



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

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

MENCIÓN HOTELERÍA Y TURISMO

TEMA:

**MOTIVACIÓN DEL VISITANTE DEL COMPLEJO TURÍSTICO RIO
CRISTAL DEL CANTÓN MONTALVO.**

AUTOR:

DAYANA MADELEYNE MACIAS AVILEZ

TUTORA:

MSC. MARICELA IZURIETA PUENTE

BABAHOYO – 2018



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



DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios, por su infinito amor y bendiciones, haberme dado las fuerzas necesarias para salir adelante, para poder cumplir con mis objetivos propuestos ayudarme a vencer todas las barreras que se han atravesado en mi camino, durante mi Carrera Universitaria. A mis Padres: Hugo Macias Vera y Laura Avilez Vecilla por brindarme su apoyo incondicional cuando más los necesite, por haberme dado ánimos para poder prepararme profesionalmente, a mi hermana Yorlenny Macias y sobrina Vanely Jara por haber confiado en mí, mostrarme su cariño y amor verdadero.

Dayana Madeleyne Macias Avilez



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



AGRADECIMIENTO

Mi eterno agradecimiento a Dios por permitirme llegar a cumplir con un peldaño más en mi vida profesional y a mis padres por apoyarme incondicionalmente y estar presente en cada paso que doy

Un agradecimiento profundo a la Universidad Técnica de Babahoyo, en especial a la Carrera de Hotelería y Turismo por acogerme en esta noble institución y darme la oportunidad de haber realizado mis estudios.

A los docentes que formaron parte de la malla curricular, que han estado brindando sus conocimientos para poder desenvolvernos en un futuro dentro del ámbito laboral.

Finalmente agradezco a mi tutora Msc. Maricela Izurieta Puente por aportar sus conocimientos necesarios y por la paciencia demostrada durante el proceso de elaboración de la investigación.

Dayana Madeleyne Macias Avilez



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

CERTIFICACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL

Yo, **MACIAS AVILEZ DAYANA MADELEYNE**, portadora de la cédula de ciudadanía **120685774-8**, en calidad de autor (a) del Informe Final de la Dimensión Práctica del Examen Complexivo De Grado, previo a la Obtención del Título de Licenciado (o) en **HOTELERÍA Y TURISMO**, declaro que soy autor (a) del presente trabajo de investigación, el mismo que es original, auténtico y personal, con el tema:

MOTIVACIÓN DEL VISITANTE DEL COMPLEJO TURÍSTICO RIO CRISTAL DEL CANTÓN MONTALVO.

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

MACIAS AVILEZ DAYANA MADELEYNE
CI. 120685774-8



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

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

Babahoyo, 21 septiembre del 2018

En mi calidad de Tutor del documento probatorio dimensión práctica del examen complejo, designado por el Consejo Directivo con oficio, N°00157-C-HT con 06/09/2018, mediante resolución N° CD-FAC.C.J.S.E-SO-009-RES-004-2018, certifico que el Sr. (a) (ta) **Macias Avilez Dayana Madeleyne**, ha desarrollado el documento probatorio dimensión práctica del examen complejo.

MOTIVACION DEL VISITANTE DEL COMPLEJO TURISTICO RIO CRISTAL DEL CANTÓN MONTALVO.

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

DOCENTE DE LA FCJSE.
MSc. Maricela Izurieta Puente



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



RESUMEN

El turismo es una de las actividades más importantes para la economía del país por su gran dinamismo y capacidad de desarrollo. El turista siempre está a la búsqueda de experiencias únicas, acorde a sus necesidades y preferencias, como es el, interactuar con las comunidades aprendiendo de sus costumbres, el interrelacionarse con la naturaleza, y realizando actividades de aventura.

Montalvo es una ciudad de la provincia de Los Ríos en la región costa de Ecuador, a 35 km de la capital provincial de Babahoyo y a 54 m sobre el nivel del mar. Su población es de 9.427 habitantes. La principal actividad económica es la agricultura y el turismo.

El Cantón Montalvo es un hermoso lugar paradisiaco de la Provincia Fluminense que brinda maravillosos paisajes, exquisita gastronomía, un clima agradable y mágicos complejos turísticos, satisfaciendo las necesidades básicas del turista, porque siempre está a la búsqueda de experiencias únicas e inolvidables.

El complejo turístico Rio Cristal se encuentra en el Cantón Montalvo siendo un maravilloso lugar con áreas verdes cuenta con una gran desmotivación del visitante por el abandono de emprendimiento turístico, porque las autoridades seccionales ni la población, no se dan la oportunidad de formar parte de este proyecto por este motivo el complejo no tiene un potencial turístico, y esto conlleva a tener escasas fuentes de empleo en el sector turístico.

En el complejo turístico Rio Cristal Cantón Montalvo, se llevara a cabo el presente proyecto ya que cuenta con un espacio de áreas verdes donde se puede tener un contacto directo con la naturaleza y el objetivo principal es, Identificar las motivaciones del visitante en el complejo turístico Rio Cristal del Cantón Montalvo.

Palabras claves: Complejo turístico, emprendimientos turísticos, visitante, motivación.



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

RESULTADO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

EL TRIBUNAL EXAMINADOR DEL PRESENTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN,
TITULADO: **MOTIVACIÓN DEL VISITANTE DEL COMPLEJO TURÍSTICO**
RIO CRISTAL DEL CANTÓN MONTALVO.

PRESENTADO POR EL SEÑOR (ITA): **DAYANA MADELEYNE MACIAS AVILEZ**

OTORGA LA CALIFICACIÓN DE:

8.15 (ocho punto quince)

EQUIVALENTE A:

TRIBUNAL:


MSC. CHRISTIAN RIVERA GARCÍA
DELEGADO DEL DECANO


MSC. JOHANNA OLAYA REYES
DELEGADO DEL
COORDINADOR DE CARRERA


MSC. JANETT VERDESOTO
GALEAS
DELEGADO DEL CIDE


MSC. ISEIA BERRUZ MOSQUERA
SECRETARIA DE LA
FAC. CC. JJ. JJ. SS. EE





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



Babahoyo, 28 septiembre del 2018

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

En mi calidad de Tutor del documento probatorio dimensión práctica del examen complejo de la Sr. (a)(ta) **MACIAS AVILEZ DAYANA MADELEYNE**, cuyo tema es: **MOTIVACIÓN DEL VISITANTE DEL COMPLEJO TURÍSTICO RIO CRISTAL DEL CANTÓN MONTALVO**, certifico que este trabajo investigativo fue analizado por el Sistema Antiplagio Urkund, obteniendo como porcentaje de similitud de [1%], resultados que evidenciaron las fuentes principales y secundarias que se deben considerar para ser citadas y referenciadas de acuerdo a las normas de redacción adoptadas por la institución.

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

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
SISTEMA DE EDUCACIÓN CONTINUA Y ESTUDIOS A DISTANCIA LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA
TEMA DISEÑO DE UN PLAN DE PROMOCIÓN EN LA CASA DE LA CULTURA ECATORIANA NAZCO DE LOS RÍOS,
QUE PERMITA EL RESCATÉ, DESARROLLO Y DIFUSIÓN DE LA CULTURA EN LA CIUDAD BABAHOYO, AUTORA
GLADYS BEATRIZ OROZCO PAREDES TUTORA Lda. / CPA GLENDA INTRIGO ALCIVAR, MVL. LECTOR LCOO

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

MSc. Mariela Izurieta Puente
DOCENTE DE LA FCJSE



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



INFORME FINAL DEL SISTEMA URKUNK

Msc. MARICELA IZURIETA PUENTE, tutora del documento probatoria dimensión práctica del examen complejo, a petición de la parte interesada.

Certifico que el presente proyecto elaborado por el estudiante **MACIAS AVILEZ DAYANA MADELEYNE**, con el tema:

MOTIVACIÓN DEL VISITANTE DEL COMPLEJO TURÍSTICO RIO CRISTAL DEL CANTÓN MONTALVO.

El mismo que fue revisado, asesorado y orientado en todo el proceso de elaboración, además fue sometido al análisis del Software Anti Plagia URKUND, cuyo resultado es de 1% de similitud, el cual se encuentra dentro de los parámetros establecidos por titulación por lo tanto considero apto para la aprobación respectiva.

Certificando que confiero para fines legales


MSC. MARICELA IZURIETA PUENTE
DOCENTE DE LA FCJS

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
CERTIFICACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL	¡Error! Marcador no definido.
CERTIFICADO FINAL DE APROBACIÓN DEL TUTOR DEL DOCUMENTO PROBATORIO DIMENSIÓN PRÁCTICA DEL EXAMEN COMPLEXIVO PREVIA A LA SUSTENCIÓN.....	¡Error! Marcador no definido.
RESUMEN	VI
CERTIFICACIÓN DE PORCENTAJE DE SIMILITUD CON OTRAS FUENTES EN EL SISTEMA DE ANTIPLAGIO.....	¡Error! Marcador no definido.
INFORME FINAL DEL SISTEMA URKUNK	¡Error! Marcador no definido.
1. Introducción.....	1
CAPÍTULO I MARCO METODOLÓGICO.....	3
1.1. Definición del tema caso de estudio	3
1.2. Planteamiento del problema	3
1.3. Justificación.....	4
1.4. Objetivos	5
Objetivo general	5
1.5. Fundamentación teórica	6
1.6. Hipótesis.....	9
1.7. Metodología de la investigación.....	9
CAPÍTULO II RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	14
2.1. Desarrollo del caso	14
2.2. Situaciones detectadas (hallazgo).....	14
2.3. Soluciones planteadas	16
2.4. Conclusiones	17
2.5. Recomendaciones (propuesta para mejorar el caso).....	17
Bibliografía	20
ANEXOS	22

1. Introducción

Montalvo es una ciudad de la provincia de Los Ríos en la región costa de Ecuador, a 35 km de la capital provincial de Babahoyo y a 54 m sobre el nivel del mar. Su población es de 9.427 habitantes. La principal actividad económica es la agricultura y el turismo.

El Cantón Montalvo es un hermoso lugar paradisiaco de la Provincia Fluminense que brinda maravillosos paisajes, exquisita gastronomía, un clima agradable y mágicos complejos turísticos, satisfaciendo las necesidades básicas del turista, porque siempre está a la búsqueda de experiencias únicas e inolvidables, acorde a sus necesidades y preferencias, interactuando con las comunidades, aprendiendo nuevas costumbres e interrelacionarse con la naturaleza para salir del estrés y la rutina.

El complejo turístico Rio Cristal se encuentra en el Cantón Montalvo siendo un maravilloso lugar con áreas verdes cuenta con una gran desmotivación del visitante por el abandono de emprendimiento turístico, porque las autoridades seccionales ni la población, no se dan la oportunidad de formar parte de este proyecto por este motivo el complejo no tiene un potencial turístico, y esto conlleva a tener escasas fuentes de empleo en el sector turístico.

En el complejo turístico Rio Cristal Cantón Montalvo, se llevara a cabo el presente proyecto ya que cuenta con un espacio de áreas verdes donde se puede tener un contacto directo con la naturaleza y el objetivo principal es, Identificar las motivaciones del visitante en el complejo turístico Rio Cristal del Cantón Montalvo.

El capítulo I trata del planteamiento del problema que describe todos los acontecimientos entorno al caso de estudio concretando las causas de estos inconvenientes, con otros temas como la justificación con sus cuatros respectivos párrafos como: problema, objetivo, beneficiarios e impacto positivo. Con los consiguientes temas como Objetivos, fundamentación teórica, hipótesis y metodología de la investigación utilizando los tipos de investigación exploratoria, diagnostica y descriptiva, por ultimo recurriendo a los métodos

de observación entre otras, los cuales fueron una ayuda útil para contribuir a una búsqueda inaudita para nuestra investigación.

En el capítulo II se basa en los resultados de investigación como el desarrollo del caso, situaciones detectadas, soluciones planteadas para mejorar todo lo propuesto, conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I.- MARCO METODOLÓGICO.

1.1. Definición del tema caso de estudio

Motivación del visitante del Complejo Turístico Rio Cristal del Cantón Montalvo.

1.2. Planteamiento del problema

El Complejo Turístico Rio Cristal está ubicado en Pisagua alto, la cual limita con los Cantones Montalvo – Guaranda, este es un maravilloso lugar donde se puede disfrutar de paisajes agradables, variedades de flora y fauna, actividades recreativas y sin faltar su exquisita gastronomía que contribuye y aporta al desarrollo turístico del Cantón Montalvo.

Mediante la matriz de problematización, se ha observado el principal problema que es: la desmotivación del visitante, esto se debe a las instalaciones turísticas en mal estado, escasos servicios turísticos, deficiente mantenimiento, limitada atención turística, escasas actividades recreativas y hospitalidad de la población y esto son uno de los componentes principales que permiten a los turistas generar interés por otros complejos turísticos.

El no apropiado manejo de funcionalidad de la cámara provincial de turismo (CAPTUR) imposibilita fortalecer las capacitaciones comunitarias conforme a la importancia de funcionamiento del complejo turístico Rio Cristal para el desarrollo turístico y económico del Cantón Montalvo.

El complejo turístico Rio Cristal viene generando falencia de Desarrollo por parte de la Sra. Cielo Gómez de la Torre, quien fue la propietaria del complejo turístico antes mencionado y una vez después de su fallecimiento quedo a cargo de sus hijos, pero cada quien tomo rumbos diferentes y ninguno de ellos afronto la responsabilidad del establecimiento sin observar los beneficios que les aportaría en el futuro.

En relación a toda la información recabada y analizada se plantea el siguiente problema:

¿De qué manera incide la desmotivación del visitante y el abandono de emprendimientos turísticos?

1.3. Justificación

El Cantón Montalvo cuenta con una espectacular flora y fauna, clima agradable y fascinantes complejos turísticos resaltando su exquisita gastronomía, pero en el complejo turístico Rio Cristal mediante un análisis previo se pudo detectar que la desmotivación del visitante y el abandono de emprendimientos turístico es debido a la desorganización administrativa de quien en vida fue la Sra. Cielo Gómez de la Torre, y una vez con su fallecimiento quedo a cargo de sus hijos, pero cada quien tomo rumbos diferentes y ninguno de ellos afronto la responsabilidad del establecimiento sin observar los beneficios que les aportaría en el futuro, por ese motivo se encuentran las instalaciones turísticas en mal estado, pero esto mejoraría si los propietarios y las autoridades trabajarían conjuntamente proporcionándole importancia para el desarrollo turístico del Cantón Montalvo.

Mediante la matriz de problematización, se ha observado el principal problema que es: la desmotivación del visitante, esto se debe a las instalaciones turísticas en mal estado, escasos servicios turísticos, deficiente mantenimiento, limitada atención turística, escasas actividades recreativas y hospitalidad de la población y esto son uno de los componentes principales que permiten a los turistas generar interés por otros complejos turísticos.

En el Cantón Montalvo se busca, motivar al visitante mediante la innovación de emprendimientos turísticos, ya que cuenta con un gran espacio de áreas verdes, donde se puede tener un contacto directo con la naturaleza para salir del estrés y la rutina, en esta investigación el objetivo principal es Identificar las motivaciones del visitante en el complejo turístico Rio Cristal del Cantón Montalvo. Utilizando técnicas de estudio que permitan a la comunidad a interesarse en actividades turísticas, diseñando proyectos turísticos que aporten a la formación integral que permitirá aprovechar de forma racional los recursos naturales mediante técnicas de conservación.

Este proyecto aportará al desarrollo turístico del Cantón Montalvo e incrementara nuevas fuentes de trabajo para la comunidad, satisfaciendo las necesidades básicas del turista y en especial obteniendo mayor ingresos económicos beneficiando a la localidad y comerciantes en general.

El presente proyecto tendrá un gran impacto para la población del Cantón Montalvo porque una vez potencializando el Complejo Turístico Rio Cristal habrá más oferta y demanda turística satisfaciendo las necesidades básicas del turista, de esta manera los visitantes no dudaran en regresar para seguir disfrutando de algo inolvidable.

1.4. Objetivos

Objetivo general

 Identificar las motivaciones del visitante en el complejo turístico Rio Cristal del Cantón Montalvo.

1.5. Fundamentación teórica

Variable independiente: Motivación del visitante

Ryan de (1991.) Manifiesta. “La motivación del visitante como tal, es el medio por el que las personas buscan una recompensa, pero de tipo psicológico, derivada de la experiencia temporal de nuevos lugares y situaciones, estando libre de las limitaciones del trabajo y de los patrones normales de la vida cotidiana en el hogar, basándose en el descanso y entretenimiento, fundamentalmente en la utilización de los atractivos naturales y destinos turísticos.” (pág. 90)

Los motivos y motivaciones son los motores de la conducta humana y, por lo tanto, son vitales para activar los mecanismos que mueven el turismo. El motivo se da cuando una persona tiene un impulso que genera una necesidad, que a su vez crea una sensación de insatisfacción que no desaparecerá hasta que dicha necesidad sea satisfecha. En la satisfacción de toda necesidad se haya involucrada una inversión de energía en una dirección determinada. (pág. 47).

La motivación del visitante se basa siempre en la necesidad que tiene el turista tomando vacaciones para salir de la rutina, y va en busca de entretenimiento y relajación visitando atractivos naturales disfrutando en familia.

Demanda turística

Ludiz, A. (2014). Afirma “la demanda turística se define como: el conjunto de turistas que, de forma individual o colectiva, están motivados por una serie de productos o servicios turísticos con el objetivo de cubrir sus necesidades Económicamente, la definimos como la cantidad de “producto turístico” que los consumidores están dispuestos a adquirir en un momento dado un precio determinado.” (pág. 154)

Lohman, G. (2012). Comprende a los individuos cuyas necesidades incluyen el “consumo” y la experiencia de lugares. Los turistas utilizan servicios, tales como medios de hospedaje y parques de diversiones. Pero su motivación principal suele recaer en el destino

turístico en sí, pues al turista le gusta siempre explorar la naturaleza que existen y convertirse en parte de la comunidad local. El consumo de lugares turísticos se manifiesta como una experiencia subjetiva del turista. (pág. 149-150)

La demanda turística es el conjunto de turista cuyas necesidades incluyen el consumo y las experiencias que conlleva al turista a regresar a algún establecimiento que cumpla acorde a sus necesidades.

Oferta turística

Marín, C. E. (1997). “La oferta turística comprende el conjunto de bienes y servicios capaces de facilitar la comercialización del producto turístico a fin de satisfacer la demanda de los visitantes, en esta condición se entiende por cualquier establecimiento en donde el cliente y/o usuario son principalmente turista. Por lo tanto, el mismo deberá cumplir con las siguientes condiciones para establecerse como oferta turística:

Vender bienes y servicios que por sus características sean demandados en su mayoría por turistas.

Estos establecimientos deberán vender su producto para uso final en zonas turísticas, por lo tanto la mayoría de sus clientes sean turistas.” (pág.58)

La oferta turística es el conjunto de bienes y servicios, de recursos e infraestructuras ordenados y estructurados de forma que estén disponibles en el mercado para ser usados o consumidos por los turistas. (Lina J. M. 2012, pàg.63)

Turismo

Falcón (2015). “Turismo es el viaje que se realiza a un lugar no habitual por motivos de distracción de ocio o recreación, el turismo es la reunión de bienes servicios y procesos turísticos que permiten satisfacer las necesidades del viajero, convirtiéndose en una de las principales fuentes de ingreso” (pag.28).

Ortiz (2017 manifiesta “El turismo como tal, es una magnitud que tiene un peso muy importante en la economía de cualquier país. Se trata de una actividad con un gran dinamismo, capaz de generar grandes flujos de personas, incidiendo de forma directa en la economía del lugar; ya que el turista realiza un considerable desembolso durante su estancia en el lugar de destino” (pág.446).

El turismo se ha convertido en una de las principales fuentes de ingreso económico para el país, debido a la riqueza de atractivos turísticos con los que cuenta el Ecuador, como son los patrimonios culturales, tangibles e intangibles, naturales, muebles e inmuebles.

Variable dependiente: Complejo turístico

Un complejo turístico es un entorno diseñado específicamente para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente en todo momento y poniendo a su disposición una amplia gama de servicios turísticos tales como alojamiento, gastronomía, actividades deportivas y de ocio en general. (Sarasa, J. L. A. 1998 pag 115).

Un complejo turístico es para satisfacer las necesidades básicas del turista porque los visitantes solo están a la búsqueda de distracciones, relajamientos y vivir experiencias inolvidables junto con su familia, para salir de la rutina diaria.

Proyecto turístico

Vejsberg, L. (2009). “Consiste en el conjunto de objetivos, metas y acciones que están relacionadas con las estrategias y programas estipuladas para cumplir una meta u objetivo propuesto. También es un documento en que se consagran las cosas que se pretenden hacer y la forma en que se piensa llevarlas a cabo.” (pág. 61).

El proyecto turístico es una visión de lo que se puede llegar a ser en corto plazo en el lugar indicado para un mejor desarrollo económico de la localidad, y por esto se requiere poder cumplir con una meta u objetivo con el fin de llevar a cabo lo propuesto.

Desarrollo Económico

Bedolla (2014). Afirma “las actividades económicas enfocadas en crear oportunidades de inversión y desarrollo de comunidades vulnerables o en situación de riesgo. El desarrollo económico es una de los objetivos de la sociedad en busca de incrementar sus ingresos económicos que servirán para mejorar la calidad de vida de sus habitantes”. (pag.85).

Es el encadenamiento de procesos realizados en los multiniveles de producción que permiten innovar en mercados y potencializar productos buscando un posicionamiento nacional e internacional tratando de mejorar el bienestar de sus habitantes.

Necesidades del turista

“El objetivo principal es satisfacer y aún superar las expectativas de los clientes. Para asegurar la calidad del producto, se efectúa un riguroso control de calidad cumpliendo con un servicio de calidad y calidez para que el turista se sienta satisfecho con todo lo proporcionado”. (Arebola, J. L. S. 1983 pag.45).

Todo establecimiento e instalaciones turísticas tienen la obligación de cumplir con todas las necesidades básicas del turista satisfaciéndolo para un pronto regreso.

1.6. Hipótesis

Identificando las motivaciones del visitante se mejorará los servicios turísticos una vez estando en funcionamiento, el complejo turístico Río Cristal del Cantón Montalvo.

1.7. Metodología de la investigación.

Tipos de investigación

Investigación Exploratoria

Facilita una mayor penetración y comprensión permitiendo descubrir cuál es el problema que necesita ser investigado, partiendo desde una información básica direccionándose siempre a lo acordado, en caso del Complejo Turístico Río Cristal, el problema manifestado fue “Desmotivación del visitante y el abandono del complejo turístico” para analizar las características que surgen en la problemática.

Investigación Diagnóstica

Es un tipo de estudio que permite identificar qué factores intervienen en tema obteniendo conocimientos minuciosos con la finalidad de analizar la situación determinada de una forma exacta, la situación turística actual del Complejo Turístico Río Cristal identificando los factores que intervienen en el antemencionado lugar para poder tomar decisiones apropiada respecto a la promoción y venta de recursos naturales adecuados a las necesidades básicas del turista, para el desarrollo turístico del Canto Montalvo.

Investigación Descriptiva

Nos permite describir y observar de una manera detallada todos los sucesos que se despliegan antes y durante el proceso de investigación, este tipo de investigación es una ayuda primordial para el Complejo Turístico Río Cristal porque se busca proporcionar información factible para analizar la situación problemática con sus respectivas causas.

Métodos de Investigación

Método Deductivo

Este método se encarga de investigar desde lo general hasta lo minucioso del Complejo Turístico Río Cristal a partir de una serie de premisas y principios de varios datos importantes para después obtener conclusiones lógicas, partiendo de reglas y procesos consiguiendo un solo resultado.

Método Inductivo

Permite obtener las conclusiones generales de la situación que atraviesa del Complejo Turístico Rio Cristal partiendo principalmente desde la hipótesis fundamentándose en la observación de los hechos ocurridos direccionándose únicamente a la conclusión teniendo resultados óptimos, utilizando las variables descubiertas en el desarrollo del caso.

Método Analítico

Se encarga de analizar todas las situaciones que se presenta en el área investigado acorde al Complejo Turístico Rio Cristal, separando el problema general de sus respectivas causas y efectos, para analizar mejor el desarrollo de estudio encontrando soluciones a cada uno de sus negatividades.

Método de Observación

Se encarga de describir y explicar los datos observados y encontrados en el lugar investigado en el Complejo Turístico Rio Cristal, durante el desarrollo de la investigación se pudo observar desde el comportamiento hasta la actitud de todas las personas que integran el Cantón Montalvo.

Técnicas de Investigación

Técnica de Encuesta

Es una serie de preguntas que se les realiza a varias personas de la comunidad basándose con una lista de preguntas para detectar la opinión pública. Esta técnica fue aplicada a la población que habita y trabajan en el Cantón Montalvo previo a varias informaciones que se necesitaba conocer para el tema investigado, apoyándose de una base de preguntas que permitió obtener conclusiones concisas direccionándose únicamente a las posibles soluciones que podrían realizarse para mejorar las condiciones actuales del Complejo Turístico Rio Cristal.

Técnicas de Entrevista

Es un dialogo que se da entre dos personas, el investigador que quiere recabar cierta información de la persona entrevistada y el entrevistado que acota la responsabilidad de responder todas las preguntas que sean convenientes para el proyecto, esta técnica se le aplico a las autoridades del Cantón Montalvo, quienes supieron responder adecuadamente a información solicitada.

Técnica de Fichas de Observación

Para el presente trabajo de investigación nos apoyamos en la técnica de observación de una forma directa o indirecta de las condiciones y la situación actual que maneja el Complejo Turístico Rio Cristal, reconociendo que el uso de este instrumento es netamente importante para todo proceso investigativo para detectar varias situaciones.

Población y Muestra

A la población que se realizó la encuesta fue a 50 personas de diferentes comunidades cercana del Cantón Montalvo y que por ende la investigadora no necesito sacar la muestra, y además se realizó una entrevista dirigida a las autoridades: **MINTUR**, Cámara Provincial De Turismo (**CAPTUR**) y al **GAD** del Cantón Montalvo.

Instrumentos de Investigación

El Cuestionario

El cuestionario fue una herramienta de investigación aplicada en el Complejo Turístico Rio Cristal, que permitió poder desarrollar parte de la investigación, el cuestionario parte de dos formas cualitativa, cuantitativa y logra contener preguntas abiertas, cerradas o mixtas de acuerdo a las necesidades que se presenten en el desarrollo del caso.

Los indicadores

Los indicadores también forman parte del instrumento de investigación y se lo utilizo en el presente proyecto con la finalidad de señalar datos importantes para evaluar los procedimientos a seguir en situaciones específicas reflejando cambios y progresos de un definitivo resultado.

CAPÍTULO II.- RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Desarrollo del caso

Esta investigación fue desarrollada en el Cantón Montalvo Provincia Los Ríos, famosa por su producción de arroz apreciando un hermoso tapiz de color verde en la época de siembra, que se torna amarillo para su tiempo de cosecha, con paisajes agradables brindando una majestuosa vista a la cordillera de los Andes, en la misma que nacen vertientes que alimentan los balnearios de agua dulce que pasa por Balsapamba depositándose en el Cantón Montalvo para disfrutar de los refrescantes balnearios de agua dulce que aportan al desarrollo económico del Cantón, pero; si tuviera mayor asesoramiento en la administración, no ocurriría el decaimiento de los complejos turísticos, sino que tendría un adecuado funcionamiento de los establecimientos turísticos. Para el desarrollo de este caso investigativo se utilizaron diferentes tipos de investigaciones como exploratoria, diagnóstica y descriptiva, que sirvieron de soporte para obtener varios métodos, técnicas e instrumentos correspondientes al presente estudio.

Las desmotivaciones del visitante son causadas por las instalaciones turísticas en mal estado, alto costo de consumo, escasos servicios turísticos y todo esto repercute en los administrantes del Complejo Turístico Río Cristal.

El complejo turístico Río Cristal esta en total abandono sin ningún tipo de funcionamiento turístico que aporte a desarrollo económico del establecimiento.

El objetivo principal es Identificar las motivaciones del visitante en el complejo turístico Río Cristal del Cantón Montalvo.

2.2. Situaciones detectadas (hallazgo)

Durante el trabajo de investigación se pudo detectar diferentes situaciones que afectan de carácter directo e indirecto al problema planteado, a través del método de observación se pudo manifestar que, La desmotivación del visitante es causada por las instalaciones

turísticas en mal estado, infraestructura deteriorada, limitada atención turística, hospitalidad de la población.

Mediante las encuestas realizadas, se establece que el 30% del grupo de las personas manifestaron que van a un complejo turístico por entretenimiento, el 40% por relajamiento y por último el otro 30% por salir de la rutina.

Se establece que el 70% del grupo de personas manifestaron que visitarían el complejo turístico Rio Cristal teniendo un buen funcionamiento y el 30% no lo visitaría.

Una vez estando adecuadas correctamente todas las actividades recreativas Se establece que el 40% del grupo de las personas manifestaron que si les gustaría cabalgar durante el paseo turístico, 50% les gustaría jugar vóley, 10% desearían acampar.

Adecuando varios platos típicos en el complejo turístico Rio Cristal se estableció que un 40% de las personas les encantaría disgustar la fritada de chanco, el 50% probarían hornado de chanco y el 10% otros platos.

Por último se identificó que cuando estaba en funcionamiento el complejo turístico Rio Cristal se estableció que el 80% del grupo de las personas manifestaron que si brindaban un buen servicio, 14% que era regular y el 6% que era malo.

Por tal motivo no se puede promocionar el Complejo Turístico Rio Cristal como un destino turístico lo que era tiempos atrás. Siendo oportuno el apoyo de los dueños y de la Cámara Provincial de Turismo (CAPTUR), para la solución de los antes mencionados inconvenientes.

El desinterés de las autoridades como el MINTUR, Cámara Provincial de Turismo (CAPTUR) y de los mismos dueños es otro de los factores que intervienen al desarrollo turístico del Complejo Rio Cristal perteneciente y del Cantón Montalvo en general.

La inadecuada funcionalidad de la Cámara Provincial de Turismo (CAPTUR) desfavorece al aporte de desarrollo económico de la localidad implicando la limitada

importancia hacia la promoción turística. Esto provoca que los turistas no demuestren interés por el Complejo.

De esta forma habrá un progreso tanto en el ámbito turístico como económico, trabajando conjuntamente las autoridades y la población con proyectos turísticos para un futuro mejor del Cantón.

2.3. Soluciones planteadas

Previo al presente trabajo de investigación las soluciones planteadas a esta problemática son las siguientes: fomentar las actividades turísticas para satisfacer las necesidades básicas del turista y Evaluar el potencial turístico de la población para mejorar el nivel de desarrollo socio económico del Cantón Montalvo.

Motivar a los turistas con innovadoras actividades recreativas como: cabalgata, juego de vóley, campamento entre otros.

Ofreciéndoles varios platos típico a los turistas como: fritada de chancho, hornado de chancho entre otras.

Incentivar a los propietarios del Complejo Turístico Rio Cristal para buscar aliados estratégicos que permitan reconstruir y mejorar las instalaciones, haciéndoles ver los beneficios y el desarrollo turístico que le aportaría a ellos como dueños y al Cantón Montalvo en general.

Satisfacer las necesidades básicas del turista como es: transporte, alimentación, hospedaje e información, para brindar al visitante una excelente acogida por parte de la población y Autoridades en general del Cantón Montalvo.

Fomentar pruebas de conocimiento para depurar a los profesionales y encontrar el verdadero potencial turístico de los recursos humanos.

Reformar las instalaciones turísticas en mal estado para promocionar el Complejo Turístico Rio Cristal.

Fortalecer acciones de mantenimiento para mejorar la gestión económica del Complejo Turístico Rio Cristal.

Adecuando todo lo anterior se podrá promocionar el Complejo para aumentar la afluencia de turistas.

2.4. Conclusiones

Mediante el proceso de investigación se ha llegado a la conclusión de los siguientes puntos.

- ▶ El complejo turístico Rio Cristal se encuentra en total abandono después del fallecimiento de la Sra. Cielo Gomes de la Torre quien fue la propietaria de establecimiento antes mencionado.

- ▶ Instalaciones turísticas en mal estado provocado por el abandono de emprendimientos turísticos.

- ▶ Mal uso de administración financiera por parte de la Sra Cielo Gómez de la Torre quien fue la propietaria del establecimiento.

- ▶ Se puede deducir que los propietarios del complejo turístico Rio Cristal, no desea reformar las instalaciones turísticas por el alto costo de mantenimiento.

2.5. Recomendaciones (propuesta para mejorar el caso)

Las recomendaciones que se plantean a continuación, son en base a las experiencias obtenidas en la investigación.

- ▶ reformar las instalaciones turísticas en mal estado para promocionar el complejo turístico Rio Cristal, realizando mantenimiento de forma adecuada, con un tiempo calculado de 5 meses para reabrir el establecimiento, obteniendo mayor oferta y demanda turística satisfaciendo las necesidades básicas de turista.

- ▶ Fortalecer acciones de mantenimiento para mejorar la gestión económica del complejo turístico Rio Cristal.

- ▶ Fomentar actividades turísticas para satisfacer las necesidades básicas del turista, implementando actividades recreativas para todo tipo de personas sin importar su edad ni su género.

- ▶ Contratar Personal de asesoramiento administrativo para un adecuado funcionamiento del establecimiento llevando una contabilidad apropiada mediante libros de inventarios.

Propuesta: trabajar conjuntamente con los propietarios del complejo turístico Rio Cristal, y elaborar un plan de mejoramiento en el cual se restablecerá la fachada e implementación de toboganes, aumentando otras actividades recreativas como: observación de flora y fauna, cabalgata, cancha deportivas y campamentos. Atrayendo la atención del turista para que no dude en regresar otra vez al establecimiento.

Se puede crear un espacio de juegos, esta servirá para que las parejas puedan disfrutar juntos y que sus hijos estén bien cuidados por el personal del establecimiento, se puede agregar un espacio de atención a personas que no sepan nadar para que le sean alquiladas boyas y salvavidas.

Objetivo: formular el costo de mantenimiento reestructurando todas las actividades recreativas brindando un buen servicio al turista.

Para el desarrollo favorable de la presente propuesta es indispensable abarcar actividades recreativas que beneficien al Complejo Turístico Río Cristal, tales como:

- ✿ Toboganes
- ✿ Observación de flora y fauna
- ✿ Cabalgata
- ✿ Canchas deportivas
- ✿ Campamento

Bibliografía

Azar, P., G. Nacach y P. Navarro Floria (2007) "Antropología, genocidio y olvido en la representación del Otro étnico a partir de la conquista". En: P. Navarro Floria (coord.). *Paisajes del progreso. La resignificación de la Patagonia Norte, 1880-1916*. Neuquén, EDUCO/CEP, 79-106.

Ballent, A. y A. Gorelik (2001) "País urbano o país rural: la modernización territorial y su crisis". En: *Nueva Historia Argentina*. Buenos Aires, Sudamericana. Tomo 7: A.

Bertoncello, Rodolfo (2002). *Turismo y territorio. Otras prácticas, otras miradas. Aportes y Transferencias*, pags. 29-50.

Crosby, A., & Moreda, A. (1996). *Elementos Básicos para un Turismo Sostenible en las Áreas Naturales*. Madrid. pags.55-70.

Crosby, A., & Moreda, A. (1996). *Elementos Básicos para un Turismo Sostenible en las Áreas Naturales*. Madrid. pags. 85-90.

Cattaruzza (dir.). Crisis económica, avance del Estado e incertidumbre política (1930-1943), 143-200.

CSIKSZENTIMIHALYI, M. y CSIKSZENTIMIHALYI, I. (1988): «Introduction to Part IV». En: *Optimal experience: psychological studies in flow consciousness*. Cambridge, Cambridge University Press, págs. 251- 265.

HIRSCHMAN, E.C. (1984): «Leisure motives and sex roles». *Journal of Leisure Research*, n° 16 (3), págs. 209-23.

JACKSON, E. (1983): «Activity specific barriers to recreation participation». *Leisure Sciences*, n° 6, págs. j 47-60.

JACKSON, E. (1988): «Leisure constraints: a survey of past research». *Leisure Science*, n° 10: págs. 203-15.

Ruffini, M. (2007) "El tránsito trunco hacia la República Verdadera. Yrigoyenismo, ciudadanía política y Territorios Nacionales (1916-1922)". XI Jornadas Interescuelas/Departamentos de Historia (Tucumán, 19 al 22 de septiembre de 2007).

RYAN, C. (1997): La experiencia del turista: una nueva introducción. Londres, Cassell. Pag 15-30.

Scarzanella, E. (2002) "Las bellezas naturales y la nación: los parques nacionales en Argentina en la primera mitad del siglo XX". *Revista Europea de Estudios Latinoamericanos y del Caribe* 73, 5-21,

VILORIA CEDEÑO, Ninoska Elena. DESARROLLO TURÍSTICO Y SU RELACIÓN CON EL TRANSPORTE. *Gestión Turística*, [S.l.], n. 17, p. 23-36, june 2012.

WAHLERS, R. G. y ETZEL, M. J. (1985): «Las preferencias de vacaciones como manifestación de estimulación óptima y experiencia de estilo de vida ». Revista de Investigación del Ocio, n° 17, págs.283-95.

ANEXOS

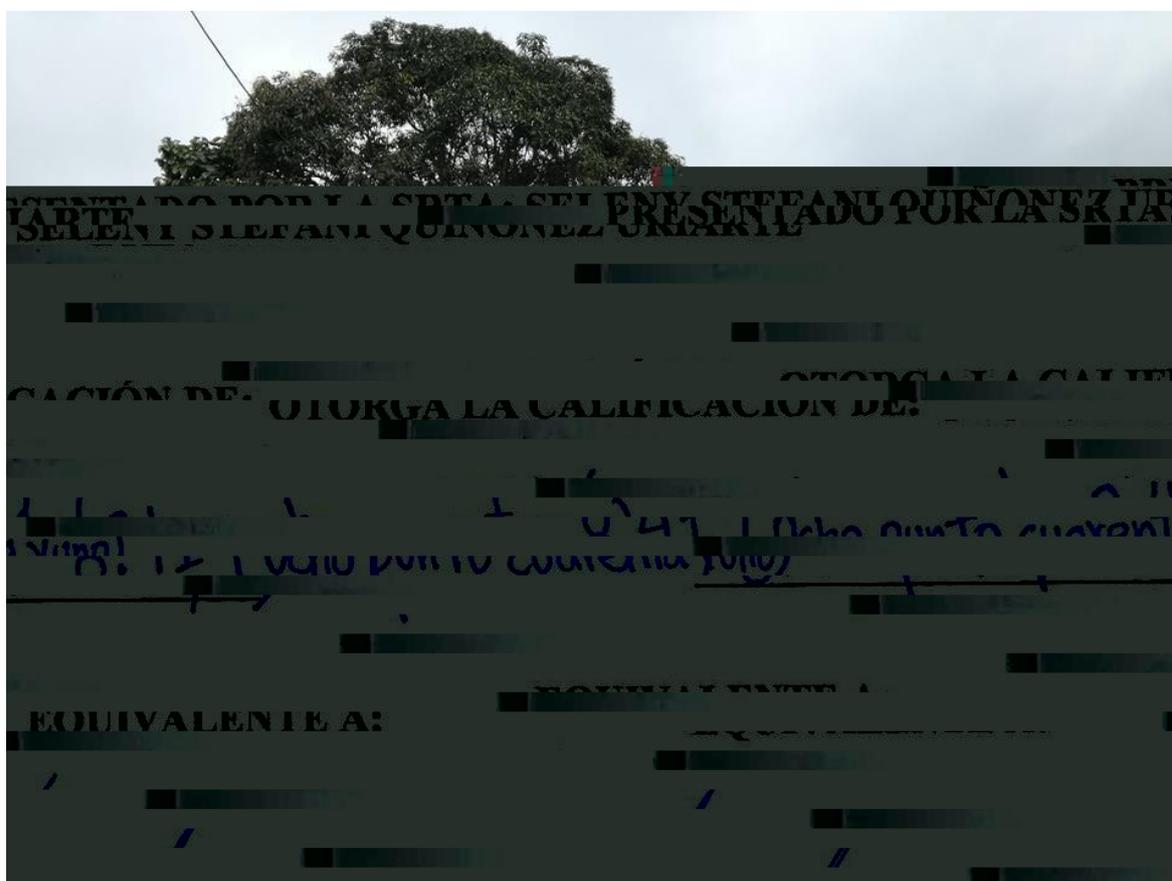
Anexo # 1: Parte céntrica del Cantón Montalvo



Fuente: Cantón Montalvo

Autora: Dayana Macias Avilez

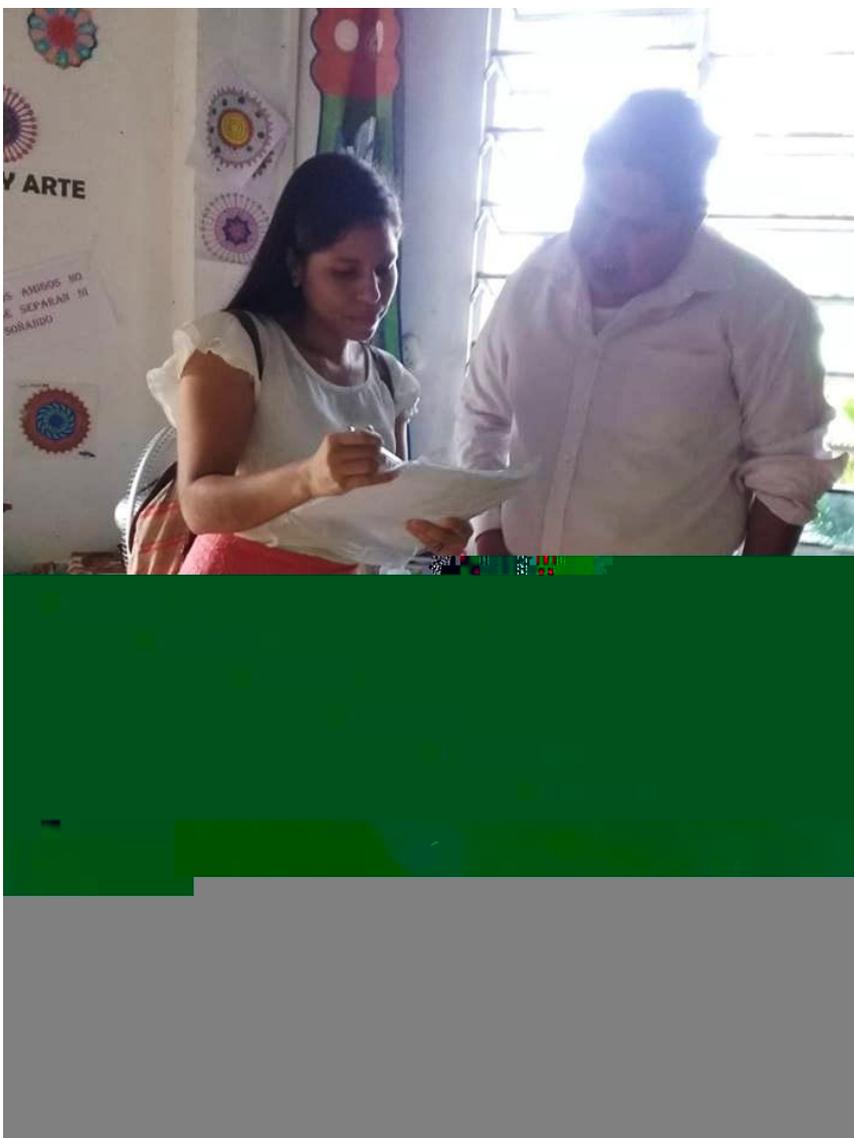
Anexo # 2: Ingreso al Complejo Turístico Rio Cristal



Fuente: Complejo Turístico Rio Cristal

Autora: Dayana Macias Avilez.

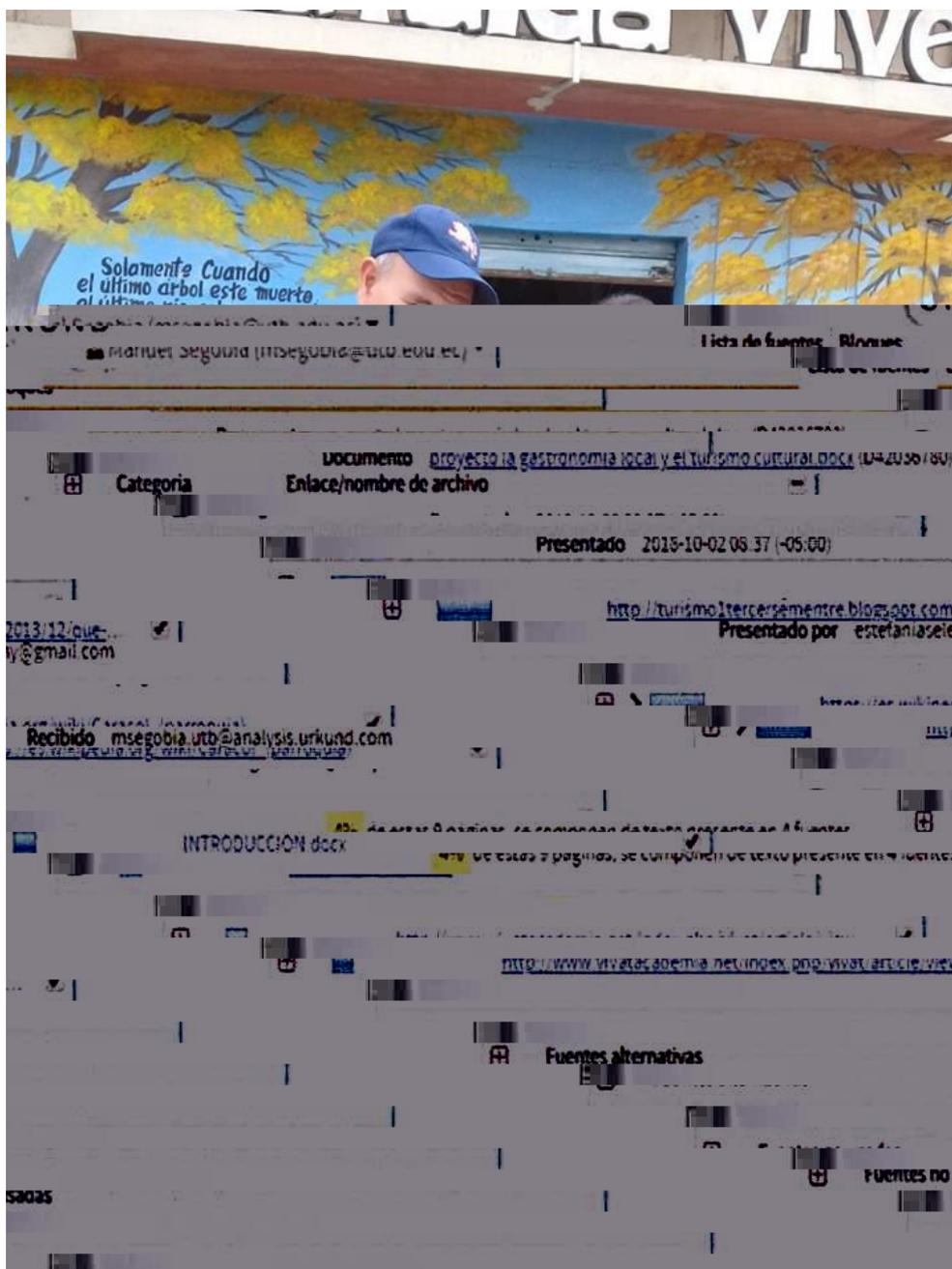
Anexo # 4: Encuestando a la población del Cantón Montalvo



Fuente: Complejo Turístico Rio Cristal

Autora: Dayana Macias Avilez.

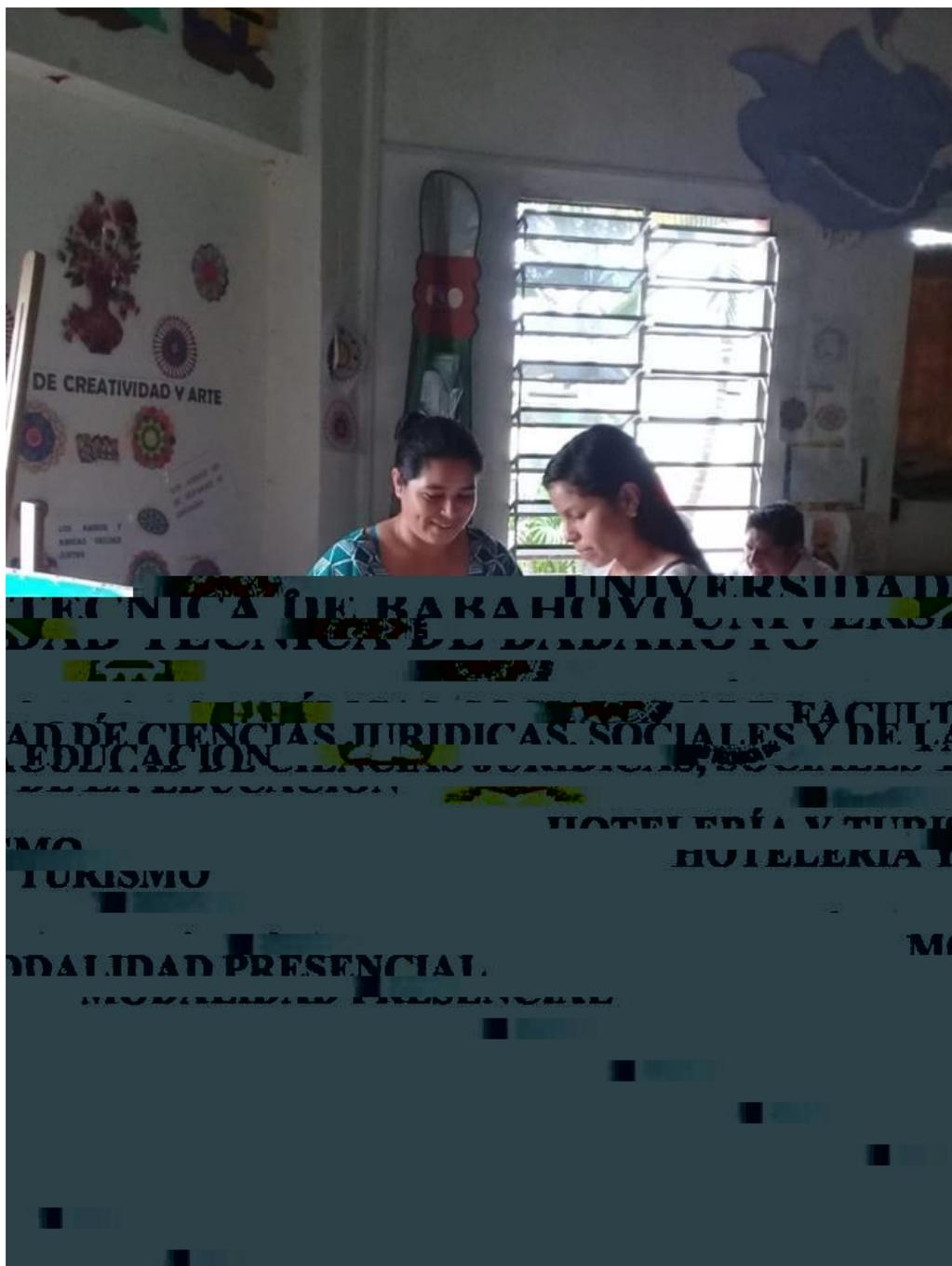
Anexo # 5: Encuestando



Fuente: Población del Cantón Montalvo

Autora: Dayana Macias Avilez.

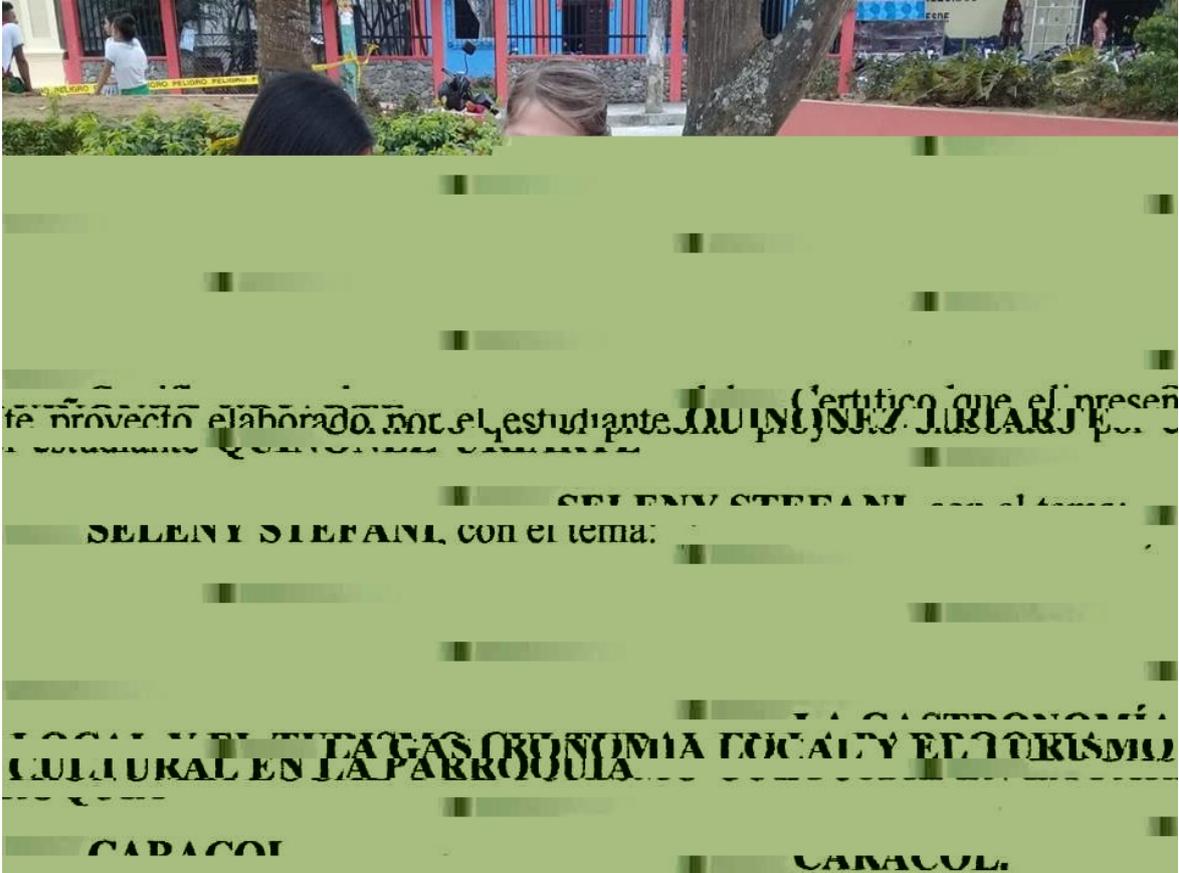
Anexo # 6: Encuestando



Fuente: Población del Cantón Montalvo

Autora: Dayana Macias Avilez.

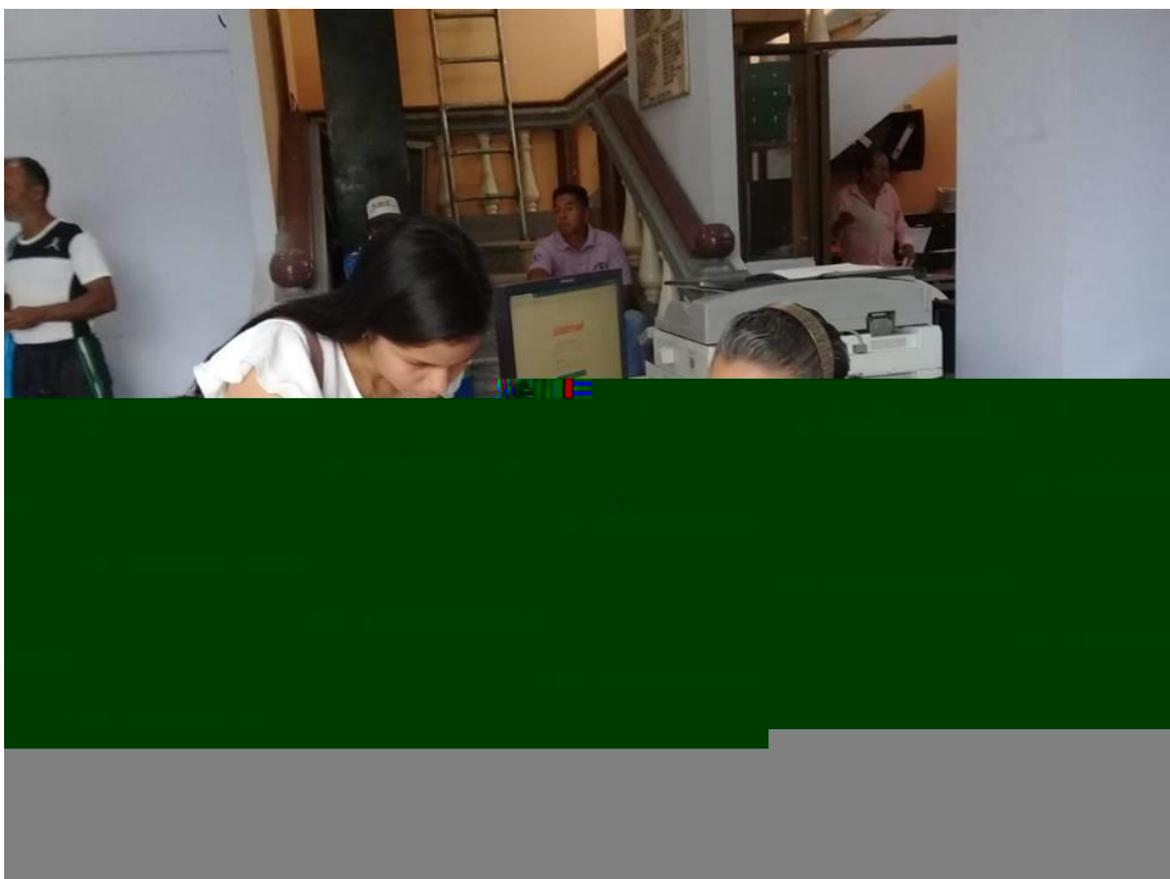
Anexo # 7: Encuestando



Fuente: Población del Cantón Montalvo

Autora: Dayana Macias Avilez.

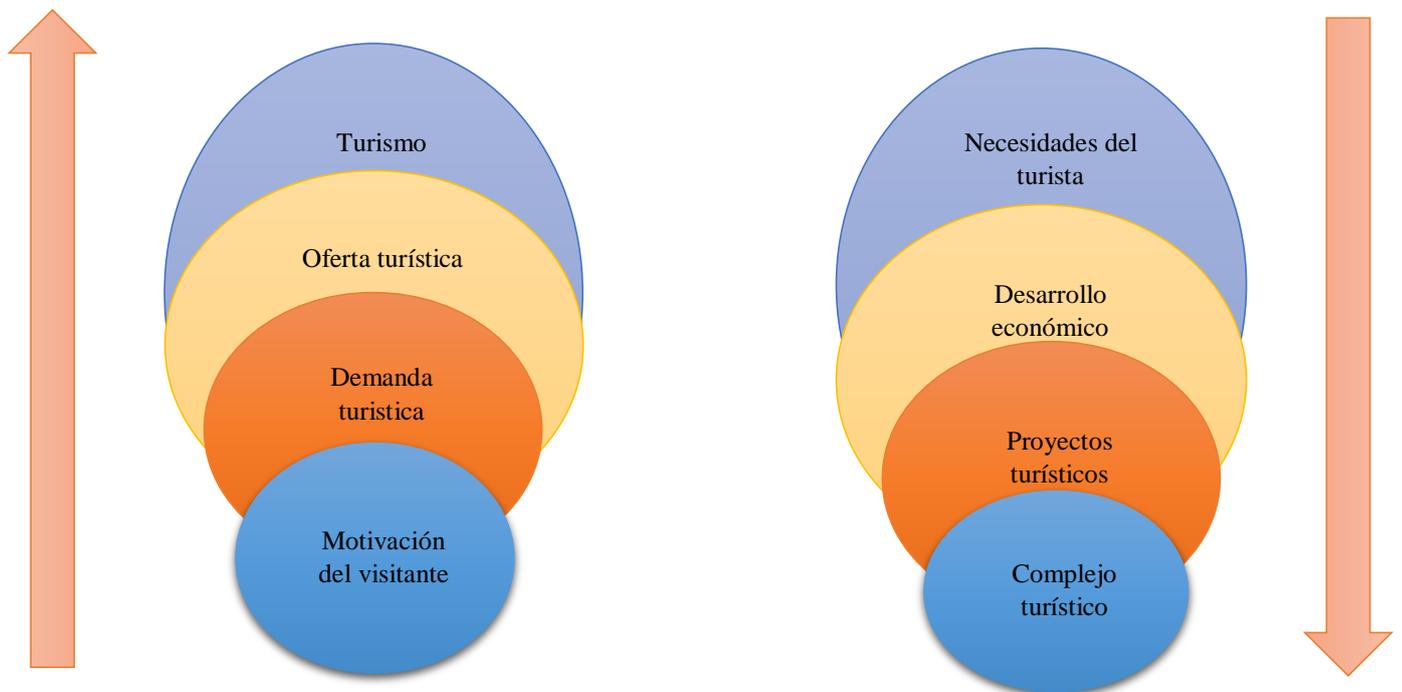
Anexo # 8: Entrevistando a la secretaria general del GAD Montalvo



Fuente: Población del Cantón Montalvo

Autora: Dayana Macias Avilez.

Anexo # 9: Categorización de análisis



Autora: Dayana Macias Avilez

MODELO DE ENCUESTA

1 ¿Por qué usted visita un complejo turístico?

Por entretenimiento

Por relajamiento

Por salir de la rutina

2 ¿Usted estaría dispuesto a visitar el Complejo Turístico Rio Cristal una vez teniendo un funcionamiento adecuado?

Si

No

3 ¿Qué actividades recreativas le gustaría realizar?

Cabalgata

Juego de vóley

Campamento

4 ¿Qué platos típicos le gustaría degustar una vez en funcionamiento el complejo turístico Rio Cristal?

Fritada de chancho

Hornado de chancho

Otros

5 Cuándo estaba en funcionamiento el complejo turístico Rio Cristal. ¿Cómo se sintió con el servicio turístico brindado?

Bueno

Regular

Malo

Modelo de entrevista

¿Cuál es el apoyo que da el GAD en el buen funcionamiento del Complejo Turístico Rio Cristal?

Económico

Infraestructura

Asesoramiento

¿Cuáles son los indicadores que se debe considerar para el funcionamiento adecuado de los Complejos Turísticos?

¿A qué se debe el abandono de la infraestructura recreativa en el Complejo Turístico?

Inversión muy alta

Mantenimiento de alto costo

Administración inadecuada

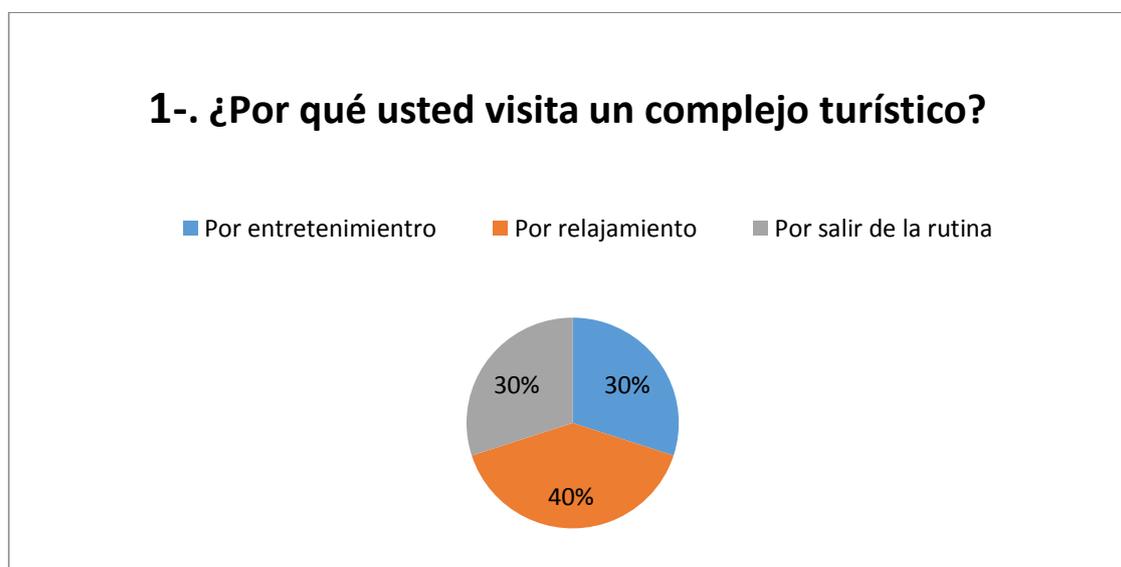
RESULTADOS OBTENIDOS DE LA INVESTIGACIÓN

1-. ¿Por qué usted visita un complejo turístico?

Tabla número 1-. Complejo turístico

FACTORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Por entretenimiento	15	30%
Por relajamiento	20	40%
Por salir de la rutina	15	30%

Tabla número 1: Complejo turístico



Interpretación:

De 50 personas encuestadas, 15 de las personas manifestaron que visitan un complejo turístico por entretenimiento, el 20 por relajamiento y el 15 por salir de la rutina.

Análisis

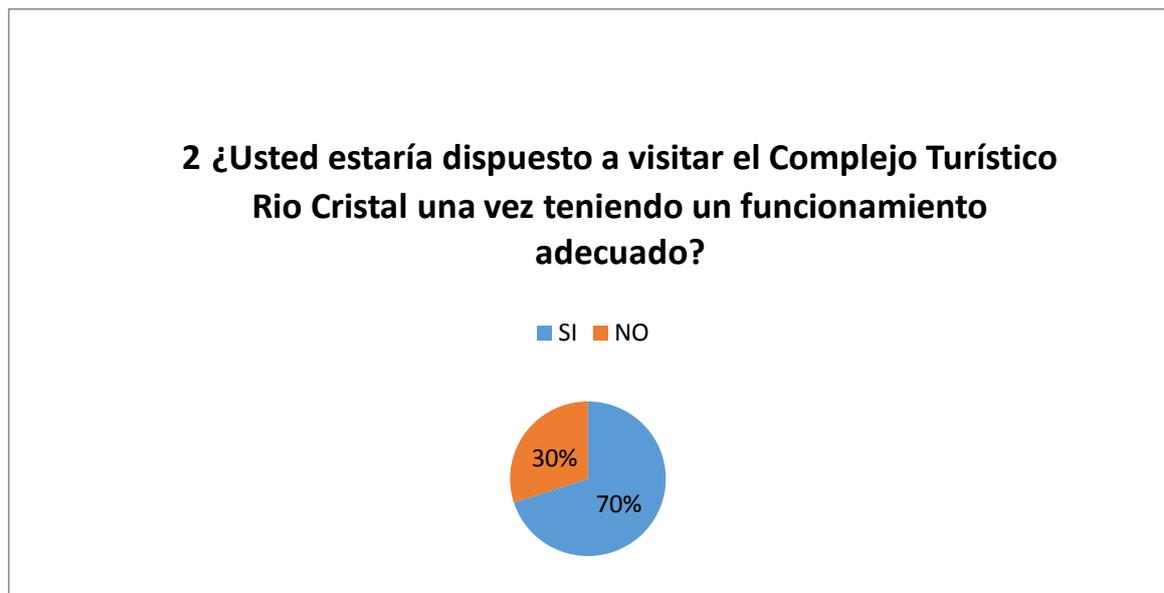
Se establece que el 30% del grupo de personas manifestaron que van a un complejo turístico por entretenimiento, el 40% por relajamiento, y por último el otro 30% por salir de la rutina.

2 ¿Usted estaría dispuesto a visitar el Complejo Turístico Rio Cristal una vez teniendo un funcionamiento adecuado?

Tabla número 2- Complejo turístico

FACTORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	35	70%
NO	15	30%

Grafico número 2-. Complejo Turístico



Interpretación:

De 50 personas encuestadas, 35 de las personas manifestaron que estarían dispuestos a visitar el complejo turístico Rio Cristal, una vez teniendo un funcionamiento adecuado y 15 personas establecieron que no.

Análisis

Se establece que el 70% del grupo de personas manifestaron que visitarían el complejo estando en un buen estado y el 30% no lo visitaría.

3 ¿Qué actividades recreativas le gustaría realizar?

Tabla número 3-. Actividades recreativas.

FACTORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Cabalgata	20	40%
Juego de Vóley	25	50%
Campamento	5	10%



Interpretación:

De 50 personas encuestadas, 20 manifestaron que si les gustaría cabalgar durante el paseo turístico, 25 les gustaría jugar vóley, 5 desearían acampar.

Análisis

Se establece que el 40% del grupo de las personas manifestaron que si les gustaría cabalgar durante el paseo turístico, 50% les gustaría jugar vóley, 10% desearían acampar.

4 ¿Qué platos típicos le gustaría degustar una vez en funcionamiento el complejo turístico Rio Cristal?

Tabla número 4-. Platos típicos

FACTORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Fritada de chancho	20	40%
Hornado de chancho	25	50%
Otros	5	10%

Gráfico número 4-. Platos típicos



Interpretación:

De 50 personas encuestadas, 20 manifestaron que si les encantaría degustar la fritada de chancho, 20 probarían hornado de chancho, 5 otros platos.

Análisis

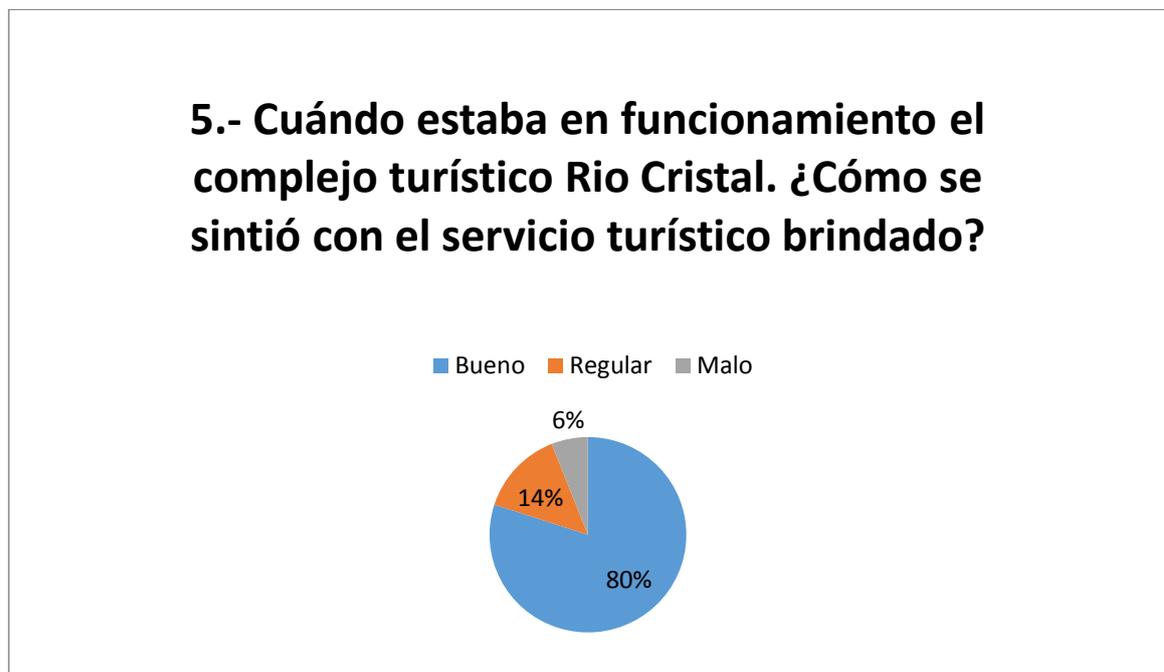
Se establece que un 40% de la personas les encantaría degustar la fritada de chancho, el 50% probarían hornado de chancho y el 10% otros platos.

5.- Cuándo estaba en funcionamiento el complejo turístico Rio Cristal. ¿Cómo se sintió con el servicio turístico brindado?

Tabla número 5-. Servicio turístico

FACTORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bueno	40	80%
Regular	7	14%
Malo	3	6%

Grafico número 5-. Servicio turístico



Interpretación:

De 50 personas encuestadas, 40 manifestaron que era bueno, el 7 que era regular, y el 3 que era malo.

Análisis:

Se establece que el 80% del grupo de personas manifestaron que si brindaban un buen servicio, 14% que era regular, y el 6% era malo