



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN CARRERA DE
HOTELERÍA Y TURISMO
PRESENCIAL



DIMENSIÓN PRÁCTICA DEL EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO PREVIO
A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN HOTELERÍA Y
TURISMO

PROBLEMA:

SATISFACCIÓN DEL VISITANTE EN EL COMPLEJO TURÍSTICO
CAMINO AL SOL DEL CANTÓN MONTALVO

AUTOR:

DIGNA JOHANNA CHIMBORAZO AGUALONGO

TUTOR:

MSC. VICTOR JAVIER CASTILLO ZUÑIGA

BABAHOYO - 2018



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN CARRERA DE
HOTELERÍA Y TURISMO
PRESENCIAL



DEDICATORIA

Este proyecto va dedicado en especial a Dios por haberme permitido darme la vida y salud, para culminar con esta etapa de mi vida, a mi familia por haberme apoyado en especial a mis padres al Sr. Mario Chimborazo y la Sra. Sara Agualongo son las personas que siempre están pendiente ayudando en todo momento para que salga todo bien. A mi esposo al Sr. Marlon Medina Ruela y mi hija Angy Denisse Medina Chimborazo son el motor fundamental para seguir adelante me esfuerce por ser cada vez mejor en esta mi vida.

Digna Johanna Chimborazo Agualongo



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN CARRERA DE

HOTELERÍA Y TURISMO

PRESENCIAL



AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la vida, fuerza y sabiduría necesaria para poder alcanzar este objetivo anhelado; agradezco a mis padres, quienes en todo momento se han preocupado por mí y me han impulsado seguir adelante. A mi esposo e hija por sus palabras para levantarme mi ánimo y paciencia para culminar este proyecto de investigación.

A la Universidad a mis profesores y mi tutor por los conocimientos brindados para llegar hasta la culminación del proyecto.

Digna Johanna Chimborazo Agualongo



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA
EDUCACIÓN CARRERA DE HOTELERÍA Y TURISMO
PRESENCIAL



CERTIFICACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL

CERTIFICACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL

Yo, **DIGNA JOHANNA CHIMBORAZO AGUALONGO**, portadora de la cédula de ciudadanía N° 120644926-4, en calidad de autor (a) del Informe Final de la Dimensión Práctica del Examen Complexivo De Grado, previo a la Obtención del Título de Licenciado (o) en Hotelería y Turismo, declaro que soy autor (a) del presente trabajo de investigación, el mismo que es original, auténtico y personal, con el problema:

SATISFACCIÓN DEL VISITANTE EN EL COMPLEJO TURÍSTICO CAMINO AL SOL DEL CANTÓN MONTALVO

Por la presente autorizo a la Universidad Técnica de Babahoyo, hacer uso de todos los contenidos que me pertenecen.

DIGNA JOHANNA CHIMBORAZO AGUALONGO

C.I. 120644926-4

AUTORA



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN CARRERA DE
HOTELERÍA Y TURISMO PRESENCIAL



CERTIFICADO FINAL DE APROBACIÓN DEL TUTOR DEL DOCUMENTO PROBATORIO DIMENSIÓN PRÁCTICA DEL EXAMEN COMPLEXIVO PREVIA A LA SUSTENTACIÓN.

Babahoyo, 21 de septiembre del 2018

En mi calidad de Tutor del documento probatorio dimensión práctica del examen complejo, designado por el Consejo Directivo con oficio N° 00152-C-HT, con **06 septiembre del 2018**, mediante resolución **CD-FAC.C.J.S.E-SO-009-RES-004-2018** certifico que el Sr. (a) (ta) **DIGNA JOHANNA CHIMBORAZO AGUALONGO**, ha desarrollado el documento probatorio dimensión práctica del examen complejo

SATISFACCIÓN DEL VISITANTE EN EL COMPLEJO TURÍSTICO CAMINO AL SOL DEL CANTÓN MONTALVO

Aplicando las disposiciones institucionales, metodológicas y técnicas, que regulan esta actividad académica, por lo que autorizo al egresado, reproduzca el documento definitivo del documento probatorio dimensión práctica del examen complejo y lo entregue a la coordinación de la carrera de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación y se proceda a conformar la comisión de especialistas de sustentación designado para la defensa del mismo.

Msc. VICTOR JAVIER CASTILLO ZUÑIGA

DOCENTE DE LA FCJSE

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se desarrolló en el Complejo Turístico Camino al Sol del que esta ubicado en el km5 vía Montalvo - Balsapamba ,por ende, esta al margen izquierdo de Pisagua Alto. Es un sitio agradable donde se puede apreciar una gran variedad de flora y fauna y mucha vegetación a sus alrededores, en el lugar antes hemos identificado el principal problema como es la insatisfacción del visitantes esto se debe que no cuenta con una buena infraestructura, los inadecuados servicios turisticos que ofrece el sitio, escasas áreas de recreación para infantiles esto a conllevado que los clientes no se sientan satisfechos en lugar.

El propósito de este proyecto es analizar el nivel de satisfacción del visitante para mejorar la demanda de turistas en el complejo turístico Camino al Sol del Cantón Montalvo, por otra parte se analizó las categorías de análisis de las variables independiente y dependiente con criterios de autores nacionales y extranjeros, a su vez se hizo un diagnóstico actual del lugar, para mejorar el estudio de caso.

Para el desarrollo de la investigación se utilizó una metodología científica se aplican diferentes técnicas para la recolección de información que facilitan la recopilación de datos significativos, a través de encuestas realizadas en el complejo turístico. Por último se diseñó un plan de fortalecimiento de los servicios turísticos para satisfacer las necesidades de cada cliente.

SUMMARY

The present research work was developed in the Camino al Sol Tourist Complex, which is located at km5 via Montalvo-Balsapamba, therefore, it is on the left margins of Pisagua Alto. It is a pleasant place where you can appreciate a great variety of flora and fauna and a lot of vegetation to its surroundings, in the place before we have identified the main problem as it is the dissatisfaction of the visitors this is because it does not have a good infrastructure, the inadequate tourism services offered by the site, few recreational areas for children this has led to the customers do not feel satisfied instead.

The purpose of this project is to analyze the level of satisfaction of the visitor to improve the demand of tourists in the complex turístico Camino al Sol del Cantón Montalvo, on the other hand the categories of analysis of the independent and dependent variables were analyzed with criteria of national authors and foreigners, in turn, a current diagnosis was made of the place, to improve the case study.

For the development of the research a scientific methodology is used, different information collection techniques are applied that facilitate the collection of significant data, through surveys carried out in the tourist complex. Finally, a plan was designed to strengthen tourism services to meet the needs of the client.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN CARRERA DE
HOTELERIA Y TURISMO PRESENCIAL



RESULTADO DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN

Babahoyo, 28 de septiembre del 2018

RESULTADO DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN

CERTIFICACION DE PORCENTAJE DE SIMILITUD CON OTRAS FUENTES
EN EL SISTEMA DE ANTIPLAGIO

EL TRIBUNAL EXAMINADOR DEL PRESENTE TRABAJO INVESTIGATIVO
TITULADO SATISFACCIÓN DEL VISITANTE EN EL COMPLEJO TURÍSTICO
CAMINO AL SOL DEL CANTÓN MONTALVO.

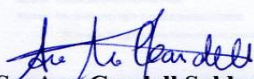
Presentado por la Srta: DIGNA JOHANNA CHIMBORAZO AGUALONGO.


La calificación de: 9.63 (Nueve con sesenta y Tres).


Equivale a: _____

Considerando que, en el Informe Final el porcentaje máximo permitido es el 10% de
similitud, queda aprobado para su publicación.

Tribunal


MSc. Ana Candell Saldarreaga
DELEGADO DECANO


MSc. Dario Arellano Valencia
DELEGADO DEL COORDINADOR


MSc. Victor Romero Jácome
DELEGADO DEL C.I.D.E



Abog. Isela Ferruz Mosquera
SECRETARIA FAC. CC. JJ. SS. EE

VIII



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN CARRERA DE
HOTELERIA Y TURISMO

PRESENCIAL



CERTIFICACIÓN DE PORCENTAJE DE SIMILITUD CON OTRAS FUENTES EN EL SISTEMA DE ANTIPLAGIO

Babahoyo, 28 de septiembre del 2018

CERTIFICACIÓN DE PORCENTAJE DE SIMILITUD CON OTRAS FUENTES EN EL SISTEMA DE ANTIPLAGIO

En mi calidad de Tutor del del documento probatorio dimensión práctica del examen complejo de la Sr. (a)(ta) **DIGNA JOHANNA CHIMBORAZO AGUALONGO**, cuyo tema es: **SATISFACCIÓN DEL VISITANTE EN EL COMPLEJO TURÍSTICO CAMINO AL SOL DEL CANTÓN MONTALVO**, certifico que este trabajo investigativo fue analizado por el Sistema Antiplagio Urkund, obteniendo como porcentaje de similitud de [7%], resultados que evidenciaron las fuentes principales y secundarias que se deben considerar para ser citadas y referenciadas de acuerdo a las normas de redacción adoptadas por la institución.

Considerando que, en el Informe Final el porcentaje máximo permitido es el 10% de similitud, queda aprobado para su publicación.



Por lo que se adjunta una captura de pantalla donde se muestra el resultado del porcentaje indicado.


Msc. VICTOR JAVIER CASTILLO ZUÑIGA
DOCENTE DE LA FCJSE



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN CARRERA DE
HOTELERIA Y TURISMO PRESENCIAL



Babahoyo, 28 de septiembre del 2018

INFORME FINAL DEL SISTEMA URKUND

INFORME FINAL DEL SISTEMA URKUND

Msc. Victor Javier Castillo Zuñiga, tutor del documento probatorio dimensión Práctica del examen complejo , a petición de la parte interesada

Certifico que el presente proyecto elaborado por la estudiante **DIGNA JOHANNA CHIMBORAZO AGUALONGO**, con el tema:

"SATISFACCIÓN DEL VISITANTE EN EL COMPLEJO TURÍSTICO CAMINO AL SOL DEL CANTÓN MONTALVO"

El mismo que fue revisado ,asesorado y orientado en todo el proceso de elaboración ,además,fue sometido al análisis del Software Anti Plagio URKUND, cuyo resultado es de 7% de similitud ,el cual se encuentra de los parámetros establecidos por titulación por lo tanto considero apto para la aprobación respectiva.

Certificación que confiero para fines legales .

Msc.VICTOR JAVIER CASTILLO ZUÑIGA

DOCENTE DE LA FCJSE

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO.....	III
CERTIFICACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL.....	IV
CERTIFICADO FINAL DE APROBACIÓN DEL TUTOR DEL DOCUMENTO PROBATORIO DIMENSIÓN PRÁCTICA DEL EXAMEN COMPLEXIVO PREVIA A LA SUSTENCIÓN.....	V
RESUMEN.....	VI
SUMMARY.....	VII
RESULTADO DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN.....	VIII
CERTIFICACIÓN DE PORCENTAJE DE SIMILITUD CON OTRAS FUENTES EN EL SISTEMA DE ANTIPLAGIO.....	IX
INFORME FINAL DEL SISTEMA URKUND.....	X
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	2
MARCO METODOLÓGICO.....	2
1.1. DEFINICIÓN DEL TEMA CASO DE ESTUDIO.....	2
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.3. JUSTIFICACIÓN.....	3
1.4. OBJETIVOS.....	4
Objetivos General.....	4
Objetivos Específicos.....	4
1.5. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	4
Mercado turísticos.....	5
Demanda turística.....	6
Afluencia de visitantes.....	7

Satisfacción de visitante	7
Actividades turísticas	8
Servicios turísticos	9
Infraestructura turística	9
Complejo turístico.....	10
1.6. HIPÓTESIS	11
1.7. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	11
Tipos de investigación.....	11
Métodos de investigación.....	12
CAPÍTULO II.....	15
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	15
2.1. DESARROLLO DEL CASO	15
2.2. SITUACIONES DETECTADAS (HALLAZGO)	16
2.3. SOLUCIONES PLANTEADAS	17
2.4. CONCLUSIONES.....	20
2.5. RECOMENDACIONES	20
BIBLIOGRAFÍA.....	22
ANEXOS.....	23

ÍNDICE DE TABLA

Tabla1: Análisis del Cliente	16
---	----

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Categorización análisis, elaborado propia (2018)	4
Figura2: De la Infraestructura Turísticas.	18
Figura 3: Área de cocina antes.	18
Figura4: La actual área de cocina.....	18
Figura 5: Servicios gastronómicos	18
Figura6: La señalización que debe tener las piscinas.....	18
Figura7: El usuario no conoce los servicios que ofrece establecimiento	19
Figura8: EL visitante recibe una excelente atención.....	19
Figura9: Juegos infantiles	19
Figura10: Piscina de niños antes	19
Figura11: La piscina actual para niños.....	19

INTRODUCCIÓN

El turismo es una de las actividades que desempeña un papel cada vez más significativo en el desarrollo del país, que contribuye en el crecimiento económico, genera fuentes de trabajo, mejora las condiciones de vida, en desarrollo de localidades entre otros.

El propósito del presente trabajo es analizar el nivel de satisfacción del visitante, además; conocer los factores que inciden para que los clientes se sientan satisfechos o insatisfechos con los servicios.

El presente proyecto está enfocado “Satisfacción del visitantes en el complejo turístico Camino al Sol del Cantón Montalvo”, comprende una investigación de dos capítulos que se mencionan a continuación con sus respectivos contenidos:

En el capítulo I se define y plantea el tema de investigación. Para analizar lo académico, aportes hacia el perfil profesional y beneficiarios, elementos importantes que permiten justificar la realización de la misma, luego se proponen objetivos y se analizan las variables independiente e dependiente, finalmente se establece la metodología que se utiliza para el estudio de desarrollo del caso.

En el capítulo II se desarrolló el caso de estudio, se describe en detalle las situaciones detectadas, las posibles soluciones de las problemáticas, además de las conclusiones y recomendaciones incluyendo la propuesta para mejorar el caso.

CAPÍTULO I

MARCO METODOLÓGICO

1.1. DEFINICIÓN DEL TEMA CASO DE ESTUDIO

Satisfacción del visitante en el Complejo Turístico Camino al Sol del Cantón Montalvo.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Cantón Montalvo tiene una superficie de 362km^2 , se encuentra a 35 km de la provincia de Los Ríos, su clima es tropical calido – seco con paisajes que al fondo muestra cordillera de los Andes, siendo sus ríos de agua frías y cristalinas con un panorama para maravillarse con el esplendor que el citio ofrece. La ciudad es privilegiada porque posee varios recursos naturales y culturales en las cuales llegan gran cantidad de turistas de diferentes lugares.

El presente proyecto de investigación pretende analizar el estado actual del complejo turístico “CAMINO AL SOL” que está ubicado en el km 5 vía Montalvo - Balsapamba, al margen izquierdo de Pisagua Alto. Es un sitio de gran interés que atrae por ser un espacio de recreación natural, armónico y no contaminante.

En el lugar antes mencionado se han encontrado diferentes falencias, tales como; no cuenta con una buena infraestructura, carece de proyectos turísticos, no hay seguridad para los niños dentro del lugar, cuentan con escasas actividades turísticas disponibles y el personal no brinda una atención adecuada, también; posee algunas cabañas de alojamiento que se encuentran deterioradas en imperfectas condiciones para utilizarlas y sus propietarios carecen de presupuesto para potencializar la inversión , lo que ha conllevado

que en la actualidad quienes lo visiten en calidad de usuarios no se sientan satisfechos, viéndose afectado los ingresos y crecimiento del negocio.

1.3. JUSTIFICACIÓN

El presente proyecto de investigación es de gran importancia dentro de la academia, cumple con lo expuesto dentro de su razón de ser, que es de generar el crecimiento de nuevos profesionales que a través del estudio de evaluación de satisfacción del Complejo Turístico Camino al Sol se encuentra localizado en el km5 vía Montalvo - Balsapamba; pretenda medir de mejor manera el confort de los visitantes tanto locales, nacionales y extranjeros, obtener un criterio adecuado de todos los beneficios y limitaciones que posee la zona a través de la recolección y análisis de documentos que contribuyan a elaborar el esquema del investigación, con las ventajas, desventajas y oportunidades en la cual estaría sujeta al trabajo.

La importancia al perfil profesional del estudiante investigador, como en el de poder aportar nuevas alternativas de actividades y de servicio turísticos para satisfacer la demanda de los visitantes que llegan al lugar y de esta manera no generar malas referencias. Por esta razón el aporte como profesional de índole turístico es de ayudar en el fortalecimiento de servicio del complejo turístico que contribuirá a potencializar el ámbito turístico, social, económico y así lograr mejorar la calidad de vida de los habitantes.

Los beneficiarios directos del presente estudio serán quienes integran el complejo turístico debido a que obtendrán un estudio real de las satisfacciones de los visitantes y propuesta de mejora, así también indirectamente se beneficiará la población del cantón Montalvo y sus alrededores; de esta manera se obtendrán la posibilidad de generar emprendimientos turísticos y de servicios complementarios para poder ofertar y comercializar a los visitantes que lleguen al lugar antes mencionado.

1.4. OBJETIVOS

Objetivos General

Analizar el nivel de satisfacción del visitante en el complejo turístico camino al sol Cantón Montalvo.

Objetivos Específicos

- Fundamentar teóricamente con criterios de autores nacionales y extranjeros temáticas de satisfacción del visitante y complejos turístico.
- Diagnosticar la situación actual del complejo camino al sol con relación a la satisfacción de sus visitantes.
- Proponer acciones de mejoras para las situaciones detectadas.

1.5. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA



Figura 1: Categorización análisis, elaborado propia (2018)

Mercado turísticos

El mercado turístico es el lugar en que asisten las fuerzas de la oferta y demanda para realizar las transacciones de bienes y servicios a un determinado precio. Es el lugar se produce la oferta y demanda y está compuesto por cuatro elementos: producto turístico: Recurso que se oferta Operadores turísticos: persona que ofertan el producto de la demanda: Personas que se interesan y compran el precio (Tamayo Gallegos, 2013, pág. 24).

Según autor (Socatelli, 2016) “ Que mercado turístico es un lugar económico que abarca la empresa que produce y comercializa el producto y servicio relacionado con los viajes ya sean con los fines de estudio, negocios, recreación con diferentes motivos (pág. 1) .

Se entiende mercado turístico, es el punto donde convergen tanto los productos y servicios de la empresa turística para la satisfacción de los consumidores.

Oferta turística

La oferta turística, también conocida como patrimonio turístico, es el conjunto de bienes y servicios que motivan una actitud de compra por parte del consumidor. Al mismo tiempo la oferta está regulada por un sinnúmero de normas, reglamentos y leyes que buscan ordenar el ejercicio profesional y lograr su sostenibilidad (Bernal Vara, L. 2010, pág. 18).

La oferta turística se refiere los bienes y servicios que motivan un actitud de compra tiene que ver precisamente a la calidad del producto que se está comercializando o colocando en el mercado.

Demanda turística

La demanda turística esta asociada al número de personas que visita un lugar determinado para el disfrute de sus actividades. Existen varios conceptos sobre demanda turística entre ellos tenemos los siguientes. Según Palma (2017) afirma :

“La demanda turística comprende un grupo heterogéneo de persona con diferentes características sociodemográficos ,motivaciones y experiencias ,que influenciadas por sus interés y necesidades particulares ,desean ,pueden y estan dispuestos a disfrutar de la facilidades ,atractivos ,actividades ,bienes o servicios”. Los que deben estar al alcance de sus posibilidades económicas para la total satisfacción de la demnada (pág.14)

La demanda turística se genera por varios aspectos ,uno de ellos es el económico, básicamente se fundamenta en la cantidad de productos o servicios que los visitantes pueden adquirir para satisfacer sus necesidades , y que estén dispuestos a pagar de acuerdo a las posibilidades de consumo.

Asimimo el factor Psicológico ,consiste en el comportamieno o motivación. Según Maslow (1991) “ La motivación es el impulso que tiene el ser humano de satisfacer sus necesidades”(p.265).

Finalmente ,el aspecto Geográfico es el lugar donde se desarrolla el turismo ,es decir;aspectos como: distancias ,climas, etc. Siendo las razones particulares que impulsan o promueven un viaje.

Afluencia de visitantes

La afluencia de visitante es la asistencia de personas con número considerable ,los cuales deben desplazarse a un lugar determinado fuera de su lugar habitual de residencia ,el mismo que debe tener una duración menor a doce meses ,y no mayor a doce horas,asimismo debe tener como intención el disfrute de los atractivos turísticos seleccionados .” (Santos Moreira, 2015, pág. 7) .

Se entiende como el proceso que tiene el turista para visitar un lugar, pues cuando un visitante pretende ir a un sitio debe analizar su oferta ,y luego decidirse. En efecto el entorno donde se desenvuelva la afluencia turística: como la permanencia ,el regreso de los turistas ,hacia donde va ,en, u fuera, de un determinada localidad o País

Como afirma Toscano (2013) existen tres criterios principales para distinguir a los visitantes de los viajeros estos son los siguientes :

Debe haber desplazamiento o viaje de la persona a un lugar distinto al de su entorno habitual ,que excluirá los desplazamientos cotidianos o regulares entre el domicilio y el lugar donde trabaja o estudia. La estancia en el lugar visitado no debería ser superior a 12 meses consecutivos. El motivo principal de la visita debería ser distinto al de ejercer una actividad que se remunere en el lugar visitado, lo que excluye los movimientos migratorios de carácter laboral. (Págs. 24- 25)

Satisfacción de visitante

La satisfacción del visitante se define como un estado de ánimo o una reacción natural que cada visitante tiene ante las experiencias y servicios prestados por un ofertante específico. En otras palabras es el cumplimiento total de las expectativas

generadas por el cliente al momento de adquirir un producto (Alarcón Sánchez, 2016, pág. 33).

La satisfacción del cliente está directamente relacionada con el aumento de ventas, de beneficios, de productividad y de rentabilidad. Un cliente satisfecho nos volverá a elegir como proveedor de servicios para que los suministremos el mismo servicio en caso de necesidad también podrá convertís en uno de los comerciales de nuestra empresa porque recomendara nuestros servicios a otros posibles clientes (Jeres, 2017, pág. 18).

La satisfacción de los visitantes se relaciona con el aumento de ventas, si también como medio comercial que ayuda a recomendar los servicios que oferta a sus conocidos. La satisfacción del consumidor es importante para la empresa, para que un usuario satisfecho regrese y recomienda los servicios brinda de la establecimiento.

Actividades turísticas

Según se estableció por parte Art. 5.- de la ley de turismo se consideran actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual a una o más de las siguientes actividades:

Alojamiento; Servicio de alimentos y bebidas; Transportación, cuando se dedica principalmente al turismo; inclusive el transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre y el alquiler de vehículos para este propósito; Operación, cuando las agencias de viajes provean su propio transporte, esa actividad se considerará parte del agenciamiento; La de intermediación, agencia de servicios turísticos y organizadoras de eventos congresos y convenciones; y, Casinos, salas de juego (bingo-mecánicos) hipódromos y parques de atracciones estables (Turismo, 2016, pág. 2).

Las actividades turísticas son las que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, negocios u otros.

Servicios turísticos

El sector turístico está comprendido por servicios a los que se los denomina subsectores interdependientes, entre ellos se encuentran; la recreación, transporte, ocio, alimentación y hotelería, llegando a determinar a éste último como uno de los más importantes del sistema turístico (Fernández & Bezerra, 2015). Esta gama de servicios se encuentran relacionados entre sí, son ofertados al turista con el fin de mejorar sus experiencias a la hora de realizar turismo dentro o fuera de su entorno (León Alvares, 2016, pág. 30).

Definen los Servicios turísticos se describen como resultado de las funciones, acciones, actividades, ejecutadas cordialmente, por el sujeto receptor permiten satisfacer al turista, darle valor económico a los atractivos o recursos turísticos (Noemi Emperatriz Cayo Velázquez, 2013, pág. 15).

Los servicios turísticos son el conjunto de actividades perfectamente diferenciadas entre sí, pero íntimamente relacionadas, que funcionan de manera coordinada cuyo objeto es el de responder a las exigencias de servicios planteadas de una determinada afluencia turística.

Infraestructura turística

Es de vital importancia tener en cuenta los beneficios que posee en tener una excelente infraestructura. Según “ La infraestructura turística como la agrupación de bienes y servicios con los que posee un lugar determinado ,como parte estructural del

desarrollo productivo de una localidad y parte fundamental para el correcto de la actividad turística .”. Blanco (2008:p.18)

Además, está conformada por:

- ❖ Transporte: Es decir (Puertos, aeropuertos, autobús, taxi.)
- ❖ Caminos: constituido por rutas existentes, estado.
- ❖ Servicios: Definidos por Comercio, salud, educación, comunicaciones.
- ❖ Servicio básicos: Como son agua, electricidad, teléfono, recolección.

La infraestructura turística se relaciona directamente con los servicios complementarios que coadyuvan al desarrollo de las actividades y la prestación de los servicios turísticos en una determinada localidad o destino.

Complejo turístico

El complejo es un lugar diseñado para las actividades turísticas orientas a relajación y recreación, especialmente durante las vacaciones. Generalmente un complejo turístico se distingue por una gran selección de actividades, las relacionadas con la hostelería (comida, bebida y alojamiento), el ocio, el deporte, en entretenimiento y las compras (Jiménez Jiménez, 2016, pág. 12).

“Destino turístico relativamente autosuficiente; ofrece una gama amplia de servicios e instalaciones, especialmente las dedicadas al descanso y esparcimiento, experiencias docentes y de salud”. En general estos complejos se localizan en lugares de gran belleza paisajística localizados a orillas del mar o en montañas pero próximos a ríos o lagos que permitan prácticas deportivas y/o recreación acuáticas OMT, (2018).

Un complejo turístico es un entorno específico para satisfacer las necesidades del cliente en todo momento poniendo a su disposición una serie de servicios tales como: hospedaje, alimentación, bebidas, actividades deportivas ocio en general.

1.6. HIPÓTESIS

Con el análisis de satisfacción del visitante se potenciarán las actividades turísticas del complejo turístico Camino al Sol.

1.7. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Tipos de investigación

Los tipos de investigación que se utilizaron en el presente proyecto son la exploratoria, descriptiva, explicativa que se define a continuación.

Investigación exploratoria.-Es considerada como el primer acercamiento científico a un problema. Se utiliza cuando este aún no ha sido abordado o no ha sido suficientemente estudiado y las condiciones existentes no son aun determinadas (Vera, 2013, pág. 1) .

Este tipo de investigación permitió conocer los efectos que estaba causando a los usuarios en el complejo turísticos, una vez recolectada toda la información no ha conllevado al problema principal como es la insatisfacción del visitante en el complejo turístico Camino al Sol.

Investigación descriptiva.- Se trata de describir las características más importantes de un determinado objeto de estudio con respecto a su aparición y comportamiento ,o simplemente el investigador busca describir las maneras o formas en que este se perezca o diferencia de el mismo u otra situación o contexto dado (Vera, 2013, pág. 1).

Se utilizó este tipo de investigación para describir todas las situaciones detectadas que se presentaron en complejo turístico.

Investigación explicativa. -La investigación explicativa no solo describe el problema o fenómeno observado si no que se acerca y busca explicar las causas que origina la situación analizada. (Vera, 2013, pág. 2)

Mediante este tipo de investigación, se utilizó para explicar las causas y por qué los visitantes no se encuentran satisfechos con los servicios que brinda el complejo turístico.

Métodos de investigación

Los métodos que se utilizó en bajo el proyecto de investigación son los inductivo, deductivo, analítico y sintético, observación que se definen a continuación.

Método inductivo.-En este caso se interna alcanzar el conocimiento a partir de la generalización de los datos particulares obtenidos. Es decir que a partir de conocimientos particulares puedo inducir conocimientos particulares, que podrán ser aplicados a una población mayor (Rivero, 2008, pág. 40).

Se aplicó el método inductivo después de analizar el estudio y análisis de los hechos particulares del tema que dan origen a los conceptos generales sobre las dos variables que son satisfacción del visitante y complejo turístico.

Método deductivo.- Al contrario que este método deductivo, el inductivo va de lo específico, de lo particular a lo universal (Rivero, 2008, pág. 41).

Este método se utilizó establecer y poder llegar a la conclusión partiendo los conocimientos generales y específicos que significa que distinguiera al problema planteado, logrando los aspectos para la investigación.

Método analítico o sintético.- Es una combinación de dos formas de investigación que son utilizadas para desarrollar trabajos formales que requieren de un esquema para lograr los objetivos planteados (Romero, 2017, pág. 1).

Mediante este método de investigación se analizó diferentes definiciones o conceptualizaciones de cada variable con el objetivo de seleccionar información más idónea, concluyo con proceso de razonamiento, síntesis para mejorar interpretación.

Método de observación.- La observación es un instrumento de recogida de datos fundamentales, aunque para hacerlo correctamente, primero hay que tener en consideración algunos puntos. Así es, fundamental tener claro que se quiere observar y cuál es la manera de hacerlo (pág.3).

Se utilizó este método de observación para describir los hechos detectados en lugar y poder explicar el objetivo de estudio para medir el nivel satisfacción del visitante en el complejo turístico Camino al Sol.

Técnicas Utilizadas

Técnica de Encuesta

Es instrumento de investigación que consiste en obtener información de las personas encuestadas mediante el uso de cuestionario diseñados en forma previa para la obtención de la información específica (Hernandez, 2014, pág. 2) .

A través de esta técnica se va aplicar encuestas a los usuarios del complejo turístico Camino al Sol del cantón Montalvo, para ver cuántas personas están satisfechas y cuantas insatisfechas con los servicios ofrece el lugar, posterior a esto se realizara las tabulaciones respectivas y se determinar el nivel satisfacción del visitante.

Instrumentos Utilizados

Cuestionario.- Es un documento formado por partes de preguntas que deben estar redactadas de forma coherentes y organizadas secuenciadas estructuradas de acuerdo con una determinada planificación. (Meneses Rodriguez, 2016, pág. 8).

Se empleó este instrumento cuestionario con la finalidad de elaborar pregunta que se utilizó para realizar las encuestas.

Población

La población de la presente investigación es de 305 turistas, a las cuales se identificaron en una base de datos que tiene el establecimiento para establecer el tamaño de la muestra se aplicó la siguiente fórmula:

Dónde:

n = Muestra

N = Población (305)

e = Margen de error 0.05%

$$n = \frac{N}{e^2(N - 1) + 1}$$

$$n = \frac{305}{(0.05)^2(305 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{305}{0.0025(304) + 1}$$

$$n = \frac{305}{0.76 + 1}$$

$$n = \frac{305}{1.76}$$

$$n = 173.29 = 173$$

Muestra

Esta fórmula determino un muestreo de 173 personas, las cuales fueron consideradas para el desarrollo de las encuestas.

CAPÍTULO II

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. DESARROLLO DEL CASO

Esta investigación se desarrolló en el Complejo Turístico “Camino al Sol” ubicado en el km5 vía Montalvo – Balsapamba del Cantón Montalvo, Provincia de Los Ríos, al margen izquierdo de Pisagua Alto. Es un lugar agradable donde se puede observar mucha vegetación rodeada de ríos abundante flora y fauna, por tal razón; para el desarrollo del caso investigativo se utilizó el proceso metódico y sistemático a la solución del problema, además; empleando diferentes tipos de investigación con la exploratoria, descriptiva, explicativa, que sirvieron para alcanzar varias técnicas y procedimientos correspondientes a la investigación.

Se elaboró una matriz de problematización donde se logró identificar el problema planteado que dio como resultado la insatisfacción del visitante estableciendo diferentes causas y efectos, posibles soluciones y responsables. De esta manera se hizo de árbol de problema, además; se hizo el objetivo general y los tres específicos, también se desarrollo la categorización de variables en la base del tema descrito con las variables independiente e dependiente y por último se planteó la hipótesis.

Además se realizó las encuestas para saber cuántas personas están satisfechas e insatisfechas con los servicios que le ofrece el Complejo Turístico Camino al Sol. Posterior a se realizó las tabulaciones con las preguntas planteadas.

2.2. SITUACIONES DETECTADAS (HALLAZGO)

El trabajo de campo para recolectar información acerca de las variables de estudio y permitan hacer el diagnóstico, se realizó mediante el instrumento de encuesta, en la cual se consideró como población a 305 usuarios que son los registrados en una base de datos del complejo, al considerarse una población demasiado grande se procedió a aplicar fórmula de muestreo, en la cual se deducen los siguientes resultados de 173 personas.

De las precisiones detectadas se consideran las más importantes en la siguiente tabla #1

Tabla1: Análisis del Cliente

Preguntas	Respuestas
¿Cómo se siente usted con los servicios restaurante que le brinda el complejo turístico?	Se observa que el 37% indica que están satisfechos con los servicios que brinda el restaurante y el 63% indica lo contrario de los servicios que ofrece.
¿Cómo se siente con la infraestructura turística que posee el lugar turístico?	Se observa que el 34% indica que esta satisfechos con la infraestructura del complejo y el 15% indica que siente poco satisfechos con el atractivo turístico y el 51% indica todo lo contrario del establecimiento.
¿El complejo turístico cuenta con seguridad para las personas que visita el lugar?	Se observa que el 47% indica que si hay seguridad en el complejo turístico y el 53% india que no hay seguridad para los usuarios que llega al lugar.
¿El complejo cuenta con señaléticas para cada actividad turística?	Se observa que el 28% indica que si cuenta con señaléticas para las actividades del complejo y el 72% indica todo lo contrario.
¿Usted está de acuerdo con el precio	Se observa que el 72% indica que están de

que cobra al ingresar al complejo?	acuerdo el precio que cobran para ingresar al complejo y el 28% indica todo lo contrario del precio.
¿Le gusta la atención que le brinda por el personal del complejo?	Se observa que el 35% indica que es buena la atención que le brinda el personal del lugar y el 13% indica que es mala y el 52% indica que es regular atención que brinda.
¿Cree usted que se debería implementar áreas de recreación para niños?	Se observa que el 84% indica que debe implementar áreas de recreación para infantiles y el 16% indica todo lo contrario.
¿Qué servicios según usted debe mejorar en el complejo turístico?	Se observa que el 20% indica que se debe mejorar el área de cocina y el 53% dice que se debe mejorar las piscinas para niños y el 11% mejorar las cabañas de hospedaje y el 16% indica mejorar el bar del complejo turístico.

Autora: Digna Chimborazo (2018)

Para finalizar se pudo observar que el complejo turístico tiene un área de 1.265 m² con una capacidad de 305 personas que van rotando en el lugar. Cuenta con 2 piscinas en la parte inferior del complejo la piscina se encuentra en todo el centro del lugar no es adecuada para niños ya que es profunda no cuenta con escaleras y pasamanos para la seguridad del visitante.

2.3. SOLUCIONES PLANTEADAS

Durante el presente proyecto de investigación las posibles soluciones al problema principal es analizar el nivel de satisfacción del visitante para aumentar los bienes, productos servicios con la finalidad de satisfacer las necesidades del cliente. Se componen de varias estrategias que se menciona a continuación:

Estrategia1: Mejorar la infraestructura turística del Complejo turístico Camino al Sol del Cantón Montalvo (baños, comedor, piscina, parqueadero, boletería, sector que ingreso y los espacios públicos).



Figura2: De la Infraestructura Turísticas.

Estrategia2: Brindar excelentes servicios gastronómicos para que los clientes estén satisfecho dentro del establecimiento.



Figura3: Área de cocina antes.



Figura4: Actual área de cocina



Figura5: Servicios gastronómicos.

Estrategia 3-4: Crear un plan para la creación de suficientes señaléticas turísticas del complejo ayudando a mejorar la estadía del visitante al mismo tiempo incrementando medidas de cuidado y de protección al turista que se encuentra dentro lugar turístico. Además la señalización que debe contar las piscinas.



Figura 6: Señalización que debe tener las piscinas

Estrategia5: Capacitar al personal en las áreas de turismo para que la atención que brinde sea excelente y los clientes se sientan satisfechos en el complejo turístico.



Figura 7: El visitante no conoce los servicios turísticos



Figura 8: El turista recibe una excelente atención.

Estrategia7: Implementar áreas recreacionales para infantiles para que el complejo turístico Camino al Sol tenga más afluencia de turistas con las siguientes instalaciones como son:

- Juegos infantiles (Resbaladeras)
- Canchas deportivas (fútbol)
- Chalecos
- Boyas
- Columpios



Figura9:Juegos infantiles

Estrategia 8: Mejorar las piscinas para niños para que puedan disfrutar al máximo en el complejo turístico.



Figura 10: Piscina de niños antes.



Figura 11: La piscina actual de niños.

2.4. CONCLUSIONES

- Con el resultado investigación de primera fase se logró analizar el nivel satisfacción del visitante para mejorar la afluencia de viajeros en el complejo turístico camino al sol, por ende aumenta el desarrollo económico de lugar.
- Además se hizo un diagnóstico actual en el complejo turístico para identificar los efectos que estaba causando la insatisfacción de los visitantes dentro del establecimiento.
- Con los datos obtenidos de la encuestas la mayor parte de usuarios pide que se implementen áreas recreacionales para los infantiles en el complejo turístico camino al sol, a sus vez instalado las actividades atraerá más turistas de diferentes lugares, además mejora la demanda de visitantes en el recurso natural.

2.5. RECOMENDACIONES

- Se sugiere al propietario que haga convenios con otras entidades para que haga préstamos bancarios para que pueda mejorar la infraestructura del complejo turístico para que pueda incrementar la demanda de visitantes en lugar. Al mismo tiempo pueda brindar los adecuados servicios para que los clientes estén satisfechos con el sitio.
- Por otra parte contratar personal que tenga un perfil en turismo para que pueda ofrecer una buena atención al cliente en el establecimiento, además brinde información viable a los usuarios para que conozcan sobre los servicios turísticos que oferta el complejo.

- Se sugiere que se ejecuten las áreas recreacionales para que se mejore la satisfacción del visitante y a su aumenta los ingresos económicos.

Para mejorar el caso de estudio se detalla la siguiente propuesta:

Propuesta: Plan de fortalecimiento de los servicios turísticos.

Objetivo : Diseñar un plan de fortalecimiento de los servicios turísticos para incrementar la afluencia de viajeros al complejo turístico Camino al Sol.

BIBLIOGRAFÍA

David, A. S. (2016). " *Análisis situacional de la casa de Montalvo, Mera y Martínez para establecer en el nivel de satisfacción del visitante*". Ambato: Universidad Técnica de Ambato Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación. Carrera de Turismo y hotelería.

Hernandez, M. R. (2014). *Estudio DE Encuestas*.

Jeres, A. L. (2017). *El grado de satisfacción de los visitantes de los museos del cantón ambato provincia de tungurahua y su relevancia en el mejoramiento de los procesos de gestión* . Universidad Técnica de Ambato Facultad de Ciencias Humanas y de la educación Carrera Turismo y Hotelería y turismo.

Jiménez Jiménez, J. R. (2016). *Estudio para el diseño de un complejo turístico amigable co el ambiente, canton Santa Lucía ,1025*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.

León Alvares, A. D. (2016). *Diseño y gestión de una marca digital para brindar servicios turísticos en la provincia de El Oro*. Machala: Machala: niversidad Técnica de Machala.

Meneses Rodriguez, J. A. (2016). *El cuestionario*. Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya.

Noemi Emperatriz Cayo Velázquez, L. E. (2013). *Grado de Satisfacción de los servicios turísticos en la ciudad de Puno 2011-Perú*. Guayaquil: Revista de Investigación y Desarrollo.

PALMA RÚA, M. A. (2017). *ANÁLISIS DE LA DEMANDA TURÍSTICA DEL CANTÓN NOBOL PARA EL DISEÑO DE UNA HOSPEDARIA COMUNITARIA* . UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL .

Por, T. G. (200). *TIPOS DE INVESTIGACION*. TIPOS DE INVESTIGACION.

Ramírez, R. C. (2015). *EVALUACION DEL POTENCIAL EN MUNICIPIOS TURÍSTICOS A TRAVÉS DE METODOLOGIA PARTICIPATIVAS* . Mexico: Uiversidad de Colina .

Rivero, D. S. (2008). *METODOLOGIA DE INVESTIGACION* . En D. S. Rivero, *Introduccion a la Metodologia de la Investigacion* (pág. 40). Ediciones Shalom 2008.

Santos Moreira, V. T. (2015). *La afluencia de visitante en el desarrollo de la actividad en la cascada flor del salto de la parroquia el Anegado*. JIPIJAPA:UNESUM.

Socatelli, M. a. (2016). *Mercadeo Aplicado al Turismo. La Comercialización de Servicio-Productos y Destinos Turísticos Sostenibles*. Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica.

Tamayo Gallegos, D. M. (2013). *Mercado de turismo cultural y el valor patrimonio del Centro Historico de Quito*. Pontifica Universidad Católica del Ecuador Facultad de Economía.

Turismo, L. I. (2016). *ley de Turismo*. Registro Oficial Suplemento: Artículo 5

ANEXOS

MODELO DE ENCUESTA

TEMA: SATISFACCIÓN DEL VISITANTE EN EL COMPLEJO TURÍSTICO CAMINO AL SOL
CANTÓN MONTALVO

CARRERA: HOTELERÍA Y TURISMO

OBJETIVO: ANALIZAR EL NIVEL SATISFACCIÓN DEL VISITANTE EN EL COMPLEJO
TURÍSTICO CAMINO AL SOL CANTÓN MONTALVO, PROVINCIA DE LOS RÍOS

1. ¿Cómo se siente usted luego de haber conocido el complejo turístico?

SATISFECHO INSATISFECHO

2. ¿Se siente usted satisfecho con el servicio de restaurante que le brinda el complejo turístico?

SATISFECHO INSATISFECHO

3. ¿Cómo se siente usted con la infraestructura turística del complejo?

SATISFECHO POCO SATISFECHO INSATISFECHO

4. ¿El complejo turístico cuenta con seguridad para las personas que visitan el lugar?

SI NO

5. ¿El complejo cuenta con señaléticas para cada actividad turística?

SI NO

6. ¿Usted está de acuerdo con el precio que cobran para ingresar al complejo turístico?

SI NO

7. ¿Le gusta la atención que le brinda por el personal del complejo?

BUENO MALO REGULAR

8. ¿Cree usted que se debería implementar más áreas de recreación para niños?

SI NO

9. ¿Cuántas veces usted ha visitado el complejo turístico camino al sol?

Primera vez más de una vez ninguna vez

10. ¿Qué servicios según usted debe mejorar en el complejo turístico?

Área de cocina Piscinas para niños
Cabaña de Hospedaje Bar

RESULTADOS OBTENIDOS DE LA INVESTIGACIÓN

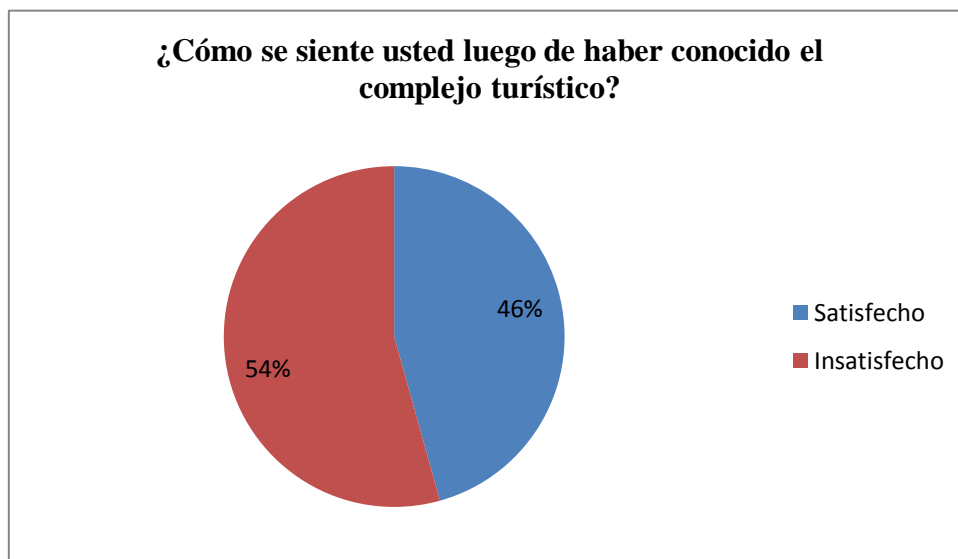
PREGUNTA N°1. ¿Cómo se siente usted luego de haber conocido el complejo turístico?

TABLAN°1: Conocido el complejo turístico

ALTERNATIV A	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Satisfecho	79	46%
Insatisfecho	94	54%
TOTAL	173	100%

Autora: Digna Chimborazo

GRAFICO N°1. Conocido el Complejo Turísticos



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Según con las encuestas realizadas 46% personas están satisfechos a ver conocido el lugar turístico y las 54% indica dice todo lo contrario del complejo.

PREGUNTA N°2. ¿Se siente usted satisfecho con el servicio de restaurante que le brinda el complejo turístico?

TABLA N°2. Servicio de restaurante.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Satisfecho	64	37%
Insatisfecho	109	63%
TOTAL	173	100%

Autora: Digna Chimborazo

GRAFICO N°2. Servicio de restaurante



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Según las encuestas realizadas las 37% personas están bien con los servicios de restaurante y las 63% no se sienten satisfechos con los servicios que le ofrece el lugar.

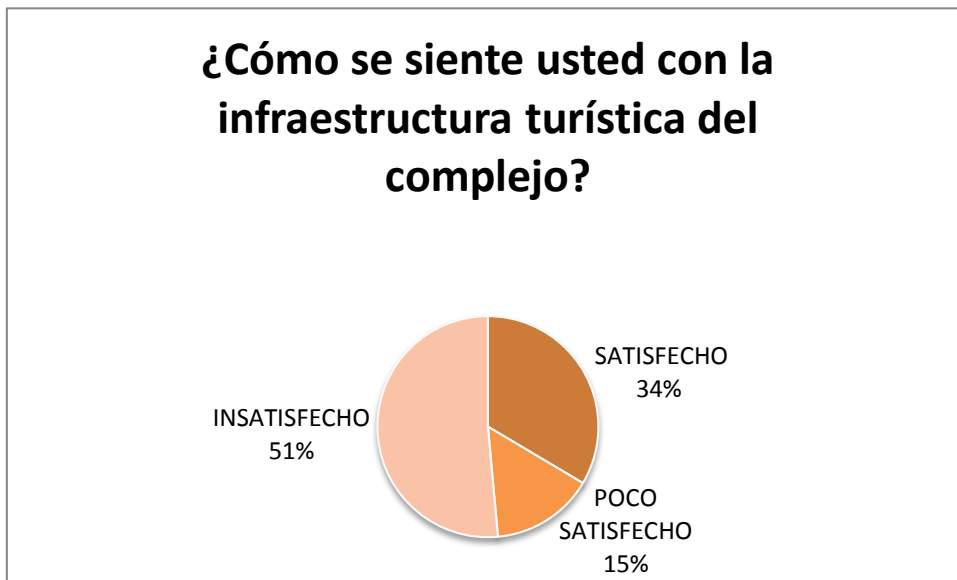
PREGUNTA N°3. ¿Cómo se siente usted con la infraestructura turística del complejo?

TABLA N°3 Infraestructura turística.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SATISFECHO	58	34%
POCO SATISFECHO	26	15%
INSATISFECHO	89	51%
TOTAL	173	100%

Autora: Digna Chimborazo

GRAFICO N° 3. Infraestructura turística.



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Según las encuestas realizadas las 34% personas están satisfechas con la infraestructura y las 15% dice que están poco satisfechos y el 51% indica todo lo contrario de la infraestructura del complejo turístico.

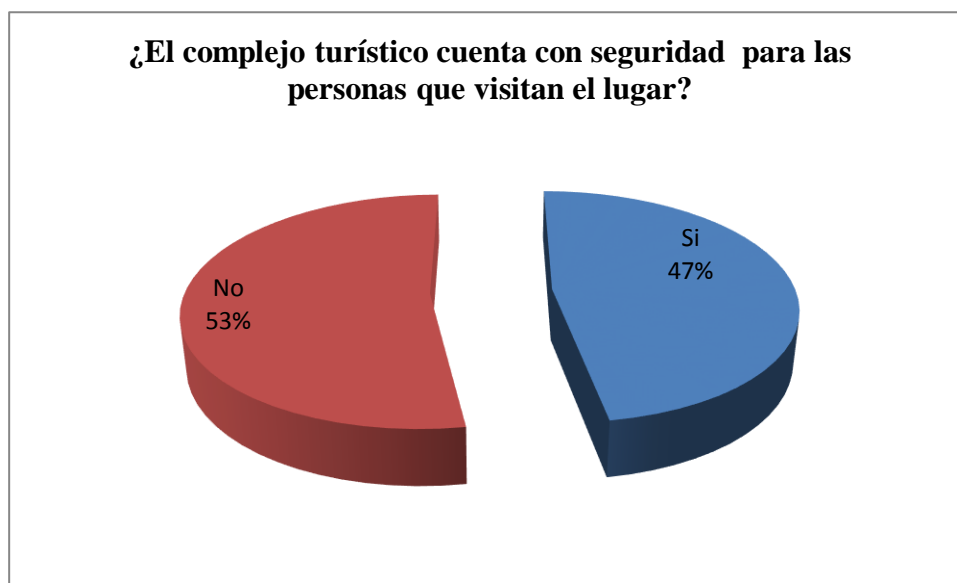
PREGUNTA N°4. ¿El complejo turístico cuenta con seguridad para las personas que visitan el lugar?

TABLA N°4. Seguridad para los visitantes

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	82	47%
No	91	53%
TOTAL	173	100%

Autora: Digna Chimborazo

GRAFICO N° 4. Seguridad para los visitantes.



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Según las encuestas realizadas las 47% personas comenta que si tiene seguridad para los visitantes dentro del complejo y las 53% indican que no hay seguridad en lugar turístico.

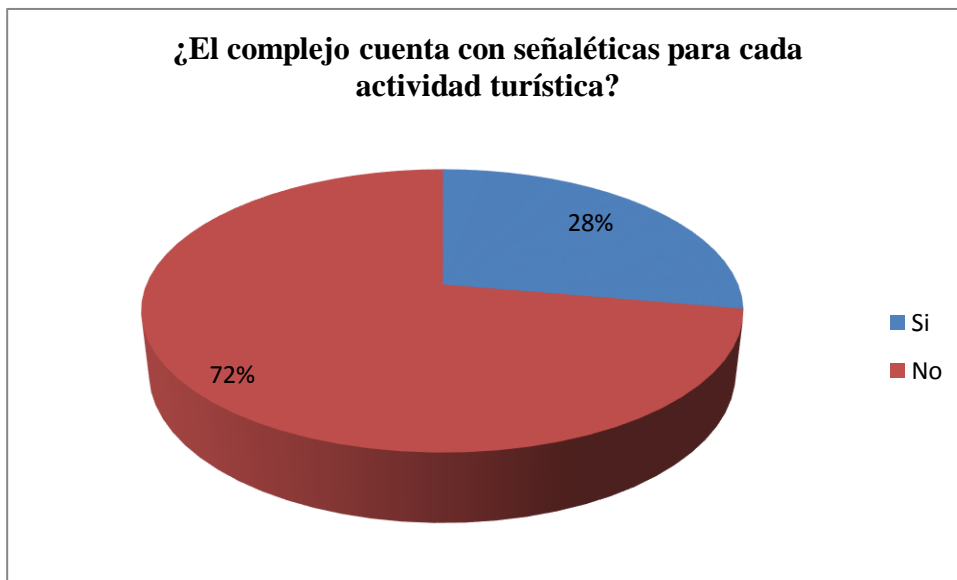
PREGUNTA N° 5. ¿El complejo cuenta con señaléticas para cada actividad turística?

TABLA N°5. Señaléticas para cada actividad

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	48	28%
No	125	72%
TOTAL	173	100%

Autora: Digna Chimborazo

GRAFICO 5. Señaléticas para cada actividad



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Según las encuestas realizadas 28% personas indica que si hay señaléticas de seguridad y las 72% personas menciona que no cuenta con señalización para cada actividad turística.

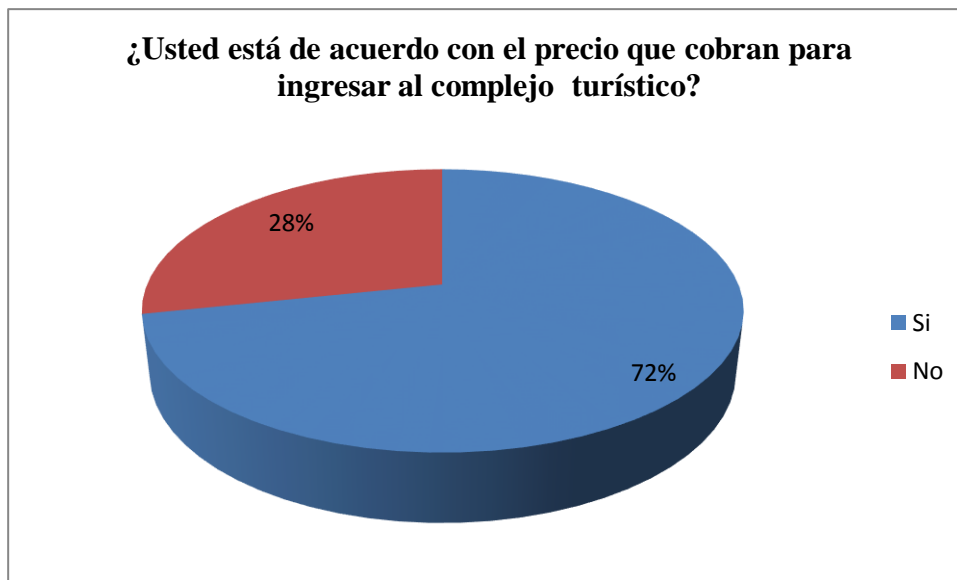
PREGUNTA N°6. ¿Usted está de acuerdo con el precio que cobran para ingresar al complejo turístico?

TABLA N°6. Precio al ingresar.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	124	72%
No	49	28%
TOTAL	173	100%

Autora: Digna Chimborazo

GRAFICO N° 6. Precio al ingresar.



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De las encuestadas realizadas 72% personas está de acuerdo con el precio que cobran para ingresar al complejo turístico y las 28% personas dicen todo lo contrario del precio del lugar.

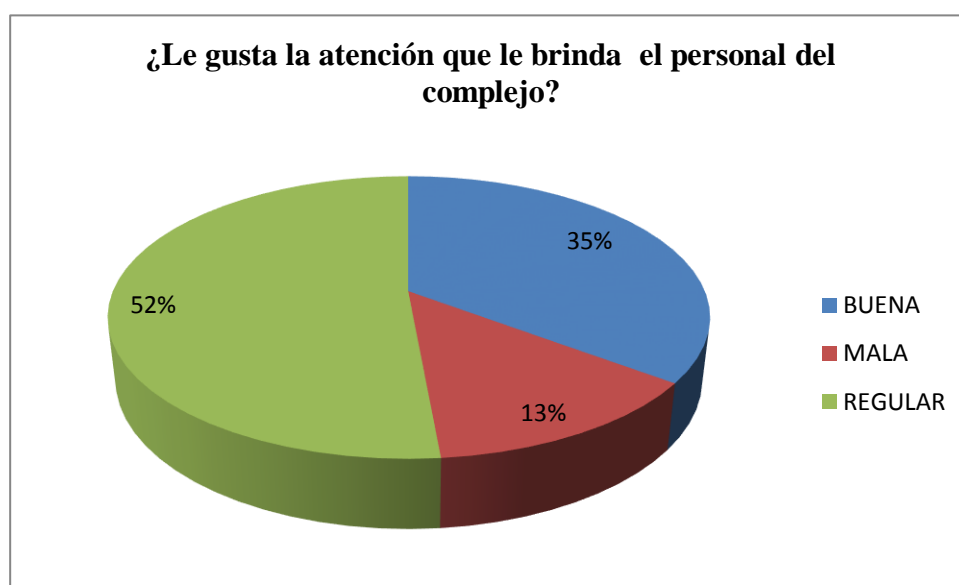
PREGUNTA N° 7. ¿Le gusta la atención que le brinda el personal del complejo?

TABLA N°7. Atención que brinda el personal.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENA	61	35%
MALA	23	13%
REGULAR	89	52%
TOTAL	173	100%

Autora: Digna Chimborazo

GRAFICO N° 7. Atención que brinda el personal.



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De las encuestas realizadas 35% personas indica que la atención que brinda el personal es buena y las 13% dice que es mala y las 52% personas indican que es regular la atención que brinda el personal del complejo turístico.

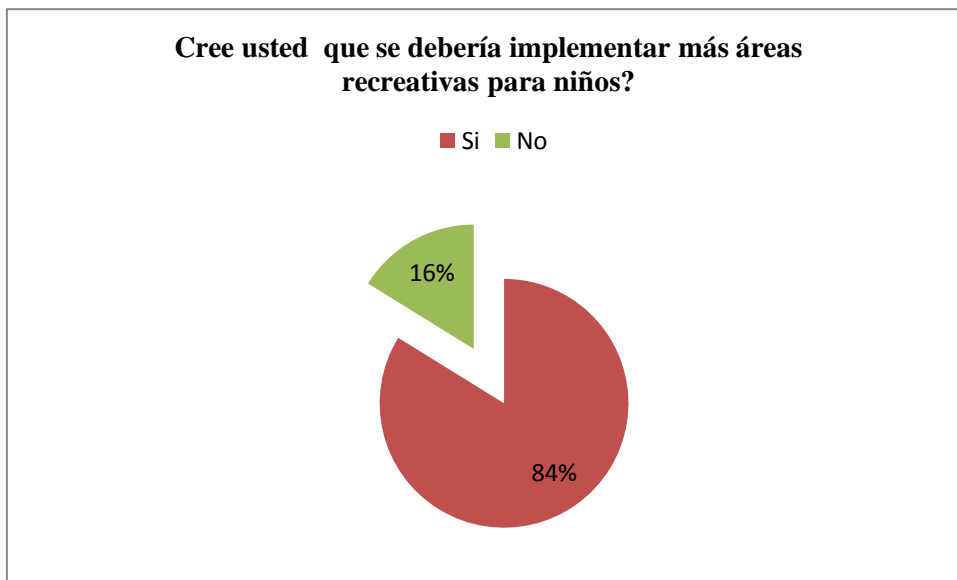
PREGUNTA N° 8. Cree usted que se debería implementar más áreas recreativas para niños?

TABLA N°8 Áreas Recreativas.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	145	84%
No	28	16%
TOTAL	173	100%

Autora: Digna Chimborazo

GRAFICO N° 8. Áreas Recreativas



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De las encuestas realizadas 84% personas dice que debería implementar áreas de recreación para infantiles y las 16% personas dice que no.

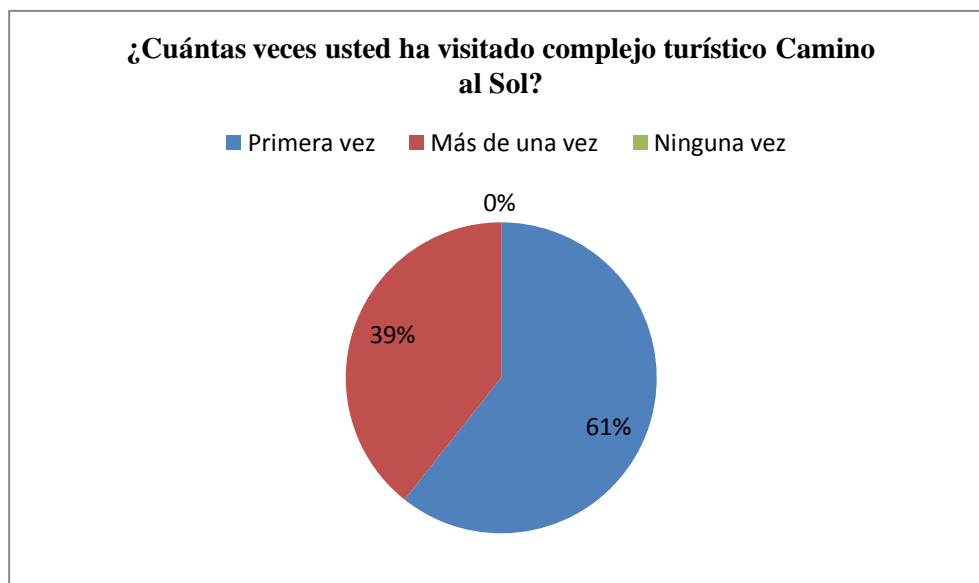
PREGUNTA N°9. ¿Cuántas veces usted ha visitado complejo turístico Camino al Sol?

TABLA N°9. Visitado el complejo turístico.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Primera vez	105	61%
Más de una vez	68	39%
Ninguna vez	0	0%
TOTAL	173	100%

Autora: Digna Chimborazo

GRAFICO N° 9. Visitado el complejo turístico.



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De las encuestas realizadas 61% persona dicen que han llegado por primera vez al lugar turístico y las 39% indica que han visitado más de una vez.

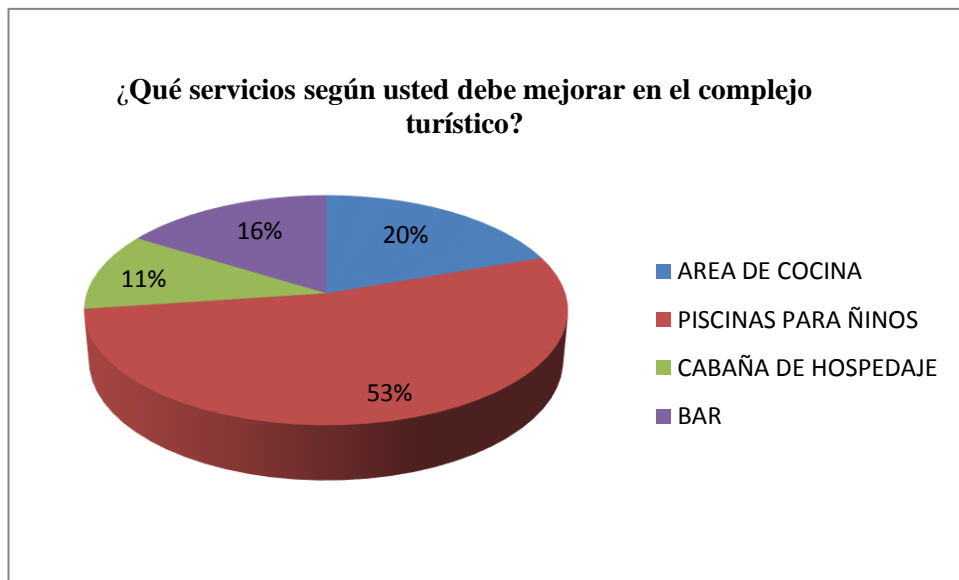
REGUNTA N° 10. ¿Qué servicios según usted debe mejorar en el complejo turístico?

TABLA N°10. Mejorar los servicios.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
AREA DE COCINA	34	20%
PISCINAS PARA NIÑOS	92	53%
CABAÑA DE HOSPEDAJE	19	11%
BAR	28	16%
TOTAL	173	100%

Autora: Digna Chimborazo

Grafico N°10 Mejora los servicios



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De las encuestas realizadas 20% indica que se debe mejorar el área de cocina y las 53% personas dicen que se debe mejorar las piscinas para niños y las 11% personas dicen que debe mejorar las cabañas de hospedaje y las 16% personas indican mejorar el bar del complejo turístico.

FOTOS DE ENCUESTAS



Autora: Digna Chimborazo

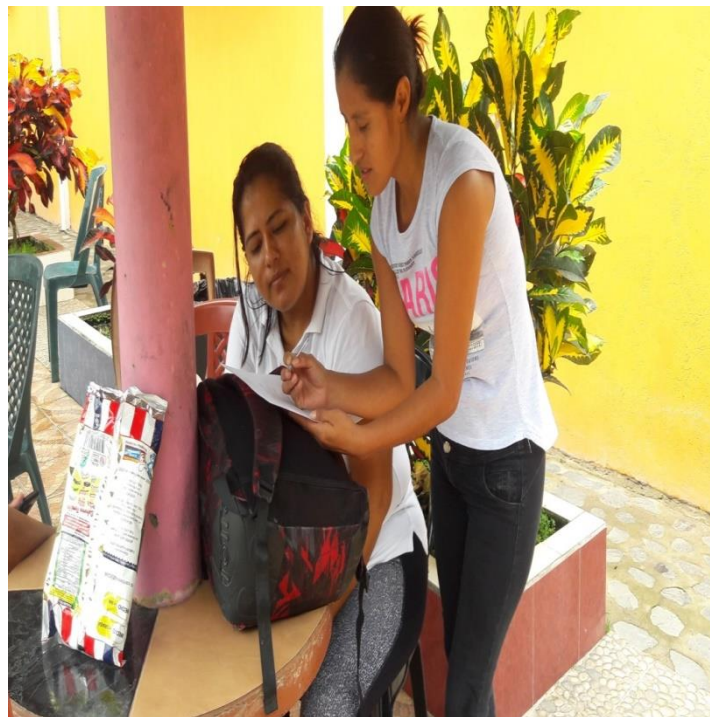


Autora:Digna Chimborazo

FOTOS DE ENCUESTAS



Autora:Digna Chimborazo



Autora:Digna Chimborazo



FECHA: 20/9/2018
HORA: 15:36

FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACION
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES, PERIODISMO, INFORMACIÓN Y DERECHO
HOTELERIA Y TURISMO
UNIDAD DE TITULACIÓN

SEGUIMIENTO DE PROYECTOS DE TITULACIÓN

DOCENTE TUTOR: CASTILLO ZUÑIGA VICTOR JAVIER
ESTUDIANTE: CHIMBORAZO AGUALONGO DIGNA JOHANNA
PERIODO ACADÉMICO: MAYO 2018 - OCTUBRE 2018
MODALIDAD DE TITULACIÓN: EXAMEN COMPLEXIVO
FASE DE MODALIDAD: FASE PRÁCTICA
PROYECTO DE TITULACIÓN: SATISFACCIÓN DEL VISITANTE EN EL COMPLEJO TURÍSTICO CAMINO AL SOL DEL CANTÓN MONTALVO

INFORMACIÓN DEL PROYECTO DE TITULACIÓN

SATISFACCIÓN DEL VISITANTE EN EL COMPLEJO TURÍSTICO CAMINO AL SOL DEL CANTÓN MONTALVO					
FASE	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
FASE PRÁCTICA	2018-09-06	2018-09-20	TERMINADO	100%	HABILITADO

INFORMACIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROYECTO

INTRODUCCION					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
INTRODUCCIÓN	2018-09-07	2018-09-11	TERMINADO	100%	HABILITADO

DEFINICION DEL TEMA CASO DE ESTUDIO					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
DEFINICION DEL TEMA CASO DE ESTUDIO	2018-09-07	2018-09-11	TERMINADO	100%	HABILITADO

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2018-09-07	2018-09-11	TERMINADO	100%	HABILITADO

JUSTIFICACIÓN					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
JUSTIFICACIÓN	2018-09-07	2018-09-11	TERMINADO	100%	HABILITADO

OBJETIVO					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
OBJETIVOS	2018-09-07	2018-09-11	TERMINADO	100%	HABILITADO

FUNDAMENTACION TEORICA					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
FUNDAMENTACION TEORICA	2018-09-12	2018-09-19	TERMINADO	100%	HABILITADO

HIPOTESIS					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
HIPOTESIS	2018-09-17	2018-09-19	TERMINADO	100%	HABILITADO

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION	2018-09-12	2018-09-19	TERMINADO	100%	HABILITADO
---------------------------------	------------	------------	-----------	------	------------

DESARROLLO DEL CASO

ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC	ESTADO
DESARROLLO DEL CASO	2018-09-12	2018-09-19	TERMINADO	100%	HABILITADO

SITUACIONES DETECTADAS (HALLAZGO)

ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC	ESTADO
SITUACIONES DETECTADAS HALLAZGO	2018-09-18	2018-09-20	TERMINADO	100%	HABILITADO

SOLUCIONES PLANTEADAS

ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC	ESTADO
SOLUCIONES PLANTEADAS	2018-09-12	2018-09-20	TERMINADO	100%	HABILITADO

CONCLUSIONES

ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC	ESTADO
CONCLUSIONES	2018-09-12	2018-09-19	TERMINADO	100%	HABILITADO

RECOMENDACIONES

ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC	ESTADO
RECOMENDACIONES	2018-09-12	2018-09-19	TERMINADO	100%	HABILITADO

BIBLIOGRAFIA

ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC	ESTADO
BIBLIOGRAFIA	2018-09-12	2018-09-19	TERMINADO	100%	HABILITADO

ANEXOS

ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC	ESTADO
ANEXOS	2018-09-12	2018-09-19	TERMINADO	100%	HABILITADO



CASTILLO ZUNIGA VICTOR JAVIER
DOCENTE TUTOR



CHIMBORAZO AGUALONGO DIGNA JOHANNA
ESTUDIANTE