



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, EDUCACIÓN COMERCIAL
Y DERECHO

TRABAJO DE TITULACIÓN DE GRADO PREVIO A LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN TURISMO

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA: CULTURA TURÍSTICA LIGADA A LA EDUCACIÓN
AMBIENTAL EN EL CANTÓN GENERAL ANTONIO ELIZALDE
(BUCA Y), PROVINCIA DEL GUAYAS

Autores:

Srta. CANTOS ORELLANA SELINA STEFANIA
Srta. CAPZACA BERMEO KERLY ANDREINA

Tutor:

Mgtr. DELGADO CAMPUZANO DIANA VALERIA

Milagro, Octubre 2019
ECUADOR

DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.

Fabricio Guevara Viejó, PhD.

RECTOR

Universidad Estatal de Milagro

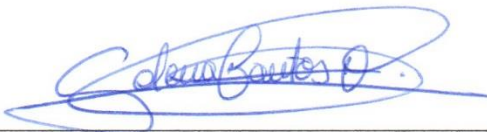
Presente.

Yo, **CANTOS ORELLANA SELENA STEFANIA** en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales de la alternativa de Titulación – Proyecto de Investigación modalidad presencial, mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor del Proyecto de Investigación realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Grado, como aporte a la Línea de Investigación **MODELOS DE DESARROLLO LOCAL AJUSTADOS A LOS ENFOQUES DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA; Y SOSTENIBILIDAD** de conformidad con el Art. 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, concedo a favor de la Universidad Estatal de Milagro una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Estatal de Milagro para que realice la digitalización y publicación de este Proyecto de Investigación en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Milagro, 25 de Octubre de 2019



CANTOS ORELLANA SELENA STEFANIA

Estudiante 1

C.I: 0940380546

DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.

Fabrizio Guevara Viejó, PhD.

RECTOR

Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Yo, **CAPZACA BERMEO KERLY ANDREINA** en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales de la alternativa de Titulación – Proyecto de Investigación modalidad presencial, mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor del Proyecto de Investigación realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Grado, como aporte a la Línea de Investigación **MODELOS DE DESARROLLO LOCAL AJUSTADOS A LOS ENFOQUES DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA; Y SOSTENIBILIDAD** de conformidad con el Art. 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, concedo a favor de la Universidad Estatal de Milagro una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Estatal de Milagro para que realice la digitalización y publicación de este Proyecto de Investigación en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Milagro, 25 de Octubre de 2019



CAPZACA BERMEO KERLY ANDREINA

Estudiante 2

C.I: 0928791847

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Yo, **DELGADO CAMPUZANO DIANA VALERIA** en mi calidad de tutor del Proyecto de Investigación, elaborado por las estudiantes **CANTOS ORELLANA SELENA STEFANIA** y **CAPZACA BERMEO KERLY ANDREINA** cuyo tema de trabajo de Titulación es **CULTURA TURÍSTICA LIGADA A LA EDUCACIÓN AMBIENTAL EN EL CANTÓN GENERAL ANTONIO ELIZALDE (BUCAY), PROVINCIA DEL GUAYAS**, que aporta a la Línea de Investigación **MODELOS DE DESARROLLO LOCAL AJUSTADOS A LOS ENFOQUES DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA; Y SOSTENIBILIDAD** previo a la obtención del Grado **LICENCIADA EN TURISMO**; trabajo de titulación que consiste en una propuesta innovadora que contiene, como mínimo, una investigación exploratoria y diagnóstica, base conceptual, conclusiones y fuentes de consulta, considero que el mismo reúne los requisitos y méritos necesarios para ser sometido a la evaluación por parte del tribunal calificador que se designe, por lo que lo **APRUEBO**, a fin de que el trabajo sea habilitado para continuar con el proceso de titulación de la alternativa de Proyecto de Investigación de la Universidad Estatal de Milagro.

Milagro, 25 de Octubre de 2019



DELGADO CAMPUZANO DIANA VALERIA

Tutor

C.I: 0917629396

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR

El tribunal calificador constituido por:

Mgr. DELGADO CAMPUZANO DIANA VALERIA

Phd. ESPINOZA TOALOMBO ROSA AURORA

Mgr. LEDESMA ACOSTA BRIGITA VALERINA

Luego de realizar la revisión del Proyecto de Investigación, previo a la obtención del título (o grado académico) de **LICENCIADA EN TURISMO** presentado por la estudiante **CANTOS ORELLANA SELENA STEFANIA**

Con el tema de trabajo de Titulación: **CULTURA TURÍSTICA LIGADA A LA EDUCACIÓN AMBIENTAL EN EL CANTÓN GENERAL ANTONIO ELIZALDE (BUCAY), PROVINCIA DEL GUAYAS.**

Otorga al presente Proyecto de Investigación, las siguientes calificaciones:



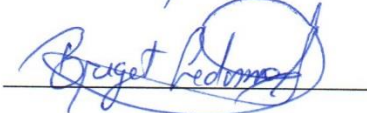
Estructura	[52]
Defensa oral	[36]
Total	[88]

Emite el siguiente veredicto: (aprobado/reprobado)

Aprobado

Fecha: 25 de Octubre de 2019

Para constancia de lo actuado firman:

	Nombres y Apellidos	Firma
Presidente	DELGADO CAMPUZANO DIANA VALERIA	
Secretario (a)	ESPINOZA TOALOMBO ROSA AURORA	
Integrante	LEDESMA ACOSTA BRIGITA VALERINA	

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR

El tribunal calificador constituido por:

Mgtr. DELGADO CAMPUZANO DIANA VALERIA

Phd. ESPINOZA TOALOMBO ROSA AURORA

Mgtr. LEDESMA ACOSTA BRIGITA VALERINA

Luego de realizar la revisión del Proyecto de Investigación, previo a la obtención del título (o grado académico) de LICENCIADA EN TURISMO presentado por la estudiante **CAPZACA BERMEO KERLY ANDREINA**

Con el tema de trabajo de Titulación: **CULTURA TURÍSTICA LIGADA A LA EDUCACIÓN AMBIENTAL EN EL CANTÓN GENERAL ANTONIO ELIZALDE (BUCAJ), PROVINCIA DEL GUAYAS.**




Otorga al presente Proyecto de Investigación, las siguientes calificaciones:

Estructura	[52]
Defensa oral	[36]
Total	[88]

Emite el siguiente veredicto: (aprobado/reprobado) Aprobado

Fecha: 25 de Octubre de 2019

Para constancia de lo actuado firman:

	Nombres y Apellidos	Firma
Presidente	DELGADO CAMPUZANO DIANA VALERIA	
Secretario (a)	ESPINOZA TOALOMBO ROSA AURORA	
Integrante	LEDESMA ACOSTA BRIGITA VALERINA	

DEDICATORIAS

Éste proyecto es dedicado en primer lugar a Dios por darme salud y vida para cumplir con mis metas y sueños anhelados, sabiduría para seguir por el camino correcto y fe para no caer en mis malos momentos. También agradezco a mis padres Bilma Orellana y Manuel Cantos, por ser el pilar fundamental en éste camino llamado vida, por confiar en mí, por apoyarme en esta carrera que elegí con mucho miedo sin saber que a la final la terminaría amando, además dedico mi proyecto a mi hermana Loidita y a mi sobrino Sebastián por ser parte de mi vida y ser los que de una u otro manera están ahí apoyándome y dándome ánimos en todo momento.

Cantos Orellana Selena Stefania

Éste proyecto está dedicado a Dios por guiarme por el buen camino y permitirme llegar a éste momento tan especial en mi vida, a mis padres Manuel Capzaca & María Bermeo, quienes con su amor, comprensión, trabajo y sacrificio me han acompañado y apoyado durante todo este trayecto, hoy este logro es de ustedes por siempre creer en mí. Siento un gran privilegio de ser su hija, Los Amo.

Esta dedicatoria también es para mi hermana Jennifer y mis hermanos Sergio & Manuel, a mi abuelito José quienes con su cariño y apoyo moral me ayudaron en esta meta, a mi sobrino Anthony, él con su alegría, confianza y sonrisa me alentó para no desvanecer.

Capzaca Bermeo Kerly Andreina

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por darme la oportunidad de terminar esta etapa de mis estudios, y a mis padres por el sacrificio y esfuerzo que han hecho por mí, por cada palabra de aliento, por cada desvelo y por ser mi motivación para seguir adelante, también agradezco a mi hermana por estar ahí en todo momento y a mi sobrino que aun siendo pequeño se ha ganado todo mi amor.

Agradezco a Jair Santana por estar en cada momento de mi vida, ya sea buenos o malos, por soportarme en mis cambios de ánimo, por transmitirme sus conocimientos y sobre todo le agradezco por enseñarme su frase “Un día a la vez”.

A mis amistades presentes y pasadas, quienes sin esperar nada a cambio compartieron conmigo; alegrías, tristezas y conocimientos. A mi amiga Kerly que estuvo presente en estos 5 años de estudios apoyándome y sobre todo cumplir juntas éste primera etapa de nuestro sueño.

Por último quiero agradecer a mis docentes quienes supieron impartir sus conocimientos con nosotros y ser de cada estudiante un profesional con aptitud para poder desempeñarse en el ámbito laboral y a mi tutora de tesis Ing. Msc Diana Delgado por guiarnos con sus conocimientos durante el proyecto.

Cantos Orellana Selena Stefania

Primero agradezco a Dios por protegerme y darme fuerzas, a mis padres por darme la oportunidad de estudiar esta carrera, por enseñarme a no rendirme y por ser mi pilar fundamental para lograr este anhelo, A mis hermanos por apoyarme en todo momento y sin importar nuestras diferencias han sabido comprenderme, ayudarme a tener valentía en cualquier circunstancia que se ha presentado.

A mi prima y mejor amiga Karla que siempre estuvo dispuesta a escucharme, a darme palabras de aliento, consejos gracias también por darme el honor de estar cerca de mi pequeño ahijado Dominic y a mi amiga Selena quien siempre me extendió su mano en los momentos más difíciles, además agradecer a una persona especial que de forma indirecta me enseñó que soy capaz de alcanzar lo que desee, que todo sueño o meta durará hasta que Dios lo permita.

Agradecerle a mi sobrino Anthony, a mi abuelito José, a prima Emilia, a mí cuñado Israel y toda mi familia que de una u otra manera me brindaron su apoyo incondicional.

Agradezco a todos mis docentes y amigos, Un agradecimiento especial para mi tutora de tesis Ing. Msc Diana Delgado, por haberme guiado y brindado el apoyo para desarrollar esta investigación profesionalmente.

Capzaca Bermeo Kerly Andreina

ÍNDICE GENERAL

DERECHOS DE AUTOR.....	ii
DERECHOS DE AUTOR.....	iii
APROBACIÓN DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR	v
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR	vi
DEDICATORIAS.....	vii
AGRADECIMIENTOS.....	viii
ÍNDICE GENERAL.....	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiii
RESUMEN.....	1
ABSTRACT	2
INTRODUCCIÓN.....	3
EL PROBLEMA	5
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
OBJETIVO GENERAL	6
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	6
JUSTIFICACIÓN	6
CAPÍTULO 1	8
1.1. MARCO TEÓRICO	8
1.1.1 Información sobre Turismo.....	8
1.1.1.1 Panorama del turismo a nivel mundial.....	8
1.1.1.2 Ecuador como Destino Turístico.....	8
1.1.1.3 Turismo en el cantón General Antonio Elizalde (Bucay)	9
1.1.1.4 Información sobre Cultura Turística	10
1.1.1.4.1 Antecedentes de Cultura Turística	11
1.1.1.4.2 Fundamento de Cultura Turística.....	12
1.1.1.4.3 Elementos de Cultura Turística.....	13
1.1.1.4.4 Alcances o efectos de la cultura Turística.....	13
1.1.1.5 Información sobre Educación Ambiental.....	14
1.1.1.5.1 Antecedentes de la Educación ambiental.....	14

1.1.1.5.2.	Funciones de la Educación Ambiental.....	15
1.1.2	Programas con temáticas apegadas a Cultura Turística ligada a la Educación Ambiental	15
1.2.	CONCEPTUALIZACIÓN	16
1.2.1.	Turismo	16
1.2.1.1.	Definición.....	16
1.2.1.2.	Destino Turístico	17
1.2.1.3.	Atención al cliente.....	17
1.2.1.4.	Prestador de Servicios	18
1.2.1.5.	Conciencia.....	18
1.2.1.6.	Diferencia entre conciencia y consciencia	19
1.2.1.7.	Conciencia desde la psicología	19
1.2.1.8.	Conciencia Turística.....	19
1.2.2.	Cultura.....	19
1.2.2.1.	Definición.....	19
1.2.2.2.	Cultura Turística.....	20
1.2.2.3.	Turismo Cultural	20
1.2.2.4.	Relación entre Cultura y Turismo	20
1.2.3.	Medio Ambiente.....	21
1.2.3.1.	Definición.....	21
1.2.3.2.	Educación ambiental	21
1.2.3.3.	Desarrollo sostenible	22
1.2.3.4.	Conciencia Ambiental	22
1.2.3.5.	Impacto Ambiental	23
1.2.3.6.	Programa de Educación ambiental	23
CAPÍTULO 2	24
2.1.	METODOLOGÍA.....	24
2.2.	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	24
2.2.1.	Diagnóstico de la zona de estudio.....	24
2.2.2.	Grado de conciencia turística que posee los prestadores de servicio dentro del cantón	24
2.2.3.	Diseño de un plan de educación ambiental	24
2.3.	MÉTODOS.....	24
2.4.	POBLACIÓN Y MUESTRA	25
2.5.	HIPÓTESIS	26

2.5.1. Hipótesis General	26
2.5.2. Hipótesis Específica	26
2.6. VARIABLE INDEPENDIENTE	26
2.7. VARIABLE DEPENDIENTE.....	26
CAPÍTULO 3	27
3.1. RESULTADOS OBTENIDOS.....	27
3.1.1. Diagnóstico de la zona de estudio	27
a) Análisis de la situación del cantón	27
b) Ecología del cantón Gral. Antonio Elizalde (Bucay).....	28
c) El turismo de Bucay	29
d) Bucay Turístico	29
3.1.2. Grado de conciencia turística que posee los prestadores de servicio dentro del cantón	31
a) Análisis e Interpretación de Resultados.....	31
PROPUESTA	41
3.1.3. Diseño de un plan de educación ambiental	41
• Objetivo General	41
• Metas a alcanzar	41
• Recursos	46
CAPÍTULO 4	47
CONCLUSIONES.....	47
RECOMENDACIONES	48
BIBLIOGRAFÍA.....	49
ANEXOS.....	53

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Principal motivo de visita en Bucay	31
Gráfico 2: Bucay es un destino para visitar	32
Gráfico 3: Prestadores de servicio realizan actividades amigables con el ambiente.....	33
Gráfico 4: Servicio turístico que ofrecen las empresas	34
Gráfico 5: Calidad de servicio	35
Gráfico 6: Atención al turista	36
Gráfico 7: Cultura turística	37
Gráfico 8: Situaciones que no contribuyen al turismo	38
Gráfico 9: Importancia de recursos	39
Gráfico 10: Capacitación sobre Educación Ambiental	40

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Servicios básicos en el cantón Gral. Antonio Elizalde (Bucay).....	28
Tabla 2: Industrias agropecuarias del cantón	29
Tabla 3: Análisis de las actividades turísticas en el cantón Bucay.....	30
Tabla 4: Opciones del principal motivo de visita en Bucay	31
Tabla 5: Opciones de Bucay es un destino para visitar	32
Tabla 6: Opciones de prestadores de servicio	33
Tabla 7: Opciones de atención del servicio turístico.....	34
Tabla 8: Calidad de servicio	35
Tabla 9: Atención al turista	36
Tabla 10: Cultura.....	37
Tabla 11: Situaciones que no contribuyen al turismo	38
Tabla 12: Importancia de recursos	39
Tabla 13: Opciones de asistencia a capacitación	40
Tabla 14: Disponibilidad de horarios	43
Tabla 15: Recursos Humanos.....	46
Tabla 16: Recursos económicos	46
Tabla 17: Operalización de las variables.....	55

ÍNDICE DE FOTOGRAFÍAS

Fotografía 1: Encuesta realizada a residentes del cantón.....	58
Fotografía 2: Encuesta realizada a residentes del cantón.....	58
Fotografía 3: Encuesta realizada a residentes del cantón.....	58
Fotografía 4: Encuesta realizada a residentes del cantón.....	58
Fotografía 5: Encuesta realizada a residentes del cantón.....	59
Fotografía 6: Encuesta realizada a residentes del cantón.....	59
Fotografía 7: Encuesta realizada a residentes del cantón.....	59
Fotografía 8: Encuesta realizada a residentes del cantón.....	59
Fotografía 9: Encuesta realizada a residentes del cantón.....	60
Fotografía 10: Encuesta realizada a residentes del cantón.....	60
Fotografía 11: Encuesta realizada a residentes del cantón.....	60
Fotografía 12: Encuesta realizada a residentes del cantón.....	60
Fotografía 13: Encuesta realizada a comerciante del cantón	61
Fotografía 14: Encuesta realizada a residentes del cantón	61
Fotografía 15: Encuesta realizada a comerciante del cantón	61
Fotografía 16: Encuesta realizada a residentes del cantón.....	61

Cultura Turística ligada a la Educación Ambiental en el cantón General Antonio Elizalde (Bucay), provincia del Guayas

RESUMEN

El presente proyecto titulado, Cultura Turística ligada a la Educación Ambiental en el cantón General Antonio Elizalde (Bucay), tiene la finalidad de analizar la conciencia turística de los prestadores de servicios turísticos, debido a que ciertos anfitriones aún buscan el beneficio propio dejando a un lado la conservación y sostenibilidad.

Se realizó un análisis de la zona y mediante la aplicación de encuestas se conoció sobre el grado de responsabilidad turística y protección ambiental de los habitantes del cantón, de los resultados obtenidos se analizó que, un porcentaje de prestadores de servicios no son amigables con el medio ambiente y además existen personas que desconocen sobre cultura turística, teniendo claro cuáles son los elementos principales que afectan a la potencialización del turismo, se procede a la propuesta del diseño de un plan de educación ambiental, el cual tiene como objetivo fomentar la iniciativa de un turismo sustentable al mismo tiempo ir creando un compromiso que impulse al mejoramiento, se pretende alcanzar esta meta mediante charlas inductivas que contribuirán a la conservación del patrimonio cultural y natural.

PALABRAS CLAVE: Cultura Turística, Plan, Educación Ambiental, Turismo, Destino Turístico, Conservación.

Cultura Turística ligada a la Educación Ambiental en el cantón General Antonio Elizalde (Bucay), provincia del Guayas

ABSTRACT

The present project entitled, Cultural Tourism linked to Environmental Education in the canton "General Antonio Elizalde" (Bucay), has the purpose of analyzing the tourist awareness of tourism service providers, because certain hosts still seek their own benefit leaving aside conservation and sustainability.

An analysis of the area was carried out and through the application of surveys it was learned about the degree of tourism responsibility and environmental protection of the inhabitants of the canton, from the results obtained it was analyzed that, a percentage of service providers are not friendly to the environment and there are also people who do not know about Cultural Tourism, having clear what are the main elements that affect the growth of tourism, we proceed to the proposal of the design for an environmental education plan, which aims to encourage the initiative of a Sustainable tourism, while creating a commitment that promotes improvement, we aim to achieve this goal through inductive talks that will contribute to the conservation of cultural and natural heritage.

KEY WORDS: Cultural Tourism, Plan, Environmental education, Tourism, Tourist Destination, Conservation.

INTRODUCCIÓN

La investigación se enfoca en diseñar un plan de Educación Ambiental que va dirigido a los habitantes del cantón Gral. Antonio Elizalde (*Bucay*), debido a que existe una falta de cultura turística dentro del cantón por parte de los prestadores de servicios turísticos y la falta de educación ambiental por los habitantes, basándose en una búsqueda de información bibliográfica, exploratoria y descriptiva. Siendo utilizadas las técnicas de recolección de datos como la encuesta a una pequeña muestra de la población económicamente activa del cantón Bucay.

El objetivo principal de éste proyecto es desarrollar en los habitantes del cantón el sentido de responsabilidad por los problemas del medio ambiente y que conozcan o que tengan conocimientos claros sobre una buena cultura turística, cuyos dos términos importantes no se han tomado en cuenta dentro del cantón Bucay.

Bucay es considerado un destino turístico en la provincia del Guayas por sus principales atractivos turísticos, como el ecoturismo y turismo de aventura, por esta razón los prestadores de servicios turísticos y los habitantes deben brindar un buen servicio al turista para que él se lleve una buena imagen del lugar visitado. Es por ello que se plantea éste diseño de educación ambiental para contribuir en los conocimientos de los prestadores de servicios turísticos del cantón y, a su vez involucrar a los habitantes en esta actividad, por esta razón las capacitaciones se planificará en un horario adecuado para la población y con profesionales en el tema.

Para una mejor comprensión del proyecto de investigación a modo de resumen describiremos los capítulos que contiene:

Planteamiento del problema: Esta parte será la base de nuestro proyecto donde determinaremos la problemática a estudiar con sus respectivos objetivos y justificación misma que fundamentará el tema planteado.

Capítulo I: Se realizó una búsqueda exhaustiva de fuentes bibliográficas secundarias, mismas que permitieron elaborar el marco teórico del proyecto, basados en investigaciones relacionadas al tema de estudio, además, de conceptualizar términos que van acorde a la investigación.

Capítulo II: En éste capítulo trata la metodología que permitirá el desarrollo de nuestra investigación, para esto se elaboró un banco de preguntas con las respectivas técnicas e instrumento a utilizar, con el fin de obtener resultados que permitan un análisis previo a la elaboración de la propuesta.

Capítulo III: Basado en los análisis obtenidos en el capítulo anterior, en esta parte se narra lo que queremos hacer como propuesta para dar una posible solución al problema planteado.

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Turismo en Ecuador es el motor principal en la economía de muchos sectores del país por su variada cultura, gastronomía, clima, volcanes, playas, aventura y gran biodiversidad y, sobre todo por ser un país con 4 mundos distintos que al visitarlo crea experiencias en cada turista.

En una de las regiones geográficas en las que se divide el Ecuador, tenemos a la región costa lugar donde se encuentra maravillosas playas, manglares, clima cálido, deportes acuáticos y áreas naturales protegidas. Dentro esta región se ubica la provincia del Guayas, que se caracteriza por la diversidad geográfica y cultural, donde prevalece el turismo en cada uno de sus cantones, siendo esto uno de los motivos principales para que los prestadores de servicios den una buena atención a los turistas y tener una buena educación ambiental en toda la población debido a que, se debe cuidar y proteger la riqueza natural que nos brinda la naturaleza porque cada vez se va desarrollando más.

Uno de los cantones del Guayas que tiene variedad de recursos naturales es el cantón General Antonio Elizalde (*Bucay*), en el que prevalece el ecoturismo y el turismo de aventura en el cual el turista llega por sus bosques húmedos, clima agradable, diversión y adrenalina, debido a que Bucay es uno de los lugares donde se realiza paseos en caballos, hacer ciclismo, observar aves, descensos de ríos y de cascadas y es el lugar exacto en donde su gastronomía mezcla sabores de la región costa y sierra, pero una de las falencias que se encuentra en éste sector es el mal servicio en la atención a los turistas y la falta de educación ambiental por parte de la población.

Por ésta razón muestra como problema central la poca cultura turística dentro del cantón y sin duda alguna se presenta por parte de los prestadores de servicios, por lo general estos escenarios se encuentra en diferentes lugares del país, debido a esto los habitantes no promueven el patrimonio natural y cultural y, sobre todo cuidar sus recursos y atractivos que posee el cantón.

Por otra parte, la inclusión de la educación ambiental dentro del desarrollo de la actividades turísticas puede ser uno de los elementos esenciales para poder reducir cualquier tipo de impacto que se presente dentro del cantón ya sea económico, social y

ambiental, además de provocar cambios en los hábitos por parte de la población y hacer así un turismo sostenible para el cantón.

Existen una serie de principios básicos que aportan al desarrollo turístico y es a través de una cultura turística por parte de los anfitriones, es decir recibir a visitantes con amabilidad, ofrecer un buen servicio, ser carismáticos, respetuoso, empático y sobre todo profesionales en su trabajo, para que así el turista se lleve una buena imagen del lugar visitado. Es por ello que se ha planteado la siguiente interrogante.

¿De qué manera la cultura turística ayuda directamente con la educación ambiental a los prestadores de servicios del cantón General Antonio Elizalde (Bucay)?

OBJETIVO GENERAL

- Analizar la cultura turística de los prestadores de servicios turísticos del cantón General Antonio Elizalde (Bucay), mediante levantamiento de información técnica, para el diseño de un plan de educación ambiental que aporte a los conocimientos de la población.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Diagnosticar la zona de estudio de Bucay
2. Evaluar el grado de conciencia turística que posee los prestadores de servicio dentro del cantón
3. Diseñar un plan de educación ambiental para los habitantes del cantón Bucay

JUSTIFICACIÓN

Según la información obtenida por el GAD Municipal del cantón (2017), Bucay es considerado uno de los lugares con enormes recursos naturales donde prevalece el ecoturismo y el turismo de aventura, el cual permite al cantón generar ingresos económicos después de la agricultura, y por ser un punto estratégico de encuentro entre 5 provincias (Guayas, Bolívar, Los Ríos, Chimborazo y Cañar), pero cuenta con falencias en la cultura turística y en una buena educación ambiental.

Por esta razón, el proyecto ha sido planteado con la finalidad de analizar la cultura turística dentro del cantón General Antonio Elizalde (Bucay), por parte de los prestadores de servicios turísticos, debido a que, es un lugar donde prevalece el turismo en todas sus expresiones, además crear conciencia y adquirir interés por una buena educación ambiental con los problemas relacionados con el medio ambiente y así poder conservarlo.

Actualmente el turismo y la cultura en Ecuador se encuentran entrelazados por su importancia y aporte, pero para que tenga valor de los buenos servicios turísticos depende de su gente y de la manera de cómo tratar al cliente, es decir siendo amable, respetuoso y sonriente. Por lo tanto, dentro del cantón no todos cuentan con esa característica de buen anfitrión, debido a que hoy en día todos los prestadores de servicios solo les interesa la cuestión económica, dejando a un lado los valores, por ende la cultura turística de nuestro país es importante en todo aspecto debido a que, la mayoría de los turistas tienen como destino turístico al país.

Finalmente, éste proyecto beneficiará a la población local, debido a que los prestadores de servicios tendrán conocimiento de cultura turística y serán buenos anfitriones y sobre todo la población entenderán la importancia de una buena educación ambiental relacionada con el hombre y el medio ambiente, buscando un cambio en los habitantes y la toma de conciencia para la conservación de lo natural y cultural del cantón y, así poder mejorar la calidad de vida a futuro.

CAPÍTULO 1

1.1. MARCO TEÓRICO

1.1.1 Información sobre Turismo

1.1.1.1 Panorama del turismo a nivel mundial

“De acuerdo a la Organización Mundial de Turismo en el 2011 el turismo se ha convertido en la industria número uno a nivel internacional, muy por encima de la producción de automotores, productos químicos, petróleo y alimentos. Cabe recalcar que el turismo mueve alrededor de 980 millones de turistas internacionales alrededor del mundo, anualmente con un ingreso económico superior a 1000 millones de dólares” (Caiza & Molina, 2012).

“El turismo se ha convertido en una ficha clave para el desarrollo, la prosperidad y bienestar. Durante los últimos 20 años, el turismo ha experimentado una continua expansión y diversificación, convirtiéndose en uno de los sectores económicos de mayor envergadura y crecimiento del mundo” (MINTUR, PROYECTO ECUADOR POTENCIA TURÍSTICA, 2015).

Además, los destinos turísticos tradicionales a visitar han permitido que surjan nuevos atractivos y recursos fuera de Norteamérica y Europa, según las previsiones a largo plazo de la Organización Mundial del Turismo, incluidas en *Tourism Towards 2030* (Turismo hacia 2030), las llegadas de turistas internacionales crecerán un 3,3 % anualmente entre 2010 y 2030 hasta alcanzar los 1.800 millones en 2030 (MINTUR, PROYECTO ECUADOR POTENCIA TURÍSTICA, 2015).

Los estudios sobre el turismo urbano cada vez son de mayor importancia e influencia en los investigadores, porque en los pueblos más pequeños es donde mayor riqueza de recursos naturales se encuentra, además se busca satisfacer la necesidad de crear nuevas alternativas de turismo dentro de una localidad.

1.1.1.2. Ecuador como Destino Turístico

Ecuador es un país pequeño pero con grandes riquezas naturales y culturales, convirtiéndose en uno de los países con mayor biodiversidad, por esta razón se ha incrementado el número de turistas que visitan éste lugar para conocer sus maravillosos destinos (MINTUR, PROYECTO ECUADOR POTENCIA TURÍSTICA, 2015).

Su localización ha sido privilegiada por el mundo, se encuentra en el noroccidente de Sudamérica y la línea equinoccial, sus límites son al Norte con Colombia, al oeste con el Océano Pacífico, al este y al sur con Perú; Este país está dividido en 4 regiones: Región Costa o Litoral, Región Sierra o Interandina, Región Oriental o Amazónica, Región Insular o Galápagos. Además, tiene una subdivisión de 24 provincias, 221 cantones y 1.499 parroquias en Ecuador (1140 rurales y 359 urbanas) (Chimba, 2017).

Según datos de la Coordinación General de Estadística e Investigación del Ministerio de Turismo (2019), el ingreso de extranjeros al país creció un 11% con respecto a 2017, sin considerar el mercado venezolano. En el 2018 ingresaron un total al Ecuador de 2,4 millones de personas, es decir 51% más que en 2017, con el incremento de turistas ha dejado ingresos frente a los egresos por 1.332,3 millones de dólares.

Por otro lado, según los datos obtenidos de la Balanza de Pagos del Banco Central del Ecuador, el turismo aportó a la economía ecuatoriana con 2,392 millones de dólares, lo que lo mantienen como la tercera fuente de ingresos no petroleros, después del banano y el camarón (MINTUR, Ministerio de Turismo, 2018).

Datos arrojados por la herramienta *Geovit* (Geoportal de Viajes Internos Turísticos del Ecuador), implementada por el Ministerio de Turismo (2018) “para medir el turismo interno, indican que en los feriados de 2018 se realizaron 13,2 millones de viajes y que las principales ciudades de destino fueron Quito, Guayaquil y Cuenca. Es importante destacar que se considera viaje cuando el turista pernocta en el lugar que visita” (MINTUR, PROYECTO ECUADOR POTENCIA TURÍSTICA, 2015).

1.1.1.3. Turismo en el cantón General Antonio Elizalde (Bucay)

Según la página oficial del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón General Antonio Elizalde (2017) relata que, “en la actualidad cuentan con una extensión de 278 km², su población total 10.642 hab. (Censo año 2010 página INEC), en la actualidad es de 15.000 habitantes aproximadamente, encantadora tierra que goza de un clima privilegiado por su situación geográfica, con una temperatura media anual de 18° y 24°, la constante humedad permite mantener los campos siempre verdes y que su productividad agrícola-ganadera sea excelente”.

La cabecera cantonal se encuentra a 320m del nivel del mar, el cantón posee 23 años de cantonización debido a que se constituyó el 9 de noviembre de 1995 y está dividido en sectores urbanos y rurales. El Cantón establece un punto referencial para el desarrollo de la actividad turística comunitaria de la Provincia del Guayas (GAD, 2017).

Bucay por medio de sus límites permite la interacción de cuatro provincias debido a que, al norte limita con el cantón Babahoyo, provincia de Los Ríos; al sur con el cantón Cumandá, provincia de Chimborazo; al este con el cantón Chillanes, provincia de Bolívar y al oeste con el cantón Naranjito, provincia del Guayas (GAD, 2017).

Dentro de éste bello cantón se pueden realizar diversas actividades turísticas como canyoning, tubing, rafting, ciclismo, cabalgatas, visitas a cascadas, visitas a hosterías o balnearios. A pesar de los diversos deportes extremos que ofrece Bucay no es suficiente para que siga fortaleciendo el desarrollo del turismo, debido a que existen otros factores importantes como es la educación y el ser buen anfitrión, siendo estas acciones que afectan y no permiten valorar, mantener y cuidar los recursos, aún existen ciertas personas que su interés principal es la cuestión económica y se ha dejado a un lado el brindar un buen servicio o producto (Gonzalez, 2018).

1.1.1.4. Información sobre Cultura Turística

La Cultura Turística tiene su fundamento desde la perspectiva del desarrollo sustentable, creado mediante una adecuada administración de los recursos (naturales, materiales, financieros y humanos), para lograr una gran satisfacción por parte del visitante y el mayor beneficio para la comunidad o anfitrión (SECTUR, 2014). Como lo define la Secretaria de Turismo:

"Cultura Turística estaremos haciendo referencia a la participación de las personas en la búsqueda de mejores condiciones para hacer posible la actividad turística; lo que implica el compromiso de conocerla para contribuir a su fortalecimiento y poder obtener de ella los beneficios que es capaz de generar, dedicándole la atención necesaria para convertirla en la actividad sustentable que debe ser" (SECTUR, 2014).

Diferentes autores han realizado programas sobre la conciencia turística de un lugar, así como, planes para mejorar el ambiente o enfocarse en la educación ambiental. El problema surge por la carencia de una buena cultura turística en

ciertos destinos del país, tal vez, unas ciudades sí cuenten con ella pero dejan de lado al ambiente y el cuidado que éste merece. Siendo así, surge el planteamiento de la *Cultura Turística enfocada en la Educación Ambiental*.

Es así que *cultura turística*, se basa en dos palabras fundamentales que aportan a la investigación, teniendo en cuenta que *cultura* va ligado con los conocimientos y valores intrínsecos que cada persona adquiere a lo largo de su vida y, a su vez el término *turismo*, en resumidas palabras, es viajar. De tal manera, la unión de estos dos vocablos permite entender que al realizar turismo el individuo pueda transmitir sus valores y fomentar las buenas costumbres con los demás, favoreciendo de una manera indirecta al crecimiento en las actividades turísticas. La cultura turística está ligada a un desarrollo sustentable porque busca conseguir satisfacer las necesidades humanas y mejorar la calidad de vida, sin perjudicar la integridad del ecosistema, de esta manera se considera una adecuada administración en los recursos naturales, culturales y humanos por parte de la población.

1.1.1.4.1. Antecedentes de Cultura Turística

Según la Secretaria de turismo (2017) nos dice que uno de los más antiguos es el concepto hospitalidad, que data desde antes de la llegada de los españoles al Continente Americano.

La historia refiere que los antiguos pueblos prehispánicos solían abastecer sus casas para proveer de alimentación y hospedaje a los viajeros, como una muestra de buena acogida y recibimiento, principalmente por el alto aprecio que tenían por los sacerdotes y comerciantes.

Con el paso del tiempo la actividad turística se ha desarrollado en diversas formas (turismo de negocios, turismo de salud, turismo alternativo, entre otras), modificándose en algunos casos los motivos del viaje o las circunstancias para hacerlo (a caballo, en trineo, en camión, en avión, etc.) Por las condiciones actuales resultaría difícil que todos los viajeros fueran recibidos en forma gratuita, aunque sí es posible que sean recibidos de manera cortes.

Así, encontramos que en 1964, Don Miguel Alemán Valdés en su libro "15 Lecciones de Turismo", abordó por primera vez el concepto Conciencia Turística

denotando entre otros factores, el carácter personal del turista y del anfitrión, por lo que resulta fundamental dirigir especial importancia a ambas partes.

En estos postulados se reconoce la necesidad de que los residentes de un destino turístico comprendan la importancia que tiene el turismo para el desarrollo de su localidad y se hace énfasis en la valoración del patrimonio local.

Diversos autores analizaron este tema y dieron sus propias definiciones sobre la Conciencia Turística, las cuales coinciden en considerarla como un estado mental positivo, orientado a la conservación de los bienes y servicios turísticos, y a establecer contactos favorables con su entorno (turistas, vecinos, compañeros de trabajo).

En otras reflexiones se menciona la falta de educación y cortesía, deshonestidad e indiferencia para con el turista. Esto limitaba el concepto de Conciencia Turística a llamadas de atención, pues sólo se destacó la necesidad de darse cuenta que se estaba actuando mal.

1.1.1.4.2. Fundamento de Cultura Turística

Según la Secretaria de turismo (2017) La Cultura Turística tiene su fundamento desde la perspectiva del desarrollo sustentable, concebido como la adecuada *administración de los recursos (naturales, materiales, financieros y humanos)*, de manera que se logre la mayor satisfacción del visitante y el mayor beneficio para la comunidad receptora.

Con esta base, la Cultura Turística incorpora las dimensiones sociales, culturales, ambientales y económicas del turismo, orientándose hacia los beneficios comunitarios, pretendiendo resaltar la participación de las comunidades según sus propias características locales.

El objetivo primordial radica entonces, en enfocar el modelo turístico a una relación en donde los resultados y el éxito en la recepción y atención del turista sea reflejo del desarrollo sustentable del turismo, basado en el continuo mejoramiento de la calidad de vida de la población.

1.1.1.4.3. Elementos de Cultura Turística

Según la Secretaria de turismo (2017) Así como la cultura integral de una sociedad tiene elementos que la definen en su propio contexto, a su vez la Cultura Turística contará con ciertos elementos principales:

- 1. Conocimientos:** Referidos a las experiencias asimiladas que constituyen la preparación de quienes participan en el turismo (comunidad receptora o anfitriones) para brindar servicios con calidad, y éstos pueden ser:
 - Históricos y Geográficos
 - Sobre los recursos, factores y repercusiones del turismo
 - Sobre las características de la nación, región o localidad en la cual se vive.
 - Técnicas y métodos de administración y operación de los servicios turísticos.
- 2. Valores:** Aquellos elementos emotivos compartidos, basados en ciertos principios éticos y que motivarán a brindar servicios con calidez:

Como resultado de la asimilación personal y colectiva de conocimientos y valores, existirán ciertas actitudes que le dan sentido en la práctica a la

3. Cultura Turística:

- Compromiso
- Constancia
- Disciplina
- Honradez
- Orgullo
- Respeto
- Responsabilidad, y
- Vocación de servicio

1.1.1.4.4. Alcances o efectos de la cultura Turística

Según la Secretaria de turismo (2017) la Cultura Turística involucra una espiral creciente que gira en torno al desarrollo sustentable:

- A partir de la difusión de conocimientos y valores, se generan actitudes que se manifiestan en una mejor comprensión del turismo y sus implicaciones, y a la valoración y adecuada administración del patrimonio turístico.

- Esto trae consigo la integración de una oferta de servicios diversificada, adaptable al medio y a la identidad de los anfitriones, que permitirá atender con más eficiencia al turista, lo cual puede propiciar mayores corrientes de visitantes.
- Los beneficios de diversa índole generados por este proceso favorecerán la consolidación de productos y destinos turísticos, y por ende la sustentabilidad para las comunidades.

1.1.1.5. Información sobre Educación Ambiental

“Los orígenes de la Educación Ambiental puede considerarse que se remontan hasta la época de Rousseau (1712-1778), quien por entonces ya defendía la idea de que la naturaleza era “nuestro primer maestro”, convencido de la bondad intrínseca del ser humano, cuya bondad sería fácilmente conseguida con una educación en libertad y en contacto con el medio natural, estas ideas fueron recogidas por algunos grupos y profesionales de la educación” (Acebal Expósito, 2016).

“La educación ambiental adquirió auge a partir de 1970 cuando la degradación ambiental comenzó a considerarse como un problema social. De esta forma desde el Coloquio Internacional sobre Educación relativa a Medio ambiente (Belgrado 1975), y la Conferencia Internacional de Medio Ambiente y Sociedad (Tesalónica, 1997) hasta la actualidad, se ha avanzado desde el punto de vista teórico y práctico en el campo de la educación ambiental” (Ramos Guzman & Guillermina, 2013).

Existe una investigación amplia dirigida a la Educación Ambiental, debido a la atención que tiene el tema dentro del Estado, universidades y entidades internacionales que están respaldando a éste elemento para que las personas valoren y mantengan una relación equilibrada con el medio ambiente, con el propósito de enfrentar las crisis ambientales.

1.1.1.5.1. Antecedentes de la Educación ambiental

Inicialmente vale la pena realizar un recorrido histórico de la EA, mencionando algunos momentos que desde los ámbitos internacional y nacional nos ubican respecto a los procesos que actualmente se están dando desde las escuelas en relación a este tema y que conllevan a extraer elementos para el planteamiento de una propuesta de educación ambiental desde un enfoque alternativo que posibilite

mayor integración entre las dinámicas sociales y culturales con las problemáticas ambientales (FARIAS CHIQUILLO & GARZÓN GARCÍA , 2013).

1.1.1.5.2. Funciones de la Educación Ambiental

Según Martínez Huerta José (2017) Un propósito fundamental de la educación ambiental es lograr que tanto los individuos como las colectividades comprendan la naturaleza compleja del medio ambiente (resultante de la interacción de sus diferentes aspectos: físicos, biológicos, sociales, culturales, económicos, etc.) y adquieran los conocimientos, los valores y las habilidades prácticas para participar responsable y eficazmente en la prevención y solución de los problemas ambientales y en la gestión de la calidad del medio ambiente.

La educación ambiental resulta clave para comprender las relaciones existentes entre los sistemas naturales y sociales, así como para conseguir una percepción más clara de la importancia de los factores socioculturales en la génesis de los problemas ambientales. En esta línea, debe impulsar la adquisición de la conciencia, los valores y los comportamientos que favorezcan la participación efectiva de la población en el proceso de toma de decisiones. La educación ambiental así entendida puede y debe ser un factor estratégico que incida en el modelo de desarrollo establecido para reorientarlo hacia la sostenibilidad y la equidad.

Por lo tanto, la educación ambiental, más que limitarse a un aspecto concreto del proceso educativo, debe convertirse en una base privilegiada para elaborar un nuevo estilo de vida. Ha de ser una práctica educativa abierta a la vida social para que los miembros de la sociedad participen, según sus posibilidades, en la tarea compleja y solidaria de mejorar las relaciones entre la humanidad y su medio (Martínez Huerta, 2017).

1.1.2 Programas con temáticas apegadas a Cultura Turística ligada a la Educación Ambiental

En esta investigación se ha tomado como muestras dos proyectos, realizados con enfoques a la cultura turística y la educación ambiental, aunque estos han sido aplicados en diferentes ciudades del país contribuye como ejemplo para la propuesta, porque al agruparlos proporcionan nuevas ideas y se puede conocer los resultados

positivos que arrojaron, la técnica y metodología usada, para esto se explica en forma resumida cual fue la propuesta de cada uno.

En el trabajo realizado por Betancourt, Fisseler, Mayorga (2015), sobre el desarrollo y ejecución de un taller sobre cultura turística dirigido a niños de escasos recursos de la Cooperativa la “*Karolina*”, parroquia Pascuales, cantón Guayaquil. Se basa sobre un programa de culturización turística para crear conciencia sobre la importancia del turismo. Dicho programa busca averiguar el nivel de conocimientos que tienen los niños entre 11 y 12 años de edad, para saber si estos habitantes poseen algún tipo de conocimientos básicos sobre cultura, turismo y conciencia, para obtener el resultado su propuesta fue realizar talleres de cultura turística los cuales fueron calificados mediante criterios de evaluación y tiempo de participación (Betancourt Medranda, Fisseler Cortes, & Mayorga, 2015).

Luego de haber realizado los talleres, obtuvieron como resultado un programa de culturización turística que influirá en los niños, el cual consistía que ellos debían asistir a dichos talleres, ahora conocen que son parte importante y fundamental para el desarrollo del país. También esperan que estos asistentes dentro de un tiempo sean los nuevos gestores del turismo en cualquier rincón ecuatoriano que vayan a residir, además éste programa busca aportar al desarrollo turístico del Ecuador (Betancourt Medranda, Fisseler Cortes, & Mayorga, 2015).

En la otra temática, se tiene la propuesta hecha por parte de Vargas & Maldonado (2015), sobre programas de educación ambiental y turismo, “la presente investigación se realizó en el embalse la Mica ubicada en la Reserva Ecológica Antisana, importante área protegida por su riqueza natural y porque además abastece de agua a la ciudad de Quito. El propósito de esta investigación fue de establecer lineamientos para el manejo sustentable mediante una propuesta de educación ambiental y turística para visitantes del Embalse; los lineamientos de educación ambiental plantean actividades educativas gracias a la introducción de talleres educativos”.

1.2. CONCEPTUALIZACIÓN

1.2.1. Turismo

1.2.1.1. Definición

El turismo surge desde nuestros antepasados como una consecuencia de la revolución industrial donde existía una serie de desplazamientos ya sea por la curiosidad de conocer nuevos lugares o por motivos de ocios, negocios, cultura,

salud, migración, peregrinación religiosa, incluso para asistir a los juegos olímpicos en la edad antigua. A medida que las personas se trasladaban de un lugar a otro se encontraba con una serie de culturas ya sean creadas por sí misma o adaptadas por otros, ya sea transmitidas por una herencia social o por la tradición de algún grupo en especial (Pulgarín, 2011).

Según la Organización Mundial del Turismo (2017) lo define como: *“un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios/profesionales”* (OMT, 2017).

“El turismo puede entenderse como un sistema compuesto por tres grandes conjuntos: la organización estructural, las acciones operativas y las relaciones ambientales. El primero comprende las políticas públicas y privadas relacionadas con el funcionamiento del turismo y la infraestructura” (Pfeiff, Moraes de Souza, & Matos da Silva, 2018).

Debido al realce del sector turístico el país está permitiendo convertirse en una de las pocas actividades económicas generadora de beneficios, entre estos se menciona: la generación de empleo y desarrollo económico, intercambio de culturas, fuente de promoción internacional, promueve la conservación, fomenta la inversión tecnológica, rompe estigmas e incentiva la inversión extranjera. Entonces, se puede mencionar que el turismo es muy importante para la economía del país porque las personas siempre se mantendrán en constante movimiento, sin importar la razón que requiera para conocer nuevos destinos turísticos.

1.2.1.2. Destino Turístico

Según el Comité de Turismo y Competitividad (2017) define “Un destino turístico es un espacio físico, con o sin una delimitación de carácter administrativo o analítico, en el que un visitante puede pernoctar. Es una agrupación (en una misma ubicación) de productos y servicios, y de actividades y experiencias, en la cadena de valor del turismo, y una unidad básica de análisis del sector”.

1.2.1.3. Atención al cliente

Según Andrew Brown, en su libro “Gestión de la atención al cliente”

“La atención al cliente es una modalidad de gestión que empieza desde lo más alto de la organización, se trata de la filosofía y la cultura de la empresa” (Brown, 2016).

Para la autora del libro Servicio al Cliente, Renata Paz

“El Servicio al cliente no es una decisión optativa sino un elemento imprescindible para la existencia de la empresa y constituye el centro de interés fundamental y la clave de su éxito o fracaso. El servicio al cliente es algo que podemos mejorar si queremos hacerlo” (Paz Couso, 2015).

La atención o servicio al cliente es la capacidad de comunicar, interactuar, informar del personal de una empresa con los turistas, en esta interacción quedan establecidos los valores, servicios, modales del establecimiento siendo la primera imagen la cual se llevara el cliente (Villanueva López, 2015).

En el libro *Comunicación y Atención al Cliente en Hostelería y Turismo*, relata un ejemplo sobre la calidad del servicio al cliente menciona ciertos factores que afectara al destino turístico:

“Cuando un cliente acude por primera vez a un establecimiento turístico y es atendido por el personal, este primer contacto tiene distintas consecuencias, según cómo haya sido y cómo haya percibido el cliente: puede decidir buscar otro servicio porque no se haya sentido bien atendido; el cliente puede pensar que el trato recibido no ha sido cordial y aunque no renuncie al servicio solicitado, no repetirá en el futuro; puede sentirse bien atendido de manera que si aparece algún contratiempo no lo tenga demasiado en cuenta y le reste importancia; o el cliente puede sentirse lo suficientemente bien atendido como para repetir destino o servicio en el futuro” (Villanueva López, 2015).

Los anfitriones del destino o empresa, deben tener en cuenta el balance que existe entre poseer un buen recurso turístico y la forma correcta de comunicarse, atender o expresar, la cultura turística que mantiene dicho lugar.

1.2.1.4.Prestador de Servicios

Según Registro Nacional de Turismo RNT (2017) lo define como “Toda persona natural o jurídica que habitualmente proporcione, intermedie o contrate directa o indirectamente con el turista, la prestación de los servicios turísticos” (RNT, 2017).

1.2.1.5.Conciencia

Según el Diccionario de la Real Academia Española (2014) conciencia puede definirse como, “Conocimiento del bien y del mal que permite a la persona enjuiciar moralmente la realidad y los actos, especialmente los propios” (RAE, Real Academia Española, s.f.).

Según Luis Álvarez (2015) “El termino conciencia es un vocablo polisémico y ambiguo, de ahí, lo primero que debemos hacer para conocer de lo que estamos hablando es aclarar el significado que tiene este término, pues bien, en una primera aproximación podemos describir la conciencia como; saber, darse cuenta, percatarse de algo, experiencia propia, sensación” (Álvarez Munárriz , 2015).

1.2.1.6.Diferencia entre conciencia y consciencia

Según Luis Álvarez (2015), “Se ha distinguido entre conciencia como fenómeno de conocimiento omniabarcante, y consciencia para referirse al saber acerca de la bondad y maldad de nuestros actos. Con el término conciencia se alude al estado de conocimiento de nuestra existencia como entidad individual, en la que somos responsables de nuestros actos” (Álvarez Munárriz , 2015).

1.2.1.7.Conciencia desde la psicología

Como lo cita Galimberti en el diccionario de psicología (2016) “La conciencia se refiere a las fases de los estados de vigilia durante los cuales se tienen diferentes grados de conocimiento de los estímulos externos, y al estado de transición en el cual se presentan y se recuerdan estímulos internos, es decir sueños” (Galimberti, 2016).

1.2.1.8.Conciencia Turística

Desarrollado originalmente en México en la década de los años noventa, se ha difundido ampliamente, y se relaciona con los principios del desarrollo sustentable. Sin perder de vista el objetivo de atender bien al visitante, la cultura turística incluye a la población local en la administración de los recursos y la participación en el desarrollo turístico (Padilla, Varisco, & Benseny, 2016).

1.2.2. Cultura

1.2.2.1.Definición

Según la Unesco en su artículo sobre cultura (2017) dice que “La cultura puede considerarse actualmente como el conjunto de los rasgos distintivos, espirituales y materiales, intelectuales y afectivos que caracterizan a una sociedad o un grupo social. Ella engloba, además de las artes y las letras, los modos de vida, los derechos fundamentales al ser humano, los sistemas de valores, las tradiciones y las creencias y que la cultura da al hombre la capacidad de reflexionar sobre sí mismo. Es ella la que hace de nosotros seres específicamente humanos, racionales, críticos y éticamente comprometidos. A través de ella discernimos los valores y efectuamos opciones. A través de ella el hombre se expresa, toma conciencia de

sí mismo, se reconoce como un proyecto inacabado, pone en cuestión sus propias realizaciones” (UNESCO, 2017).

En artículo de apoyo a gestión cultural cita a Bronislaw Malinowski su concepto de cultura como “unidad organizada, funcional, activa eficiente, que debe analizarse atendiendo a las instituciones que la integran, en sus relaciones recíprocas, en relación con las necesidades del organismo humano y con el medio ambiente, natural y humano” (ATALAYA, 2014).

1.2.2.2.Cultura Turística

Según el Ministerio de Comercio exterior y Turismo (2015), relata sobre la cultura turística como:

“El conjunto de conocimientos, valores y actitudes que fortalecen la identidad, fomentan el buen trato al turista (nacional y extranjero) y promueven la protección del patrimonio en todas sus expresiones, reconociendo al turismo como mecanismo de desarrollo sostenible del país” (Mincetur, 2015).

Delgadillo Solorio & Rivera Espinosa, 2018 en su artículo sobre *Educación Ambiental y su Intervención en la Actividad Turística* mencionan un mensaje claro y conciso sobre la interacción que tiene la cultura con el turismo de un destino turístico, “Es eminente que las personas que se desplazan de su lugar de origen a otro con motivos de ocio, negocio, salud u otros, así como las comunidades receptoras con todos sus actores sociales que las acogen, generan un proceso de causa-efecto que dejan huellas ecológicas al transformar y alterar los diversos paisajes. Lo cual significa también que sólo es un período de tiempo en el que se entremezclan culturas, costumbres, valores, cosmovisiones y filosofías de vida de todos los involucrados y los resultados pueden ser para beneficio o perjuicio de una u otra parte o ambas inclusive” (Delgadillo Solorio & Rivera Espinosa, 2018).

1.2.2.3.Turismo Cultural

Según el Comité de Turismo y Competitividad (2017) define “El turismo cultural es un tipo de actividad turística en el que la motivación esencial del visitante es aprender, descubrir, experimentar y consumir los atractivos/productos culturales, materiales e inmateriales, de un destino turístico”.

1.2.2.4.Relación entre Cultura y Turismo

Según la Secretaria de Turismo (2014) menciona que “al unir estos dos términos y formar el concepto Cultura Turística, se puede entender que dentro de la cultura íntegra de la sociedad, existe una parte orientada al conocimiento y valoración de

la actividad turística, que busca la satisfacción del visitante y la obtención del mayor beneficio para las comunidades receptoras”.

Actualmente el Turismo y la Cultura son términos que se encuentran entrelazados, por su importancia y aporte dentro de un atractivo o recurso turístico, la cultura se caracteriza por ser uno de los pilares fundamentales para el turismo, no solo por razones ancestrales, grupos étnicos, si no, también por ser uno de los motores para la economía del país. Hoy en día al hablar de cultura turística se abre un nuevo enfoque, que es la amabilidad, servicio, respeto, solidaridad, cortesía, entre otros valores que deben ostentar los ciudadanos de un determinado lugar para aportar indirectamente al desarrollo de un destino turístico.

1.2.3. Medio Ambiente

1.2.3.1. Definición

Como se cita en el documento de Apoyo Medio Ambiente (2014), la palabra medio ambiente hace referencia al ambiente natural, o la suma de todos los componentes vivos y los abióticos que rodean a un organismo, o grupo de organismos. El medio ambiente natural comprende componentes físicos, tales como aire, temperatura, relieve, suelos y cuerpos de agua así como componentes vivos, plantas, animales y microorganismos. En contraste con el "medio ambiente natural, también existe el *medio ambiente construido*, que comprende todos los elementos y los procesos hechos por el hombre (Reduction, 2014).

Según el Diccionario de la Real Academia Española (2015), Medio Ambiente puede definirse como:

“Conjunto de circunstancias o condiciones exteriores a un ser vivo que influyen en su desarrollo y en sus actividades”: *“Muchas de estas restricciones pretenden proteger más los intereses especiales que proteger el medioambiente»* (RAE, Real Academia Española, 2015).

1.2.3.2. Educación ambiental

Para Acebal (2016) relata que el concepto de Educación Ambiental aparece en unos determinados contextos de desarrollo cultural y tecnológico. Surge de la toma de conciencia de los efectos que el desarrollo de las comunidades humanas producen en el medio natural, y surge también de la toma de conciencia de los alcances, a corto y largo plazo, de dichos efectos en el equilibrio de la Biosfera, que es la sustentadora de la supervivencia física de los humanos (Acebal Expósito, 2016).

“El desafío de la educación ambiental es promover una nueva relación de la sociedad humana con su entorno, a fin de procurar a las generaciones actuales y futuras un desarrollo personal y colectivo más justo, equitativo y sostenible” (Ramos Guzman & Guillermina, 2013).

1.2.3.3.Desarrollo sostenible

El (PNUMA) Programa de las Naciones para el Medio Ambiente (2018) definió el desarrollo sostenible como “el desarrollo que hace frente a las necesidades del presentes sin poner en peligro la capacidad de las generaciones futuras para atender sus propias necesidades” (Iberoamericanos, 2018).

La (UICN) Unión Mundial para la Naturaleza (2018) lo define como “el proceso que permite que se produzca el desarrollo sin deteriorar o agotar los recursos que lo hacen posible. Este objetivo se logra, generalmente gestionando los recursos de forma que se puedan renovar al mismo ritmo que se emplean, o pasando del uso de un recurso que se genera lentamente a otro que lo hace un ritmo más rápido. De esta forma los recursos podrán seguir manteniendo a las generaciones presentes y futuras” (Iberoamericanos, 2018).

En el ámbito turístico no solo depende de la empatía y el buen servicio que se dé dentro de un destino turístico, para que esto sea sustentable en el tiempo, se debe trabajar con proyectos amigables al medio ambiente, porque de esta manera se va creando una nueva ideología para las personas que habitan dentro del lugar y aprendan a no explotar sus recursos, sino más bien, cuidar e ir fomentando una educación ambiental.

1.2.3.4.Conciencia Ambiental

Según (Acebal Expósito, 2016) en su tesis doctoral cita el término de Conciencia ambiental, que es definido por Alea (2006) como: *“el sistema de vivencias, conocimientos y experiencias que el individuo utiliza activamente en su relación con el medio ambiente”*.

Para María del Carmen la conciencia contribuye la formación del ciudadano, a su educación en todos los niveles. Por otro parte, la Educación Ambiental debe pretender ser el primer impulso de esa conciencia Ambiental. También relata que para formar el concepto de conciencia se debe tener como base los conocimientos, percepciones, conductas y actitudes (Acebal Expósito, 2016).

1.2.3.5. Impacto Ambiental

Según Gutierrez Aponte & Sanchez Angulo, (2017) describe por impacto ambiental el efecto que produce una determinada acción humana sobre el medio ambiente en sus distintos aspectos. El concepto puede extenderse, con poca utilidad, a los efectos de un fenómeno natural catastrófico. Técnicamente, es la alteración de la línea de base (medio ambiente), debido a la acción antrópica o a eventos naturales (GUTIERREZ APONTE & SANCHEZ ANGULO, 2017).

A todos nos gusta conocer, divertirnos y juntar nuevas experiencias por el mundo, pero no se debe hacer de menos el hecho que cada acción tendrá una reacción dentro del ambiente, si vamos como turistas a otra ciudad diferente a nuestra residencia se debe tener presente que el mínimo contacto con la naturaleza en forma negativa causara un impacto.

1.2.3.6. Programa de Educación ambiental

El Programa de Educación Ambiental (2013) es un recurso educativo que potencia la educación para el desarrollo sostenible, el cuidado del medio natural y de la biodiversidad, prestando especial atención al patrimonio natural. Una de las líneas de actuación de carácter transversal es el sensibilizar, concienciar, formar y movilizar esfuerzos individuales y colectivos encaminados a fomentar un desarrollo (Consejería de Educación, s.f.).

CAPÍTULO 2

2.1. METODOLOGÍA

La metodología utilizada dentro de la investigación fue el método exploratorio porque al iniciar el proyecto se tuvo que investigar el tema para familiarizarse con el problema y tener una mejor comprensión, por otra parte se utilizó el método cuantitativo y cualitativo para realizar encuestas con preguntas cerradas. La metodología que se usó para dar cumplimiento a cada uno de los objetivos propuestos, consistió en los siguientes.

2.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

2.2.1. Diagnóstico de la zona de estudio

Para cumplir con este objetivo se utilizó la metodología descriptiva a través de fuentes secundarias, porque se describió las características de la población basada en información básica, la misma que se obtuvo por el GAD Municipal de Bucay y El Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de Bucay (período 2014-2019).

2.2.2. Grado de conciencia turística que posee los prestadores de servicio dentro del cantón

En esta etapa se aplicó encuestas mediante cuestionarios de preguntas cerradas cuyo formato fue dirigido a los clientes que frecuentan restaurantes, complejos turísticos, estación del tren, hoteles, agencias de viajes y transporte para evaluar de forma indirecta la atención dada por los prestadores de servicios del cantón, quienes son los que tienen contacto directo con los turistas.

2.2.3. Diseño de un plan de educación ambiental

Por otro lado, en este objetivo se utilizó el método descriptivo a través de fuentes secundarias y obtener información básica para diseñar el plan de educación ambiental donde englobe a todos los prestadores de servicios y también la población en general e impulsar la educación ambiental.

2.3.MÉTODOS

- **Método exploratorio:** es uno de los principales en el proyecto porque primero se buscó toda la información necesaria para tener una mejor comprensión del tema.
- **Método descriptivo:** nos permitió recopilar información histórica, técnica y turística, a través de la observación.
- **Método cuantitativo:** mediante este método se pudo examinar los datos en forma numérica obtenidos por las encuestas.

- **Método cualitativo:** se implementó técnicas para la recolección de datos utilizando como fuentes primarias a las encuestas, las cuales fueron realizadas a los habitantes del cantón que visitan con más frecuencia ciertos lugares turísticos que existen y evaluar de esta manera la atención que brindan a los turistas los prestadores de servicio turístico.
- **Método bibliográfico:** ayuda a recopilar datos con definiciones correspondientes y comprensibles con ayuda de información del GAD municipal y de libros referentes al tema planteado, direccionándose al planteamiento del problema.

2.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

Para determinar el tamaño de la muestra de éste proyecto de investigación se ha considerado como universo a la población económicamente activa (PEA) del cantón General Antonio Elizalde (Bucay) para evaluar de manera indirecta a todos los prestadores de servicio y a su vez conocer si los habitantes del cantón tienen conocimientos de educación ambiental. Según las estadísticas se puede afirmar que para la determinación del tamaño de la muestra se calculará mediante la fórmula finita.

Fórmula Finita

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

Donde:

n= tamaño de la muestra

z= grado de confianza

N= tamaño de la población

p= probabilidad a favor

q= probabilidad en contra

e= error de estimación

Según datos obtenidos del censo de población realizada por el INEC, en el 2010 el cantón Bucay tiene una población económicamente activa de 51% que equivale a 5427.42, por lo tanto el grado de confianza seleccionada es de 95% que equivale a 1,96; no contando con una amplia información de la probabilidad del evento se tomó en consideración el 50% de probabilidad a favor y el 50% en contra. El margen de error puede ser estimado hasta un 8%, para otorgar una confiabilidad en la validez de información.

$$n = \frac{(1,96)^2(5427,42)(0,5)(0,5)}{(0,08)^2(5427,42 - 1) + (1,96)^2(0,5)(0,5)}$$

$$n = \frac{(3,8416)(1356,855)}{(0,0064)(5426,42) + (3,8416)(0,25)}$$

$$n = \frac{5212,4994168}{(34,729088) + (0,9604)}$$

$$n = \frac{5212,4994168}{35,689488}$$

$$n = 146$$

En total se realizará 146 encuestas a los habitantes que visitan frecuentemente lugares turísticos en el cantón General Antonio Elizalde (*Bucay*) para evaluar de manera indirecta la atención al turista.

2.5. HIPÓTESIS

2.5.1. Hipótesis General

La falta de educación ambiental en los habitantes del cantón General Antonio Elizalde (*Bucay*) influye en la cultura turística

2.5.2. Hipótesis Específica

El nivel de cultura turística que poseen los prestadores de servicios contribuirá significativamente con el desarrollo turístico en el cantón

El diseño del plan de Educación Ambiental mejore la cultura turística en los prestadores de servicios turísticos y se desarrolle más el cantón

2.6. VARIABLE INDEPENDIENTE

Cultura Turística

2.7. VARIABLE DEPENDIENTE

Educación Ambiental

CAPÍTULO 3

3.1. RESULTADOS OBTENIDOS

3.1.1. Diagnóstico de la zona de estudio

Con el propósito de dar cumplimiento al primer objetivo de ésta investigación se analizaron los siguientes parámetros:

a) Análisis de la situación del cantón

Para el estudio de éste punto se establecieron dos ejes. El primero consistió en obtener información por parte del GAD Municipal del cantón y el segundo por fuentes secundarias, tales como El Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de Bucay (período 2014-2019), basado en las temáticas acorde a la investigación, como fueron el entorno físico espacial, ámbito social-cultural, servicios básicos, sistema de desechos sólidos y ecológico.

• Físico espacial

Teniendo en cuenta a El Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de Bucay (período 2014-2019), nos indica que el cantón posee una extensión de 152km² y que es un lugar ubicado a 99 km de la ciudad más poblada del país, Guayaquil (Elizalde, 2015). Además, otro dato muy importante de analizar es que el cantón Bucay solo cuenta con una sola parroquia que lleva su mismo nombre, misma que es su cabecera cantonal y está conformada por ocho recintos, como son San Pedro, Matilde Esther, La Esperanza Alta, La Esperanza Baja, El Limón, El Batán, Altos de Bucay y Bethania.

• Ámbito Socio-Cultural

Se logró determinar que Bucay cuenta con una población de 10.642 personas, esto según el último censo y que la población está distribuida, en su mayoría, en la zona urbana alcanzando un 57,12% y el restante distribuido en las zonas urbanas. Por otro lado, la principal fuente de ingreso del cantón es la agricultura, ganadería, silvicultura y pesca, pues esto tiene un 43,9%, en comparación al sector de servicio el cual solo engloba un 7,7%.

• Servicios básicos

Los datos evaluados permitieron conocer que el cantón, dentro de su cabecera cantonal, cuenta con un desarrollo satisfactorio en cuanto al servicio de agua potable, sin embargo, el cantón no cuenta con un abastecimiento completo a su población

circundante esto ha provocado que sus moradores obtén por el sistema de captación de vertientes o ríos y lleven el agua a sus hogares.

Por otro lado, el sistema de aguas servidas es evacuado a través de la red de alcantarillado que posee, pero que es insuficiente para población, pues según los datos del GAD Municipal de Bucay, solo cuentan con un 61% de avance en la red que lleve a la poza séptica, de la misma manera hay un 13% que no posee un sistema de tuberías de aguas servidas.

- **Sistema de recolección de desechos sólidos**

Según lo estipula el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial, el manejo de los desechos sólidos es una mancomunidad entre 3 cantones cercanos (Cumandá, Pallatanga y Bucay), a cargo de una empresa pública, estas recolecciones son realizadas con horarios establecidos y no se mezclan los desechos sólidos con los orgánicos porque la política que se maneja dentro del cantón se basa en que cierto días se hace la recolección de los sólidos y otros días los orgánicos, con el fin de realizar el buen manejo de estos desechos.

En la tabla 1 se detalla de manera general los servicios:

Tabla 1: Servicios básicos en el cantón Gral. Antonio Elizalde (Bucay)

SERVICIO	ACCESO	DÉFICIT
Agua potable	47.43%	52.57%
Alcantarillado	31.38%	68.62%
Energía eléctrica	88.81%	11.19%
Desechos solidos	54.93	45.07%

Elaborado por: Integrantes del proyecto

Fuente: SENPLADES y GAD Municipal

b) Ecología del cantón Gral. Antonio Elizalde (Bucay)

El estudio que se desarrolló permitió conocer a más profundidad el cantón y sus recursos que posee. De tal manera, dentro del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial, indica que Bucay posee una condición climática que rodea entre 18 y 24°C y que alcanza una precipitación anual de 3000 mm cúbicos. Esto se debe a su estrategia ubicación dentro de la provincia del Guayas.

Según el Departamento de Catastro del GAD Municipal, dentro de su fisiográfica posee relieves socavados y montañosos de las estribaciones accidentales centro y sur. También relieves planos y ondulados del piedemonte occidental. Presenta un color rojizo, pardo rojizo o amarillo, profundidad variable posibilidad de piedras.

Por último, es importante resaltar dentro de esta investigación las amenazas antrópicas que están dentro del cantón. Primero, está la contaminación del aire que es provocada por las distintas fumigaciones que se desarrollan en el área agrícola y que de manera directa afectan al ecosistema. Segundo, las fuentes hídricas están siendo amenazadas por la falta de conciencia en cuidar el medio ambiente, pues estas fuentes son contaminadas con venenos que las personas vierten al agua para realizar las pescas irresponsables y luego está la basura que es arrojado directamente a los afluentes. Tercero, se pudo constatar que el cantón no posee con estaciones de recolección de desechos en zonas estratégicas o de mayor influencia de personas para que estas puedan practicar la recolección.

En la tabla 2 se muestran las principales industrias que están ubicadas en el cantón Bucay y que son generadoras de contaminación:

Tabla 2: Industrias agropecuarias del cantón

RAZÓN SOCIAL	UBICACIÓN
Planta Incubadora “Ave Guayas”	Vía La Esperanza
Planta Pronaca “Ave Rosario”	Vía a Matilde Esther
Planta Pronaca “Ave Bucay”	Vía San Pedro
Planta Pronaca “Ave Chan”	Vía Altos de Bucay
Planta Pronaca “Ave Brahman”	Lotización Santa Elena
Planta Pronaca “San Rafael”	Vía San Pedro

Elaborado por: Integrantes del proyecto

Fuente: Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Municipio de Bucay

e) El turismo de Bucay

El GAD Municipal junto con el Departamento del Área Social y Turismo, dentro del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial, con el contexto de aumentar el sistema económico, en el objetivo 4 se menciona al turismo como fuente de desarrollo dentro del cantón con el fin de potenciarlo con los diferentes sectores existentes y nuevos dentro del mercado. Además, los indicadores van direccionados a la planificación y las capacidades locales, al buen manejo de las estrategias que permitan el incremento del sector turístico, debido a que las personas que manejan ese sector deben contribuir de manera indirecta al cumplimentando de los objetivos planteados porque sus capacidades aportan conocimientos que beneficiarían a mejorar la calidad de vida, no solo de ellos, sino de todas las personas que manejan éste sector.

d) Bucay Turístico

Bucay es un cantón muy rico en naturaleza y paisajismo porque según el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial el área de Bosques Naturales ocupa un 18,64%,

por ende es un destino muy escogido por personas que viven en ciudades cercanas, como El Triunfo, Durán, Guayaquil, Naranjito, Milagro e incluso es visitada por personas extranjeras. Las actividades turísticas que se desarrollan en el cantón son numerosas, pero la que más realza es el turismo de naturaleza por su exquisita vegetación que poseen sus bosques primarios y secundarios.

Con la rehabilitación del ferrocarril el cantón incrementó las visitas de turistas nacionales y extranjeros, sin embargo, basado en los estudios previos, se logró constatar que Bucay es un destino que tiene incremento los fines de semanas y días feriados y, que el cantón está entre las primeras opciones de los turistas para pasar sus días de ocio.

Es de mencionar que la participación ciudadana es un factor muy importante en el desarrollo del turismo en el cantón, sin embargo aún no se cuenta con personal capacitado en el área con el fin de que ellos refuercen sus conocimientos para dar una mejor atención a los turistas. A continuación se muestra en la tabla 3 un análisis de la situación turística de Bucay en la actualidad:

Tabla 3: Análisis de las actividades turísticas en el cantón Bucay

TURISMO	DESCRIPCIÓN	ALTERNATIVAS	DATOS ADICIONALES
Servicios turísticos	Alimentación	<ul style="list-style-type: none"> • Tilapia asada • Fritadas • Comidas típicas de la zona • Entre otros 	25 establecimientos distribuidos estratégicamente en el área de turismo
	Actividades ecoturísticas	<ul style="list-style-type: none"> • Bosque húmedo • Ruta de las cascadas • Las playas de los ríos Limón, Chagüi y Chimbo 	3 ríos que son visitados por turismo interno del cantón
	Agroturismo	<ul style="list-style-type: none"> • Trapiches • Cabalgatas 	Las haciendas “Mundo San Rafael” y “La Danesa” son las de mayor frecuencia de visitas
	Turismo de aventura	<ul style="list-style-type: none"> • Canyoning • Rafting • Cannopy • Biking • Trekking 	Recursos naturales que son aprovechados por los agentes de turismo, como es el caso de la empresa privada “Bucay Adventures”

Elaborado por: Integrantes del proyecto

Fuente: Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Municipio de Bucay

3.1.2. Grado de conciencia turística que posee los prestadores de servicio dentro del cantón

a) Análisis e Interpretación de Resultados

Pregunta 1: ¿Cuál es su principal motivo de visita en el cantón Bucay?

Tabla 4: Opciones del principal motivo de visita en Bucay

Opciones	Número de personas	Porcentaje
Residente	80	55%
Estudios	0	0%
Visitas Familiares	40	27%
Negocios	0	0%
Compras	16	11%
Turista	10	7%
Total	146	100%

Fuente: Elaboración propia

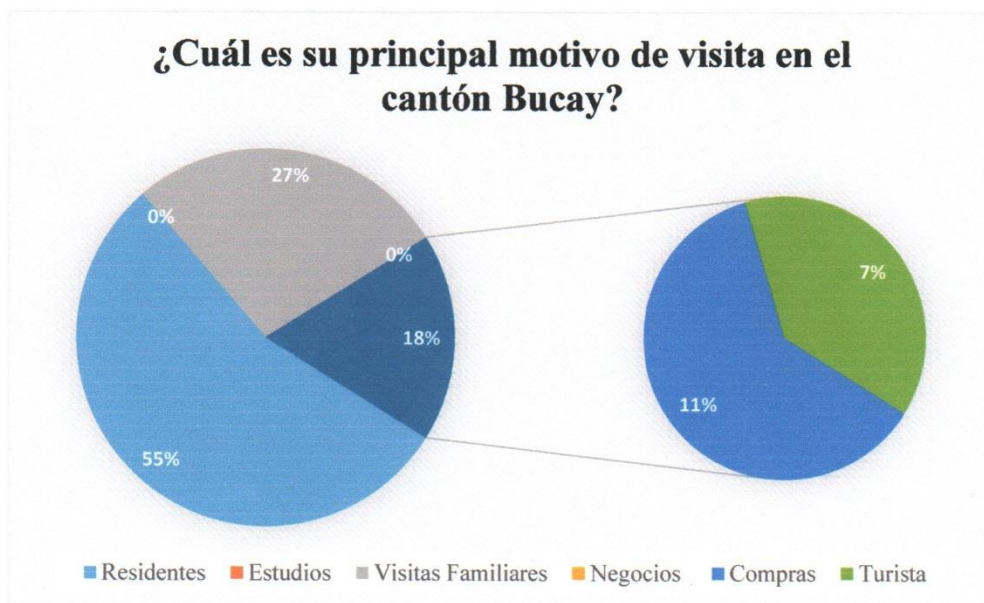


Gráfico 1: Principal motivo de visita en Bucay

Elaborado por: Elaboración propia

Análisis: Realizando las encuestas a 146 personas se obtuvo como resultado que, el 55% de las personas residen en el cantón, el 27% lo hacen por visitar a sus familiares, el otro 11% van por compras y por último el 7% lo hacen por hacer turismo.

Pregunta 2: ¿Piensa usted que el cantón Bucay es un destino turístico para visitar?

Tabla 5: Opciones de Bucay es un destino para visitar

Opciones	Número de personas	Porcentaje
Sí	108	74%
No	38	26%
Total	146	100%

Fuente: Elaboración propia

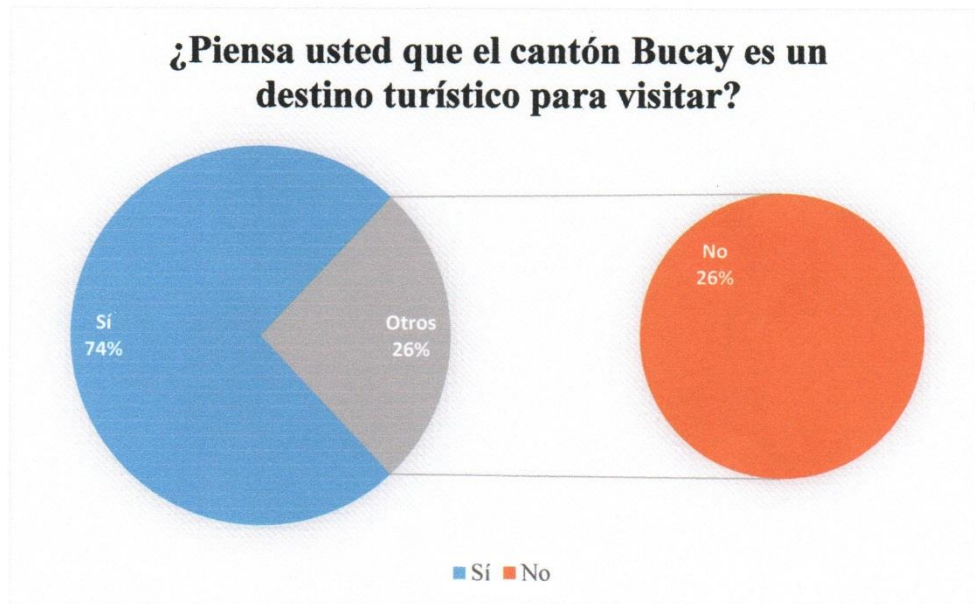


Gráfico 2: Bucay es un destino para visitar

Fuente: Elaboración propia

Análisis: Realizando las encuestas a 146 personas se obtuvo como resultados que el 74% de los habitantes consideran que Bucay es un destino turístico para visitar y los lugares que más frecuentan son; Las cascadas, San Rafael, Bosque Húmedo la esperanza y el Tren, y el otro 26% de los encuestados dijeron que no consideran al cantón como un destino turístico para visitar.

Pregunta 3: ¿Cree Usted que los prestadores de servicio turísticos realizan dichas actividades de manera amigable con el medio ambiente?

Tabla 6: Opciones de prestadores de servicio

Opciones	Número de personas	Porcentaje
Sí	44	30%
No	102	70%
Total	146	100%

Fuente: Elaboración propia

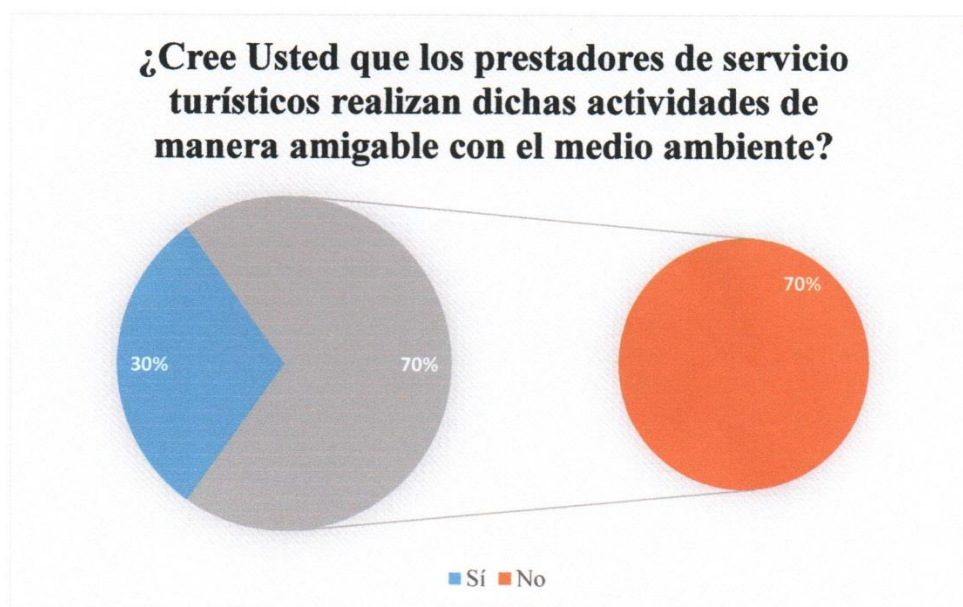


Gráfico 3: Prestadores de servicio realizan actividades amigables con el ambiente

Fuente: Elaboración propia

Análisis: Realizando las encuestas a 146 personas se obtuvo como resultado que el 70% de los habitantes del cantón Bucay que fueron encuestados, consideran que las actividades turísticas no se realizan de manera amigable con el medio ambiente, sino que, solo lo hacen por su bienestar propio es decir por lucrarse, en cambio el 30% de los habitantes creen que si lo hacen por cuidar el medio ambiente.

Pregunta 4: Basándose en sus experiencias como usuario de los servicios que ofrecen las empresas que operan en el sector turístico ¿Cómo le gustaría ser atendido?

Tabla 7: Opciones de atención del servicio turístico

Opciones	Número de personas	Porcentaje
Con Amabilidad	146	100%
De manera grosera	0	0%
Co poco interés	0	0%
Total	146	100%

Fuente: Elaboración propia

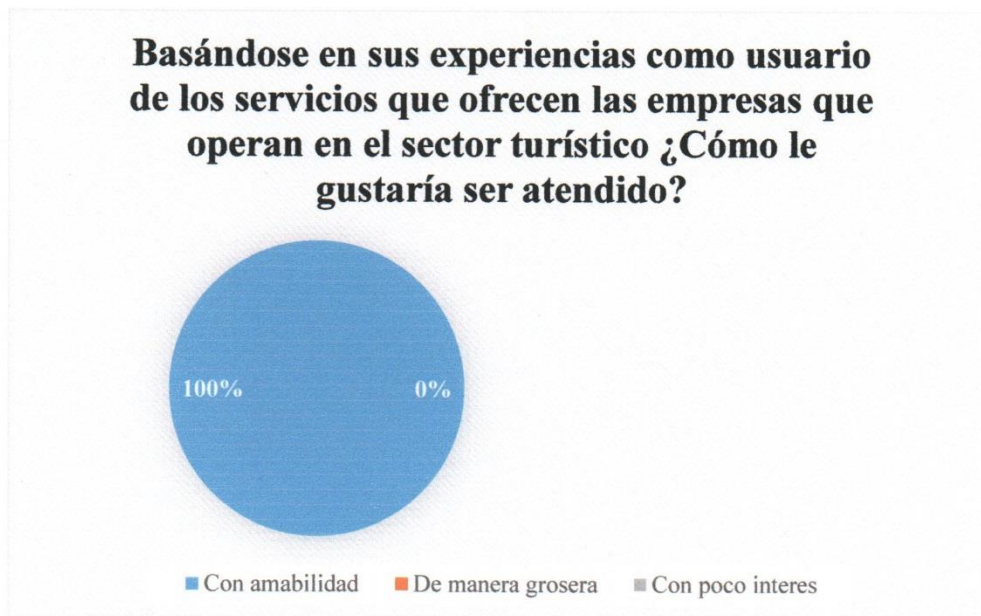


Gráfico 4: Servicio turístico que ofrecen las empresas

Fuente: Elaboración propia

Análisis: Realizando las encuestas a 146 personas se obtuvo como resultado que el 100% de los habitantes consideran que les gustaría que los servidores turísticos los trate con amabilidad para que el cliente pueda regresar al lugar y sobre todo para que lleve una buena imagen del cantón visitado.

Pregunta 5: ¿Cómo considera usted la calidad de servicio por parte de los prestadores de servicio dentro del cantón?

Tabla 8: Calidad de servicio

Opciones	Número de personas	Porcentaje
Excelente	21	14%
Buena	58	40%
Regular	67	46%
Mala	0	0%
Pésima	0	0%
Total	146	100%

Fuente: Elaboración propia

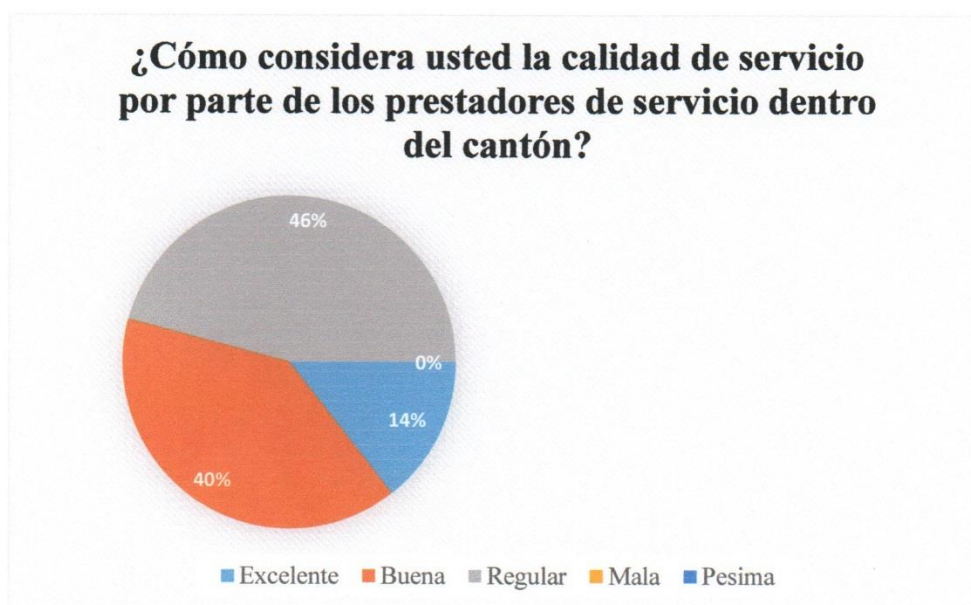


Gráfico 5: Calidad de servicio

Fuente: Elaboración propia

Análisis: Realizando las encuestas a 146 personas se obtuvo como resultado que el 46% califican a los prestadores de servicios de manera Regular, mientras que el 40% consideran que la atención es buena, sin embargo para que los encuestados pudieran dar éste resultado pensaron dos veces debido a que consideran que no hay una buena atención por parte de los prestadores de servicio turístico, por otro lado solo el 14% dijeron que su atención es excelente.

Pregunta 6: Si un turista llega de visita al cantón y no conoce del lugar y le hace una pregunta ¿Cómo usted le respondería?

Tabla 9: Atención al turista

Opciones	Número de personas	Porcentaje
Con amabilidad	110	75%
De manera grosera	0	0%
Con poco intereses	24	17%
No respondería nada	12	8%
Total Encuestados	146	100%

Fuente: Elaboración propia

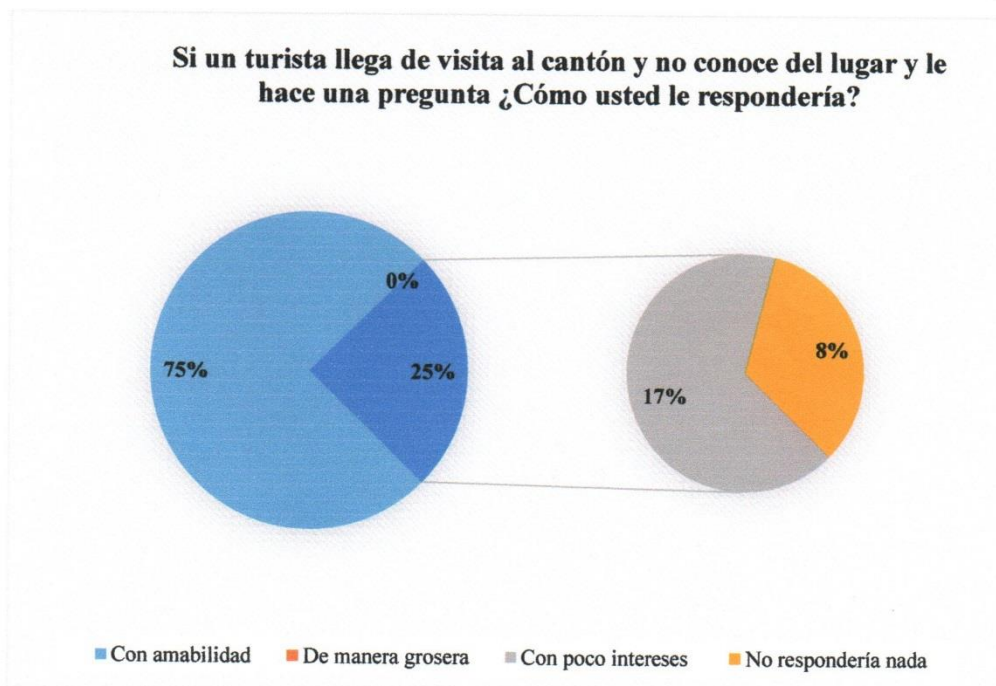


Gráfico 6: Atención al turista

Fuente: Elaboración propia

Análisis: Realizando las encuestas a 146 personas se obtuvo como resultado que el 75% responderían a los turistas con amabilidad; en cuanto el 17% responderían con poco interés, y el 8% no responderían nada.

Pregunta 7: ¿Conoce usted de Cultura Turística?

Tabla 10: Cultura turística

Opciones	Número de Personas	Porcentaje
Sí	33	23%
No	113	77%
Total Encuestados	146	100%

Elaborado por: Integrantes del proyecto

Fuente: Investigación Propia

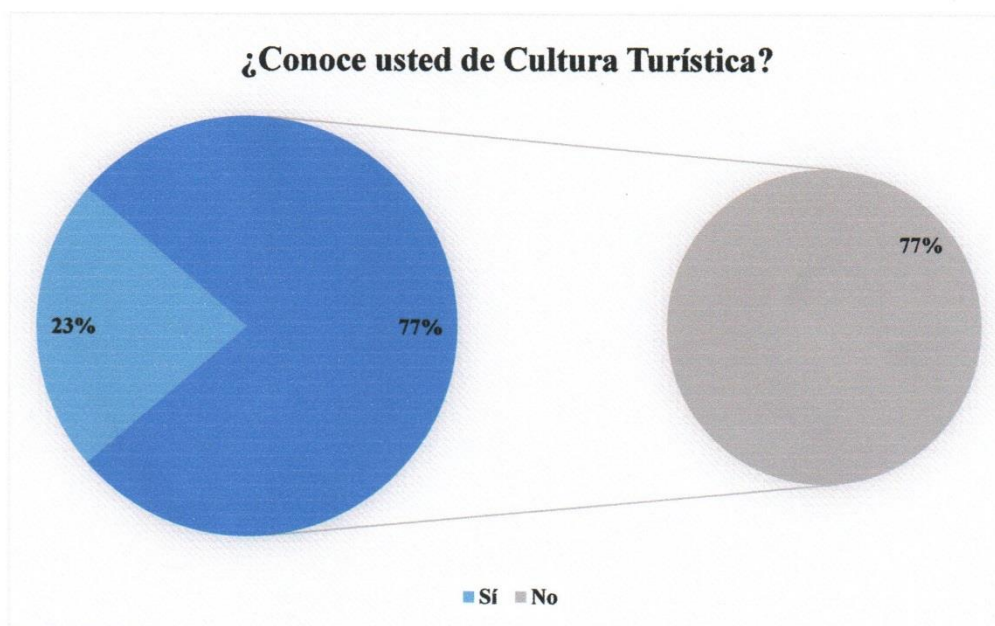


Gráfico 7: Cultura turística

Fuente: Elaboración propia

Análisis: En la encuesta realizada a 146 personas se obtuvo como resultado que un 23% si poseen conocimiento sobre el significado de Cultura Turística, el 77% de personas no conocen sobre este tema.

Pregunta 8: ¿Por cuál de estas situaciones cree Ud. que un turista o residente no contribuye a una buena imagen sobre la cultura turística de Bucay?

Tabla 11: Situaciones que no contribuyen al turismo

Opciones	Número de Personas	Porcentaje
Por la basura en la ciudad	79	54%
Por los humos u olores	0	0%
Por aguas contaminadas	19	13%
Por calles en mal estado	48	33%
Total Encuestados	146	100%

Fuente: Elaboración propia

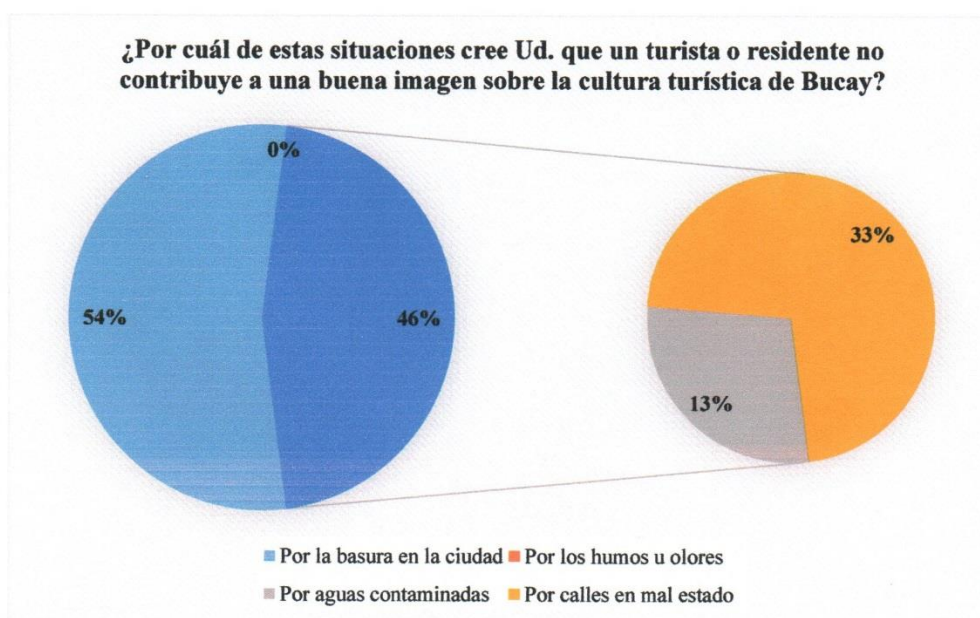


Gráfico 8: Situaciones que no contribuyen al turismo

Fuente: Elaboración Propia

Análisis: Realizando las encuestas a 146 personas se obtuvo como resultado que el 54% de personas creen que una de las situaciones por las que Bucay no contribuye a una buena imagen de su cultura turística es debido a la basura en la ciudad, el 33% opinan que se debe a las calles en mal estado y el 13% de habitantes creen que es por las aguas contaminadas.

Pregunta 9: ¿Considera usted que es importante el cuidado del medio ambiente y los recursos naturales que nos rodean?

Tabla 12: Importancia de recursos

Opciones	Número de Personas	Porcentaje
Si	146	100%
No	0	0%
Total Encuestados	146	100%

Fuente: Elaboración propia

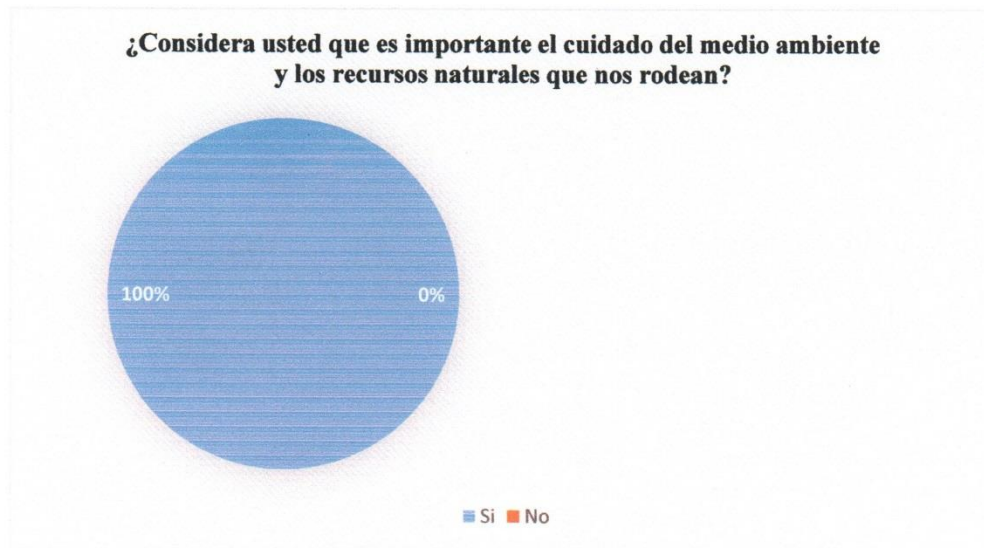


Gráfico 9: Importancia de recursos

Fuente: Elaboración propia

Análisis: En la encuesta realizada a 146 personas se obtuvo como resultado que el 100% consideran que es importante el cuidado del medio ambiente y los recursos naturales que nos rodean.

Pregunta 10: ¿Si se realizara una capacitación sobre Educación Ambiental dentro del cantón Bucay usted asistiría? Si su respuesta es sí especifique en qué día y horario podría.

Tabla 13 Opciones de asistencia a capacitación

Opciones	Número de Personas	Porcentaje
Si	123	84%
No	23	16%
Total Encuestados	146	100%

Fuente: Elaboración propia

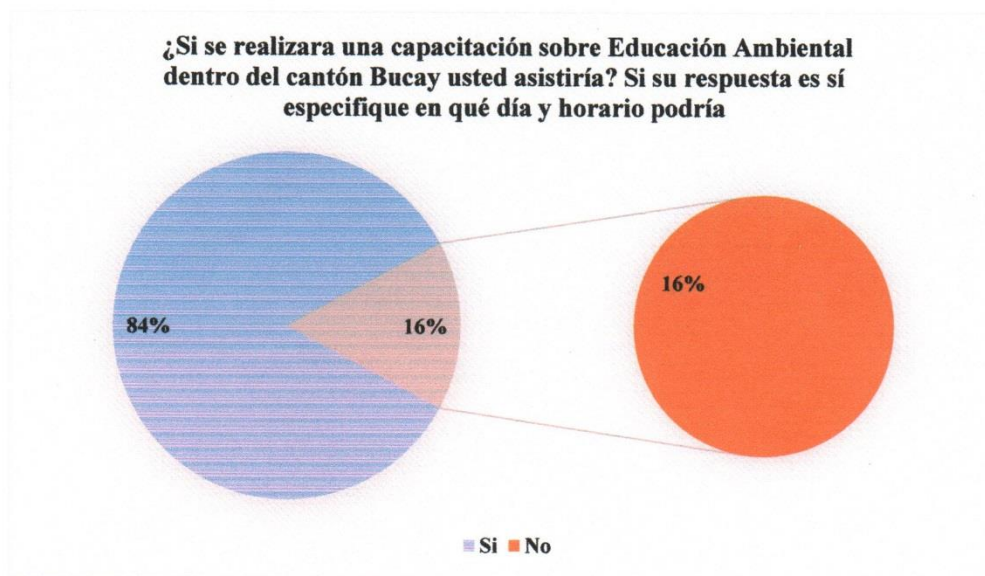


Gráfico 10: Capacitación sobre Educación Ambiental

Fuente: Elaboración Propia

Análisis: De las 146 personas encuestadas un 84 dijeron que sí asistirían a una capacitación sobre Educación ambiental dentro del cantón Bucay, de este 84% total de asistentes, se obtuvo que 80 personas podrían asistir los días sábados ya sea en la mañana o tarde, 27 personas estarían libres los domingos en horarios de mañana o tarde y 16 personas están dispuestas asistir en horarios matutinos o vespertinos de lunes a viernes. Por otro lado el 16% de personas no podrían asistir a las capacitaciones debido a que no residen en el lugar o por otras diversas razones.

PROPUESTA

3.1.3. Diseño de un plan de educación ambiental

De acuerdo con los resultados obtenidos por las encuestas realizadas, se diseñó un plan de educación ambiental, con el nombre de *Cultura turística y educación ambiental para la conservación del patrimonio cultural y natural del Cantón Bucay*, mismo que se aplicaría por el método de *charlas inductivas*.

- **Objetivo General**

Contribuir a la cultura turística y educación ambiental en el cantón Bucay mediante el diseño de un plan para la conservación del patrimonio natural y cultural.

- **Objetivos Específico**

- Desarrollar en los habitantes el sentido de responsabilidad a los problemas del medio ambiente que existe dentro del cantón
- Dar a conocer sobre la importancia de una buena cultura turística y la importancia de proteger al medio ambiente

- **Metas a alcanzar**

- Aportar información básica sobre educación ambiental a los habitantes del cantón para que la población tengan conocimientos y puedan tomar conciencia de los problemas del medio ambiente que pueden presentarse a futuro.

- **Temas a tratar**

- **Módulo 1: Educación Ambiental**

- Conceptos básicos de Educación Ambiental
- La importancia de la educación ambiental
- Conocimientos básicos sobre medio ambiente
- Contaminación Ambiental
- Conservación Ambiental
- Desarrollo Sostenible
- Consumo Responsable

- **Módulo 2: Cultura Turística**

- Conceptos Básicos de Cultura Turística
- Características e importancia de la cultura turística
- Concientización Turística
- Como se relaciona la Cultura Turística con la Educación Ambiental
- Diferencia entre cultura turística y turismo cultural
- Ventajas y desventajas de la cultura turística

- Importancia de cultura turística en los residentes del cantón
- **Módulo 3: Importancia de los recursos y atractivos turísticos que posee el cantón**
 - Recursos Turísticos
 - Atractivos Turísticos
 - Diferencia entre recurso y atractivo
 - Recursos renovables y no renovables
 - Características de recursos y atractivos turísticos
 - Recursos Naturales de Bucay
 - Atractivos del Cantón Bucay
- **Módulo 4: Manejo de desechos y las 3R**
 - Las 3R
 - Desechos y reciclaje
 - Productos Biodegradables
 - Cómo reducir el exceso de desechos plásticos
 - Recursos para reciclar dispositivos electrónicos
 - Cómo divulgar buenas prácticas ambientales de persona a persona
- **Módulo 5: Atención al Cliente**
 - Definición
 - Imagen corporativa y lenguaje corporal
 - Importancia de la Imagen del personal de servicio
 - Características de los buenos hábitos en el servicio
 - Importancia de la calidad del servicio
 - Procesos de calidad en el servicio al cliente
 -

Horarios: Basada en la respuesta número diez de la encuesta realizada a 146 personas, se obtuvo que el 84% aceptan asistir a las capacitaciones, es por esto que se detalla el horario para realizar este plan.

Duración: Por ser un plan piloto se capacitará solo a 50 personas, cuya duración es de 8 semanas, entre sábado y domingo en horarios de 14:00 a 16:00, respectivamente, además tendrá 2 salidas de campo para reforzar la teoría y en la última semana se dará la clausura con la presentación de un grupo folclórico. El costo de éste plan de educación ambiental es de \$ 2.035,60 dólares el cual se detalla más adelante.

PLAN DE CAPACITACIÓN (ESTRUCTURA Y DESARROLLO DE LOS MÓDULOS)

Tabla 14 Disponibilidad de horarios

SEMANAS	HORARIO	TÍTULO DEL MÓDULO	CONTEXTO	DURACIÓN	HERRAMIENTAS
Semana 1	Sábado (14:00-16:00)	Módulo 1: Educación Ambiental	<ul style="list-style-type: none"> • Presentaciones, objetivos y normas: Palabras de bienvenida, metas del plan. • Conceptos básicos de Educación Ambiental • La importancia de la educación ambiental • Conocimientos básicos sobre medio ambiente 	2 horas	<ul style="list-style-type: none"> - Sesión interactiva de presentaciones. - Exposición oral interactiva con diapositivas de PowerPoint
	Domingo (14:00-16:00)	Módulo 1: Educación Ambiental	<ul style="list-style-type: none"> • Contaminación Ambiental • Conservación Ambiental • Desarrollo Sostenible • Consumo Responsable 	2 horas	<ul style="list-style-type: none"> - Exposición oral interactiva con diapositivas de PowerPoint. - Dinámica acerca de los temas
Semana 2	Sábado (09:00-17:00)	<ul style="list-style-type: none"> • Visita a los principales recursos naturales del cantón 		8 horas	<ul style="list-style-type: none"> - Dinámicas grupales - Visitas en <i>situ</i> para mostrar el producto que posee Bucay
	Sábado (14:00-16:00)	Módulo 2: Cultura Turística	<ul style="list-style-type: none"> • Refuerzo de la salida de campo • Conceptos Básicos de Cultura Turística • Características e importancia de la cultura turística • Concientización Turística • Como se relaciona la Cultura Turística con la Educación Ambiental 	2 horas	<ul style="list-style-type: none"> - Exposición oral interactiva con diapositivas de PowerPoint. - Lluvia de ideas acerca de los temas

	Domingo (14:00-16:00)	Módulo 2: Cultura Turística	<ul style="list-style-type: none"> Diferencia entre cultura turística y turismo cultural Ventajas y desventajas de la cultura turística Importancia de cultura turística en los residentes del cantón 	2 horas	<ul style="list-style-type: none"> Exposición interactiva con diapositivas de PowerPoint. Dinámica acerca de los temas
Semana 4	Sábado (14:00-16:00)	Módulo 3: Importancia de los recursos y atractivos turísticos que posee el cantón	<ul style="list-style-type: none"> Definición de Recursos turísticos Definición de atractivos turísticos Diferencia entre recurso y atractivo Recursos renovables y no renovables 	2 horas	<ul style="list-style-type: none"> Sesión de intercambio de ideas Exposición interactiva con diapositivas de PowerPoint
	Domingo (14:00-16:00)	Módulo 3: Importancia de los recursos y atractivos turísticos que posee el cantón	<ul style="list-style-type: none"> Características de recursos y atractivos turísticos Recursos Naturales de Bucay Atractivos del Cantón Bucay 	2 horas	<ul style="list-style-type: none"> Exposición interactiva con diapositivas de PowerPoint. Dinámica acerca de los temas
Semana 5	Sábado (14:00-16:00)	Módulo 4: Manejo de desechos y las 3R	<ul style="list-style-type: none"> ¿La 3 "R" Desechos y reciclaje Productos Biodegradables 	2 horas	<ul style="list-style-type: none"> Debate en grupo Exposición interactiva con diapositivas de PowerPoint
	Domingo (14:00-16:00)	Módulo 4: Manejo de desechos y las 3R	<ul style="list-style-type: none"> Cómo reducir el exceso de desechos plásticos Recursos para reciclar dispositivos electrónicos Cómo divulgar buenas prácticas ambientales de persona a persona 	2 horas	<ul style="list-style-type: none"> Trabajo en grupo para clasificar los desechos, intercambio de ideas, exposición

					oral interactiva con diapositivas de PowerPoint
Semana 6	Sábado (14:00-16:00)	Módulo 5: Atención al Cliente	<ul style="list-style-type: none"> Definición Imagen corporativa y ben lenguaje corporal Importancia de la Imagen del personal de servicio Características de los buenos hábitos en el servicio 	2 horas	<ul style="list-style-type: none"> Exposición interactiva con diapositivas de PowerPoint. Lluvia de ideas acerca de los temas
	Domingo (14:00-16:00)	Módulo 5: Atención al Cliente	<ul style="list-style-type: none"> Características de los buenos hábitos en el servicio Importancia de la calidad del servicio Procesos de calidad en el servicio al cliente 	2 horas	<ul style="list-style-type: none"> Sesión de intercambio de ideas Exposición interactiva con diapositivas de PowerPoint
Semana 7	Sábado (09:00-17:00)		<ul style="list-style-type: none"> Vista a los principales atractivos turístico del cantón 	8 horas	Dinámicas grupales Visitas en <i>situ</i>
Semana 8	Sábado 14:00- 16:00pm		<ul style="list-style-type: none"> Observaciones, preguntas y respuestas, refuerzo de algún tema. Clausura de la capacitación 	4 horas	Refuerzo de los módulos, presentación de grupo de danza folclórica
TOTAL DE HORAS	40 horas				

Elaborado por: Integrantes del proyecto
Fuente: Investigación propia

- **Recursos**

Los recursos a utilizarse dentro de nuestro proyecto serán:

- **Humano**

Tabla 15: Recursos Humanos

Detalle	Cantidad	Valor por semana (Sábado y Domingo)	Duración	Total unitario	Valor Total
Capacitadores	2	\$40	8 semanas	\$320	\$640
Encuestadores	2	Se realizó en un día, incluye viáticos	8 horas	\$20	\$40
Total					\$680

Elaborado por: Integrantes del proyecto

Fuente: Investigación propia

Se contará con dos profesionales en el área de turismo que conocen sobre educación ambiental y cultura turística, quienes impartirán las charlas inductivas a todos los asistentes.

- **Económico**

Tabla 16: Recursos económicos

Detalle	Cantidad	Precio Unitario	Tiempo	Valor por semana (Sábado y Domingo)	Valor total de ejecución (8 semanas)
Salón (120m ²)	1			\$40,00	\$ 320,00
Clausura (Baile Folclórico)	1	\$80,00	1 hora		\$ 80,00
Sillas	50	\$ 0,20	2 días	\$20,00	\$ 160,00
Mesas	2	\$ 0,50	2 días	\$2,00	\$ 16,00
Copias de encuestas (B/N)	146	\$ 0,10			\$ 14,60
Impresiones de módulo (B/N)	50	\$ 5,00			\$ 250,00
Esferos	50	\$ 0,15			\$ 15,00
Proyector	1	\$ 10,00	2 días	\$20,00	\$ 160,00
Gaseosa	50	\$ 0,15	2 días	\$15,00	\$ 120,00
Refrigerio	50	\$ 0,25		\$12,50	\$ 100,00
Impresiones de módulo a color (Capacitadores)	2	10			\$ 20,00
Impresión de certificados	50	2			\$ 100,00
Total					\$ 1.355,60

Elaborado por: Integrantes del proyecto

Fuente: Investigación propia

CAPÍTULO 4

CONCLUSIONES

- Se concluye que el GAD Municipal, de las administraciones anteriores, no han aportado al progreso del turismo debido a su mala administración, por ende una de las falencias que impiden el desarrollo del turismo es la falta de servicio de agua potable, debido a que las autoridades no han hecho nada por disminuir estos problemas que presenta por años el cantón.

Por otro lado, se dice que existe la falta educación ambiental porque ciertos habitantes, a pesar de contar con un recolector de basura, no sacan sus desperdicios en los horarios establecidos por parte del órgano competente, por tal razón las calles del cantón no se mantienen limpias, además ciertos desperdicios son arrojados al río provocando contaminación a las especies existentes.

- Se concluye que el 74% de personas consideran a Bucay como un destino turísticos, a pesar del alto índice de aceptación se encontró un déficit en el grado de conciencia turística que poseen los prestadores de servicio dentro del cantón, en su mayoría los anfitriones buscan el bienestar propio, más no, por brindar un buen servicio al turista o por cuidar el medio ambiente; por tal razón los habitantes consideran que si existiera capacitaciones sobre el tema expuesto las personas asistirían para tener cambios en su vida diaria y tratar de disminuir problemas medio ambientales a futuros.

- Se concluye que el diseño del Plan de Educación Ambiental podrá englobar a todos los prestadores de servicios y habitantes del cantón, éste plan se desarrollará mediante charlas inductiva en la cual se busca transmitir conocimientos básicos sobre educación ambiental, cultura turística y servicio al cliente. Dicha capacitación constará de cinco módulos y será impartido durante ocho semanas, por medio de este curso se pretende que los habitantes reflexionen sobre la protección del medio ambiente y consideren aplicar los principios básicos de cultura turística con el fin de fomentar un turismo sostenible y que aporte al crecimiento en las actividades turísticas.

RECOMENDACIONES

- La ciudadanía debe tener conciencia que Bucay posee naturaleza pura y que debemos cuidarla, por tal razón el GAD Municipal debería implementar estaciones de reciclajes con las debidas señalizaciones para el uso adecuado de desechos, con el objetivo de que las personas tomen conciencia y mantenga una buena cultura relaciona con el medio ambiente.

- Se recomienda que los habitantes del cantón aporten a la protección y cuidado del medio ambiente, de sus recursos, de sus atractivos, debido a que posee gran aceptación como destino turísticos de la provincia del Guayas, además tener conocimientos básicos de las ubicaciones para poder dar una orientación confiable a los turistas que lo visitan y, en cuanto a los anfitriones se recomienda ofrecer siempre un producto y servicio de calidad.

- Se recomienda que el Gobierno Autónomo Descentralizado de Bucay incentive a los prestadores de servicios a capacitarse constantemente, debido a que el sector turístico es una industria cambiante, por ende deben ser innovadores y creativos; también se recomienda aplicar nuevas estrategias para el mejoramiento del turismo y comercio dentro del cantón.

BIBLIOGRAFÍA

- Acebal Expósito, M. (2016). *Conciencia Ambiental y Formación de maestras y maestros*. (S. d. Málaga, Ed.) Recuperado el 23 de 07 de 2019, de Conciencia Ambiental y Formación de maestras y maestros: <https://libros.metabiblioteca.org/bitstream/001/323/8/978-84-9747-606-5.pdf>
- Álvarez Munárriz , L. (2015). Conciencia. En L. Á. Munárriz, *La conciencia humana: perspectiva cultural* (pág. 12). Barcelona: Anthropos. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=fBQypC25HLAC&pg=PA13&dq=conciencia+significado&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiyufKzm8njAhUvwVvKkHZQWClsQ6AEIKDAA#v=onepage&q=conciencia%20significado&f=false>
- Amaya Molinar, C. (diciembre de 2006). *Estudios sobre las Culturas Contemporaneas*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/26484838_Relaciones_entre_el_turismo_y_la_cultura_turismo_cultural_y_cultura_turistica_en_Mexico_y_en_Colima
- ATALAYA, M. (2014). *MANUAL ATALAYA de apoyo a la gestión cultural* . Obtenido de MANUAL ATALAYA de apoyo a la gestión cultural : <http://atalayagestioncultural.es/documentacion/concepto-cultura-gestion>
- Betancourt Medranda, J., Fisseler Cortes, S., & Mayorga, F. (2015). *Desarrollo y ejecución de un taller sobre cultura turística dirigido a niños de escasos recursos de la Cooperativa la Karolina, parroquia Pascuales, cantón Guayaquil*. Km 30.5 vía Perimetral, Guayaquil. Ecuador. Obtenido de <https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/7243/1/Desarrollo%20y%20Ejecuci%C3%B3n%20de%20un%20taller%20sobre%20cultura%20tur%C3%ADstica%20dirigido%20a%20ni%C3%B1os%20de%20escasos%20recursos.pdf>
- Brown, A. (2016). *Gestión de la atención al cliente*. Madrid-España: Díaz de Santos, S.A.
- Caiza , R., & Molina, E. (26 de Octubre de 2012). Obtenido de ANÁLISIS HISTÓRICO DE LA EVOLUCIÓN: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4180961.pdf>
- Chimba, H. (12 de Diciembre de 2017). *Ecuadorec*. Obtenido de <https://ecuadorec.com/cuales-son-los-limites-del-ecuador-en-la-actualidad/>

- Consejería de Educación, U. c. (s.f.). *Gobierno de Canarias*. Obtenido de Gobierno de Canarias: <https://www.gobiernodecanarias.org/educacion/web/programas-redes-educativas/programas-educativos/educa-ambiental/>
- Delgadillo Solorio, P., & Rivera Espinosa, R. (Junio de 2018). *Eumed.net*. (S. A. Intercontinentales, Editor, & U. A. México, Productor) Recuperado el 23 de 07 de 2019, de Eumed.net: <https://www.eumed.net/rev/turydes/24/educacion-ambiental-turismo.html>
- Elizalde, G. G. (2015). *Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de Bucay (Periodo 2014-2019)*. General Antonio Elizalde (Bucay): S.E.
- GAD. (2017). *Gobierno Autónomo Descentralizado Gral. Antonio Elizalde (Bucay)*. Obtenido de <https://www.municipiobucay.gob.ec/>
- Galimberti, U. (2016). Conciencia desde la psicología. En U. Galimberti, *Diccionario de Psicología* (pág. 227). México: siglo xxi. Recuperado el 22 de 07 de 2019, de <https://saberepsi.files.wordpress.com/2016/09/galimberti-umberto-diccionario-de-psicologc3ada.pdf>
- Gonzalez, W. (2018). *Bucay Adventures*. Obtenido de <https://www.bucayadventures.com/destination/bucay/>
- GUTIERREZ APONTE, J., & SANCHEZ ANGULO, L. (Junio de 2017). *Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote*. Recuperado el 23 de 07 de 2019, de Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote: http://files.uladech.edu.pe/docente/17817631/mads/Sesion_1/Temas%20sobre%20medio%20ambiente%20y%20desarrollo%20sostenible%20ULADECH/14._Impacto_ambiental_lectura_2009_.pdf
- Iberoamericanos, O. d. (3 al 6 de Octubre de 2018). *Organización de Estados Iberoamericanos*. Obtenido de Organización de Estados Iberoamericanos: <https://www.oei.es/historico/cultura/culturamhmejia.htm>
- Marquéz, O. (2012). *El proceso de la investigacion en los procesos sociales*. Venezuela: Universidad Ezequiel Zamora.
- Mincetur. (2015). *Ministerio de comercio Exterior y Turismo*. Obtenido de <https://www.mincetur.gob.pe/turismo/lineas-de-intervencion/cultura-turistica/>
- MINTUR. (04 de 2015). *Ministerio de Turismo*. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/Documento-Proyecto-Ecuador-Potencia-Tur%3%ADstica.pdf>

- MINTUR. (2018). *Ministerio de Turismo*. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/el-turismo-ecuatoriano-crecio-un-11-en-2018/>
- OIE. (3 al 6 de Octubre de 2006). *Organización de Estados Iberoamericanos*. Obtenido de Organización de Estados Iberoamericanos: <https://www.oei.es/historico/cultura/culturamhmejia.htm>
- OMT. (2017). *Organización Mundial del Turismo*. Recuperado el 17 de 07 de 2019, de Organización Mundial del Turismo: <https://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>
- Padilla, N., Varisco, C., & Benseny, G. (2016). *Núlan - Portal de Promoción y Difusión Pública del Conocimiento Académico y Científico*. Obtenido de Núlan - Portal de Promoción y Difusión Pública del Conocimiento Académico y Científico: <http://nulan.mdp.edu.ar/2490/1/varisco.etal.2016.pdf>
- PASEK DE PINTO, E. (24 de enero-marzo de 2014). HACIA UNA CONCIENCIA AMBIENTAL. *Educere*, 8, 34-40. Obtenido de HACIA UNA CONCIENCIA AMBIENTAL: <https://www.redalyc.org/pdf/356/35602406.pdf>
- Paz Couso, R. (2015). *Servicio al cliente*. España: Ideaspropias.
- Pfeiff, G., Moraes de Souza, I., & Matos da Silva, I. (Julio de 2018). *Scielo*. Recuperado el 19 de 07 de 2019, de Scielo: http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322018000300013&lang=es
- Pulgarín, E. A. (2011). *Evolución histórica del turismo*. Obtenido de http://vinculando.org/vacaciones_viajes/turismo_sostenible/3_evolucion_historica_del_turismo.html
- RAE. (2015). *Real Academia Española*. Obtenido de <http://lema.rae.es/dpd/srv/search?id=yytQmvG7mD6IxlSgEy>
- RAE. (s.f.). *Real Academia Española*. Recuperado el 22 de 07 de 2019, de <https://dle.rae.es/?id=A8k1FxD>
- Ramos Guzman, A., & Guillermina, F. (2013). La educación ambiental: un instrumento para el turismo sustentable. *Hospitalidade*, 306. Obtenido de <https://www.revhosp.org/hospitalidade/article/download/521/545>
- Reduction, I. S. (2014). *Oficina de las Naciones Unidas para la Reducción del Riesgo de Desastres*. Obtenido de Oficina de las Naciones Unidas para la Reducción del Riesgo de Desastres:

- <https://eird.org/pr14/cd/documentos/espanol/Publicacionesrelevantes/Recuperacion/5-Med-Ambiente.pdf>
- RNT. (2017). *Cámara de Comercio de Honda, Guaduas y Norte del Tolima*. Obtenido de Cámara de Comercio de Honda, Guaduas y Norte del Tolima: <https://www.camarahonda.org.co/wp-content/uploads/2017/06/REGISTRONACIONALDETURISMO.pdf>
- Sampieri, R. H. (1991). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN*. México : McGraw_Hill.
- SECTUR. (17 de 01 de 2014). *Secretaría de Turismo*. Obtenido de https://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/lic/AET/TC/AM/02/Breviario.pdf
- Severiche-Sierra, C., Gómez Bustamante, E., & Jaimes Morales, J. (2016). *TELOS. Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*. Obtenido de TELOS. Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales: <http://www.redalyc.org/pdf/993/99345727007.pdf>
- Unesco. (noviembre de 1976). *CARTA DE TURISMO CULTURAL-ICOMOS*. Obtenido de http://www.lacult.unesco.org/docc/Carta_Tur_1976.doc
- UNESCO. (1982). *Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura*. Obtenido de Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura,: <http://www.unesco.org/new/es/mexico/work-areas/culture/>
- UNESCO. (2017). *Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura*. Obtenido de Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura,: <http://www.unesco.org/new/es/mexico/work-areas/culture/>
- Vargas Cumbajín, C., & Maldonado Cachumba, E. (2015). *Repositorio digital de la Universidad Central del Ecuador*. Recuperado el 24 de 07 de 2019, de Repositorio digital de la Universidad Central del Ecuador: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/4525>
- Villanueva López, R. (2015). *Comunicación y Atención al Cliente en Hostelería y Turismo*. Antequera - Málaga: I.C Editorial.

ANEXOS

Anexo 1: Formato de encuesta aplicado a la muestra de estudio



Esta encuesta es realizada para identificar los aspectos relevantes de la cultura turística ligada a la educación ambiental en el cantón General Antonio Elizalde (*Bucay*) para la población en general.

La información que usted genere es de uso confidencial y uso académico, por lo que se le pide total sinceridad en sus respuestas.

Edad:

Género: Masculino ___ Femenino ___

Nivel de Estudios

Primaria ___ Bachillerato ___ Tercer nivel ___ Cuarto nivel ___

1. ¿Cuál es su principal motivo de visita en el cantón Bucay?

Residente ___
Estudios ___
Visitas Familiares ___
Negocios ___
Compras ___
Turista ___

2. ¿Piensa usted que el Cantón Bucay es un destino turísticos para visitar?

Sí ___
No ___

Si su respuesta es sí, diga que lugares ha visitado en Bucay

3. ¿Cree usted que los prestadores de servicio turísticos realizan dichas actividades de manera amigable con el medio ambiente?

Sí ___
No ___

4. Basándose en sus experiencias como usuario de los servicios que ofrecen las empresas que operan en el sector turístico ¿Cómo le gustaría ser atendido?

Con amabilidad ___
De manera grosera ___

Con poco interes ___

5. **¿Cómo considera usted la calidad de servicio por parte de los prestadores de servicio dentro del cantón?**

Excelente ___
Buena ___
Regular ___
Mala ___
Pesima ___

6. **Si un turista llega de visita al cantón y no conoce del lugar y le hace una pregunta ¿Cómo usted le respondería?**

Con amabilidad ___
De manera grosera ___
Con poco intereses ___
No respondería nada ___

7. **¿Conoce usted de Cultura Turística?**

Sí ___
No ___

8. **¿Por cuál de estas situaciones cree Ud. que un turista o residente no contribuye a una buena imagen sobre la cultura turística de Bucay?**

Por la basura en la ciudad ___
Por los humos u olores ___
Por aguas contaminadas ___
Por calles en mal estado ___

9. **¿Considera usted que es importante el cuidado del medio ambiente y los recursos naturales que nos rodean?**

Sí ___
No ___

10. **¿Si se realizara una capacitación sobre Educación Ambiental dentro del cantón Bucay usted asistiría? Si su respuesta es sí especifique en qué día y horario podría**

Sí ___
No ___

Día _____ Hora _____

Anexo 2: Cuadro de operalización de las variables

OPERALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Título: Cultura Turística ligada a la educación ambiental en el cantón General Antonio Elizalde (Bucay), provincia del Guayas

Tabla 17: Operalización de las variables

Variables	Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems o Preguntas	Técnica e instrumento
Variable Dependiente:	Como se cita en la revista <i>TELOS Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales</i> (2016), La educación ambiental es la herramienta elemental para que todas las personas adquieran conciencia de la importancia de preservar su entorno y sean capaces de realizar cambios en sus valores, conducta y estilos de vida, así como ampliar sus conocimientos para	Conocimiento previo	Conciencia turística (5)	¿Cuál es su principal motivo de visita en el cantón Bucay? ¿Piensa usted que el Cantón Bucay es un destino turístico para visitar? ¿Cree usted que los prestadores de servicio turísticos realizan dichas actividades de manera amigable con el medio ambiente?	Encuestas

<p>Educación Ambiental</p>	<p>impulsarlos a la acción mediante la prevención y mitigación de los problemas existentes y futuros; (Severiche-Sierra, Gómez Bustamante, & Jaimes Morales, 2016).</p> <p><i>"Cultura Turística estaremos haciendo referencia a la participación de las personas en la búsqueda de mejores condiciones para hacer posible la actividad turística; lo que implica el compromiso de conocerla para contribuir a su fortalecimiento y poder obtener de ella los beneficios que es</i></p>	<p>Características</p>	<p>Valores Turísticos (3)</p>	<p>Basándose en sus experiencias como usuario de los servicios que ofrecen las empresas que operan en el sector turístico ¿Cómo le gustaría ser atendido?</p> <p>¿Cómo considera usted la calidad de servicio por parte de los prestadores de servicio dentro del cantón?</p> <p>Si un turista llega de visita al cantón y no conoce del lugar y le hace una pregunta ¿Cómo usted le respondería?</p> <p>¿Conoce usted de Cultura Turística?</p> <p>¿Por cuál de estas situaciones cree Ud. que un turista o</p>	<p>Encuestas</p>
----------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------

<p>Variable Independiente:</p> <p>Cultura Turística</p>	<p><i>capaz de generar, dedicándole la atención necesaria para convertirla en la actividad sustentable que debe ser” (SECTUR, 2014).</i></p>	<p>Compromiso</p> <p>Constancia</p> <p>Disciplina</p> <p>Honradez</p> <p>Orgullo</p> <p>Respeto</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Vocación de servicio</p>	<p>Conocimiento de Educación Ambiental</p> <p>(2)</p>	<p>residente no contribuye a una buena imagen sobre la cultura turística de Bucay?</p> <p>¿Considera usted que es importante el cuidado del medio ambiente y los recursos naturales que nos rodean?</p> <p>¿Si se realizara una capacitación sobre Educación Ambiental dentro del cantón Bucay usted asistiría? Si su respuesta es sí especifique en qué día y horario podría</p>	
----------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Elaborado por: Integrantes del proyecto
Fuente: Investigación propia

Anexo 3: Fotos de encuestas realizadas a la población de Bucay

Fotografía 1: Encuesta realizada a residentes del cantón



Tomada por: Cantos Orellana, Selena

Fecha: 03-08-2019

Fotografía 2: Encuesta realizada a residentes del cantón



Tomado por: Capzaca Bermeo, Kerly

Fecha: 03-08-2019

Fotografía 3: Encuesta realizada a residentes del cantón



Tomada por: Cantos Orellana, Selena

Fecha: 03-08-2019

Fotografía 4: Encuesta realizada a residentes del cantón



Tomada por: Capzaca Bermeo, Kerly

Fecha: 03-08-2019

Fotografía 5: Encuesta realizada a residentes del cantón **Fotografía 6:** Encuesta realizada a residentes del cantón



Tomada por: Cantos Orellana, Selena

Fecha: 03-08-2019



Tomada por: Capzaca Bermeo, Kerly

Fecha: 03-08-2019

Fotografía 7: Encuesta realizada a residentes del cantón **Fotografía 8:** Encuesta realizada a residentes del cantón



Tomada por: Cantos Orellana, Selena

Fecha: 03-08-2019



Tomada por: Capzaca Bermeo, Kerly

Fecha: 03-08-2019

Fotografía 9: Encuesta realizada a residentes del cantón



Tomada por: Cantos Orellana, Selena

Fecha: 03-08-2019

Fotografía 10: Encuesta realizada a residentes del cantón



Tomada por: Capzaca Bermeo, Kerly

Fecha: 03-08-2019

Fotografía 11: Encuesta realizada a residentes del cantón



Tomada por: Cantos Orellana, Selena

Fecha: 03-08-2019

Fotografía 12: Encuesta realizada a residentes del cantón



Tomada por: Capzaca Bermeo, Kerly

Fecha: 03-08-2019

Fotografía 13: Encuesta realizada a comerciante del cantón



Tomada por: Cantos Orellana, Selena

Fecha: 03-08-2019

Fotografía 14: Encuesta realizada a residentes del cantón



Tomada por: Capzaca Bermeo, Kerly

Fecha: 03-08-2019

Fotografía 15: Encuesta realizada a comerciante del cantón



Tomada por: Cantos Orellana, Selena

Fecha: 03-08-2019

Fotografía 16: Encuesta realizada a residentes del cantón



Tomada por: Cantos Orellana, Selena

Fecha: 03-08-2019