

Resumen

El presente estudio tiene como finalidad analizar el servicio de guianza en los sitios turísticos – patrimoniales del noreste de Pichincha, y la importancia de este en la satisfacción al cliente que recibe el servicio, tomando como caso de estudio al Reloj Solar Quitsato, este análisis debe plantearse todos los recursos utilizados durante la prestación. Con la finalidad de plantear herramientas basadas en la mediación turística para generar satisfacción en el cliente, y por ende un factor diferenciador, mediante el uso de teorías como el Diamante de Porter y el Aprendizaje Mediado. Esta investigación tiene un enfoque mixto, debido a que analiza aspectos cualitativos como la interacción presentada en el servicio de guianza, satisfacción y demás aspectos revisados por medio de entrevistas, encuestas y fichas de observación; Y aspectos cuantitativos obtenidos de las encuestas realizadas a visitantes, resultados expuestos sobre el servicio y las instituciones.

Por último, existe la propuesta de un manual basado en la herramienta de la mediación turística y los resultados de los instrumentos aplicados para que estas técnicas y elementos sean de utilidad para el servicio de guianza, conociendo los gustos y necesidades de los visitantes, y generando satisfacción deseada por parte del mismo, una experiencia distinta debido a la interacción realizada y a la vez generando un valor competitivo dentro de la industria turística.

Palabras clave

- **SITIO TURÍSTICO-PATRIMONIAL**
- **GUÍA TURÍSTICO**
- **MEDIACIÓN TURÍSTICA**
- **FACTOR DIFERENCIADOR**
- **TURISMO**

Abstract

The purpose of this study is to analyze the guide service in the tourist heritage sites of northeastern Pichincha, and how important is this service in the satisfaction of who receives it, most of the cases, the tourist. The Quitsato Sundial project is taken as a case study, this analysis should consider all the resources used during this service.

In order to propose tools based on tourism mediation to generate customer satisfaction, and therefore a differentiation, through the use of theories such as Porter's diamond and mediated learning experience.

This research has a mixed approach, because it combines the analyses of qualitative aspects such as the interaction in the guiding services, satisfaction and other aspects that surveys and observation sheets will show; And quantitative aspects obtained from the surveys, those will show results about the service and the institutions.

Finally, there is a proposal of a manual, this will be based on the tourist mediation tool, and the results obtained of the instruments, these techniques and elements are useful for the guide service, knowing the necessities and customer's taste, and generating satisfaction, a totally different experience due to the interaction made and at the same time generating a competitive value within the tourism industry.

Key Words

- **TOURIST HERITAGE SITE**
- **TOURIST GUIDE**
- **TOURIST MEDIATION**
- **DIFFERENTIATING FACTOR**
- **TOURISM**