



**“PERCEPCIÓN SOBRE LA CALIDAD DE LA PLANTA TURÍSTICA ACTUAL EN LA
COMUNA DE CUREPTO.
PERÍODO SEPTIEMBRE-OCTUBRE DE 2004”**

**ROSA GABRIELA ROJAS RAMÍREZ
MÓNICA ALEJANDRA VALENZUELA TORRES
INGENIEROS COMERCIALES**

RESUMEN EJECUTIVO

Tomando como campo de aplicación la comuna de Curepto, el presente trabajo se centra en la medición de la calidad percibida por los visitantes de esta comuna, específicamente sobre los servicios de alojamiento y alimentación. Dentro del cuestionario desarrollado se utiliza el Modelo Service Quality, más conocido como Servqual, el cual corresponde a un instrumento de medición de Calidad de Servicio, creado por Parasuraman, Zeithaml y Berry, como técnica de soporte para lograr dar respuesta a algunos de los objetivos trazados. Consiste en un conjunto de dimensiones o factores de escala múltiple, tangibilidad, seguridad, confianza, responsabilidad y empatía; con el cual se puede determinar una serie de deficiencias o brechas, entre ellas “la discrepancia o deficiencia existente entre las expectativas y percepciones de los visitantes”.

La recopilación y análisis de la información se realiza mediante el procesador estadístico SPSS. Se realiza un análisis factorial de componentes rotados para relacionar los resultados de la sección referente al modelo Servqual reduciendo el número de variables en un menor número de factores, obteniéndose 4 factores definitivos, los cuales son: Factor1 “Elementos tangibles y fiabilidad”, Factor 2 “Satisfacción del cliente”, Factor 3 “Precisión y empatía” y Factor 4 “Disposición de los empleados y la empresa”, que logran explicar el 70,07% del modelo. Se observó un 68,1% de nivel de cumplimiento, con un promedio ponderado de las expectativas de un 5,707 y de la percepción 3,918 (de acuerdo a una escala de 1 a 7), calificándose de esta manera, como un servicio turístico de calidad insuficiente.

Otros resultados obtenidos permiten describir el perfil del visitante y realizar la segmentación de éstos de acuerdo a sus preferencias con respecto a las actividades que realizan en la comuna. También se llevó a cabo un completo estudio de los atractivos turísticos existentes en la comuna, generándose información relevante para ser dada a conocer y promocionar la comuna. Además, se realizó un plan de sugerencias para mejorar aquellos atributos que provocan insatisfacción y que son considerados importantes por los visitantes, bajo el supuesto que las

acciones propuestas mejoren la percepción de calidad del servicio turístico actual, moviéndose de un nivel de calidad insuficiente, hacia un nivel de regular o buena calidad.

Con la valoración de los resultados obtenidos y la aplicación de las recomendaciones sugeridas en el trabajo, se podrá elevar la eficiencia en cuanto a la calidad de los servicios turísticos con un enfoque integrador y de destino, logrando una mayor satisfacción de los clientes en una comuna como Curepto.

Palabras clave: calidad percibida, servicios de alojamiento y alimentación, Servqual, atractivos turísticos, perfil del visitante.