



**LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS EN COMITAN DE  
DOMINGUEZ**

**PRESENTAN**

**MAXIMILIANO CARPIO AGUILAR**

**NELSON LEVI SOLIS HERNANDEZ**

**PAULINA MONSERRATH CÁRDENAS GUILLÉN**

**GLENDY KARINA ESCOBAR VÁZQUEZ**

**CATEDRÁTICO**

**MARIA DEL CARMEN CORDERO**

**9° CUATRIMESTRE**

**LICENCIATURA EN TURISMO**



## **Agradecimientos**

# Índice

## Introducción

Normalmente el servicio es ofrecido por todos los funcionarios o empleados de una empresa (de servicios o no), donde el cliente paga una suma de dinero que permite o “autoriza” al cliente a exigir el cumplimiento del servicio ofrecido, calidad en la prestación del mismo, o, del producto adquirido.

El crecimiento de la actividad turística no solamente ha incrementado las llegadas, los viajes y los flujos económicos por concepto de servicios turísticos. También los abusos a los turistas y el incumplimiento en los servicios ofrecidos, haciendo vulnerable la imagen de una región y en últimas del país, por la calidad de los servicios ofrecidos.

Adicionalmente a raíz de la velocidad en la información y el interés cada vez más marcado de visitar regiones con múltiples atractivos naturales y culturales, los países subdesarrollados son más visitados por los extranjeros de países desarrollados y por sus nacionales, presentándose la necesidad de capacitar y mejorar la calidad de los servicios prestados en cada destino.

No obstante, en México a pesar de contar con alguna infraestructura para la prestación de los servicios de turismo, el tema de la violencia, conflictos sociales y el mal manejo de recursos hacia al turismo ha venido afectando al sector de tal manera que la importancia de cada uno de los actores (hoteleros, agentes de viajes, restaurantes, guías, policía de turismo, transportadores, etc.) no tiene limitación exclusiva a la práctica del servicio que ofrece, sino que debe contribuir al mejoramiento de la imagen del destino, de la región y del país, especialmente hacia el exterior.

## Capítulo I Protocolo de investigación

- 1.1 Planteamiento del problema

Álvarez Sousa (2005) sostiene que abordar la problemática de la calidad del turismo implica analizar no sólo la satisfacción de los turistas con los distintos servicios (calidad total), sino también la contribución del turismo al desarrollo sostenible e integral de las sociedades locales. Ambos componentes constituyen la calidad global. Esta contribución al desarrollo ha de medirse por la contribución al enriquecimiento de los distintos subsistemas que forman la estructura social, con sus respectivos capitales: capital social, capital simbólico, capital humano, capital financiero, capital infraestructural, capital patrimonial y capital medio ambiental.

Por ello, resulta conveniente abordar el estudio de la problemática de la calidad en los destinos turísticos de Comitán de Domínguez a través de una perspectiva social que permita identificar aquellos aspectos socioculturales que actúan en la dinámica del sector servicios y que, consecuentemente, inciden en la satisfacción del usuario. Por otra parte, y especialmente en el caso de los destinos turísticos maduros, la deficiencia en la calidad de los servicios turísticos se constituye en un tema crítico ante el cual el Estado debiera intervenir con acciones concretas para su resolución.

---

- 1.2 Preguntas de investigación

1. ¿Cuáles son los factores externos e internos que limitan la calidad del servicio turístico?
2. ¿Crees que que los pobladores de COMITÁN tengan la cultura de calidad y servicio hacia los turistas?
3. ¿Cuáles fueron los niveles de satisfacción acorde a las expectativas del servicio brindado a los turistas domésticos e internacionales que visitaron la ciudad de Comitán de Domínguez en el periodo 2019-2020?
4. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los turistas frente a la oferta turística de la ciudad de Comitán?
5. ¿Qué recomendaciones darían los turistas hacia los servicios turísticos brindados en la ciudad de Comitán?
6. ¿Crees que las agencias turísticas de la ciudad de Comitán sean competentes a los servicios y atención a clientes?

- 1.3 Objetivos

Conocer las principales causas por las cuales los turistas nacionales e internacionales no visitan con regularidad la ciudad de Comitán de Domínguez.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Identificar qué mejoras en los servicios turísticos son factibles de aplicarse para la mejora de los mismos respecto a la apreciación de turistas y excursionistas.
- Detectar las limitantes externas e internas que afectan las actividades turísticas de Comitán
- Identificar los factores que influyen en la calidad de servicios que brinda la ciudad de Comitán
- Identificar los atributos que considera el turista para afirmar la calidad de servicio que brinda la ciudad de Comitán
- Conocer la percepción del turista respecto a los servicios.

- **1.4 Justificación**

Se habla de Comitán Chiapas, porque tiene gran variedad de recursos naturales pero poca educación a nivel cultural, Entrañable tierra, orgullo de todos los chiapanecos, que constituye la expresión de un Chiapas promisorio, de respeto, trabajo y paz.

Sabores, climas, patios floridos, horizontes luminosos al lado de templos mayas y magníficas iglesias coloniales, son los elementos que hacen de Comitán y su región, los antiguos llanos de la geografía colonial y una zona que da cuenta en una corta extensión, de la diversidad natural y complejidad cultural de Chiapas. pero ¿Comitán cuenta con la cultura de servicio?, ¿es Comitán un buen lugar turístico?

Es considerada como cuna de la independencia, es el corazón de la región turística de Los Llanos; reconocida por su arquitectura tradicional de casas con tejados y toques neoclásicos. La ciudad de Rosario Castellanos, creció gracias a las haciendas y se convirtió en una de las principales ciudades de la provincia colonial, recorrer sus calles es volver a un pasado lleno de colorido, pues es una ciudad llena de testimonios de siglos de historia; quién la visite podrá acercarse a los grandes sitios de personalidad comiteca, desde 2012 es que Comitán ha sido considerado un pueblo mágico, la cuestión aquí es hacer que las personas se cuestionen si realmente cumple con los requisitos para ser considerado un pueblo mágico mediante la evaluación de la calidad de los servicios turísticos y las mejoras que podemos tomar en cuenta.

- 1.5 Hipótesis

Existe un nivel de insatisfacción de los turistas hacia la calidad de los servicios turísticos, con la elaboración de un plan estratégico se logrará desarrollar y ofrecer un mejor servicio de atención y calidad en el ámbito de Turismo en la ciudad de Comitán de Domínguez.

- 1.6 Metodología (Marco metodológico)

El método utilizado en esta investigación será cuantitativa, porque se busca obtener una información numérica base de recolecciones estadísticas (encuestas, análisis FODA y entrevistas) para después analizarlos a base de la estadística descriptiva. Esta investigación es de tipo exploratorio, descriptivo y explicativo, en función de satisfacer la necesidad de la problemática planteada. explicativo debido a que se realiza un análisis de la situación para determinar la hipótesis y los campos de acción, descriptivo con la finalidad de aportar a la sociedad comiteca.