



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO  
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN  
TURISMO**



1

**DOCUMENTO PROBATORIO DEL EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO  
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN TURISMO**

**TEMA:**

**ESTUDIO DE VOLUMEN DE VISITANTES EN EL COMPLEJO MAYAE CLUB,  
CANTÓN MONTALVO**

**AUTOR:**

**ARTEAGA CASTRO DAYANA MARIBEL**

**TUTOR:**

**M. SC. CANDELL SALDARREAGA ANA MARÍA**

**BABAHOYO –ECUADOR 2023**





## AGRADECIMIENTOS

Agradezco primero a Dios y a mis padres por apoyarme siempre, y motivarme a formarme para convertirme en una destacada profesional en turismo. Crédito y honra a la prestigiosa Universidad Técnica de Babahoyo por haberme enriquecido de grandes conocimientos durante todo el tiempo de estudio.

Ha sido un largo camino que recorrer en mi vida académica, hubo momentos altos y bajos, también claro está de éxitos deseados. Toda la experiencia es parte de la enseñanza para prepararnos para un mejor futuro.

Mis padres, mi mejor ejemplo a seguir, ya que de ellos aprendí a no rendirme ante las adversidades y a tener fortaleza en momentos difíciles.

La frase más valiosa que siempre me enseñaron: “confiar en Dios, porque si hoy llueve mañana sale el sol.”





### DEDICATORIA

El estudio de este caso se lo dedico a Dios, por haberme permitido tener salud y ayudarme a llegar lejos. Por brindarme sabiduría para lograr cada una de mis metas.

Con esfuerzo y dedicación, he podido alcanzar este enorme orgullo con el apoyo inmenso que me brindaron siempre mis padres Danny Arteaga e Gloria Castro Mendoza los Amo.

A quienes siempre estuvieron conmigo en los momentos más difíciles, los que me levantaron siempre con una sonrisa y me abrazaron con amor, mis hermanos Andrés Arteaga e Gabriel Arteaga, y mi esposo Darío García , ustedes son mi motivación día a día para hoy lograr ser mi mejor versión. Gracias a sus consejos y oraciones, hoy puedo cumplir uno de mis más grandes anhelados sueños e hicieron de mí una triunfadora. Gracias familia.





## RESUMEN

El estudio de caso tiene como fin dar respuesta a la interrogante ¿Cuál es el volumen de visitantes que tiene el Complejo Turístico Mayae Club? Su objetivo principal es determinar y analizar el número de visitantes que asisten los fines de semana, así recomendar estrategias de manejo de visitantes. Se lo realizó por medio de la investigación descriptiva utilizando, Técnica de la observación, como instrumento (ficha) donde se recolecto datos de metros cuadrados de cada área del complejo turístico, muestreo por conveniencia de cual se obtuvo la cantidad de 300 visitantes aproximadamente cada fin de semana. Se realizó el estudio de volumen a través de la fórmula de capacidad de carga (Cifuentes) para determinar la afluencia que tiene en cuanto a, horas, tiempo máximo, Tiempo establecido. Mediante los resultados obtenidos, la capacidad de carga que debe tener el complejo Turístico Mayae Club es de 128,24 visitantes.

Con respecto al manejo de gestión de visitantes, los resultados arrojados por los dos primeros objetivos se constató y recomendó llevar un registro, control de cuantas personas ingresan para poder medir y brindar un mejor servicio de acuerdo a las propiedades de la empresa y entender las necesidades del consumidor sean satisfactorias para hacer que vuelvan a visitar el complejo Turístico.

**Palabras claves:** volumen de visitantes, Complejo Turístico, capacidad de carga





### Abstract

The case study aims to answer the question: What is the volume of visitors to the Mayae Club Tourist Complex? Its main objective is to determine and analyze the number of visitors attending on weekends, as well as recommend visitor management strategies. It was done through descriptive research using, Observation technique, as an instrument (file) where data of square meters of each area of the tourist complex was collected, sampling for convenience from which the amount of approximately 300 visitors was obtained every weekend. The volume study was carried out through the load capacity formula (Cifuentes) to determine the influx you have in terms of, hours, maximum time, Set time. Through the results obtained, the load capacity that the Mayae Club Tourist Complex must have is 128.24 visitors.

With respect to the management of visitor management through the results of the first two objectives, it was found and recommended to keep a record, control of how many people enter to be able to measure and provide a better service according to the properties of the company and understand the needs of the consumer are satisfactory to make them revisit the tourist complex.

**Key words:** volume of visitors, Tourist Complex, load capacity





## ÍNDICE

<b>CONTEXTUALIZACIÓN.....</b>	<b>8</b>
<b>1. Planteamiento del problema .....</b>	<b>8</b>
<b>2. Justificación.....</b>	<b>10</b>
<b>3. Objetivo de estudio .....</b>	<b>12</b>
<b>4. Línea de investigación.....</b>	<b>12</b>
<b>DESARROLLO.....</b>	<b>13</b>
<b>5. Marco conceptual.....</b>	<b>13</b>
<b>Capacidad de carga Turística .....</b>	<b>13</b>
<b>Turismo Sostenible.....</b>	<b>15</b>
<b>Visitante .....</b>	<b>19</b>
<b>Manejo de gestión de visitantes .....</b>	<b>22</b>
<b>Complejo turístico.....</b>	<b>23</b>
<b>6. Marco Metodológico .....</b>	<b>25</b>
<b>7. Resultados.....</b>	<b>27</b>
<b>8. Discusión de los resultados.....</b>	<b>31</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>34</b>
<b>9. Conclusiones .....</b>	<b>34</b>
<b>10. Recomendaciones .....</b>	<b>36</b>
<b>REFERENCIA Y ANEXOS .....</b>	<b>37</b>





**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**TURISMO**



7

<b>Referencias.....</b>	<b>37</b>
<b>Anexos .....</b>	<b>40</b>
<b>Anexo 1. Fórmula Para Calcular La Capacidad De Carga .....</b>	<b>40</b>
<b>Anexo 2. Ilustraciones De Ingresos De Visitantes Por Horas .....</b>	<b>42</b>
<b>Anexo 3. Ilustración Fotografías Del Complejo Turístico Mayae Club .....</b>	<b>44</b>
<b>Anexo 4.....</b>	<b>45</b>
<b>Anexo 5.....</b>	<b>46</b>





## CONTEXTUALIZACIÓN

### 1. Planteamiento del problema

En los últimos años los complejos turísticos han aportado al crecimiento económico en los países como una manera de generar plazas de empleo e ingresos económicos, que a su vez promuevan al turismo como un descubrimiento cotidiano de nuevos y bellos paisajes.

Generalmente están dedicados a brindar servicios de diversión y relajación a los usuarios que lo visitan, enfocándose en satisfacer los deseos del cliente y más allá con diversas áreas de recreación y actividades turísticas dedicadas al ocio. Por otro lado es necesario que las empresas prestadoras de servicios cumplan con la buena atención cliente, brindando calidad y satisfacción de la demanda existente.

El cantón Montalvo día a día crece enfocándose especialmente en el desarrollo turístico esto ha hecho que exista un nuevo complejo turístico Mayae club ubicado en una vía principal concurrida la vía Guaranda esta llama la atención de los turistas aledaños, viajeros llevado consigo que muchos usuarios de diferentes cantones lo visiten. Los servicios que ofrece a sus visitantes son 11 piscinas, Jacuzzi, sauna, toboganes, resbaladeras, cascadas, cancha sintética, sus horarios de atención son de Martes a Domingo a partir de las 9:30 am a 6:00 pm.

En la actualidad se desconoce la cantidad de visitantes que frecuentan en el complejo Mayae club causando que exista un descuido y posteriormente un desequilibrio en el establecimiento por motivo del desconocimiento en cuanto al número de usuarios que debe tener el sitio, provocando la inseguridad, preocupación por parte de los usuarios que ingresan,







demostrando tener un mal manejo de las áreas de las piscinas, saunas en el momento que se bañan los visitantes existe aglomeración de personas con poco espacio para disfrutar , pues los usuarios temen que afecte a la salud como de adultos o de niños debido a que los propietarios no llevan un control ni registro de usuarios que ingresan, aparecen problemas como el estrecho espacio del garaje al momento que salen los carros de la instalación, poco personal laborando en el bar que se encuentra dentro del complejo turístico hace que exista mucha demora al momento de servirse los alimentos, piscinas que no están totalmente limpias por la mucha cantidad de usuarios causando así la inconformidad e incomodidad al usar un atractivo.

Esto lleva a la pregunta de investigación ¿Cuál es el volumen de visitantes del complejo Mayae club del Cantón Montalvo?



## 2. Justificación

Este estudio de caso es importante ya que aporta al conocimiento del estudio del volumen de visitantes del complejo Mayae club que ayudara a una implementación y limitación de control de entradas, salidas de usuarios, que ayudara a que se brinde tranquilidad, comodidad al momento de disfrutar los atractivos turísticos en consiguiente contribuirá con una mejor experiencia.

Beneficia especialmente a los usuarios que van a poder disfrutar de cada uno de los atractivos sin dificultad con completa relajación, A los propietarios para que laboraren de manera correcta, eficaz al momento de resolver aquellos problemas que están afectando a los turistas, atendiendo cada una de sus necesidades primordiales aumentando así la satisfacción mutua, contribuyendo al turismo como una actividad recreativa, pacifica.

La investigación es un aporte a la comunidad, estudiantes para que sean conocedores del entorno turístico que posee el Complejo Turístico Mayae Club, buscando mejorar el servicio al cliente y la relación con el consumidor y crear un ambiente positivo servicial, amable cumpliendo con las expectativas del usuario dejándoles con una buena impresión.

Entender los visitantes y estén conformes es la finalidad y que sean ellos mismos los protagonistas, para que favorezca al crecimiento, económico del cantón Montalvo.





Se estima que sea utilizado este proyecto de investigación para tomar conciencia a la mejora de cada área del complejo turístico, para proporcionar un servicio de mejor calidad sumamente adecuado para recibir a los visitantes y garantizar su bienestar y su retorno.

En la actualidad la calidad es más valorada en comparación a épocas anteriores. La oferta de servicios cada vez es más diversa, por lo tanto, los servicios y productos que anteriormente eran únicos en el mercado se ven en la necesidad de competir y por ende diferenciarse de otros proveedores. Por otra parte, hoy en día, los turistas exigen mayor calidad en la prestación de servicios, y al considerar que están pagando por ello, es lo que deben recibir. Al percibir una buena impresión acerca de algún servicio o lugar específico, se sentirán conformes con la atención y compartirán su satisfacción con sus conocidos o familiares. De lo contrario, cuando una persona se desilusiona por algún servicio o producto, esto representa la pérdida de dicho cliente y mala reputación para la empresa turística. Más que un indicador de competitividad, la calidad se convierte en vital al hablar de turismo ( Olaya-Reyes & Naranjo Barco, 2022, p. 3)



### 3. Objetivo de estudio

#### General:

Determinar el volumen de visitantes del complejo Turístico Mayae club para analizar el manejo de gestión de visitantes

#### Específicos:

- Verificar el volumen de visitas que tiene el complejo turístico Mayae club.
- Determinar el volumen de visitantes óptimo que debería tener el complejo Mayae club.
- Recomendar estrategias de manejo de gestión de visitantes para el complejo Mayae club.

### 4. Línea de investigación

En el presente estudio de caso se asocia la línea de investigación de la carrera de turismo “Planificación y Gestión Turística Sostenible “que está vinculada con la sub-línea “Estudio volumen de visitante a los destinos turísticos”



## DESARROLLO

### 5. Marco conceptual

Los temas a tratar de acuerdo a las variables son: capacidad de carga turística y visitantes

#### Capacidad de carga Turística

Morales Aymerich (2012) señala que :

Desde la antigüedad, el concepto de capacidad de carga ha sido utilizado en diferentes ramas de la ciencia con el fin de determinar atributos de objetos, cualidades de los seres vivos, límites intrínsecos del crecimiento, o el número de seres humanos que un territorio puede albergar (p. 2).

La capacidad de carga es una teoría que se establece a través de que el ser humano busca tener una estimación de espacios turísticos . Los principales estudios se dieron a conocer en EE.UU por geógrafos con la intención de dar resultados a interrogantes de aumento de afluencia de visitantes en zonas recreativas de ocio y placer (García hernández , 2001)

García hernández (2001) ha afirmado lo siguiente:

La capacidad de acogida física de un espacio se relaciona con dos elementos; por una parte con la capacidad del sistema para ofrecer servicios turísticos, es decir con la capacidad de acogida máxima de las infraestructuras de servicios, y por otro con la





capacidad del espacio para absorber visitantes en relación a su fragilidad física o medioambiental. (p.3)

Los diferentes autores argumentaron que :

Los primeros estudios volcados a determinar la capacidad de carga para los sitios de interés turístico se centraban en establecer un número máximo de individuos en base a los límites biofísicos del lugar. A partir de la década de 1960 este abordaje fue revisado. Era claro que considerar las características biofísicas del área era importante pero no suficiente. De esta forma se incorporaron a los estudios sobre capacidad de carga cuestiones de naturaleza social y psicológica como la clase socioeconómica, la edad, la educación, la procedencia, el sexo, los gastos, las percepciones del individuo, los comportamientos, las expectativas en cuanto al área visitada, etc. (Dias e Cordeiro, Korossy, & Fragoso Selva, 2012, p.2)

En el periodo del año 1990 la Capacidad de carga turística se asienta como una teoría que relaciona elementos ecológicos mediante las experiencias basadas en áreas turísticas de recreación que reciben a visitantes conservando pocos efectos perjudiciales en el medio ambiente a la par con la satisfacción de los visitantes.

Una de las metodologías conocidas llamadas variables ecológicas y sociales que se desarrolla valorando el área y sus factores y el medio que lo relaciona con la llegada del visitante y su tiempo de estancia en el atractivo turístico y espacio que ocupa por cada persona. (Dias e Cordeiro, Korossy, & Fragoso Selva, 2012).



“En esta metodología se establecen tres niveles sucesivos de capacidad de carga:

Capacidad de Carga Física (CCF), Capacidad de Carga Real (CCR) y Capacidad de Carga Efectiva (CCE)” (Dias e Cordeiro, Korossy, & Fragoso Selva, 2012, p. 3)

En el desarrollo de la metodología de Cifuentes ratifica que esta consta de seis pasos: 1) Examinar como es el uso de las áreas protegidas 2) examinar |por medio de una evaluacion los objetivos que tienen para usar estas áreas recreativas 3) examinar estado de las zonas publicas 4) Descripción de solidez , politica y categorias de acuerdo al manejo de ordenamiento territorial 5) Reconocer efectos y caracterizaciones que tiene cada sitio 6) Señalar cual es la capacidad de carga de cada area turistica (Cifuentes, 1993).

Cifuentes“ considera tres niveles de caácidad de cargar para cada sitio de uso público .

Capacidad de carga física (CCF)

Capacidad de carga real (CCR) y

Capacidad de carga efectiva o permisible (CCE)” (1993)

Se relaciona con el desarrollo turístico sostenible, tiene diferentes tipos de dimensiones económica sociales y ambientales a esta convinacion se la conoce como capacidad de carga turística ( López Bonilla & López Bonilla, 2008).

### **Turismo Sostenible**





En el mundo actual que vivimos tanto como empresas y seres humanos han empezaron a concientizarse por rescatar el medio en el que viven buscando preservar la flora y fauna, promoviendo un turismo sostenible como la forma de mantener la morfología de espacios naturales y recreativos sin daños invacivos que puedan causar impactos negativos al planeta representandose como un turismo inteligente que fomenta la inclusión de comunidades, pueblos para que estas zonas sigan siendo espacios de convivencia sana y maravillosa donde podamos vivir todos disfrutando de joyas naturales.

Mediante el objetivo 9 de desarrollo sostenible aprobado por el Turismo de la agenda 2030 sostiene que el turismo debe tener sectores turísticos ya sea públicos o privados infraestructuras de calidad e instalaciones innovadoras para que brinden servicios y medios técnicos que soporten el desarrollo de las actividades turísticas para generar en los gobiernos mas interes y lo renueven llevandolo a un nivel mas sosotenible,contribuiria al desarrollo social y económico (OMT, Organización Mundial del Turismo, s.f.)

Mediante el Objetivo 12 de desarrollo sostenible aprobado por el turismo de la agenda 2030 este mantiene que para ejercer un establecimiento de recreación y poder vender sus productos deben desarrollar prácticas, instrumentos que pueden aplicar en los sectores turísticos debe ser de forma sostenible que no cause daños perjudiciales al medio ambiente. (OMT, Organización Mundial del Turismo, s.f.)







Hoy en día, cuando las condiciones frágiles del planeta nos dan señales de alerta, nos vemos obligados a retomar las formas de desarrollo sostenibles que involucren la cooperación entre el ser humano y la naturaleza. De esa manera, nace la importancia de impulsar el turismo sostenible en el Ecuador ya que su riqueza natural y cultural le da el visto bueno para hacer posicionar a esta actividad como uno de los ejes más importantes en la economía nacional (Salvador Heredia, 2014, p.20)

El turismo sostenible se basa en poder obtener un buen equilibrio para poder mejorar las actividades económicas sin afectar al medio ambiente y mantenerlo en su estado natural para que estos no tengan consecuencias desastrosas y negativas, para ello se recomienda realizar prácticas adecuadas para ejercer el turismo de forma responsable siempre preservando el desarrollo ambiental (Lalangui, Espinoza Carrion, & Pérez Espinoza, 2017).

Se han establecido ciertos estándares mínimos a cumplir para que dichos establecimientos vayan en la línea del desarrollo sostenible.

- Desarrollo de negocios relacionados con el turismo en conjunto con la comunidad local.
- Identificar las maneras en las cuales la comunidad local se beneficia con la presencia del negocio.
- Ofrecimiento a turistas de colaborar con actividades de la comunidad o en proyectos de desarrollo conservación.
- Respeto a la cultura de la comunidad, empleados, al patrimonio y a las tradiciones.





- Uso de servicios locales promovidos por la comunidad local.
- Apoyo a proyectos que la comunidad se encuentre desarrollando.
- Entrenamiento y capacitación de empleados locales para que puedan tener un plan de carrera dentro del negocio.
- Contratación en un 90% de personas de la zona o comunidad. (Lalangui, Espinoza Carrion, & Pérez Espinoza, 2017, p. 6)

La utilización excesiva por intereses financieros de las empresas turísticas y los comportamientos indebidos de los turistas puede conducir a incitar un gran impacto ambiental muy en contra del cuidado a la sostenibilidad entonces se busca tratar que se tomen decisiones importantes para solucionar problemas para evitar riesgos e incertidumbres para los turistas ya que es un aspecto importante que repercute en su estado emocional.



## Visitante

Según la OMT, s.f. “un visitante (interno, receptor o emisor) se clasifica como turista (o visitante que pernocta) si su viaje incluye una pernoctación, o como visitante del día (o excursionista) para mayor accionar”

El consumo del visitante constituye el concepto básico para medir la actividad turística. Se define como el gasto total de consumo efectuado por un visitante, o por cuenta de un visitante, para y durante su viaje y estancia en el lugar de destino (OMT & ONU, 1999,p.21).

Si en el pasado, la descripción del turismo se centraba en las características de los visitantes, en las condiciones en que llevaban a cabo sus viajes y estancias, el motivo de la visita, etc., existe, en nuestros días, una creciente conciencia sobre el papel que el turismo desempeña y puede desempeñar directa, indirectamente, o de una forma inducida, sobre una economía en términos de creación de valor añadido, empleo, renta personal, ingresos del estado, etc. (OMT & ONU, 1999,p.4).

Un visitante se ajusta según la elección de productos y servicios turísticos y el destino donde se encuentre va en la búsqueda de mayor satisfacción esto lo hace a partir de un evaluó de sus costes para la adquisición de los beneficios que se encontrara en dicho establecimiento turístico requerido.





Perfil de un visitante es quien se deja llevar por las ofertas, promociones, expectativas en que lo incentivan buscar destinos de interés motivados a viajar a pueblos locales usualmente para encontrar actividades recreativas y poder satisfacer sus necesidades de óseo fortaleciendo aun mas sus expectativas turísticas.

El estudio del perfil del visitante es importante, mediante este se puede identificar las necesidades de los turistas, comprender y mejorar las razones de visita. Este conocimiento permite tomar decisiones adecuadas de acuerdo a las necesidades que deben ser satisfechas, por esta razón se realiza este estudio para poder conocer sus percepciones acerca del turismo, saber si están de acuerdo en que se debe implementar actividades que sean de disfrute para el turista ( Freire Arboleda, 2019, p. 9)

El visitante tiene necesidades de salir a buscar actividades de recreación por ello es necesario antes saber cuáles son las necesidades del turista para poder proveer un producto o servicio que combinen con su deseo y descanso para ello es importante darle a conocer los atractivos e información despertando su incentivo con los medios adecuados para que estos se vean reflejados en la satisfacción del turista.

Los Visitantes van desarrollando actitudes de acuerdo a los lugares que escojan para viajar buscando descubrir nuevos destinos, se organizan cuantas veces sea necesario al año siempre en grupo o parejas que les permite estar predispuestos para tomar la decisión de viajar.

Un turista es una persona que acude a un lugar determinado, generalmente remoto y temporal, para realizar allí actividades turísticas. Estas actividades pueden ser recreativas,





culturales, médicas, gastronómicas, científicas, medioambientales, arqueológicas, religiosas, etc. Cabe señalar que, si una persona visita más de una vez el mismo lugar, no se considera turista, porque sus visitas son todas dentro de su zona turística habitual, aunque la distancia sea larga (Léon luna, 2022, p. 13)

En la actualidad las motivaciones de un turista van cambiando para viajar lo realizan por poder convivir más tiempo familiar incentivados a compartir actividades de recreación como un tiempo de calidad mutua, otra de las motivaciones son las que imitan a demás grupos para poder ser vistos por la sociedad en un mismo nivel social. (Léon luna, 2022)

El perfil del visitante se trata de conocer los gustos y preferencias de los turistas para de esta manera intentar satisfacer sus necesidades. Para o cual es necesario conocer de ciertas características como la edad, costumbres, ingresos económicos, motivos del viaje (Andrade Cotto, 2018, p.15)

Las necesidades del turista son variadas dependiendo de su perfil entre las necesidades básicas esta la información, alojamiento, alimentación y transporte pero estas pueden ser complementadas con otras actividades según el tipo de turismo que realiza cada persona. (Andrade Cotto, 2018, p.16)





### Manejo de gestión de visitantes

La gestión turística busca poder objetivos a favor de cada destino turístico en la unión de organizaciones tanto públicas como privadas, para ello se requiere que se asuma un orden de actividades bajo estrategias que esté acorde con aquellas actividades turísticas y se lleve de modo un control directo de la gestión que se cumpla cada una de las fases con responsabilidad. Es importante que se evalué la calidad del producto y servicio y probar si los usuarios pagarían por dicho servicio ofertado o de lo contrario asumir el error y poder ratificarlo correctamente.

(Suquel Mora, 2022)

Se puede decir que la planificación para el desarrollo turístico es una estrategia y un instrumento valioso para organizar el sistema turístico aun cuando se posea con una economía abierta y existan muchos procesos culturales y sociales en un determinado sector turístico. (Reinado Salvatierra, 2022)

El diseño de un modelo de gestión es la habilidad de reconocer, identificar, interpretar, comprender la estructura y desarrollo de la organización, lo que permitirá el aprovechamiento integral de sus fortalezas para efectuar las mejoras necesarias y sobre todo para minimizar sus debilidades. Es imprescindible contar con un modelo administrativo sobre el uso y conservación de las facilidades turísticas, que permite la planificación y evaluar de las metas y objetivos planteados para el uso, administración, desarrollo productivo, conservación y mantenimiento de las mismas.





Un Modelo de Gestión consiste en desarrollar conceptos, enfoques e instrumentos básicos para garantizar la factibilidad; económica y financiera de un proyecto turístico y, determina el factor más importante de sus potenciales clientes y de sus potenciales competidores desarrollando, además, los planes de mercadeo, recursos humanos y organización empresarial con el objetivo de poner en marcha el negocio. (MINTUR, 2022, p.28)

De manera simplificada, un Modelo de Gestión organiza de manera jerárquica, delimita funciones, roles de cada servidor, optimiza los periodos y la logística, determina los tiempos para uso y operación, proyecta la visitación, administración y mantenimiento, en definitiva, es la búsqueda de resultados con miras para la comprensión, comportamiento, calidad y excelencia en la prestación de un servicio sobre una infraestructura turística. (MINTUR, 2022, p.28)

### **Complejo turístico**

Los complejos turísticos son aquellos que se encuentran ubicados fuera de los núcleos urbanos; cuya situación, instalaciones y servicios permiten a los clientes ocupar su tiempo libre en ocio y recreación en contacto directo con la naturaleza, con la posibilidad de practicar deportes y participar en diversiones colectivas (Cunalata, Ochoa-Avila, Carrillo-Rosero, & Tustón-Landa, 2018, p. 2)





Hasta hemos supuesto que “Un complejo turístico es para satisfacer las necesidades básicas del turista porque los visitantes solo están a la búsqueda de distracciones, relajamientos y vivir experiencias inolvidables junto con su familia, para salir de la rutina diaria” (Macías Avilez, 2018, p.18)

Los complejos turísticos se dedican a brindar satisfacción a sus usuarios con necesidades básicas como alimentación, bebida, alojamiento, entretenimiento, relajación, deportes, permite gran cantidad de actividades de ocio. Es ocupado principalmente por el consumidor llamado turista se caracteriza por ser espacios abiertos con diversidad de productos que ofrecen ofertas y promociones a la población local. Son conjuntos de atractivos dedicados a generar expectativas y experiencias turísticas que difícilmente se encuentran juntos unos a otros .

La existencia del espacio turístico está condicionada a la presencia de los atractivos turísticos. Estos actúan como la materia prima del turismo, puesto que constituye la causa principal que motiva un viaje turístico. Cada vez que alguien emprende un viaje hacia uno de estos atractivos, generan un conjunto de necesidades de transporte, alojamiento, alimentación, visitas al lugar, distracciones, esparcimiento, deporte o compras, cuya satisfacción da origen a una serie de construcciones que adoptan las características requeridas para la prestación de los servicios correspondientes. A veces estos elementos, que consideramos globalmente conformando el equipamiento turístico de un país, están alejados de los atractivos (como es el caso de un aeropuerto, una gasolinera, un motel o una cafetería situados a mitad de un camino), pero la mayor parte de ellos se encuentra en el entorno de los atractivos, formando





concentraciones de servicios que facilitan la práctica de la actividad turística. (Ecuador, 2023, p.1)

## 6. Marco Metodológico

En el presente caso se utilizó la metodología se enmarca en un enfoque cuantitativo para la recolección de datos.

Entre las técnicas e instrumentos utilizados para la investigación, la técnica de observación, fórmula, como instrumento para la recolección de datos se utilizó una ficha donde se encuentra el análisis mediante la estadística descriptiva del objeto investigado, esto ayuda a una comprensión más clara del tema.

Se seleccionó el tipo muestro por conveniencia por la facilidad de acceso a la información necesitada, es no probabilístico para calcular los márgenes de error del lugar determinado.

Para obtener información para analizar el número de visitantes en el complejo turístico Mayae club se utilizó la técnica de la observación para verificar aquellos datos encontrados de las diferentes áreas de piscinas y demás atractivos, comportamiento de los visitantes, espacios, tiempo, demás fenómenos en su totalidad, acciones por parte de los dueños etc. Mediante este proceso se registró datos que sirvieron para la realización de la fórmula de capacidad de carga, esto ayudó a obtener los resultados pertinentes del tema investigado para luego proceder al análisis y este sea expuesta para quien lo sea necesario.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**TURISMO**



26

Para poder lograr mi objetivo a investigar visite frecuentemente los días sábados y Domingos al Complejo Turístico Mayae Club, permaneciendo dentro del complejo turístico desde su hora de apertura hasta el momento del cierre, para poder calcular los metros cuadrados de cada una de las piscinas y atractivos lo realice por conteo con pasos, así mismo sume el número de personas que ingresaban por hora, horario con más afluencia de visitantes, número de piscinas grandes, medianas, pequeñas, hice preguntas a los usuarios el tiempo que les gustaba disfrutar en cada atractivo y su lugar de origen.



## 7. Resultados

En relación con los objetivos específicos planteados se presentan los siguientes resultados.

En la tabla 1, se resume los datos verificados in situ de la técnica de observación, presentándose los espacios con que cuenta el complejo, la cantidad de los mismos y la totalidad de visitantes observados durante la investigación. Los servicios que ofrece a sus visitantes son 11 piscinas, Jacuzzi, sauna, toboganes, resbaladeras, cascadas, cancha, sintética, sus horarios de atención son de Martes a Domingo a partir de las 9:30, llega mucha gente de ciudades como Guayaquil, Babahoyo. Existe más afluencia de visitantes los días sábados y domingos, llegan aproximadamente a las 9:30, 11:30 de la mañana en grupos y familias de cinco personas como resultado 300 personas aproximadamente que cada fin de semana acuden al complejo turístico Mayae club en el Cantón Montalvo.

**Tabla 1**

*Resultado Ficha de Observación*

<b>Espacios</b>	<b>Cantidad</b>	<b>N° de personas</b>
Piscinas Grandes	3	107
Piscinas Medianas	2	53
Piscina pequeña de niño	6	80



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**TURISMO**



28

Jacuzzi	2	25
Sauna	1	15
Cancha sintética	1	20
Vestidores	12	15
Ducha	4	12
Baños	4	15
Sillas	125	30
Mesas	25	20
Bar	1	3
Garaje	1	15 autos
<b>TOTAL</b>		<b>395</b>

*Elaboración propia*

Para determinar la afluencia de visitantes en el complejo Mayae club, mediante la revisión bibliográfica se aplicó la metodología de capacidad de carga, por consiguiente se efectúan los siguientes resultados en la tabla 2 donde se puede constatar los resultado obtenidos del espacio de cada atractivo turístico, superficie disponible, ocupación actual, máximo establecido, máximo admisible, número de personas, duración de la visita.

**Tabla 2**

*Resultado de la implementación de la fórmula de Capacidad de Carga*



ESPACIOS	SUPERF. DISPONIBLE	OCUPACIÓN ACTUAL	MAXIMO ESTABL ECIDO	MAXIMO ADMISIB LE	Nº2 DE PERSON AS	DURACIÓN DE LA VISITA
Piscina Grande	10 m2	34 pers.	20 pers.	10	1 m2.	3hr-4hrs
Piscina Grande	15 m2	38 pers.	15 pers.	18	1 m2.	3hr-4hrs
Piscina Grande	15 m2	35 pers.	19 pers.	14	1 m2.	3hr-4hrs
Piscina Mediana	7 m2	27 pers.	18 pers.	10	2 m2	2hr-3hrs
Piscina Mediana	7 m2	26 pers.	15 pers.	10	2 m2	2hr-3hrs
Piscina Pequeña	3 m2	15 pers.	8 pers.	5	3 m2.	1hr- 1:30 hrs
Piscina Pequeña	4 m2	13 pers.	8 pers.	5	3 m2	1hr- 1:30 hrs
Piscina Pequeña	4 m2	13 pers.	8 pers.	8	3 m2	1hr- 1:30 hrs
Piscina Pequeñas	3 m2	15 pers.	8 pers.	6	3 m2	1hr
Piscina Pequeñas	3 m2	12 pers.	8 pers.	6	3 m2.	1hr
Piscina Pequeñas	3 m2	12 pers.	8 pers.	5	3 m2.	1hr
Jacuzzi	2 m2	10 pers.	7 pers.	5	1 m2.	30 minutos
Jacuzzi	3 m2	15 pers.	7 pers.	5	1 m2	30 minutos
Sauna	5 m2	15 pers.	15 pers.	10	1 m2.	1hr
Cancha Sintética	30 m2	20 pers.	20 pers.	11	1 m2	3hr
<b>TOTAL</b>		<b>300</b>	<b>181</b>	<b>128</b>	<b>87</b>	<b>27 horas</b>

*Nota. Fuente de Capacidad de acogida turística y gestión de flujos de visitantes en*

*conjuntos monumentales: el caso de La Alhambra.*



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**TURISMO**



30

De acuerdo al tercer objetivo, recomendar estrategias para la gestión de visitantes, se recomienda que el personal esté capacitado e informado sobre el número de visitantes que deben ingresar ya que esto causa mucha aglomeración e incomodidad para los turistas que vienen a relajarse de sus largas horas de trabajo. También se necesariamente contratar más personal de trabajo. El complejo turístico debe tener más seguro el entorno de infraestructuras para el área de niños respecto a las resbaladeras más seguras, cambio de baldosa es muy resbalosa pudiendo ocasionar accidentes, un segundo garaje ya que existe tráfico y se demoran horas los vehículos para poder salir del complejo turístico.





## 8. Discusión de los resultados

Cabe recalcar que el establecimiento turístico hasta la fecha del presente estudio de caso cuenta con 11 piscinas y 2 jacuzzis, sauna, cancha sintética, bar, garaje. Como parte de los resultados aplicados se demuestra que la capacidad de carga Máxima de visita es de 128, 24 personas que puede recibir las instalaciones. En consecuencia el complejo Mayae club está recibiendo 300 visitantes aproximadamente, lo cual no está contribuyendo a la sostenibilidad para los visitantes. Existe una falta de consideración en incluir un manejo de gestión para la actividad turística que ejerce la empresa, puede provocar problemas a largo plazo y afectar al desarrollo turístico ocasionando insatisfacción e insalubridad perjudicando principalmente a los visitantes. Cada actividad debe tener un límite específico para considerar el número de personas que deben ingresar a cada área de las piscinas previamente planificando mediante una gestión de visitantes cada una por tiempo y espacio a lo que esté dispuesto a abarcar el complejo turístico.

De acuerdo a los resultados encontrados a la gestión de visitantes según Hernandez (2000) los impactos físicos más relevantes es la aglomeración tráfico peatonal, ruido debido a que el turismo genera un factor negativo en cuanto al espacio causado por el flujo de la afluencia turística, si se la lleva al extremo que puede llegar a sobrepasar la capacidad de acogida en el complejo turístico. Existen cuatro tipos de factores que se efectúan en el subconjunto turístico el físico, económico, social, político, varían de acuerdo a la localidad y espacio, tiempo.





Mediante la búsqueda la ficha de observación usada como instrumento, análisis, fórmulas, tesis, artículos de revista, libros, etc. Se obtuvo un estudio de volumen de visitante del complejo Turístico Mayae Club, se estableció este estudio de caso como un gran aporte para el conocimiento, se sirva para que así como este establecimiento turístico otras empresas también puedan mejorar la gestión de visitantes.

“La metodología que aquí se presenta aglutina las experiencias de varios años e intentos por aplicar un procedimiento comprensible, sencillo y útil a la determinación de la capacidad de carga de visitantes en las áreas protegidas.” (Cifuentes, 1993, p.6)

La CCF está dada por la relación simple entre el espacio disponible y la necesidad normal de espacio por visitante; la CCR se determina cometiendo la CCF a una serie de factores de corrección (reducción) que son particulares a cada sitio, según sus características; y la CCE toma en cuenta el “límite aceptable de Uso”, al considerar la capacidad de manejo de la administración del Área. La deficiencia en la capacidad de manejo es uno de los problemas crónicos y críticos de las áreas protegidas de los países en desarrollo y por lo mismo, no puede ser ignorada al determinar la forma y niveles de visitación factibles de ordenar y manejar (Cifuentes, 1993, p. 5).

Bajo el concepto dado se constata que mediante la realización de la fórmula utilizada para saber cuál es la capacidad de carga del establecimiento Turístico Complejo Mayae Club, se logró obtener la cantidad de la estancia de sus visitantes, gracias a estos resultados arrojados se







pudo recomendar acciones de mejora para su correcta función demostrando importancia, atención para los visitantes para una acogida satisfactoria.

Según Olaya-Reyes & Naranjo Barco ( 2022) mediante la investigación realizada en el complejo Mayae Club, Modelo servqual para la medición de la calidad de servicio afirma que: La capacidad de respuesta mostró discrepancias, variando entre algo en desacuerdo y algo de acuerdo. Por lo que, se debe mejorar en comunicar los horarios de atención, así como también brindar un servicio eficiente, con rapidez y que el personal demuestre disposición para ayudar a los usuarios, como una prioridad. Los usuarios manifestaron que, cuando hay una mayor afluencia de clientes, los empleados no se abastecen para una correcta atención a sus necesidades.



## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 9. Conclusiones

El cantón Montalvo se caracteriza por ser un atractivo turístico conocido por sus complejos turísticos y ríos alledaños, excelente para aquellos turistas que buscan relajarse un fin de semana actualmente el más visitado es el complejo Mayae club quien cuenta con una mayor afluencia de visitas semanales, podemos constatar que no existe un control de visita que ellos puedan definir cuantas personas ingresan cada fin de semana lo que es preocupante porque el establecimiento no se mantiene dentro de un límite que con el tiempo puede resultar perjudicioso para tanto como los propietarios como para los consumidores ya que va hacer incomodo el espacio la atención al cliente ya que no van a poder abarcar a todos y existirían problemas a futuro y van a salir afectado el establecimiento de forma física, económica, política, en conjunto con las perspectivas de la comunidad.

Se pudo cumplir con la investigación y desarrollar el primer objetivo de poder verificar el volumen de visitas que tiene el complejo turístico Mayae club mediante una ficha de observación se logró obtener los datos numéricos para calcular por áreas y por cada una de las piscinas. Así mismo se logró desarrollar el segundo objetivo de determinar el volumen de visitantes óptimo que debería tener el complejo turístico Mayae club calculado por medio de la fórmula de capacidad de carga con eso pudo corroborar el tercer objetivo comprobando si se está realizando un manejo de gestión de visita lo cual mediante los resultados obtenidos se constató que no, esto





**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**TURISMO**



35

influye netamente en la satisfacción del visitante y los impactos negativos más que cuanta demanda tengan de visitantes.





## 10. Recomendaciones

Ante la realidad encontrada se establecen recomendaciones, es importante regular e incluso poner un límite de visitas para la atracción turística.

Se recomienda mediante los resultados de la capacidad de carga a mejorar aquellas condiciones de sostenibilidad para poder controlar efectos negativos y mejorar la experiencia del visitante.

Se recomienda a los propietarios poner más atención en los atractivos, las piscinas pequeñas que tiene resbaladera están inmersas a ocasionar caídas frecuentes necesita arreglos con más seguridad en conjunto con el tipo de baldosa.

Se aconseja a los propietarios del complejo turístico que puedan revisar este estudio de caso y analicen cada una de los resultados y recomendaciones dispuestas por medio de este documento y para quien más interese.

Se aconseja a los propietarios de complejo turístico que levanten estadísticas turísticas de sus visitantes en conjunto con información de perfiles de turistas que llegan.



## REFERENCIA Y ANEXOS

### Referencias

- Freire Arboleda, Z. M. (Agosto de 2019). *dspace utb* . Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/6939/E-UTB-FCJSE-HTURIS-000091.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- López Bonilla, J., & López Bonilla, L. (2008). La capacidad de carga turística:Revisión crítica de un instrumento. *El Periplo Sustentable*.
- Andrade Cotto, K. (2018). *dspace utb*. Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/5406/E-UTB-FCSE-HTURIS-000052.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cifuentes, M. (5 de ENERO de 1993). *Repositorio Catie*. Obtenido de [https://repositorio.catie.ac.cr/bitstream/handle/11554/1139/Determinacion\\_de\\_capacidad\\_de\\_carga\\_turistica.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.catie.ac.cr/bitstream/handle/11554/1139/Determinacion_de_capacidad_de_carga_turistica.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cunalata, G., Ochoa-Avila, M., Carrillo-Rosero, D., & Tustón-Landa, V. (2018). Dimensiones para la gestion del tursimo accesible en complejos turísticos del Ecuador . *Reflexion* .





Dias e Cordeiro, I., Korossy, N., & Fragoso Selva, V. S. (2012). Determinacion de la capacidad de carga turistica .El caso de playa de Tamandaré - Pernambuco - Brasil. *SciELO*.

Ecuador, U. d. (2023). *Studocu*. Obtenido de <https://www.studocu.com/ec/document/universidad-de-las-fuerzas-armadas-de-ecuador/metodologia-de-la-investigacion/espacio-turistico/11443004>

Garcia hernandez , M. (2001). Capacidad de acogida turística y gestión de flujos de visitantes en conjuntos monumentales: el caso de la Alhambra. *JUNTA DE ANALUCIA*, 127.

Hernandez, M. (2000). Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/38823161.pdf>

Joubert, E. G. (Julio de 2014). *RIDAA-UNQ*. Obtenido de <https://ridaa.unq.edu.ar/bitstream/handle/20.500.11807/130/TESIS%20JOUBERT.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Lalangui, J., Espinoza Carrion, C. R., & Pérez Espinoza, M. J. (2017). Turismo sostenible, un aporte a la responsabilidad social empresarial . *Scielo*.

Léon luna, L. L. (septiembre de 2022). *dspace utb*. Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/13559/E-UTB-EXTQUEV-HTURIS-000023.pdf?sequence=1&isAllowed=y>





Macias Avilez, D. M. (2018). *dpace utb*. Obtenido de

<http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/5408/E-UTB-FCSE-HTURIS-000054.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

MINTUR. (2018). *PORTAL SERVICIOS MINTUR*. Obtenido de

<https://servicios.turismo.gob.ec/descargas/InventarioAtractivosTuristicos/ManualesRutas/Modelo-de-Gestion-Turistica-en-Espacios-Naturales-sub2021.pdf>

Morales Aymerich, J. (2012). Capacidad de carga: conceptos y uso. *Researchgate*.

OMT. (s.f.). *Organización Mundial del Turismo*. Obtenido de UNWTO.

OMT, & ONU. (20 de DICIEMBRE de 1999). *RECOMENDACIONES SOBRE ESTADÍSTICAS DE TURISMO*. Obtenido de

<https://unstats.un.org/unsd/statcom/doc00/m83note-s.pdf>

Reinado Salvatierra, R. R. (2022). *dspace utb*. Obtenido de

<http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/13656/E-UTB-EXTQUEV-HTURIS-000034.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Salvador Heredia, M. (Mayo de 2014). *RepositorioDigital*. Obtenido de

<https://repositorio.usfq.edu.ec/handle/23000/3408>

Suquel Mora, E. P. (2022). *dspace utb*. Obtenido de

<http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/13515/E-UTB-FCJSE-TURISMO-000013.pdf?sequence=1&isAllowed=y>





## Anexos

### Anexo 1. Fórmula Para Calcular La Capacidad De Carga

1. longitud : 79,25203
2. Grupo de personas: 15
3. Dias de lluvia : 110
4. Ma erodabilidad: 1000 m
5. Ma accesibilidad: 900 m
6. Mm accesibilidad: 100 m
7. HV:10
8. TV: 6
9. SP: 1m
10. DG: 800 m

$$CCFF = (L/SP).NV$$

$$HV = 10$$

$$TV = 6$$

### CARGA FÍSICA

$$NV = HV/TV = 10 H / 6H = 1,66$$

Número De Veces que una Persona Visita El Lugar







$$CCFF = (79,25203/1M) \times 1,66 = 131,55$$

**Límite máximo de visitas que se puede realizar al día**

**CAPACIDAD DE CARFGA REAL**

$$CCR = CCF \times (Foc Soc \times Fc Ero \times Fac Ac \times Fac Pre \times Fac ane)$$

**Primero se saca la distancia requerida por cada grupo**

$$D = DG + SG$$

$$D = 800 + 15 = 815 \text{ m}$$

**Calcular número de personas en grupo**

$$NG = L / D = 79.25203 / 815 \text{ m} = 79,25 \text{ m}$$

**Calcular número de personas que pueden estar dentro del complejo Turístico**

$$P = NG \times N^{\circ} \text{ de personas por grupo}$$

$$P = 79,25 \times 15 = 1,18$$

**Factor social**

$$ML = MT - P = 79,25203 \text{ m} - 1,18 = 78,07203 \text{ m}$$

$$\text{Fac Soc} = 1 - (78,07203 \text{ m} / 79,25203 \text{ m}) = 1 - 0,985110791 = 0,0148892085.$$

$$\text{Fac ero} = 1 - (1000 \text{ m} \times 1,5) + (900 \times 1) / 79,25203$$

$$1.500 + 900 \times 1$$

$$2400 / 79,25203 = 30,283136$$

$$1 - 30,283136 = 29,283136$$

$$\text{Fac Ac} = 1 - (450 \text{ m} \times 1,5) + (1500 \times 1) / 79,25203$$

$$6,75 + 1500 \times 1$$

$$2175 = 27,444092$$



$$F_{pre} = 1 - (110 / 365) = 1 - 0,3013 = 0,6987$$

**2013=105**

**2014=126**

**2015=95**

**2016=119**

**2017=109**

105 + 126 + 95 + 119 + 109 = 554, 8 Días medio durante los 5 años desde el 2013 al 2017

$$F_{cane} = 1 - (20 m / 79.25203m)$$

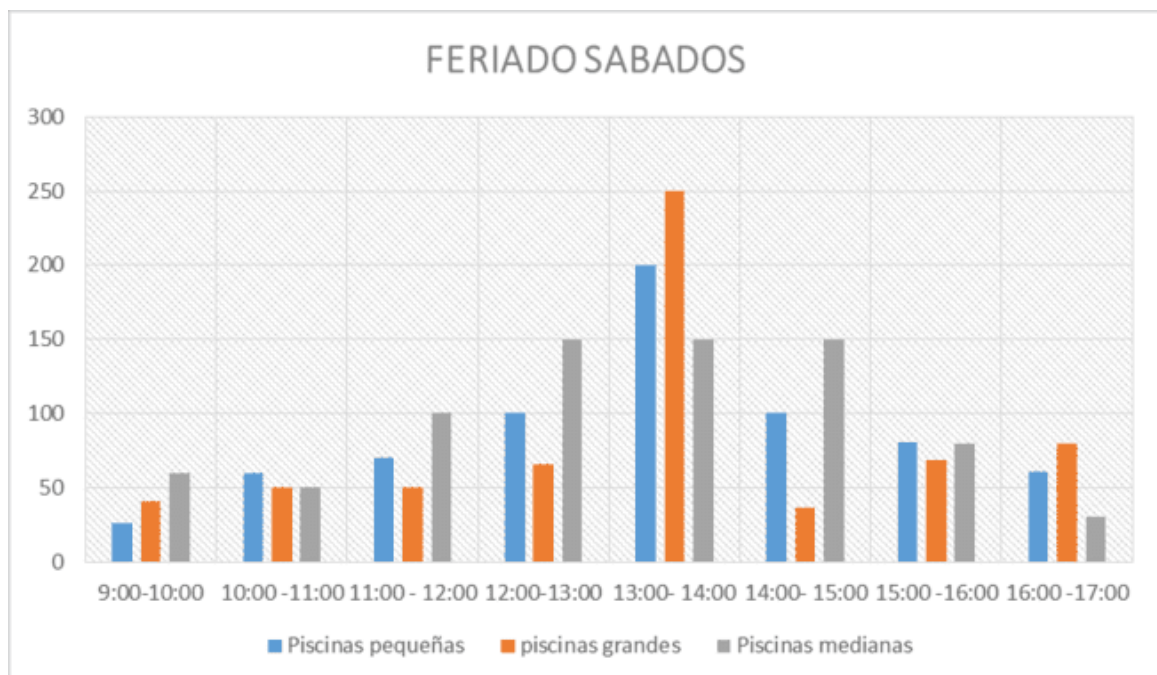
$$1 - 0,8832 = 0,1168$$

$$CCR = 131,55 \times (0,0148892085 \times 29,283136 \times 27,444092 \times 0,6987 \times 0,1168) =$$

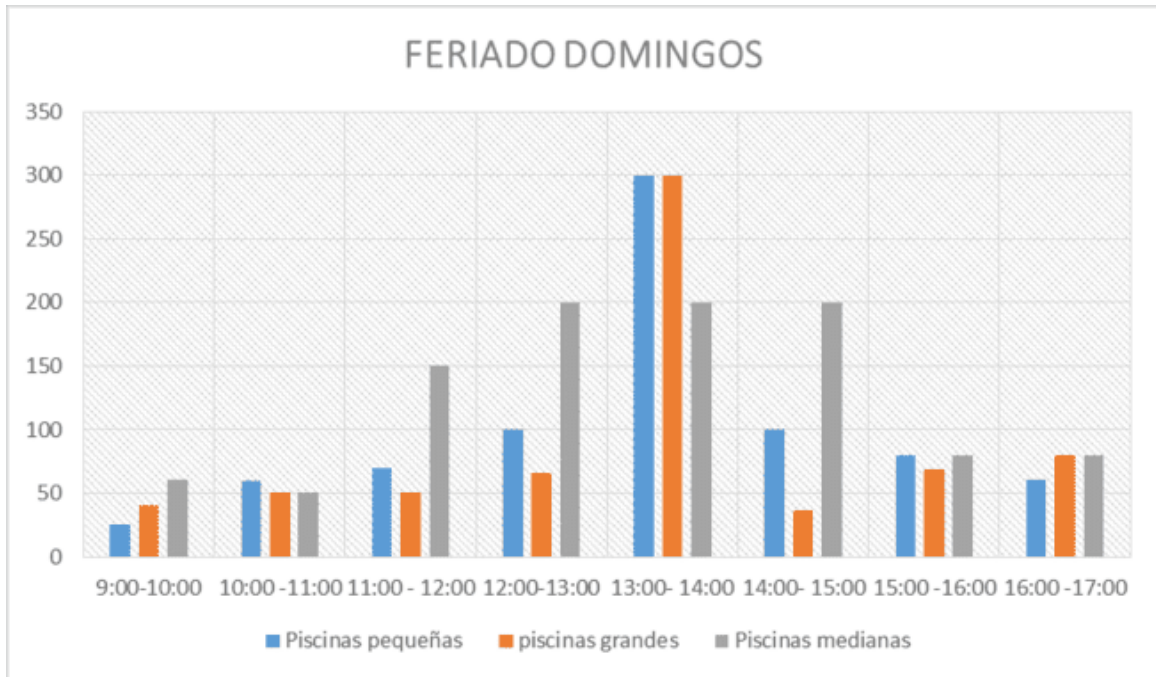
$$131,55 \times 976,498653 = 128,45$$

Resultad

### Anexo 2. Ilustraciones De Ingresos De Visitantes Por Horas



Elaboración propia

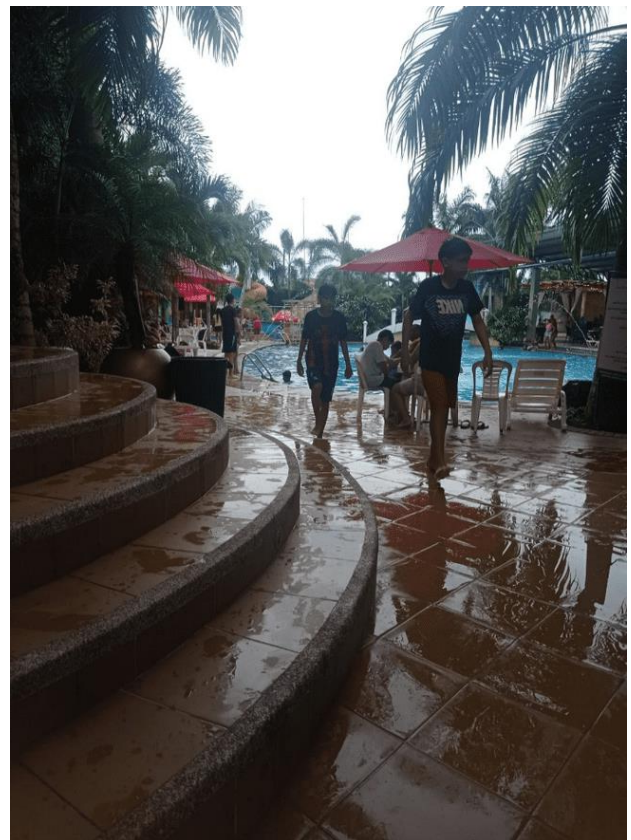


Elaboración propia

Anexo 3. Ilustración Fotografías Del Complejo Turístico Mayae Club



Anexo 4



Anexo 5.



Elaboración propia, utilizando apoyo digital.