

FACTORES DE ATRACTIVIDAD Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS EN EL DESTINO PIPA - BRASIL

*Domingos Fernandes Campos
Universidade Potiguar - Natal, Brasil
Dalila Nathalia Bezerra Maia
Instituto Federal de Educação,
Ciência e Tecnologia - Natal, Brasil*

El objetivo del presente estudio es evaluar los factores de atractividad y la calidad de los servicios en el destino turístico Pipa (Brasil). En base a 28 atributos del servicio se establecieron las expectativas y se evaluó el desempeño con 760 turistas. Mediante la construcción de una matriz de oportunidades fue posible confrontar los niveles de importancia y las brechas de calidad observadas e indicar las acciones prioritarias que deberían realizar los gestores públicos y privados. La necesidad de mejorar el servicio sin dudas recayó sobre los atributos seguridad; relación calidad/precio en hospedaje, restaurantes y bares; limpieza y disponibilidad de servicios y equipamientos de salud.

PALABRAS CLAVE: *calidad de los servicios, destinos turísticos, matriz importancia-desempeño.*