



**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 CAMPO ALEGRE  
DEL CANTÓN MONTALVO**

**AUTOR:**

**MAYRA JOHANA ISA SISA**

**TUTOR:**

**MSc. DARIO JAVIER ARELLANO VALENCIA**

**BABAHOYO - 2018**



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



**DEDICATORIA**

Quiero dedicar este trabajo a Dios por permitir cumplir cada una de mis metas que tanto anhelaba y con todo mi amor a mis padres porque ellos fueron y serán la razón de mi vida, por sus consejos, su apoyo incondicional y sobre todo su paciencia, por todo lo que hoy soy, es gracias a ellos.

Mayra Johana Isa Sisa



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



## **AGRADECIMIENTO**

Quiero expresar mis profundos agradecimientos a Dios, por guiarme en cada uno de mis días de estudios, que con su bendición me permitió culminar el presente trabajo de investigación.

A mis padres queridos por inculcarme buenos valores, por estar conmigo en todos los momentos de mi estudio y por apoyarme.

A mi tutor Msc. Dario Javier Arellano Valencia por haberme compartido sus conocimientos y por guiarme en el transcurso del desarrollo del proyecto.

Y de igual manera a las demás personas que me brindaron su apoyo, quiero darles las gracias por formar parte de mi vida y por todas sus bendiciones.

Mayra Johana Isa Sisa



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

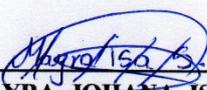


**CERTIFICACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL**

Yo, **MAYRA JOHANA ISA SISA**, portadora de la cédula de ciudadanía N° **120728086-6**, en calidad de autor (a) del Informe Final de la Dimensión Práctica del Examen Complexivo De Grado, previo a la Obtención del Título de Licenciada en Hotelería Y Turismo, declaro que soy autora del presente trabajo de investigación, el mismo que es original, auténtico y personal, con el problema:

**SATISFACCIÓN DEL VISITANTE EN EL COMPLEJO TURÍSTICO CAMPO ALEGRE DEL CANTÓN MONTALVO.**

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

  
\_\_\_\_\_  
**MAYRA JOHANA ISA SISA**  
**CI. 120728086-6**  
**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° 00156-C-HT, con 6 de Septiembre del 2018, mediante resolución CD-FAC.C.J.S.E-SO-009-RES-004-2018, certifico que la Srta. **MAYRA JOHANA ISA SISA**, ha desarrollado el documento probatorio dimensión práctica del examen complejo.

**SATISFACCIÓN DEL VISITANTE EN EL COMPLEJO TURÍSTICO CAMPO ALEGRE 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. DARIO JAVIER ARELLANO VALENCIA**  
**DOCENTE DE LA FCJSE.**

## **RESUMEN**

El presente desarrollo de la investigación se lo realizó en la ciudad de Montalvo perteneciente a la Provincia de Los Ríos en la región costa del Ecuador, consta de varios atractivos turísticos como El Refugio, Complejo Río Cristal, Balneario Pisagua, Balneario La Perla, Virgen de Los Remedios, entre otros atractivos en los cuales asisten una gran cantidad de turistas de diferentes ciudades, por lo tanto están relacionados con el estudio de la satisfacción del visitante en los complejos debido al limitado personal del complejo no especializados en el área de turismo para brindar una buena atención por lo que no se cumplen con las expectativas que el visitantes requiere para satisfacer sus necesidades.

Por lo tanto debemos mejorar la publicidad que tiene el complejo para ofertar el lugar y sus actividades recreacionales, ya que permitirá tener más afluencia de visitantes considerando como principal objetivo la satisfacción de las personas que visiten el lugar de tal manera que ayudara a mejorar el desarrollo turístico de aquel complejo.

## **SUMMARY**

The present development of the investigation was carried out in the city of Montalvo belonging to the Province of Los Ríos in the coastal region of Ecuador, it has several tourist attractions such as the Refuge, Crystal River Complex, Spa Pisagua, Spa the Pearl, Virgin of Los Remedios, among other attractions in which a large number of tourists from different cities attend, are therefore related to the study of visitor satisfaction in the complex due to the limited number of non-specialized staff in the tourism area good attention so that the expectations that visitors require to meet their needs are not met.

Therefore we must improve the publicity that the complex has to offer the place and its recreational activities, since it will allow to have more affluence of visitors considering as the main objective the satisfaction of the people that visit the place in such a way that it will help to better the development tourist of that complex.



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



**RESULTADO DEL TRABAJO DE TITULACION**

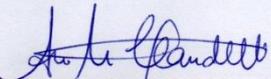
EL TRIBUNAL EXAMINADOR DEL PRESENTE TRABAJO INVESTIGATIVO  
TITULADO SATISFACCIÓN DEL VISITANTE EN EL COMPLEJO TURÍSTICO  
CAMPO ALEGRE DEL CANTÓN MONTALVO.

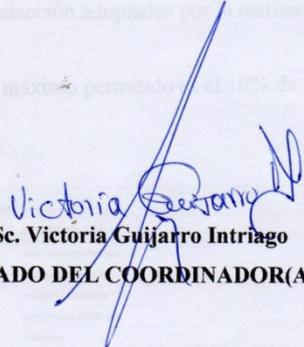
Presentado por la Srta. MAYRA JOHANA ISA SISA.

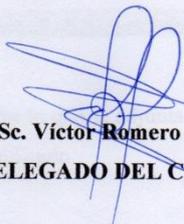
La calificación de: 9.08 (Nueve punto cero ocho)

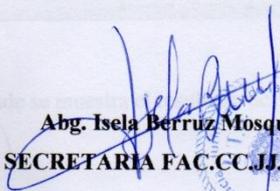
Equivalente a: \_\_\_\_\_

**TRIBUNAL**

  
**MSc. Ana Candell Saldarreaga**  
**DELEGADO DEL DECANO**

  
**MSc. Victoria Guijarro Intriago**  
**DELEGADO DEL COORDINADOR(A)**

  
**MSc. Víctor Romero Jácome**  
**DELEGADO DEL C.I.D.E**

  
**Abg. Isela Berruz Mosquera**  
**SECRETARIA FAC.CC.JJ.SS.EE**

MSc. DARIO JAVIER ARELLANO VALENCIA  
DOCENTE DE LA PCSE



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

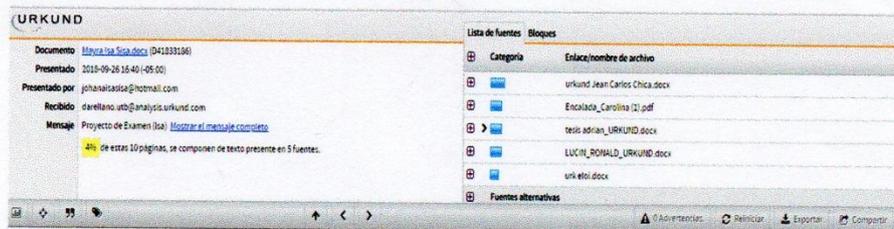


Babahoyo, 28 de Septiembre del 2018

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

En mi calidad de Tutor del documento probatorio dimensión práctica del examen complejo de la Srta. MAYRA JOHANA ISA SISA, cuyo tema es: **SATISFACCIÓN DEL VISITANTE EN EL COMPLEJO TURÍSTICO CAMPO ALEGRE DEL CANTÓN MONTALVO**, certifico que este trabajo investigativo fue analizado por el Sistema Anti plagio Urkund, obteniendo como porcentaje de similitud de [4%], 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. DARIO JAVIER ARELLANO VALENCIA**  
**DOCENTE DE LA FCJSE**



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



**Babahoyo, 28 de Septiembre del 2018**

**INFORME FINAL DEL SISTEMA URKUND**

MSc. **Dario Javier Arellano Valencia**, tutor del documento probatorio dimensión práctica del examen complejo, a petición de la parte interesada.

Certificó que el presente proyecto elaborado por la estudiante **MAYRA JOHANA ISA SISA**, con el tema:

**“SATISFACCIÓN DEL VISITANTE EN EL COMPLEJO TURÍSTICO CAMPO ALEGRE 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 4% de similitud, el cual se encuentra dentro de los parámetros establecidos por titulación por lo tanto considero apto para la aprobación respectiva.

Certificación que confiero para fines legales.

**MSc. DARIO JAVIER ARELLANO VALENCIA**  
**DOCENTE DE LA FCJSE**

# INDICE GENERAL

<b>DEDICATORIA</b> .....	II
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	III
<b>CERTIFICACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL</b> .....	IV
<b>CERTIFICADO FINAL DE APROBACIÓN DEL TUTOR DEL DOCUMENTO PROBATORIO DIMENSIÓN PRÁCTICA DEL EXAMEN COMPLEXIVO PREVIA A LA SUSTENTACIÓN.</b> .....	V
<b>RESUMEN</b> .....	VI
<b>SUMMARY</b> .....	VII
<b>RESULTADO DEL TRABAJO DE TITULACION</b> .....	VIII
<b>CERTIFICACIÓN DE PORCENTAJE DE SIMILITUD CON OTRAS FUENTES EN EL SISTEMA DE ANTIPLAGIO</b> .....	IX
<b>INFORME FINAL DEL SISTEMA URKUND</b> .....	X
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>CAPITULO I</b> .....	2
<b>MARCO METODOLOGICO</b> .....	2
<b>1.1. DEFINICIÓN DEL TEMA CASO DE ESTUDIO</b> .....	2
<b>1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	2
<b>1.3. JUSTIFICACIÓN</b> .....	3
<b>1.4. OBJETIVO</b> .....	4
Objetivo General .....	4
Objetivo Específico.....	4
<b>1.5. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA</b> .....	4
Mercado turístico .....	5
Demanda turística.....	6
Afluencia de visitantes .....	7
Satisfacción del visitante .....	8
Oferta turística.....	9
Tipos de complejos .....	10
Complejos recreacionales.....	11
Complejos .....	12

<b>1.6. HIPÓTESIS</b> .....	12
<b>1.7. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	13
Tipos de Investigación .....	13
Investigación Exploratoria .....	13
Investigación Descriptiva .....	13
Investigación Explicativa .....	13
Investigación Correlacional .....	13
Métodos de investigación .....	14
Método Inductivo .....	14
Método Deductivo .....	14
Método Analítico .....	14
Método Sintético .....	14
Método Observación .....	14
Método Etnográfico .....	15
Técnicas de investigación .....	15
Técnicas de encuestas .....	15
Población y Muestra .....	15
<b>CAPITULO II</b> .....	16
<b>RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	16
<b>2.1. DESARROLLO DEL CASO</b> .....	16
<b>2.2. SITUACIONES DETECTADAS (HALLAZGO)</b> .....	17
<b>2.3. SOLUCIONES PLANTEADAS</b> .....	18
<b>2.4. CONCLUSIONES</b> .....	19
<b>2.5. RECOMENDACIONES (PROPUESTA PARA MEJORAR EL CASO)</b> .....	20
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	24
<b>ANEXOS</b> .....	26

## INTRODUCCIÓN

Hoy en día el turismo es un fenómeno social, cultural y económico relacionado netamente con el movimiento de diferentes personas a lugares que están fuera de su residencia habitual en la cual se encuentran diferentes actividades recreativas, por lo tanto el turismo se ha convertido en uno de los más importantes factores en el comercio tanto nacional como internacional.

El propósito de esta investigación es determinar el nivel de satisfacción del complejo turístico Campo Alegre por lo tanto es necesario identificar cada una de las causas que nos permitirá buscar soluciones, para así conseguir un buen desarrollo del complejo y ser de gran beneficio para que mejore la calidad de vida de la población de Montalvo.

El presente trabajo práctico denominado Satisfacción del Visitante en el Complejo Turístico Campo Alegre del cantón Montalvo; para poder dar solución a este proyecto se desarrollaron dos capítulos descritos a continuación:

En el Capítulo I: Se define el tema, para luego describir en la justificación quienes serán los beneficiarios por lo tanto en este caso serían los propietarios del complejo como los visitantes, después proponemos el objetivo general y los específicos que serán de gran ayuda para alcanzar lo que se propone en esta investigación, a continuación se analiza la variable dependiente que es la Satisfacción del visitante y la variable independiente que es Complejo turístico establecidas en el tema y por último la metodología que se utilizó para realizar esta investigación.

En el Capítulo II: se describió el desarrollo del caso en relación de lo que se hizo en el primer capítulo, a continuación se detectaron las situaciones encontradas en el complejo, en las soluciones planteadas tienen relación con todas las soluciones de la matriz de problematización, las conclusiones específicamente va con los objetivos tanto general como los específicos y en las recomendaciones se propone la propuesta que se realizara en cuanto al lugar.

# **CAPITULO I**

## **MARCO METODOLOGICO.**

### **1.1. DEFINICIÓN DEL TEMA CASO DE ESTUDIO**

Satisfacción del visitante en el complejo turístico campo alegre del cantón Montalvo.

### **1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

En la actualidad en la ciudad de Montalvo se encuentran diferentes complejos privados que se favorecen económicamente gracias al turismo, pero no se interesan por mejorar la infraestructura y también aumentar la afluencia de visitantes, como lo es el desinterés de las autoridades seccionales del cantón para desarrollar proyectos turísticos.

El complejo turístico “ Campo Alegre “ ubicado en el km 2.5 de la vía Montalvo –Guaranda en la Provincia de Los Ríos en este lugar se ofrece servicios como piscinas, cascadas, restaurantes, río, canchas deportivas, cabañas para que disfrute el turistas pero en este lugar el problema fundamental es la Insatisfacción del Visitante en aquel lugar.

Para esto es importante conocer que en el cantón Montalvo presenta ciertos efectos entorno al turismo, relacionado con complejos turísticos por el motivo del limitado personal especializado en el ámbito del turismo, continuando con la escasa información en servicios turísticos en el complejo debido a que no ofrece una excelente calidad en atención al visitante, el motivo por el cual no se recibe ayuda o apoyo de alguna institución como puede ser del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Montalvo (GAD).

Las causas mencionadas anteriormente ayudaron a identificar que en el complejo turístico, el personal de trabajo no está capacitado en turismo para brindar un servicio de buena calidad para que el visitante quede satisfecho con los servicios ofrecidos.

¿Cómo la satisfacción del visitante beneficia al complejo turístico Campo Alegre?

### **1.3. JUSTIFICACIÓN**

La ciudad Montalvo perteneciente a la Provincia de Los Ríos, su cabecera cantonal es Montalvo y consta de una parroquia Urbana que es Montalvo y la otra Parroquia rural que es la Esmeraldas y a sus alrededores se encuentra varios recintos como la principales actividades económicas son la agricultura y el turismo. Montalvo es un cantón privilegiado por poseer incomparables atractivos turísticos como lo es el Complejo Turístico Campo Alegre.

La siguiente investigación comprende varias problemáticas centrales sobre la insatisfacción del visitante en el complejo turístico Campo Alegre del Cantón Montalvo, causado por el personal que ofrece los servicios, la escasa información en servicios turísticos se ve reflejado en los turistas a la hora de ofrecerlos en el complejo turístico Campo Alegre del Montalvo.

Con la elaboración de la siguiente investigación se anhela determinar el nivel de satisfacción del visitante en el complejo Turístico Campo Alegre del Cantón Montalvo, por la excelente calidad en los servicios ofrecidos por el personal del complejo afirma que se cumplirá con todas las necesidades del visitante de esta manera incentivaremos a los propietarios a crear otras actividades recreativas y para el incremento de afluencia de visitantes.

La investigación elaborada en el complejo servirá de gran apoyo para la localidad, por lo tanto los beneficiarios en este trabajo serán los propietarios del sitio, los visitantes que tendrán todas las comodidades necesarias en servicios para

satisfacer sus necesidades debido a una buena calidad en los servicios brindados por el personal del complejo turístico.

El efecto de esta investigación será de manera inmediata a los dueños del terreno quienes brindan productos turísticos, al personal de trabajo encargados de la calidad del servicio ofrecido y además tendrán mayor impacto los visitantes quienes asisten a nuestras instalaciones.

## **1.4. OBJETIVO**

### **Objetivo General**

Determinar el nivel de satisfacción del visitante para mejorar el complejo turístico Campo Alegre del cantón Montalvo.

### **Objetivo Específico**

- Identificar el nivel de satisfacción de acuerdo al servicio y la calidad ofrecido por el complejo turístico.
- Proponer estrategias para incrementar la demanda de visitantes en el complejo turístico.

## **1.5. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

Para elaborar la fundamentación teórica de esta investigación se ha señalado las siguientes definiciones de cada variable como la independiente y la dependiente. En el contenido del proceso investigativo por tratarse de la satisfacción del visitante en el complejo turístico campo alegren del cantón Montalvo de la provincia de Los Ríos, con el propósito de satisfacer todas las necesidades de cada turista.

## **Mercado turístico**

El mercado actual está formado por la demanda o los consumidores actuales en un momento determinado que desean los productos y servicios que ofrece (Andrade & Freire, 2013, pág. 20).

El mercado es importante dentro de la economía en el que se aplica técnicas de mercadeo que permitan atraer a los compradores y a la vez lograr el mejoramiento de la calidad de vida de las personas tanto de la oferta como de la demanda (Castillo, 2015, pág. 27).

Según el autor Pulido( 2011) el mercado turístico se trata directamente del estado y crecimiento de la demanda y oferta del sector turístico, pero además se puede tratar ciertas características particulares que lo diferencian de las áreas económicas existentes tales como:

- En el mercado turístico se intercambian servicios, esto lo vuelve intangible direccionándolo a estrategias para cumplir su fin.
- Se refresca por el lugar por el que está rodeado, estos son la crisis económica, los factores económicos, el terrorismo tiene mucho efecto en él.
- El mercado turístico es estacional, provocando un desequilibrio en la oferta y la demanda, esto es lo que ha creado la llamada temporada a lo largo del año.
- La participación del usuario es muy importante porque se facilita ya que si no hay a quien se le prestara el servicio (pág. 20)

Es un procedimiento de negocios en el que intervienen el consumidor y el proveedor de bienes y servicios turísticos con el fin de crear, satisfacer las necesidades con un precio establecido por aquel establecimiento. Mientras el mercado turístico crece, lo mismo pasa con la demanda y oferta turística, a la vez mejorar la calidad de vida de las personas.

### **Demanda turística**

Según los autores Andrade & Freire(2013) Conjunto de atributo, valores, productos y servicios que el mercado pide a los operadores turísticos para satisfacer determinadas necesidades de esparcimiento, ocio, tiempo libre o vacaciones. La demanda es muy elástica a los cambios económicos del mercado y sensibles a las condiciones socio-políticas de los países y los cambios de moda destinos de los viajes.

#### **Tipos de demanda turística**

**Demanda negativa:** Es un tipo de mercado en la que no le agrada recibiendo una demanda negativa en relación a un producto por lo que pagaría por evitarlo.

**Demanda inexistente:** Es cuando un producto no causa interés de consumo alguno por parte del cliente.

**Demanda latente:** Es cuando ningún producto satisface las necesidades del consumidor.

**Demanda en declive:** Es cuando una empresa o un producto deja de llamar la atención del cliente.

**Demanda irregular:** Es cuando un producto o un servicio varía como su nombre lo dice irregularmente dependiendo del día, la hora, etc. Causando esta demanda problemas de exceso o faltante de los productos.

**Demanda completa:** Es cuando las empresas se sienten complacidas con el nivel de demandas de un producto en relación a la oferta que brinda (pág. 20).

Es la cantidad y calidad de bienes y servicios que pueden ser adquiridos en los diferentes precios del mercado por un consumidor (demanda individual) o por el conjunto de consumidores (demanda total o de mercado) en un momento determinado (Cuásquer & Oña, 2014, pág. 36).

El concepto de demanda turística es un bien o servicio que el cliente o consumidor quiere, para consumir los productos o servicios ofrecidos por el atractivo, que por objetivo tienen los propietarios del complejo satisfacer las necesidades de cada uno de las personas que llegan al lugar.

### **Afluencia de visitantes**

Es un gran número de personas que acude a un lugar específico, con el propósito de disfrutar las prácticas del turismo sin necesidad de tomar altos recursos económicos (Constante, 2011, pág. 36).

La afluencia turística es la demanda de visitantes que llega a determinado destino turístico (país o localidad), esto se puede examinar mediante el método de observación porque a simple vista se puede visualizar que tanto es visitado el sector por turistas nacionales y extranjeros que ayudan al crecimiento económico (Franco, 2017, pág. 9).

Según el autor Herrera(2011) Se refiere al incremento de todos los tipos de viajeros que hacen turismo y que son descritos como visitantes, un término que constituye el concepto básico de todo el sistema de estadísticas turísticas; el término 'visitante' puede ser subdividido en visitantes de un día o excursionistas y en turistas, de la forma siguiente:

- 1) Los visitantes son quienes viajan a un distinto de su país de residencia habitual, fuera de su medio ambiente usual, durante un periodo que no exceda los 12 meses y cuyo propósito principal de visita es cualquiera que no sea el ejercicio de una actividad remunerada en el lugar visitado.
- 2) Los visitantes de un día o excursionistas son aquellos que no pasan la noche en un alojamiento público o privado en el país visitado y
- 3) Los turistas son visitantes que permanecen una noche como mínimo en el país visitado (pág. 19).

Afluencia de visitantes es el número de turistas que llegan a un sitio determinado para disfrutar de los servicios ofrecidos, de esta forma complacen sus expectativas y el lugar tendrá una gran acogida de visitantes que beneficiara al lugar para su mejoramiento en el ámbito del turístico.

### **Satisfacción del visitante**

La satisfacción del cliente se define como “el número de clientes, o el porcentaje del total de clientes, cuyo reporte de sus experiencias con una empresa, sus productos, o sus servicios superan los niveles de satisfacción establecida (Mite, 2017, pág. 24).

Es un término que se utiliza con frecuencia en marketing, es una medida de como los productos y servicios cumplen o superan las expectativas del cliente (Napa, 2017, pág. 11).

La satisfacción del visitante es el resultado positivo de un grupo de actividades turísticas, solución que se genera a partir de la relación entre las expectativas de cada persona y los diversos atractivos turísticos, ya que nos permitirá evaluar el éxito de cada producto consumido después de ver cumplido con las necesidades del visitante. Un cliente satisfecho volverá a adquirir el servicio, producto y ayudará a potencializar otros consumidores con opiniones positivas respecto a un lugar.

### **Oferta turística**

Es el conjunto de bienes y servicios, de recursos (naturales y culturales) e infraestructuras ordenadas y estructuradas de forma que estén disponibles al usuario turístico, en un destino determinado, para su disfrute y consumo (Reyes, 2017, pág. 12).

Son todos los bienes servicios y productos directos e indirectos que se ofertan en el mercado turístico, tomando en cuenta los gustos y preferencias de los turistas (Paucar, 2017, pág. 16).

Según el autor Cabarcos(2010): “la oferta turística es el conjunto de bienes y servicios turísticos que los productores del sector están dispuestos a ofrecer a determinados precios, y clasifica de la siguiente manera:

- **Oferta turística básica:** está compuesta por aquellos bienes y servicios de carácter exclusivamente turístico (agencias de viajes, alojamientos, transportes)
- **Oferta turística complementaria:** está compuesta por aquellos bienes que no son únicamente turísticos, pero que aun así son demandados por los turistas y complementan el producto turístico final (restauración, deportes, ocio, comercio, etc.)(pág. 8).

La oferta turística es el conjunto de bienes, productos, y servicios que se encuentran en determinado lugar y que se estructuran de manera que estén disponibles en el mercado a diferentes precios para que de esta forma puedan ser usados o consumidos por los turistas ya sea con o sin fines de lucro que se incrementara la demanda de turistas.

### **Tipos de complejos**

**Complejo Deportivo Acuático:** El complejo acuático es lugar donde las personas acuden a practicar la natación recreacional o a disfrutar de sus instalaciones como-: sauna, turco, hidromasaje, piscina polar, un sitio que le brinda entretenimiento, ejercicio y relajación en familia, amigos y compañeros (Navas, 2014, pág. 35)

Es un deporte en la que las personas asisten a una piscina a nadar y a recrearse de las actividades recreativas que se encuentran en esas instalaciones.

**Complejo Arquitectónico:** Conjunto de edificaciones donde las fachadas están sujetas a una serie de reglas generales, Perteneciente a la arquitectura y

aplicación de los principios establecidos por la misma (Granados, Torres, & Torres, 2014, pág. 45).

El complejo arquitectónico es una cantidad de edificios que se encuentran unidos entre sí.

Complejo Cultural: Se designa centro cultural o casa de cultura, y en ocasiones centro cultural comunitario, al lugar en una comunidad destinado a mantener actividades que promueven la cultura entre sus habitantes (Granados, Torres, & Torres, 2014, pág. 45).

En turismo encontramos diferentes tipos de complejos como el complejo cultural que se encarga de la conservación de diferentes actividades culturales y dándolas a conocer a diferentes habitantes.

### **Complejos recreacionales**

Un complejo recreacional es aquel lugar destinado a todo tipo acciones recreativas y deportivas, en un mismo sitio, para los cuales cuentan con un número determinado de espacios destinados para cada uno de actividad. (Estacio, 2016-2017, pág. 14).

La constituye un conjunto de actividades individuales o colectivas para la utilización positivo del tiempo libre y el turismo en particular, que contribuyan al desarrollo integral de la persona, mejorando su calidad de vida y la de su familia (Marmolejo, 2017, pág. 34).

Un complejo recreacional es aquel establecimiento que reúne características de alojamiento turístico, su propósito principal es ofrecer actividades recreativas y de descanso al aire libre, posee infraestructura, equipamiento y variedad de servicios.

## **Complejos**

Un complejo turístico es un entorno diseñado específicamente para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente en todo momento y poniendo a su Disposición una amplia gama de servicios turísticos tales como alojamiento, restauración, actividades deportivas y de ocio en general. Todo un abanico de posibilidades que harán de su estancia en nuestra región un recuerdo inolvidable (Mera, 2015, pág. 21).

Lugar de esparcimiento o recreación que cuenta con los servicios necesarios para el descanso y esparcimiento de las persona (Villavicencio, 2015, pág. 22).

Son lugares diseñados y creados orientados hacia las actividades turísticas con la finalidad de conocer, disfrutar, relajación y estar en contacto con el medio ambiente especialmente en los días de vacaciones, en la cual estos lugares ofrecen una gran cantidad de servicios como comida, alojamiento, entretenimiento y deporte.

## **1.6. HIPÓTESIS**

Mejorando el nivel de satisfacción del Visitante se beneficia el complejo turístico

## **1.7. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **Tipos de Investigación**

#### **Investigación Exploratoria**

Por medio de esta investigación se identificó cuál era el inconveniente que afecta al complejo para así dar a conocer cuáles eran las causas de la dificultad planteada gracias a la información recolectada detectamos que el principal problema del complejo turístico Campo Alegre del cantón Montalvo fue la Insatisfacción del visitante.

#### **Investigación Descriptiva**

Mediante este tipo de investigación se utilizó para poder describir las situaciones, problemas por el cual el complejo está atravesando en relación con el turismo para así determinar cuáles serán los indicadores que se utilizaran en esta investigación.

#### **Investigación Explicativa**

Empleada para explicar las causas del porque no se encuentran satisfechos los visitantes con los servicios brindados en el lugar teniendo en cuenta que las dos variables se encuentran relacionadas entre sí para buscar una solución al proyecto planteado.

#### **Investigación Correlacional**

Se utilizó este tipo de investigación con el propósito de evaluar la relación que existe entre la primera variable que es satisfacción del visitante con la segunda variable que es el complejo turístico Campo Alegre perteneciente al cantón Montalvo.

## **Métodos de investigación**

### **Método Inductivo**

El método inductivo nos permitió obtener llegar a conclusiones generales por la cual está pasando el complejo turístico Campo Alegre con ayuda de la observación y experimentación para llegar a la conclusión de que la causa primordial es el limitado personal en turismo.

### **Método Deductivo**

Por medio de este método permitirá establecer y poder llegar a una conclusión partiendo de los conocimientos generales para poder establecer conocimientos específicos, por lo que significa que se distinguiera el problema planteado, logrando reunir los aspectos de la investigación.

### **Método Analítico**

En relación con este método sirvió para analizar las variables que encontramos en el problema, de esta forma poder describir y para llegar a la conclusión de cómo mejorar la satisfacción del visitante en el complejo turístico Campo Alegre.

### **Método Sintético**

El método de síntesis nos ayuda a reunir la información necesaria del complejo turístico Campo Alegre del Montalvo y argumentarla.

### **Método Observación**

Es aquel método q se basa en la observación, descripción y explicación del problema que se encuentra en el complejo en el transcurso de la investigación.

## **Método Etnográfico**

Por medio de este método identificamos que en el complejo encontramos diferentes problemas, después analizamos e interpretamos la información desde el punto de vista de un visitante para llegar a tener el problema bien claro.

## **Técnicas de investigación**

### **Técnicas de encuestas**

Se utilizó esta técnica para aplicar a varias personas que son los visitantes que llegan al complejo, para así obtener información necesaria y relevante para seguir y con esta investigación, con los resultados obtenidos de la encuesta pudimos dar soluciones a cada una de las causas para que de esta manera podría mejorar la satisfacción del visitante.

## **Población y Muestra**

Mediante la población de un lugar se logra obtener el tamaño de muestra mediante la siguiente fórmula, para aplicar un banco de preguntas a los visitantes de esta manera determinar el nivel de satisfacción.

### **Fórmula:**

**n**= Muestra

**N**= Población

**e**= Margen de error

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

En el complejo turístico Campo Alegre del cantón Montalvo no se encuentra una población no exacta de visitantes que llegan al lugar, por lo tanto se consideró un tamaño de muestra que es de 33 personas.

## CAPITULO II

### RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 2.1. DESARROLLO DEL CASO

El inicio del nombre del cantón Montalvo señalado por la casa de la cultura de Montalvo, es en reconocimiento al lírico, y filósofo Ambateño Juan Montalvo F. que perteneció a la Provincia de Los Ríos. La ciudad cuenta con un clima agradable, importante por su producción de arroz, paisajes maravillosos que al fondo se observa la majestuosa Cordillera de Los Andes, se encuentra a 72 msnm y tiene una extensión territorial de 364.34km<sup>2</sup>.

En cuanto a turismo el cantón ofrece diferentes actividades recreativas , uno de ellos es el “Complejo Turístico Campo Alegre” ubicado en la vía Montalvo – Balsapamba sector Pisagua, que cuenta con atracciones como piscina para adultos, cascada, patio de comida, puesto a disposición de los visitantes interesados en poder pasar un momento agradable entre amigos o familiares.

Se elaboró una matriz de problematización que sirvió para identificar los problemas relacionados al tema, también se realizó un árbol de problemas determinando el problema central que es la insatisfacción del visitante en el complejo turístico Campo Alegre del Cantón Montalvo, con el inconveniente detectado se establecieron las causas y efectos seguido a realizar un árbol de objetivos y se obtuvo un objetivo general y tres específicos, se desarrolló la categorización de las variables para definir los conceptos de la variable dependiente e independiente, se logró obtener la hipótesis mediante la matriz de interrelación, mediante las matrices se logre detectar las conclusiones y posibles soluciones.

También se utilizó la técnica de encuestas netamente dirigida a los que visitan el Complejo Turístico Campo Alegre, esto ayudó a reunir información necesaria y para obtener resultados referidos a la satisfacción del visitante.

## **2.2. SITUACIONES DETECTADAS (HALLAZGO)**

Durante este trabajo de investigación se detectó varias situaciones que afectan al problema central planteado que es la Insatisfacción del visitante, esto se debe a que la empresa privada no cuenta con recursos económicos necesarios para implementar nuevas actividades recreacionales en el Complejo Turístico Campo Alegre.

Por la inadecuada infraestructura turística del lugar se está deteriorando varias atracciones, esto no beneficia al complejo en su desarrollo turístico, podemos mencionar que los recursos naturales que se encuentran en el lugar están siendo agredidos por la mano del hombre.

También otra de las causas es la deficiencia del personal en el complejo, que no cuenta con experiencias en el área turística para ofrecer un servicio de calidad a las personas que visitan el Complejo Turístico Campo Alegre.

El limitado personal en el área de turismo, causa el desinterés por desarrollar proyectos turísticos para la incrementación de nuevos centros recreativos, por parte de instituciones como el Gobierno Autónomo Descentralizado del Montalvo (GAD) y EL Ministerio de Turismo ( MINTUR).

Otra de las causas encontradas es la escasa información turística, teniendo en efecto la insatisfacción del visitante en el complejo Campo Alegre debido a las situaciones encontradas y detalladas que se mencionaron en la investigación.

Además los resultados de la encuesta reflejaron que un cincuenta y dos por ciento se encuentra poco satisfactorio dentro del complejo esto se debe a que no les

gusta las actividades recreacionales ocasionado por la infraestructura continuando con un sesenta y un por ciento están desacuerdos con con la atención que le ofrecen

### **2.3. SOLUCIONES PLANTEADAS**

Las soluciones planteadas en relación con el problema general del presente proyecto son: determinar el grado de satisfacción para integrar los bienes, productos y servicios con la finalidad de satisfacer las necesidades de cada visitante, así mejorar el desarrollo del complejo Turístico Campo Alegre del cantón Montalvo.

Es necesario que se realice un análisis del presupuesto para que de este modo se deba utilizar en planes turísticos que sean de beneficio para el propietario del complejo y los moradores del sector.

Esta investigación tiene como propósito incrementar la afluencia de visitantes con una estrategia de mejorar la calidad en atención, por lo que es necesario examinar las habilidades que poseen los empleados que ayude a la protección y conservación del entorno natural, se debe realizar a los empleados del complejo Turístico Campo Alegre capacitaciones en atención al cliente, relaciones humanas, servicios turísticos y cuidado ambiental.

Con un personal con conocimientos turísticos capaces de crear, innovar, gestionar, organizar lugares turísticos, de tal forma motivara a proponer proyectos innovadores que ayuden al progreso social y económico del complejo Turístico de Montalvo.

Formar un comité conformado por todos los representantes de los atractivos turísticos de Montalvo para así dar ideas u opiniones de cómo mejorar las instalaciones de los lugares, de tal forma se organizaran para crear nuevos atractivos turísticos, el resultado será que la población tendrán más interés para aprovechar los benéficos que nos puede ofrecer el turismo.

## **Lista de Atractivos Turísticos**

- Complejo turístico Campo Alegre
- El Refugio
- Balneario Pisagua
- Balneario la Esmeralda
- Virgen de Los Remedios
- Balneario La Perla
- Virgen Santa Marianita
- Camino al Sol

Es necesario capacitar frecuentemente a los propietarios de los lugares turísticos, a la población, para de forman puedan brindar un servicio de una buena calidad.

## **2.4. CONCLUSIONES**

Con el análisis del trabajo realizado en el capítulo I basado en el objetivo general se logró determinar el nivel de satisfacción del visitante en el complejo turístico Campo Alegre para así cumplir con todas las expectativas de los turistas.

Es importante identificar la calidad de servicios ofrecido por el personal del complejo hacia los visitantes, de esta forma mejorar los productos para tener una mayor acogida de turistas que será un beneficio para el progreso del complejo.

Además se planteó proponer estrategias para incrementar la demanda de visitantes en el complejo Campo Alegre, que es necesario promocionar sus actividades turísticas utilizando las redes sociales, afiches, trípticos, periódicos y radio.

Mediante el estudio realizado se detectó que en el Complejo Turístico Campo Alegre no cuenta con información necesaria de sus servicios turísticos.

Se concluye que la baja calidad en los servicios turísticos es la causa o motivo por el cual el visitante se encuentra insatisfecho debido a que no reciben una buena atención, por otra parte la escasa inversión para mejorar las instalaciones del complejo o de los demás complejos que se encuentran en la ciudad por el motivo de que no reciben ayuda del sector público por lo que no permite ampliar el turismo así como en otras ciudades.

## **2.5. RECOMENDACIONES (PROPUESTA PARA MEJORAR EL CASO)**

Se recomienda a las empresas privadas invertir económicamente en diferentes proyectos de mejoramiento en servicios turísticos, de tal manera se ofrecerá un buen servicio al turista ya que mejorar la calidad de vida de los habitantes por medio de las nuevas fuentes de trabajo.

También se sugiere al Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Montalvo (GAD) contraten profesionales especializados en turismo, para que propongan investigaciones y no tan solo ayuden al desarrollo del cantón sino que mejorara la vida socioeconómica y se incrementara fuentes de trabajo.

Otra recomendación sería que en conjunto con otras instituciones brindaran charlas sobre los beneficios del turismo para que demuestren más interés por el turismo. Que organice un esquema de actividades que involucren otras clases de turismo como el turismo religioso, y el turismo de aventura.

Al departamento de turismo del GAD de Montalvo se recomienda realizar visitas a todos los atractivos con los resultados obtenidos será con el fin de tener un registro de datos de los visitantes.

A la Universidad Técnica de Babahoyo motivar a los estudiantes demostrar interés para realizar emprendimientos que tengan que ver con el turismo, el complejo tendría una excelente calidad en servicios por lo que aumentara la demanda de visitantes.

A la población se recomienda intervenir y participar conjuntamente con los departamentos de turismo para que ayuden a mejorar o crear nuevos lugares turísticos con diferentes actividades recreativas, con la colaboración de la población se lograra un gran aporte al desarrollo socioeconómico.

La solución para el problema planteado es la siguiente:

**PROPUESTA:** Mejorar promoción turística

**Objetivo:** Actualizar la página Web del Complejo Turístico Campo Alegre.

Por medio de esta propuesta lograremos incrementar la afluencia de visitantes en el complejo, por lo que en la página encontraremos:

- Incrementar información del lugar.
- Oferta turística
- Reglamento que se debe cumplir dentro del lugar
- Fotos actualizadas del lugar
- Videos

- Servicios a ofrecer
  
- Itinerarios

Encontrarán dos itinerarios en la página del complejo cada mes, cada itinerario está constituido con diferentes actividades, el primero será de un día y el segundo será de dos días, al final encontraran el precio de cada paquete, por medio de esta estrategia de promoción mejoraremos el nivel de satisfacción del visitante e incrementar la afluencia de turistas en aquel lugar.

Con los itinerarios mencionados a continuación conoceremos los recursos naturales que encontraremos en el complejo, un lugar maravilloso donde podrá observar su flora que se encuentra del sitio y que disfrutara, estará en contacto con la naturaleza, pasar un día muy lindo junto a su familia y amigos.

<b>COMPLEJO TURISTICO CAMPO ALEGRE ITINERARIO FULL DAY</b>
<p>8:00:Llegada al complejo turístico Campo Alegre en la ciudad de Montalvo</p> <p>8:00- 9:00 Recorrido por las cascadas</p> <p>10:00-10:30 Retorno hacia el complejo</p> <p>10:30- 11:30 Pesca deportiva</p> <p>11:30-13:00 Disfrutar de actividades recreativas en lugar (Libre)</p> <p>13:00- 14:00 Almuerzo</p> <p>14:00-15:00 Integración del grupo</p> <p>15:00-16:30 Juego de fútbol (Premiación al ganador )</p> <p>17:30 Retorno a Babahoyo</p> <p style="text-align: center;"><b>Precio: \$ 20 x Persona</b></p>

**COMPLEJO TURISTICO CAMPO ALEGRE**  
**2 Días- 1 Noche**  
**Itinerario**

**I DIA**

8:00: Llegada a la ciudad de Montalvo

8:00- 8:30 Llegada al Complejo Turístico Campo Alegre

8:30-9:00 Box lunch

9:30- 11:00 Recorrido por las dos cascadas

11:00-11:30 Retorno al complejo

13:30- 14:00 Pesca deportiva

14:00-15:30 Preparación de sus propios alimentos (Almuerzo)

15:30-17:00 Libre

17:00-18:30 Armar carpas

18:45-19:45 Cena

20:00-20:30 Presentación de baile( folklor)

**II DIA**

8:00- 9:00 Desayuno

9:20-11:00 Visita a la Virgen de los Remedios

11:30- 12:30 Almuerzo

12:30-13:00 Recorrido en el Parque central

13:00 – 14:00 Compras en Montalvo

14:00 Retorno a Babahoyo

**Precio: \$ 30 x Persona**

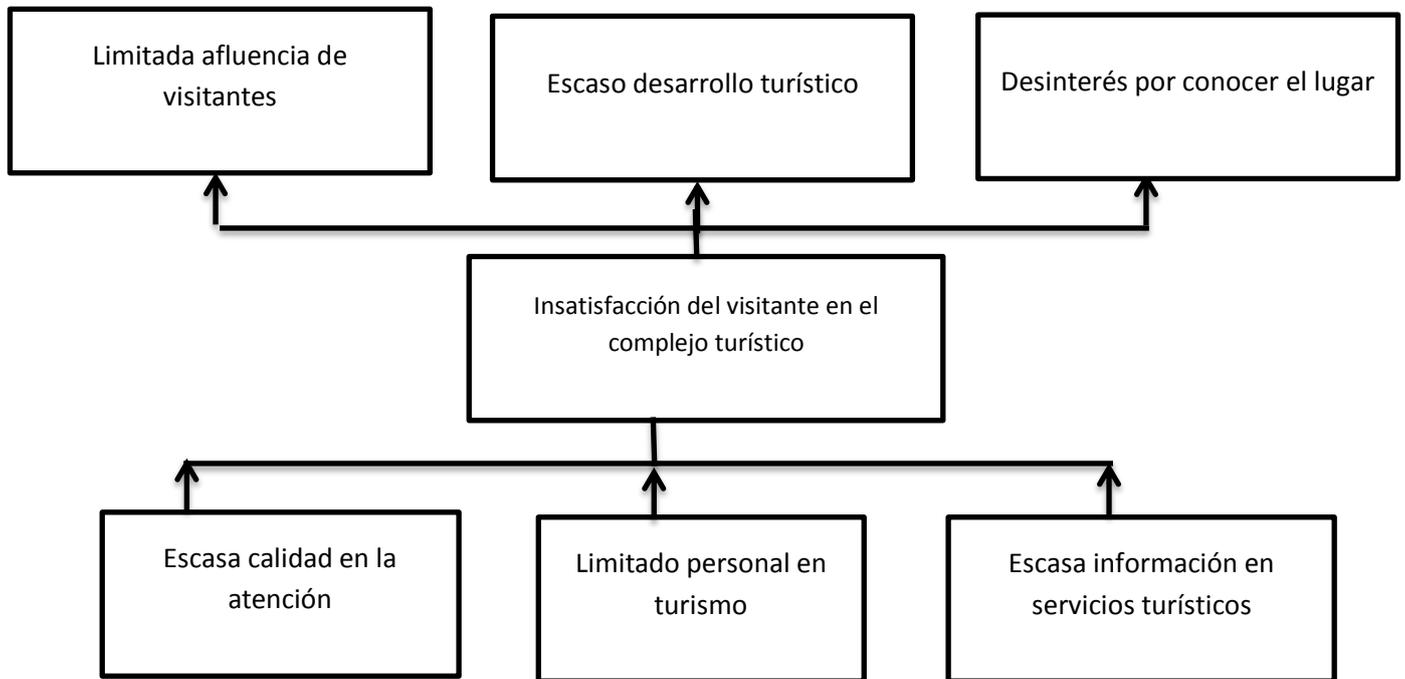
## BIBLIOGRAFÍA

- Andrade, J., & Freire, V. (2013). *"Estudio Del Mercado Turístico De Riobamba, Para La Elaboración Del Plan Estratégico De La Operadora De Turismo Salazar Tours, Período 2013-2017"*. Riobamba - Ecuador.
- Andrade, J., & Freire, V. (2013). *"Estudio del Mercado Turístico de Riobamba, para la Elaboración del Plan Estratégico de la Operadora de Turismo Salazar Tours, Período 2013-2017"*. Riobamba - Ecuador.
- Cabarcos, N. (2010). *Promoción y Venta de Servicios Turísticos: Comercialización de Servicios Turísticos*. España.
- Castillo, D. (2015). *Estudio De Factividad Para La Implementación De Una Nueva Línea De Negocio Enfocada En Transporte de Recorrido Turístico En Una Empresa Que Compete En El Mercado De Escuelas De Conducción Caso: "Escut Cía. Ltda.", O Crear Una Nueva Compañía De Transporte*. Quito.
- Constante, D. (2011). *!La Difusión Turística de la fiesta del Corpus Cristi y su Incidencia en la Afluencia de Visitantes a la Parroquia de San Andrés del Cantón Pillaro de la Provincia de Tungurahua"*. Ambato-Ecuador.
- Cuásquer, L., & Oña, M. (2014). *Estudio de la Demanda Turística de la Zona Urbana del cantón Antonio Ante, Provincia de Riobamba*. Ibarra.
- Estacio, J. (2016-2017). *"Diseño de un Complejo Recreaacional con Tecnología Vegetal para la Parroquia La Unión Provincia de Los Ríos"*. Guayaquil.
- Franco, C. (2017). *!Análisis de la Afluencia Turística Actual en la Comuna Montañita, Parroquia Manglaralto y su Impacto en el Sector Hotelero"*. La Libertad-Ecuador.
- Granados, E., Torres, M., & Torres, B. (2014). *"Anteproyecto Arquitectónico para el Complejo Municipal de Tecapán, Departamento de Usulután."*. San Miguel El Salvador Centro América.
- Granados, E., Torres, M., & Torres, B. (2014). *"Anteproyecto Arquitectónico para el Complejo Municipal de Tecapán, Departamento de Usulután."*. San Miguel El Salvador Centro América.
- Herrera, L. (2011). *"Los Factores Climáticos del Área Nacional de Recreación el Boliche y su Incidencia en la Afluencia de Turistas, Período 2009-2010-"*. Ambato - Ecuador.
- Marmolejo, A. (2017). *Plan de Marketing y su Influencia en la Promoción Turística del "Complejo Recreaacional Angelita", Cantón Buena Fe, Provincia de Los Ríos, Año 2017*. Quevedo - Ecuador.

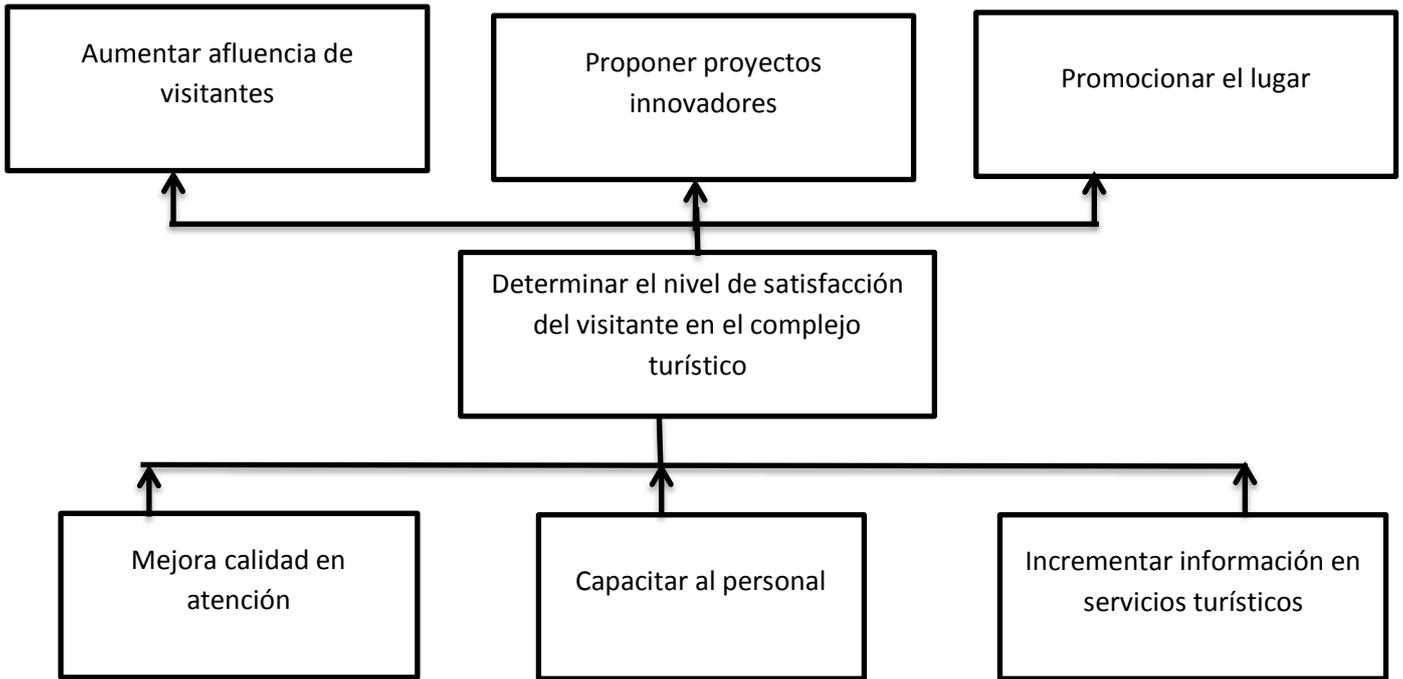
- Mera, B. (2015). *"Estudio de Factividad para la Creacion de un Copmplejo Turistico en el Cantón Santa Elena, Provincia de SantaElena, Año 2015."*. La Libertad - Ecuador.
- Mite, G. (2017). *Innovacion de la Oferta en la Transportacion Publica coo Aporte a la Satisfaccion del Visitante de General Villamil Playas, Año 2017*. La Libertad - Ecuador.
- Napa, Y. d. (2017). *"Perfil del Visitante y sus Niveles de Stisfaccion ccon los Productos consumidos en el Canton La Libertad de la Provincia de Santa Elena"*. La Libertad-Ecuador.
- Navas, T. (2014). *Juegos para Piscina*. España.
- Paucar, J. (2017). *Estudio de la Oferta y la Demanda del Canton Pedro Moncayo, Provincia de Pichincha*. Ibarra.
- Pulido, J. (2011). *Estructura General del Mercado Turistico* . Valle Hermoso.
- Reyes, S. (2017). *La Oferta Turistica y su Aporte en la Evolucion del Destino Turistico de la Comuna Olón, Provincia de Santa Elena, Año 2016*. La Libertad-Ecuador.
- Villavicencio, J. (2015). *Análisis de la Situacion Actual del Turismo Interno en el Canton Paján, Provincia de Manabí para el Diseño de un Complejo Recreacional*. Guayaquil.

# ANEXOS

## ÁRBOL DE PROBLEMAS



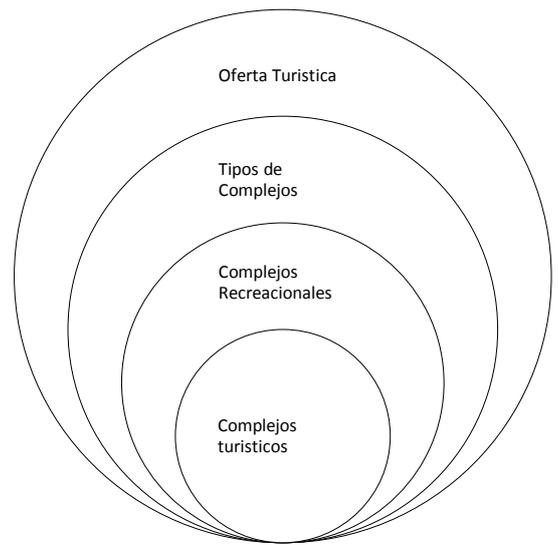
# ÁRBOL DE OBJETIVOS



## CATEGORIZACIÓN DE VARIABLES



Variable Dependiente



Variable Independiente

# FORMATO DE ENCUESTA

## UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO CARRERA HOTELERIA Y TURISMO

### ENCUESTA

**1.-¿Cómo calificaría al complejo turístico campo alegre?**

Muy bueno

Bueno

Poco satisfactorio

**2.- Le gusta las actividades recreacionales del complejo**

Si  No

**3.-Se encuentra satisfecho con la atención brindado por el personal del complejo**

Si  No

**4.- Cree usted que se debería mejorar la infraestructura del complejo**

Si  No

**5.- Por cual medio de publicidad conoció el lugar**

Internet  Radio  Redes sociales  Fiches  Otros

**6.-Piensa usted que los propietarios del complejo cuidan la naturaleza**

Si  No

**7.- En el complejo turístico se encuentran señaléticas para identificar cada actividad turística**

Si  No

**8.- Considera que dentro del complejo Campo Alegre se encuentra seguro**

Si  No

**9.- Conoce usted sobre la oferta turística del complejo**

Si  No

**10.- Cree usted que todos los complejos de Montalvo ayudan al desarrollo socioeconómico**

Si  No

## RESULTADOS OBTENIDOS DE LA INVESTIGACIÓN

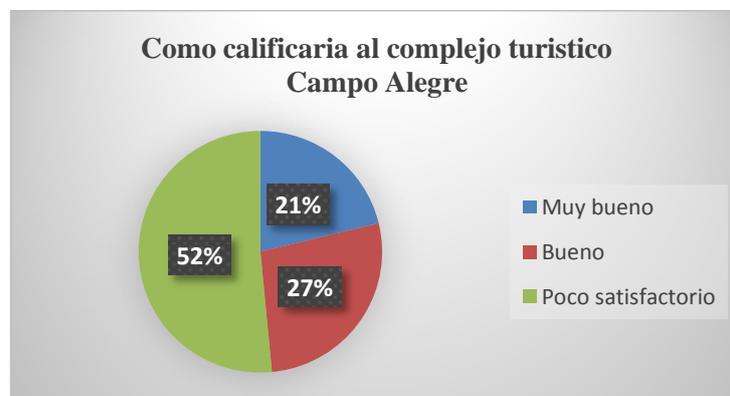
### PREGUNTA 1.- ¿Cómo calificaría al complejo turístico Campo Alegre?

**TABLA 1:** Complejo turístico Campo Alegre

Pregunta 1	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Cómo calificaría al complejo turístico Campo Alegre	Muy bueno	7	21%
	Bueno	9	27%
	Poco satisfactorio	17	52%
	Total	33	100%

**Autora:** Mayra Isa

**GRAFICO 1:** Complejo turístico Campo Alegre



**Autora:** Mayra Isa

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

**Análisis:** El 52% se encuentra poco satisfactorio con el lugar, el 27% califica como bueno y el 21% indica que es muy bueno el complejo.

**Interpretación:** La encuesta fue aplicada a 33 personas de las cuales 7 consideraron que es muy bueno el lugar, 9 que es bueno y 17 que es poco satisfactorio.

## PREGUNTA 2: Le gustan las actividades recreacionales del complejo

**TABLA 2:** Actividades recreacionales del complejo

Pregunta 2	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Le gustan las actividades recreacionales del complejo	Si	10	30%
	No	23	70%
	Total	33	100%

**Autora:** Mayra Isa

**GRAFICO 2:** Actividades recreacionales del complejo



**Autora:** Mayra Isa

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

**Análisis:** El 70% indica que no les gustan las actividades recreacionales del complejo mientras que el 30% si les gusta

**Interpretación:** Indicaron 10 personas que si les gusta las actividades turística y 23 personas dijeron que no les gusta.

**PREGUNTA 3: Se encuentra satisfecho con la atención brindado por el personal del complejo**

**TABLA 3:** Atención por el personal del complejo

Pregunta 3	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Se encuentra satisfecho con la atención brindado por el personal del complejo	Si	13	39%
	No	20	61%
	Total	33	100%

**Autora:** Mayra Isa

**GRAFICO 3:** Atención por el personal del complejo



**Autora:** Mayra Isa

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

**Análisis:** El 61% indica que no se encuentra satisfecho con la atención brindado por el personal del complejo y el 39% indica lo contrario.

**Interpretación:** Según resultados 13 personas mencionaron que se encuentran satisfechos con la atención brindado por el personal y el 20 mencionaron que no les gusta.

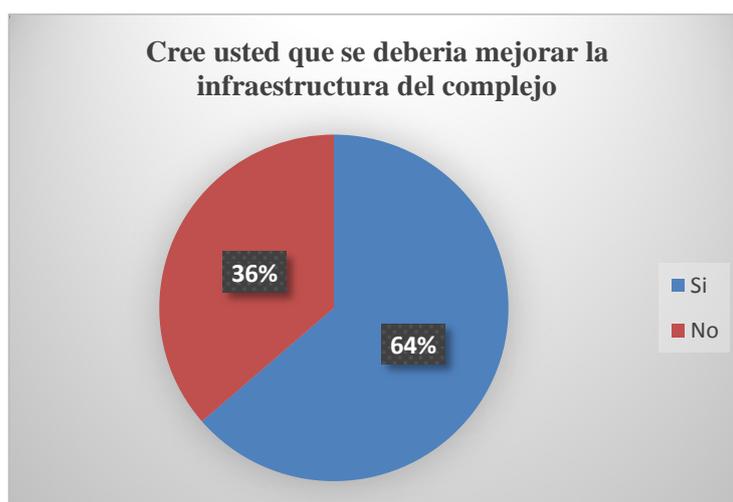
#### **PREGUNTA 4: Cree usted que se debería mejorar la infraestructura del complejo**

**TABLA 4:** Infraestructura del complejo

<b>Pregunta 4</b>	<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Cree usted que se debería mejorar la infraestructura del complejo	Si	21	64%
	No	12	36%
	Total	33	100%

**Autora:** Mayra Isa

**GRAFICO 4:** Infraestructura del complejo



**Autora:** Mayra Isa

#### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

**Análisis:** El 64% desea que se mejore la infraestructura del complejo y el 36% indica lo contrario.

**Interpretación:** Con 33 resultados de la encuesta, 21 visitantes desean que mejore la infraestructura y 12 indicaron lo contrario.

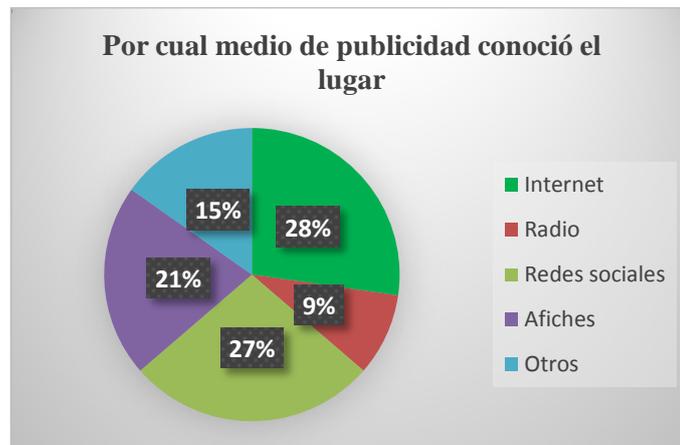
## PREGUNTA 5: Por cual medio de publicidad conoció el lugar

**TABLA 5:** Publicidad del lugar

Pregunta 5	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Por cual medio de publicidad conoció el lugar	Internet	9	28%
	Radio	3	9%
	Redes sociales	9	27%
	Afiches	7	21%
	Otros	5	15%
	Total	33	100%

**Autora:** Mayra Isa

**GRAFICO 5:** Publicidad del lugar



**Autora:** Mayra Isa

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

**Análisis:** Según resultados demuestran, por cual medio d publicidad conocieron el lugar, el 28% por internet, el 27% por redes sociales, el 21% por afiches, el 15 por otros medios y el 9% por radio.

**Interpretación:** 9 personas revelaron que conocieron el lugar por medio de internet, 3 por radio, 9 por redes sociales, 7 por afiches y 5 por otros medios.

## PREGUNTA 6: Piensa usted que los propietarios del complejo cuidan la naturaleza

**TABLA 6:** Cuidar la naturaleza

Pregunta 6	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Piensa usted que los propietarios del complejo cuidan la naturaleza	Si	14	42%
	No	19	58%
	Total	33	100%

**Autora:** Mayra Isa

**GRAFICO 6:** Cuidar la naturaleza



**Autora:** Mayra Isa

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

**Análisis:** El 58% indican que no cuidan la naturaleza y el 42% indica lo contrario.

**Interpretación:** Según 14 personas piensan que si cuidan la naturaleza y 19 que no están cuidando.

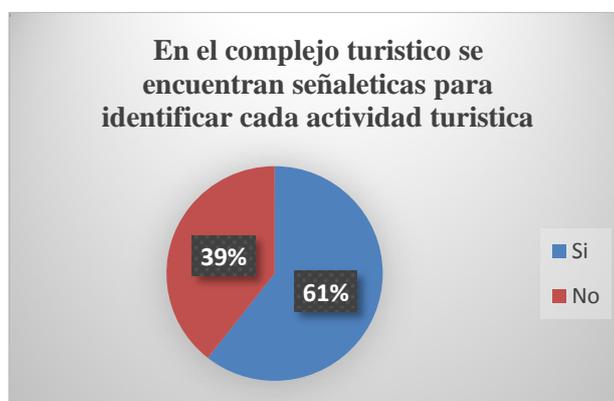
**PREGUNTA 7: En el complejo turístico se encuentran señaléticas para identificar cada actividad turística.**

**TABLA 7:** Señaléticas en el complejo turístico

Pregunta 7	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
En el complejo turístico se encuentran señaléticas para identificar cada actividad turística	Si	20	61%
	No	13	39%
	Total	33	100%

**Autora:** Mayra Isa

**GRAFICO 7:** Señaléticas en el complejo turístico



**Autora:** Mayra Isa

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

**Análisis:** El 61% indican que si hay señaléticas para identificar las actividades turísticas y el 39% indican lo contrario.

**Interpretación:** 20 personas dijeron que si se encuentran señaléticas en el lugar y 13 digieron que no hay.

**PREGUNTA 8: Considera que dentro del complejo Campo Alegre usted se encuentra seguro.**

**TABLA 8:** Seguridad dentro del complejo Campo Alegre

Pregunta 8	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Considera que dentro del complejo Campo Alegre usted se encuentra seguro	Si	14	42%
	No	19	58%
	Total	33	100%

**Autora:** Mayra Isa

**GRAFICO 8:** Seguridad dentro del complejo Campo Alegre



**Autora:** Mayra Isa

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

**Análisis:** El 58% indican que no se encuentran seguros en el complejo y el 42% indican lo contrario.

**Interpretación:** Dentro del complejo 14 sugirieron que si se encuentran seguros en el complejo y 19 que no lo están.

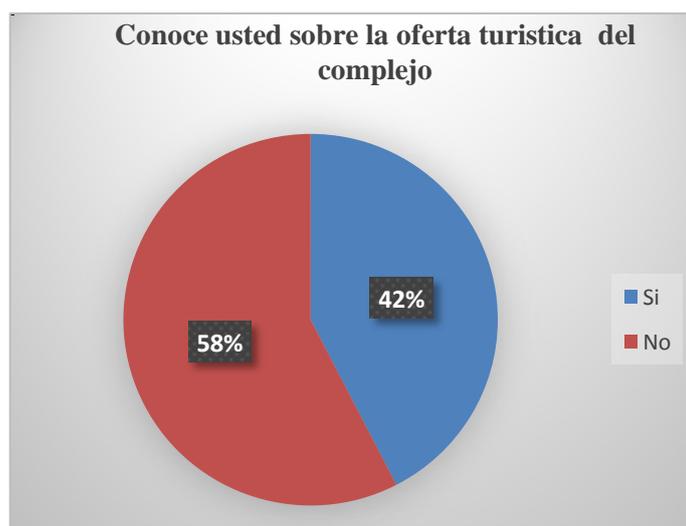
## PREGUNTA 9: Conoce usted sobre la oferta turística del complejo

**TABLA 9:** Oferta turística del complejo

Pregunta 9	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Conoce usted sobre la oferta turística del complejo	Si	14	42%
	No	19	58%
	Total	33	100%

**Autora:** Mayra Isa

**GRAFICO 9:** Oferta turística del complejo



**Autora:** Mayra Isa

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

**Análisis:** Indica que el 58% no conocen sobre la oferta turística del complejo y el 42% indican lo contrario.

**Interpretación:** En cuanto a la oferta turística del complejo Campo Alegre 14 nombraron que si conocen y 19 personas que no conocen sobre el ofrecimiento.

**PREGUNTA 10: Cree usted que todos los complejos de Montalvo ayudan al desarrollo socioeconómico**

**TABLA 10:** Complejos turísticos de Montalvo

Pregunta 10	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Cree usted que todos los complejos de Montalvo ayudan al desarrollo socioeconómico	Si	17	52%
	No	16	48%
	Total	33	100%

**Autora:** Mayra Isa

**GRAFICO 10:** Complejos turísticos de Montalvo



**Autora:** Mayra Isa

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

**Análisis:** El 52% indica que todos los complejos de Montalvo si ayudan al desarrollo socioeconómico pero el 48% indican lo contrario.

**Interpretación:** Mediante los resultados de 33 encuestas realizadas, 17 expusieron que si ayudan los complejos de Montalvo al desarrollo socioeconómico y 16 indicaron ayudarían.

## Complejo Turístico Campo Alegre



**Autora:** Mayra Isa

## Piscina del Complejo



**Autora:** Mayra Isa

## **Piscina de criadero de pescados**



**Autora:** Mayra Isa

## Fotos de la realización de encuestas a los visitantes



**Autora:** Mayra Isa



**Autora:** Mayra Isa



FECHA: 4/12/2018  
HORA: 9:33

**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:** ARELLANO VALENCIA DARIO JAVIER  
**ESTUDIANTE:** ISA SISA MAYRA JOHANA  
**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 CAMPO ALEGRE DEL CANTÓN MONTALVO

**INFORMACIÓN DEL PROYECTO DE TITULACIÓN**

SATISFACCIÓN DEL VISITANTE EN EL COMPLEJO TURÍSTICO CAMPO ALEGRE DEL CANTÓN MONTALVO					
FASE	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
FASE PRACTICA	2018-09-06	2018-10-01	TERMINADO	100%	HABILITADO

**INFORMACIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROYECTO**

INTRODUCCION					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
INTRODUCCIÓN	2018-09-10	2018-09-20	TERMINADO	100%	HABILITADO

DEFINICIÓN DEL TEMA CASO DE ESTUDIO					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
DEFINICIÓN DEL TEMA CASO DE ESTUDIO	2018-09-10	2018-09-20	TERMINADO	100%	HABILITADO

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2018-09-10	2018-09-14	TERMINADO	100%	HABILITADO

JUSTIFICACIÓN					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
JUSTIFICACION	2018-09-10	2018-09-14	TERMINADO	100%	HABILITADO

OBJETIVO					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
OBJETIVOS	2018-09-10	2018-09-14	TERMINADO	100%	HABILITADO

FUNDAMENTACION TEORICA					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
FUNDAMENTACION TEORICA	2018-09-10	2018-09-14	TERMINADO	100%	HABILITADO
FUNDAMENTACION TEORICA	2018-09-10	2018-09-20	TERMINADO	100%	HABILITADO

HIPOTESIS					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
HIPOTESIS	2018-09-10	2018-09-14	TERMINADO	100%	HABILITADO

**METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION**

ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
LOGIA	2018-09-10	2018-09-14	TERMINADO	100%	HABILITADO
LOGIA DE INVESTIGACION	2018-09-10	2018-09-20	TERMINADO	100%	HABILITADO

DESARROLLO DEL CASO					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
DESARROLLO DEL CASO	2018-09-10	2018-09-20	TERMINADO	100%	HABILITADO

SITUACIONES DETECTADAS (HALLAZGO)					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
SITUACIONES DETECTADAS	2018-09-10	2018-09-20	TERMINADO	100%	HABILITADO

SOLUCIONES PLANTEADAS					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
SOLUCIONES PLANTEADAS	2018-09-10	2018-09-20	TERMINADO	100%	HABILITADO

CONCLUSIONES					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
CONCLUSIONES	2018-09-10	2018-09-20	TERMINADO	100%	HABILITADO

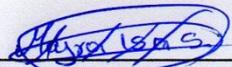
RECOMENDACIONES					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
RECOMENDACIONES	2018-09-10	2018-09-20	TERMINADO	100%	HABILITADO

BIBLIOGRAFIA					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
BIBLIOGRAFIA	2018-09-10	2018-09-20	TERMINADO	100%	HABILITADO

ANEXOS					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
ANEXOS	2018-09-10	2018-09-20	TERMINADO	100%	HABILITADO



**ARELLANO VALENCIA DARIO JAVIER**  
DOCENTE TUTOR



**ISA SISA MAYRA JOHANA**  
ESTUDIANTE