

Artículo de Difusión

1. Título y Autores.- El tema de tesis previa a la obtención del grado de Magíster en Turismo Mención Gestión Sostenible de Destinos Turísticos.

LA CALIDAD Y SERVICIOS TURÍSTICOS EN LA PARROQUIA DE SALINAS DE GUARANDA, PROVINCIA DE BOLÍVAR.

2. Diseñado por; la Ing. Gehova Karina López Orozco, bajo la tutoría del Mgs. Héctor German Pacheco Sanunga

3. Resumen.- El tema propuesto fue “La Calidad y Servicios Turísticos en la Parroquia de Salinas de Guaranda, Provincia de Bolívar”, donde previo análisis se pudo determinar que la inadecuada Calidad de Servicios Turísticos en la Parroquia de Salinas de Guaranda, Provincia de Bolívar, causa problemas en el área turística. Donde se planteó un objetivo general que fue identificar de qué manera la calidad influye en los servicios turísticos ofertados en la Parroquia de Salinas de Guaranda. Los objetivos específicos fueron: Identificar de qué manera la empatía influye en los servicios turísticos ofertados en la Parroquia de Salinas de Guaranda, Provincia de Bolívar, identificar de qué manera la seguridad influye en los servicios turísticos ofertados en la Parroquia de Salinas de Guaranda, Provincia de Bolívar, identificar de qué manera la capacidad de respuesta influye en los servicios turísticos ofertados en la Parroquia de Salinas de Guaranda, Provincia de Bolívar y desarrollar un Programa de Calidad Turística para los Prestadores de Servicios de Salinas de Guaranda.

4. Introducción.- Mediante previo análisis se pudo identificar que en la Parroquia de Salinas de Guaranda, Provincia de Bolívar existe pocos servicios turísticos que tienen como causa pocos lugares para alojamiento, la gastronomía (alimentación) no cumple los estándares de calidad y principalmente el emprendimiento turístico es escaso, teniendo como objetivo, identificar de qué manera la calidad influye en los servicios turísticos ofertados en la Parroquia de Salinas de Guaranda, Provincia de Bolívar, donde la hipótesis planteada es comprobar si la calidad influye significativa en los servicios turísticos.

5. Fundamentación Teórica.- Estado del arte.- En el artículo de investigación, “La política turística en México desde el modelo de calidad total: un reto de competitividad, año 2009”, en donde es importante analizar las políticas de calidad enfocadas al turismo que según se desprende de los planes de desarrollo tienen como estrategia central hacer de México un producto turístico competitivo.

Bases teóricas.- Es importante analizar el concepto de Turismo, Calidad de los Servicios Turísticos; aparte de lo correspondiente al complemento estadístico utilizado en esta investigación como dimensiones e indicadores. **Turista y Escenario Turístico.-** El turismo es una suerte de disponibilidad de dinero, interés de visita o motivación, tiempo y accesibilidad desde la perspectiva del turista; lo cual se desarrolla en un escenario turístico, mismo que presenta tres modelos espaciales básicos entre el flujo turístico y las regiones del turismo funcional, zonal, periférico central y de difusión espacial. **Demanda, oferta y actores turísticos.-** La demanda es la cantidad de consumidores de un producto que quieren y son capaces de comprarlo a diferentes precios en un periodo de tiempo específico y en el caso del turismo

6. Metodología.- Tipo y Diseño de Investigación.- La investigación no es experimental ya que se analizó un diagnóstico de acuerdo con los pobladores y turistas para realizar un análisis descriptivo. **Población De Estudio.-** La población de estudio son los 29 Prestadores de Servicios de la parroquia Salinas de Guaranda. **Unidad de Análisis.-** Los actores involucrados en el trabajo realizado en la parroquia de Salinas. **Tamaño de Muestra.-** Se realizó el trabajo de campo, se aplicó la técnica del muestreo y se usó como herramienta la encuesta. **Selección de la Muestra.-** La muestra es probabilística, es decir que al aplicar la formula todos reúnen las mismas características como población en general

7. Resultados.- En cuanto se refiere a las microempresas, servicios de hospedaje, alimentación no contienen un registro de turistas y visitantes que llegan al lugar lo que consideran que es Regular y abarca un 34,48%, analizan que sí es importante llevar un control de llegada y salida para poder conocer los ingresos que tienen. Analizan que la variedad de oferta gastronómica y la seguridad alimentaria que ofrecen al turista nacional y extranjero es Regular que falta mayor apoyo en cuanto a capacitaciones para emprender en esos temas, aunque la oportunidad que han tenido los jóvenes de la parroquia ha sido muy Buena en cuanto a las alternativas que tiene para emprender un proyecto turístico.

8. Conclusiones.- Fue necesario desarrollar un programa de calidad Turística para los Prestadores de Servicio de Salinas de Guaranda, esta propuesta permitirá brindar soluciones a la problemática que existe, porque los prestadores de servicio estarán más capacitados en temas de calidad turística, de esa manera el turista y visitante se sienta complacido al recibir el servicio y regrese con otras perspectivas al sector.

9. Referencias Bibliográficas.- Textos impresos y Webgrafía.