



## **La percepción de la calidad del servicio en el turismo cultural. Un modelo exploratorio a partir de la interpretación**

**Recursos**

## **CATEGORÍA**

Estudios e informes

## **FECHA**

2022-01-06

## **RESUMEN**

Soledad Rivera Ramírez – Administración Turística, Universidad de La Serena El presente estudio persiguió como objetivo el diseño de un modelo exploratorio para medir la calidad del servicio en el turismo cultural a través de la percepción del turista, a fin de entregar lineamientos relativos a su descripción y medición. La exploración del constructo “calidad del servicio”, se realizó a partir del análisis teórico de la disciplina denominada “interpretación”, por estar considerada en la actualidad como un método de presentación, comunicación y explotación coherente del patrimonio,<sup>3</sup> capaz de transmitir experiencias de calidad y la puesta en valor de atractivos patrimoniales incluidos en productos turísticos. De esta manera se desarrolló en primer lugar el marco conceptual y teórico del estudio realizando una investigación de la disciplina interpretativa a fin de definir el modelo exploratorio encontrándose sólo una gran dimensión. Luego se procedió al diseño y aplicación de un instrumento de medición, en base al modelo exploratorio a fin de contrastarlo empíricamente. Este análisis se llevó a cabo a partir de la técnica de Análisis de Componentes Principales (ACP) a través del programa SPSS 12.0 identificando los factores que fueron percibidos como los más relevantes en relación al constructo calidad del servicio por la muestra de estudio que demandó el producto turístico “Descubra La Serena caminando”, ofertado por el Departamento de Turismo de la Ilustre Municipalidad de La Serena.

## **FUENTE DE INFORMACIÓN**

[Observatorio Cultural](#)

## **INSTITUCIÓN**

[Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio](#)

## **UBICACIÓN**

[Sotomayor 233, 2361789 Valparaíso, Región de Valparaíso, Chile](#)

Mapa