



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**“EVALUACIÓN DIAGNOSTICA PARA LA
CREACIÓN DE UN CENTRO RECREACIONAL
CAMPESTRE PARA MEJORAR EL DESARROLLO
SOCIAL Y TURISTICO DEL DISTRITO DE
MOTUPE, 2016”**

Autores

Bach: Rivadeneira León Rosa Cecilia

Bach: Severino Castillo Rogelio Javier

Asesor

Mg. Angulo Corcuera Carlos Antonio

Línea de Investigación:

Emprendedurismo y Planes de Negocio

Pimentel-Perú

2018



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**“EVALUACIÓN DIAGNOSTICA PARA LA CREACIÓN DE UN
CENTRO RECREACIONAL CAMPESTRE PARA MEJORAR EL
DESARROLLO SOCIAL Y TURISTICO DEL DISTRITO DE
MOTUPE, 2016”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

Autores

Bach: Rivadeneira León Rosa Cecilia

Bach: Severino Castillo Rogelio Javier

**Pimentel-Perú
2018**

**“EVALUACIÓN DIAGNOSTICA PARA LA CREACIÓN DE UN
CENTRO RECREACIONAL CAMPESTRE PARA MEJORAR EL
DESARROLLO SOCIAL Y TURISTICO DEL DISTRITO DE
MOTUPE, 2016”**

.....
Mba. Carlos Antonio Angulo Corcuera
Asesor metodológico

.....
Dr. Max Urbina Cárdenas
Presidente del Jurado de tesis

.....
Mba. Carlos Antonio Angulo Corcuera
Secretario del Jurado de Tesis

.....
Dra. Emma Verónica Ramos Farroñan
Vocal del Jurado de tesis

DEDICATORIAS

A Dios por ser mi guía y permitirme lograr mis metas, y poder afrontar las adversidades sin desfallecer ni perder la fe.

A mi hijo Carlos que es principal fortaleza, mi motor y motivo para seguir adelante y juntos poder alcanzar nuestras metas.

Rosa Cecilia Rivadeneira León.

A Dios por brindarme luz en el camino, salud y sabiduría para lograr mis objetivos, a mi esposa Rosa, mis hijos Jhajaira y Esthefano.

quienes constantemente me apoyaron con su espíritu alentador para lograr con éxito la meta trazada.

Rogelio Javier Severino Castillo

A mi madre, quien vivirá por siempre en nuestros corazones porque fue una esposa, madre y abuela ejemplar y desde el cielo ilumina y bendice nuestro hogar.

A mi padre por demostrarme su cariño y brindarme su apoyo incondicional.

Rosa Cecilia Rivadeneira León

AGRADECIMIENTO

Al Mg. Carlos Antonio Angulo Corcuera,
por brindarnos su apoyo incondicional,
con su atención, dedicación, paciencia
y asesoramiento durante el desarrollo
de nuestra investigación.

Rivadeneira León Rosa Cecilia
Severino Castillo Rogelio Javier

INDICE

DEDICATORIAS	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
INDICE	iv
INDICE DE TABLAS	vi
INDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN:	xi
CAPÍTULO I.....	2
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	2
1.1. Situación Problemática.....	2
1.2. Formulación del problema	5
1.3. Justificación e importancia de la Investigación.....	5
1.4. Objetivos de la Investigación	6
1.4.1. Objetivo general	6
1.4.2. Objetivos específicos.....	6
CAPÍTULO II	8
MARCO TEORICO.....	8
2.1. Antecedentes de la investigación.	8
2.2. Base teórica científica	13
2.3. Definición de términos básicos	14
CAPÍTULO III.....	25
MARCO METODOLÓGICO	25
1.1. Tipo y diseño de la investigación	25
1.1.1. Tipo de investigación	25
1.1.2. Diseño de la investigación.....	26
1.1.3. Tipo de Diseño de la Investigación	26
1.2. Población y muestra	27
1.3. Hipótesis.....	28
1.4. Variables	28
1.5. Operacionalización.....	28
1.6. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos	31
1.7. Procedimientos para la recolección de datos.....	32

1.8. Análisis estadístico e interpretación de datos	32
CAPÍTULO IV	34
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	34
4.1. Resultados en Tablas y gráficos	34
4.2. Discusión de resultados	55
CAPÍTULO V	58
PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN.....	58
PROPUESTA PARA LA EVALUACIÓN DIAGNOSTICA DE UN CENTRO RECREACIONAL CAMPESTRE	58
5.1. Antecedentes de la Propuesta	58
5.2. Análisis Estratégico.....	59
5.2.1. Misión	59
5.2.2. Visión	59
5.3. VALORES:	59
5.3.1. La Ética	59
5.3.2. La Honestidad	59
5.3.3. La Cordialidad.....	59
5.3.4. El Respeto	59
5.3.5. Puntualidad.....	60
5.3.6. Humildad y Solidaridad	60
5.3.7. Compromiso	60
5.4. Objetivos Generales	60
5.5. Objetivos Específicos	60
MATRICES.....	77
EFI: Evaluación De Factores Internos.	77
EFE: Evaluación de Factores Externos.	78
MPC: Matriz de perfil Competitivo.	79
CAPÍTULO VI.....	83
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	83
6.1. Conclusiones	83
6.2. Recomendaciones.....	84
REFERENCIAS	85
CUESTIONARIO	90
MATRIZ DE CONSISTENCIA	89

INDICE DE TABLAS

TABLA 1: CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN	29
TABLA 2: RESUMEN DE PROCEDIMIENTO DE CASOS.....	34
TABLA 3: ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD.....	34
TABLA 4: CUADRO DE KUDER RICHARDSON	34
TABLA 5: ESTARÍA DE ACUERDO CON LA IMPLEMENTACIÓN DE MEDIO DE TRANSPORTES EXCLUSIVO PARA EL CENTRO RECREACIONAL CAMPESTRE	35
TABLA 6: CONSIDERA USTED QUE EL USO DE AGUAS RESIDUALES DEBERÍA SER TRATADO	36
TABLA 7: ESTÁ DE ACUERDO CON EL SISTEMA DE RECOLECCIÓN DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS	37
TABLA 8: CREE USTED QUE EL AIRE SERÁ AFECTADO CON LA INSTALACIÓN DE UN CENTRO RECREACIONAL	38
TABLA 9: SE ENCUENTRA DE ACUERDO EN LA APLICACIÓN DE ESTRATEGIAS PARA MINIMIZAR LA CONTAMINACIÓN EN LA ZONA	39
TABLA 10: CREE USTED QUE EL PERSONAL QUE LABORARÍA DEBERÍA SER EFICIENTE	40
TABLA 11: DE ACUERDO A SU PERCEPCIÓN, LA EMPRESA DEBERÍA ESTAR EN CONSTANTE INNOVACIÓN.....	41
TABLA 12: SE ENCUENTRA DE ACUERDO CON LA DIFERENCIACIÓN DE LOS PATOS A LA CARTA QUE SE BRINDARÁ EN EL CENTRO RECREACIONAL CAMPESTRE	42
TABLA 13: CONSIDERA QUE DEBERÁ SER ATENDIDO POR PERSONAL AMABLE	43
TABLA 14: CONSIDERA QUE LA EFICACIA ES IMPORTANTE EN EL PROCESO PRODUCTIVO DE UN CENTRO RECREACIONAL CAMPESTRE	44
TABLA 15: CREE USTED QUE ES IMPORTANTE APLICAR POLÍTICAS DE SALUD EN EL CENTRO RECREACIONAL CAMPESTRE.....	45
TABLA 16: USTED SE ENCONTRARÍA COMPLACIDO CON LA VARIEDAD DE ALIMENTACIÓN QUE SE LE BRINDARÍA EN EL CENTRO RECREACIONAL CAMPESTRE	46
TABLA 17: ESTÁ DE ACUERDO USTED CON LOS LINEAMIENTOS DE SEGURIDAD QUE SE LE BRINDARÍA.....	47
TABLA 18: ESTARÍA DE ACUERDO EN APLICAR ESTRATEGIAS DE SEGURIDAD FÍSICA Y PERSONAL EN EL CENTRO RECREACIONAL CAMPESTRE.....	48
TABLA 19: CREE USTED QUE CONTRIBUIRÁ ESTE PROYECTO EN MEJORA DE LA EDUCACIÓN DE LAS PERSONAS QUE LABORARÍAN EN EL CENTRO RECREACIONAL CAMPESTRE....	49
TABLA 20: SE ENCONTRARÍA SATISFECHO CON LOS SERVICIOS BÁSICOS QUE SE LE BRINDARÁ	50
TABLA 21: ESTARÍA DE ACUERDO DE QUE SE PREPAREN PRODUCTOS DE ACUERDO AL ESTATUS SOCIAL	51
TABLA 22: ESTARÍA DE ACUERDO CON LOS LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS QUE SE SIGUEN PARA SER PRODUCTIVOS	52
TABLA 23: CREE USTED QUE LAS PERSONAS QUE LABORARÍAN EN ESTE CENTRO RECREACIONAL CAMPESTRE CONTRIBUIRÍAN A LA MEJORA ECONÓMICA DE SUS FAMILIAS	53
TABLA 24: CONSIDERA POSITIVO REALIZAR INVERSIÓN EN UN CENTRO RECREACIONAL CAMPESTRE.....	54
TABLA 25: BALANCE GENERAL	61
TABLA 26: INGRESOS	62
TABLA 27: FINANCIAMIENTO	63
TABLA 28: INVERSIÓN	66
TABLA 29: GASTOS ADMINISTRATIVOS	68

TABLA 30: PRESUPUESTO DE DEPRECIACIÓN DE ACTIVOS	69
TABLA 31: PLANILLA DE TRABAJADORES	70
TABLA 32. FODA	75
TABLA 33: FODA ESTRATEGICO	76
TABLA 34: MATRIZ EFI	77
TABLA 35. MATRIZ EFE	78
TABLA 36: MATRIZ DE PERFIL COMPETITIVO.....	79
TABLA 37. ORGANIGRAMA	80
TABLA 38. CADENA DE VALOR	81

INDICE DE FIGURAS

FIGURA 1: ESTARÍA DE ACUERDO CON LA IMPLEMENTACIÓN DE MEDIO DE TRANSPORTES EXCLUSIVO PARA EL CENTRO RECREACIONAL CAMPESTRE.	35
FIGURA 2: CONSIDERA USTED QUE EL USO DE AGUAS RESIDUALES DEBERÍA SER TRATADO	36
FIGURA 3: ESTÁ DE ACUERDO CON EL SISTEMA DE RECOLECCIÓN DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS	37
FIGURA 4. CREE USTED QUE EL AIRE SERÁ AFECTADO CON LA INSTALACIÓN DE UN CENTRO RECREACIONAL.....	38
FIGURA 5. SE ENCUENTRA DE ACUERDO EN LA APLICACIÓN DE ESTRATEGIAS PARA MINIMIZAR LA CONTAMINACIÓN EN LA ZONA	39
FIGURA 6: CREE USTED QUE EL PERSONAL QUE LABORARÍA DEBERÍA SER EFICIENTE.....	40
FIGURA 7: DE ACUERDO A SU PERCEPCIÓN, LA EMPRESA DEBERÍA ESTAR EN CONSTANTE INNOVACIÓN.....	41
FIGURA 8: SE ENCUENTRA DE ACUERDO CON LA DIFERENCIACIÓN DE LOS PATOS A LA CARTA QUE SE BRINDARÁ EN EL CENTRO RECREACIONAL CAMPESTRE	42
FIGURA 9: CONSIDERA QUE DEBERÁ SER ATENDIDO POR PERSONAL AMABLE	43
FIGURA 10: CONSIDERA QUE LA EFICACIA ES IMPORTANTE EN EL PROCESO PRODUCTIVO DE UN CENTRO RECREACIONAL CAMPESTRE.	44
FIGURA 11: CREE USTED QUE ES IMPORTANTE APLICAR POLÍTICAS DE SALUD EN EL CENTRO RECREACIONAL CAMPESTRE	45
FIGURA 12: USTED SE ENCONTRARÍA COMPLACIDO CON LA VARIEDAD DE ALIMENTACIÓN QUE SE LE BRINDARÍA EN EL CENTRO RECREACIONAL CAMPESTRE	46
FIGURA 13: ESTÁ DE ACUERDO USTED CON LOS LINEAMIENTOS DE SEGURIDAD QUE SE LE BRINDARÍA.	47
FIGURA 14: ESTARÍA DE ACUERDO EN APLICAR ESTRATEGIAS DE SEGURIDAD FÍSICA Y PERSONAL EN EL CENTRO RECREACIONAL CAMPESTRE.....	48
FIGURA 15: CREE USTED QUE CONTRIBUIRÁ ESTE PROYECTO EN MEJORA DE LA EDUCACIÓN DE LAS PERSONAS QUE LABORARÍAN EN EL CENTRO RECREACIONAL CAMPESTRE.....	49
FIGURA 16: SE ENCONTRARÍA SATISFECHO CON LOS SERVICIOS BÁSICOS QUE SE LE BRINDARÁ.	50
FIGURA 17: ESTARÍA DE ACUERDO DE QUE SE PREPAREN PRODUCTOS DE ACUERDO AL ESTATUS SOCIAL	51
FIGURA 18: ESTARÍA DE ACUERDO CON LOS LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS QUE SE SIGUEN PARA SER PRODUCTIVOS.	52
FIGURA 19: CREE USTED QUE LAS PERSONAS QUE LABORARÍAN EN ESTE CENTRO RECREACIONAL CAMPESTRE CONTRIBUIRÍAN A LA MEJORA ECONÓMICA DE SUS FAMILIAS	53
FIGURA 20. CONSIDERA POSITIVO REALIZAR INVERSIÓN EN UN CENTRO RECREACIONAL CAMPESTRE.....	54

RESUMEN

La Evaluación Diagnóstica para la Creación de un Centro Recreacional Campestre para mejorar el desarrollo social y turístico del distrito de Motupe, el mismo que contará con áreas de diversión para niños y áreas para campos deportivos como: fútbol, vóley, básquet. Así mismo contaremos con restaurantes, bungalós, playa de estacionamiento para los vehículos de las personas que acudirán a nuestro centro recreacional, etc.

Ofreciendo un servicio de calidad, además contará con ambientes cómodos para la realización de eventos sociales y populares.

Teniendo en cuenta la realidad Motupana, deducimos que los fines de semana y los días de festividad de la Santísima Cruz de Motupe (año y medio año) acudiría más gente, por lo que preferimos ofrecer nuestros servicios de martes a domingo, se pondrán en alquiler los ambientes para todo tipo de eventos.

Palabras claves: Evaluación diagnóstica, Desarrollo turístico, Desarrollo social.

ABSTRACT

The diagnostic evaluation for the creation of a camp recreational center to improve the social and tourist development of the district of Motupe, which will have fun areas for children and areas for sports fields such as football, volleyball, basketball. Also we will have restaurants, bungalows, beach parking for vehicles of people who will go to our recreational center, etc. Offering a quality service, it will also have comfortable environments for social and popular events.

Taking into account the reality Motupana, we deduce that on weekends and holidays of the Holy Cross Motupe (year and a half year) would come more people, so we prefer to offer our services from Tuesday to Sunday, will be for rent The environments for all types of events.

Keywords: Diagnostic evaluation, Tourism development, Social development.

INTRODUCCIÓN:

El presente trabajo denominado: “Evaluación Diagnóstica para la Creación de un Centro Recreacional Campestre para mejorar el Desarrollo Social y Turístico del Distrito de Motupe”, nació de la idea de dos compañeros, quienes al ver que en el Distrito de Motupe no existe ni cuenta con un servicio recreativo como: áreas deportivas, platos típicos de las regiones del Perú, juegos infantiles, bungalós, etc. que cumpla con las expectativas que el público local y nacional requiera para su diversión y entretenimiento, con estas referencias decidimos realizar la evaluación diagnóstica para la creación de este Centro recreacional campestre, el cual cubrirá con las expectativas de los consumidores, ya que contará con áreas de diversión para niños, jóvenes y adultos y campos deportivos como: fútbol, vóley, básquet. Así mismo contaremos con piscinas, restaurant en el cual degustarán comida de las 3 regiones, bungalós, playa de estacionamiento para los vehículos de las personas que acudirán a nuestro centro recreacional, etc. Así como también se realizarán eventos en fechas especiales con un precio al alcance del consumidor, El Centro Recreacional Campestre será el lugar perfecto para degustar, socializar y compartir con la familia, amigos y trabajadores momentos placenteros e inolvidables, así mismo aportará en el desarrollo social y económico, ya que éste creará puestos de trabajo a los pobladores del Distrito de Motupe, también atraerá un mayor número de turistas del ámbito local, nacional e internacional, aprovechando la visita que diariamente realizan los feligreses a nuestro sagrado madero, mayormente en la celebración de la Festividad de año (Del 25 de Julio al 14 de Agosto) y medio año (Del 25 de Enero al 07 de Febrero), con lo cual Motupe se convertirá en el eje turístico del ámbito local, nacional e internacional.

Para la realización de este plan de inversión, la presente investigación nos mostrará que tan viable es el centro recreacional campestre. Para obtener una mayor información sobre los gustos y preferencias del turista nos basaremos en las encuestas, lo cual nos permitirá tener una idea clara de las necesidades, gustos y preferencias que los clientes buscan satisfacer; brindaremos excelente servicios de calidad y entretenimiento para personas de todas las edades.

La vital importancia en la presente investigación diagnóstica radica en brindar al turista una satisfacción plena de lo que está buscando, el cual nos garantizará que la persona que haga uso de estas instalaciones regresen y a la vez sirva como intercomunicador con las personas de distintas edades, que vengan a venerar a nuestro sagrado madero.

Creímos conveniente realizar la presente investigación, de acuerdo a la siguiente estructura: En la presente Tesis, se estableció como objetivo general, Proponer la evaluación de un servicio de calidad para la Creación de un Centro Recreacional Campestre, para mejorar el Desarrollo Social y Turístico en el Distrito de Motupe.

Para poder lograr el objetivo general, tuvimos que lograr los objetivos específicos los cuales son los siguientes:

- a. Identificar la situación actual de los componentes principales de un Centro Recreacional Campestre.
- b. Determinar el servicio que esperan los clientes al acudir al Centro Recreacional Campestre.
- c. Validar la evaluación diagnóstica como herramienta viable que contribuya a la mejora de servicios turísticos y al incremento de la empleabilidad local.

En esta investigación, la Metodología del estudio fue de tipo Descriptiva, Propositiva y Cuantitativa, el tipo de diseño empleado en la investigación es no experimental.

En lo referente a la Hipótesis de la investigación se considera lo siguiente:

Hi: si se aplica la evaluación diagnostica para la creación de un Centro recreacional campestre, entonces permitirá el desarrollo social turístico en el Distrito de Motupe.

Ho: si no se aplica la evaluación diagnostica para la creación de un Centro recreacional campestre, entonces no permitirá el desarrollo social y turístico en el Distrito de Motupe.

El referido Estudio de Investigación, se divide en VIII Capítulos, los mismos que detallamos a continuación:

El Capítulo I, consta de lo referente al Problema de Investigación, el mismo que contiene la Situación Problemática, Formulación del Problema, Justificación e Importancia de la Investigación y los Objetivos de la Investigación.

En lo referente al Capítulo II, se presenta el Marco Teórico que contiene los Antecedentes de la Investigación, Base Teórica Científica y Definición de Términos Básicos utilizados en la temática.

Seguidamente en el Capítulo III, se presenta lo concerniente a Marco Metodológico de la investigación, Tipo y Diseño de la Investigación, Tipo de Investigación, Diseños Experimentales, Diseños de Investigación, Población y Muestra, Hipótesis, Variables, Operacionalización, Matriz de Consistencia, Métodos, Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Procedimientos para la Recolección de Datos y Análisis Estadísticos de Datos.

El Capítulo IV, contiene el Análisis e Interpretación de Resultados, los Resultados que es proporcionado por las tablas y gráficos de la obtención de la información de las encuestas aplicadas y la Discusión de Resultados.

El Capítulo V, se presenta la Propuesta construida fruto de la Investigación para la Evaluación Diagnóstica de un Centro Recreacional Campestre, el cual está constituido por los Antecedentes de la Propuesta, Análisis Estratégico, los Valores, los Objetivos Generales y los Objetivos Específicos.

El Capítulo VI, detallamos las Conclusiones y Recomendaciones que fueron producto de la investigación realizada, Referencias bibliográficas y los Anexos (Cuestionario, Matriz de Consistencia, etc.), siendo esta estructura que se desarrolla a continuación.

CAPITULO I
PROBLEMA DE LA
INVESTIGACIÓN

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Situación Problemática.

1.1.1. Contexto Internacional

El turismo en el mundo se ha caracterizado en una industria de gran impacto y como ninguna otra industria este beneficia a otros sectores de un país. Según datos proporcionados por Nardone (2014), el crecimiento de turistas por el mundo alcanzó mil millones de personas. Un ejemplo del aporte económico de los turistas es México donde el turismo aporta con el 33% de los ingresos, aun así existe un déficit con lo referente a su estadía de los turistas por falta de Centros Recreacionales, hoteles, restaurantes, etc.

Maracaibo (Venezuela), carece de áreas debidamente acondicionadas para los turistas de la ciudad, así como para sus habitantes.

Esto aunado al déficit de instalaciones recreativas y culturales de alta calidad que permitan desarrollar un proyecto de un paseo gastronómico, recreacional y cultural, que ofrezca beneficios para los turistas que visitan nuestra ciudad, a los amantes de la gastronomía regional, nacional y mundial, así como también a los habitantes de Maracaibo, brindándoles una gran variedad de restaurantes donde se desarrolle y se explote la gastronomía local y donde los comensales puedan conocer los sabores, olores y culturas de otros lugares del mundo, habitaciones de alto confort y lujo para nuestros visitantes para cafés, bares y recreaciones al aire libre.

Uno de los problemas más notorios es la falta de seguridad, por los numerosos asaltos, robos, peleas, secuestro y asesinatos.

1.1.2. Contexto Nacional

En el caso de Lurín, cuenta con atractivos turísticos que no han sido explotados, por no contar con las comodidades y servicios indispensables que merece el turista tanto nacional como extranjero como son: piscinas, sauna, mini gimnasio, restaurante, hospedaje de categoría 4 estrellas para el sector SE AyB, y en el caso de los extranjeros según Mincetur por temas de negocio, convenciones o recreación y que prefieren un alojamiento 4 a 5 estrellas.

En la actualidad se presentan muchas actividades y acude un gran número de visitantes y también cuenta con servicios de alojamiento, pero estos no brindan los servicios

necesarios con lo cual el visitante queda insatisfecho por falta de hoteles, restaurantes, lo que lo conlleva a que regrese a Lima a hospedarse.

1.1.3. Contexto Local

La existencia de Centros Recreacionales Campestres con servicios escasos o deficientes en la Ciudad de Motupe-Lambayeque nos conlleva a realizar una evaluación diagnóstica sobre éste, teniendo en cuenta que las urbes en desarrollo necesitan de esta clase de investigación para ver si es factible o no la ejecución de este tipo de proyectos, ya que su realización mejorará el nivel socio económico del Distrito de Motupe.

Considerando que la gruta de la Santísima Cruz de Motupe, es uno de los ejes turísticos de religiosidad más importante de la región y porque no decir del Perú, pero al no contar con servicios para los turistas como son: Hospedaje, Restaurantes y Centros Recreacionales que brinden servicios de calidad, en la que el turista se sienta satisfecho y disfrute de su estadía.

Así mismo podemos observar, que existe un problema de desarrollo turístico ya que no hay un Plan de Marketing Turístico por parte de la Municipalidad y también de la Hermandad de la Santísima Cruz de Motupe.

La evidencia del Perú, nos muestra que la actividad turística es solo explotada en unas cuantas ciudades, lo cual incide negativamente en el tema ambiental como Chan Chan, Kuélap, Machupicchu; la misma que afecta el ecosistema.

Así mismo el turismo contribuye a la economía de un país a través de la generación de nuevos puestos de trabajo y mejora la calidad de vida de la población, considerando sus costumbres (Festividad de la Santísima Cruz de Chalpón (Año y medio año), Festival de la Palta (mes de Mayo) Distrito de Motupe-Lambayeque-Lambayeque.

Teniendo en cuenta la evaluación diagnóstica para la creación del centro recreacional campestre, y aprovechando el gran número de turistas que día a día acuden a venerar a nuestra Santísima Cruz en su gruta del Cerro Chalpón, los cuales se desplazarían por dicho centro recreacional campestre, generando una actividad económica importante, ya que el turismo ha logrado tener un desarrollo acelerado a nivel mundial el cual es una alternativa de mejora para los diferentes países.

El objetivo de contribuir con una solución a la falta de un centro recreacional campestre y por ende satisfacer las necesidades de los visitantes tanto locales como

extranjeros a la gruta de la Santísima Cruz de Motupe, de allí la importancia que resulta de realizar este trabajo de investigación.

La presente investigación nos servirá para mostrarnos que tan viable es un Centro Recreacional Campestre, ya que este se encontrará en un lugar privilegiado, el cual ofrecerá un excelente servicio.

El objetivo de un Centro Recreacional Campestre es captar una mayor demanda tanto de los pobladores de Motupe como de los turistas extranjeros, considerando que el turismo se viene incrementando actualmente, así mismo brindándoles ventajas competitivas como son la de higiene, seguridad y confort.

La presente investigación recopila la insatisfacción del turista nacional y extranjero de contar con un lugar donde pasar momentos agradables durante su peregrinaje hacia la santísima cruz de Motupe, lo cual coincide con Pinzón Rojas, (2014), en su Tesis: *Proyección del Centro Recreacional "San Nicolás" de Fusagasugá de La Cooperativa Multiactiva de Militares en Retiro Coomilitar*, en la que concluye que los servicios que brindan estas empresas afines al Centro Recreacional Campestre, no están cumpliendo con brindar servicios de calidad, lo cual estos nos permitirán al desarrollo turístico y económico de la ciudad de Motupe; no sin antes mencionar que el servicio que se brindará contará con los estándares internacionales de calidad, para lo cual evaluaremos el macro entorno, analizando la coyuntura política, económica, ecológica y legal del país y teniendo en cuenta que el Perú se encuentra en constante crecimiento económico se nos brinda la oportunidad de realizar esta evaluación diagnóstica con el fin de constatar si es factible o no la ejecución de este tipo de proyectos, recalando que tendremos que batallar ya que las autoridades entranpan este tipo de proyectos con sus temas burocráticos que se encuentran en toda institución pública del estado.

Debemos considerar que este tipo de proyectos es actualmente muy rentable siempre y cuando se lleve a cabo una correcta administración teniendo en cuenta que no solo vendemos servicios sino también productos, el cual consiste en la comida que se le ofrecerá al turista y la atención a este desde su llegada hasta el momento en que se retirará, creándole una experiencia inolvidable, situaciones que no encuentra en lugares que brindan productos (Comida y bebidas) actualmente en toda la zona de peregrinación, con lo cual el turista no se encuentra satisfecho, lo que conlleva a que los clientes o turistas tengan preferencias por determinados lugares, basándose no solo en la comida sino también en otros factores como son la limpieza interna y externa, la infraestructura del local, la decoración, la atención que

pueden recibir por parte del personal contratado ya que esta debe ser cordial y dándole siempre la razón al cliente haciéndole sentir la importancia de su presencia en este tipo de lugares, así mismo al momento de retirarse del lugar preguntarles en que podemos mejorar con el objetivo de tener constantemente una mejora continua cada día y que los turistas sientan que son parte importante para esta mejora y por ende de su satisfacción al momento de su partida.

1.2. Formulación del problema

¿De qué manera la evaluación diagnóstica de un Centro Recreacional Campestre, permitirá el desarrollo social y turístico del Distrito de Motupe?

1.3. Justificación e importancia de la Investigación

Bernal (2010) determina que una investigación siempre surge de un problema, entonces es necesario siempre determinar los motivos por los cuales se realiza una investigación, además es necesario detallar más aspectos como las dimensiones, viabilidad, el estudio puede darse en lo social, teórico, práctico y metodológico. (p. 107)

En el presente trabajo se estudiará la evaluación diagnóstica para la creación de un centro recreacional campestre en el Distrito de Motupe; debido a la deficiencia de este servicio que existe en nuestro Distrito; si este estudio demuestra que es factible la realización de un centro turístico campestre, permitirá el incremento del número de turistas internacionales, nacionales y locales, por ende éste contribuirá en el desarrollo económico con una mejora en el nivel de calidad de vida de los colaboradores del proyecto y de los demandantes y el entorno, aumentando la generación de nuevas fuentes de empleo local, lo cual es de vital importancia para el desarrollo personal y social de un país.

En cuanto al tema social aportará a que las familias se socialicen, se busca a que los hogares tengan un sano entrenamiento alejados de la drogadicción y de la delincuencia, vistos tan a menudo actualmente por la falta de apoyo muchas veces de las autoridades gubernamentales en cuanto al tema de gestión no promoviendo adecuadamente la realización de este tipo de proyectos.

Además la presente investigación servirá como conocimiento para las futuras generaciones y estudiantes o personas que deseen incursionar en este rubro. Teniendo en éste un antecedente valioso para nuevos estudios de investigación.

Social: Este estudio tiene como finalidad proponer una alternativa de solución, a la insatisfacción de no contar con Centros Recreacionales para los habitantes de la zona y peregrinos ya sean nacionales y extranjeros que llegan a visitar a la Santísima Cruz de Motupe.

Práctico: Con la presente investigación se pretende resolver la problemática de la inexistencia de Centros Recreacionales en el Distrito de Motupe, con el objetivo de atraer a los habitantes de la zona y así mismo a los turistas que llegan a venerar a la Santísima Cruz de Motupe. Es práctico porque genera información que podría utilizarse para tomar medidas a mejorar este sector

Metodológico: El presente estudio se encuentra enmarcado en este tipo de justificación, porque hemos utilizado la técnica de la encuesta, así mismo como instrumento de recolección de datos, un cuestionario elaborado en escala nominal y ordinal, por otra parte para lo referente a la tabulación de datos se ha utilizado el método estadístico.

1.4. Objetivos de la Investigación

1.4.1. Objetivo general

Proponer la evaluación de un servicio de calidad para la creación de un centro recreacional campestre para mejorar el desarrollo social turístico en el Distrito de Motupe.

1.4.2. Objetivos específicos

Identificar la situación actual de los componentes principales de un Centro Recreacional Campestre.

Determinar el servicio que esperan los clientes al acudir al Centro Recreacional Campestre.

Validar la evaluación diagnóstica como herramienta viable que contribuya a la mejora de servicios turísticos y al incremento de la empleabilidad local.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de la investigación.

2.1.1. En el contexto internacional.

En la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, facultad de recursos naturales escuela de ingeniería en ecoturismo en el proyecto de tesis: *Planificación y diseño de un centro recreacional turístico en la finca la ambateñita, parroquia Bellavista, cantón Santa Cruz-Ecuador, provincia de Galápagos, año 2012*, selecciona como objetivo: realizar la planificación y diseño de un centro recreacional turístico en la finca la Ambateñita, Parroquia Bellavista, cantón Santa Cruz, provincia de Galápagos, Urquiza (2012), concluyó; que a través del diagnóstico turístico realizado se pudo apreciar que los espacios con los que contaba en cuanto a hospedaje y esparcimiento eran muy reducidos y que las Instituciones no brindan el apoyo para este tipo de proyectos. Así mismo se pudo conocer que la gran parte de turistas que visitan la isla les gustaría también disfrutar de la naturaleza y compartirlo junto a su familia y amigos de un servicio de calidad. De lo concluido podemos apreciar que los visitantes les gustaría deleitarse con los que nos brinda la naturaleza, así mismo que tanto el hospedaje como el esparcimiento seas más amplios para un mejor servicio de calidad y por ende su satisfacción, considerando que el cliente es la persona que tiene la razón y que nuestra existencia se debe a que estas se encuentren complacidas con lo que les brindamos como Empresa con el objetivo de fidelizarlos y por ende ser más rentables y exitosos cada día.

En la Universidad Distrital Francisco José De Caldas, Facultad Tecnológica-Tecnología Industrial - Bogotá D.C., en la Tesis: *Proyección del Centro Recreacional San Nicolás de Fusagasugá de La Cooperativa Multiactiva de Militares en Retiro Coomilitar*, Pinzón (2014), concluyó; que la alternativa correcta para una mayor rentabilidad es la venta del centro recreacional San Nicolás, y reinvertir ese dinero con el objetivo de que este sea más rentable y que constantemente se revalorice. La alternativa más inadecuada es la de asumir la administración directa ya que esta genera un déficit debido a los pagos y beneficios que requiere el personal que labora en la Empresa. Que dicho centro recreacional no está cumpliendo con las expectativas para lo cual fue creada debido a que los socios son personas

de la tercera edad y por lo tanto no se está invirtiendo en el negocio, lo que nos revela una falta de competencia en cuanto a infraestructura, servicios, capacitación a los colaboradores, marketing. De lo descrito líneas arriba podemos visualizar que no es rentable la administración directa, así mismo que el negocio no está satisfaciendo con perspectivas con la cual fue creada, y por lo tanto se recomienda la venta del negocio con el objetivo de reinvertir este ingreso y así mismo este mejore y sea más atractivo. Considerando que la razón de ser de toda Empresa, es ser rentable en el transcurrir del tiempo y para ello la Empresa debe estar en constante innovación, ya que esto hará más atractivo el negocio y por ende el cliente se encuentre satisfecho desde su ingreso hasta la hora de su retiro.

En la Universidad del Mar-México, realiza un estudio denominado: *Evaluación del potencial turístico de barra de copalita, Municipio de San Miguel del Puerto, Oaxaca*, de la Universidad del Mar-México, Pérez (2011) concluye; que consideró como objetivo identificar el Perfil del visitante y el tipo de actividades que este puede tener a través del turismo alternativo, así mismo la población en estudio son los turistas y residentes del municipio de San Miguel del puerto, para lo cual para tener información se les aplicó una encuesta, así mismo se realizaron entrevistas con el fin que nos ayuden a desarrollar el presente estudio. Entre los resultados obtenidos se obtuvo que existen las alternativas y la disposición de los residentes para poder desarrollar un turismo alternativo. La presente Tesis, podemos concluir que el estudio estuvo dirigido a los turistas y pobladores de la zona, con el objetivo de conocer que acciones pueden tener respecto al turismo alternativo, para lo cual se valieron de encuesta para poder obtener información que sea útil para la presente evaluación. Con lo cual lo que buscan era conocer el perfil del turista y las actividades que este puede desarrollar respecto al turismo alternativo con el objetivo que este tipo de turismo crezca con el transcurrir del tiempo, lo cual será beneficioso para los residentes del lugar.

2.1.2. En el contexto nacional.

La Universidad Católica de Santa María, Ciencias Tecnológicas Sociales y Humanidades-Perú, realizó una investigación denominada: *El Turismo Rural Sostenible como alternativa de desarrollo en la C.C. de la Raya del Distrito de Chucuito – Puno*, Unda (2010), Con la finalidad de evaluar las posibilidades turísticas del Distrito de Chucuito y su entorno natural en la perspectiva de introducir programas de desarrollo rural con el apoyo de las autoridades y población en general a través de un modelo integral que incluye diversas

alternativas para lo cual concluye: Que considerando que en el Distrito de Chucuito existen las condiciones dadas para poder desarrollar un turismo rural sostenible. Así mismo teniendo en cuenta los atractivos turísticos naturales y culturales, es que el turista se le ofrece un contacto personalizado el cual este desarrolla actividades propia de la zona sintiendo haber pasado momentos inolvidables en su estadía. Podemos visualizar de la presente investigación que existe un ambiente adecuado para poder desarrollar un turismo rural sostenible, con el apoyo de las autoridades de turno y de los residentes de la zona para el bienestar de la población en general, ya que aplicando este tipo de programas de desarrollo, lo que se busca es que el turista sienta propias las costumbres de la zona, lo que lo conlleva a que este se sienta parte de los pobladores propios del lugar y de esta manera el turista regrese constantemente a experimentar dichas costumbres.

En el estudio doctoral denominado: *Posibilidades de desarrollo del turismo rural en el Distrito de San Pedro de Cejas*, realizado en la Universidad Mayor de San Marcos, Tovar (2010), concluye: que existen las condiciones necesarias para el desarrollo favorable del turismo rural, ya que existe el interés por los visitantes de conocer el Patrimonio Cultural y costumbres de los pueblos, así mismo se tiene en cuenta lo favorable en lo referente a lo económico dada la gran actividad que esta produce, haciendo de esta alternativa un producto turístico innovador. Del presente estudio, podemos visualizar por lo descrito líneas arriba que existen alternativas favorables para llevar a cabo el turismo rural dada la curiosidad de los turistas por conocer la parte cultural y costumbres de la zona, así como de su patrimonio y poder identificarse con ellos. Las mismas que visualizamos lo favorable que puede ser la puesta en marcha del proyecto, dada la actividad económica que esta genera actualmente en el mundo. Con la Cual el turista tiene la curiosidad de conocer las costumbres de los pueblos con historia.

En la Universidad Señor de Sipán-Lambayeque, realizaron un estudio denominado: *Propuesta de un Plan de Turismo Rural Comunitario, para el desarrollo turístico sostenible en el Centro Poblado de Callanca, Distrito de Monsefú, Cornejo y Yarrow* (2011), tuvieron como objetivo proponer un Plan Integral de Turismo Rural Comunitario para el desarrollo sostenible en el Centro Poblado de Callanca utilizando como metodología de la investigación la recopilación d la información del material bibliográfico y la realización de campo, en el que se aplicarán instrumentos como e inventario, encuestas

y entrevistas. Para lo cual concluyó de que es viable la elaboración de una Propuesta de Turismo Rural Comunitario para el desarrollo sostenible en el Centro Poblado de Callanca, la cual permitirá la integración de la comunidad, así mismo se mejorará el nivel de vida de los pobladores, dado que se dan las condiciones que permiten aplicar dicho plan y mejorar la actividad turística en dicho Distrito. Podemos mencionar del estudio realizado lo importante que fue la recopilación de información hecha para poder determinar la factibilidad del Plan Turístico comunitario con el cual obtuvieron que se dan las condiciones para poner en marcha dicho proyecto, no sin antes mencionar que los pobladores de la zona creen que este tipo de actividades va a mejorar sus condiciones económicas y por ende su nivel de vida.

2.1.3. En el contexto local.

En la Universidad Señor de Sipán-Lambayeque, en el Proyecto de Tesis denominada: *Propuesta de un Programa Turístico Local, basado en el turismo alternativo para incentivar el desarrollo sostenible en el Caserío de Laquipampa – Ferreñafe*, Carhuaya y Guevara (2011), concluyeron: Que el Turismo alternativa, es aquel que tiene misiones que cumplir teniendo en cuenta que este es aquel que se desarrolla en escenarios naturales, así mismo considerando los atractivos que posee el caserío Laquipampa – Ferreñafe, es que se cree conveniente diseñar un Programa Turístico Local. Lo que podemos apreciar en la siguiente Tesis es que se considera importante el diseño de un programa turístico, teniendo en cuenta que este se va a desarrollar en un ambiente natural, así mismo el desarrollo que van a adquirir los pobladores de la zona con la puesta en marcha de este tipo de proyectos en coordinación con las Entidades encargadas de este rubro, lógicamente manteniendo los escenarios de la zona en su hábitat natural, lo que nos ayuda a no dañar el ecosistema del lugar con lo que estaremos demostrando nuestra responsabilidad con lo que nos brinda la naturaleza.

En la Universidad Señor de Sipán-Lambayeque, realizaron un estudio denominado: *Turismo rural y desarrollo turístico sostenible en el Distrito de Illimo-Lambayeque*, Heredia y Mendoza (2011), tuvieron el objetivo del presente estudio como finalidad repotenciar turísticamente al Distrito de Illimo a través de un desarrollo sostenible masi mismo el presente estudio se apoyó en MINCETUR para poder conocer cuáles son los recursos turísticos con los que la zona cuenta y poder sacar provecho de ellos, también se

obtuvo información de los pobladores a través de encuestas, las cuales se obtuvo como resultado que se encontraban dispuestos a participar en actividades turísticas. La opinión de expertos en el tema también ayudó a ver la factibilidad del proyecto. En el presente estudio podemos concluir que se recopiló información de los órganos encargados del turismo, pobladores de la zona con el objetivo de repotenciar el turismo en el Distrito de Illimo, valiéndose de encuesta para poder obtener dicha información, lo cual los conllevaría a constatar si es viable o no dicho proyecto en favor de la comunidad. El fin del presente estudio fue de determinar lo beneficioso e importante que puede ser el turismo en la zona, realizando un estudio minucioso para su factibilidad, lo que conllevaría a un mejor nivel de vida de los pobladores a través de esta actividad. Considerando que se tiene que realizar planes de turismo tanto a nivel local, regional y nacional.

En la Universidad Señor de Sipan-Lambayeque, en el estudio denominado: *Propuesta de un Plan Turístico Rural para el desarrollo sostenible en el Distrito de Zaña*, Guerrero (2011), Tuvo como objetivo contribuir con un Plan de Desarrollo Turístico para la sostenibilidad del Distrito de Zaña, considerando que para la presente investigación realizó encuestas y lo segmentó por edades entre 20 a 64 años, para los cuales se obtuvo una percepción de los encuestados respecto a la investigación en estudio. En este estudio se llegó a la conclusión que es factible diseñar un Plan Turístico Rural porque las personas encuestadas creen que esto les ayudará a mejorar su nivel de vida, tanto en el aspecto social, ambiental y económico, ya que así mismo sus alrededores del Distrito de Zaña reúnen las condiciones para poder aplicar el Plan Turístico. Lo que podemos apreciar de la mencionada tesis, es la factibilidad que existe para poder aplicar un plan turístico, dado a que reúne las condiciones favorables para poder llevarlo a cabo, considerando que los pobladores de la zona cree que esto ayudará en su mejora económica, social y ambiental, favoreciendo al mismo tiempo a los lugares aledaños a Zaña.

En la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, en la Tesis: *Propuesta de inversión para la elaboración del Proyecto de ecoturismo en el Distrito de Illimo*, Loaysa (2012), llega a la siguiente conclusión, que la importancia que tiene en este caso el turismo con respecto a la rentabilidad que esta nos brinda, la metodología aplicada en el presente trabajo es cuantitativa de tipo descriptiva, así mismo el objetivo del presente proyecto es de mejorar las condiciones de vida de las familias que radican en el lugar de ejecución del

proyecto; contribuyendo a una revaloración cultural y de costumbres en la zona. Podemos apreciar de la Tesis, que lo que se busca es la mejora económica de los pobladores de la zona, valorizando el tema cultural y las costumbres del lugar, con el fin de sentirnos identificados con lo nuestro como lo eran nuestros antepasados. Lo que pretende el proyecto, es que el ecoturismo sea una alternativa en su mejora económica, lo que conlleva a un mejor nivel de vida de los ciudadanos de la zona.

2.2. Base teórica científica

2.2.1. Centro turístico:

Roberto C. Boullon, (2006, pág. 69-70) “Es todo conglomerado urbano que cuenta en su propio territorio o dentro de su radio de influencia con atractivos turísticos de tipo y jerarquía suficientes para motivar un viaje turístico. A fin de permitir un viaje de ida y regreso en el día”.

Lo anteriormente mencionado nos da a entender que es un espacio, en el cual se desarrollan actividades de tipo recreacional en un ambiente natural al cual asistirán las familias y amistades para disfrutar de un sano esparcimiento, lo que conlleva a brindarles un servicio de calidad, así mismo a tener cuidado con la sostenibilidad del medio ambiente dada la generación de desechos producidos por esta actividad.

2.2.2. Desarrollo Sostenible:

Según Cebrian, (2008), el Desarrollo Sostenible atiende las necesidades de los turistas actuales y de las regiones receptoras y al mismo tiempo protege y fomenta las oportunidades para el futuro. Se concibe como una vía hacia la gestión de todos los recursos, de forma que se puedan satisfacer las necesidades económicas, sociales y estéticas, respetando al mismo tiempo la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que sostienen la vida.

Troncoso, (1999), “El proceso que permite que se produzca el desarrollo sin deteriorar o agotar los recursos que lo hacen posible. Este objetivo se logra generalmente, gestionando los recursos de forma que se puedan ir renovando al mismo ritmo que van siendo empleados o pasando del uso de un recurso que se genera lentamente a otro que lo hace a un ritmo más rápido. De esta forma los recursos podrán seguir manteniendo a las generaciones presentes y futuras.

2.2.3. Ecoturismo:

Mincetur, (2006), manifiesta que el ecoturismo ha sido considerado dentro de las tipologías del Turismo Rural Comunitario, por constituirse como una de las actividades más complejas en sus prácticas. La sociedad internacional de turismo conceptualiza al ecoturismo como un viaje responsable a áreas naturales que conserva el ambiente, valora la cultura y apoya el desarrollo sostenible de las poblaciones locales generando un mínimo impacto negativo.

2.3. Definición de términos básicos

2.3.1. Turismo:

Pérez y Gardey, (2012), conjunto de las acciones que una persona lleva a cabo mientras viaja y pernocta en un sitio diferente al de su residencia habitual, por un periodo consecutivo que resulta inferior a un año.

Por ejemplo: “Cuando me jubile, me dedicaré a hacer turismo por Europa”, “En este pueblo, la mayoría de la gente vive del turismo”, “El intendente manifestó su deseo de fomentar el turismo para generar riqueza”.

2.3.2. Variables:

Hernández, Fernández y Baptista, (2010), Señalan que una variable es una propiedad que puede variar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse.

2.3.3. Variable independiente:

Pino, (2010), variable independiente es aquella que el experimentador modifica a voluntad para averiguar si sus modificaciones provocan o no cambios en las otras variables

2.3.4. Variable dependiente:

Pino, (2010), Es aquella que es afectada por la presencia o acción de la variable independiente en los resultados. Son las que el estudioso observa o mide, el propósito de esta observación es determinar si la variable independiente ha generado o no los cambios anunciados en las hipótesis.

2.3.5. Gestión ambiental:

Rodríguez, (2001), La gestión ambiental en las organizaciones debe enfocarse, “como la exigencia que adquiere mayor relevancia para la supervivencia de las empresas. Estas deben concentrarse en una planificación que involucre el establecimiento de normas, medidas preventivas, indicadores que puedan medir el control, siendo estas herramientas para que la gerencia pueda reducir la carga contaminante y obtener beneficios en la medida que trate de depilar el impacto ambiental de sus actividades”.

(Estevan Bolca, 1994), define como “Conjunto de acciones que permitan lograr la máxima racionalidad en el proceso de toma de decisión relativa a la conservación, defensa, protección y mejora del ambiente, mediante una coordinada información interdisciplinaria y la participación ciudadana”.

2.3.6. Aguas residuales:

Hernández (1996) y Moreno (1997), se puede denominar aguas residuales a aquellas que de una forma u otra, ya sea, directa o indirectamente han sido contaminadas. Directas por su utilización en diversas actividades o indirectas por la llegada a cuerpos receptores (río, lagos y otros) de aguas ya contaminadas.

La contaminación, a los efectos de la Ley de Aguas, es la acción y el efecto de introducir materias o formas de energía, o inducir condiciones en el agua que, de modo directo o indirecto, impliquen una alteración perjudicial de su calidad en relación con los usos posteriores o con su función ecológica.

2.3.7. Desechos solidos

Según Ruiz (2004), los residuos sólidos “son los restos de actividades humanas, considerados por sus generadores como inútiles, indeseables o desechables, pero que pueden tener utilidad para otras personas” .

2.3.8. Servicios:

Cantú, (2011, p. 119), menciona que “un servicio es la actividad o conjunto de actividades de naturaleza casi siempre intangible que se realiza mediante la interacción entre el cliente y el empleado y/o las instalaciones físicas de servicio, a fin de satisfacer un deseo o una necesidad de usuario”.

Duque, (2005 p. 64), el “Servicio es el trabajo, la actividad y/o los beneficios que producen satisfacción a un consumidor”

Stanton W, (2004, Cap. 2, pág. 6), define los servicios “como actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades”.

2.3.9. Diferenciación:

Dirección Del Marketing, Philip Kotler, Edición Milenio, Páginas:322-342 (2008), es ofrecer nuevas presentaciones, o sea proporcionar a los consumidores productos actuales e innovadores que cautiven y llamen su atención.

2.3.10. Innovación:

Manual de Oslo (2005), establece que una innovación es la introducción de un nuevo, o significativamente mejorado producto (bien o servicio), de un proceso, de un nuevo método de comercialización o de un nuevo método organizativo al mercado y la sociedad.

2.3.11. Imagen:

Aaker y Myers (2012), asocian la noción de imagen con la de posicionamiento: no es sólo lo que la gente piensa de la empresa, sino también lo que piensa de ella en relación con otras empresas del sector (por ejemplo, por más que una marca minera tenga buena imagen siempre va a estar vinculado a la mala imagen que tiene el sector minero en general, del modo que nunca una empresa minera –por más buena que sea- tendrá mejor imagen que Coca Cola u otras marcas.

2.3.12. Planificación:

Molina, Morales y Bonilla; (2006), “la planificación es un proceso para la toma de decisiones que nos lleva a prever el futuro de cualquier organización, usando los recursos necesarios tanto humanos como materiales para el logro de los objetivos que se desean alcanzar de una manera más eficiente y económicamente posible”.

Miguel García, 2005 pág. 1) La Planificación es la primera función de la administración, y consiste en determinar las metas u objetivos a cumplir. La planificación incluye seleccionar misiones y objetivos como las acciones para alcanzarlos; requiere tomar

decisiones; es decir, seleccionar entre diversos cursos de acción futuros. Así la planificación provee un enfoque racional para lograr objetivos preseleccionados.

2.3.13. Eficiencia

Peter Drucker (2013), “Es la capacidad de lograr los objetivos, con la menor cantidad de recursos posibles”, esto implica “hacer las cosas correctamente”. Veamos como ejemplo el presupuesto anual asignado a un gerente (recurso financiero). Comúnmente, es un instrumento útil que refleja la eficiencia con que se desempeña un gerente. Si gasta más de lo asignado para lograr el objetivo, no es eficiente. Por el contrario, si gasta menos de lo asignado y logra los objetivos, es eficiente. En un trabajador, la eficiencia se refleja en la capacidad que tiene para reducir los recursos que se le asignan para realizar un trabajo, hacer un producto o prestar un servicio.

2.3.14. Eficacia

Peter Drucker (2013), “Es la capacidad de saber determinar y alcanzar acertadamente los objetivos, en el tiempo previamente establecido”, esto implica “hacer las cosas correctas” Determinar el objetivo que se persigue es tan importante como lograrlo, ya que si al final del año te das cuenta de que lograste el objetivo “equivocado”, a lo mejor se habrá dejado de aprovechar una buena oportunidad de mercado, como también de hacer lo que tendríamos que haber hecho. Es similar a lo que le sucedió a un padre de familia, quien para bajar el balón del techo a su hijo, puso la escalera sobre la pared de su casa y, al llegar al techo, se dio cuenta de que eligió mal, porque el balón se encontraba en el techo del vecino. La eficacia también se ve reflejada en la capacidad que tiene una persona para cumplir con la elaboración de un informe, una actividad, tarea o servicio en el tiempo que previamente se le ha establecido.

2.3.15. Calidad:

Zeithaml (citado por Duque y Chaparro, 2012, p. 164) “la calidad dentro de los servicios está sujeta a la calidad percibida, que es subjetiva, y se entiende como el juicio del consumidor sobre la excelencia y superioridad de un producto”.

Hernández, Chumaceiro, Atencio (2009, p. 460), “la calidad de servicio es un instrumento competitivo que requiere una cultura organizativa, cónsona, un compromiso

de todos, dentro de un proceso continuo de evaluación y mejoramiento, para ganar la lealtad del cliente y diferenciarse de la competencia como estrategia de beneficio”.

2.3.16. Competitividad

Anzil, Federico (Julio de 2008), La competitividad es la capacidad que tiene una empresa o país de obtener rentabilidad en el mercado en relación a sus competidores. La competitividad depende de la relación entre el valor y la cantidad del producto ofrecido y los insumos necesarios para obtenerlo (productividad), y la productividad de los otros oferentes del mercado.

2.3.17. Satisfacción del cliente

Dr. Armand Feigenbaum (2005), "Satisfacción del cliente" es posible encontrarla en la norma ISO 9000:2005 "Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario", que la define como la "percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos", aclarando además un aspecto muy importante sobre las quejas de los clientes: su existencia es un claro indicador de una baja satisfacción, pero su ausencia no implica necesariamente una elevada satisfacción del cliente, ya que también podría estar indicando que son inadecuados los métodos de comunicación entre el cliente y la empresa, o que las quejas se realizan pero no se registran adecuadamente, o que simplemente el cliente insatisfecho, en silencio, cambia de proveedor.

Otler y Keller (2006) definen la satisfacción de cliente como Una sensación de placer o de decepción que resulta de comparar la experiencia del producto (o los resultados esperados) con las expectativas de beneficios previas. Si los resultados son inferiores a las expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si los resultados están a la altura de las expectativas, el cliente queda satisfecho. Si los resultados superan las expectativas, el cliente queda muy satisfecho o encantado (p.144).

2.3.18. Calidad de vida:

Rossella Palomba (2002), El concepto de calidad de vida representa un “término multidimensional de las políticas sociales que significa tener buenas condiciones de vida ‘objetivas’ y un alto grado de bienestar ‘ subjetivo’, y también incluye la satisfacción colectiva de necesidades a través de políticas sociales en adición a la satisfacción individual de necesidades”.

2.3.19. Salud

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no sólo la ausencia de enfermedades.

De un modo amplio, la salud es el estado general de un organismo y puede ser, por ejemplo, buena, mala, frágil, etc. De una forma simbólica, también se habla de 'salud' para referirse al estado y funcionamiento de un grupo, una institución o una actividad.

2.3.20. Alimentación

Según Abraham Maslow (1943), la alimentación se está convirtiendo en una herramienta para prevenir enfermedades y encontrar bienestar y calidad de vida en el futuro, más que en un medio para cubrir las necesidades inmediatas de nutrición. Según la teoría de las necesidades humanas propuesta por Abraham Maslow en la obra Una teoría sobre la motivación humana.

Según Grande Covián (1984), define la Alimentación como el proceso mediante el cual tomamos del mundo exterior una serie de sustancias que, contenidas en los alimentos que forman parte de nuestra dieta, son necesarias para la nutrición. El alimento es, por tanto, todo aquel producto o sustancia que una vez consumido aporta materiales asimilables que cumplen una función nutritiva en el organismo.

2.3.21. Seguridad

Según Cortés (2002), la seguridad del trabajo es el conjunto de procedimientos y recursos técnicos aplicados a la eficaz prevención y protección frente a los accidentes. Por su parte, Hernández, Zúñiga, Malfavon (2003), plantean que la seguridad de trabajo es la aplicación racional y con inventiva de las técnicas que tienen por objeto el diseño de instalaciones, equipos, maquinarias, procesos y procedimientos de trabajo; capacitación, adiestramiento, motivación y administración de personal.

2.3.22. Sostenibilidad:

Leonardo Boff (2012), Sostenibilidad es toda acción destinada a mantener las condiciones energéticas, informacionales, físico-químicas que hacen sostenibles a todos los seres, especialmente a la Tierra viva, a la comunidad de vida y a la vida humana, buscando su continuidad, y atender también las necesidades de la generación presente y de

las generaciones futuras, de tal forma que el capital natural se mantenga y se enriquezca su capacidad de regeneración, reproducción y ecoevolución.

2.3.23. Planificación

Según Morales, (2006), “la planificación es un proceso para la toma de decisiones en cuanto a mantener o transformar realidades, reflexionando sobre el presente pero con la mirada puesta en el futuro, usando los recursos necesarios.

2.3.24. Gestión Ambiental

Según Estevan Bolca, (1994), define a la Gestión ambiental como: Conjunto de acciones que permitan lograr la máxima racionalidad en el proceso de toma de decisión relativa a la conservación, defensa, protección y mejora del ambiente, mediante una coordinada información interdisciplinaria y la participación ciudadana.

2.3.25. Status social (pobreza):

Gary Fields (2001) define la pobreza como la incapacidad de un individuo o una familia para disponer de los recursos suficientes para satisfacer sus necesidades básicas.

2.3.26. Vivienda

Gifford (2007), define que una vivienda no es lo mismo que un hogar, una vivienda es una estructura física, mientras que un hogar es un conjunto de significados culturales, demográfico y psicológicos que las personas asocian a dicha estructura física.

2.3.27. Ingreso familiar

Según Robles (1997 – 1998), el ingreso del hogar se define como la suma de los ingresos de todos sus miembros y los que se captan de manera conjunta, tanto en efectivo como en especie. En este marco, los dos principales conceptos de ingreso familiar son el ingreso total del hogar y el ingreso disponible del hogar. El ingreso total del hogar es igual a la suma de los ingresos formados por: los sueldos y salarios en dinero y especie, las contribuciones de los empleadores a la seguridad social y a planes similares (cajas de pensiones, seguros de enfermedad, etc.), y la renta empresarial bruta de sociedades no incorporadas, (b) la renta de la propiedad (constituida por la renta imputada de los ocupantes

de sus propias viviendas, intereses, dividendos, rentas, regalías, patentes, derechos de autor, y otros similares), y (c) las transferencias corrientes y otros beneficios recibidos (que incluyen los ingresos de beneficios de la seguridad social, pensiones y beneficios de seguros de vida y otras transferencias corrientes).

2.1.1. Servicios básicos:

Gershundy e I. Miles (1983), el termino de Servicios se aplica a una amplia variedad de actividades llevadas a cabo por las industrias consideradas como pertenecientes al sector terciario.

2.1.2. Generación de empleo:

Alvaro Zerda Profesor Asociado Universidad Nacional de Colombia (2000), En la actual situación de alto desempleo se presenta la confluencia de factores estructurales, de mediano plazo y coyunturales, que determinan la crisis generalizada que vive el país, por lo que los remedios a aplicar deben apuntar a atacar cada uno de esos condicionantes, mediante el diseño de políticas integrales que tiendan a modificar las condiciones económicas vigentes, mejorar los procesos de productividad y competitividad y la acumulación de capital humano para el desarrollo, teniendo como premisa alcanzar una mejor distribución del ingreso (en sentido amplio, incluyendo distribución de la riqueza).

2.1.3. Productividad

Núñez (2007), el concepto de productividad ha evolucionado a través del tiempo y en la actualidad son diversas las definiciones que se ofrecen sobre la misma, así mismo de los factores que la conforman, sin embargo hay ciertos elementos que se identifican como constantes, estos son: la producción, el hombre y el dinero. La producción, porque en definitiva a través de esta se procura interpretar la efectividad y eficiencia de un determinado proceso de trabajo en lograr productos o servicios que satisfagan las necesidades de la sociedad, en el que necesariamente intervienen siempre los medios de producción, los cuales están constituidos por los más diversos objetos de trabajo que deben ser transformados y los medios de trabajo que deben ser accionados. El hombre, porque es quien pone aquellos objetos y medios de trabajo en relación directa para dar lugar al proceso de trabajo; y el dinero, ya que es un medio que permite justipreciar el esfuerzo realizado por

el hombre y su organización en relación con la producción y sus productos o servicios y su impacto en el entorno..

2.1.4. Economía

Samuelson y Nordhaus, (2011), definen la economía como: “El estudio de la manera en que las sociedades utilizan los recursos escasos para producir mercancías valiosas y distribuirlas entre los diferentes individuos”.

2.1.5. Seguridad

Según Keymer Avila (2006), siguiendo Alessandro Baratta, existen distintas concepciones sobre seguridad y resume en las siguientes: Por un lado el Modelo, el Modelo del derecho a la seguridad define a la seguridad como un derecho, una necesidad humana y una función del sistema jurídico. Hace énfasis en los delitos contra la propiedad: robo y hurto. Está íntimamente relacionado con la construcción social del miedo.

2.1.6. La Alimentación

Según Grande Covián (1984), define la Alimentación como el proceso mediante el cual tomamos del mundo exterior una serie de sustancias que, contenidas en los alimentos que forman parte de nuestra dieta, son necesarias para la nutrición. El alimento es, por tanto, todo aquel producto o sustancia que una vez consumido aporta materiales asimilables que cumplen una función nutritiva en el organismo.

2.1.7. Residuos Sólidos

Según Ruiz (2004), los Residuos Sólidos “Son los restos de actividades humanas, considerados por sus generadores como inútiles, indeseables o desechables, pero que pueden tener utilidad para otras personas”.

Por su parte, Tchobanglous, Theisen y Vigil (1994) opinan que los residuos sólidos comprenden:

Todos los residuos que provienen de actividades de animales y humanas, que normalmente son sólidos y que son desechados como inútiles o superflojos.

Para estos autores, residuo sólido comprende tanto la masa heterogénea de los desechos de la comunidad urbana como la acumulación más homogénea de los residuos agrícolas, industriales y minerales. (p.16).

2.1.8. La Planificación

Costa (2006), opina que la planificación desde el punto de vista administrativo es la primera función porque sirve de base para las demás funciones administrativas. Agrega que esta función determina por anticipado cuáles son los objetivos que deben cumplirse y que debe hacerse para alcanzarlos; por ende, define la planificación como un modelo teórico para actuar en el futuro, donde se establecen los objetivos y se detallan los planes necesarios para alcanzarlos de la mejor manera posible. Con la planificación se determina donde se pretende llegar, que debe hacerse, como, cuando y en que orden debe hacerse.

CAPITULO III
MARCO
METODOLÓGICO

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

1.1. Tipo y diseño de la investigación

1.1.1. Tipo de investigación

Teniendo en cuenta los objetivos que nos planteamos en este tipo de evaluación diagnóstica, este tipo de investigación es Descriptiva Diagnóstica propositiva y Cuantitativa.

1.1.1.1. Investigación Descriptiva. Fidias G. Arias (2012, Pág.24), define: la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere.

Lo mencionado por el autor, nos da a entender que la investigación descriptiva consiste en enfocar el problema, tal y como nos muestra la realidad, sin hacer ningún tipo de alteración al problema en estudio, con el objetivo de que los datos obtenidos se ajusten a la realidad, lo cual va a ser de vital importancia para la presente evaluación diagnóstica.

1.1.1.2. Investigación Diagnóstica propositiva. Según Hernández, Sampieri Roberto (2005), Evelin Simbaña, 2012, Mario Martínez Barrientos definen que la investigación diagnóstica propositiva es diagnosticar y tiene un propósito el cual debe mostrar el video, la realidad que se descubre para que cualquiera que no conozca el entorno sea capaz de visualizarlo e identificar los aspectos relevantes de los grupos o personas y pueda a partir del análisis determinar las mejores acciones.

Por lo mencionado líneas arriba por los autores, se concluye que la investigación diagnóstica es un tipo de investigación aplicada que ofrece información útil para la solución del problema porque nos desafía a conocer lo que está sucediendo en una determinada representación de la realidad que denominamos situación, incluyendo lo que está sucediendo a quienes están actuando sobre y dentro de los límites de esa realidad; se escribe y estudia sobre lo social no va mucho más allá de este nivel.

1.1.1.3. *Investigación Cuantitativa.* (Sampieri, 2010, Pág. 4), menciona que el enfoque cuantitativo representa un conjunto de procesos, es secuencial y probatorio.

Lo antes mencionado por el autor nos muestra que debemos tener un orden en cuanto a la recabación de información, ya que es importante que este sea secuencial y ordenado para que el presente trabajo de investigación sea valedero y tenga éxito en su formulación. Y de esta manera contribuir con conocimientos válidos para aquellos estudiantes o personas que deseen incursionar en este tipo de proyectos.

1.1.2. Diseño de la investigación

La investigación se da en un contexto de carácter no experimental cuantitativa, Por qué las variables y posicionamiento no serán manipuladas, se observaran en su contexto natural durante la investigación.

Hernández, Fernández y Baptista (2010) definen como una investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables.es decir se trata de estudiar donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otra variable, lo que se hace en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como de dan en su contexto natural, para posteriormente analizar. (p.149)



Donde:

M = Muestra.

O = Observación.

P = Propuesta.

1.1.3. Tipo de Diseño de la Investigación

El tipo de Diseño empleado en la presente investigación es no experimental.

1.1.3.1. *Investigación No Experimental.* Es la que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de investigación donde no hacemos variar intencionadamente las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. “(Hernández, 184)

La investigación no experimental es la búsqueda empírica y sistemática en la que el científico no pasee control directo de las variables independientes, debido a que sus manifestaciones ya han ocurrido o a que son inherentemente no manipulables. Se hacen inferencias sobre las relaciones entre variables, sin intervención directa sobre la variación simultanea de las variables independientes y dependiente /Kerlinger, 2002).

1.2. Población y muestra

1.2.1. Población:

Arias F. (2012, Pág. 81) la define como el conjunto finito o infinito de elementos con características comunes.

Tamayo (2008, Pág. 92) afirma "una población está determinada por sus características definitorias, por lo tanto, el conjunto de elementos que posean estas características se denomina población".

Los 404,004 es la cantidad según el último censo del año 2017, conjuntamente con la cantidad de turistas que llegan a venerar a la Santísima Cruz de Motupe.

1.2.2. Muestra:

López F. (2013, Pág. 41) considera que la muestra está formada por un grupo pequeño de individuos de una población y para poder ser representativa debe estar formada por el 30% de dicha población como mínimo.

Arias, (2006, Pág.83) define la muestra como: "Un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible".

Formula:

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{(E)^2 \times N + Z^2 \times p \times q}$$

Donde:

Z= Nivel de confianza 95% = 1.96

E= error = 5% = 0.05

n = Tamaño de muestra

N = Tamaño de la población

Aplicación:

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 0.5 \times (0.5) \times 404,004}{(0.05)^2 \times 404,004 + (1.96)^2 \times 0.5 \times (0.5)}$$

n= 383.795

n= 384

Nos da un total de 384 personas a las que se tendrá que encuestar.

1.3. Hipótesis

Hi: si se aplica la evaluación diagnostica para la creación de un Centro recreacional campestre, entonces permitirá el desarrollo social turístico en el Distrito de Motupe.

Ho: si no se aplica la evaluación diagnostica para la creación de un Centro recreacional campestre, entonces no permitirá el desarrollo social y turístico en el Distrito de Motupe.

1.4. Variables

En la presente evaluación diagnostica se están considerando dos tipos de variables, las cuales son:

1.4.1. Variable Independiente:

Evaluación diagnostica para la creación de un Centro recreacional campestre.

1.4.2. Variable Dependiente:

Desarrollo social y turístico del Distrito de Motupe.

1.5. Operacionalización

Tabla 1: CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO	ITEMS
INDEPENDIENTE: EVALUACIÓN DIAGNOSTICA	Gestión ambiental	Transporte	Nominal	Cuestionario	1,2,3,4,5,6
		Agua			
		Residuos			
		Energía			
		Aire			
		Contaminación			
	Servicios	Imagen	Nominal	Cuestionario	7,8,9,10,11,
		Eficiencia			
		Innovación			
		Diferenciación			
		Amabilidad			
		Comunicación			
	Calidad	Eficacia	Nominal	Cuestionario	12,13,14,15,16,17
		Competitividad			
		ventas			
		Cobertura			

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO	ITEMS
DEPENDIENTE	CALIDAD DE VIDA	Trabajo	Nominal	Cuestionario	18,19,20,21,22,23,
		Salud			
		Alimentación			
DESARROLLO SOCIAL Y TURISTICO	POBREZA	Seguridad	Nominal	Cuestionario	24,25,26,27,28,29,
		Relaciones sociales			
		Seguridad física y personal			
DEPENDIENTE	GENERACIÓN DE EMPLEO	Vivienda	Nominal	Cuestionario	30,31,32,
		Educación			
		Ingreso familiar			
DEPENDIENTE	GENERACIÓN DE EMPLEO	Servicios básicos	Nominal	Cuestionario	30,31,32,
		Estatus Social			
		Rezago educativo			

Fuente: Elaboración Propia

1.6. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

Arias, (2006, Pág.65) refiere “se entenderá por técnica, el procedimiento o forma particular de obtener datos o información”.

1.6.1. Técnicas de recolección de datos

1.6.1.1. La observación:

Según Sampieri, Menciona: “No es mera contemplación, sino también implica adentrarnos en profundidad a las situaciones y estar atento a los detalles sucesos y eventos”.

Es aquella que se realiza a través de la percepción, lo cual es muy importante porque nos permite tener una hipótesis de un determinado problema. Así mismo este es el inicio para poder llevar a cabo determinados estudios y dar solución a determinados problemas existentes.

1.6.1.2. La encuesta:

Según Baray, “se caracteriza por la recopilación de testimonios, orales o escritos, provocados y dirigidos con el propósito de averiguar hechos, opiniones y actitudes”.

Arias, como “una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos a cerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular, cuya finalidad es recabar información que sirva para resolver un problema de investigación”.

Lo descrito anteriormente, consiste en tener una recopilación de información de las personas encuestadas, lo cual nos darán su apreciación personal sobre un determinado problema en estudio, considerando que es de mucha importancia la veracidad de estos datos en este caso para la evaluación diagnóstica. Ya que de ello depende la viabilidad del proyecto en estudio.

1.6.2. Instrumentos de recolección de datos

Ramírez (2006, Pág. 137) define el instrumento de recolección de datos, como “un dispositivo de sustrato material que sirve para registrar los datos obtenidos por medio de diferentes fuentes”.

1.6.2.1. Cuestionario

Según Sampieri, (2010, Pág. 217), menciona: “Es un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir”.

Se puede entender que la recolección de datos en el presente trabajo de investigación tendrá como objetivo recopilar información necesaria para poder llevarlo a cabo. El cuestionario no es nada menos que las preguntas formuladas en la encuesta las cuales son aplicadas a los pobladores de Motupe y Turistas que llegan a la Santísima Cruz, las mismas que son de tipo cerrada con varias opciones de respuesta por el encuestado.

1.7. Procedimientos para la recolección de datos

Se elaborarán encuestas para poder determinar la viabilidad de la investigación. Así mismo aplicaremos encuestas, una aplicada a los pobladores de la zona y otra a los visitantes (Turistas), con el objetivo de evaluar el potencial que tendremos en el Centro Recreacional Campestre.

Las encuestas constan de 20 preguntas, las cuales las cuales han sido formuladas de acuerdo a la revisión literaria, considerando la validez del Asesor para la aplicación respectiva.

1.8. Análisis estadístico e interpretación de datos

Para el presente trabajo de investigación, se utilizarán gráficos. La interpretación se realizará teniendo en cuenta los resultados obtenidos en las encuestas.

CAPITULO IV
ANALISIS E
INTERPRETACION DE
LOS RESULTADOS

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Resultados en Tablas y gráficos

Tabla 2: RESUMEN DE PROCEDIMIENTO DE CASOS

		N	%
Casos	Válido	384	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	384	100,0

Fuente: elaboración propia

Tabla 3: ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de		
Cronbach	N de elementos	
,971	20	

Fuente: elaboración propia

Interpretación: con los resultados obtenidos del análisis de confiabilidad, se muestra que el presente instrumento es consistente con .971 con 20 ítems

Tabla 4: CUADRO DE KUDER RICHARDSON

p	0.91	0.98	0.96	0.91	0.95	0.91	0.91	0.96	0.89	0.77
q=(1-p)	0.09	0.02	0.04	0.09	0.05	0.09	0.09	0.04	0.11	0.23
pq	0.08	0.02	0.04	0.08	0.05	0.08	0.08	0.04	0.10	0.18
VT	2.46									
□pq	0.75									
KR(20)	0.80									

Fuente: elaboración propia

Interpretación: con los resultados obtenidos del presente cuadro de Kuder Richardson se muestra que el instrumento es consistente con 0.80 con 10 ítems.

Tabla 5: Estaría de acuerdo con la implementación de medio de Transportes exclusivo para el Centro Recreacional Campestre

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE DE ACUERDO	230	59,9	59,9	59,9
	DE ACUERDO	128	33,3	33,3	93,2
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	26	6,8	6,8	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

FIGURA 1: Estaría de acuerdo con la implementación de medio de Transportes exclusivo para el Centro Recreacional Campestre.

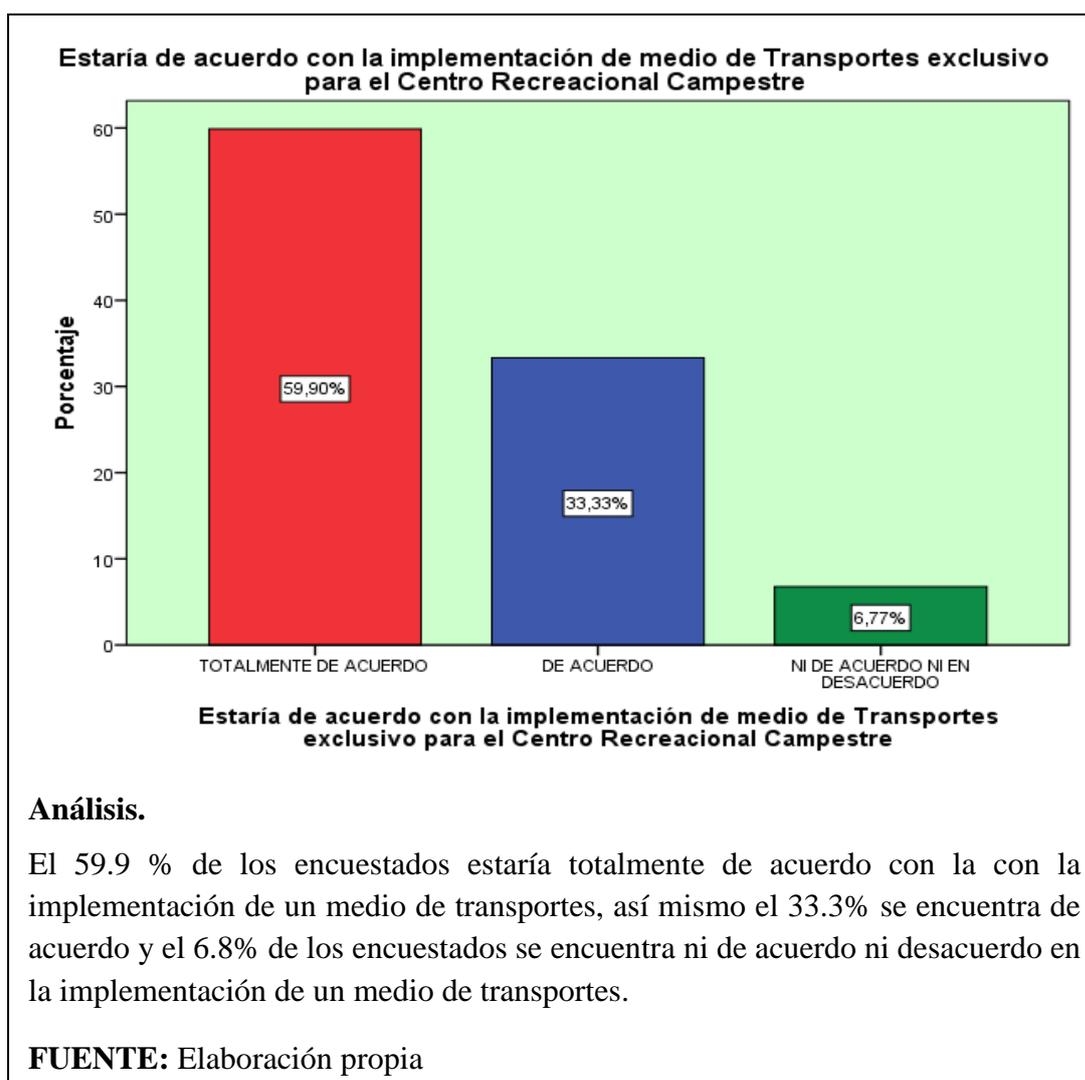


Tabla 6: Considera Usted que el uso de aguas residuales debería ser tratado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE DE ACUERDO	183	47,7	47,7	47,7
	DE ACUERDO	79	20,6	20,6	68,2
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	38	9,9	9,9	78,1
	EN DESACUERDO	84	21,9	21,9	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

FIGURA 2: Considera Usted que el uso de aguas residuales debería ser tratado

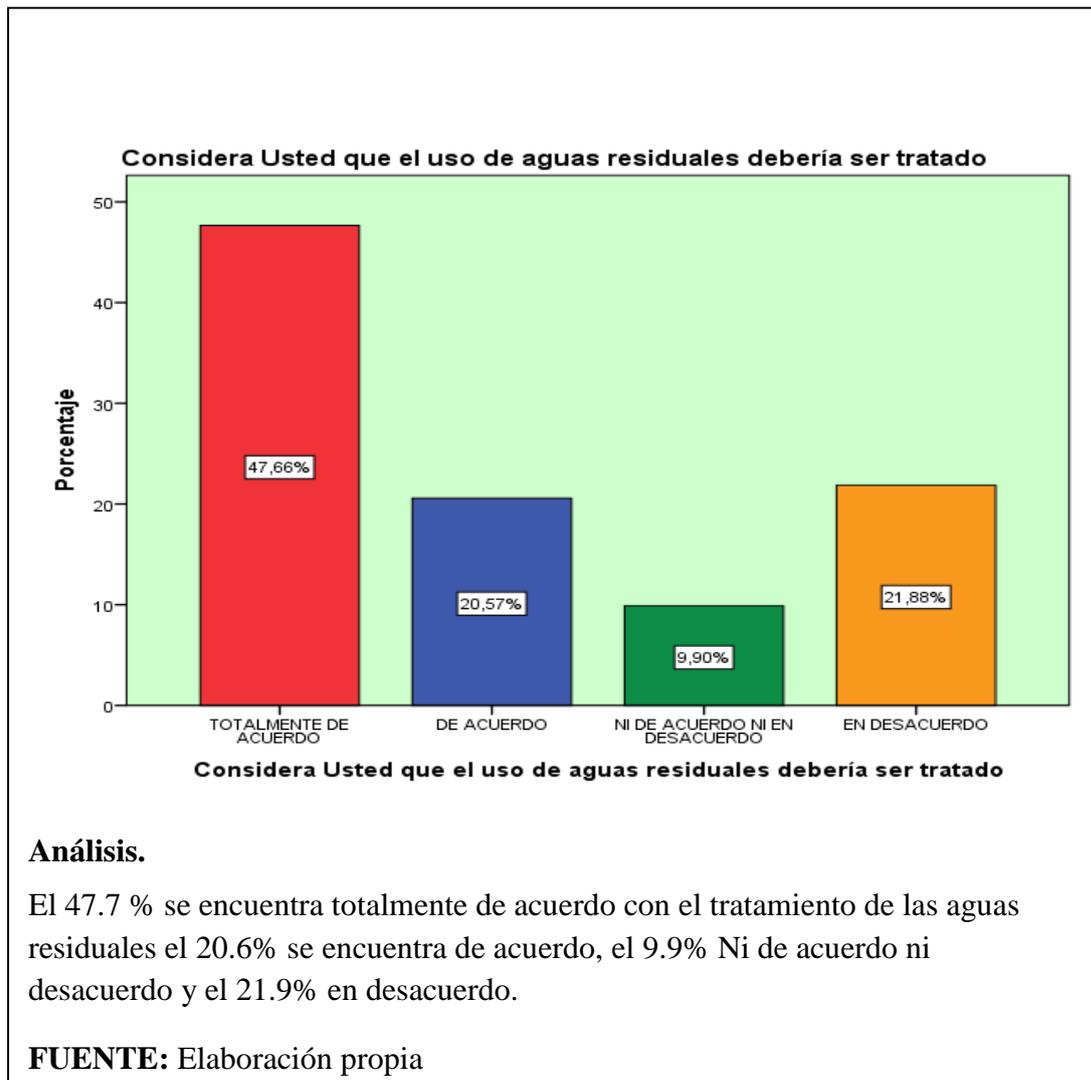


Tabla 7: Está de acuerdo con el sistema de recolección de los Residuos sólidos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE DE ACUERDO	90	23,4	23,4	23,4
	DE ACUERDO	200	52,1	52,1	75,5
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	94	24,5	24,5	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

FIGURA 3: Está de acuerdo con el sistema de recolección de los Residuos sólidos

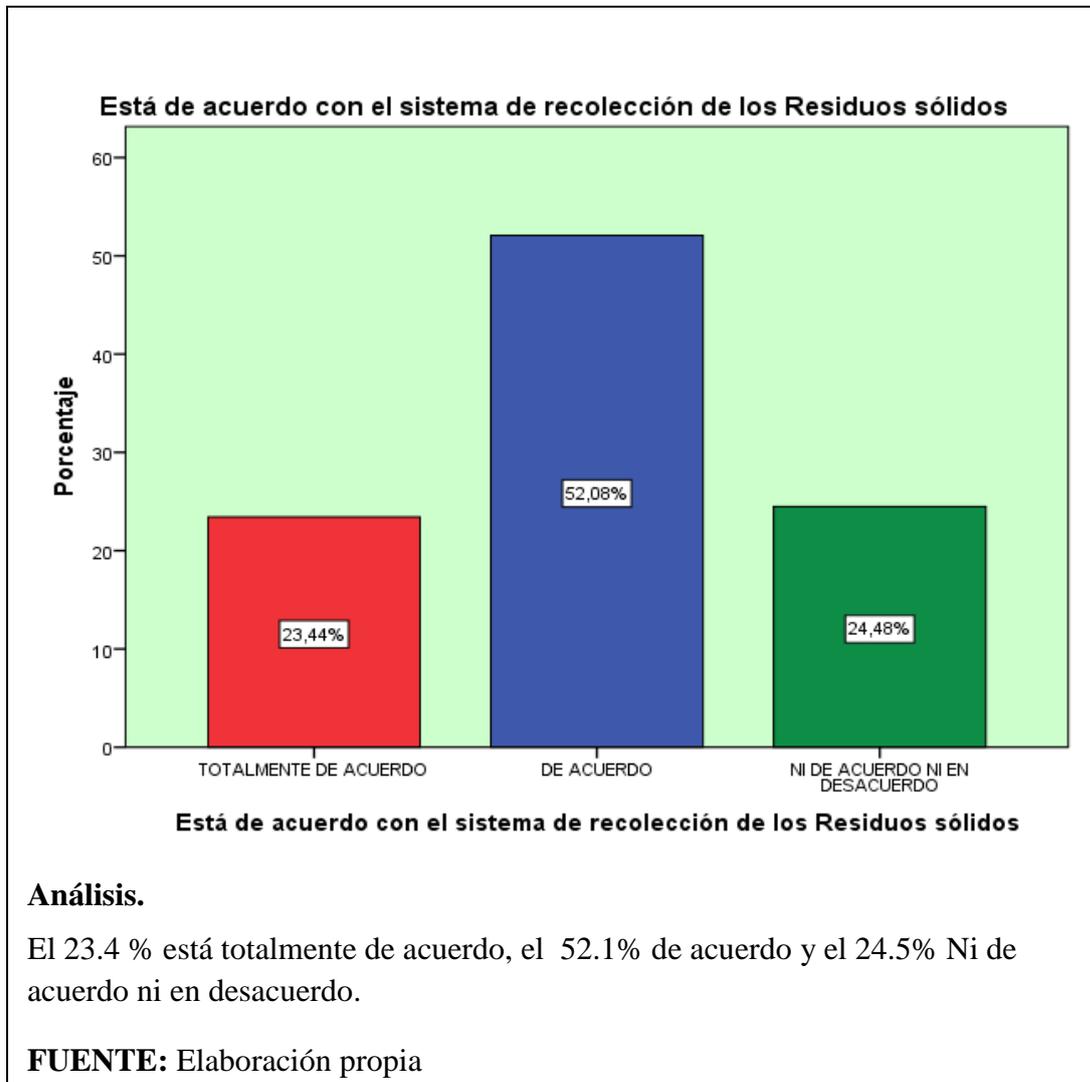


Tabla 8: Cree Usted que el aire será afectado con la instalación de un Centro Recreacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE DE ACUERDO	30	7,8	7,8	7,8
	DE ACUERDO	43	11,2	11,2	19,0
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	243	63,3	63,3	82,3
	EN DESACUERDO	68	17,7	17,7	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

FIGURA 4. Cree Usted que el aire será afectado con la instalación de un Centro Recreacional

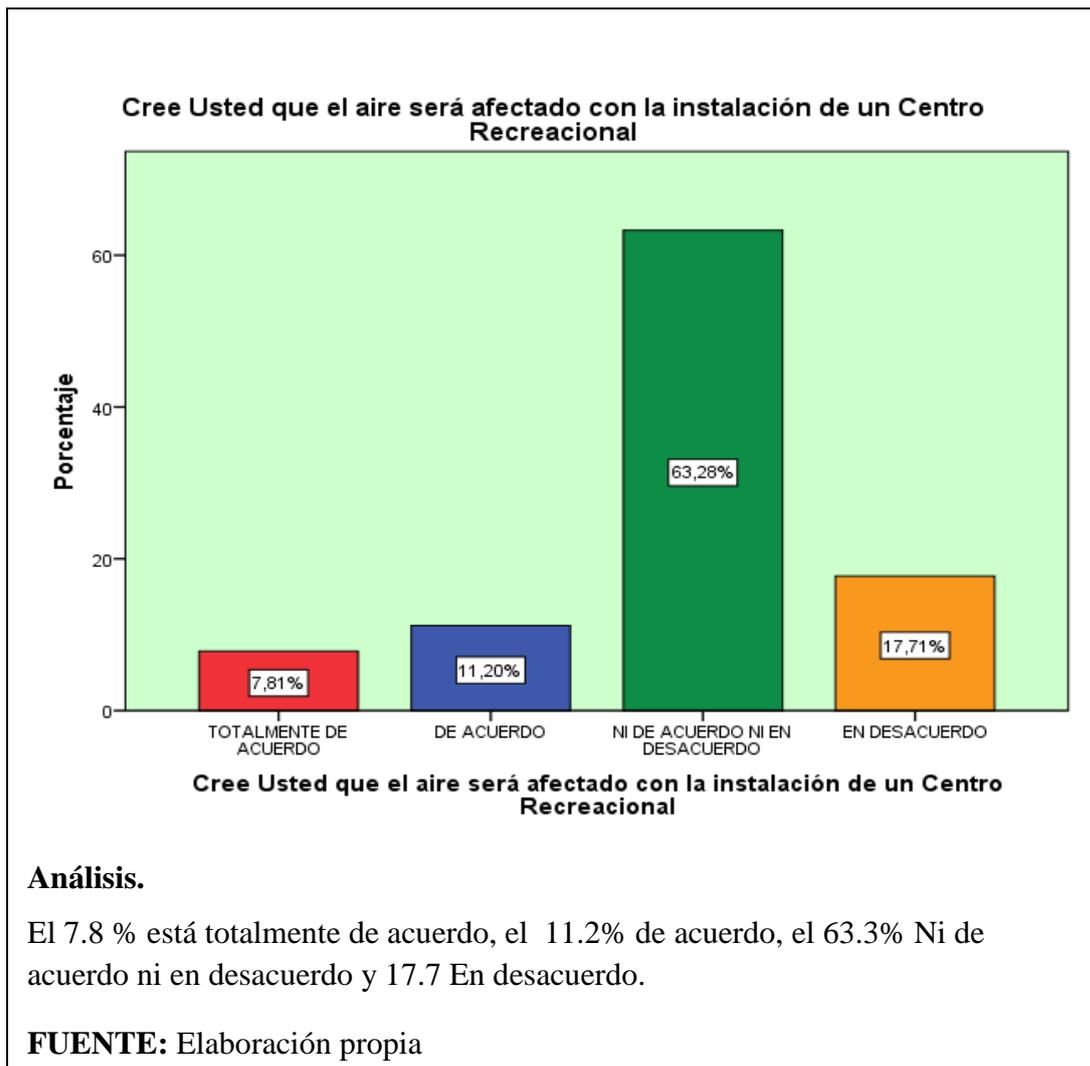


Tabla 9: Se encuentra de acuerdo en la aplicación de estrategias para minimizar la Contaminación en la zona

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE DE ACUERDO	263	68,5	68,5	68,5
	DE ACUERDO	121	31,5	31,5	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

FIGURA 5. Se encuentra de acuerdo en la aplicación de estrategias para minimizar la Contaminación en la zona

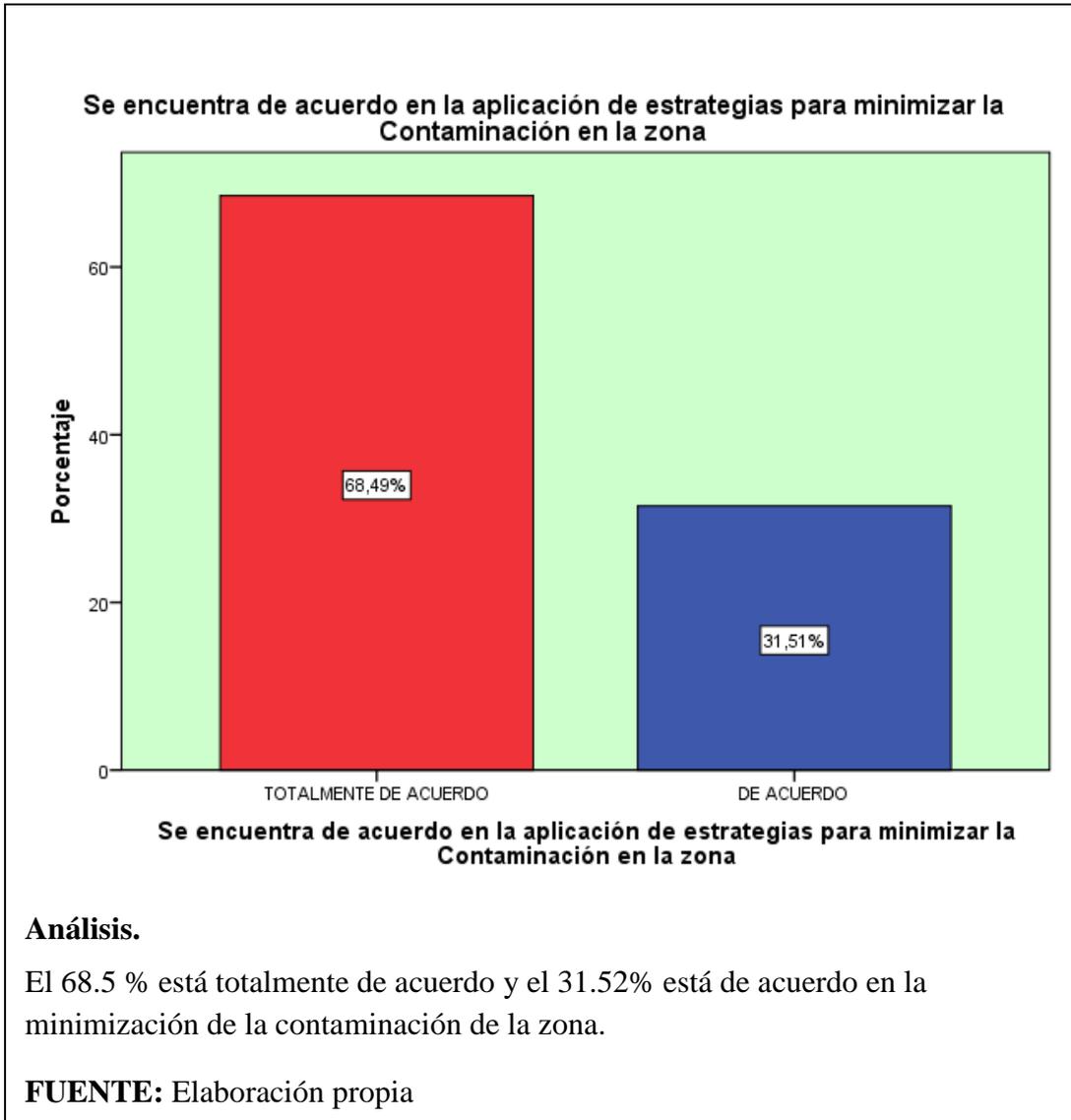


Tabla 10: Cree Usted que el personal que laboraría debería ser Eficiente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE DE ACUERDO	165	43,0	43,0	43,0
	DE ACUERDO	219	57,0	57,0	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

FIGURA 6: Cree Usted que el personal que laboraría debería ser Eficiente

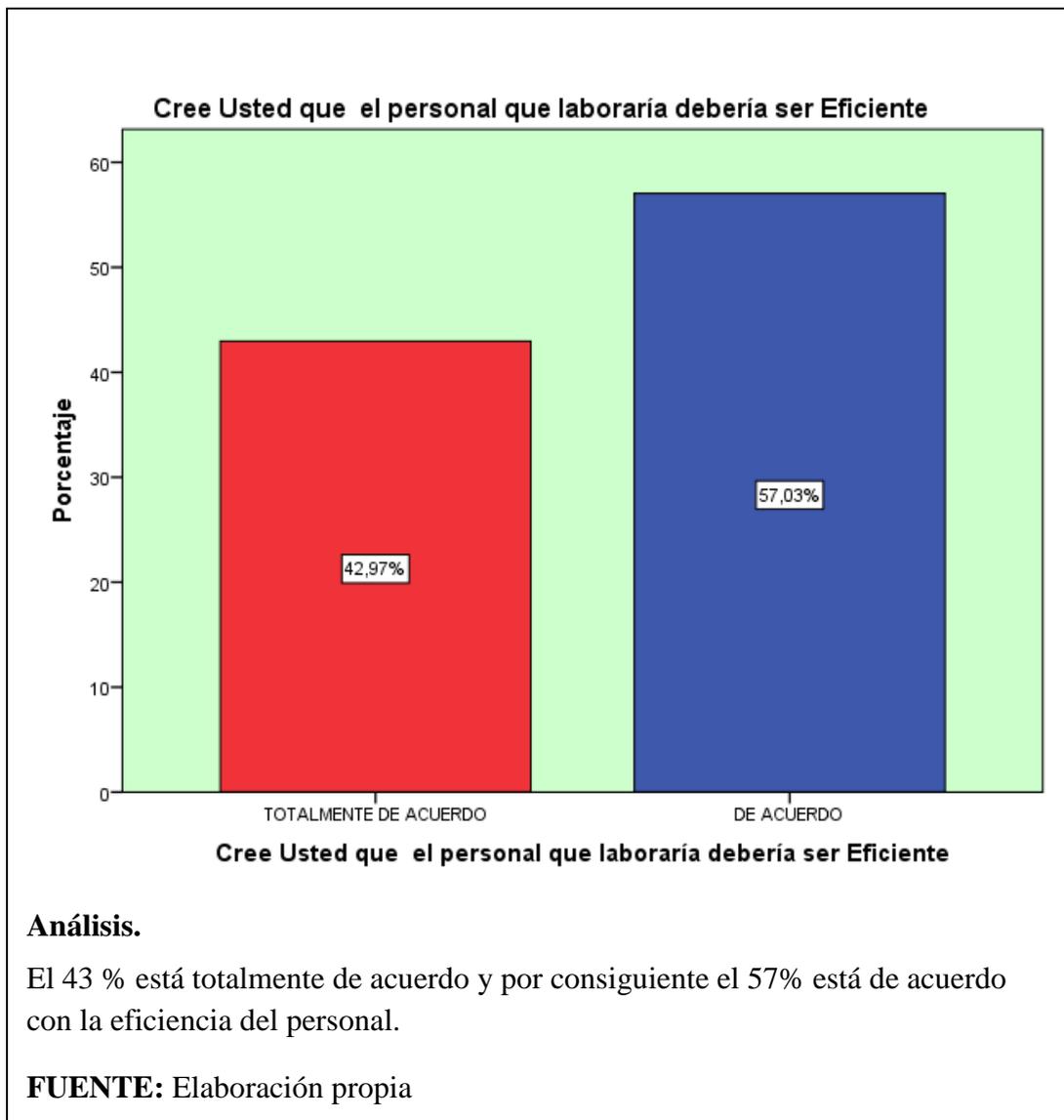


Tabla 11: De acuerdo a su percepción, la Empresa debería estar en constante innovación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE DE ACUERDO	136	35,4	35,4	35,4
	DE ACUERDO	248	64,6	64,6	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

FIGURA 7: De acuerdo a su percepción, la Empresa debería estar en constante innovación

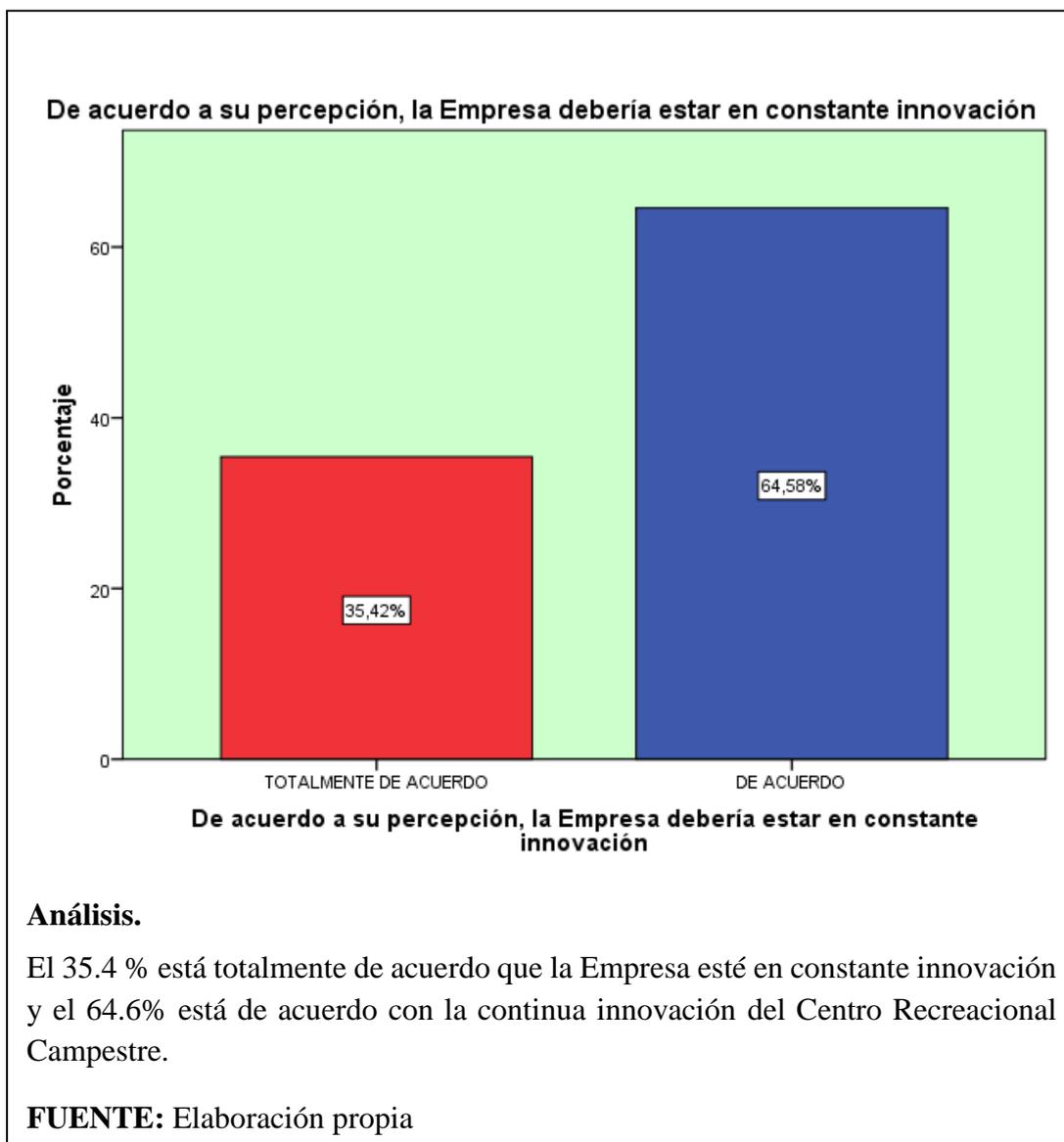


Tabla 12: Se encuentra de acuerdo con la diferenciación de los platos a la carta que se brindará en el Centro Recreacional Campestre

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE DE ACUERDO	240	62,5	62,5	62,5
	DE ACUERDO	112	29,2	29,2	91,7
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	32	8,3	8,3	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

FIGURA 8: Se encuentra de acuerdo con la diferenciación de los platos a la carta que se brindará en el Centro Recreacional Campestre

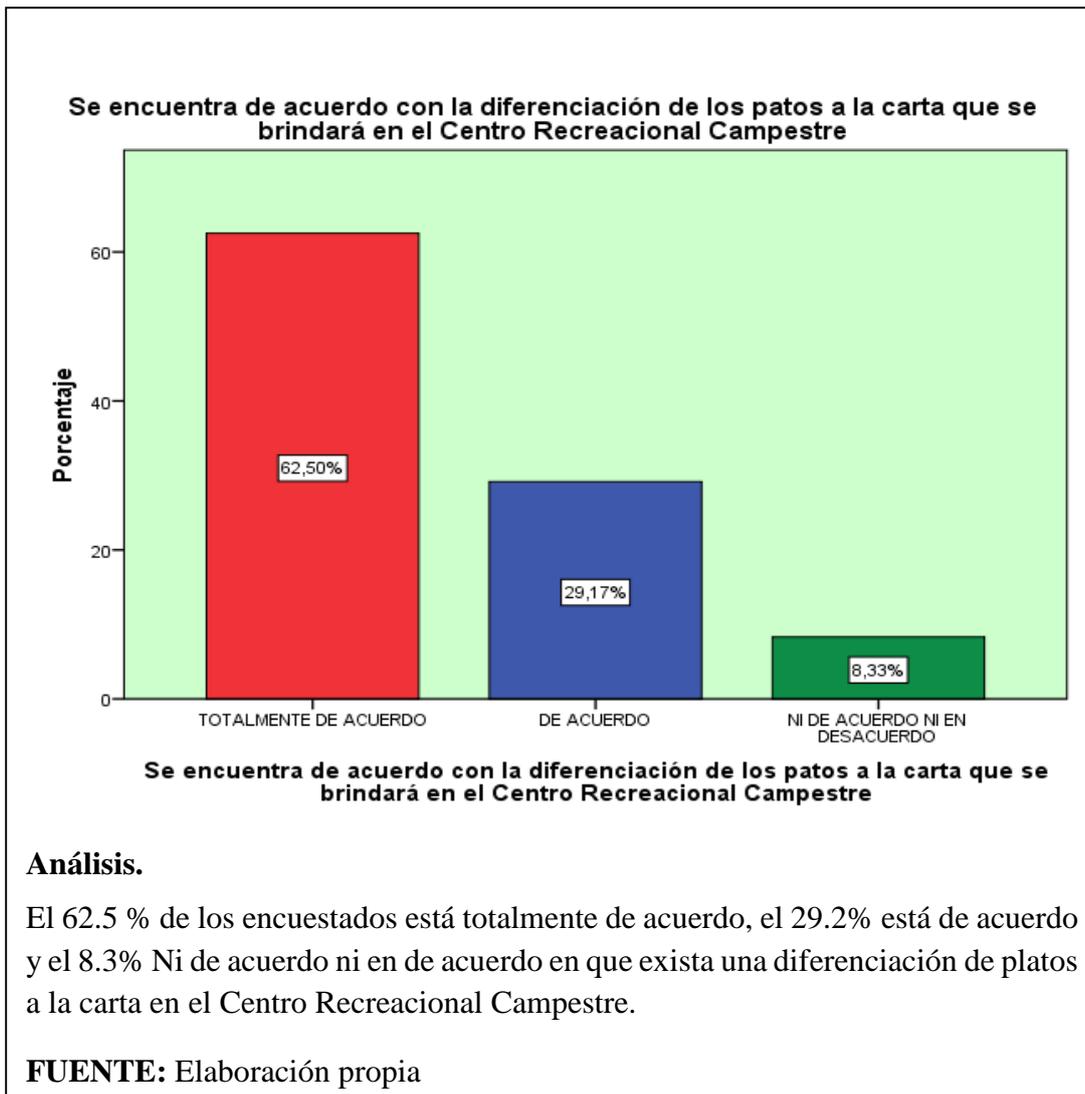


Tabla 13: Considera que deberá ser atendido por personal Amable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE DE ACUERDO	57	14,8	14,8	14,8
	DE ACUERDO	327	85,2	85,2	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

FIGURA 9: Considera que deberá ser atendido por personal Amable

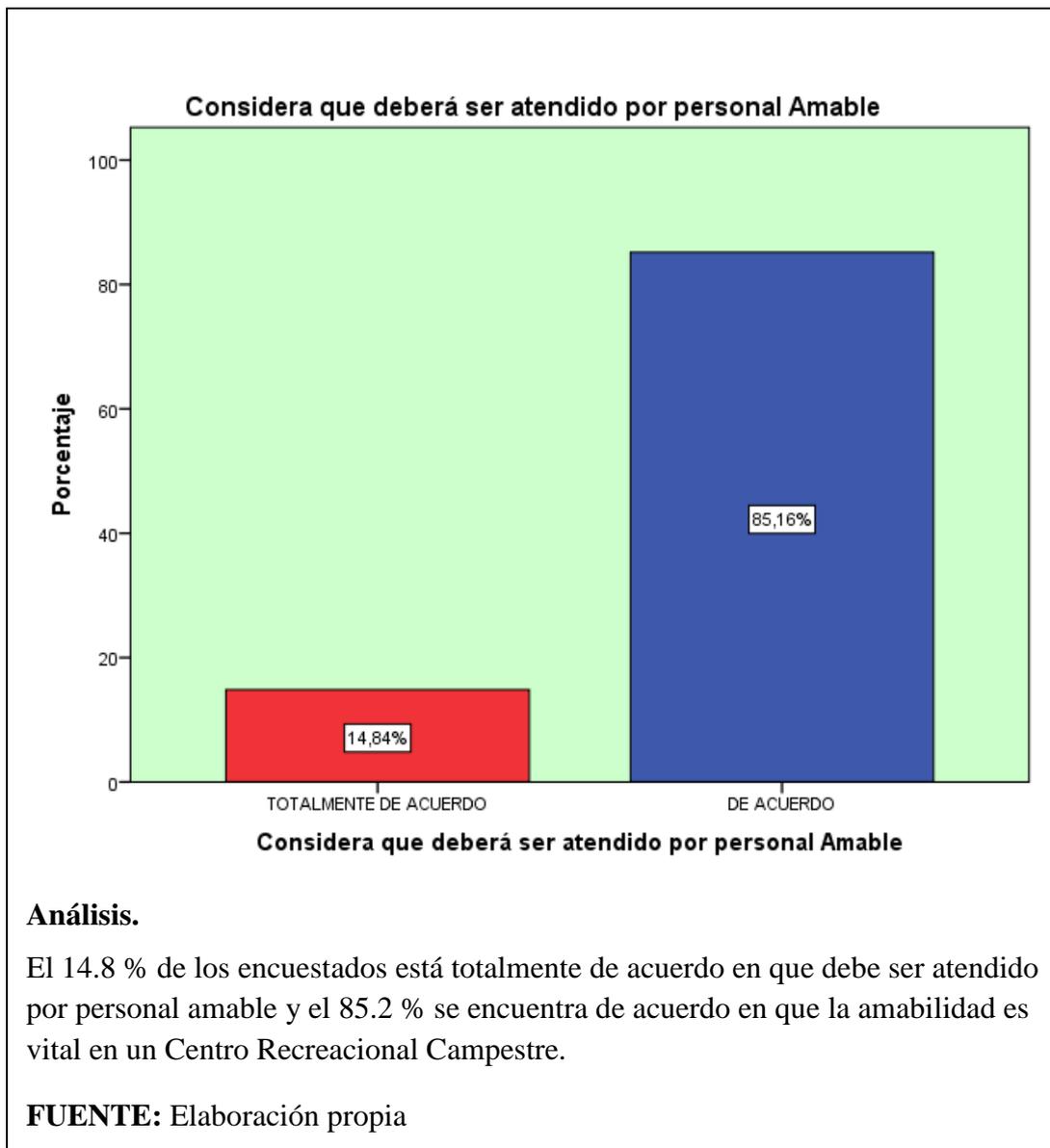


Tabla 14: Considera que la Eficacia es importante en el proceso productivo de un Centro Recreacional Campestre

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE DE ACUERDO	109	28,4	28,4	28,4
	DE ACUERDO	275	71,6	71,6	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

FIGURA 10: Considera que la Eficacia es importante en el proceso productivo de un Centro Recreacional Campestre.

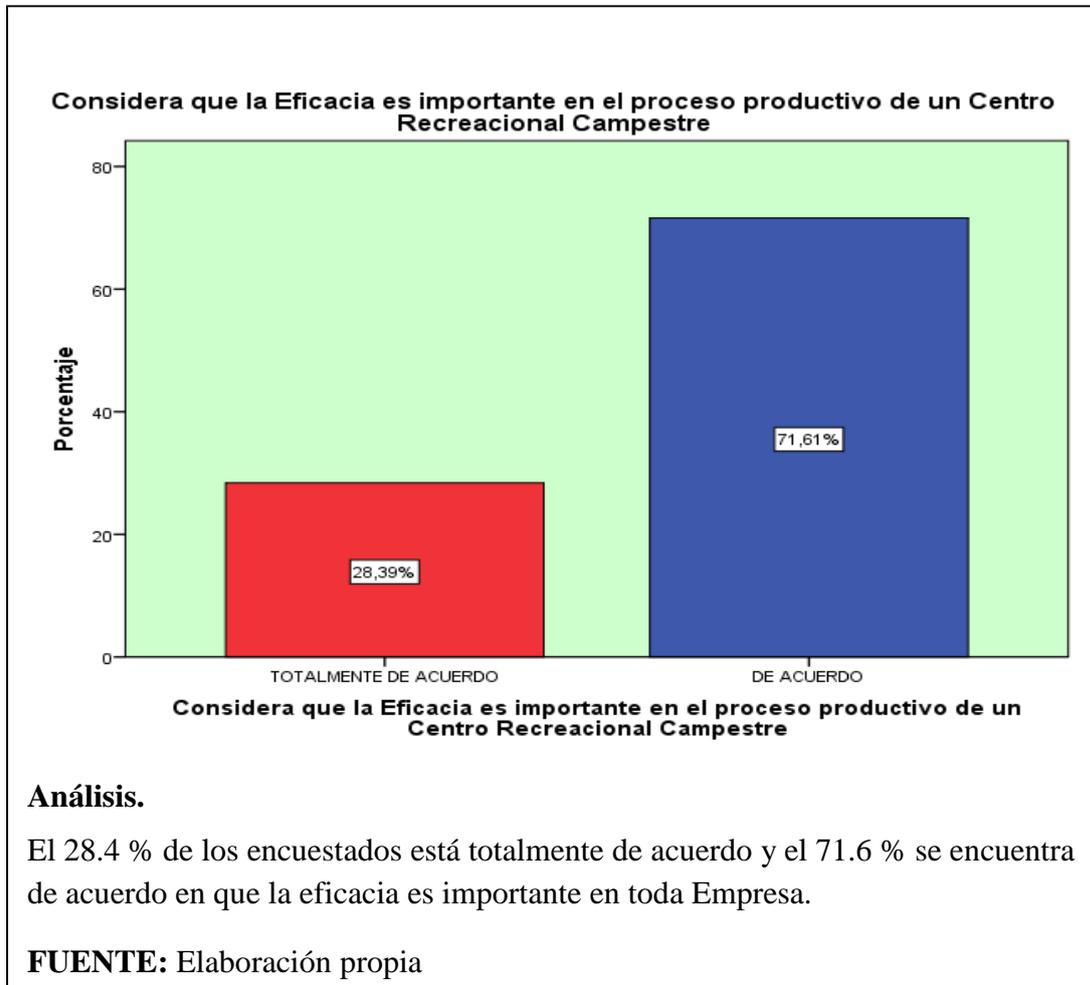
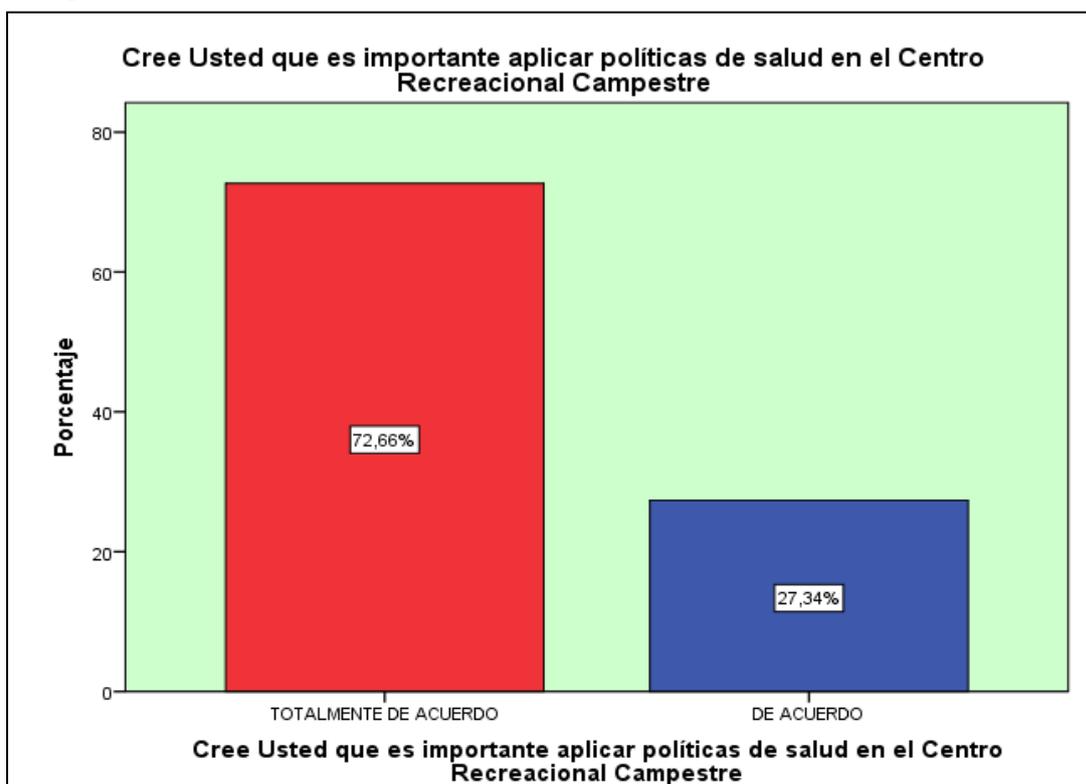


Tabla 15: Cree Usted que es importante aplicar políticas de salud en el Centro Recreacional Campestre

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE DE ACUERDO	279	72,7	72,7	72,7
	DE ACUERDO	105	27,3	27,3	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

FIGURA 11: Cree Usted que es importante aplicar políticas de salud en el Centro Recreacional Campestre



Análisis.

El 72.7 % de los encuestados está totalmente de acuerdo en la aplicación de políticas de salud en el Centro Recreacional Campestre y el 27.3 % está de acuerdo con políticas de salud.

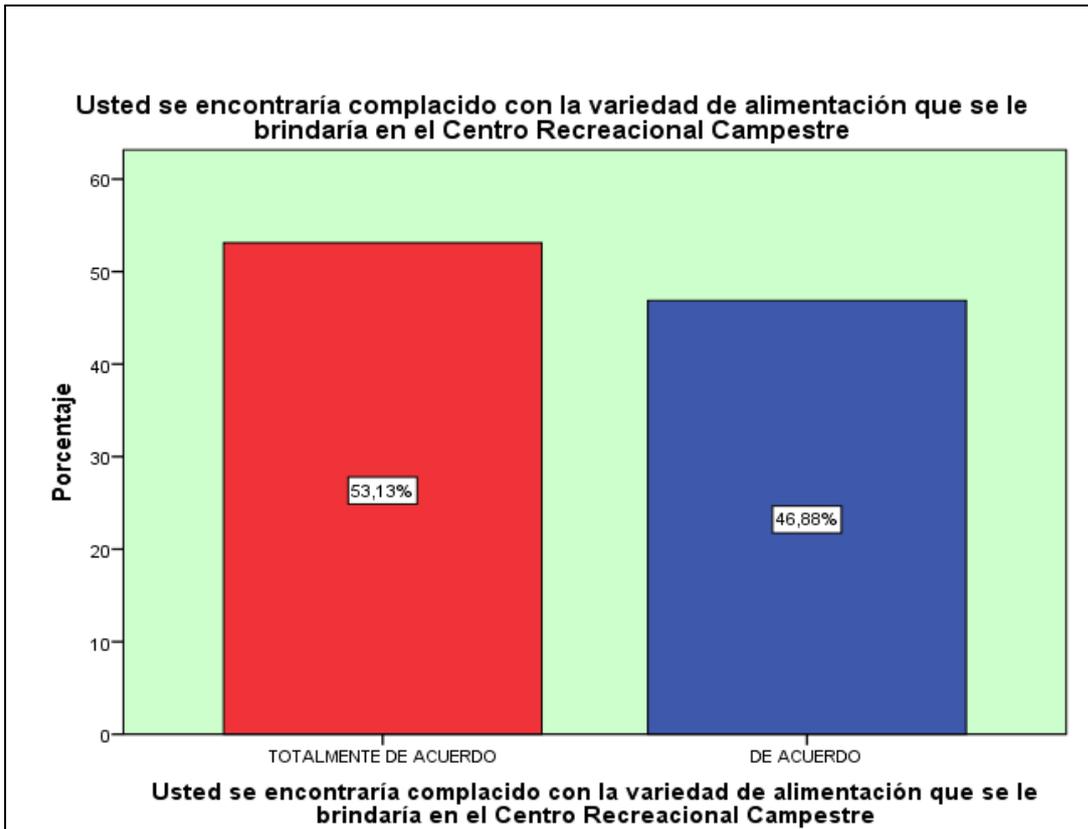
FUENTE: Elaboración propia

Tabla 16: Usted se encontraría complacido con la variedad de alimentación que se le brindaría en el Centro Recreacional Campestre

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE DE ACUERDO	204	53,1	53,1	53,1
	DE ACUERDO	180	46,9	46,9	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

FIGURA 12: Usted se encontraría complacido con la variedad de alimentación que se le brindaría en el Centro Recreacional Campestre



Análisis.

El 53.1 % de los encuestados está totalmente de acuerdo y el 46.9 % está de acuerdo en la variedad de alimentación que se ofrecerá en el Centro Recreacional Campestre.

FUENTE: Elaboración propia

Tabla 17: Está de acuerdo Usted con los lineamientos de seguridad que se le brindaría.

Está de acuerdo Usted con los lineamientos de seguridad que se le brindaría					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE DE ACUERDO	42	10,9	10,9	10,9
	DE ACUERDO	342	89,1	89,1	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

FIGURA 13: Está de acuerdo Usted con los lineamientos de seguridad que se le brindaría.

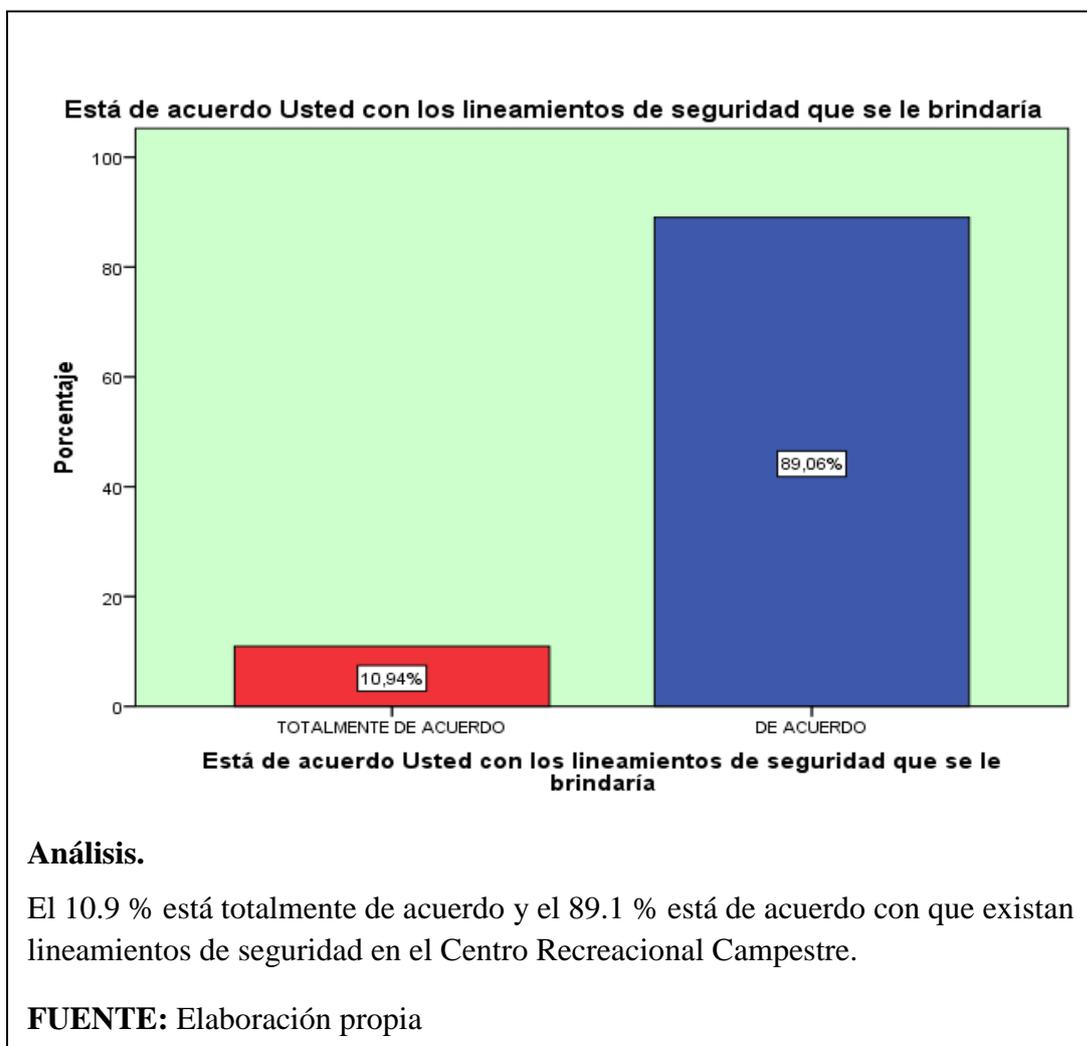


Tabla 18: Estaría de acuerdo en aplicar estrategias de Seguridad física y personal en el Centro recreacional Campestre

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE DE ACUERDO	90	23,4	23,4	23,4
	DE ACUERDO	294	76,6	76,6	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

FIGURA 14: Estaría de acuerdo en aplicar estrategias de Seguridad física y personal en el Centro recreacional Campestre.

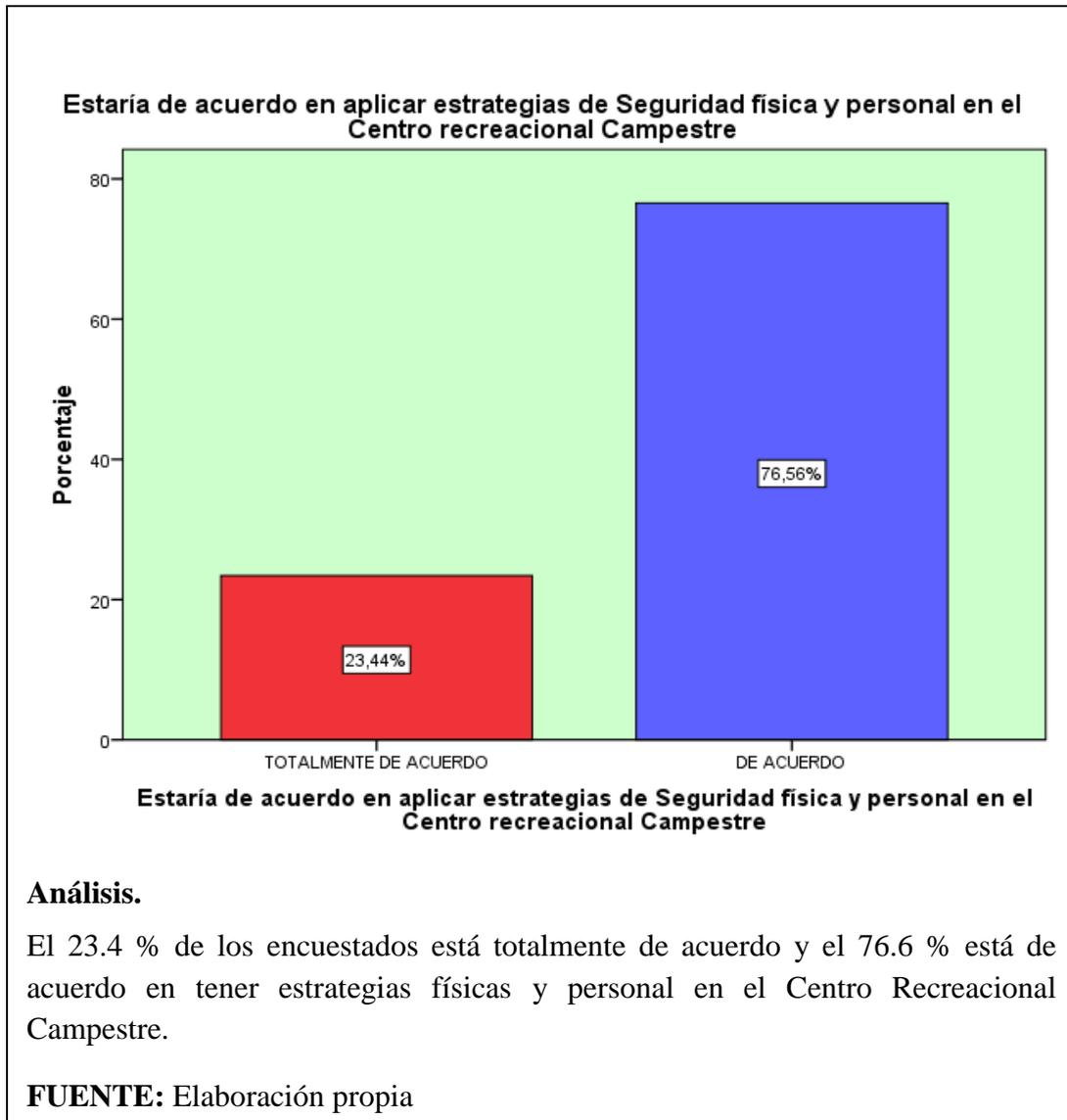


Tabla 19: Cree Usted que contribuirá este proyecto en mejora de la Educación de las personas que laborarían en el Centro recreacional Campestre

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE DE ACUERDO	126	32,8	32,8	32,8
	DE ACUERDO	217	56,5	56,5	89,3
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	41	10,7	10,7	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

FIGURA 15: Cree Usted que contribuirá este proyecto en mejora de la Educación de las personas que laborarían en el Centro recreacional Campestre

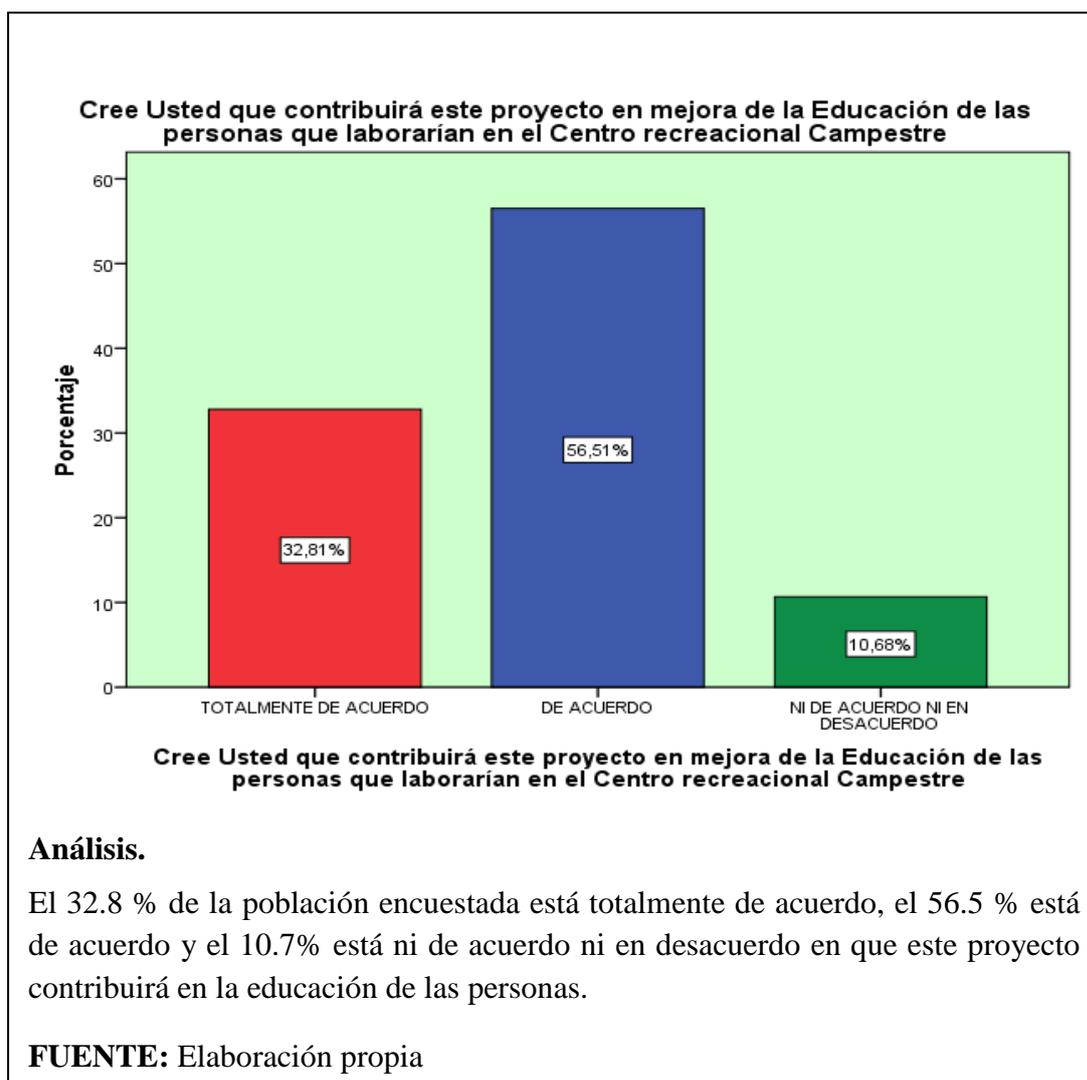


Tabla 20: Se encontraría satisfecho con los servicios básicos que se le brindará

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE DE ACUERDO	153	39,8	39,8	39,8
	DE ACUERDO	231	60,2	60,2	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

FIGURA 16: Se encontraría satisfecho con los servicios básicos que se le brindará.

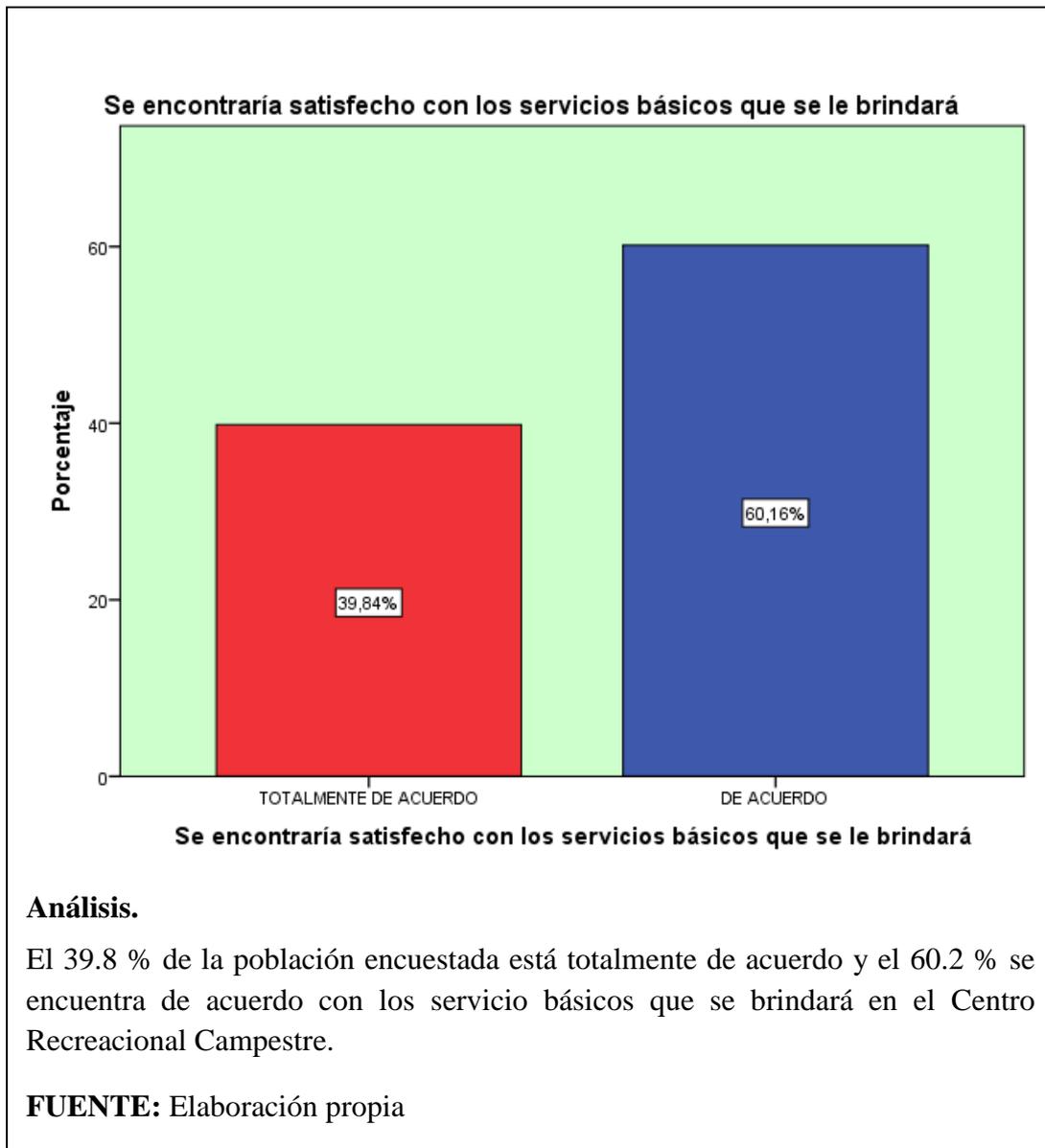


Tabla 21: Estaría de acuerdo de que se preparen productos de acuerdo al Estatus social

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE DE ACUERDO	142	37,0	37,0	37,0
	DE ACUERDO	129	33,6	33,6	70,6
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	113	29,4	29,4	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

FIGURA 17: Estaría de acuerdo de que se preparen productos de acuerdo al Estatus social

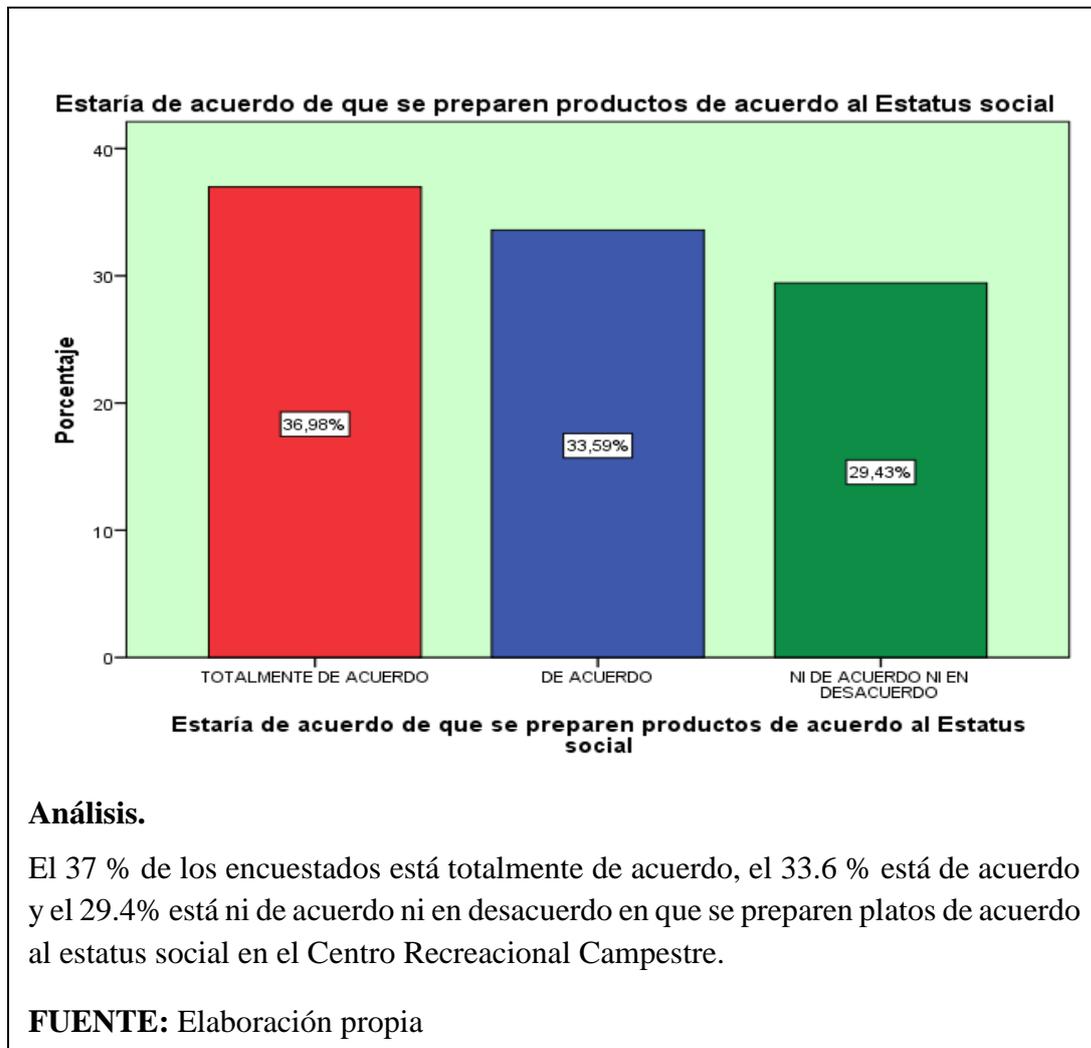


Tabla 22: Estaría de acuerdo con los lineamientos estratégicos que se siguen para ser productivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE DE ACUERDO	199	51,8	51,8	51,8
	DE ACUERDO	174	45,3	45,3	97,1
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	11	2,9	2,9	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

FIGURA 18: Estaría de acuerdo con los lineamientos estratégicos que se siguen para ser productivos.

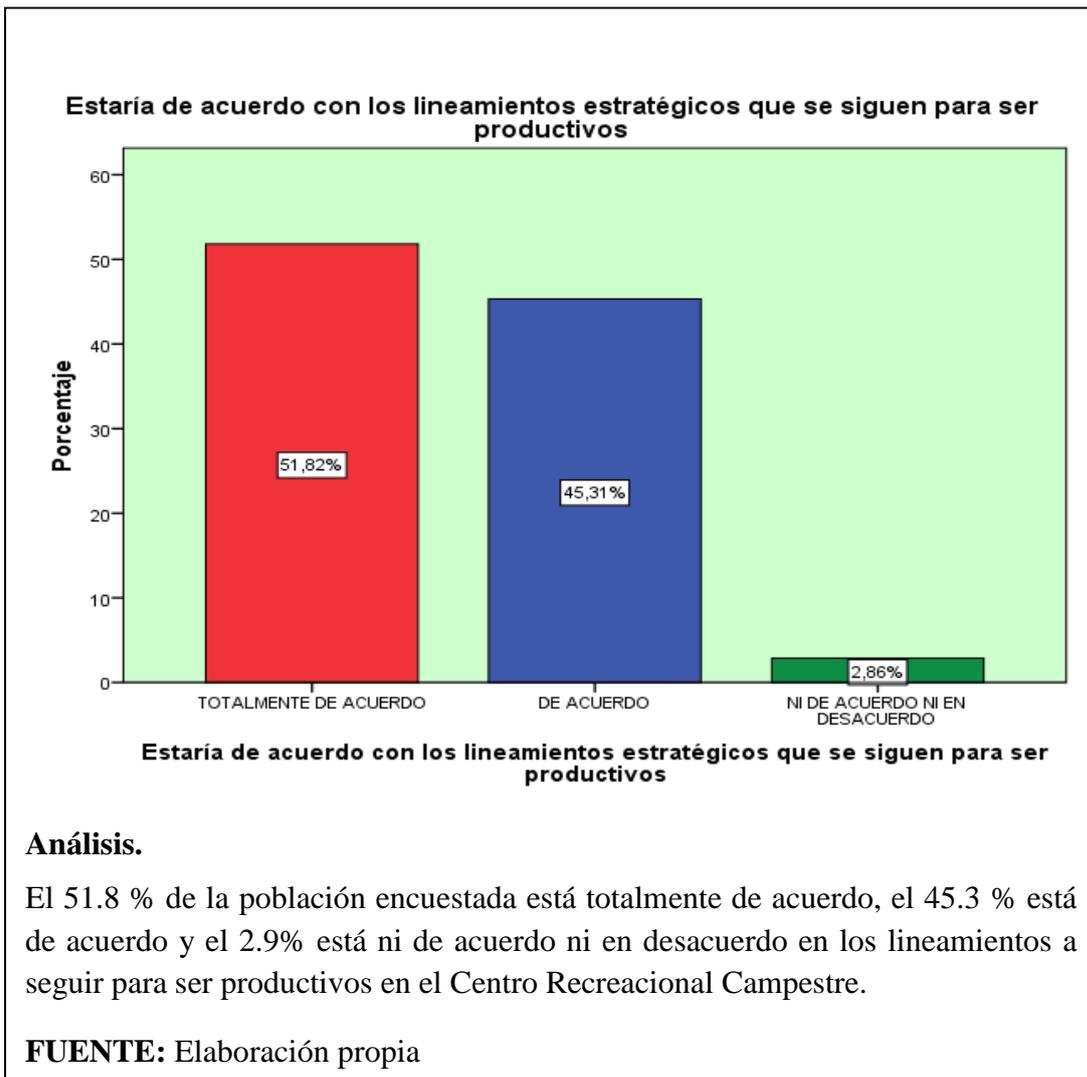


Tabla 23: Cree Usted que las personas que laborarían en este Centro Recreacional Campestre contribuirían a la mejora económica de sus familias.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE DE ACUERDO	187	48,7	48,7	48,7
	DE ACUERDO	197	51,3	51,3	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

FIGURA 19: Cree Usted que las personas que laborarían en este Centro Recreacional Campestre contribuirían a la mejora económica de sus familias

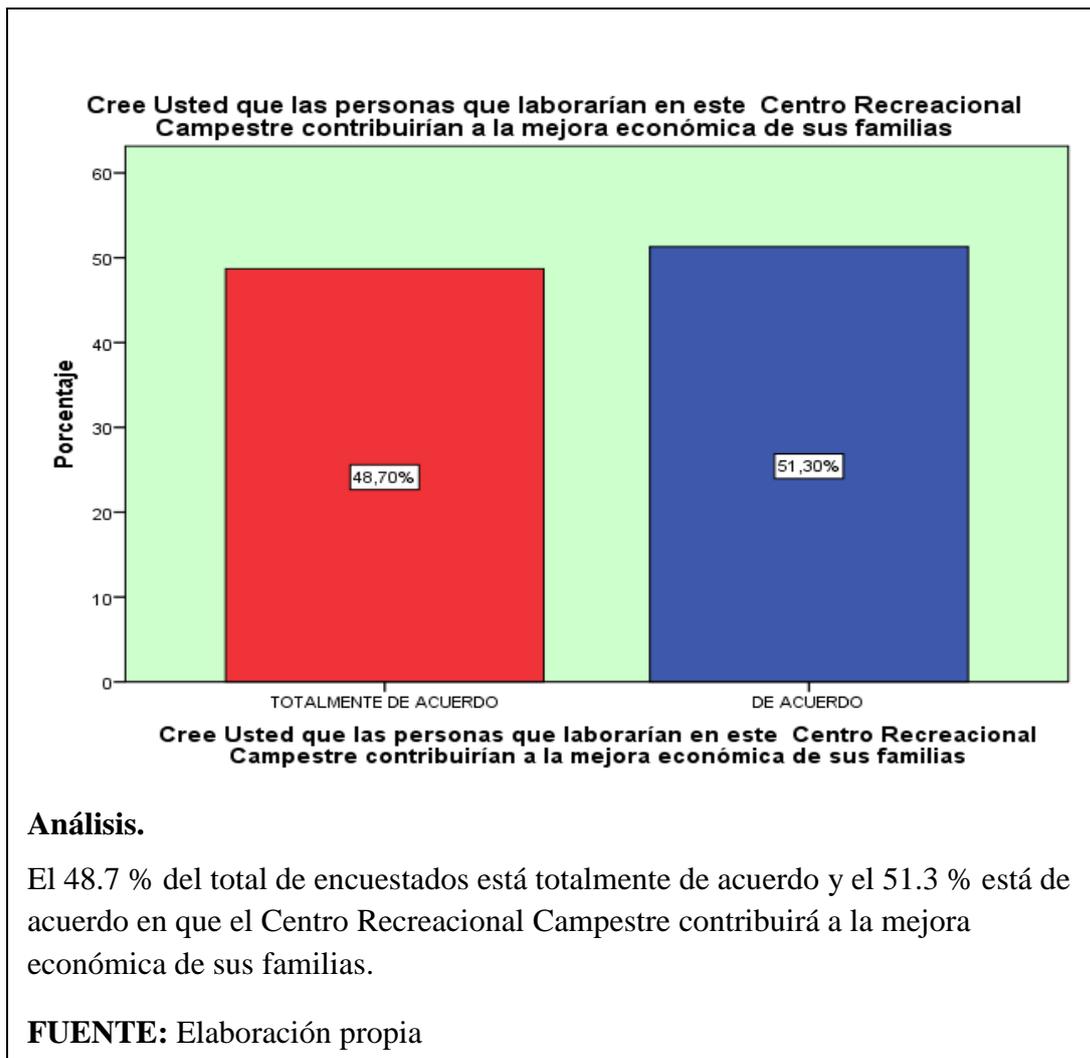
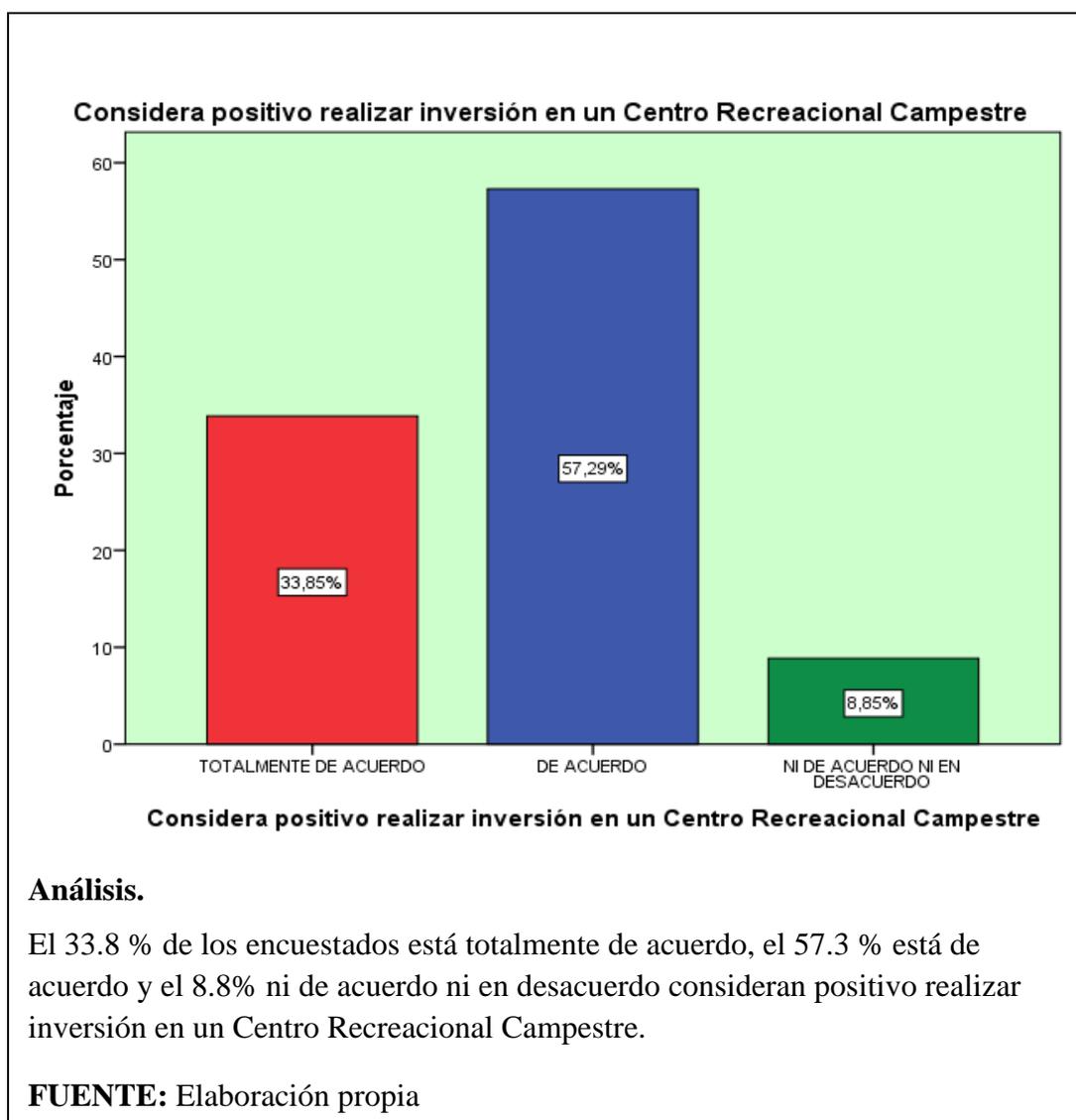


Tabla 24: Considera positivo realizar inversión en un Centro Recreacional Campestre

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE DE ACUERDO	130	33,9	33,9	33,9
	DE ACUERDO	220	57,3	57,3	91,1
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	34	8,9	8,9	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

FIGURA 20. Considera positivo realizar inversión en un Centro Recreacional Campestre



4.2. Discusión de resultados

En el trabajo de investigación se tuvo que recurrir a la revisión de antecedentes para el desarrollo de éstos.

Respecto a los resultados obtenidos en la encuesta cuando se les preguntó sobre si se encontrarían satisfechos con los servicios básicos que les brindaría, el 39.8% estaba en total acuerdo y el 60.2% de acuerdo, lo cual lo que refleja es que el cliente busca que se le brinde buenos servicios básicos para una buena estadía. En tanto Pinzón Rojas (2014) en su Tesis “Proyección del Centro Recreacional San Nicolaz”, concluye: Que dicho Centro Recreacional no estaba cumpliendo con las expectativas para lo cual fue creado como infraestructura y servicios.

La misma que coincide con el sentir de las personas que encuestamos que lo que se busca es tener servicios básicos adecuados con lo cual estos queden satisfechos del servicio que se les brindará.

Guerrero (2011) en la Universidad Señor de Sipán (Lambayeque), se realizó un estudio denominado “Propuesta de un Plan Turístico rural para el desarrollo sostenible en el Distrito de Zaña”. Este estudio llegó a la conclusión que esto les ayudará a mejorar su nivel de vida, tanto en el aspecto social, ambiental y económico; la misma que tiene concordancia cuando les preguntamos a los encuestados que si creían que las personas que laborarían en un Centro Recreacional Campestre contribuirían a la mejora económica de sus familias, lo que los resultados nos arrojó que el 48.7% se encontraban totalmente de acuerdo y el 51.3% de acuerdo. Llegando a la conclusión que esta mejoraría su nivel de vida de las personas que laborarían en este Centro Recreacional Campestre, considerando que el turista y poblador de la zona nos elegirían dado a la calidad de servicio que se brindaría para su bienestar y comodidad durante su permanencia.

Respecto a los datos arrojados en cuanto al ambiente natural en la pregunta sobre si se encuentra de acuerdo en la aplicación de estrategias para minimizar la contaminación de la zona, el resultado fue: el 68.5% se encuentra totalmente de acuerdo y el 31.5% de acuerdo, la que tiene coincidencia con Jason Urquizza (2012), en su Proyecto de Tesis “Planificación y Diseño de un Centro Recreacional Turístico en la finca la Ambateñita en la provincia de Galapagos-Ecuador, la cual concluye que los hospedajes y las áreas de esparcimiento eran muy pequeñas, que las instituciones no brindan apoyo para este tipo de proyectos, así mismo poder disfrutar de la naturaleza y compartirla junto con su familia y amigos. La misma que se asemeja a nuestra realidad dado a que los encuestados lo que buscan es que la naturaleza

no sea afectada y poder disfrutarla de una manera natural junto con su familia, lógicamente teniendo áreas amplias y un buen servicio de calidad, la misma que la obtendremos con colaboradores que sean eficientes a través de una coordinación y unificación de esfuerzos.

Así mismo, cuando se le preguntó a los encuestados si estarían de acuerdo con aplicar estrategias para minimizar la contaminación de la zona, estos respondieron así: el 68.5% estaba totalmente de acuerdo y el 31.5% de acuerdo, lo que significa que los encuestados se preocupan porque el medio ambiente permanezca de una manera natural sin que nada fuera afectarlo y los turistas gocen tan igual como estaban antes de la creación de un Centro Recreacional Campestre que es lo que ellos están buscando y es así que Unda, (2010), demuestra en su estudio que este tipo de programas busca desarrollarse en escenarios naturales, con lo cual coincide con las personas a las cuales les aplicamos una encuesta.

Finalmente se le preguntó a los encuestados si consideran positivo realizar una inversión en un Centro Recreacional Campestre, con lo cual el 33.85% está totalmente de acuerdo, el 57.29% está de acuerdo y el 8.85% ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo cual significa que esto beneficiará a la población en general que visite al Centro Recreacional Campestre y por ende de los colaboradores que laboran en él, porque creen que mejorarán sus condiciones de vida; y es así que Cornejo Yarrow (2011) demuestra en su estudio que esta mejorará el nivel de vida de los pobladores, dado que se dan las condiciones para aplicar dicho plan.

CAPITULO V
PROPUESTA
DE INVESTIGACIÓN

CAPÍTULO V

PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN

PROPUESTA PARA LA EVALUACIÓN DIAGNOSTICA DE UN CENTRO RECREACIONAL CAMPESTRE

5.1. Antecedentes de la Propuesta

En el presente estudio se pudo determinar que existe un gran número de turistas y pobladores de la zona que se encuentran insatisfechos cuando visitan a la Santísima Cruz de Motupe, debiendo a que en el transcurso del camino no existe un lugar en donde los visitantes puedan pasar momentos agradables e inolvidables; por lo tanto hechas las investigaciones vemos que es factible la instalación de un Centro Recreacional Campestre, dada la demanda insatisfecha existente y las condiciones que se den para poner en marcha el Proyecto, lógicamente que tendremos que batallar duro porque las Autoridades ponen muchos obstáculos para su ejecución, así mismo tratar de motivar al turista a que regrese ya que por parte de la Municipalidad y de la Hermandad de la Santísima Cruz, no existe un Plan estratégico en cuanto al turismo que en este caso es religioso. De igual manera lograr que el Centro Recreacional Campestre sea una Empresa competitiva, para lo cual tendremos que contar con personal idóneo en este tipo de negocio y así mismo tener el personal en constante capacitación, con el objetivo de mantener durante el transcurrir del tiempo un nivel de desempeño óptimo.

5.2. Análisis Estratégico

5.2.1. Misión

Satisfacer las necesidades gastronómicas de nuestros consumidores, ofreciendo alimentos y servicios de alta calidad que permitan a nuestros clientes pasar momentos agradables e inolvidables con sus familias y amigos, considerando una mejora continua.

5.2.2. Visión

Ser uno de los Centros Recreacionales Campestres reconocidos y preferidos a nivel local, regional y nacional, con colaboradores profesionales con calidad humana y principios éticos.

Ser una Empresa rentable y tener responsabilidad social en el transcurrir del tiempo.

5.3. VALORES:

5.3.1. La Ética

Teniendo en cuenta que la ética es un conjunto de acciones en las cuales se tiene que reflexionar sobre hacer las cosas correctas para beneficio de la Empresa.

5.3.2. La Honestidad

Debemos practicarla tanto en la vida laboral como en lo personal, ya que esta nos hará crecer profesionalmente y como seres humanos.

5.3.3. La Cordialidad

Es aquella que debemos manifestarla a cada instante con nuestros consumidores y colaboradores en general.

5.3.4. El Respeto

Es muy importante ya que ayuda a tener un clima laboral adecuado y que deberíamos practicarlo con mayor énfasis para el bienestar de todos.

5.3.5. Puntualidad

Nos conlleva a que la Empresa sea disciplinada en todos sus ámbitos.

5.3.6. Humildad y Solidaridad

Son valores que nos hacen desarrollarnos cada vez mejor como seres humanos, pero que actualmente se practican poco en nuestro país y que debemos revertir esta cultura para bienestar de todos.

5.3.7. Compromiso

Es identificarse con la Empresa a través del profesionalismo para poder lograr los objetivos trazados.

5.4. Objetivos Generales

Que el Centro Recreacional Campestre sea uno de los más reconocidos a nivel local, regional y nacional, distinguiéndonos para la aportación gastronómica del mejor nivel y la calidad de nuestros servicios.

Lograr que la Empresa sea rentable, con responsabilidad social considerando la expansión de esta.

5.5. Objetivos Específicos

Diseñar estrategias con el objetivo de poder atraer clientes.

Diseñar herramientas de marketing, para expandir el nombre y el servicio que brindará el Centro Recreacional Campestre.

Usar insumos de calidad en la preparación de la comida.

CENTRO RECREACIONAL CAMPESTRE

Tabla 25: BALANCE GENERAL

BALANCE GENERAL INICIAL AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016

ACTIVO		PASIVO	
ACTIVO CORRIENTE		PASIVO CORRIENTE	
Efectivo	S/. 10,000.00		
Cuentas por cobrar			
Inventarios			
TOTAL ACTIVO		TOTAL PASIVO	
CORRIENTE	S/. 10,000.00	CORRIENTE	
 ACTIVO FIJO		 PASIVO NO CORRIENTE	
	S/.		S/.
Activo Tangible	29,400.00	Préstamo	27,951.00
	S/.		
Activo Intangible	530.00	Créditos	
		TOTAL PASIVO NO	
		CORRIENTE	S/. 27,951.00
TOTAL ACTIVO NO		TOTAL PASIVO	S/. 27,951.00
CORRIENTE	S/. 29,930.00	PATRIMONIO	
			S/.
		Capital	11,979.00
		Resultados acumulados	
		TOTAL PATRIMONIO	S/. 11,979.00
		TOTAL PATRIMONIO Y	
TOTAL ACTIVO	S/. 39,930.00	PASIVO	S/. 39,930.00

Fuente: elaboración propia

Tabla 26: I NGRESOS

EVENTOS CORPORATIVOS

	2,017.00	2,018.00	2,019.00	2,020.00	2,021.00
PLATOS A					
LA CARTA	7,200.00	7,920.00	8,712.00	9,583.20	10,541.52
VVU	15.00	15.00	18.00	18.00	21.60
TOTAL	108,000.00	118,800.00	156,816.00	172,497.60	227,696.83

EVENTOS SOCIALES

	2,017.00	2,018.00	2,019.00	2,020.00	2,021.00
MENÚ	1,080.00	1,188.00	1,306.80	1,437.48	1,581.23
VVU	7.00	7.00	7.00	8.00	8.00
TOTAL	7,560.00	8,316.00	9,147.60	11,499.84	12,649.82

	2017	2018	2019	2020	2021
PLATOS A					
LA CARTA	S/. 108,000.00	S/. 118,800.00	S/. 156,816.00	S/. 172,497.60	S/.227,696.83
MENÚ	S/. 7,560.00	S/. 8,316.00	S/. 9,147.60	S/. 11,499.84	S/. 12,649.82
TOTAL	S/. 115,560.00	S/. 127,116.00	S/. 165,963.60	S/. 183,997.44	S/.240,346.656

Fuente: elaboración propia

Tabla 27: *FINANCIAMIENTO*

	TOTAL		A.PROPIO		P.BANCARIO		TOTAL	
			30%		70%		100%	
ACTIVOS TANGIBLES	S/.	29,400.00	S/.	8,820.00	S/.	20,580.00	S/.	29,400.00
ACTIVOS INTANGIBLES	S/.	530.00	S/.	159.00	S/.	371.00	S/.	530.00
CAPITAL DE TRABAJO	S/.	10,000.00	S/.	3,000.00	S/.	7,000.00	S/.	10,000.00
TOTAL	S/.	39,930.000	S/.	11,979.000	S/.	27,951.000	S/.	39,930.000

FINANCIAMIENTO

PRESTAMO	S/.	27,951.00
TNAKM		16%
TIEMPO		3 AÑOS

	CUOTAS	PRESTAMO	AMORTIZACIONES	INTERES	SALDO		
Diciembre	0	S/.	27,951.00		S/.	27,951.00	
Enero	1			S/.	776.42	S/.	27,174.58
Febrero	2			S/.	776.42	S/.	26,398.17
Marzo	3			S/.	776.42	S/.	25,621.75
Abril	4			S/.	776.42	S/.	24,845.33
Mayo	5			S/.	776.42	S/.	24,068.92
Junio	6			S/.	776.42	S/.	23,292.50
Julio	7			S/.	776.42	S/.	22,516.08

Agosto	8	S/.	776.42	S/.	300.21	S/.	21,739.67
Septiembre	9	S/.	776.42	S/.	289.86	S/.	20,963.25
Octubre	10	S/.	776.42	S/.	279.51	S/.	20,186.83
Noviembre	11	S/.	776.42	S/.	269.16	S/.	19,410.42
Diciembre	12	S/.	776.42	S/.	258.81	S/.	18,634.00
Enero	13	S/.	776.42	S/.	248.45	S/.	17,857.58
Febrero	14	S/.	776.42	S/.	238.10	S/.	17,081.17
Marzo	15	S/.	776.42	S/.	227.75	S/.	16,304.75
Abril	16	S/.	776.42	S/.	217.40	S/.	15,528.33
Mayo	17	S/.	776.42	S/.	207.04	S/.	14,751.92
Junio	18	S/.	776.42	S/.	196.69	S/.	13,975.50
Julio	19	S/.	776.42	S/.	186.34	S/.	13,199.08
Agosto	20	S/.	776.42	S/.	175.99	S/.	12,422.67
Septiembre	21	S/.	776.42	S/.	165.64	S/.	11,646.25
Octubre	22	S/.	776.42	S/.	155.28	S/.	10,869.83
Noviembre	23	S/.	776.42	S/.	144.93	S/.	10,093.42
Diciembre	24	S/.	776.42	S/.	134.58	S/.	9,317.00
Enero	25	S/.	776.42	S/.	124.23	S/.	8,540.58
Febrero	26	S/.	776.42	S/.	113.87	S/.	7,764.17
Marzo	27	S/.	776.42	S/.	103.52	S/.	6,987.75
Abril	28	S/.	776.42	S/.	93.17	S/.	6,211.33
Mayo	29	S/.	776.42	S/.	82.82	S/.	5,434.92
Junio	30	S/.	776.42	S/.	72.47	S/.	4,658.50
Julio	31	S/.	776.42	S/.	62.11	S/.	3,882.08
Agosto	32	S/.	776.42	S/.	51.76	S/.	3,105.67
Septiembre	33	S/.	776.42	S/.	41.41	S/.	2,329.25
Octubre	34	S/.	776.42	S/.	31.06	S/.	1,552.83

Noviembre	35	S/. 776.42	S/. 20.70	S/. 776.42
Diciembre	36	S/. 776.42	S/. 10.35	S/. -0.00
		S/. 27,951.00	S/. 27,951.00	S/. 6,894.58

	2017	2018	2019
Amortización	S/. 9,317.00	S/. 9,317.00	S/. 9,317.00
Interes	S/. 3,788.91	S/. 2,298.19	S/. 807.47
Total	S/. 13,105.913	S/. 11,615.193	S/. 10,124.473

Fuente: elaboración propia

Tabla 28: INVERSIÓN

1. TANGIBLES

	TOTAL	
TERRENO Y EDIFICIO	S/.	20,000.00
INMUEBLES		
MUEBLES		S/ 3,350.00
EQUIPO		S/ 6,050.00
TOTAL		S/ 29,400.00

INVERSION COMPRA DE ACTIVOS FIJOS	
1 escritorio	S/ 250.00
Local	S/ 20,000.00
1 laptop	S/ 1,500.00
1 Licuadora	S/ 250.00
1 Congeladora	S/ 1,800.00
1 Silla Giratoria	S/ 100.00
40 sillas y 10 mesas	S/ 2,000.00
Utensilios	S/ 1,000.00
Refrigeradora	S/ 1,000.00
Televisor	S/ 1,200.00
Microhondas	S/ 300.00
TOTAL ACTIVOS FIJOS	S/ 29,400.00

2.INTANGIBLES

	TOTAL	
GASTOS PRE OPERATIVOS		
MINUTA	S/.	180.00
Libros contables (3)	S/.	30.00

Legalización de libros contables	S/.	90.00
Busqueda y registro de nombre de la empresa en Registros Públicos	S/.	170.00
OTROS	S/.	60.00
TOTAL		S/. 530.000

3. CAPITAL DE TRABAJO

		Anual	MENSUAL
GA	S/.	63,540.00	S/. 5,295.00
GV			S/. 250.00
TOTAL		S/. 63,540.000	S/. 5,545.000

4. TOTAL DE INVERSIÓN

		TOTAL
ACTIVOS TANGIBLES	S/.	29,400.00
ACTIVOS INTANGIBLES	S/.	530.00
CAPITAL DE TRABAJO		S/. 5,295.000
TOTAL		S/. 35,225.000

Fuente: elaboración propia

Tabla 29: GASTOS ADMINISTRATIVOS

GASTOS ADMINISTRATIVOS, DE PREPARACIÓN Y VENTAS

ADMINISTRATIVOS	COSTO MENSUAL	COSTO ANUAL
SUELDOS ADMINISTRATIVOS	S/. 5,200.00	S/. 62,400.00
TELÉFONO E INTERNET	S/. 30.00	S/. 360.00
AGUA	S/. 30.00	S/. 360.00
LUZ	S/. 35.00	S/. 420.00
TOTAL	S/. 5,295.00	S/. 63,540.00
VENTAS	COSTO INICIAL	
GASTOS EN PUBLICIDAD	S/. 250.00	
TOTAL	S/. 250.00	
COSTOS TOTALES	S/. 5,545.00	

Fuente: elaboración propia

Tabla 30: PRESUPUESTO DE DEPRECIACIÓN DE ACTIVOS

PRESUPUESTO DE DEPRECIACION DE ACTIVOS

ACTIVO	VALOR	AÑOS									
		2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027
1 escritorio	S/. 250.00	S/. 50.00									
Local	S/. 20,000.00	S/. 2,000.00									
1 laptop	S/. 1,500.00	S/. 150.00									
1 Licuadora	S/. 250.00	S/. 25.00									
1 Congeladora	S/. 1,800.00	S/. 360.00									
1 Silla Giratoria	S/. 100.00	S/. 200.00									
40 sillas y 10 mesas	S/. 2,000.00	S/. 240.00									
Utensilios	S/. 1,000.00	S/. 60.00									
Refrigeradora	S/. 1,000.00	S/. 200.00									
Televisor	S/. 1,200.00	S/. 240.00									
Microhondas	S/. 300.00	S/. 60.00									
TOTAL DEPRECIACION	S/. 3,585.00	S/. 2,175.00									

ACTIVOS INTANGIBLES

	2017	2018	2019	2020	2021	2022
S/. 530.00	106	106	106	106	106	106

Fuente: elaboración propia

Tabla 31: PLANILLA DE TRABAJADORES

N°	CARGO	REMUNERACIÓN	ASIGNACIÓN FAMILIAR	TOTAL REMUNERACION	CONTRIBUCIÓN LABORAL Y BENEFICIOS		TOTAL	COSTO TOTAL	DESCUENTOS			TOTAL	NETO A PAGAR MENSUAL	NETO A PAGAR ANUAL				
					ESSALUD 9%	CTS 8.33%			ONP 13%	IR 5%	OTROS							
1	GERENTE	S/.	850.00	S/.	850.00	S/.	76.50	70.81	147.31	997.31	110.5	67.08	177.58	819.73	9836.7			
2	SECRETARIA	S/.	600.00	S/.	600.00	S/.	54.00	49.98	103.98	703.98	78		78	625.98	7511.76			
3	MAITRE	S/.	800.00	S/.	800.00	S/.	72.00	66.64	138.64	938.64	104		104	834.64	10015.68			
4	MESERO	S/.	500.00	S/.	500.00	S/.	45.00	41.65	86.65	586.65	65		65	521.65	6259.8			
5	OFICIOS VARIOS	S/.	500.00	S/.	500.00	S/.	45.00	41.65	86.65	586.65	65		65	521.65	6259.8			
6	VIGILANTE	S/.	600.00	S/.	600.00	S/.	54.00	49.98	103.98	703.98	78		78	625.98	7511.76			
7	SHEF	S/.	850.00	S/.	850.00	S/.	76.50	70.81	147.31	997.31	110.5		110.5	886.81	10641.66			
8	AUXILIAR DE COCINA	S/.	500.00	S/.	500.00	S/.	45.00	41.65	86.65	586.65	65		65	521.65	6259.8			
TOTAL		S/.	5,200.00	S/.	-	S/.	5,200.00	S/.	468.00	433.16	901.16	6101.16	676	67.08	0	743.08	5358.08	64296.96

	MENSUAL		ANUAL	
Mano de obra directa	S/.	5,200.00	S/.	62,400.00

1.- FLUJO DE CAPITAL

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
ACTIVOS TANGIBLES	-29,400					
ACTIVOS INTANGIBLES	-530					
CAPITAL DE TRABAJO	-10,000					
RECUPERO AT						14,460.00
RKW						5,295.00
TOTAL	-39,930.00	0	0	0	0	19,755.00

2.- ESTADO DE RESULTADOS

	2017	2018	2019	2020	2021
VENTAS	115,560.00	127,116.00	165,963.60	183,997.44	240,346.66
AMORT INTANG	106.00	106.00	106.00	106.00	106.00
UTILIDAD BRUTA	115,454.00	127,010.00	165,857.60	183,891.44	240,240.66
GASTO OPERTA	63,790.00	63,540.00	63,540.00	63,540.00	63,540.00
UTILIDAD OPERATIVA	51,664.00	63,470.00	102,317.60	120,351.44	176,700.66
INT					
UAIR	51,664.00	63,470.00	102,317.60	120,351.44	176,700.66
IR	14,465.92	17,771.60	28,648.93	33,698.40	49,476.18
UN	37,198.08	45,698.40	73,668.67	86,653.04	127,224.47

3.- FLUJO OPOERATIVO

	2017	2018	2019	2020	2021
UN	37,198.08	45,698.40	73,668.67	86,653.04	127,224.47
DEP		3,585.00	3,585.00	3,585.00	3,585.00
AMORT. INTA	106.00	106.00	106.00	106.00	106.00
TOTAL	37,304.08	49,389.40	77,359.67	90,344.04	130,915.47

4.- FLUJO DE CAJA ECONOMICO

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
	0	1	2	3	4	5
FLUJO DE CAPITAL	-39,930.00	0.00	0.00	0.00	0.00	19,755.00
FLUJO OPERATIVO		37,304.08	49,389.40	77,359.67	90,344.04	130,915.47
TOTAL	-39,930.00	37,304.08	49,389.40	77,359.67	90,344.04	150,670.47
FA		37,304.08	86,693.48	164,053.15	254,397.19	405,067.66

5.- FLUJO DE SERVICIO A LA DEUDA

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
PRESTAMO	27,951.00					
AMORTIZ PREST	S/.	9,317.00	S/.	9,317.00	S/.	9,317.00
INTERES	S/.	3,788.91	S/.	2,298.19	S/.	807.47
EFA						
TOTAL	27,951.00	13,105.91	11,615.19	10,124.47	0.00	0.00

6.- FLUJO DE CAJA FINANCIERO

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
	0	1	2	3	4	5
FCE	-39,930.00	37,304.08	49,389.40	77,359.67	90,344.04	150,670.47
FSD	27,951.00	13,105.91	11,615.19	10,124.47	0.00	0.00
TOTAL	-11,979.00	24,198.17	37,774.21	67,235.20	90,344.04	150,670.47
FLUJO ACUM		24,198.17	61,972.37	129,207.57	219,551.61	370,222.08

Fuente: elaboración propia

DETERMINACIÓN DEL COSTO DE OPORTUNIDAD

DETERMINACION DEL COSTO DE OPORTUNIDAD (COK)

ROE DE SERVICIOS 7.20%

DETERMINACION DEL COSTO PROMEDIO PONDERADO GLOBAL DE CAPITAL (WACC)

FUENTES	INVERSION	%INVERSION	COSTO	WACC
A. PROPIO	S/. 1,979.00	30%	7.20%	2.16%
P. BANCARIO	S/. 27,951.00	70%	12.40%	8.68%
TOTAL	S/. 39,930.00	100%		10.84%

COSTO DE CAPITAL DESPUES DE IMPUESTO	12.40%
TNAKM	16%
TEA	17.23%
ESCUDO FISCAL RELATIVO	4.82%

EVALUACION	ECONOMICA	FINANCIERA
VAN	275479.84	S/. 239,873.86
TIR	123%	258%
B/C	S/. 7.90	S/. 21.02 POR CADA SOL QUE SE INVIERTE SE RECUPERA S/13.00 SOLES
PR	1.396	0.677
	-7.254	-39.882
	-337.618	-1346.452

Fuente: elaboración propia

Tabla 32. FODA

FORTALEZAS

- Precios cómodos al alcance del cliente.
- Personal capacitado para un mejor desenvolvimiento de sus labores.
- Tener local propio, con infraestructura adecuada para su seguridad.
- Variedad de platos.

OPORTUNIDADES

- Precios elevados de la competencia.
- Poca competencia en donde nos ubicamos.
- Comida y servicio de calidad.
- El auge de la comida a nivel internacional.

DEBILIDADES

- Poca publicidad.
- Ubicación del local no es céntrico.
- Falta de posicionamiento en el mercado, por ser una Empresa nueva.

AMENAZAS

- La agresiva publicidad de la competencia.
- La implementación de empresas del mismo rubro.
- La variación de productos de la competencia
- El reducido ingreso económico de las familias Motupanas más no de los turistas.

Fuente: elaboración propia

Tabla 33: FODA ESTRATEGICO

FORTALEZAS

- Precios cómodos al alcance del cliente.
- Personal capacitado para un mejor desenvolvimiento de sus labores.
- Tener local propio, con infraestructura adecuada para su seguridad.

DEBILIDADES

- Poca publicidad.
- Ubicación del local no es céntrico.
- Falta de posicionamiento en el mercado, por ser una Empresa nueva.

OPORTUNIDADES

- Precios levados de la competencia.
- Poca competencia en donde nos ubicamos.
- Comida y servicio de calidad.
- El auge de la comida a nivel internacional.

ESTRATEGIAS FO

- Ofrecer nuestros servicios y productos de alto valor nutritivo y de calidad, al público consumidor.
- Contamos con personal profesional calificado, para el desempeño de sus labores cotidianas.

ESTRATEGIAS DO

- Aprovechar el auge de la gastronomía, brindando un servicio de calidad, para la fidelización de nuestros clientes.
- Brindar productos de calidad, para que el cliente regrese sin importarle la ubicación de nuestro local.

AMENAZAS

- La agresiva publicidad de la competencia.
- La implementación de empresas del mismo rubro.
- La variación de productos de la competencia

ESTRATEGIAS FA

- Mantener siempre nuestros productos de calidad, con un valor agregado para diferenciarnos de la competencia.
- Mantener buenas relaciones con los Proveedores, a fin de negociar el costo de los insumos.

ESTRATEGIAS DA

- Área expuesta al aire libre, para los cambios bruscos del clima.
- Aplicar una agresiva estrategia publicitaria, con el objetivo de posicionarnos en el mercado, brindando un servicio de calidad a un precio justo.

MATRICES

Tabla 34: MATRIZ EFI

EFI: Evaluación De Factores Internos.

FACTORES INTERNOS	PESO DE (0.01)	CALIFICACIÓ N DE (1 - 4)	TOTAL PONDERADO
Contar con terreno propio	0.2	3	0.6
Tener personal capacitado	0.1	4	0.4
Variedad de productos	0.2	3	0.6
Falta de posicionamiento en el mercado	0.15	2	0.3
Local no céntrico	0.2	2	0.4
Poca publicidad	0.15	2	0.3
TOTAL	1		2.6

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

El peso ponderado de las fortalezas es de 1.6 y las debilidades de 1, eso significa que las fuerzas internas de la organización son favorables y que el puntaje obtenido por las debilidades puede superarse.

Tabla 35. MATRIZ EFE

EFE: Evaluación de Factores Externos.

FACTORES EXTERNOS	PESO DE (0.01)	CALIFICACIÓN DE (1 - 4)	TOTAL PONDERADO
Poca competencia	0.15	2	0.3
Auge de la comida criolla	0.2	2	0.4
Precios elevados de la competencia	0.2	2	0.4
Variedad de productos de la competencia	0.1	2	0.2
Instalación de nuevos restaurantes	0.15	1	0.15
La inestabilidad económica	0.2	2	0.4
TOTAL	1		1.85

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

El peso ponderado de las oportunidades es de 1.1 y de las amenazas de 0.75 eso significa que las fuerzas externas de la organización se están aprovechando para el bienestar de la Empresa. Por otro lado aquel puntaje obtenido por las amenazas puede superarse.

Tabla 36: MATRIZ DE PERFIL COMPETITIVO

MPC: Matriz de perfil Competitivo.

FACTORES DE CLAVE DEL EXITO	PONDERACIÓN	C.R.C. 5MENTARIOS	DANY DANIEL	LAS OLITAS
Personal capacitado	0.15	3	0.30	1 0.15 3 0.45
Infraestructura	0.15	2	0.30	3 0.45 2 0.3
Participación en el mercado	0.20	2	0.40	3 0.60 3 0.6
Variación e productos	0.30	3	0.90	2 0.60 3 0.9
Uso de la tecnología	0.20	3	0.60	3 0.60 2 0.4
TOTAL	1		2.50	2.40 2.65

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

El Centro Recreacional Campestre “5mentarios”, cuenta con calificación media, ponderado (2.50), y la competencia Dany Daniel (2.40) y Las Olitas (2.65) que tiene mayor participación en el mercado y sobresale en cuanto a su personal capacitado y la variación de sus productos.

Tabla 37. ORGANIGRAMA

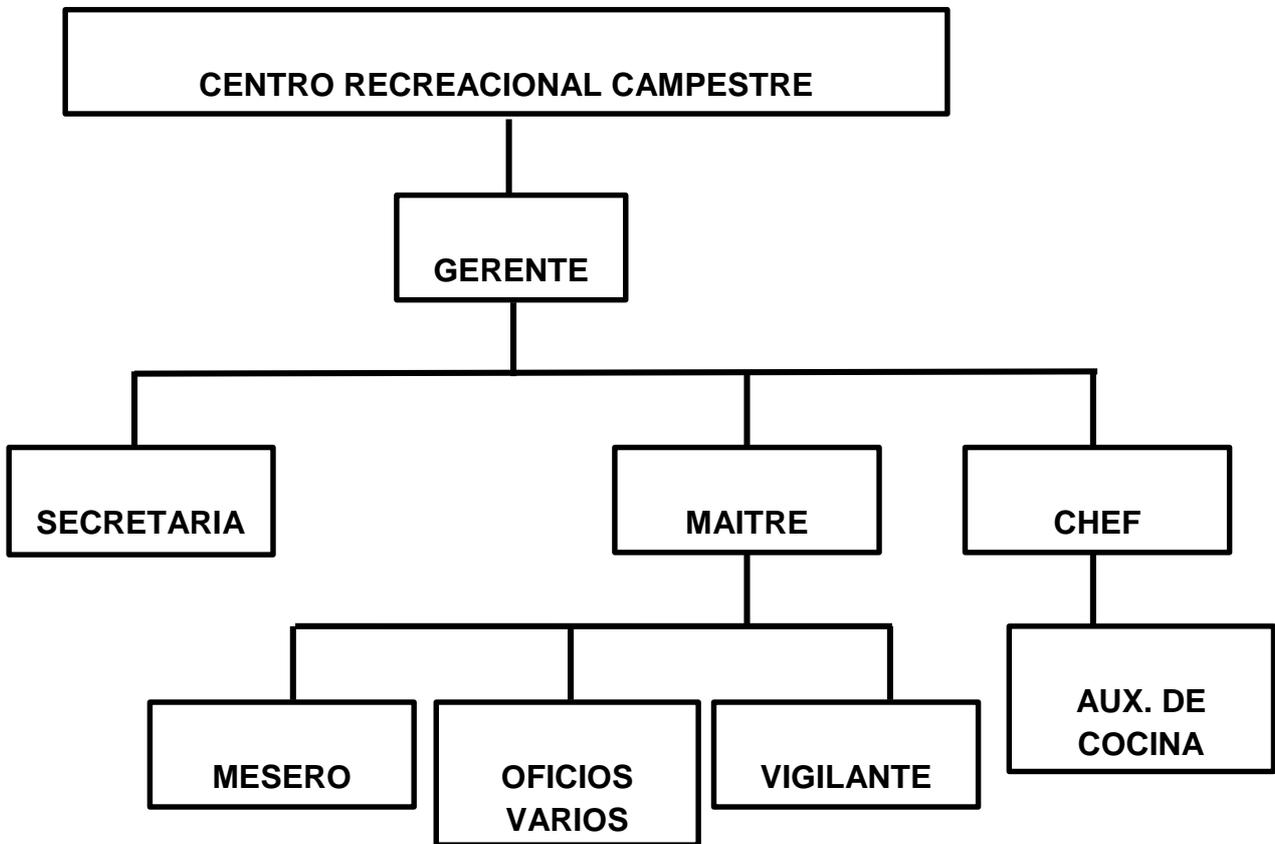


Tabla 38. CADENA DE VALOR



Fuente: elaboración propia

CAPITULO VI
CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

A través de la Evaluación Diagnostica se pudo identificar cuáles son los elementos principales de un Centro Recreacional Campestre, con el objetivo de satisfacer al Cliente.

Que al determinar y aplicar un servicio de calidad, podemos incrementar el número de turistas, poniendo en práctica todo el profesionalismo que se requiere para poder lograr el objetivo trazado.

En la presente Evaluación diagnostica, se determinó que su viabilidad ayudará a mejorar el servicio turístico y por consiguiente la apertura de nuevos puestos de trabajo.

6.2. Recomendaciones

Se recomienda brindar al cliente la satisfacción que están buscando, teniendo en cuenta que se han identificado los elementos para lograr este fin.

Determinar un Plan para brindar un servicio de calidad, con el objetivo de incrementar el número de turistas y pobladores de la zona que asistan al Centro Recreacional Campestre.

Hacer realidad el estudio realizado, ya que este éste nos ayudará a crear nuevos puestos de trabajo, lo cual contribuye a una mejora económica de las partes involucradas.

REFERENCIAS

- Almeida, P. Canestrini, V. (1989). Educación Ambiental. Caracas: Universidad Nacional Abierta.
- Bernal, C. (2010) Metodología de la investigación. (3ra. Edición) Colombia: Pearson. (p. 107-250)
- Blanco, M (1999). La educación ambiental. Analítica Semanal. Venezuela analítica publicaciones.Venezuela. . [Documento.en.línea] <http://www.analitica.com/vas/1999.103/ecologia/15htm>.
- Boullón, R. C. Calidad turística en la pequeña y mediana empresa. Ediciones Turísticas, Buenos Aires, Colección Temas de Turismo, 1993.
- Carhuaya y Guevara, (2011), Universidad Señor de Sipán (Lambayeque), Concepto de Seguridad, 2015, Fuente: <http://concepto.de/seguridad/#ixzz4QFVUhf9f>.
- Cornejo y Yarrow, (2011), En la Universidad Señor de Sipán (Lambayeque),
- Costa, Sussana. (2006). La Planificación. Administración. Disponible en <http://www.monografias.com/trabajos35/la-planificacion/la-planificacion.shtml>
- DeConceptos.com,2016,http://deconceptos.com/ciencias_sociales/planificacion/#ixzz4QFWKbMRS.
- Definición ABC, 2007-2016, <http://www.definicionabc.com/medio-ambiente/gestion-ambiental.php>
- Definición ABC, 2007-2016, <http://www.definicionabc.com/economia/ingreso-familiar.php>
- Definición ABC, 2007-2016, <http://www.definicionabc.com/social/vivienda.php>
- EPMAPAP,2016,serviciosbásicos,http://www.epmapap.gob.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=116:productos&catid=40:productos&Itemid=193
- Evelin Simbaña, 2012 Investigación diagnostica en línea, fecha 03 de mayo 2010. Disponible en www.slideshare.net/.../investigación-diagnostica-por-evelyn-simboa
- Gershundy, J. y Miles, I (1983): The New Service Economy; The Transformation of Employment in Industrial Socie
- Grande Covián, Francisco, Referencia Librería: *W071008, Madrid. 1985. Salvat. 8º mayor. 64 p. Rústica editorial. Cocina. Gastronomía.
- Guerrero, (2011), En la Universidad Señor de Sipan (Lambayeque).
- Heredia y Mendoza, (2011), Universidad Señor de Sipán (Lambayeque).
- Hernández, Sampieri Roberto (2005).s/f Metodología de la investigación. Quinta ISO 9000:2005 "Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario"

Lic. Lilia Piatti, <http://www.abc.com.py/articulos/evaluacion-diagnostica-iv-1154710.html>.

Loaysa .V, (2012).Perú, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

Mario Martínez Barrientos, s/f Instituto pedagógico de Estudios Posgrado. En línea
 Disponible <http://www.monografias.com>

Medicina psicológica (2014), Ricardo A. Castro (hijo), Estudiante de Medicina UNERG -
 Webmaster, With qualified understanding technology of javascript, HTML, Flash,
 .NET, ASP. Tlf: (0424-492-87-38), Email: racmotorsval@hotmail.com.

Núñez B., Miguel (2007). Material de apoyo del seminario Gestión de la Productividad.
 Doctorado en Ciencias de la Ingeniería, mención Productividad. Universidad
 Nacional Experimental Politécnica “Antonio José de Sucre”. Barquisimeto,
 Venezuela.ties. Francis Pinter, London.

Pentur,2008.2018,http://www.mincetur.gob.pe/newweb/Portals/0/PENTUR_FINAL_octubre.pdf

Pérez Porto J. y Gardey A,. Publicado: 2008. Actualizado: 2012.
 Definicion.de: Definición de turismo (<http://definicion.de/turismo/>)

Pérez Porto J. y Gardey A. Publicado: 2008, Actualizado, 2012.

Pérez, (2011), Universidad del Mar (México).

Pinzón Rojas, (2014), Universidad Distrital Francisco José De Caldas, Facultad
 Tecnológica-Tecnología Industrial - Bogotá D.C.,

Población Estimada al 30 de junio, por años calendario y sexo ... - Inei, 2012-
 2015[https://www.google.com.pe/webhp?sourceid=chrome
 instant&ion=1&espv=2&ie=UTF-8#q=población+de+motupe+segun+inei](https://www.google.com.pe/webhp?sourceid=chrome_instant&ion=1&espv=2&ie=UTF-8#q=población+de+motupe+segun+inei)

República Bolivariana de Venezuela, Universidad Rafael Urdoneta, Facultad de Ciencias de
 la Ingeniería “Paseo Gastronómico, recreativo y cultural para la ciudad de
 Maracaibo”

Ruiz, A. (2004). Guía para la implementación del programa piloto de reaprovechamiento de
 residuos sólidos en Huamanga, Pucalpa y Tingo María. Primera Edición. Perú.

Sampieri, R.H. (2010), Metodología de la investigación 5ª Edición.Mexico:McGRAW-
 HILL/INTERAMERICANAEDITORES,SA DE C.V.

Samuel son y Nordhaus, publicado el SEPTIEMBRE 7, 2011Significados Ciencia y Salud,
 2013-2016, <https://www.significados.com/salud/>

Tovar, (2010), Universidad Mayor de San Marcos.

Unda, (2010), Universidad Católica de Santa María, Ciencias Tecnológicas Sociales y Humanidades (Perú),

Urquizo J, (2012), Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, facultad de recursos naturales escuela de ingeniería en ecoturismo.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	POBLACIÓN Y MUESTRA	INTRUMENTO	ITEMS	
¿De qué manera la evaluación diagnóstica de un Centro Recreacional Campestre, permitirá el desarrollo social y turístico del Distrito de Motupe?	Objetivo general Aplicar una evaluación diagnóstica para la creación de un centro recreacional campestre para mejorar el desarrollo social turístico en el Distrito de Motupe.	H1: si se aplica la evaluación diagnóstica para la creación de un Centro recreacional campestre, entonces permitirá el desarrollo social turístico en el Distrito de Motupe.	Variable Independiente: Evaluación diagnóstica para la creación de un Centro recreacional campestre.	GESTIÓN AMBIENTAL	Transporte Agua Residuos Energía Aire Contaminación	Población: Arias F. (2012, Pág. 81) la define como el conjunto finito o infinito de elementos con características comunes. Muestra: López F. (2013, Pág. 41) considera que la muestra está formada por un grupo pequeño de individuos de una población y para poder ser representativa debe estar formada por el 30% de dicha población como mínimo. Formula: $n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{(E)^2 \times N + Z^2 \times p \times q}$	cuestionario	1,2,3,4,5,6	
				SERVICIOS	Imagen Eficiencia Innovación Diferenciación Amabilidad Comunicación			7,8,9,10,11,	
				CALIDAD	Eficacia Competitividad ventas Cobertura Valoración de ventas			12,13,14,15,16,17,	
	Objetivos específicos a) Identificar la situación actual de los componentes principales de un Centro Recreacional Campestre. b) Determinar el servicio que esperan los clientes al acudir al Centro Recreacional Campestre. c) Validar la evaluación diagnóstica como herramienta viable que contribuya a la mejora de servicios turísticos y al incremento de la empleabilidad local.	H0: si no se aplica la evaluación diagnóstica para la creación de un Centro recreacional campestre, entonces no permitirá el desarrollo social y turístico en el Distrito de Motupe.	Variable Dependiente: Desarrollo social y turístico del Distrito de Motupe.	CALIDAD DE VIDA	Trabajo Salud Alimentación Seguridad Relaciones sociales Seguridad física y personal	Donde: Z= Nivel de confianza 95% = 1.96 E= error = 5% = 0.05 n = Tamaño de muestra N = Tamaño d la población Aplicación: $n = \frac{(1.96)^2 \times 0.5 \times (0.5) \times 404.004}{(0.05)^2 \times 404,004 + (1,96)^2 \times (0.5) \times (0.5)}$ n= 383.795 n= 384 Nos da un total de 384 personas a las que se tendrá que encuestar.		Cuestionario	18,19,20,21,22,23,
				POBREZA	Vivienda Educación Ingreso familiar Servicios básicos Estatus Social Rezago educativo				24,25,26,27,28,29,
				GENERACIÓN DE EMPLEO	Productividad Economía Inversión				30,31,32,

17. ¿Se encuentra de acuerdo con la forma de Trabajo que se realizará en el Centro recreacional Campestre?

Si ()

No ()

18. Cree Usted que es importante aplicar políticas de salud en el Centro Recreacional Campestre

a). Totalmente de acuerdo ()

b). De acuerdo ()

c). Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()

d). En desacuerdo ()

e). Totalmente en Desacuerdo ()

19. Usted se encontraría complacido con la variedad de alimentación que se le brindaría en el Centro Recreacional Campestre

a). Totalmente de acuerdo ()

b). De acuerdo ()

c). Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()

d). En desacuerdo ()

e). Totalmente en Desacuerdo ()

20. Está de acuerdo Usted con los lineamientos de seguridad que se le brindaría

a). Totalmente de acuerdo ()

b). De acuerdo ()

c). Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()

d). En desacuerdo ()

e). Totalmente en Desacuerdo ()

21. ¿Considera Usted que este Proyecto servirá para tener Relaciones sociales?

Si ()

No ()

22. Estaría de acuerdo en aplicar estrategias de Seguridad física y personal en el Centro recreacional Campestre

a). Totalmente de acuerdo ()

b). De acuerdo ()

c). Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()

d). En desacuerdo ()

e). Totalmente en Desacuerdo ()

23. ¿En su vivienda están de acuerdo en acudir una vez al mes al Centro Recreacional Campestre?

Si ()

No ()

24. Cree Usted que contribuirá este proyecto en mejora de la Educación de las personas que laborarían en el Centro recreacional Campestre

a). Totalmente de acuerdo ()

b). De acuerdo ()

c). Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()

d). En desacuerdo ()

e). Totalmente en Desacuerdo ()

25. ¿Considera Usted que sus ingresos familiares le permiten asistir a un Centro Recreacional Campestre?

Si ()

No ()

26. Se encontraría satisfecho con los servicios básicos que se le brindará

a). Totalmente de acuerdo ()

b). De acuerdo ()

c). Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()

d). En desacuerdo ()

e). Totalmente en Desacuerdo ()

27. Estaría de acuerdo de que se preparen productos de acuerdo al Estatus social

a). Totalmente de acuerdo ()

b). De acuerdo ()

c). Ni de acuerdo ni en desacuerdo ()

d). En desacuerdo ()

e). Totalmente en Desacuerdo ()

28. Estaría de acuerdo con los lineamientos estratégicos que se siguen para ser productivos

- a). Totalmente de acuerdo () b). De acuerdo ()
c). Ni de acuerdo ni en desacuerdo () d). En desacuerdo ()
e). Totalmente en Desacuerdo ()

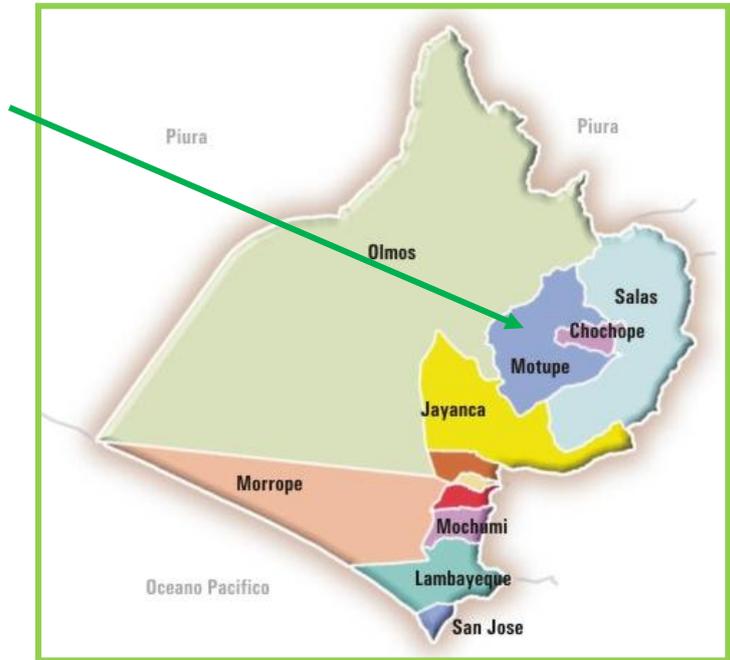
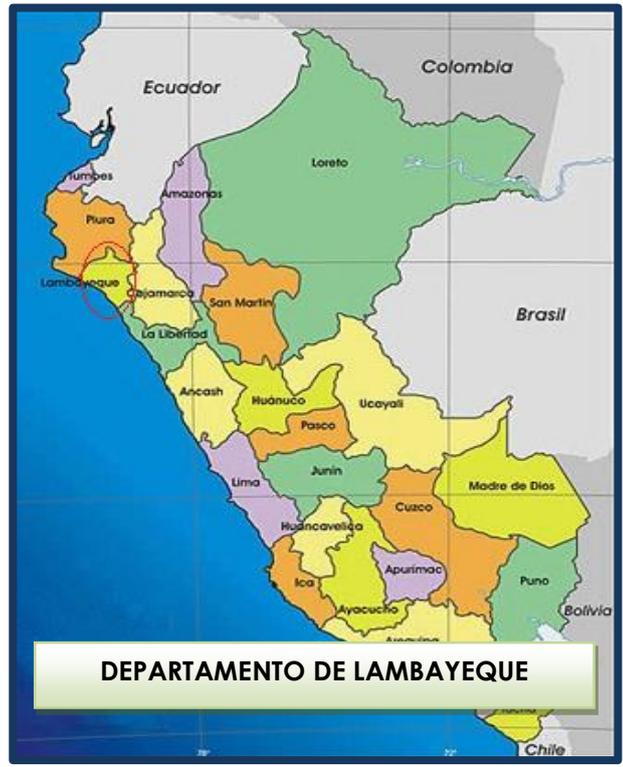
29. Cree Usted que las personas que laborarían en este Centro Recreacional Campestre contribuirían a la mejora económica de sus familias

- a). Totalmente de acuerdo () b). De acuerdo ()
c). Ni de acuerdo ni en desacuerdo () d). En desacuerdo ()
e). Totalmente en Desacuerdo ()

30. Considera positivo realizar inversión en un Centro Recreacional Campestre

- a). Totalmente de acuerdo () b). De acuerdo ()
c). Ni de acuerdo ni en desacuerdo () d). En desacuerdo ()
e). Totalmente en Desacuerdo ()

FIGURAS





INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		<i>MARCELYNO CALLAO ALARCÓN</i>	
	PROFESIÓN	<i>DOCENTE UNIVERSITARIO</i>	
	ESPECIALIDAD	<i>MBA - MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS</i>	
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	<i>06</i>	
	CARGO	<i>ASESOR DE DESARROLLO ECONÓMICO Y CAPACITACIÓN</i>	
DATOS DE LOS TESISISTAS			
NOMBRES		RIVADENEIRA LEON ROSA CECILIA SEVERINO CASTILLO ROGELIO JAVIER	
ESPECIALIDAD		ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN	
INSTRUMENTO EVALUADO		CUESTIONARIO	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION		<p><u>GENERAL</u></p> <p>Aplicar una evaluación diagnóstica para la creación de un centro recreacional campestre para mejorar el desarrollo social turístico en el Distrito de Motupe.</p> <p><u>ESPECÍFICOS</u></p> <p>a) Identificar la situación actual de los componentes principales de un centro recreacional campestre que genere satisfacción del cliente para su sostenibilidad socio-económica del proyecto.</p> <p>b) Diseñar y aplicar un servicio de calidad y profesionalismo, logrando de esta manera incrementar el número de turistas.</p> <p>c) Validar la evaluación diagnóstica como herramienta viable que contribuya a la mejora de servicios turísticos y al incremento de la empleabilidad local.</p>	

EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UNA X LA ALTERNATIVA QUE CREE USTED LA MÁS ADECUADA ("TOTALMENTE DE ACUERDO", "DE ACUERDO", "NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO", "EN DESACUERDO", "TOTALMENTE EN DESACUERDO", SI Ó NO).

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 30 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
GESTIÓN AMBIENTAL	
1. Estaría de acuerdo con la implementación de medio de Transportes exclusivo para el Centro Recreacional Campestre	a). Totalmente de Acuerdo () b). De Acuerdo () c). Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo () d). En Desacuerdo () e). Totalmente en Desacuerdo. ()
2. Considera Usted que el uso de aguas residuales debería ser tratado	a). Totalmente de Acuerdo () b). De Acuerdo () c). Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo () d). En Desacuerdo () e). Totalmente en Desacuerdo. ()
3. Está de acuerdo con el sistema de recolección de los Residuos sólidos	a). Totalmente de Acuerdo () b). De Acuerdo () c). Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo () d). En Desacuerdo () e). Totalmente en Desacuerdo. ()
4. ¿Considera Usted que se debería utilizar más la energía natural que la artificial en el Centro Recreacional Campestre?	Si () No ()

5. Cree Usted que el aire será afectado con la instalación de un Centro Recreacional	a). Totalmente de Acuerdo () b). De Acuerdo () c).Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo () d). En Desacuerdo () e). Totalmente en Desacuerdo. ()
6. Se encuentra de acuerdo en la aplicación de estrategias para minimizar la Contaminación en la zona	a). Totalmente de Acuerdo () b). De Acuerdo () c).Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo () d). En Desacuerdo () e). Totalmente en Desacuerdo. ()
SERVICIOS	
7. ¿Es importante que el Centro Recreacional Campestre presente una imagen positiva a la sociedad?	Si () No ()
8. Cree Usted que el personal que laboraría debería ser Eficiente	a Totalmente de Acuerdo () b). De Acuerdo () c).Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo () d). En Desacuerdo () e). Totalmente en Desacuerdo. ()
9. De acuerdo a su percepción, la Empresa debería estar en constante innovación	a). Totalmente de Acuerdo () b). De Acuerdo () c).Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo () d). En Desacuerdo () e). Totalmente en Desacuerdo. ()
10. Se encuentra de acuerdo con la diferenciación de los patos a la carta que se brindará en el	a). Totalmente de Acuerdo () b). De Acuerdo () c).Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo () d). En Desacuerdo () e). Totalmente en Desacuerdo. ()

Centro Recreacional Campestre	
11. Considera que deberá ser atendido por personal Amable	a). Totalmente de Acuerdo () b). De Acuerdo () c).Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo () d). En Desacuerdo () e). Totalmente en Desacuerdo. ()
12. ¿Cree Usted que la Comunicación es importante para el desarrollo de las actividades?	Si () No ()
CALIDAD	
13. ¿Considera que la Eficacia es importante en el proceso productivo de un Centro Recreacional Campestre?	a). Totalmente de Acuerdo () b). De Acuerdo () c).Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo () d). En Desacuerdo () e). Totalmente en Desacuerdo. ()
14. ¿Cree Usted que la competitividad es importante para ofrecer un mejor servicio?	Si () No ()
15. ¿Es importante la diferenciación para incrementar las Ventas?	Si () No ()
16. Está de acuerdo con la Cobertura que	Si ()

tendrá el Centro recreacional	No	()
17. ¿Se encuentra de acuerdo con la forma de Trabajo que se realizará en el Centro recreacional Campestre?	Si	()
	No	()
CALIDAD DE VIDA		
18. Cree Usted que es importante aplicar políticas de salud en el Centro Recreacional Campestre	a). Totalmente de Acuerdo	()
	b). De Acuerdo	()
	c).Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	()
	d). En Desacuerdo	()
	e). Totalmente en Desacuerdo.	()
19. Usted se encontraría complacido con la variedad de alimentación que se le brindaría en el Centro Recreacional Campestre	a). Totalmente de Acuerdo	()
	b). De Acuerdo	()
	c).Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	()
	d). En Desacuerdo	()
	e). Totalmente en Desacuerdo.	()
20. Está de acuerdo Usted con los lineamientos de seguridad que se le brindaría	a). Totalmente de Acuerdo	()
	b). De Acuerdo	()
	c).Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	()
	d). En Desacuerdo	()
	e). Totalmente en Desacuerdo.	()
21. ¿Considera Usted que este Proyecto servirá para tener Relaciones sociales?	Si	()
	No	()

22. Estaría de acuerdo en aplicar estrategias de Seguridad física y personal en el Centro recreacional Campestre	a). Totalmente de Acuerdo () b). De Acuerdo () c). Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo () d). En Desacuerdo () e). Totalmente en Desacuerdo. ()
23. ¿En su vivienda están de acuerdo en acudir una vez al mes al Centro Recreacional Campestre?	Si () No ()
POBREZA	
24. Cree Usted que contribuirá este proyecto en mejora de la Educación de las personas que laborarían en el Centro recreacional Campestre	a). Totalmente de Acuerdo () b). De Acuerdo () c). Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo () d). En Desacuerdo () e). Totalmente en Desacuerdo. ()
25. ¿Considera Usted que sus ingresos familiares le permiten asistir a un Centro Recreacional Campestre?	Si () No ()
26. Se encontraría satisfecho con los servicios básicos que se le brindará	a). Totalmente de Acuerdo () b). De Acuerdo () c). Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo () d). En Desacuerdo () e). Totalmente en Desacuerdo. ()

27. Estaría de acuerdo de que se preparen productos de acuerdo al Estatus social	a). Totalmente de Acuerdo () b). De Acuerdo () c).Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo () d). En Desacuerdo () e). Totalmente en Desacuerdo. ()
28. Estaría de acuerdo con los lineamientos estratégicos que se siguen para ser productivos	a). Totalmente de Acuerdo () b). De Acuerdo () c).Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo () d). En Desacuerdo () e). Totalmente en Desacuerdo. ()
29. Cree Usted que las personas que laborarían en este Centro Recreacional Campestre contribuirían a la mejora económica de sus familias	a). Totalmente de Acuerdo () b). De Acuerdo () c).Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo () d). En Desacuerdo () e). Totalmente en Desacuerdo. ()
GENERACIÓN DE EMPLEO	
30. Considera positivo realizar inversión en un Centro Recreacional Campestre	a). Totalmente de Acuerdo () b). De Acuerdo () c).Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo () d). En Desacuerdo () e). Totalmente en Desacuerdo. ()

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u> </u> N° TD <u> </u>
2. COMENTARIO GENERALES	

3. OBSERVACIONES *NINGUNA*



JUEZ - EXPERTO
MBA. MARCELINO CALLAO APARICIO

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		MIRKO MERINO NUÑEZ
	PROFESIÓN	LIC. EN ADMINISTRACIÓN
	ESPECIALIDAD	M.G. EN MARKETING.
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	20
	CARGO	COORDINADOR
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	RIVADENEIRA LEON ROSA CECILIA SEVERINO CASTILLO ROGELIO JAVIER	
ESPECIALIDAD	ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN	
INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL Aplicar una evaluación diagnostica para la creación de un centro recreacional campestre para mejorar el desarrollo social turístico en el Distrito de Motupe.	
	ESPECÍFICOS <ul style="list-style-type: none"> a) Identificar la situación actual de los componentes principales de un centro recreacional campestre que genere satisfacción del cliente para su sostenibilidad socio-económica del proyecto. b) Diseñar y aplicar un servicio de calidad y profesionalismo, logrando de esta manera incrementar el número de turistas. c) Validar la evaluación diagnóstica como herramienta viable que contribuya a la mejora de servicios turísticos y al incremento de la empleabilidad local. 	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UNA X LA ALTERNATIVA QUE CREE USTED LA MÁS ADECUADA ("TOTALMENTE DE		

ACUERDO", "DE ACUERDO", "NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO", "EN DESACUERDO", "TOTALMENTE EN DESACUERDO", SI Ó NO).	
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 30 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
GESTIÓN AMBIENTAL	
1. Estaría de acuerdo con la implementación de medio de Transportes exclusivo para el Centro Recreacional Campestre	a). Totalmente de Acuerdo () b). De Acuerdo () c). Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo () d). En Desacuerdo () e). Totalmente en Desacuerdo. ()
2. Considera Usted que el uso de aguas residuales debería ser tratado	a). Totalmente de Acuerdo () b). De Acuerdo () c). Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo () d). En Desacuerdo () e). Totalmente en Desacuerdo. ()
3. Está de acuerdo con el sistema de recolección de los Residuos sólidos	a). Totalmente de Acuerdo () b). De Acuerdo () c). Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo () d). En Desacuerdo () e). Totalmente en Desacuerdo. ()
4. ¿Considera Usted que se debería utilizar más la energía natural que la artificial en el Centro Recreacional Campestre?	Si () No ()
5. Cree Usted que el aire será afectado con la instalación de un Centro Recreacional	a). Totalmente de Acuerdo () b). De Acuerdo () c). Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo () d). En Desacuerdo () e). Totalmente en Desacuerdo. ()

6. Se encuentra de acuerdo en la aplicación de estrategias para minimizar la Contaminación en la zona	a). Totalmente de Acuerdo () b). De Acuerdo () c).Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo () d). En Desacuerdo () e). Totalmente en Desacuerdo. ()
SERVICIOS	
7. ¿Es importante que el Centro Recreacional Campestre presente una imagen positiva a la sociedad?	Si () No ()
8. Cree Usted que el personal que laboraría debería ser Eficiente	a) Totalmente de Acuerdo () b). De Acuerdo () c).Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo () d). En Desacuerdo () e). Totalmente en Desacuerdo. ()
9. De acuerdo a su percepción, la Empresa debería estar en constante innovación	a). Totalmente de Acuerdo () b). De Acuerdo () c).Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo () d). En Desacuerdo () e). Totalmente en Desacuerdo. ()
10. Se encuentra de acuerdo con la diferenciación de los platos a la carta que se brindará en el Centro Recreacional Campestre	a). Totalmente de Acuerdo () b). De Acuerdo () c).Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo () d). En Desacuerdo () e). Totalmente en Desacuerdo. ()
11. Considera que deberá ser atendido por personal Amable	a). Totalmente de Acuerdo () b). De Acuerdo () c).Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo () d). En Desacuerdo () e). Totalmente en Desacuerdo. ()
12. ¿Cree Usted que la Comunicación es importante	Si () No ()

para el desarrollo de las actividades?	
CALIDAD	
13. ¿Considera que la Eficacia es importante en el proceso productivo de un Centro Recreacional Campestre?	a). Totalmente de Acuerdo () b). De Acuerdo () c).Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo () d). En Desacuerdo () e). Totalmente en Desacuerdo. ()
14. ¿Cree Usted que la competitividad es importante para ofrecer un mejor servicio?	Si () No ()
15. ¿Es importante la diferenciación para incrementar las Ventas?	Si () No ()
16. Está de acuerdo con la Cobertura que tendrá el Centro recreacional	Si () No ()
17. ¿Se encuentra de acuerdo con la forma de Trabajo que se realizará en el Centro recreacional Campestre?	Si () No ()
CALIDAD DE VIDA	
18. Cree Usted que es importante aplicar políticas de salud en el Centro Recreacional Campestre	a). Totalmente de Acuerdo () b). De Acuerdo () c).Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo () d). En Desacuerdo () e). Totalmente en Desacuerdo. ()
19. Usted se encontraría complacido con la variedad de alimentación que se le	a). Totalmente de Acuerdo () b). De Acuerdo () c).Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo () d). En Desacuerdo () e). Totalmente en Desacuerdo. ()

brindaría en el Centro Recreacional Campestre	
20. Está de acuerdo Usted con los lineamientos de seguridad que se le brindaría	a). Totalmente de Acuerdo () b). De Acuerdo () c).Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo () d). En Desacuerdo () e). Totalmente en Desacuerdo. ()
21. ¿Considera Usted que este Proyecto servirá para tener Relaciones sociales?	Si () No ()
22. Estaría de acuerdo en aplicar estrategias de Seguridad física y personal en el Centro recreacional Campestre	a). Totalmente de Acuerdo () b). De Acuerdo () c).Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo () d). En Desacuerdo () e). Totalmente en Desacuerdo. ()
23. ¿En su vivienda están de acuerdo en acudir una vez al mes al Centro Recreacional Campestre?	Si () No ()
POBREZA	
24. Cree Usted que contribuirá este proyecto en mejora de la Educación de las personas que laborarían en el Centro recreacional Campestre	a). Totalmente de Acuerdo () b). De Acuerdo () c).Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo () d). En Desacuerdo () e). Totalmente en Desacuerdo. ()
25. ¿Considera Usted que sus ingresos familiares le permiten asistir a un Centro Recreacional Campestre?	Si () No ()
26. Se encontraría satisfecho con los servicios básicos que se le brindará	a). Totalmente de Acuerdo () b). De Acuerdo () c).Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo () d). En Desacuerdo () e). Totalmente en Desacuerdo. ()

27. Estaría de acuerdo de que se preparen productos de acuerdo al Estatus social	a). Totalmente de Acuerdo () b). De Acuerdo () c). Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo () d). En Desacuerdo () e). Totalmente en Desacuerdo. ()
28. Estaría de acuerdo con los lineamientos estratégicos que se siguen para ser productivos	a). Totalmente de Acuerdo () b). De Acuerdo () c). Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo () d). En Desacuerdo () e). Totalmente en Desacuerdo. ()
29. Cree Usted que las personas que laborarían en este Centro Recreacional Campestre contribuirían a la mejora económica de sus familias	a). Totalmente de Acuerdo () b). De Acuerdo () c). Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo () d). En Desacuerdo () e). Totalmente en Desacuerdo. ()
GENERACIÓN DE EMPLEO	
30. Considera positivo realizar inversión en un Centro Recreacional Campestre	a). Totalmente de Acuerdo () b). De Acuerdo () c). Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo () d). En Desacuerdo () e). Totalmente en Desacuerdo. ()

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA _____ N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	



UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN S.A.C.

MG. MIRKO MERINO NUÑEZ
DIRECTOR DE ESP ADMINISTRACIÓN

JUEZ - EXPERTO

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Carolina Falla Gómez
	PROFESIÓN	Administradora
	ESPECIALIDAD	Mg. Gestión del Talento Humano
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	8 años
	CARGO	DTC
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	RIVADENEIRA LEON ROSA CECILIA	
	SEVERINO CASTILLO ROGELIO JAVIER	
ESPECIALIDAD	ESCUELA	ACADEMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL Aplicar una evaluación diagnóstica para la creación de un centro recreacional campestre para mejorar el desarrollo social turístico en el Distrito de Motupe.	
	ESPECÍFICOS <ul style="list-style-type: none"> a) Identificar la situación actual de los componentes principales de un centro recreacional campestre que genere satisfacción del cliente para su sostenibilidad socio-económica del proyecto. b) Diseñar y aplicar un servicio de calidad y profesionalismo, logrando de esta manera incrementar el número de turistas. c) Validar la evaluación diagnóstica como herramienta viable que contribuya a la mejora de servicios turísticos y al incremento de la empleabilidad local. 	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UNA X LA ALTERNATIVA QUE CREE USTED LA MÁS ADECUADA ("TOTALMENTE DE		

ACUERDO", "DE ACUERDO", "NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO", "EN DESACUERDO", "TOTALMENTE EN DESACUERDO", SI Ó NO).	
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 30 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
GESTIÓN AMBIENTAL	
1. Estaría de acuerdo con la implementación de medio de Transportes exclusivo para el Centro Recreacional Campestre	a). Totalmente de Acuerdo (/) b). De Acuerdo (/) c). Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo (/) d). En Desacuerdo (/) e). Totalmente en Desacuerdo. (/)
2. Considera Usted que el uso de aguas residuales debería ser tratado	a). Totalmente de Acuerdo (/) b). De Acuerdo (/) c). Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo (/) d). En Desacuerdo (/) e). Totalmente en Desacuerdo. (/)
3. Está de acuerdo con el sistema de recolección de los Residuos sólidos	a). Totalmente de Acuerdo (/) b). De Acuerdo (/) c). Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo (/) d). En Desacuerdo (/) e). Totalmente en Desacuerdo. (/)
4. ¿Considera Usted que se debería utilizar más la energía natural que la artificial en el Centro Recreacional Campestre?	Si (/) No (/)
5. Cree Usted que el aire será afectado con la instalación de un Centro Recreacional	a). Totalmente de Acuerdo (/) b). De Acuerdo (/) c). Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo (/) d). En Desacuerdo (/) e). Totalmente en Desacuerdo. (/)

6. Se encuentra de acuerdo en la aplicación de estrategias para minimizar la Contaminación en la zona	a). Totalmente de Acuerdo (/) b). De Acuerdo (/) c).Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo (/) d). En Desacuerdo (/) e). Totalmente en Desacuerdo. (/)
SERVICIOS	
7. ¿Es importante que el Centro Recreacional Campestre presente una imagen positiva a la sociedad?	Si (/) No (/)
8. Cree Usted que el personal que laboraría debería ser Eficiente	a) Totalmente de Acuerdo (/) b). De Acuerdo (/) c).Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo (/) d). En Desacuerdo (/) e). Totalmente en Desacuerdo. (/)
9. De acuerdo a su percepción, la Empresa debería estar en constante innovación	a). Totalmente de Acuerdo (/) b). De Acuerdo (/) c).Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo (/) d). En Desacuerdo (/) e). Totalmente en Desacuerdo. (/)
10. Se encuentra de acuerdo con la diferenciación de los patos a la carta que se brindará en el Centro Recreacional Campestre	a). Totalmente de Acuerdo (/) b). De Acuerdo (/) c).Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo (/) d). En Desacuerdo (/) e). Totalmente en Desacuerdo. (/)
11. Considera que deberá ser atendido por personal Amable	a). Totalmente de Acuerdo (/) b). De Acuerdo (/) c).Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo (/) d). En Desacuerdo (/) e). Totalmente en Desacuerdo. (/)
12. ¿Cree Usted que la Comunicación es importante	Si (/) No (/)

para el desarrollo de las actividades?	
CALIDAD	
13. ¿Considera que la Eficacia es importante en el proceso productivo de un Centro Recreacional Campestre?	a). Totalmente de Acuerdo (/) b). De Acuerdo (/) c).Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo (/) d). En Desacuerdo (/) e). Totalmente en Desacuerdo. (/)
14. ¿Cree Usted que la competitividad es importante para ofrecer un mejor servicio?	Si (/) No (/)
15. ¿Es importante la diferenciación para incrementar las Ventas?	Si (/) No (/)
16. Está de acuerdo con la Cobertura que tendrá el Centro recreacional	Si (/) No (/)
17. ¿Se encuentra de acuerdo con la forma de Trabajo que se realizará en el Centro recreacional Campestre?	Si (/) No (/)
CALIDAD DE VIDA	
18. Cree Usted que es importante aplicar políticas de salud en el Centro Recreacional Campestre	a). Totalmente de Acuerdo (/) b). De Acuerdo (/) c).Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo (/) d). En Desacuerdo (/) e). Totalmente en Desacuerdo. (/)
19. Usted se encontraría complacido con la variedad de alimentación que se le	a). Totalmente de Acuerdo (/) b). De Acuerdo (/) c).Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo (/) d). En Desacuerdo (/) e). Totalmente en Desacuerdo. (/)

brindaría en el Centro Recreacional Campestre		
20. Está de acuerdo Usted con los lineamientos de seguridad que se le brindaría	a). Totalmente de Acuerdo b). De Acuerdo c).Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo d). En Desacuerdo e). Totalmente en Desacuerdo.	(/) (/) (/) (/) (/)
21. ¿Considera Usted que este Proyecto servirá para tener Relaciones sociales?	Si No	(/) (/)
22. Estaría de acuerdo en aplicar estrategias de Seguridad física y personal en el Centro recreacional Campestre	a). Totalmente de Acuerdo b). De Acuerdo c).Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo d). En Desacuerdo e). Totalmente en Desacuerdo.	(/) (/) (/) (/) (/)
23. ¿En su vivienda están de acuerdo en acudir una vez al mes al Centro Recreacional Campestre?	Si No	(/) (/)
POBREZA		
24. Cree Usted que contribuirá este proyecto en mejora de la Educación de las personas que laborarían en el Centro recreacional Campestre	a). Totalmente de Acuerdo b). De Acuerdo c).Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo d). En Desacuerdo e). Totalmente en Desacuerdo.	(/) (/) (/) (/) (/)
25. ¿Considera Usted que sus ingresos familiares le permiten asistir a un Centro Recreacional Campestre?	Si No	(/) (/)
26. Se encontraría satisfecho con los servicios básicos que se le brindará	a). Totalmente de Acuerdo b). De Acuerdo c).Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo d). En Desacuerdo e). Totalmente en Desacuerdo.	(/) (/) (/) (/) (/)

27. Estaría de acuerdo de que se preparen productos de acuerdo al Estatus social	a). Totalmente de Acuerdo	(/)
	b). De Acuerdo	(/)
	c). Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	(/)
	d). En Desacuerdo	(/)
	e). Totalmente en Desacuerdo.	(/)
28. Estaría de acuerdo con los lineamientos estratégicos que se siguen para ser productivos	a). Totalmente de Acuerdo	(/)
	b). De Acuerdo	(/)
	c). Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	(/)
	d). En Desacuerdo	(/)
	e). Totalmente en Desacuerdo.	(/)
29. Cree Usted que las personas que laborarían en este Centro Recreacional Campestre contribuirían a la mejora económica de sus familias	a). Totalmente de Acuerdo	(/)
	b). De Acuerdo	(/)
	c). Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	(/)
	d). En Desacuerdo	(/)
	e). Totalmente en Desacuerdo.	(/)
GENERACIÓN DE EMPLEO		
30. Considera positivo realizar inversión en un Centro Recreacional Campestre	a). Totalmente de Acuerdo	(/)
	b). De Acuerdo	(/)
	c). Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	(/)
	d). En Desacuerdo	(/)
	e). Totalmente en Desacuerdo.	(/)

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>30</u> N° TD <u>—</u>
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	



 JUEZ - EXPERTO

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE INFORME DE INVESTIGACIÓN

Yo, Mba. Carlos Antonio Angulo Corcuera, coordinador del área de investigación de la EAP de Administración, y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N°0978 FACEM-USS-2018, presentada por los egresados RIVADENTIRA LEON ROSA CECILIA – SEVERINO CASTILLO ROGELIO JAVIER, autores de la Investigación titulada EVALUACIÓN DIAGNOSTICA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO RECREACIONAL CAMPESTRE PARA MEJORAR EL DESARROLLO SOCIAL Y TURÍSTICO DEL DISTRITO DE MOTUPE, 2016. Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del 22 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el programa URKUND.

Por lo que concluyo que la investigación cumple con los lineamientos establecidos en la Resolución Rectoral N° 007-2017USS, que aprueba las políticas para evitar plagio y uso de URKUND en la USS, para el año 2017.

Pimentel, Agosto del 2018

MBA. Carlos Antonio Angulo Corcuera
Magister en Administración de Negocios
Licenciado en Administración
CLAD. N° 18480

Mba. Carlos Antonio Angulo Corcuera a
DNI N° 06437510

EVALUACIÓN DIAGNOSTICA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO RECREACIONAL CAMPESTRE PARA MEJORAR EL DESARROLLO SOCIAL Y TURISTICO DEL DISTRITO DE MOTUPE, 2016

ORIGINALITY REPORT

22%	19%	1%	19%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Student Paper	7%
2	clubensayos.com Internet Source	1%
3	Submitted to Universidad Continental Student Paper	1%
4	Submitted to Universidad Señor de Sipan Student Paper	1%
5	repositorio.ucsg.edu.ec Internet Source	1%
6	docplayer.es Internet Source	1%
7	www.oocities.org Internet Source	1%
8	www.monografias.com Internet Source	1%

9	www.buenastareas.com Internet Source	1%
10	calidadgestion.wordpress.com Internet Source	1%
11	Submitted to Universidad EAFIT Student Paper	1%
12	residuossolidos2011.blogspot.com.co Internet Source	<1%
13	www.bogotaturismo.gov.co Internet Source	<1%
14	es.slideshare.net Internet Source	<1%
15	documents.mx Internet Source	<1%
16	www.urbe.edu Internet Source	<1%
17	blogspot.com Internet Source	<1%
18	www.mincetur.gob.pe Internet Source	<1%
19	eprints.ucm.es Internet Source	<1%
20	www.nutrinform.com.mx	

	Internet Source	<1 %
21	www.publicidadysalud.com Internet Source	<1 %
22	www.construyendoagendas.com.ar Internet Source	<1 %
23	tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com Internet Source	<1 %
24	es.scribd.com Internet Source	<1 %
25	prezi.com Internet Source	<1 %
26	Submitted to Universidad Santo Tomas Student Paper	<1 %
27	planificaciongeneraluba.blogspot.com Internet Source	<1 %
28	repositorio.uss.edu.pe Internet Source	<1 %
29	Submitted to Jose Maria Vargas University Student Paper	<1 %
30	administracion.uexternado.edu.co Internet Source	<1 %
31	gustavoaraque1.blogspot.com Internet Source	<1 %

32	dialnet.unirioja.es Internet Source	<1%
33	enee.org.ve Internet Source	<1%
34	www.biblioises.com.ar Internet Source	<1%
35	repositorio.espe.edu.ec Internet Source	<1%
36	theibfr.com Internet Source	<1%
37	www.cuernavaca.gob.mx Internet Source	<1%
38	ridaa.unq.edu.ar Internet Source	<1%
39	www.gerdau.net Internet Source	<1%
40	Submitted to Universidad de San Martin de Porres Student Paper	<1%
41	www.puela.gob.ec Internet Source	<1%
42	www.slideshare.net Internet Source	<1%

43

Submitted to Universidad Católica San Pablo
Student Paper

<1%

44

dspace.udla.edu.ec
Internet Source

<1%

Exclude quotes On

Exclude matches < 15 words

Exclude bibliography On

DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR:

Autor

Autores

Rivadeneira León Rosa Cecilia

Apellidos y nombres

16745513

2151812316

Presencial

DNI N°

Código N°

Modalidad de estudio

Severino Castillo Rogelio Javier

Apellidos y nombres

16745850

2151812367

Presencial

DNI N°

Código N°

Modalidad de estudio

Administración

Escuela académico profesional

Ciencias Empresariales

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Ciclo X

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Proyecto de investigación

Informe de investigación

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor o autores del proyecto e informe de investigación titulado

Evaluación Diagnostica para la Creación de un Centro Recreacional Campestre para mejorar el Desarrollo Social y Turístico del Distrito de Motupe, 2016.

La misma que presento para optar el grado de:

Licenciado en Administración

2. Que el proyecto y/o informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra derechos de autor normados por Ley.
3. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.
4. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN y ante terceros, en caso se determinara la comisión de algún delito en contra de los derechos del autor.


 Rivadeneira León Rosa Cecilia
 DNI N° 16745513




 Severino Castillo Rogelio Javier
 DNI N° 16745850



FORMATO N° T1-CI-USS AUTORIZACIÓN DE AUTORES

Pimentel, 30 de Noviembre del 2017

Señores
Centro de Información
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

Los suscritos:

RIVADENEIRA LEÓN ROSA CECILIA, con DNI: 16745513.

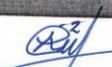
SEVERINO CASTILLO ROGELIO JAVIER, con DNI: 16745850.

En nuestra calidad de autores exclusivos del trabajo de grado titulado:

EVALUACIÓN DIAGNOSTICA PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO RECREACIONAL CAMPESTRE PARA MEJORAR EL DESARROLLO SOCIAL Y TURÍSTICO DEL DISTRITO DE MOTUPE, 2016., presentado y aprobado en el año 2017 como requisito para optar el título de Licenciado, de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Escuela Académico Profesional de Administración por medio del presente escrito autorizamos al Centro de Información de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre nuestro trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en la página Web del Centro de Información, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APellidos y Nombres	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
RIVADENEIRA LEÓN ROSA CECILIA	16745513	
SEVERINO CASTILLO ROGELIO JAVIER	16745850	