



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



DOCUMENTO PROBATORIO (DIMESIÓN ESCRITA)
DEL EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA/O EN
HOTELERÍA Y TURISMO

TEMA:

COMPLEJOS TURÍSTICOS Y LA CALIDAD DE SERVICIOS EN EL CANTÓN
VENTANAS

AUTORA:

MELISSA ANDREINA SANTILLAN CABEZAS

TUTOR:

MSC. VÍCTOR JAVIER CASTILLO ZUÑIGA

BABAHOYO

2019



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



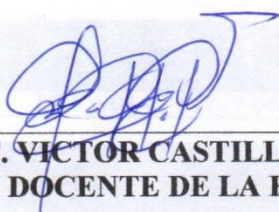
**CERTIFICADO FINAL DE APROBACIÓN DEL TUTOR DEL DOCUMENTO PROBATORIO
DIMENSIÓN PRÁCTICA DEL EXAMEN COMPLEXIVO PREVIA A LA SUSTENCIÓN.**

Babahoyo, 24 de abril del 2019

En mi calidad de Tutor del documento probatorio dimensión práctica del examen complejo, designado por el Consejo Directivo con oficio -C-HT-T-00294-2019, con fecha de **05 de abril del 2019**, mediante resolución **CD-FAC.C.C.J.S.E - SE-003-RES-001-2019**, certifico que el Sr. (a) **SANTILLAN CABEZAS MELISSA ANDREINA**, ha desarrollado el documento probatorio dimensión práctica del examen complejo

**COMPLEJOS TURÍSTICOS Y LA CALIDAD DE SERVICIOS EN EL
CANTÓN VENTANAS**

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 CASTILLO ZUÑIGA
DOCENTE DE LA FCJSE

CASULLA ZUÑIGA VICTOR JAVIER

DOCENTE TUTOR

SANTILLAN CABEZAS MELISSA ANDREINA

ESTUDIANTE



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:	SANTILLAN CABEZAS MELISSA ANDREINA
PERIODO ACADÉMICO:	ENERO 2019 - MAYO 2019
MODALIDAD DE TITULACIÓN:	EXAMEN COMPLEXIVO
FASE DE MODALIDAD:	FASE PRÁCTICA
PROYECTO DE TITULACIÓN:	COMPLEJOS TURÍSTICOS Y LA CALIDAD DE SERVICIOS EN EL CANTÓN VENTANAS

INFORMACIÓN DEL PROYECTO DE TITULACIÓN

COMPLEJOS TURÍSTICOS Y LA CALIDAD DE SERVICIOS EN EL CANTÓN VENTANAS					
FASE	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
FASE PRÁCTICA	2019-04-02	2019-04-25	TERMINADO	95%	HABILITADO

INFORMACIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROYECTO

INTRODUCCION					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
INTRODUCCION	2019-04-02	2019-04-24	TERMINADO	100%	HABILITADO

CONCLUSIONES					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
CONCLUSIONES	2019-04-02	2019-04-24	TERMINADO	100%	HABILITADO


BIBLIOGRAFIA					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
BIBLIOGRAFIA	2019-04-02	2019-04-24	TERMINADO	100%	HABILITADO

ANEXOS					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
ANEXOS	2019-04-02	2019-04-24	TERMINADO	100%	HABILITADO

DESARROLLO					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
DESARROLLO	2019-04-02	2019-04-24	TERMINADO	100%	HABILITADO

TRABAJO FINAL					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
TRABAJO FINAL	2019-04-02	2019-04-25	TERMINADO	70%	HABILITADO


CASTILLO ZUÑIGA VICTOR JAVIER
DOCENTE TUTOR


SANTILLAN CABEZAS MELISSA ANDREINA
ESTUDIANTE



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
HOTELERÍA Y TURISMO
EXAMEN COMPLEXIVO



Babahoyo, 23 de abril del 2019

RESULTADO DE GRADUACIÓN DE LA DIMENSIÓN ESCRITA
DE LA MODALIDAD DE EXAMEN COMPLEXIVO.

EL TRIBUNAL EXAMINADOR DEL PRESENTE INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN, TITULADO: **COMPLEJOS TURÍSTICOS Y LA CALIDAD DE SERVICIOS EN EL CANTÓN VENTANAS**

PRESENTADO POR EL SEÑOR (ITA): SANTILLAN CABEZAS MELISSA

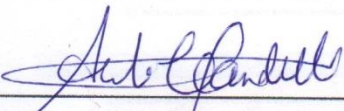
ANDREINA

OTORGA LA CALIFICACIÓN DE:

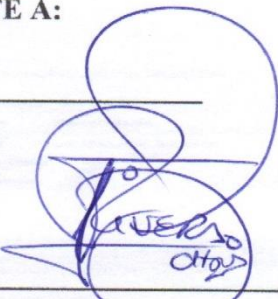
8.93 (Ocho punto noventa y tres)

EQUIVALENTE A:

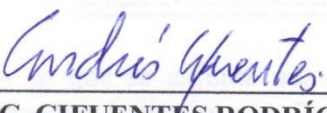
TRIBUNAL:

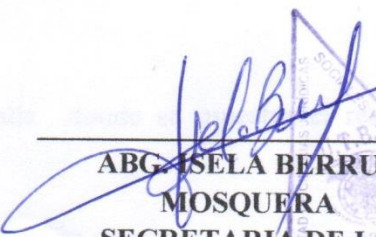

MSC. CANDELL SALDARREAGA
ANA MARÍA

DELEGADA DE LA DECANA


PHD. RIVERA GARCÍA
CHRISTIAN GEOVANNY

DOCENTE ESPECIALISTA


MSC. CIFUENTES RODRÍGUEZ
ÁNDRES FERNANDO
DELEGADO DEL CIDE


ABG. BERRUZ
MOSQUERA
SECRETARIA DE LA
FAC.CC.JJ.JJ.SS.EE

MSC. VICTOR MANUEL JUNGLA
DOCENTE DE LA FCSE



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

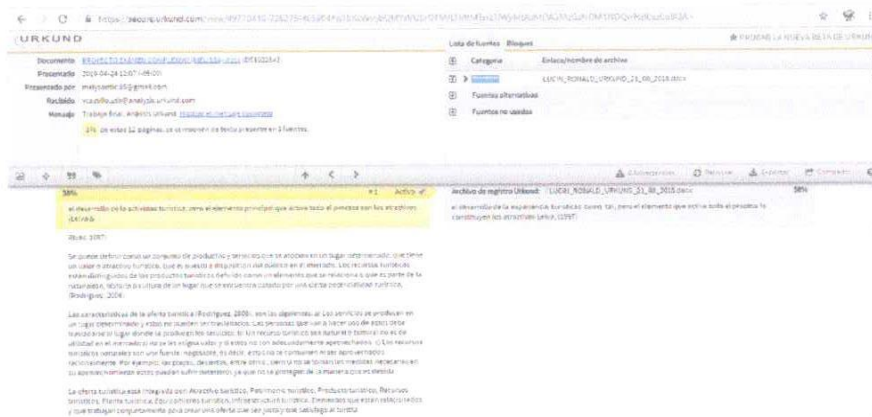


Babahoyo, 25 de abril del 2019

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 Sr. (a)(ta) **SANTILLAN CABEZAS MELISSA ANDREINA** cuyo tema es: **COMPLEJOS TURÍSTICOS Y LA CALIDAD DE SERVICIOS EN EL CANTÓN VENTANAS**, certifico que este trabajo investigativo fue analizado por el Sistema Antiplagio Urkund, obteniendo como porcentaje de similitud de **[1%]**, 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. VÍCTOR CASTILLO ZUÑIGA
DOCENTE DE LA FCJSE



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



CERTIFICACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL

Yo, **SANTILLAN CABEZAS MELISSA ANDREINA**, portadora de la cédula de ciudadanía **120705001-2**, 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 (a) 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:

**COMPLEJOS TURÍSTICOS Y LA CALIDAD DE SERVICIOS EN EL
CANTÓN VENTANAS**

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

SANTILLAN CABEZAS MELISSA ANDREINA

CI. 120705001-2



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



DEDICATORIA

Este trabajo se lo dedico a Dios, por las bendiciones recibidas cada día, por darme la fuerza necesaria para seguir a delante y vencer todos los obstáculos presentados, a mi familia por ser la parte fundamental de apoyo a lo largo de estos 4 años universitarios.



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



AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios y a mis padres Laura Cabezas y Alejandro Santillan, por haberme dado la oportunidad de estudiar esta hermosa carrera y apoyarme en todo momento, a los docentes por todas las clases impartidas en el aula, a mi tutor por brindarme su conocimiento en el desarrollo del proyecto, y por ultimo gracias a mis familiares y a mi novio por darme la oportunidad de contar siempre con ellos y brindarme su apoyo incondicional para lograr mis objetivos.



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



RESUMEN

Dentro de la investigación se aborda el tema complejos turísticos y la calidad de servicios en el Cantón Ventanas. Los complejos turísticos son lugares diseñados para ofrecer bienes y servicios con la finalidad fundamental de satisfacer a la sociedad, un lugar en el que puedan divertirse y relajarse con sus familiares y amigos.

Ventanas es el cuarto cantón más poblado de la provincia de Los Ríos, con una población de 74.100 habitantes, su extensión es de 533 km². Produce productos como el maíz el cual es el sustento de la mayoría de su población, también produce productos como banano, arroz, cacao, café, soya, maracuyá, gandul.

El turismo en el cantón es escaso debido a que existen pocos establecimientos de recreación que brinden servicios de buena calidad y que satisfaga a sus visitantes, muchas veces sus habitantes tienen que recurrir a visitar otros lugares fuera de sus cantón para satisfacer sus principales necesidades de ocio. Sus principales recursos turísticos son los ríos de agua dulce los cuales son visitados todo el año por los pobladores y turistas especialmente en invierno y en la época de carnaval.

Palabras claves: complejos turísticos, calidad de servicios, satisfacción, recreación.



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



ABSTRACT

Within the investigation, the topic of the tourist complexes and the quality of the services in Canton Ventanas is addressed. The tourist complexes are places designed to offer goods and services with the fundamental purpose of satisfying society, a place where they can have fun and relax with their family and friends.

Ventanas is the fourth most populated canton of the province of Los Ríos, with a population of 74,100 inhabitants, its extension is 533 km². It produces products such as corn, which is the livelihood of most of its population, and also produces products such as bananas, rice, cocoa, coffee, soybeans, passion fruit, and shirker.

Tourism in the canton is scarce because there are few recreational establishments that offer good quality services and that satisfy their visitors, often its inhabitants have to resort to visiting other places outside their canton to satisfy their main leisure needs. Its main tourist resources are the freshwater rivers that are visited throughout the year by the inhabitants and tourists, especially in winter and during the carnival season.

Keywords: tourist complexes, quality of services, satisfaction, recreation.

ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN	1
DESARROLLO	3
Justificación.....	3
Objetivo General	5
Objetivos Específicos.....	5
Sustentos Teóricos	5
Oferta Turística	5
Producto Turístico.....	6
Atractivo Turístico	7
Complejo Turístico.....	8
Demanda Turística	8
Satisfacción del Cliente.....	9
Actividades Recreativas	10
Calidad de servicios	11
Técnicas aplicadas para la recolección de la información	12
Métodos.....	12
Cualitativo	12
Cuantitativo.....	12
Analítico.....	12

Deductivo	12
Inductivo	13
Técnicas.....	13
Observación.....	13
Encuesta	13
Instrumentos.....	13
Ficha de observación.....	13
Formulario de encuesta	14
Población y Muestra.....	14
Resultados Obtenidos.....	15
Situaciones detectadas.....	17
Soluciones planteadas	17
CONCLUSIONES	19
BIBLIOGRAFÍA.....	20
ANEXOS.....	

INTRODUCCIÓN

Dentro de la investigación se abordan los complejos turísticos y la calidad de los servicios en el Cantón Ventanas que está dentro de la línea de investigación de la carrera de hotelería y turismo que es el desarrollo de productos y servicios, sujeta en la sub línea de investigación proyección para el mejoramiento de la calidad de producto o servicio que se alinea con el objetivo 10 del Plan Nacional del Buen Vivir.

Los complejos turísticos son lugares que están diseñados para el disfrute y relajamiento de las personas, con el fin de ofrecer servicios de calidad que se adapten a los gustos y necesidades de los turistas, son una forma de desarrollo del turismo de una localidad debido a que el turismo es una actividad rentable que incentiva a las personas a buscar sitios de recreación donde pasar con su familia y amigos, lo que permite generar ingresos económicos y nuevas fuentes de empleo.

Ventanas es un cantón de la Provincia de Los Ríos que se localiza en el litoral del Ecuador, su extensión es de 533 km², con una población de más de 74.100 habitantes lo que lo convierte en el cantón más poblado de la provincia. Produce productos como el maíz el cual es el sustento de la mayoría de su población, también produce productos como banano, arroz, cacao, café, soya, maracuyá, gandul.

El turismo en el cantón es escaso, sus principales recursos turísticos son los ríos de agua dulce los cuales son visitados todo el año por los pobladores y turistas especialmente en invierno y en la época de carnaval. En ciertos meses del año se realizan eventos deportivos como regatas para el disfrute de turistas y residentes.

En la investigación se aborda dentro del desarrollo la justificación que consta de la problemática que existe en el Cantón Ventanas, el turismo se da de manera limitada, ya que existen pocos establecimientos de recreación que brinden servicios de excelente calidad y que satisfagan a las personas, sin necesidad de que sus habitantes tengan que ir a diferentes lugares fuera del cantón en busca de sitios para el disfrute y relajación con sus familiares o amigos, el objetivo a alcanzar que es identificar la factibilidad de creación de un complejo turístico y la calidad de los servicios, quienes serán los beneficiarios, impacto positivo que tendría el proyecto en el cantón, la respectiva justificación teórica de las variables, las técnicas, métodos e instrumentos que se utilizaron para llevar a cabo la investigación, los resultados y conclusiones que se obtuvieron durante el proceso.

DESARROLLO

Justificación

El turismo es una actividad que cada día progresa en el Ecuador, genera beneficios como la aparición de nuevas fuentes de empleo. Así mismo cada día los gustos de las personas varían, buscan nuevas experiencias y nuevos lugares por conocer con el fin de satisfacer sus necesidades de ocio.

Con el desarrollo de la matriz de problematización se estableció un problema central que es la limitada existencia de complejos turísticos y la escasa calidad de servicios en el Cantón Ventanas, que es ocasionada por la falta de propuesta de proyectos turísticos, muchas veces las personas que están encargadas del departamento de turismo no son preparadas en el área o no son lo suficientemente preparados para ejecutar proyectos turísticos que aporten en el desarrollo económico, se interesan más en la agricultura y dejan de lado la actividad turística y no la fomentan, también está el poco interés de dueños de los establecimientos en brindar servicios de calidad.

Actualmente en el cantón Ventanas existe un complejo turístico llamado Rancho Lizi, este lugar cuenta con atractivos como dos piscinas con tobogán y una cancha deportiva cuenta también con un bar, salón de baile y parqueadero, pero no satisface totalmente las necesidades de los turistas, las personas necesitan tener a su alcance un lugar que le brinde la oportunidad de disfrutar de una variedad de servicios como alojamiento, poder degustar comida típica, servirse diferentes tipos de bebidas, jacuzzis, acceso a atractivos como un sitio de juego infantiles, piscinas temáticas, mirador, cabañas con hamacas para relajación de los visitantes.

El objetivo de este proyecto es identificar la factibilidad de creación de un complejo turístico y la calidad de los servicios con el fin de contribuir al desarrollo económico y que a su vez sus habitantes y turistas tengan la oportunidad de divertirse y relajarse en un lugar que les ofrezca servicios de calidad y logren satisfacer plenamente sus necesidades, se lograra a través de la contratación de profesionales especializados en proyectos turísticos, charlas sobre los beneficios turísticos y capacitaciones sobre la calidad de los servicios y la satisfacción del cliente.

Con este proyecto se beneficiará directamente los dueños de los complejos turísticos porque obtendrán más conocimientos y herramientas mediante las cuales puedan mejorar las condiciones del negocio así también los nuevos porque crearían más alternativas para los turistas mediante las cuales puedan recibir un incremento económico debido a la afluencia de visitantes, también la población porque tendrán nuevas fuentes de empleo y mejoraran su calidad de vida a través de los beneficios turísticos. Se logrará un buen posicionamiento del mercado y se obtendrá rentabilidad del complejo turístico, basándose en el buen servicio al cliente lo que dará como resultado que la estadía del turista en el complejo sea reconfortable, y este será el elemento diferenciador que lo distinguirá de los complejos existentes en los cantones aledaños.

Se logrará un impacto positivo, especialmente en la población porque se incrementará el turismo convirtiéndolo en un lugar reconocido y de motivación para el turista, lo que contribuirá en la generación de empleos lo que fomentara la actividad turística en el Cantón y logrará que las personas no se interesen solo en la agricultura sino que también busquen nuevas maneras de generar ingresos económicos y de contribuir al progreso de un pueblo que se quiere dar a conocer.

Objetivo General

- Identificar la factibilidad de creación de un complejo turístico y la calidad de los servicios en el Cantón Ventanas.

Objetivos Específicos

- Analizar los referentes teóricos en base a las variables complejos turísticos y la calidad de servicios.
- Diagnosticar la situación actual de los complejos turísticos existentes.
- Proponer la creación de un complejo turístico y la calidad de los servicios.

Sustentos Teóricos

Oferta Turística

Según (Leiper 1990), la oferta turística está integrada por tres componentes básicos que son los atractivos y las actividades turísticas, la planta y infraestructura turística. Estos elementos se relacionan entre si y si uno de estos llega a faltar hace que se torne difícil o que se imposibilite el desarrollo de la actividad turística, pero el elemento principal que activa todo el proceso son los atractivos. (Leiva y Rivas, 1997)

Se puede definir como un conjunto de productos y servicios que se asocian en un lugar determinado, que tiene un valor o atractivo turístico, que es puesto a disposición del público en el mercado. Los recursos turísticos están distinguidos de los productos turísticos definido como un elemento que se relaciona o que es parte de la naturaleza, historia o cultura de un lugar que se encuentra dotado por una cierta potencialidad turística. (Rodríguez, 2006)

Las características de la oferta turística (Rodríguez, 2006), son las siguientes: a) Los servicios se producen en un lugar determinado y estos no pueden ser trasladados. Las personas que van a hacer uso de estos debe trasladarse al lugar donde se producen los servicios. b) Un recurso turístico sea natural o cultural no es de utilidad en el mercado si no se les asigna valor y si estos no son adecuadamente aprovechados. c) Los recursos turísticos naturales son una fuente inagotable, es decir, estos no se consumen al ser aprovechados racionalmente. Por ejemplo: las playas, desiertos, entre otros., pero si no se toman las medidas necesarias en su aprovechamiento estos pueden sufrir deterioros ya que no se protegen de la manera que es debida.

La oferta turística está integrada por: Atractivo turístico, Patrimonio turístico, Producto turístico, Recursos turísticos, Planta turística, Equipamiento turístico, Infraestructura turística. Elementos que están relacionados y que trabajan conjuntamente para crear una oferta que sea justa y que satisfaga al turista.

Producto Turístico

(Cárdenas, 2001 y Ramírez, C. 2006) lo definen como aquel conjunto de bienes y servicios que se ofrecen en un mercado competitivo ya sea de manera individual o combinados de acuerdo a la necesidad, gusto y requerimiento del turista. Estos bienes y servicios pueden estar destinados al confort, relajamiento y disfrute material o espiritual de las personas.

(Boullón, R. 2003), dice que los servicios no son los únicos elementos, ni son los más importantes dentro del producto turístico, que son sólo un medio que facilita la práctica del turismo; es decir, que busca satisfacer las necesidades básicas del turista, con el verdadero objetivo que no es otro más que divertirse, pasear, relajarse, practicar algún deporte, obtener nuevas experiencias, entre otras actividades.

Los productos turísticos están compuestos de servicios básicos para el turista (alojamiento y alimentación) y otros servicios que complementan el producto, aportan carácter y calidad al producto, es decir, le añaden un valor adicional, que hace la diferenciación. El producto turístico se distingue en: Producto turístico individual o específico (por ejemplo algún tipo de alojamiento o una empresa dedicada a las actividades de ocio) y otro más amplio que comprende la experiencia del turista.

Atractivo Turístico

Es el componente de más importancia del producto turístico, ya que determinan la elección, por parte del turista, el punto de destino, y a su vez generan, una gran corriente turística hacia su localización o establecimiento. Asimismo estos constituyen el principal motivo para que el turista quiera visitar el lugar y así ser capaces de satisfacer sus principales motivos de viaje. Los atractivos turísticos conforman la materia prima que permite que la planta turística opere. (Navarro, D., 2015)

Conforman el elemento clave para delimitar el espacio turístico, porque son como la materia prima del sector. Se clasifican en (sitios naturales, manifestaciones culturales, folklore, etnológico) y sin su presencia no existiría la actividad turística. La presencia de un atractivo no es suficiente, porque para que el lugar pueda desarrollarse turísticamente debe estar dotado de todos los elementos que facilitan la llegada, el desplazamiento y la permanencia de los turistas, es decir que se le debe agregar la planta turística que son (hoteles y restaurantes) e infraestructura (caminos, terminal, aeropuertos, etc.). Si no los tiene el espacio turístico es aún un lugar potencial, es decir el lugar no se desarrolla turísticamente pero podría hacerlo si se le agregara todos los elementos que le hace falta. (Boullón, R., 2006)

Un atractivo turístico es un sitio de interés que motiva a las personas a viajar, genera actividad económica debido a la afluencia de turistas, puede ser de interés para las personas ya sea por su belleza, historia o valor cultural, ofrece aventura ocio y diversión

Complejo Turístico

Según (Solís Gómez S. y León Gordon R.), complejo turístico es un lugar que está diseñado para la satisfacción de las necesidades de las personas, el turismo hace referencia a los procesos por los cuales se han desarrollado áreas urbanas con la finalidad fundamental de producir bienes y servicios que produzcan satisfacción a la sociedad. Estos espacios son considerados muy buenos por parte de las personas. Generan la oportunidad de obtener mayores ingresos a través de la comunidad.

Es una superficie variable de territorio que tiene ciertas condiciones como atractivos turísticos cuya visita es de al menos tres días, y debe tener como mínimo un centro turístico urbano y atractivo, centros turísticos secundarios que estén ubicados dentro del radio de influencia del centro principal. (Galiano Luna L. 2016)

Está diseñado para ofrecer servicios como alojamiento, alimentación, y que las personas que visiten el lugar tengan la oportunidad de realizar actividades recreacionales para el disfrute y relajación con el propósito de que satisfagan por completo sus necesidades.

Demanda Turística

La demanda turística comprende tanto el desplazamiento como todos los bienes y servicios que requiere el turista durante el desplazamiento, a su vez se divide en: a) demanda turística interna, la cual está constituida por los turistas que viajan dentro de su mismo país; y b)

demanda turística internacional, constituida por los turistas que viajan de un país a otro. (Flores Ruiz, D. y Barroso González, M. 2012)

Se la puede definir de una manera similar a cualquier otro tipo de demanda, pero tiene características que la diferencian de la demanda de otros bienes o servicios que no son turísticos, características que deben ser tomadas en cuenta para no simplificarlas y evitar cometer errores a futuro que se podrían producir por el hecho de omitirlas. (Martínez Roget, F. y Miguel Domínguez, J. 2000)

Cuando se programa mal el crecimiento turístico, puede crearse demasiado aumento de la demanda en determinados lugares, áreas o zonas lo que provoca que estos se saturen y se congestionen debido al mal manejo de la demanda. A esto también se aumenta el crecimiento desordenado, y no regulado, de la oferta de alojamiento, lo que provoca desequilibrios en la oferta y la demanda de plazas.

Satisfacción del Cliente

Según (Huete 1997) la satisfacción de un cliente es el resultado de las impresiones que recibe en el momento que hace uso de los servicios menos las expectativas que el cliente trajo al entrar en contacto con la actividad de servicio. (Kotler y Armstrong 2007), plantean a la satisfacción del cliente como el nivel del estado de ánimo que una persona alcanza y que es el resultado de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas.

La satisfacción es un proceso muy dinámico, activo y dependiente del entorno en el que se encuentre. En este sentido, que un cliente alcance la satisfacción se convierte en una cuestión de mucha importancia para el destino y las personas o empresas que allí operan, porque de esto

dependerá que el cliente repita su visita, y que realice una comunicación positiva del destino a otros clientes potenciales. (Moreno Gil S., Celis Sosa, D. y Aguiar Quintana T. 2002)

Se debe evaluar contantemente la satisfacción del turista porque es un buen predictor de recompra, desarrollar estrategias adecuadas para tener una buena relación con los turistas, demostrarles que ellos son una prioridad para mantener la fidelidad del cliente hacia el destino turístico.

Actividades Recreativas

El componente recreativo, que tiene protagonismo en el caso de las estrategias de diferenciación, tiene un principal objetivo que es el de mantener y fidelizar la demanda y así captar nuevos segmentos, para incrementar el desarrollo turístico en el destino; la mejora de la imagen del lugar y la creación de nuevas oportunidades de negocio. (Vera Rebollo, F. y Baños Castiñeira, C. 2010).

Según (Ivars Baidal, J. 2000), se considera actividades recreativas, las que se realizan durante el tiempo libre o de ocio en el ámbito local y regional, que incluyen la estancia en un lugar distinto al de su residencia habitual por un periodo de tiempo determinado. Las actividades de recreación y turismo tienen un contenido económico-productivo, y dependen algunas veces del medio rural, generan infraestructuras de alojamiento para los residentes temporales.

Las actividades recreativas sirven para captar la atención de los turistas que buscan invertir su tiempo libre en la realización de actividades que les produzcan entrar en un estado de diversión y relajación, permite también la captación de nuevos clientes mejorar la imagen del establecimiento y crear nuevas oportunidades de negocios.

Calidad de servicios

Para (Moses Juran, J. 1990) la calidad se entiende como una adecuación al uso, que se define como las características de un producto o servicio que proporcionan la capacidad de satisfacer las necesidades de los clientes, (Edwards Deming, W. 1989) plantea la calidad en términos de la capacidad con la que se cuenta para garantizar la satisfacción del cliente. Mientras que (Vallin Feigenbaun, A. 1994) tiene otra visión de esto pues él considera que todos los departamentos deben participar para garantizar la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes. Por otra parte, (Ishikawa, K. 1991) se interesó más en cambiar la manera de pensar de la gente respecto a su trabajo, y considero que la calidad es un constante proceso que debe ser llevado un paso más adelante y la definió como desarrollar, diseñar manufacturar y mantener un producto de calidad.

El servicio no estandariza, las expectativas del cliente, porque cada cliente es diferente y sus necesidades varían, es por esta razón que no se puede desarrollar procedimientos que sean inflexibles para mantener satisfechos a los clientes, lo que determina que la calidad del servicio se percibe de forma diferente según el cliente y usuario del mismo. (Horovits 1991)

(Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. 1990) coinciden en que la clave para brindar un buen servicio es alcanzar o exceder las expectativas que el cliente tiene, y esto puede darse con tan solo ofrecer una razón o explicación al consumidor siempre que éste lo necesite.

La calidad de un producto o servicio turístico debe ser ofrecido de manera que este sobrepase las expectativas del cliente, concentrándose en el buen trato para que este pueda sentirse satisfecho y regrese al lugar, lo que creará en él una preferencia y fidelidad del lugar.

Técnicas aplicadas para la recolección de la información

Métodos

Cualitativo

Este método proporciona datos descriptivos y fue utilizado en el proyecto para abordar el estudio del problema, y se obtuvo un diagnóstico de la situación actual de los complejos turísticos, de cómo son los establecimientos turísticos que actualmente operan, del porque no existen más establecimientos que contribuyan al desarrollo económico.

Cuantitativo

Sirvió para la investigación, análisis y comprobación de la información proporcionada por la población que respondió a preguntas específicas sobre los complejos y la calidad de servicios lo que permitió conocer sobre si los establecimientos existentes brinda buenos servicios y satisface sus necesidades, el interés sobre uno nuevo que le brinde nuevas opciones y mejor calidad de servicios.

Analítico

Permitió la comprensión de la situación en la que se encuentra el Cantón Ventanas, conocer el objeto de estudio, causas y efectos para así dar con el desarrollo de soluciones y obtener nueva información según lo que se investigó.

Deductivo

Este método ayudo en el razonamiento para la búsqueda de conclusiones lógicas y validas, a deducir varias suposiciones para comprobar si el proyecto será válido o no.

Inductivo

Es un método que permitió la obtención de conclusiones generales basadas en la observación y el estudio de la problemática, también el análisis sobre las variables en el desarrollo del proyecto.

Técnicas

Observación

Esta técnica de observación se utilizó en el proyecto para la toma de información, registración y posteriormente analizarla.

Encuesta

Esta técnica permite obtener información para avanzar en el proyecto, ayuda a conocer más sobre la problemática para la obtención de óptimos resultados que servirán para el planteamiento de soluciones.

Instrumentos

Ficha de observación

Este tipo de instrumento ayudo en la registración de la información necesaria para el proyecto, para evitar olvidar algún dato o situación.

Formulario de encuesta

Es el conjunto de preguntas abiertas y cerradas que se hacen directamente a la persona que brindara la información sobre los complejos turísticos y la calidad de los servicios del Cantón Ventanas.

Población y Muestra

En base al instituto nacional de estadística y censos (INEC), los datos obtenidos de los habitantes del Cantón Ventanas es de 74.100, y se aplicó la siguiente formula de población finita.

Dónde:

n= Tamaño de la muestra buscado

N= Tamaño de la población o universo (1200)

Z= Parámetro estadístico que depende del nivel de confianza (NC) (1.96)

e= Error de estimación máximo aceptado (0.10%)

p= Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (0.5)

q= Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado (0.5)

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

$$n = \frac{74.100 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.10^2 * (74.100 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{74.100 * 3.8416 * 0.5 * 0.5}{0.01 * 74.099 + 3.8416 * 0.5 * 0.5}$$

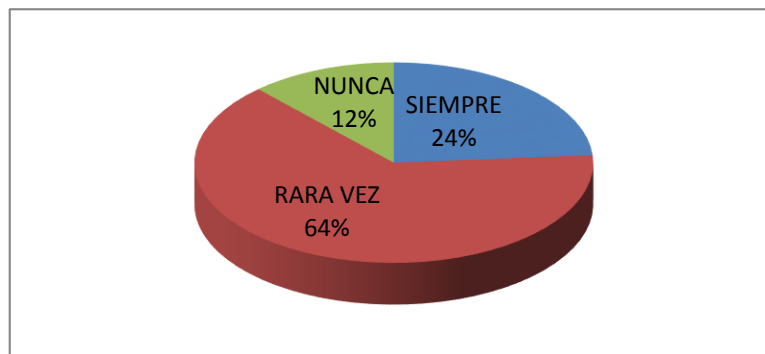
$$n = \frac{71.16564}{1.70139}$$

$$n = 41.82794 = 42$$

Resultados Obtenidos

La encuesta aplicada en el Cantón Ventanas dio como resultado a estas preguntas:

¿Usted considera que el complejo turístico Rancho Lizi satisface en plenitud las necesidades de sus visitantes?



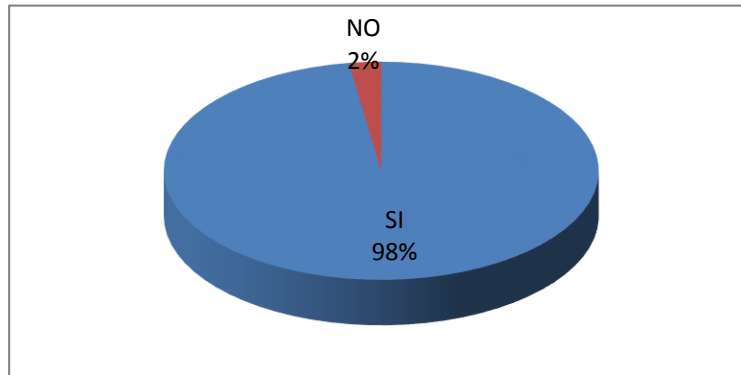
Interpretación:

De 42 persona encuestadas, 10 personas dijeron que siempre se satisface sus necesidades, 27 personas dijeron que rara vez y 5 personas que nunca.

Análisis

Se establece que el 64% de la población manifestó que rara vez satisfacen sus necesidades, el 24% que siempre se siente satisfecha y el 12% restante dice que nunca satisfacen sus necesidades.

¿Le gustaría visitar un complejo turístico que satisfaga las necesidades de los visitantes brindado servicios de calidad y que este dentro de su cantón?



Interpretación:

De 42 persona encuestadas, solo una dijo que no le gustaría visitar un complejo turístico dentro de su cantón.

Análisis

Se establece que el 98% de la población manifestó que les gustaría visitar un complejo turístico dentro de su cantón y el 2% que no les gustaría.

Situaciones detectadas

Durante el trabajo de investigación se pudo identificar algunas situaciones o causas que provocan el problema planteado, por medio de la observación se pudo concluir que la limitada existencia de complejos turísticos y la escasa calidad de servicios se da por el desinterés y el poco conocimiento de la actividad turística lo que ocasiona que las personas encargadas del departamento de turismo no ejecuten proyectos turísticos que contribuyan a la economía del cantón, y hace que la población se interese más en la agricultura.

El complejo turístico que actualmente opera no cuenta con servicio de alojamiento, no se realizan actividades recreativas como pesca deportiva, juegos de salón y esto hace que las personas que visitan el complejo turístico no satisfagan todas sus necesidades y a su vez recurren a la búsqueda de otro que esta fuera de su cantón en el que se puedan sentirse a gusto.

En la población también existe un cierto grado de desconocimiento sobre los beneficios turísticos, ya que muchas veces piensan que no es una actividad en la que puedan generar ingresos como los que obtienen en la actividad agrícola y les da miedo arriesgarse a dedicarse a otra actividad de la que tienen muy poco conocimiento.

Soluciones planteadas

Desarrollar proyectos turísticos que incremente el potencial del sector, se debe empezar por las autoridades seccionales del Cantón Ventanas, las personas encargadas del departamento de turismo debe ser personal calificado con conocimiento en el área del turismo y con experiencia en proyectos turísticos.

Que dueños del complejo turístico existente implementen mejoras para brindar un mejor servicio como incrementar o añadir actividades recreacionales, mejorar la atención en cuanto al servicio de alimentación tener más variedad de platos a servirse, esto con el fin de que mejoren sus servicios y productos donde obtendrán un incremento de las visitas a su establecimiento.

Con la ayuda del Ministerio de Turismo capacitar a la población sobre el turismo, sus beneficios y como brindar un buen servicio para la satisfacción del cliente, con el fin de que ellos obtengan conocimiento y se interesen en esta actividad.

Incentivar el turismo como una actividad de calidad y relevante en el desarrollo de una localidad, para crear conciencia en la población a través de charlas que los conduzcan a conocer otras maneras de crear ingresos económicos y fuentes de empleo.

CONCLUSIONES

Se concluye que el turismo es una actividad que puede aportar en el desarrollo del cantón Ventanas si se lo hace de la manera correcta como ofrecer servicios de calidad ya que se identificó que en el complejo turístico Rancho Lizi existe una deficiencia en sus servicios, debido a que el lugar es pequeño, no ofrecen una variedad más amplia de actividades recreativas y servicios para que sus visitantes se sientan satisfechos, aún se encuentra en constante mejoramiento.

Se observó que actualmente las personas están más enfocadas en sus actividades agrícolas y dejan de lado la posibilidad de dedicarse a la actividad turística, por desinterés y la falta de conocimiento.

Se logró identificar en la población un alto interés en que se ejecuten proyectos turísticos que ayuden a fomentar el turismo en la localidad, creen que es factible que existan otros complejos turísticos para que así turistas tengan más opciones a la hora de elegir donde pasar su tiempo libre y así haya más afluencia de visitantes.

Se pudo observar interés en la población en participar en charlas y capacitaciones sobre el turismo y la calidad de los servicios con el propósito de obtener conocimientos para emprender proyectos que contribuyan a la economía del cantón.

BIBLIOGRAFÍA

Boullón, R. (2006). *Espacio turístico y desarrollo sustentable. Universidad Nacional del Comahue / Universidad Nacional de Mar del Plata. Aportes y Transferencias.*

Cayo Velásquez, N. y Arcaya Chambilla L. (2013). *Grado de satisfacción de los servicios turísticos en la ciudad de Puno 2011 – Perú.* Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo, ISSN-e 2219-7168, Vol. 4, N° 1, 2013, págs. 28-37.

Escalona-Ulloa, M., y Peña Cortés, F., y Hiriarte Llanos, R. (2012). *Oferta turística y perfil sociocultural de los empresarios turísticos del borde costero de la Araucanía, Chile.* Estudios y Perspectivas en Turismo, 21 (2), 306-321.

Flores Ruiz, D y Barroso González, M. (2012). *La demanda turística internacional. Universidad de Huelva.* Revista De Economía Mundial 32, 2012, 127-149.

Galiano Luna, L. (2016). *Investigación Turística.*

García Henche, B. (2005). *Características diferenciales del producto turismo rural. Universidad de Alcalá.* Cuadernos de Turismo 2005,15; pp. 113-133.

Ivars Baidal, J. (2000). *Turismo y espacios rurales: conceptos, filosofías y realidades.*

Moreno Gil, S., Celis Sosa, F. y Aguiar Quintana, T. (2002). *Universidad de Las Palmas de Gran Canaria. Análisis de la satisfacción del turista de paquetes turísticos respecto a las actividades de ocio en el destino: el caso de república dominicana.* Cuadernos de Turismo 2002, 9; pp. 67-84.

Mejía, L. P. y Bolaño, L. Y. (2014). *La calidad de las ofertas turísticas en el departamento de la Guajira-Colombia*. Revista Dimensión Empresarial, vol. 12, núm. 1, p. 139-149.

Moreno, M. y Coromoto, M. (2010). *Turismo y producto turístico. Evolución, conceptos, componentes y clasificación*. Visión gerencial. ISSN 1317-8822, Año 10, N° 1, Enero - Junio 2011, Pg: 135-158.

Martínez Roget, F., y Miguel Domínguez, J. (2000). *La demanda turística en Galicia. El problema de la concentración*. Revista Galega de Economía, 9 (2), 0.

Moreno Gil, S., Celis Sosa, F. y Aguiar Quintana, T. (2002). *Universidad de Las Palmas de Gran Canaria. Análisis de la satisfacción del turista de paquetes turísticos respecto a las actividades de ocio en el destino: el caso de república dominicana*. Cuadernos de Turismo2002, 9; pp. 67-84.

Navarro, D. (2015). *Recursos turísticos y atractivos turísticos: Conceptualización, clasificación y valoración*. Universidad del Aconcagua. Argentina. Cuadernos de Turismo, nº 35, (2015); pp. 335-357.

Solís Gómez, S. y León Gordon, R. (2013). *“Estudio de factibilidad para la creación de un complejo turístico en el Cantón Simón Bolívar.”* Universidad Estatal De Milagro.

Vera Rebollo, J. y Baños Castiñeira, C. (2010). *Renovación y reestructuración de los destinos turísticos consolidados del litoral: las prácticas recreativas en la evolución del espacio turístico*. Instituto Universitario de Investigaciones Turísticas. Universidad de Alicante. Boletín de la Asociación de Geógrafos Españoles N. ° 53 - 2010, págs. 329-353.

ANEXOS

Anexo N°1: Entrada a la ciudad de Ventanas.



Fuente: Cantón Ventanas.

Autora: Melissa Santillan.

Anexo N°2: Complejo Turístico Rancho Lizi.



Fuente: Cantón Ventanas.

Autora: Melissa Santillan.

Anexo N°3: Realización de la encuesta a la población del Cantón Ventanas.



Fuente: Cantón Ventanas.

Autora: Melissa Santillan.

Anexo N°4: FICHA DE OBSERVACIÓN

1. DATOS GENERALES

Nombre de la Provincia:

Los Ríos

Nombre del Cantón:

Ventanas

Nombre del Establecimiento:

Complejo Turístico Rancho Lizi.

Ubicación

Ventanas, km 10 vía a Echeandía, después del puente chilindrin (mas adelante del recinto Miraflores).

Puede disfrutarse durante:

1. Todo el año
2. Por temporadas
3. Evento programado

X

Horarios de atención: lunes a domingos de 9 am - 6am.

2. SITUACIÓN ACTUAL

El establecimiento se encuentra:

1. Conservado
2. Deteriorado con posibilidad de recuperación
3. Deteriorado sin posibilidad de recuperación

X

3. TRANSPORTE Y ACCESIBILIDAD

Las vías de acceso que conducen al establecimiento, son accesibles durante:

1. Todo el año
2. Por temporadas, los meses de:

X

Principales vías de acceso al establecimiento:

1. Pavimentada/Asfaltada
2. Adoquinada
3. Empedrada
4. Lastrada
5. Fluvial

X	Observación: en mal estado

Para llegar al establecimiento existe señalización:

a) Vial

- | | |
|-------|---|
| 1. Si | |
| 2. No | X |

b) Turística

- | | |
|-------|---|
| 1. Si | |
| 2. No | X |

Para llegar al establecimiento existen los siguientes tipos de transporte público:

- | | |
|--------------|---|
| 1. Bus | X |
| 2. Camioneta | |
| 3. Taxis | X |
| 4. Ninguno | |
| 5. Otro | |

4. SERVICIOS Y ACTIVIDADES TURÍSTICAS

Alojamiento

- | | |
|-------|---|
| 1. Si | |
| 2. No | X |

Alimentación

- | | |
|---------------------|---|
| 1. Restaurante | |
| 2. Kiosco de comida | |
| 3. Bar | X |

Actividades recreativas:

- | | |
|---------------------------------|---|
| 1. Pesca deportiva | |
| 2. Caza | |
| 3. Deportes de cancha | X |
| 4. Observación de flora y fauna | |
| 5. Gastronomía | |
| 6. Otros | X |
- Observación:** pista de baile

Instalaciones:

- | | |
|-----------------------|---|
| 1. Piscinas | X |
| 2. Vestidores | X |
| 3. Canchas deportivas | X |
| 4. Mirador | |
| 5. senderos | |

**Anexo N°5: FORMULARIO DE ENCUESTA DIRIGIDA A LA POBLACIÓN DEL
CANTÓN VENTANAS**

1. ¿Usted considera que es importante desarrollar el turismo recreativo en el Cantón Ventanas?

SI ()

NO ()

2. ¿Usted considera que el complejo turístico Rancho Lizi satisface en plenitud las necesidades de sus visitantes?

SIEMPRE ()

RARA VEZ ()

NUNCA ()

3. ¿Cree usted que es importante que en los establecimientos turísticos se brinde servicios de buena calidad?

SIEMPRE ()

RARA VEZ ()

NUNCA ()

4. ¿A usted le gustaría visitar un complejo turístico que satisfaga las necesidades de los visitantes brindando servicios de calidad y que este dentro de su cantón?

SI ()

NO ()

5. ¿Cree usted que se debería implementar un complejo turístico que cuente con servicios de alojamiento, alimentación (comida típica), jacuzzi y diferentes atractivos como (juegos infantiles, piscinas temáticas, mirador, cabañas con hamacas, etc.)?

SI ()

NO ()

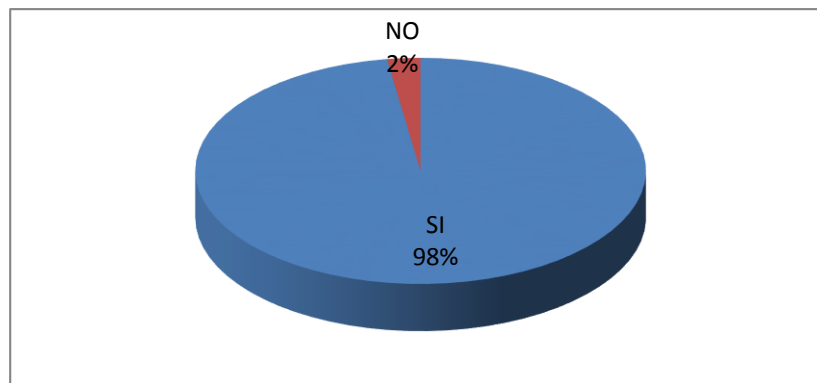
RESULTADOS OBTENIDOS DE LA INVESTIGACIÓN

1. ¿Considera que es importante desarrollar el turismo recreativo en el Cantón Ventanas?

Tabla numero 1.- Turismo Recreativo

Factores	Frecuencia	Porcentaje
SI	41	98%
NO	1	2%
TOTAL	42	100%

Grafico numero 1.- Turismo recreativo



Interpretación:

De 42 personas encuestadas, 41 manifestaron que si es importante desarrollar el turismo recreativo y una persona opina que no es importante.

Análisis

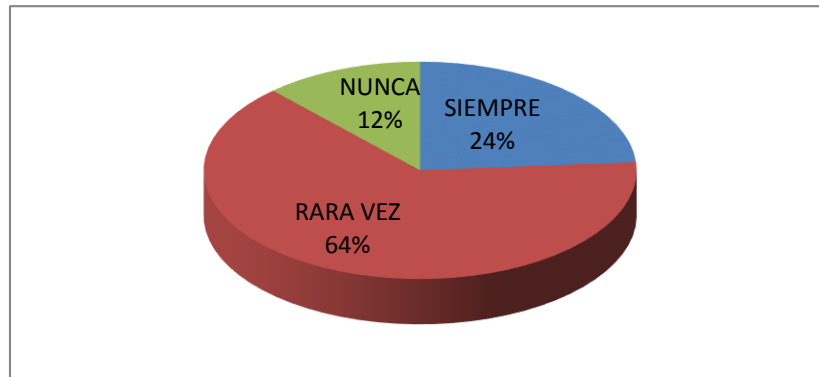
Se establece que el 98% del grupo de personas manifiestan que es importante desarrollar el turismo recreativo y el 2% expresa que no es importante.

2. ¿El complejo turístico Rancho Lizi satisface en plenitud las necesidades de sus visitantes?

Tabla numero 2.- Satisfacción de las necesidades

Factores	Frecuencia	Porcentaje
SIEMPRE	10	24%
RARA VEZ	27	64%
NUNCA	5	12%
TOTAL	42	100%

Grafico numero 2.- Satisfacción de las necesidades



Interpretación:

De 42 persona encuestadas, 10 personas dijeron que siempre se satisface sus necesidades, 27 personas dijeron que rara vez y 5 personas que nunca.

Análisis

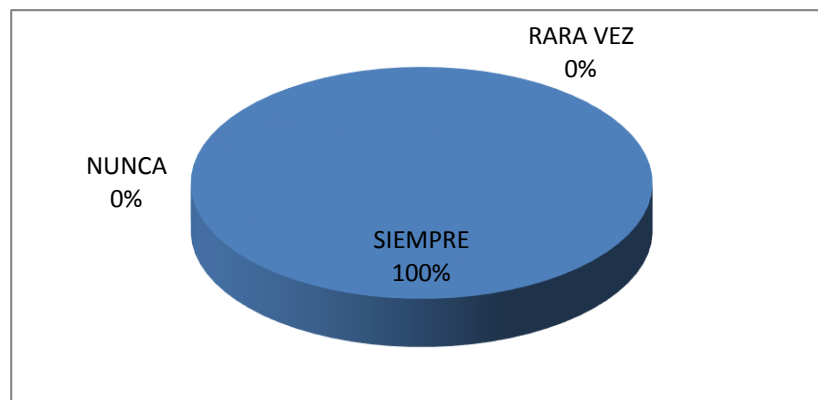
Se establece que el 64% de la población manifestó que rara vez satisfacen sus necesidades, el 24% que siempre se siente satisfecha y el 12% restante dice que nunca satisfacen sus necesidades.

3. ¿Es importante que en los establecimientos turísticos se brinde servicios de buena calidad?

Tabla numero 3.- Servicios de calidad

Factores	Frecuencia	Porcentaje
SIEMPRE	42	100%
RARA VEZ	0	0%
NUNCA	0	0%
TOTAL	42	100%

Grafico numero 3.- Servicios de calidad



Interpretación:

De 42 persona encuestadas, todas dijeron que los establecimientos turísticos deberían brindar servicios de buena calidad.

Análisis

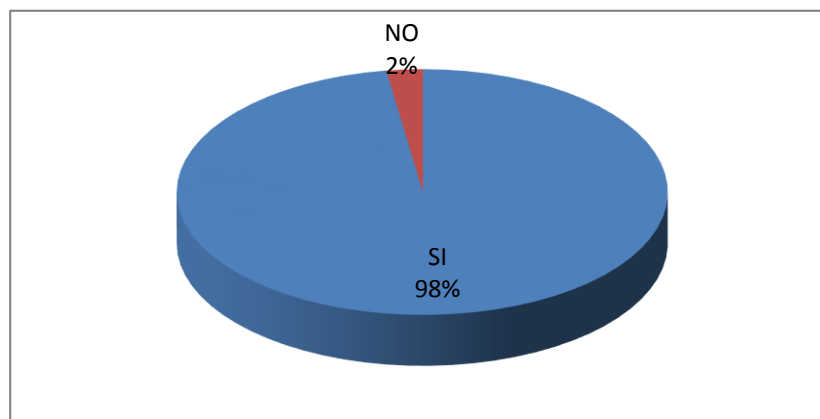
Se establece que el 100% de la población manifestó que los establecimientos turísticos deben brindar buenos servicios.

4. ¿Le gustaría visitar un complejo turístico que satisfaga las necesidades de los visitantes brindado servicios de calidad y que este dentro de su cantón?

Tabla numero 4.- Visita Complejo Turístico

Factores	Frecuencia	Porcentaje
SI	41	98%
NO	1	2%
TOTAL	42	100%

Grafico numero 4.- Visita Complejo Turístico



Interpretación:

De 42 persona encuestadas, solo una dijo que no le gustaría visitar un complejo turístico dentro de su cantón.

Análisis

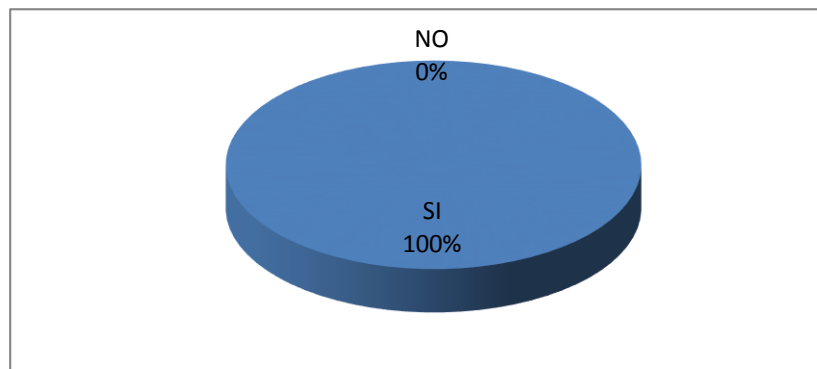
Se establece que el 98% de la población manifestó que les gustaría visitar un complejo turístico dentro de su cantón y el 2% que no les gustaría.

5. ¿Se debería implementar otros complejos turísticos que cuente con servicios de alojamiento, alimentación (comida típica), jacuzzi y diferentes atractivos como (juegos infantiles, piscinas temáticas, mirador, cabañas con hamacas, etc.)?

Tabla numero 5.- Creación de complejo turístico

Factores	Frecuencia	Porcentaje
SI	42	100%
NO	0	0%
TOTAL	42	100%

Grafico número 5.- Creación de complejo turístico



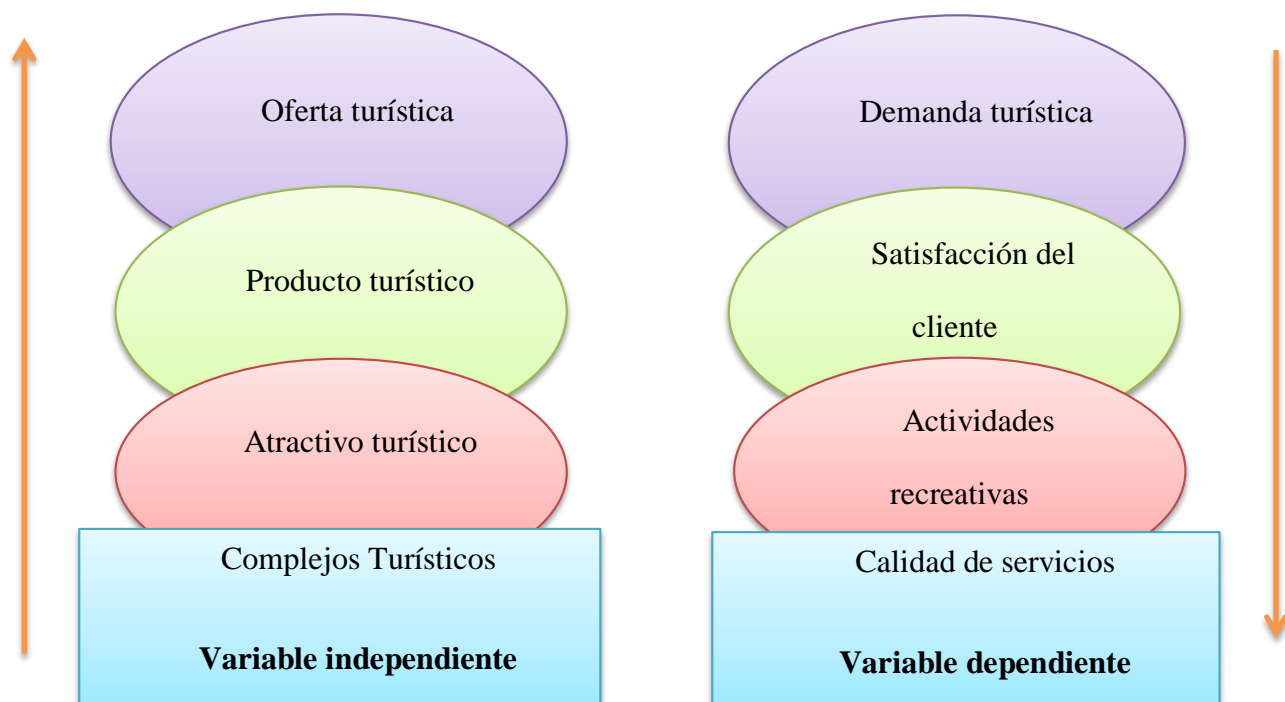
Interpretación:

De 42 persona encuestadas, todas dijeron que si se deberían implementar más complejos turísticos.

Análisis

Se establece que el 100% de la población manifestó que se deberían implementar más complejos turísticos y así tener más opciones a elegir para los visitantes.

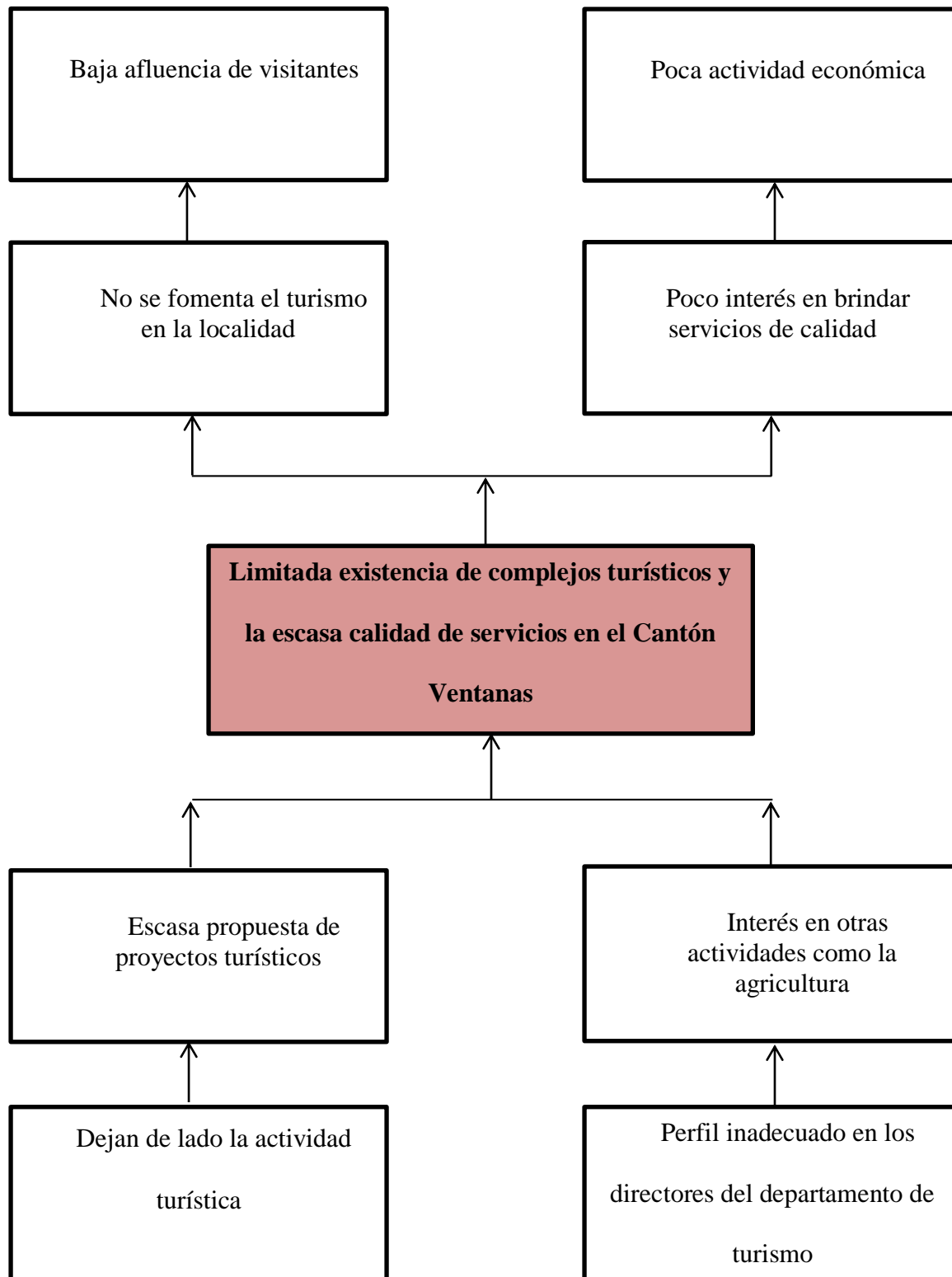
Anexo N°6: CATEGORÍA DE ANÁLISIS



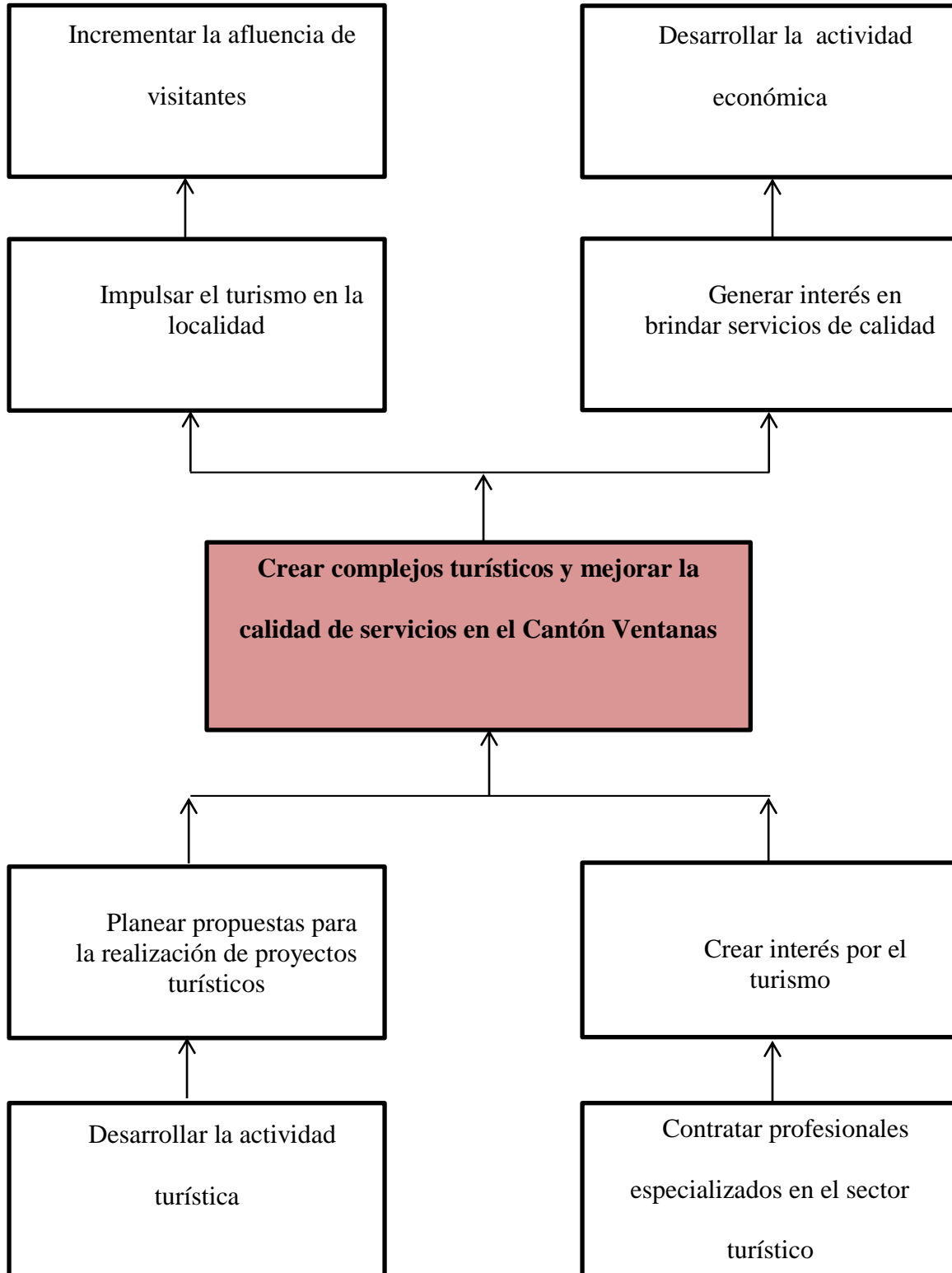
Anexo N°7: MATRIZ DE PROBLEMATIZACIÓN

PROBLEMA	CAUSAS	POSIBLES SOLUCIONES	RESPONSABLES
<p>Limitada existencia de complejos turísticos y la escasa calidad de servicios en el Cantón Ventanas.</p>	<p>Escasa propuesta de proyectos turísticos.</p>	<p>Contratar profesionales especializados en proyectos turísticos.</p>	<p>GAD MINTUR CAPTUR (LOS RÍOS) POBLACION</p>
	<p>Interés en otras actividades como la agricultura.</p>	<p>Brindar charlas sobre los beneficios turísticos.</p>	
	<p>No se fomenta el turismo en la localidad.</p>	<p>Impulsar el turismo como una actividad de calidad y relevante en desarrollo.</p>	
	<p>Poco interés en brindar servicios de calidad.</p>	<p>Capacitaciones sobre la calidad de los servicios y satisfacción del cliente.</p>	

Anexo N°8: ÁRBOL DE PROBLEMAS



Anexo N°9: ÁRBOL DE OBJETIVOS



Anexo N°10: OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE	CONCEPTO	INDICADORES	ITEMS PREGUNTAS
<p>COMPLEJO TURISTICO</p>	<p>Un complejo turístico fomenta el turismo recreativo, estos lugares ofrecen servicios como alojamiento, alimentación, y que las personas que asistan al lugar tengan a su disposición un establecimiento que le brinde ciertas actividades para el disfrute y relajación que satisfaga por completo sus necesidades.</p>	<p>Turismo recreativo</p> <p>Servicios</p> <p>Satisfacción</p>	<p>1. ¿Usted considera que es importante desarrollar el turismo recreativo en el Cantón Ventanas?</p> <p>SI ()</p> <p>NO ()</p> <p>2. ¿Cree usted que es importante que en los establecimientos turísticos se brinde servicios de buena calidad?</p> <p>SIEMPRE ()</p> <p>RARA VEZ ()</p> <p>NUNCA ()</p> <p>3. ¿El complejo turístico Rancho Lizi satisface en plenitud las necesidades de sus visitantes?</p> <p>SIEMPRE ()</p> <p>RARA VEZ ()</p> <p>NUNCA ()</p>

VARIABLE DEPENDIENTE	CONCEPTO	INDICADORES	ITEMS PREGUNTAS
CALIDAD DE SERVICIOS	<p>La calidad de servicios es algo que se ofrece con el fin de satisfacer las necesidades de los turistas a través de los servicios turísticos como alojamiento, alimentación y actividades recreativas.</p>	<p>Calidad</p> <p>Servicios turísticos</p>	<p>4. ¿A usted le gustaría visitar un complejo turístico que satisfaga las necesidades de los visitantes brindado servicios de calidad y que este dentro de su cantón?</p> <p>SI ()</p> <p>NO ()</p> <p>5. ¿Cree usted que se debería implementar un complejo turístico que cuente con servicios de alojamiento, alimentación (comida típica), jacuzzi y diferentes atractivos como (juegos infantiles, piscinas temáticas, mirador, cabañas con hamacas, etc.)?</p> <p>SI ()</p> <p>NO ()</p>