



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



INFORME FINAL DEL EXAMEN COMPLEXIVO

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN
CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN:
MENCIÓN HOTELERÍA Y TURISMO**

PROBLEMA:

**CENTRO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA Y LA ORIENTACIÓN DEL
VISITANTE EN EL CANTÓN MONTALVO.**

AUTOR:

ERIKA PAOLA PAZMIÑO FIGUEROA

TUTOR:

MSC. ELIZABETH DE MORA LITARDO

BABAHOYO - AGOSTO/2019

RESÚMEN

La presente investigación está enfocada en integrar la participación de las autoridades en conjunto con la población mediante estrategias, con el fin de edificar un centro de información turística para orientar al visitante que llega al Cantón Montalvo, con la finalidad de transmitir la más completa información acerca de los diferentes recursos naturales, históricos y culturales de la zona, así como también la oferta de restaurantes y alojamientos y a la misma vez aprovechar de manera racional los recursos naturales que posee el cantón para mejorar el desarrollo turístico local.

Mediante el desarrollo de la investigación se utilizó diferentes técnicas para la recolección de la información, también se utilizó los métodos de entrevistas y encuestas las cuales se las realizó a las autoridades y turistas, y como resultado se determinó que es importante edificar un centro de información turística para la orientación del visitante en el Cantón.

Palabras claves: información turística, orientación, recursos naturales, promoción turística.

ABSTRACT

The present investigation is focused on integrating the participation of the authorities together with the population through strategies, in order to build a tourist information center to guide the visitor who arrives in Canton Montalvo, in order to transmit the most complete information about of the different natural, historical and cultural resources of the area, as well as the offer of restaurants and accommodation and at the same time take advantage of in a rational way the natural resources that the canton possesses to improve local tourism development.

Through the development of the research, different techniques were used to collect the information, the interview and survey methods were also used, which were carried out to the authorities and tourists, and as a result it was determined that it is important to build an information center tourist for the orientation of the visitor in the Canton.

Keywords: tourist information, orientation, natural resources, tourism promotion.

ÍNDICE

AUTORIZACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL...;	Error! Marcador no definido.
CERTIFICADO DE APROBACIÓN DE LA TUTORA...;	Error! Marcador no definido.
INFORME FINAL DEL SISTEMA DE URKUND	Error! Marcador no definido.
RESULTADO DEL DOCUMENTO PROBATORIO.....;	Error! Marcador no definido.
RESÚMEN	VI
ABSTRACT	VII
INTRODUCCIÓN.....	1
DESARROLLO.....	2
JUSTIFICACIÓN.....	2
OBJETIVO	3
Objetivo general	3
SUSTENTOS TEÓRICOS	3
TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	15
RESULTADOS OBTENIDOS.....	17
SITUACIONES DETECTADAS.....	18
SOLUCIONES PLANTEADAS	21
CONCLUSIONES.....	21
BIBLIOGRAFÍA	23
ANEXO	27

INTRODUCCIÓN

Montalvo es un cantón de la Provincia de Los Ríos en la región costa de Ecuador, su cabecera cantonal es Montalvo, consta de una parroquia rural: La Esmeralda, está ubicada geográficamente en la Cordillera Occidental de Los Andes, con un nivel sobre el mar de 72 metros, su extensión territorial alcanza a 364,4 km². Su clima es cálido y húmedo; su temperatura varía entre 27 y 28 grados centígrados, es rica en sus paisajes andinos y su fuente económica son: la producción agrícola, la ganadería, la pesca y el turismo.

El Sector Turismo es uno de los principales motores de la economía a nivel mundial, que se encuentra inmerso en un constante cambio debido, a las nuevas exigencias de sus clientes, complejidad que encierra la relación: sociedad, cultura, economía, finanzas, entre otros lo que trae como consecuencia que la actividad de innovación esté presente en todos sus ámbitos. A través de la historia el desarrollo de la industria turística se sustenta en: la evolución de gustos, necesidades formas de relacionarse con el entorno; con el desarrollo de los medios de comunicación y las tecnologías. (Bonilla, 2019)

El presente estudio de caso está enfocado en integrar la participación de las autoridades en conjunto con la población mediante estrategias, con el fin de edificar un centro de información turística para orientar al visitante, el mismo que ayudará al crecimiento turístico y a la vez a crear nuevas fuentes de empleo. La presente investigación se relaciona a la línea de investigación desarrollo de productos y servicios turísticos, con la sub-línea proyección para el mejoramiento de la calidad de producto o servicio. El objetivo que se ajusta a este estudio de caso es el Objetivo 10. “Del Plan Nacional Del Buen Vivir”. Impulsar la transformación de la matriz productiva.

En el estudio de caso se expone la justificación, se analiza los objetivos: general y específicos, luego se investiga los sustentos teóricos: variable dependiente e independiente y sus derivados con sus respectivos análisis, posterior se presentan las técnicas aplicadas para la recolección de la información, los resultados obtenidos y finalmente se desarrolla las conclusiones y fuentes bibliográficas.

DESARROLLO

JUSTIFICACIÓN

El presente estudio de caso busca integrar la participación de las autoridades en conjunto con la población mediante estrategias, con el fin de edificar un centro de información turística para orientar al visitante a través de una información verídica y actualizada, el mismo que tendrá un impacto positivo en el desarrollo turístico y económico del cantón.

La importancia de la investigación radica en satisfacer las necesidades del visitante brindando materiales de apoyo como: trípticos, boletines, mapas, folletos, para organizar la visita turística en el destino y su entorno, teniendo en cuenta las personas que conducirán hacia el centro (familias, mayores, jóvenes, profesionales) y al mismo tiempo, el tipo de consumo que se requiere (producto, servicio, establecimiento, actividad).

Con la presente investigación se beneficiará a los turistas a través de la información que se brinde, a los prestadores de servicio mediante la promoción de sus lugares turísticos, a la población y al profesional de turismo por medio de fuentes de empleo.

Por lo tanto, este estudio de caso es factible porque aporta al desarrollo del turismo e incrementa la demanda de visitantes no solo al cantón, sino también a sus lugares aledaños ya que sin lugar a dudas el cantón será reconocido a nivel nacional e internacional.

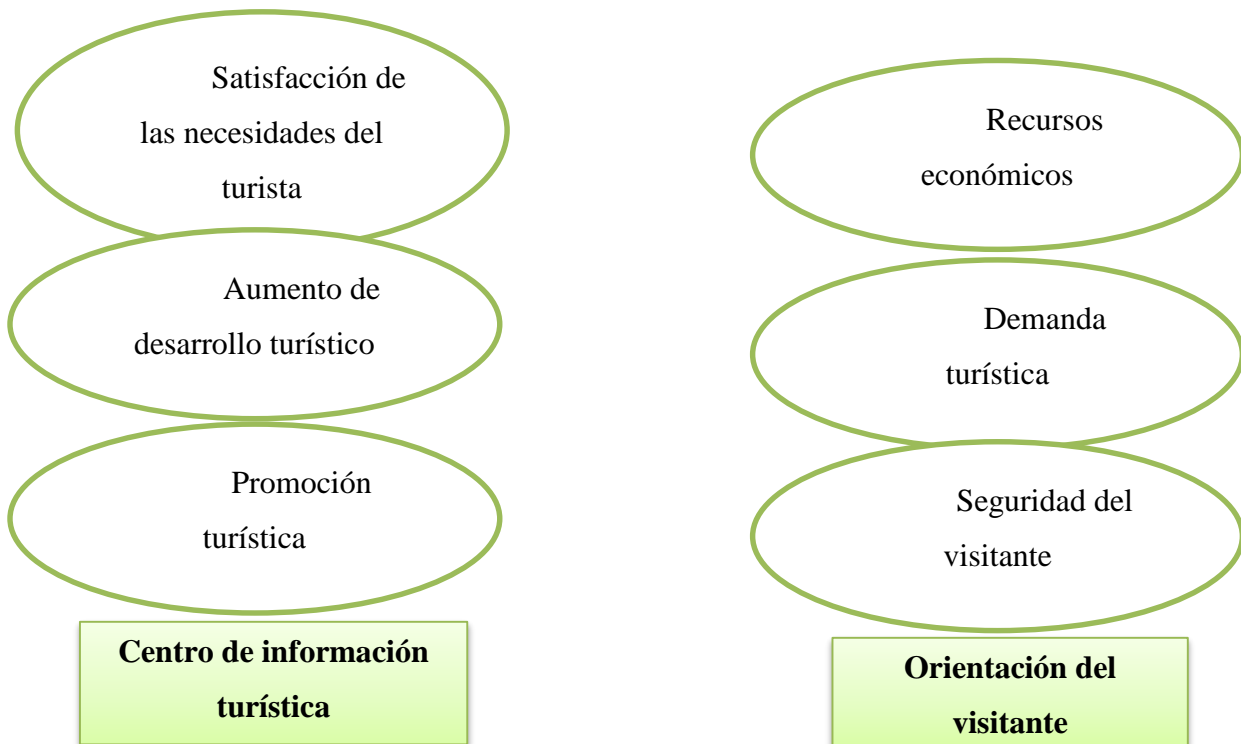
OBJETIVO

Objetivo general

Analizar la importancia de un centro de información turística para beneficiar la orientación del visitante del cantón Montalvo.

SUSTENTOS TEÓRICOS

Categorías de análisis



Información turística

Definición

No es diferente de cualquier otra información. Solo se distingue por su utilidad en el entorno de la actividad turística. Así podemos considerar información turística tanto la

información de la oferta turística de un destino y de sus precios como aquella que nos explica las tendencias de la demanda. (CENTENO H. D., 2011, pág. 9)

La información hay que considerarla dentro del sistema de actividades turísticas como una actividad de naturaleza turística, ya que, de una manera u otra, es parte imprescindible del proceso productivo turístico. (CENTENO H. D., 2011, pág. 9)

De acuerdo a las definiciones antes mencionadas, la información turística sin lugar a dudas es un servicio fundamental en la rama del turismo, ya que es muy útil para aquellos individuos que desean desplazarse de un lugar a otro con el fin de ocio o descanso y que deseen visitar un lugar turístico que desconocen o quieran saber más de aquello.

En los centros de información turística brindan toda la información necesaria referente a la historia del lugar, geografía, flora, fauna, lugares turísticos, centros de diversión, sitios de artesanías, gastronomía, contactos de prestadores de servicios turísticos, medios de transportes públicos y privados, actividades culturales, religiosas, folclóricas, alojamientos, y más información que el turista o visitante desee conocer.

Por lo general, en los centros de información turísticos acostumbran brindar folletos, trípticos, mapas de cada lugar turístico para orientar de una manera oportuna al visitante, cabe recalcar que en la mayoría de estos centros su entrada es gratuita y suelen estar ubicados en partes céntricas para que sea de fácil acceso.

Lugares destinados para la actividad turística del cantón Montalvo

Complejo Al Pie del Río Cristal

Contamos con 6 piscinas, servicio de bar, Pista de baile, juegos infantiles, Parqueadero privado.

Estamos ubicados en la parroquia Pisagua a 5km del Cantón Montalvo.

Complejo Camino al Sol

Pone a su disposición:

Cabañas, piscinas naturales, piscinas artificiales, canchas deportivas, comedor, bar, pista de baile, ideal para camping, paseos familiares, escolares y empresariales

Complejo Nena Grande

Atractivo natural con una capacidad de 100 a 2000 personas, cruzando el Río de la Esmeraldas podemos estar en este complejo. Un atractivo lugar donde se puede realizar algunos de los eventos del Carnaval provincial de Bolívar organizado cada año, en lo cual cuenta con un servicio de bar, una piscina y una poza en el río.

Complejo La Perla

Lugar turístico ubicado en el templado clima del cantón Montalvo, en lo cual acoge a propios y extraños turistas con los servicios de diversión y puedes disfrutar de nuestra deliciosa comida criolla y casera, piscinas con agua natural de cascada y juegos infantiles. Un sitio para toda la familia.

Complejo la Represa

A 30mts del cantón Montalvo nos encontramos con este lugar turístico que nos brinda un acogedor ambiente de clima natural, en lo cual podemos disfrutar de una vista panorámica de todo el río cristal y de un puente que cruza al otro lado del río.

Complejo Pisagua

Cuenta con los siguientes servicios d diversión:

7 piscinas para adultos y niños, 1 tobogán de 45mts, juego de 3 toboganes, restaurant, canchas deportivas, áreas verdes, camino río cristal, baños, vestidores, duchas, juegos infantiles, hermoso paisaje

Horario de Atención

Jueves a Domingos y Feriados Nacionales. Los días miércoles sólo por reservación, 09h00 a 17h00

Complejo Rio la Esmeralda

La parroquia la Esmeraldas cuenta con un río en la cual acoge a propios y extraños ya que cuenta con un clima acogedor para disfrutar de las playas y de la comida gastronómica ubicada en el centro de la parroquia.

Complejo Virgen de los Remedio

Este lugar es un sitio religioso que atrae a propios y extraños ya que está ubicado una estatua de la virgen de los remedios.

Complejo Turístico El Refugio

Refugio es un complejo eco-turístico que se encuentra atravesado por ríos y montañas que dividen al lugar en dos mundos diferentes; uno creado por el hombre, y el otro preservado por el seno de la madre naturaleza donde se mantiene vivo el espíritu de

aventura. Escápese de la rutina, tomándose un pequeño descanso y convirtiendo cada fin de semana en unas vacaciones.

Cuenta con cuatro amplias piscinas para grandes y chicos.

Descubra pequeñas cascadas a lo largo del río través de sus senderos naturales.
(WordPress, 2017)

Cascada de Angas

La cascada de Angas es un Hermoso lugar ubicado a 15 minutos del centro de la parroquia Balsapamba, Ubicado en el Recinto Angas de allí su nombre.

Es un Lugar privilegiado donde el turista puede encontrarse con el bosque húmedo, la caída de agua que baja desde la montaña, entre el canto de aves y la majestuosa vista de la fauna propia del lugar.

Cascada Copalillo

Es un maravilloso e increíble lugar, ubicado a 20 minutos del cantón Montalvo, en el recinto Copalillo.

Es un lugar donde se puede relajar y pasar una tarde amena con los seres queridos, conocen el proceso del jugo de la caña de azúcar, también el proceso de la melcocha, con una atención de calidad.

Desarrollo social

Culturas y tradiciones

Fiestas Cantonales:

25 de abril de 1984 – Cantonización de Montalvo.

Fiestas Religiosas:

13 de junio – Fiesta en Honor a San Antonio.

1 de julio – Fiestas Patronales del Señor de la Salud.

29 de septiembre – Fiesta en Honor a San Miguel.

Gastronomía

Comidas Típicas

La gastronomía puede ser una de las más exóticas de los ríos, posee comidas para sacarse el sombrero, a pesar de ser muy parecidas a las anteriores: Chanfaina, Torreja de Choclo, Cazuela de pescado, Bollo de pescado. (contributors, 2019)

Promoción turística

Definición

En el sector turístico, dada la interdependencia entre las distintas compañías que lo componen hoteles, transportes, restaurantes, agencias de viajes, etc., los sistemas de información tienen una gran importancia, ya que son un instrumento para mejorar la competitividad, dado su gran valor estratégico. (JAHÍR, 2016, págs. 1,2)

En este sentido, conviene destacar la utilidad de los sistemas de información intraorganizativos, que se encargan de la gestión de la información interna, así como de diversas organizaciones independientes y de otros medios de comunicación con el entorno, como Internet, que se ha convertido en un nuevo canal alternativo de distribución y una forma de hacer publicidad en el sector turístico. (JAHÍR, 2016, págs. 1,2)

Las TIC`S han contribuido al crecimiento masivo del turismo y al aumento del volumen de la oferta y la demanda. Esto convierte a las tecnologías de la información y la comunicación en uno de los elementos claves de la industria turística, ya que son el instrumento para la comercialización, la distribución y las funciones de ajuste de las empresas turísticas a la vez que a los consumidores les permite optimizar el valor de su dinero y tiempo cuando viajan y hacen turismo. (JAHÍR, 2016, págs. 1,2)

La promoción turística es la base fundamental para dar a conocer los lugares turísticos, gastronomías, culturas, mitos, leyendas y más información de una Ciudad, ya que los turistas antes de realizar un viaje buscan toda la información necesaria para emprender la salida y así obtener conocimiento del lugar al que desean visitar. La promoción turística se la puede realizar a través de folletos, trípticos, mapas, postales, afiches, recuerdos, revistas, y otros listados de interés.

Por otro lado, con la tecnología avanzada también se realizan promociones turísticas a través de redes sociales, radio, televisión, blogs, páginas web, entre otros, es por ello que el turismo en Ecuador alcanza un alto porcentaje de visitantes a nivel mundial.

Desarrollo Turístico

Definición

El desarrollo turístico puede definirse específicamente como la provisión y el mejoramiento de las instalaciones y servicios idóneos para satisfacer las necesidades del

turista, y definido de una manera más general, puede también incluir los efectos asociados, tales como la creación de empleos o la generación de ingresos. Esta definición, puede dividirse en dos partes: la primera hace referencia a la estructura socio-productiva que en los centros receptores hace posible que el visitante disfrute de los recursos que han motivado su desplazamiento. (Cristina Varisco, 2008, pág. 61)

La segunda parte se refiere al impacto económico de la actividad turística, que genera ingresos económicos provenientes de los centros emisores de turismo y empleos. (Cristina Varisco, 2008, pág. 61)

Si bien es cierto, el desarrollo turístico es todo aquello donde se pretende establecer trabajos orientados a la divulgación y ejecución de proyectos turísticos. En el cual exista entretenimiento para todo tipo de turistas que se desplazan ya sea por los recursos naturales o culturales que el lugar presente.

Precisamente en el Cantón Montalvo existe un proyecto turístico en la Cascada Copalillo donde los recursos naturales no son muy aprovechados debido a la escasa promoción de este atractivo, es por ello la importancia de un centro de información turística para dar a conocer y realzar los recursos naturales que este posee.

Satisfacción de las necesidades

Definición

La calidad abarca todas las cualidades con que cuenta un producto o un servicio para ser de utilidad a quien lo emplea; o sea, un producto o servicio es de calidad cuando las características, tangibles e intangibles, satisfacen las necesidades de los usuarios. (Cantú, 2018, pág. 3)

La calidad en el servicio es aquella que las organizaciones a través de los años han venido trabajando sobre la marcha para la obtención de calidad en todos sus procesos, generando planes y estrategias para la consecución de sus objetivos. Esto ha hecho que dentro del concepto de calidad surja la idea concebida como calidad de servicio, que es parte del proceso de mejoramiento continuo, pero tiene su orientación directa hacia la satisfacción del cliente. (Cantú, 2018, pág. 3)

De acuerdo a los autores antes mencionados, indican que la satisfacción del cliente depende de la calidad de los productos y servicios brindados, como en el caso de un centro de información turística, los visitantes buscan recibir una excelente atención, información verídica, sentirse motivados, cómodos, seguros entre otros. Por ello la satisfacción de las necesidades del turista radica en cumplir con todas sus expectativas.

Orientación del visitante

Definición

Orientar es, fundamentalmente, guiar, conducir, indicar de manera procesual para ayudar a las personas a conocerse a sí mismo y al mundo que los rodea; es auxiliar a un individuo a clarificar la esencia de su vida, a comprender que él es una unidad con significado capaz de y con derecho a usar de su libertad, de su dignidad personal dentro de un clima de igualdad de oportunidades y actuando en calidad de ciudadano responsable tanto en su actividad laboral como en su tiempo libre. (Aljarafe, 2019, pág. 22)

La orientación turística es la acción y efecto de orientar, este verbo a su vez, hace referencia a colocar algo en posición determinada respecto a los puntos cardinales, informar a alguien de lo que ignoran y desean saber o dirigir y encaminar a los visitantes a un lugar determinado. (Mayra, 2019, pág. 22)

Según las definiciones antes mencionadas, una indica que orientación es tomar ayuda para evaluarse a sí mismo y a los individuos del medio, sin importar cuál sea el motivo.

Mientras que orientación turística es por lo tanto llevar a un visitante a tomar decisiones favorables para que conozcan los atractivos turísticos de un determinado lugar y de esta forma obtener una masiva afluencia de visitantes a nivel nacional e internacional.

Es por ello la necesidad de edificar un centro de información turística con profesionales en la rama del turismo y con mayor importancia que sean nativas y conozcan claramente el lugar donde se desarrolla el turismo.

Seguridad del visitante

Definición

Proponer una metodología para garantizar la seguridad turística es de índole relevante y con ella generar estrategias funcionales que tenga más coherencia con el paradigma de la seguridad y con esto ir logrando sostenibilidad turística, enmarcado en las políticas actuales del Ministerio de Turismo. (María G, 2016, pág. 3)

Por tal motivo, constituye una oportunidad desde el punto de estratégico, considerando la importancia que requiere el recurso humano en su formación y aprendizaje de nuevos conocimientos técnicos para llevar a cabo la seguridad del turista. (María G, 2016, pág. 3)

Este documento contiene consejos generales que recalcan la importancia de cumplir con lineamientos de seguridad, que pueden marcar la antes y después en la práctica de diferentes actividades turística. (María M, 2018, pág. 40)

Lamentablemente hoy en día vivimos en un medio donde la delincuencia tiene un porcentaje muy alto y es evidente la preocupación de toda la población por combatir aquello. La seguridad relacionada al turismo juega un papel de gran importancia ya que este ayuda al visitante a sentirse protegido hacia cualquier tipo de turismo que desee realizar, por ello hay que estar sujetos con personas especializadas en el área, que encamine a salvaguardar la vida de los turistas.

Desde otra perspectiva, la seguridad del turista también cobra gran importancia en los actores del sector turístico ya que, con una orientación efectiva, los visitantes pueden desplazarse con las debidas indicaciones que estos expongan.

Demanda Turística

Definición

En el sector turístico, la demanda viene a ser aquella que abarca o bien al individuo o bien a un conjunto de personas que viajan y se desplazan fuera de su domicilio habitual por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios u otros motivos, en consonancia con la definición de la OMT, para consumir productos y servicios turísticos a los que les mueven diferentes intereses, deseos y necesidades. (Romero, 2016, pág. 30)

Tipos de demanda turística

La demanda turística se puede dividir en las siguientes categorías:

Demanda nacional: aquella que viaja por el interior de su propio país de residencia.

Demanda internacional: aquella que viaja fuera de su propio país de residencia.

Factores que determinan la demanda turística individual y agregada

La demanda turística agregada viene a ser la suma del gasto turístico en bienes y servicios complementarios al producto turístico principal que los consumidores compran o adquieren y que se ven afectados por factores como la renta, las políticas fiscales y monetarias, la inversión que se realice en el sector turístico y el gasto público. (Romero, 2016, pág. 30)

Según el autor indica que la demanda turística engloba a una serie de turistas que se trasladan de un lugar a otro con el fin de descanso, ocio, placer u otras razones, dejando un valor monetario por los servicios o productos consumidos. Cabe recalcar que los lugares turísticos deben estar en buenas condiciones ya que la demanda comprende a los visitantes cuyas necesidades incluyen el consumo y la experiencia de lugares.

Recursos económicos

Definición

El turismo genera, directa e indirectamente, un aumento de la actividad económica en los lugares visitados –y más allá de los mismos–, fundamentalmente debido a la demanda de bienes y servicios que deben producirse y prestarse. (Inmaculada Piédrola Ortiz, 2019, pág. 447).

En el análisis económico del turismo, se debe distinguir entre la ‘contribución económica’ del turismo, que se refiere al efecto directo del turismo y que se puede medir mediante la cuenta satélite del turismo (CST), y el ‘impacto económico’ del turismo, que es un concepto mucho más amplio que encapsula los efectos directos, indirectos e inducidos del turismo y que debe ser estimado mediante la aplicación de modelos. . (Inmaculada Piédrola Ortiz, 2019, pág. 447).

La finalidad del estudio de las repercusiones económicas del turismo es estimar los beneficios inherentes, al incremento neto de la riqueza de los residentes dimanante del turismo –medido en términos monetarios–, en relación a los niveles que prevalecerían en ausencia de esta actividad. . (Inmaculada Piédrola Ortiz, 2019, pág. 447). En base a este concepto se puede mencionar que el turismo es una actividad considerada como una fuente económica para la población/ comunidad en general.

El turismo es una actividad económica de carácter transversal y multidisciplinar. El turismo como tal, es una magnitud que tiene un peso muy importante en la economía de cualquier país. . (Inmaculada Piédrola Ortiz, 2019, pág. 447).

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. . (Inmaculada Piédrola Ortiz, 2019, pág. 447).

Es cierto que el turismo genera empleo, pero en muchas ocasiones para la población local es un empleo estacional y poco cualificado. Además, sugiere tratarse de un empleo inestable, el turismo es un sector con ventajas y desventajas, y las zonas de destinos se tienen que enfrentar con otras competencias que suelen surgir.

TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

La metodología planteada para efectuar esta investigación se dirige al enfoque cualitativo y cuantitativo.

Cualitativo por que se considera utilizar como técnicas dos entrevistas y una encuesta, las cuales permitan recopilar información que ayude a determinar la importancia

de edificar un centro de información turística para de esa manera poder orientación al visitante; en cuanto al enfoque **cuantitativo** porque tiene como fin obtener datos estadísticos, acerca del caso estudiado.

Técnicas de la investigación

Entrevista

A través de esta técnica se dio a conocer a las autoridades la importancia del estudio de caso, el mismo que respondió a un banco de cinco preguntas que fueron realizadas para recopilar la información necesaria.

Encuesta

Mediante esta técnica se pudo realizar una encuesta a los turistas que visitan el cantón a través de un banco de cinco preguntas donde se obtuvieron determinados resultados que ayudan al presente estudio de caso.

Tipos de investigación

Exploratoria

Se utilizó esta investigación para llegar a definir el tema y conocer con mayor efectividad el objeto de estudio en el que se determinó la importancia de un centro de información turística y la orientación del visitante en el Cantón Montalvo.

Descriptiva

A través de esta investigación se involucra la observación que se dio al fenómeno en estudio para describir todos los factores importantes encontrados.

Métodos de investigación

Analítico

Se empleó este método para llevar a cabo las diferentes definiciones de cada variable y sus derivados con el propósito de buscar la información más acertada para sostener al fenómeno estudiado.

Sintético

Mediante este método se procedió a realizar el razonamiento y la síntesis de dichas definiciones para obtener de esta manera una mejor interpretación.

RESULTADOS OBTENIDOS

Para el presente estudio de caso se realizaron dos entrevistas y una encuesta las cuales se describen a continuación:

La primera entrevista fue dirigida al Sr. Oscar Aguilar, Alcalde del Cantón Montalvo a través de un banco de preguntas, se trató asuntos de la importancia del estudio, y así mismo aportó con sus conocimientos y su apoyo para incrementar el turismo y dar un mayor realce a los sitios de interés para un mejor desarrollo turístico local.

La segunda entrevista se la realizó al Sr. Fidel Romero, Presidente de la Cámara Provincial de Turismo de Los Ríos, por medio de una serie de preguntas, también se hizo hincapié en investigar todos los lugares turísticos que posee el Cantón y en las partes aledañas ya que hay existencia de recursos turísticos con una limitada promoción, por ende, se trabajará mancomunadamente para potenciar el turismo en el Cantón y así ser más reconocidos a nivel Nacional e Internacional.

También se realizó una encuesta a los turistas que visitan el cantón, las cuales manifestaron a través de las preguntas los inconvenientes que se les presenta al momento de dirigirse a un lugar ya que no existe una orientación que les ayude a tomar la mejor decisión.

El presente caso de estudio se llevó a cabo en el Cantón Montalvo, empleando un proceso metódico y sistemático inclinado a la identificación y solución de problemas, de esta manera se determinaron diferentes técnicas de investigación como: entrevistas y encuestas, también los tipos de investigación como: la exploratoria y descriptiva, y los métodos de investigación como: el analítico y sintético, las cuales aportaron con el caso en general acerca de la información turística y la orientación del visitante.

SITUACIONES DETECTADAS

En el proceso de este estudio se pudo detectar que el problema radica en los órganos competentes para impulsar el crecimiento turístico en el cantón, de esta manera se pudo evidenciar que el mismo no cuenta con un lugar apropiado para dar información turística, ya que un visitante lo principal que busca en un lugar que no conoce son los servicios que ofrece dicho lugar es decir; busca de inmediato un centro de información turística sobre todo información de los destinos turísticos que ofrece el cantón.

En los últimos años la necesidad de información está vinculada, en esencia al empleo de la tecnología de la información y las comunicaciones que aglutina actividades en el entorno turístico, además de tener una perspectiva más global de los sitios ofertados por el cantón Montalvo.

El estudio de la exploración comercial al sector turístico es, indudablemente lindante y esencial. El turismo por sus adecuadas peculiaridades es origen de un gran volumen de reseñas, por ende, la necesidad de un procedimiento de investigación turística

que componga cantidad y eficacia de información es una razón central para los diferentes agentes que participan en el mismo.

La implementación de una oficina de información turística permitirá brindar un servicio eficiente a turistas nacionales y extranjeros que concurren al Cantón.

También se logró detectar que existe la despreocupación de indagar acerca de los lugares turísticos aledaños al Cantón para que puedan ser promocionados de la misma manera, ya que los turistas solo buscan los balnearios por el desconocimiento de otros sitios de interés como son las cascadas de Copalillo, donde se puede realizar deporte de aventura como: canyoning, en dicho lugar un grupo de Familia expone como realizar la molienda (hacer melcochas), el proceso para obtener el jugo de la caña de azúcar, también enseñan por un sendero la cara del diablo en una roca. Sin lugar a dudas, este lugar turístico tendría una gran afluencia de visitantes.

Luego de obtener la interpretación de toda la información y de los resultados obtenidos en la investigación de campo se procedió a la realización del método F.O.D.A a través del cual se obtuvo los siguientes resultados con relación al caso estudiado.

ANÁLISIS FODA - DAFO

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
FACTORES INTERNOS	F1 Afluencia de visitantes	D1 Limitada promoción de lugares turísticos aledaños al Cantón.
FACTORES EXTERNOS	F2 Clima subtropical propicio para realizar actividades turísticas.	D2 Desaprovechamiento de los recursos naturales.
	F3 Disponibilidad	

	de los recursos naturales.	D3 Desorientación del visitante
<p>OPORTUNIDAD ES</p> <p>O1 Cooperación de la CAPTUR Y el GAD Montalvo</p> <p>O2. Promueve el desarrollo socio-económico</p> <p>O3 Inversión en proyectos turísticos.</p>	<p>F1 + O1 = Con el apoyo de las autoridades realizar capacitaciones a la población para brindar una atención de calidad al turista.</p> <p>F2 + O2 = Proponer a la comunidad que realicen actividades turísticas con el propósito de mejorar la calidad de vida de la población.</p>	<p>D3 + O1 = Transmitir información turística actualizada para orientar al visitante.</p> <p>D2 + O3 = Realizar actividades recreativas en espacios naturales para fomentar el turismo.</p>
<p>AMENAZAS</p> <p>A1. Contaminación Ambiental</p> <p>A2 Extinción de especies</p> <p>A3 Limitado desarrollo turístico.</p>	<p>F3 + A1= Concientizar a la población a través de charlas para la protección y conservación del medio ambiente.</p> <p>F1 + A3 = Incrementar sitios turísticos para impulsar la afluencia de visitantes</p>	<p>D1 + A3 = Dar a conocer todos los lugares turísticos que posee el Cantón Montalvo con la finalidad de incrementar el desarrollo turístico local.</p> <p>D3 + A3 = Facilitar materiales como (trípticos, folletos, mapas, entre otros) para orientar al visitante.</p>

Fuente: Paola Pazmiño (2019)

SOLUCIONES PLANTEADAS

A través de la información obtenida en la investigación, las soluciones planteadas son las siguientes:

Con la ayuda de las autoridades, brindar capacitación a la población con el tema “información turística” para de esa manera orientar al visitante.

Incrementar sitios de interés turístico para mejorar el desarrollo económico de la población.

Promocionar los lugares turísticos del cantón y también los alrededores para incrementar la afluencia de visitantes.

Trabajo mancomunado con las autoridades (GAD Montalvo y CAPTUR) para impulsar el turismo en el cantón.

Capacitar a las empresas turísticas públicas y privadas acerca de la hospitalidad para brindar un servicio de calidad al turista.

Implementar más señaléticas turísticas en el Cantón.

Reducir la contaminación ambiental en la vía hacia el recurso natural (Río Cristal).

CONCLUSIONES

Como conclusiones obtenidas mediante la investigación se encontraron las siguientes:

A través de la investigación de campo se pudo identificar que el Cantón cuenta con lugares turísticos, historia, culturas, una deliciosa gastronomía, alojamiento, transporte, los cuales influyen de manera positiva en el ámbito del turismo.

En el Cantón Montalvo se pudo presenciar que existe información turística en general pero que no es difundida debido a que no existe un lugar donde los turistas puedan acercarse a pedir información la cual sea de ayuda para tomar la mejor decisión.

Se pudo identificar que existen lugares turísticos aledaños al cantón con limitada promoción el cual provoca el desconocimiento del mismo.

También se observó que en una cierta vía que conduce hacia el recurso natural (Río Cristal) existe desperdicios en la calzada por causa de los mismos moradores por ende no se dan cuenta el daño que esta contaminación ambiental afecta a todos.

De acuerdo a lo expuesto anteriormente se sugiere a las autoridades y a la población las siguientes mejoras:

Buscar profesionales de turismo que cooperen con la orientación del visitante.

Implementar deportes de aventura como: tubing, rafting, canyoning para llamar la atención del turista.

Promocionar el turismo del canton a través de un centro de información turística y vía online.

Capacitar a la población para que tomen conciencia en el cuidado y la protección del medio ambiente.

Establecer una reunión con las autoridades y la población para impulsar el turismo en el cantón.

Dar mantenimiento a los monumentos que posee el cantón para brindar una mejor vista al turista.

BIBLIOGRAFÍA

- Aljarafe. (2019). Señalética y la orientación del turista en la cascada san jacinto recinto los ángeles cantón ventanas. Recuperado el 15 de Agosto de 2019, de <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/6222/1/E-UTB-FCJSE-HTURIS-000066.pdf>
- Bonilla. (07 de 2019). Innovación y desarrollo turístico reflexiones y desafíos. Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos, 398. Recuperado el 23 de Agosto de 2018, de [Universidad y Sociedad: https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1319/1347](https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1319/1347)
- Cantú. (Diciembre de 2018). Medición del grado de satisfacción del turista de Puerto Progreso, Yucatán. Recuperado el 15 de Agosto de 2019, de Measurement of the degree of satisfaction of the tourist of Puerto Progreso, Yucatán: <http://www.itsprogreso.edu.mx/revistaAEI/index.php/aei/article/view/25/37>
- Centeno, H. D. (Febrero de 2011). <http://www.monografias.com/trabajos-pdf4/sistemas-informacion-turisticos/sistemas-informacion-turisticos.pdf>. Recuperado el 14 de AGOSTO de 2019, de <http://www.monografias.com/trabajos-pdf4/sistemas-informacion-turisticos/sistemas-informacion-turisticos.pdf>.
- Contributors, E. (29 de 07 de 2019). Cantón Montalvo (Ecuador). Obtenido de [https://www.ecured.cu/index.php?title=Cant%C3%B3n_Montalvo_\(Ecuador\)&oldid=3480799](https://www.ecured.cu/index.php?title=Cant%C3%B3n_Montalvo_(Ecuador)&oldid=3480799)
- Cristina Varisco, J. C. (2008). Desarrollo turístico y desarrollo local. Recuperado el 2019 de Agosto de 2019, de La Competitividad de los Destinos Turísticos de Sol y Playa: http://nulan.mdp.edu.ar/550/1/varisco_c.pdf
<http://turismo.de-mas.net/index.php?orden=i>. (s.f.). Obtenido de <http://turismo.de-mas.net/index.php?orden=i>.

Inmaculada Piédrola Ortiz, C. A. (2017).

file:///C:/Users/JEFEAGENCIA/Downloads/Dialnet-

EstrategiasInnovadorasYMarketingDeDestinoParaConso-6133528.pdf. Obtenido

de

file:///C:/Users/JEFEAGENCIA/Downloads/Dialnet-

EstrategiasInnovadorasYMarketingDeDestinoParaConso-6133528.pdf.

JAHÍR, M. R. (2016). RECURSOS TECNOLÓGICOS EN LA GESTIÓN TURÍSTICA.

Recuperado el 14 de Agosto de 2019, de

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/1737/1/RECURSOS%20TECNOL%C>

[3%93GICOS%20EN%20LA%20GESTI%C3%93N%20TUR%C3%8DSTICA.pdf](http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/1737/1/RECURSOS%20TECNOL%C3%93GICOS%20EN%20LA%20GESTI%C3%93N%20TUR%C3%8DSTICA.pdf)

María G, F. L. (24 de 10 de 2016). Estudio de seguridad turística en una Playa de Ecuador.

Recuperado el 15 de Agosto de 2019, de [https://www.gestiopolis.com/estudio-](https://www.gestiopolis.com/estudio-seguridad-turistica-una-playa-ecuador/)

[seguridad-turistica-una-playa-ecuador/](https://www.gestiopolis.com/estudio-seguridad-turistica-una-playa-ecuador/)

María M, F. L. (2018). La Seguridad Turística e Impacto social en comunidades del cantón

San Vicente: Caso Playa “Los Perales”. Mikarimin. Revista Científica

Multidisciplinaria , 40. Recuperado el 15 de Agosto de 2019, de

file:///C:/Users/JEFEAGENCIA/Downloads/1129-2962-2-PB.pdf.

Mayra, C. H. (24 de abril de 2019). SEÑALÉTICA Y LA ORIENTACIÓN DEL

TURISTA EN LA CASCADA SAN JACINTO RECINTO LOS ÁNGELES

CANTÓN VENTANAS. Recuperado el 15 de Agosto de 2019, de

<http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/6222/1/E-UTB-FCJSE-HTURIS->

[000066.pdf](http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/6222/1/E-UTB-FCJSE-HTURIS-000066.pdf)

Najul. (2011). <http://www.itsprogreso.edu.mx/revistaAEI/index.php/aei/article/view/25/37>.

Recuperado el 2019 de Agosto de 2019, de

<http://www.itsprogreso.edu.mx/revistaAEI/index.php/aei/article/view/25/37>.

Romero, M. (2016). Productos, servicios y destinos turísticos. HOTG0208. En M. J. Ternero, Productos, servicios y destinos turísticos. (pág. 30). Málaga: IC Editorial. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=BX5bCwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT4&dq=demanda+turistica+definicion&ots=hQ8lZl8kFq&sig=o3AIlOQHb3uzwMIi0H6N7FLOtbY#v=onepage&q&f=false>.

WordPress. (30 de 10 de 2017). Complejo Al Pie del Río Cristal. Obtenido de <http://studiantvirtual.epizy.com/author/WordPress/>

AMEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE PROBLEMATIZACIÓN

PROBLEMA	CAUSAS	POSIBLES SOLUCIONES	RESPONSABLES
<p>Limitados centros de información turística provoca la desorientación del visitante.</p>	<p>Despreocupación por el turismo.</p>	<p>Incentivar a las autoridades por medio de proyectos a impulsar el turismo.</p>	<p>GAD</p>
	<p>Desconocimiento de los beneficios turísticos.</p>	<p>Capacitación y talleres turísticos.</p>	<p>CAPTUR</p>
	<p>Limitado profesional de turismo.</p>	<p>Incentivar a los jóvenes por medio de capacitaciones para que estudien la carrera de turismo.</p>	<p>U.T.B</p>
	<p>Desactualización de la información.</p>	<p>Realizar talleres participativos para actualizar la información turística.</p>	<p>POBLACIÓN</p>

ANEXO 2

PREGUNTAS DE ENTREVISTA AL SR. OSCAR AGUILAR, ALCALDE DEL CANTÓN MONTALVO.

TEMA: Centro de información turística y la orientación del visitante en el cantón Montalvo.

OBJETIVO: Integrar la participación de las autoridades en conjunto con la población mediante estrategias, con el fin de edificar un centro de información turística para orientar al visitante.

1.- ¿Considera importante un centro de información turístico en el cantón Montalvo?

Claro que sí, un centro de información turística es un servicio muy importante para brindar a nuestros visitantes, el cual tendrá un crecimiento oportuno, de la misma manera satisface las necesidades del mismo.

2.- ¿De qué manera ayudaría a incrementar el desarrollo turístico en el Cantón Montalvo?

Implementando lugares turísticos.

Dar un mantenimiento adecuado a los monumentos y parques del Cantón.

Brindar charlas de motivación a los prestadores de servicios.

3.- ¿Cree usted que a través del turismo se incrementarían los ingresos económicos y la fuente de empleo en el cantón?

Por supuesto que sí, si bien es cierto, Ecuador es un país con una riqueza natural y cultural única, el mismo que nos lleva a ser muy visitados a nivel nacional e internacional.

4.- ¿Considera usted que los prestadores de servicio brindan una buena atención al turista?

Considero que sí, ya que los turistas visitan nuestro cantón y sienten el deseo de volver a regresar.

5.- ¿Considera usted que la promoción turística es un eje fundamental para la demanda de visitantes?

Sin lugar a dudas, ya que sin la promoción los lugares turísticos no serían reconocidos.

ANEXO 3

PREGUNTAS DE ENTREVISTA AL SR. FIDEL ROMERO, PRESIDENTE DE LA CÁMARA PROVINCIAL DE TURISMO DE LOS RÍOS.

TEMA: Centro de información turística y la orientación del visitante en el cantón Montalvo.

OBJETIVO: Integrar la participación de las autoridades en conjunto con la población mediante estrategias, con el fin de edificar un centro de información turística para orientar al visitante.

1.- ¿Considera importante un centro de información turístico en el cantón Montalvo?

Si lo considero muy importante ya que es un servicio donde el turista puede orientarse a través de la información brindada en el mismo.

2.- ¿De qué manera ayudaría a incrementar el turismo en el Cantón Montalvo?

Promocionando los lugares turísticos, su gastronomía, alojamientos, festividades y todo lo que englobe al turismo existente en el cantón.

3.- ¿Cree usted que a través del turismo se incrementarían los ingresos económicos y la fuente de empleo en el cantón?

Claro que sí, el turismo en el país es una fuente generadora de empleos ya que el Ecuador es un paraíso muy visitado.

4.- ¿Cree usted que en el Cantón Montalvo se necesita implementar más lugares turísticos?

Para el crecimiento del turismo yo creo que si ya que mientras más lugares turísticos haya, más afluencia de turistas existiría en el cantón.

5.- ¿Considera usted que la promoción turística es un eje fundamental para la demanda de visitantes?

Claro que sí, la demanda de visitantes depende de la oferta que se le haga a un destino turístico determinado.

ANEXO 4

PREGUNTAS DE ENCUESTAS A LOS TURISTAS QUE ACUDEN AL CANTÓN MONTALVO.

TEMA: Centro de información turística y la orientación del visitante en el cantón Montalvo.

OBJETIVO: Integrar la participación de las autoridades en conjunto con la población mediante estrategias, con el fin de edificar un centro de información turística para orientar al visitante.

1.- ¿Cree usted que si hubiera un centro de información turística en el cantón Montalvo, acudiría al mismo?

SI ()

NO ()

2.- ¿Tiene conocimientos acerca de los lugares turísticos aledaños al cantón?

SI ()

NO ()

3.- ¿Cree usted que los recursos naturales del cantón son aprovechados racionalmente?

Mucho ()

Poco ()

Nada ()

4.- ¿Por parte de quien recibe información turística en el cantón Montalvo?

Por parte de las autoridades ()

Por parte de la población ()

No recibe ninguna información ()

5.- ¿Tiene conocimiento acerca de los lugares turísticos aledaños al cantón?

SI ()

NO ()

1.- ¿Cree usted que, si hubiera un centro de información turística en el cantón Montalvo, acudiría al mismo?



Autor: Paola Pazmiño

De las personas encuestadas, el 100% indican que si es importante un centro de información turística en el cantón.

2.- ¿Tiene conocimientos acerca de los lugares turísticos aledaños al cantón?



Autor: Paola Pazmiño

De las personas encuestadas el 20% manifiestan tener conocimiento, mientras que el 80% dicen no tener conocimiento acerca de los lugares aledaños al cantón.

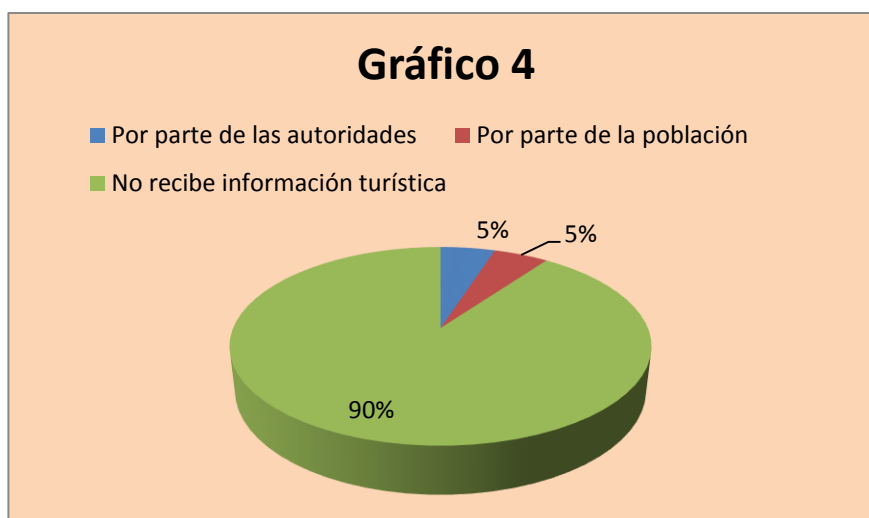
3.- ¿Cree usted que los recursos naturales del cantón son aprovechados racionalmente?



Autor: Paola Pazmiño

De las personas encuestadas el 30% indican que los recursos naturales si son aprovechados, el otro 60% dicen que poco, mientras que el 10% nada.

4.- ¿Por parte de quien recibe información turística en el cantón Montalvo?



Autor: Paola Pazmiño

De las personas encuestadas indican que el 5% reciben información por parte de las autoridades, el otro 5% por parte de la población y el 90% no reciben información turística.

5.- ¿Tiene conocimiento acerca de los lugares turísticos aledaños al cantón?



Autor: Paola Pazmiño

De las personas encuestadas manifiestan que el 10% tienen conocimiento acerca de los lugares aledaños del cantón, mientras que el 90% indican que no

ANEXO 5



Entrevista al Msc. Oscar Aguilar
Alcalde del Cantón Montalvo
Autor: Paola Pazmiño



Encuesta a un turista en el río Cristal
Autor: Paola Pazmiño



Entrevista al Msc. Oscar Aguilar
Alcalde del Cantón Montalvo
Autor: Paola Pazmiño



Encuesta a un turista en el río Cristal
Autor: Paola Pazmiño