



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



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

**PROBLEMA:**

**EXPECTATIVAS DEL TURISTA Y LA SATISFACCIÓN**  
**DE LOS USUARIO DEL COMPLEJO TURÍSTICO ROCK**  
**AND STRAW DE LA PARROQUIA ISLA DE BEJUCAL DEL**  
**CANTÓN BABA.**

**AUTORA:**

**ZOLANCH ANTONELLA AVILES VERA**

**TUTORA:**

**MSC. ANDRÉS FERNANDO CIFUENTES RODRÍGUEZ**

**BABAHOYO – 2020**

## **RESUMEN**

El desarrollo del estudio de caso se realizó en la parroquia Isla de Bejucal del cantón Baba perteneciente a la Provincia de Los Ríos, el cual consta con dos atractivos dentro del cantón, como el complejo turístico Rock and Straw y el complejo turístico Boga, por lo tanto están relacionado con el estudio de la satisfacción de los usuarios debido al personal el cual no es especializado en el área de turismo para ofrecer una buena atención ya que no pueden cumplir con las expectativas de los turistas.

Mediante capacitación constante a los empleados del lugar, traerá como consecuencia la mejora del servicio, lo cual permitirá que el turista tenga una mejor visión del complejo. Además se debe mejorar y mantener las instalaciones adecuadamente del complejo para ofrecer un mejor servicio, se debería evaluar el precio de acceso al establecimiento y esto incrementara la afluencia de turistas, para poder crear fuentes de trabajos dentro de la comunidad.

**PALABRAS CLAVES:** Afluencia Turística, Calidad de Servicio, Expectativas, Satisfacción.

## SUMMARY

The development of the case study was carried out in the Isla de Bejucal parish of the Baba canton belonging to the Los Ríos Province, which has two attractions within the canton, such as the Rock and Straw tourist complex and the Boga tourist complex, therefore both are related to the study of user satisfaction due to staff who are not specialized in the area of tourism to offer good service since they cannot meet the expectations of tourists.

Through constant training to the local employees, it will bring as a consequence the improvement of the service, which will allow the tourist to have a better vision of the complex. In addition, the facilities of the complex should be improved and maintained adequately to offer a better service, the price of access to the establishment should be evaluated and this will increase the influx of tourists, in order to create sources of jobs within the community.

**Keywords:** Tourist Influx, Quality of Service, Expectations, Satisfaction,.

## INDICE

RESUMEN .....	i
SUMMARY .....	ii
INTRODUCCION .....	1
DESARROLLO .....	2
JUSTIFICACIÓN.....	2
OBJETIVO .....	3
SUSTENTO TEÓRICO .....	3
VARIABLE INDEPENDIENTE .....	3
DESTINO TURÍSTICO .....	3
AFLUENCIA TURÍSTICA .....	5
OFERTA TURÍSTICA .....	6
EXPECTATIVA DEL TURISTA.....	7
VARIABLE DEPENDIENTE.....	8
CALIDAD DE SERVICIOS .....	8
PRODUCTO TURÍSTICO .....	9
ATRACTIVO TURÍSTICO.....	10
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS .....	11
TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCION DE LA INFORMACION .....	12
TIPOS DE INVESTIGACION A APLICARSE .....	12
INVESTIGACIÓN EXPLORATORIA .....	12
INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA .....	13
INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOGRÁFICA .....	13
TÉCNICAS APLICADAS .....	13
ENTREVISTA .....	13
ENCUESTAS.....	14
POBLACIÓN Y MUESTRA.....	14
MUESTRA:.....	15
OBSERVACIÓN INDIRECTA.....	15
RESULTADOS OBTENIDOS .....	15
SITUACIONES DETECTADAS .....	16
SOLUCIONES PLANTEADAS .....	18
CONCLUSIONES.....	19
RECOMENDACIONES .....	20
BIBLIOGRAFÍA .....	21
ANEXOS.....	22

## INTRODUCCION

Actualmente a nivel mundial los ámbitos económicos, social, políticos se han vistos afectados por la pandemia del Covid-19 que tuvo origen en Wuhan (China) considera un virus infeccioso que afecta principalmente al sistema respiratorio, provocando falencias y disminución en la tasa de empleo en los factores que aportan en la economía de un País siendo el turismo uno de ellos, obligando así a los administradores de los diferentes establecimientos turísticos el cierre temporal para poder así evitar contagios y expansión del virus.

Con el presente estudio de caso se busca determinar el nivel de "Expectativas del Turista y la Satisfacción de los Usuario del complejo turístico Rock and Straw de la Parroquia Isla de Bejucal del cantón Baba" el cual se encuentra vinculado con las líneas de investigación de la carrera Hotelería y Turismos de la línea del desarrollo de producto y servicios turísticos de la sub línea de la proyecciones para el mejoramiento de la calidad de producto o servicios de la Universidad Técnica de Babahoyo.

En Ecuador el turismo se ha incrementado favorablemente debido a los innumerables recursos naturales y culturales destacados por su impresionante diversidad pluricultural, flora y fauna, lo que ha llevado a considerarlo "el país de los cuatro mundo" Este renombre ha captado la atención en los turistas, de tal forma que ha ayudado a desarrollar el aumento de sectores turísticos, generando mayor ingreso y fuentes de trabajo para el país.

La satisfacción es el resultado de la expectativa de los turistas, al momento de recibir un servicio, siendo en la actualidad una pieza fundamental en los atractivos turísticos, ya que se evalúa el cumplimiento de los servicios, y de esta manera aumentar la demanda turística.

# DESARROLLO

## JUSTIFICACIÓN

El cantón de Baba perteneciente a la provincia de Los Ríos con su cabecera cantonal Baba, consta de dos parroquias rurales, la Isla de Bejucal y Guare. Baba es uno de los cantones más antiguos de la provincia de Los Ríos, la principal actividad económica dentro del cantón es la agricultura y la ganadería.

Dentro del cantón Baba se encuentra uno de los atractivos turísticos como es el complejo turístico “Rock and Straw” se encuentra ubicado a 5 km de la Parroquia Isla de Bejucal, recinto San José y a 11,3 km del cantón Baba, este atractivo brinda a los turista áreas de piscinas, canchas deportivas, cabañas, patios de comida, toboganes para los amantes de la adrenalina, garaje, entre otros para que el visitante tenga un día de relajación y recreación en familia y amigos.

El complejo turístico fue creado hace 20 años fecha de fundación no tiene ya que la creación del complejo empezó como algo familiar, desde su inicio su nombre fue y es “Rock and Straw”, ya que su estructura y las cabañas fueron elaboradas con roca y paja.

La importancia del estudio de caso, tiene como finalidad el determinar cuál es el grado de satisfacción de los usuarios, con el objetivo de aumentar la demanda turística del complejo para así de esta manera amplificar la tasa de trabajo de la parroquia.

El presente estudio de caso comprende diferentes problemática centrales donde se desconoce la satisfacción de los usuarios del complejo turístico Rock and Straw, provocado por el personal el cual ofrece los servicios, de manera que eso ha provocado la poco afluencia turística.

Los beneficiarios directos del trabajo de investigación es el atractivo turístico Rock and Straw y el recinto San José, al aumentar la demanda turística se podrá implementar nuevas fuentes de trabajo.

## **OBJETIVO**

Determinar el nivel de expectativas del turistas para aumentar la satisfacción de los usuarios del complejo turístico Rock and Straw de la Parroquia Isla de Bejucal del cantón Baba.

## **SUSTENTO TEÓRICO**

Para llevar a cabo la fundamentación teórica del presente estudio de caso se determina los siguientes conceptos de cada variable como la dependiente y la independiente, con el fin de aportar conocimientos y criterio de autores con relación a la investigación de las Expectativas del turista y la Satisfacción de los Usuarios del Complejo Turístico Rock and Straw de la Parroquia Isla de Bejucal del cantón Baba.

## **VARIABLE INDEPENDIENTE**

### **DESTINO TURÍSTICO**

Según (Beltrán-Bueno & Parra-Meroño , 2016) El destino turístico no solo se delimita geográficamente, sino que integra un conjunto de atributos que se ofrecen al turista, entre los que destacan las instalaciones y aquellos servicios que están diseñados de modo específico para satisfacer las necesidades de los turistas, y que incluyen además de lugares históricos, museos, zonas de ocio, etc., todos aquellos servicios y facilidades que satisfacen las necesidades diarias de los turistas, que los

investigadores diferencian entre: naturales, sociales, históricos, facilidades de recreo y comerciales y, por último, infraestructura, alimentación y seguridad.

Por otro lado (Montiel, 2002) citado en (MERA CARRERA , 2019) añade que un destino turístico debe contemplar condiciones a nivel de:

- Accesibilidad: sistemas de transporte (rutas, terminales, vehículos, etc.) que permitan el acceso en adecuadas condiciones de precio-valor.
  
- Atractivos: naturales, culturales, eventos programados, etc.
  
- Actividades: prácticas a realizar en diferentes espacios como paseos de diversos tipos, deportes, cursos y talleres, observación de animales, plantas u objetos, visitas a monumentos y lugares especiales, etc.
  
- Servicios directamente relacionados con la actividad turística: hospedajes, restaurantes, tiendas, servicios higiénico, lugares para comer y acampar y otros. Servicios básicos: energía, agua, salud, telecomunicaciones, bancos, seguridad.

El ciclo de vida de un destino turístico contempla diferentes etapas en su desarrollo, las cuales deben ser tomadas en cuenta para una eficiente gestión. Es necesario considerar que existen factores externos que influyen en el proceso de desarrollo del destino turístico.

Un destino turístico es un espacio geográfico al cual asisten los turistas ya sea por motivo de ocio, recreación, conocimientos históricos, entre otros, y los cuales

ofrecen servicios para satisfacer las necesidades del turista, y así poder cumplir con las expectativas de los viajeros.

## **AFLUENCIA TURÍSTICA**

Es el conglomerado que se concentra en lugares que han sido promociones previamente y se ha escogido para poder disfrutar de los servicios presentados mediante técnicas de marketing y promociones, que se han elaborado de tal manera que genera que turistas de todas partes lleguen a sus instalaciones. (CONTRERAS MORALES , 2019).

Según Morales & Maza, 2019 citado por (MUÑOZ MENDOZA, 2020) La actividad turística comprende el desplazamiento del lugar habitual de residencia, la pernoctación por un período superior a 24 horas y menor a un año para el goce y disfrute de un destino turístico.

El autor considera que el desplazamiento de un turista debe pasar de un periodo menor a un año para considerarlo como una actividad turística, es decir que se traslada de su lugar habitual para disfrutar de un atractivo.

Desde el origen del hombre las personas se han desplazado por distintos motivos, sin embargo a partir de la segunda guerra mundial, el fenómeno del turismo ha ocasionado un gran movimiento de individuos que se trasladan de su residencia habitual hacia un centro receptor a la práctica o al disfrute de diferentes actividades relacionadas al turismo. (Mite Jordàn, 2017).

Según el autor menciona que los visitantes se desplazaban de un lugar habitual a otro por distintos motivos, esto provocaba la afluencia de visitantes en diferentes lugares ya sea por prácticas o por actividades de turismo.

La afluencia turística es el grupo de personas que se desplazan a un atractivo turístico con el fin de Satisfacer sus necesidades, por la promoción realizada por el establecimiento el cual permitirá que disfruten de los recursos turísticos y la calidad de servicios brindados.

## **OFERTA TURÍSTICA**

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. ( ISA SISA, 2018).

Define el autor que la Oferta Turística como conjuntos de bienes, productos y servicios que son originales de un territorio y estos son adecuados para el uso y consumo de los clientes por un valor determinado y, asimismo aumentar la demanda de turistas de los diferentes Atractivos.

De acuerdo a Sifuentes, 2011 Citado en (Alvarado Muñoz, 2019) indica que dentro de la infraestructura podemos encontrar los atractivos turísticos, la planta turística, el equipamiento y las instalaciones turísticas, y los principales servicios básicos de la ciudad soporte.

Para medir la oferta se utilizará los siguientes indicadores:

- Estado de los servicios y producto turístico
- Estado de las instalaciones turísticas

- Estado de la infraestructura turística
- Estado de la superestructura

Los servicios turísticos son los proporcionados a las personas que desean hacer turismo, pueden ser de dos tipos. Servicios turísticos privados, son los servicios que ofrecen los prestadores y operadores de servicios turísticos a través de la planta turística.

Servicios turísticos públicos, son los servicios ofrecidos a partir de las instalaciones turísticas y recursos turísticos en el producto, atractivo, circuito o corredor turístico con la finalidad de satisfacer las necesidades del visitante, mejorando la experiencia de la visita, ofreciéndole facilidades, calidad y seguridad.

### **EXPECTATIVA DEL TURISTA**

Según Kotler & Keller (2006) citado en (MALAGA DIAZ & HUAMANI YAURI, 2019) nos comentan que la satisfacción es el sentimiento resultante de la comparación de un desempeño obtenido con relación a las expectativas de una persona. Esas expectativas son formadas e influenciadas por los siguientes elementos:

- Experiencias anteriores, pues sirve para orientar cualquier acción que un individuo decida realizar tomando como referencia las experiencias de viaje de anteriores experiencias realizadas.

➤ Recomendaciones de amigos, ya que se considera oportuno las recomendaciones de amigos en cuanto al lugar donde se viajará por la confianza previa. (pág.56)

Una vez reunida, una experiencia es tan completa como pasados son sus motivos, mientras que la experiencia futura, la que se va a hacer, anticipada como expectativa se descompone en una infinidad de trayectos temporales diferentes.

Basándose de acuerdo en las expectativas vividas por los turistas en diversos atractivos turísticos, ha conllevado a buscar la satisfacción en la calidad de servicios ofertados, implementando nuevas estrategias para la creación de nuevas experiencias.

## **VARIABLE DEPENDIENTE**

### **CALIDAD DE SERVICIOS**

Menciona (Hernán Díaz, 2017) que la a calidad de servicio se identifica con la satisfacción del cliente. Un cliente queda satisfecho si se le ofrece todo lo que él esperaba encontrar y más. Sin embargo, al estar determinada esta satisfacción por aspectos subjetivos como las expectativas y la percepción, la calidad no siempre se puede cuantificar o definir en términos objetivos, lo que hace necesario a las organizaciones el retroalimentarse en forma constante con la percepción de los clientes respecto a su servicio.

Es decir que la calidad de servicios va de la mano con la satisfacción, que es todo lo que se manifiesta a un turista para cumplir con sus expectativas y de este modo ofrecer un servicio de calidad lo cual es primordial para determinar la percepción respecto a los servicios brindados.

De acuerdo a Grönroos (1984) citado en (MALAGA DIAZ & HUAMANI YAURI, 2019) Que la calidad de los servicios tiene que ser contemplada desde la visión de los clientes al indicar que “es el resultado de un proceso de evaluación, donde el consumidor compara sus expectativas con la percepción del servicio recibió”. El autor destaca al cliente, indicando que la calidad de servicio es un concepto que gira a su alrededor. (pag.28)

En otras palabras dice que la calidad de los servicios por otro punto de vista destaca la visión de los resultados obtenidos por la evolución al consumidor y compara las expectativas con la percepción de los servicios recibidos

Además, la calidad de los servicios es el proceso el cual mediante se desempeñan los trabajadores al dar un buen servicio y comodidad para la perspectiva de los turistas, ofrecer servicios de confiabilidad, seguridad, tangibilidad, y sobre todo empatía aseguran la satisfacción de los turistas.

## **PRODUCTO TURÍSTICO**

Según (Colina, 2015) menciona que el producto turístico es todo lo que pueda satisfacer al turista, como los componentes tangibles e intangibles que se elabora y consume en un tiempo determinado. Además aporta que los elementos del producto turísticos son: recurso turístico, infraestructura y empresas y servicios turísticos.

De acuerdo a Noguera, 2015 citado en (VERGARA GARCIA, 2019) añade que “es un sistema de componentes ensamblados, capaces de hacer viajar a la gente para realizar actividades que satisfagan sus necesidades, otorgándoles beneficios y satisfacción de manera integral. Por tanto, existirán tantos tipos de turismo o productos como segmentaciones del mercado y motivaciones a viajar existan” (pág. 29).

Los recursos turísticos son la relación de la naturaleza con la historia o cultura de los mismos destinos turísticos, es decir que en producto turístico lo principal son los recurso naturales que lleva a un espacio turístico.

El producto turístico son bienes y servicios, los cuales están conformados por la planta turística, y lo relaciona con la oferta turística que brinda los mismos elementos. Es decir que los turistas disponen de los bienes y servicios por un valor y un tiempo determinado.

En la industria turística, el producto turístico es el que se encarga de satisfacer a los turistas a través de los servicios, según el concepto un producto no puede ser solo físico en absoluto, por lo que es una unión de los servicios y productos.

## **ATRACTIVO TURÍSTICO**

De acuerdo a Rivera (2008) citado en (Carvajal Zambrano & Lemoine Quintero, 2018) dice que “el concepto de atractivo turístico se define como el conjunto de elementos materiales y/o inmateriales que son susceptibles de ser transformados en un producto turístico que tenga capacidad para incidir sobre el proceso de decisión del turista provocando su visita a través de flujos de desplazamientos desde su lugar de residencia habitual hacia un determinado territorio. Este último se transforma de esta manera en un destino turístico” (pág.169).

Es decir que un atractivo turístico es la evolución del producto turístico que contiene grupo de elementos materiales e inmateriales que permiten el desplazamiento de los turistas de su lugar habitual.

Asimismo indica que los recursos turístico con lleva a los atractivos turísticos y de igual manera los atractivos turísticos originan recursos turísticos y la

transformación de estos es procurar satisfacer las necesidades y expectativas de los visitantes.

La calidad del atractivo turístico y el modelo del mercado que cautiva a los turistas, además el entorno físico son los principales al estudio del clima, el análisis del atractivo es más complejo ya que además de esto los turistas preguntan que es lo que se puede llevar a los lugares.

## **SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS**

Según (ISA SISA, 2018) 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.

La satisfacción de los usuarios es la relación entre las expectativas que tienen los visitantes al momento que reciben un servicio de calidad, de esta manera poder evaluar cada uno de los servicios brindados.

De acuerdo a Zeithaml & Bitner (2002) citado en (ORELLANA GUANO, 2019) la satisfacción del cliente está influida por características específicas del producto o servicio, las percepciones de la calidad del producto y servicio, y el precio. Esto da a entender que en todo negocio se debe tener en cuenta las particularidades de este.

Además, factores personales como el estado de ánimo o estado emocional del cliente y factores situacionales como las opiniones de los familiares también influirán en la satisfacción.

Es importante proporcionar al cliente una experiencia donde la satisfacción que permita considerar la idea de retornar lo que habremos logrado habremos logrado un avance importante el 24 posicionamiento del negocio y que éste pueda crecer progresivamente teniendo en cuenta las particularidades de la población atendida.

## **TÈCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCION DE LA INFORMACION**

Para la elaboración del estudio de caso se utilizaron los métodos cualitativos y cuantitativos para poder recopilar información más detallada y concisa.

El método cualitativo es una técnica que se utiliza en la ciencia sociales para obtener una información específica, esta fue tomada para la realización de preguntas cerradas que iban dirigidas a los usuarios del complejo y la elaboración de preguntas abiertas para la entrevista realizada a la dueña del complejo.

El método cuantitativo es el resultado de la investigación cualitativa, es decir analizar los resultados arrojados mediante las encuestas.

## **TIPOS DE INVESTIGACION A APLICARSE**

### **INVESTIGACIÓN EXPLORATORIA**

La investigación exploratoria es un tipo de investigación utilizada para instruirse en un problema no está claramente aun definido, esta ayuda a comprender mejor el tema a tratar.

En la respectiva investigación que se utilizó con el fin de analizar cuál es el factor que afecta al complejo turístico, para así de este modo llegar a identificar el grado de satisfacción de los usuarios y de la misma manera conocer si existen otras situaciones que afecten al complejo turístico Rock and Straw de la parroquia Isla de Bejucal.

### **INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA**

Mediante este tipo de investigación descriptiva se puede recopilar dicha información y utilizarla para describir las características y determinar las soluciones para obtener el grado de satisfacción a los usuarios, por medio del presente estudio de caso, y conocer la perspectiva de los turistas por los servicios ofrecidos por parte del complejo.

### **INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL Y BIBLIOGRÁFICA**

Este tipo de investigación documental y bibliográfica se utilizó para recabar información de diferentes fuentes tales como: revista, libros, artículos, tesis entre otros, las cuales impulsaron al desarrollo y conocimiento de diferentes conceptos de las variables a tratar en este estudio de caso.

### **TÉCNICAS APLICADAS**

#### **ENTREVISTA**

Es una técnica para poder obtener datos la cual consiste en un dialogo entre dos personas, una es el entrevistador y la otra el entrevistado. Esto se lleva acabo con el objetivo de obtener información más específica del lugar de investigación.

La técnica de la entrevista se lleva por medio de una red social como es el WhatsApp, ya que en estos momentos el país atraviesa por una crisis sanitaria que es la pandemia del covid19.

## **ENCUESTAS**

Esta técnica se realizó mediante un formulario online a diferentes personas para obtener una investigación detallada, y así al recopilar datos necesarios que nos permitan obtener información principal y necesaria para continuar con el estudio de caso.

Estos resultados obtenidos mediante las encuestas realizadas, se lograra implementar las posibles soluciones para cada una de las causas, de esta manera se podrá mejorar la satisfacción de los usuarios.

## **POBLACIÓN Y MUESTRA**

La parroquia Isla de Bejucal consta con una población de 9.391 habitantes, con la cual se logró obtener el tamaño de muestra, utilizando la siguiente fórmula aplicada en el estudio de caso, para después desarrollar un banco de preguntas a los usuarios con el fin de determinar el nivel de satisfacción.

### **MUESTRA:**

$$N = 9.391$$

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

$$Z^2 = 96\% = (2.05)^2$$

$$E^2 = 4\% = (0.04)^2$$

$$n = 100$$

$$p = 50\% = (0.5)$$

$$q = 50 = (0.5)$$

$$n = ?$$

### **OBSERVACIÓN INDIRECTA**

Las acciones llevadas a cabo mediante esta técnica, se utilizó los argumentos de autores de libros, tesis, revistas, y páginas web confiables para la investigación planteada

### **RESULTADOS OBTENIDOS**

El presente estudio de caso se llevó a cabo en la parroquia Isla de Bejucal, en donde se realizó una entrevista y una encuesta, la misma que se detallara a continuación.

La entrevista fue efectuada a la administradora del complejo turístico Rock and Straw mediante una serie de preguntas abiertas el día 20 de Agosto del 2020 a las 9:30 pm, en la cual manifestó que el complejo se mantendrá cerrado hasta nueva orden, por el último acontecimiento que atraviesa el país tras la pandemia de covid19.

La encuesta fue realizada a diferentes turistas que asistían al complejo, dicha encuesta fue online a los usuarios que visitan el complejo turístico, con la finalidad de conocer si el lugar cumple con sus expectativas y si este brinda un servicio de calidad.

## **SITUACIONES DETECTADAS**

Mediante las encuestas realizadas a los turistas que visitan el complejo, se pudo constatar información en donde el turista afirma que la calidad de los servicios que ellos reciben es poco satisfactoria, a continuación se detalla de la siguiente manera.

➤ El 52% de las personas que se encuestó dieron a conocer que la calidad de servicios recibidos por parte de los trabajadores del complejo es bueno, y un 39% de las personas opinan que el servicio brindado es muy bueno y 9% restante vota que el servicio es regular.

Con los resultados obtenidos queda claro que la calidad de servicios recibida por los clientes la cual es brindada por los empleados la otorgan como buena, pero no excelente ya que la otra parte de los resultados expone que los servicios que ellos recibieron fueron muy buenos.

➤ En el banco de preguntas realizadas a los turistas se puede constatar que los servicios brindados por el restaurante que tiene el complejo fueron evaluados como buenos con un porcentaje de 58% y un 27% da constancia que el servicio brindado es muy bueno y dejando un porcentaje menor del 15% consideran que es un servicio regular.

Entonces nos danos cuenta que los controversia entre un servicio de calidad varia por cada una de las encuestas realizadas, para mejorar los servicios y así cumplir con las expectativas de los viajeros sobre el restaurante.

➤ Además otros resultados de las encuestas nos reflejan que la infraestructura del complejo para los usuarios con un 48% que es muy buena, en cambio en otro aspecto con un 46% consideran que es buena, y el 6% de los usuarios encuestados comentan la infraestructura es regular.

Por medio de esta pregunta verifica que la infraestructura del complejo cumple con las expectativas que tiene el turista sobre el atractivo, pero cabe recalcar que las personas encuestadas manifiestan que considera que la infraestructura podría mejor.

Otros de los inconvenientes que se observó que tiene el complejo es el precio elevado de las entradas, esto es una causa que afectan al complejo ya que disminuye de cierta manera la asistencia de turistas.

Los resultado destacado en la encuesta, son las pregunta anteriormente mencionadas, de esta forma se va determinado cual es el grado de satisfacción de los usuarios.

Además los resultados reflejan que la calidad de servicio es poco satisfactoria dentro del complejo y esto se debe a que los servicios brindados por parte de los trabajadores no es el adecuado.

## **SOLUCIONES PLANTEADAS**

Después de la información recopilada a través de la encuesta realizada a los turistas que visitan en complejo de la parroquia isla de bejucal, se pudo plantear soluciones para mejorar la satisfacción de los turistas.

Realizar un análisis de presupuesto después del cierre de sus puertas, tras la pandemia del covid19, para proponer planes turísticos para la apertura del complejo y de tal manera se pueda ofrecer la seguridad apropiada.

El objetivo de la investigación es aumentar la afluencia turística teniendo como meta mejorar la calidad de servicios ofrecidos, por lo es importante examinar las habilidades de los empleados.

Implementar platos típicos de la zona para mejorar la calidad de servicios en el restaurante.

Utilizar material de calidad en la construcción de piscinas y realizar mantenimiento trimestral.

Implementación de visera en la cancha deportiva.

Evaluar los conocimientos a los empleados para el cuidado de las instalaciones del complejo y conservación del entorno natural, y de esta forma logren preparaciones para, organizar, gestionar, ejecutar e innovar lugares turísticos.

Evaluar el precio del complejo, para determinar un valor que sea accesible para los turistas, de esta forma aumentar la afluencia de visitantes.

Desarrollar nuevas actividades recreativas y proporcionar mantenimiento a las áreas ya existente dentro del complejo, con el propósito de atraer la atención de los turistas, las cuales permitan satisfacer sus necesidades

Se planteó realizar capacitaciones a los trabajadores del complejo para que de esta manera se pueda brindar un mejor servicio a los visitantes. También el realizar estrategias para la apertura del mismo después de la pandemia con la medidas de seguridad apropiadas.

## **CONCLUSIONES**

Se concluye que el análisis del trabajo realizado es basado en el objetivo de determinar el nivel la satisfacción de los usuarios para mejorar el complejo turístico caso Rock and Straw de la Parroquia Isla de Bejucal.

Además es importante identificar la calidad de servicios ofrecido por el personal del complejo rock and Straw hacia los turistas, ya que esto beneficiara al complejo de manera que incremente la afluencia turística.

Se reveló que la satisfacción del complejo no cumplía en su totalidad las expectativas del turista debido que la atención por medio de los empleados encargados del bar, restaurantes, ya que estos no eran brindados de la mejor manera, por esta razón se planteó evaluar al personal con el objetivo de resolver esta situación.

Se plantea que al solucionar cada una de las causas que originaron la poca satisfacción en los turistas, la afluencia turística aumentará y excitara mayor tasa de empleo para las personas de la comunidad cercana.

Los métodos que se utilizó para poder determinar la satisfacción y las expectativas fueron las encuestas y entrevista, efecto que nos dio para descubrir información valedera que sustente la investigación.

## **RECOMENDACIONES**

Sugerir al MINTUR UTB Y CAPTUR que dicten conferencias sobre el aprovechamiento racional e importancia de los atractivos turísticos y los beneficios que aporta en el desarrollo económico de las comunidades.

Departamento de turismo Planificación Turística comunitaria y de los atractivos recreativos, que ayuden el mejorar y crear nuevos lugares turísticos con diferentes actividades, para lograr desarrollar el turismo en la parroquia.

El ministerio de turismo debe evaluar de forma frecuente las instalaciones del complejo turístico Rock and Straw con la finalidad de mejorar la infraestructura evitando así riesgos de accidentes a corto y largo plazo para los visitantes.

# BIBLIOGRAFÍA

- ISA SISA, M. J. (2018). Satisfacción del visitante en el complejo turístico campo alegre. *Universidad Técnica de Babahoyo*, 10.
- Alvarado Muñoz, L. (2019). Oferta turística y barreras de entrada del mercado de avistamiento de aves en operadores turísticos, distrito de tarapoto 2018. *escuela de posgrado universidad cesar vallejo*, 24.
- Beltrán-Bueno, M. Á., & Parra-Meroño, M. C. (2016). La imagen del destino turístico: estudio en profundidad del municipio de murcia como destino turístico. *revistaturydes: turismo y desarrollo local*, 3.
- Carvajal Zambrano, G. V., & Lemoine Quintero, F. A. (2018). Análisis de los atractivos y recursos turísticos del cantón san vicente. *SciELO Analytics*, 169.
- Colina, J. (2015). *El Concepto del Producto Turístico*. ucipfg.com.
- Contreras Morales, J. M. (2019). Deportes de aventuras y la afluencia de turistas en la. *Universidad Técnica de Babahoyo*, 14.
- Hernán Díaz, O. A. (2017). La calidad en el servicio como ventaja competitiva. *Ciencias económicas y empresariales*, 77.
- Malaga Diaz, Y. L., & Huamani Yauri, A. J. (2019). Análisis de la calidad de los servicios turísticos y su relación con la satisfacción de los turistas que visitan el atractivo turístico cruz del condor, distrito cabanaconde, provincia de caylloma, 2018. *Universidad Nacional de San Agustín*, 28.
- Mera Carrera, G. E. (2019). Demanda de destinos turísticos en las agencias de viajes de la ciudad de babahoyo. *Universidad Técnica de Babahoyo*, 8.
- Mite Jordàn, M. R. (2017). Gestión turística y su incidencia en la afluencia de visitantes al centro turístico puerto valero, recinto data de posorja, provincia del guayas, 2016. *Universidad Estatal Península de Santa Elena*, 9.
- Muñoz Mendoza, E. G. (2020). Marketing turístico y el incremento de la afluencia de visitantes en el cantón el palenque. *Universidad Técnica de Babahoyo*, 31.
- ORELLANA GUANO, J. W. (2019). medición de la satisfacción del servicio a los usuarios del complejo cavernas de jumandy del cantón archidona. *universidad regional autonoma de los andes*, 23-24.
- VERGARA GARCIA, M. C. (2019). rafting y turismo de aventura en el recinto potoci del cantón ventanas. *universidad tecnica de babahoyo*, 20.

# ANEXOS

**FORMATO DE ENCUESTAS**  
**UNIVERSIDAD ETCNICA DE BABAHOYO**  
**CARRERA: HOTELERIA Y TURISMO**

**Encuestas**

1. ¿Con que regularidad ha visitado usted el complejo turístico Rock and Straw?

- |                         |                      |
|-------------------------|----------------------|
| 1 o 2 veces a la semana | <input type="text"/> |
| 3 o 4 veces a la semana | <input type="text"/> |
| Solo por feriado        | <input type="text"/> |

2. ¿Cómo usted evaluaría la infraestructura del complejo Rock and Straw?

- |           |                      |
|-----------|----------------------|
| Bueno     | <input type="text"/> |
| Muy bueno | <input type="text"/> |
| Regular   | <input type="text"/> |

3. ¿Cómo calificaría usted la calidad de servicios brindados por el complejo Rock and Straw?

- |           |                      |
|-----------|----------------------|
| Bueno     | <input type="text"/> |
| Muy bueno | <input type="text"/> |
| Regular   | <input type="text"/> |

4. ¿Cuáles de las actividades recreativas del complejo practica usted con más frecuencia?

- |                  |                      |
|------------------|----------------------|
| Piscinas         | <input type="text"/> |
| Cancha deportiva | <input type="text"/> |
| Clavados         | <input type="text"/> |
| Motocross        | <input type="text"/> |

5. ¿Usted por cual medio de publicidad se informó del complejo turístico?

- |                |                      |
|----------------|----------------------|
| Redes sociales | <input type="text"/> |
| Radio          | <input type="text"/> |

Televisión

Otro

6. ¿Cree usted que el complejo turístico cuida del medio ambiente?

Si

No

7. ¿Cree usted que el complejo turístico Rock and Straw cumple con las medidas de seguridad?

Si

No

8. ¿Cómo calificaría usted los servicios del restaurante del complejo turístico?

Bueno

Muy bueno

Regular

9. ¿Cómo calificaría usted los servicios del bar del complejo turístico?

Bueno

Muy bueno

Regular

Malo

10. ¿Consideraría usted recomendar el complejo Rock and Straw a otras personas?

SI

NO

## RESULTADOS OBTENIDOS DE LA INVESTIGACIÓN

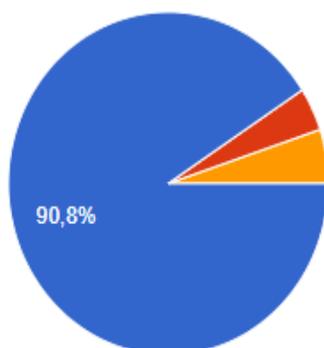
### TABLA 1: COMPLEJO TURÍSTICO ROCK AND STRAW

PREGUNTA 1.- ¿CON QUE REGULARIDAD HA VISITADO USTED EL COMPLEJO TURÍSTICO ROCK AND STRAW?

Pregunta 1	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
¿Con que regularidad ha visitado usted el complejo turístico Rock and Straw	1 o 2 veces a la semana	89	90,8%
	3 o 4 veces a la semana	5	4,1%
	5 o 6 veces a la semana	4	5,1%
	Total	98	100%

**Autora:** Antonella Aviles

**Grafico 1:** Complejo turístico Rock and Straw



---

**Autora:** Antonella Aviles

## ANÁLISIS E INTERPRENTACION

**Análisis:** El 90,8% indica que ha visitado el complejo una o dos veces a la semana, el 4,1% de 5 o 6 veces a la semana y el 5,1% indicó que fueron más veces.

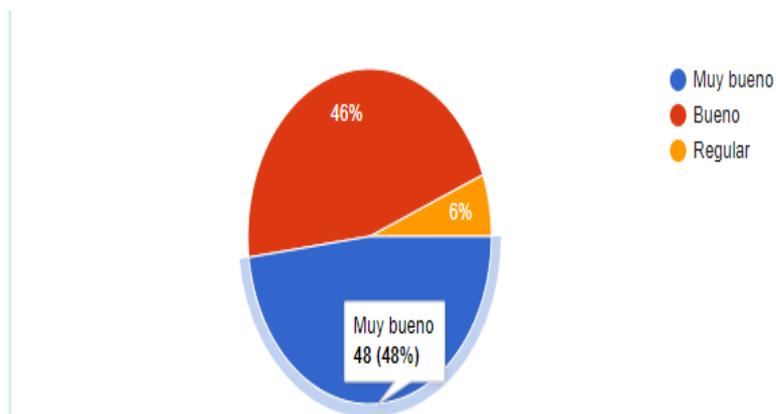
**Interpretación:** La encuesta fue aplicada a 100 personas de las cuales 89 dieron a conocer que si han visitado con frecuencia el complejo y el 9 restante ha asistido más de tres veces en adelante

## 2.- ¿CÓMO USTED EVALUARÍA LA INFRAESTRUCTURA DEL COMPLEJO ROCK AND STRAW?

**Tabla 2:** Infraestructura del Complejo Turístico Rock and Straw

Pregunta 2	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
¿Cómo usted evaluaría la infraestructura del complejo Rock and Straw?	Muy bueno	48	48%
	Bueno	46	46%
	Regular	6	6%
	Total	100	100%

**Grafico 2.** Infraestructura del Complejo Turístico Rock and Straw



**Autora.** Antonella Aviles

### ANÁLISIS E INTERPRETACION

**Análisis:** el 48% indicaron que la infraestructura es muy buena, el 46% indica que es buena y el 6% opina que es regular.

**Interpretacion:** De las 100 personas encuestadas detalle que la infraestructura del complejo es muy buena y 46 personas respondieron que lo califican como bueno y 6 indican que es regular.

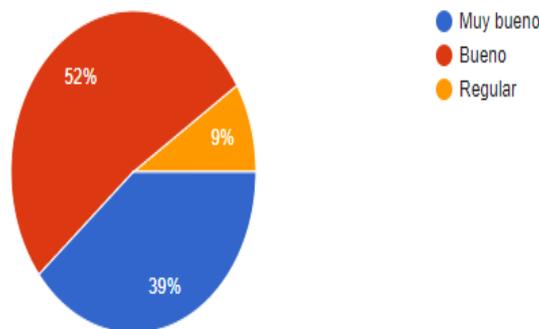
### 3.- ¿CÓMO CALIFICARÍA USTED LA CALIDAD DE SERVICIOS BRINDADOS POR EL COMPLEJO ROCK AND STRAW?

**Tabla 3:** Calidad de servicios del Complejo Turístico Rock and Straw

Pregunta 3	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
¿Cómo calificaría usted la calidad de servicios brindados por el complejo Rock and Straw?	Muy bueno	39	39%
	Bueno	52	52%
	Regular	9	9%
	Total	100	100%

**Autora:** Antonella Aviles

**Gráfico:** Calidad de Servicios



**A**

**utora:** Antonella Aviles

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

**Análisis:** El 39% señala que la atención es muy buena, el 52% detalla que en bueno y el 9% indica que es regular.

**Interpretación:** El resultado de la encuesta detalla que de las 100 personas encuestadas el 39% ha recibido muy buena atención, en cambio a 52 persona indicaron

que los servicios recibidos fueron bueno, y hay 9 personas indicaron que el servicio es regular.

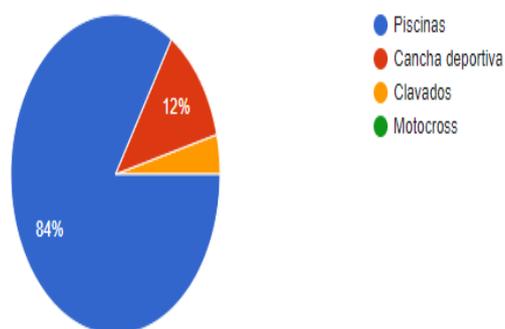
#### 4.- ¿CUÁLES DE LAS ACTIVIDADES RECREATIVAS DEL COMPLEJO PRACTICA USTED CON MÁS FRECUENCIA?

**Tabla 4:** Actividades recreativas del complejo turístico rock and Straw

Pregunta 4	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
¿Cuáles de las actividades recreativas del complejo practica usted con más frecuencia?	Piscina	87	87%
	Cancha deportiva	12	12%
	Motocross	1	1%
	Total	100	100%

**Autora:** Antonella Aviles

**Gráfico:** Actividades Recreativas



**Autora:** Antonella Aviles

#### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

**Análisis:** según los resultados demuestra que la actividades recreativas más utilizadas, el 84% utiliza la piscina, el 12% la cancha deportiva, el 4% le gusta los clavados en la montaña.

**Interpretación:** 84 persona indicaron que se utiliza más las piscinas para recreación, 12 personas prefieren la cancha deportiva, 4 personas prefieren realizar clavados.

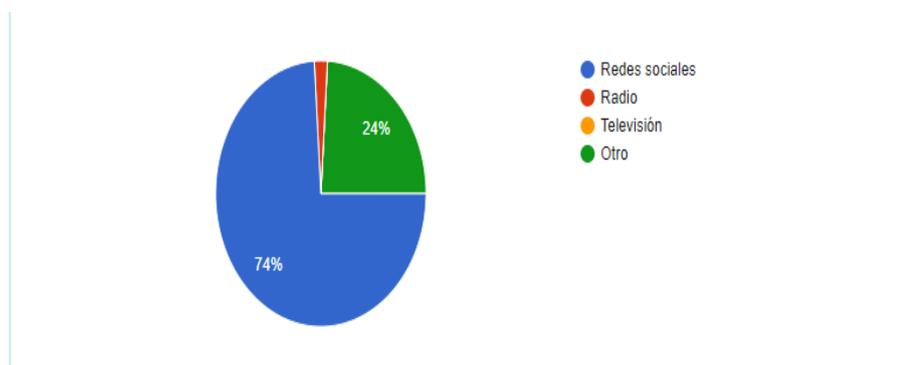
## 5.- ¿USTED POR CUAL MEDIO DE PUBLICIDAD SE INFORMÓ DEL COMPLEJO TURÍSTICO?

**Tabla 5:** Medio de publicidad complejo turístico rock and Straw

Pregunta	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
5 ¿Usted por cual medio de publicidad se informó del complejo turístico?	Redes sociales	74	74%
	Radio	2	2%
	Televisión	0	0%
	Otro	24	24%
	Total	100	100%

**Autora:** Antonella Aviles

**Grafico 5.** Medio de publicidad Complejo turístico rock and Straw



**Autora:** Antonella Aviles

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

**Análisis:** el 74% conocieron el complejo por redes sociales, el 2% por medio de la radio, el 24% supieron del complejo por otros medios.

**Interpretación:** lo resultados obtenidos destacaron que el complejo fue conocido por e74 personas por medio de redes sociales, otras 2 personas por la radio y 24 personas por otro medio supieron de la existencia del complejo.

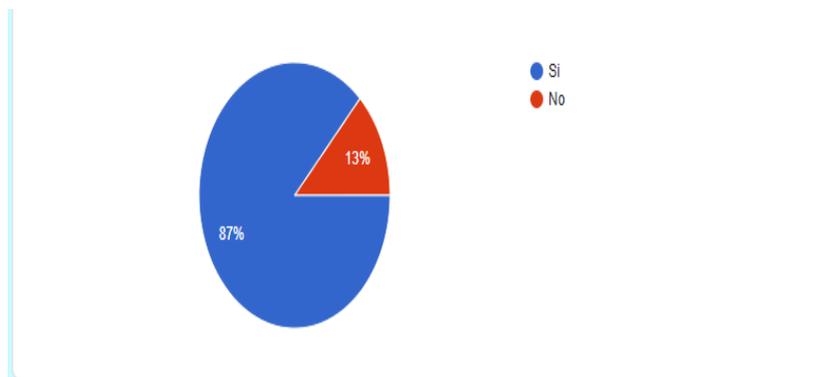
## 6.- ¿CREE USTED QUE EL COMPLEJO TURÍSTICO CUIDA DEL MEDIO AMBIENTE?

**Tabla 6:** Medio ambiente del complejo turístico rock and Straw

Pregunta 1	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
¿Cree usted que el complejo turístico cuida del medio ambiente?	SI	87	87%
	NO	13	13%
	Total	100	100%

**Autora.** Antonella Aviles

**Grafico 6.** Medio ambiente del Complejo turístico rock and Straw



**Autora:**

Antonella Aviles

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

**Análisis:** El 87% indica que el complejo si cuida el complejo y el 13% cree que el complejo no cuida del medio ambiente.

**Interpretación:** Los resultados destacados es que el complejo si cuida del medio ambiente y 12 personas indicó lo contrario del complejo.

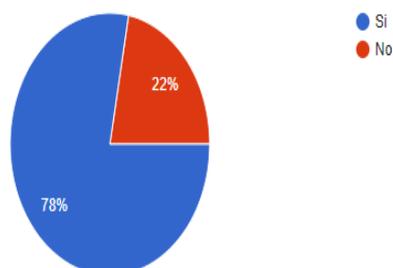
## 7.- ¿CREE USTED QUE EL COMPLEJO TURÍSTICO ROCK AND STRAW CUMPLE CON LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD?

**Tabla 7:** Medidas de seguridad del complejo turístico rock and Straw

Pregunta 1	Alternativ a	Frecuencia	Porcentaje
¿Cree usted que el complejo turístico Rock and Straw cumple con las medidas de seguridad?	SI	78	78%
	NO	22	22%
	Total	98	100%

**Autora.** Antonella Aviles

**Grafico 7:** Complejo Turístico Rock and Straw



**Autora:** Antonella Aviles

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

**Análisis:** El 78% indica que el complejo cumple con las medidas de seguridad y el 22% indica todo lo contrario.

**Interpretación:** según 78 personas piensan que el complejo si cumple con las medidas de seguridad debidas en cambio 22 personas piensa que no se cumple con las medidas de seguridad.

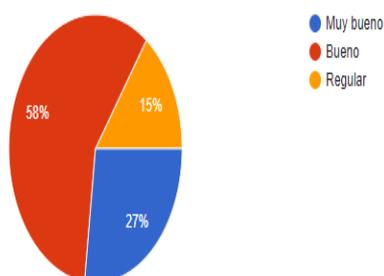
## 8.- ¿CÓMO CALIFICARÍA USTED LOS SERVICIOS DEL RESTAURANTE DEL COMPLEJO TURÍSTICO?

**Tabla 8:** Servicios de restaurante del complejo turístico rock and Straw

Pregunta 1	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
¿Cómo calificaría usted los servicios del restaurante del complejo turístico?	Muy bueno	27	27%
	Bueno	58	58%
	Regular	15	15%
	Total	100	100%

**Autora.** Antonella Aviles

**Gráfico 8.** Servicios del restaurante del Complejo Turístico Rock and Straw



**Autora.**  
Antonella Aviles

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

**Análisis:** el 58% de las encuestas dieron el resultado de que los servicios son buenos, el 27% que son buenos y el 15% que son regulares.

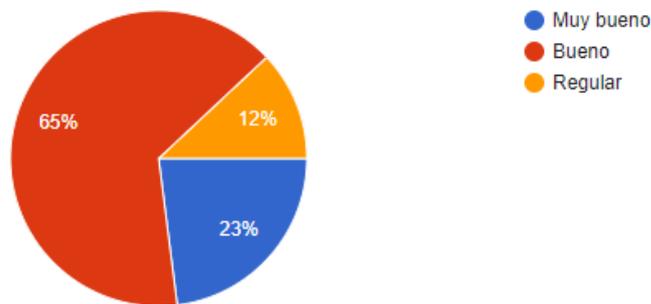
**Interpretación:** los resultados de 58 personas muestran que los servicios que han sido brindados son buenos y para 27 personas son muy buenas, en tanto para 15 personas los servicios son regulares.

## 9.- ¿CÓMO CALIFICARÍA USTED LOS SERVICIOS DEL BAR DEL COMPLEJO TURÍSTICO?

Tabla 9: complejo turístico rock and Straw

Pregunta 1	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
¿Cómo calificaría usted los servicios del bar del complejo turístico?	Muy bueno	23	23%
	Bueno	65	65%
	Regular	12	12%
	Total	100	100%

**Grafico 9.** Complejo Turístico Rock and Straw



## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

**Análisis:** según las encuestas un 65% que los servicios del bar son buenos, 12% que son regulares y un 23% son muy buenos.

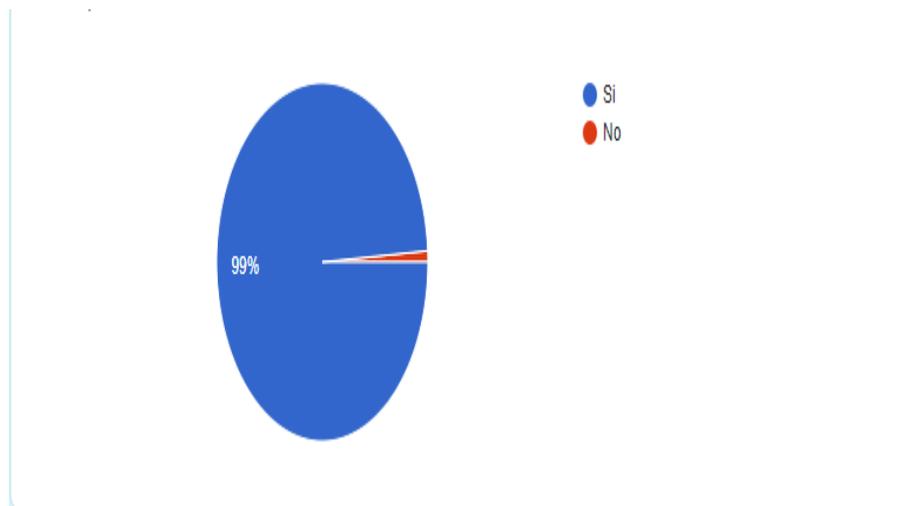
**Interpretación:** según 65 personas indica que los servicios ofrecidos por el bar son buenos y de 12 personas opinan que son regulares, y 23 personas comenta que son muy buenos.

## 10.- ¿CONSIDERARÍA USTED RECOMENDAR EL COMPLEJO ROCK AND STRAW A OTRAS PERSONAS?

Tabla 10: complejo turistico rock and straw

Pregunta 1	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
¿Consideraría usted recomendar el complejo Rock and Straw a otras personas?	SI	99	99%
	NO	1	1%
	Total	100	100%

**Autora.** Antonella Aviles



### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

**Análisis:** El 99% está de acuerdo con recomendar el complejo y el 1% no está en desacuerdo.

**Interpretación:** De las 100 personas encuestas se obtuvo que 99 personas si recomendarían el complejo y una persona no están de acuerdo en recomendar el atractivo.

### **Entrevista realizada a las administradora del complejo turístico Rock and Straw**

#### **1.- ¿Cuándo fue creado el complejo Rock and Straw?**

El complejo fue creado hace unos 20 años como algo familiar privado.

#### **2.- ¿Que la motivo para hacer un complejo turístico?**

Cómo le dije es un gusto de mi esposo, que desde pequeño soñaba con tener una piscina una cancha, le gusta bastante la naturaleza.

**3.- ¿Al pasar del tiempo el complejo turístico ha tenido cambios en su nombre?**

No desde que se abrió al público se optó por ese nombre ROCK AND STRAW (Roca y Paja) debido a las construcciones que tiene en forma de rocas y los techos de paja; aunque ahora estamos pensando en cambiarle de nombre a SUCUNUTA (apellido de mi esposo), que es como más le conocen los turistas y no se les hace difícil la pronunciación.

**4.- ¿Alguna vez el complejo a pedido ayuda al GAD de la parroquia?**

Esta la vez no. Más bien ellos han pedido las instalaciones para charlas, recibir a los prefectos, etc.

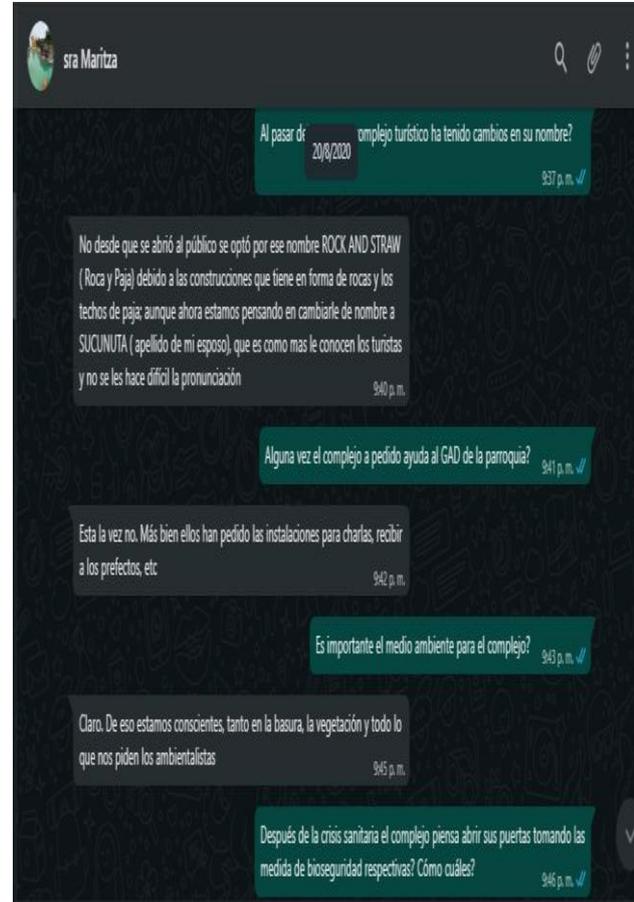
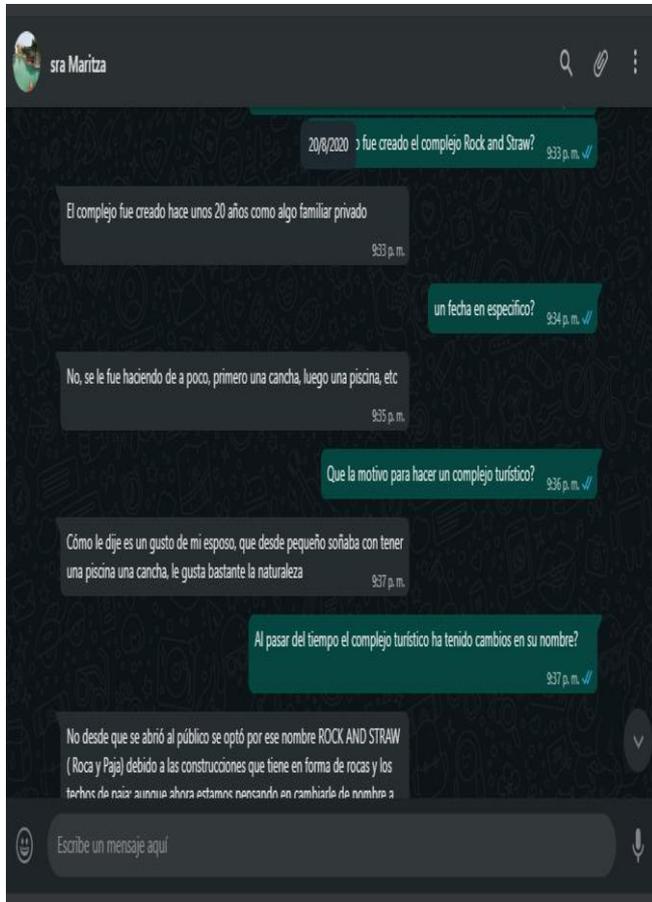
**5.- ¿Es importante el medio ambiente para el complejo?**

Claro. De eso estamos conscientes, tanto en la basura, la vegetación y todo lo que nos piden los ambientalistas.

**6.- ¿Después de la crisis sanitaria el complejo piensa abrir sus puertas tomando la medida de bioseguridad respectivas? Cómo cuáles?**

Por ahora no tenemos fecha de reapertura y como siempre estamos dispuestos a seguir todas las ordenanzas y las certificaciones necesarias.

## FOTOS DE LA RESPECTIVA ENTREVISTA MEDIANTE UNA RED SOCIAL



## FOTOS DEL COMPLEJO TURÍSTICO ROCK AND STRAW

### Piscinas del complejo



