

IMAGEN PERCIBIDA - SATISFACCIÓN. LA ANALOGÍA PARA COMPLACER AL CLIENTE
Estudio para mercado canadiense en el Hotel Blau Colonial, Jardines del Rey, Cuba

Edianny Carballo Cruz
Yainelys Nápoles Nápoles
Elme Emelio Carballo Ramos
Universidad Máximo Gómez Báez
Ciego de Ávila - Cuba

Conocer la imagen percibida de una instalación hotelera, destino turístico, etc. reviste particular importancia para incidir en las variables que la determinan e inciden positivamente en la satisfacción de los clientes externos. En este trabajo se pretende analizar la imagen percibida por el mercado canadiense a través del monitoreo de las expectativas y la satisfacción de estos clientes en el proceso de creación y satisfacción de la demanda del Hotel Blau Colonial. Las bases teóricas se contrastan con los resultados del estudio, enfocado especialmente en el comportamiento del turista canadiense en una instalación hotelera del destino Jardines de Rey, en Cuba.

PALABRAS CLAVE: imagen percibida, expectativas, satisfacción, clientes canadienses.