

UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA



CENTRO DE POSTGRADOS

**MAESTRÍA EN TURISMO
MENCIÓN GESTIÓN DEL TURISMO**

**Proyecto de Innovación presentado para obtener el título de
Magíster en Turismo**

**“PROGRAMA DE CULTURA TURÍSTICA INFANTIL
DIRIGIDO A LOS NIÑOS ENTRE 9 Y 11 AÑOS DE LAS
INSTITUCIONES EDUCATIVAS, NIVEL BÁSICA MEDIA,
DE LA CIUDAD DE PUYO”**

AUTORA:

Ing. Sheyla Israela Fernández Rodríguez

DIRECTORA:

Dra. Lineth del Rocío Fernández Sánchez, PhD

Puyo – Ecuador

2018

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Sheyla Israela Fernández Rodríguez con cédula de identidad 1600541500, declaro ante las autoridades educativas de la Universidad Estatal Amazónica, que el contenido del Proyecto de Innovación titulado **“PROGRAMA DE CULTURA TURÍSTICA INFANTIL DIRIGIDO A LOS NIÑOS ENTRE 9 Y 11 AÑOS DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS, NIVEL BÁSICA MEDIA, DE LA CIUDAD DE PUYO”**, es absolutamente original, auténtico y personal.

En tal virtud y según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normativa institucional vigente, certifico libremente que los criterios y opiniones que constan en el Proyecto de Innovación son de exclusiva responsabilidad de la autora; y que los resultados expuestos pertenecen a la Universidad Estatal Amazónica.

Ing. Sheyla Israela Fernández Rodríguez
1600541500
AUTORA



UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA

Centro de Postgrados

AVAL

Quien suscribe Dra. Lineth del Rocío Fernández Sánchez, PhD. Directora del trabajo de titulación, modalidad Proyecto de innovación titulado: 'PROGRAMA DE CULTURA TURÍSTICA INFANTIL DIRIGIDO A LOS NIÑOS ENTRE 9 Y AÑOS DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS, NIVEL BÁSICA MEDIA, DE LA CIUDAD DE PUYO', a cargo de la Ing. Sheyla Israela Fernández Rodríguez, egresada del primer cohorte de la Maestría en Turismo - mención Gestión del Turismo de la Universidad Estatal Amazónica.

Certifico haber acompañado el proceso de elaboración del Proyecto de Innovación y considero cumple los lineamientos y orientaciones establecidas en la normativa vigente de la institución por lo que se encuentra listo para ser sustentado.

Por lo antes expuesto se avala el Proyecto de Innovación para que sea presentado ante el Centro de Postgrados como forma de titulación como Magister en Turismo - mención Gestión del Turismo y que dicha Instancia considere el mismo a fin de que tramite lo que corresponda,

Atentamente,

Dra. Lineth del Rocío Fernández Sánchez, PhD

DIRECTORA

DOCENTE TITULAR UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA



Oficio No. 050-1L-UEA-2018

Puyo, 08 de noviembre de 2018

Por medio del presente CERTIFICO que:

El trabajo de titulación, proyecto de innovación correspondiente a la ING. SHEYLA ISRAELA FERNÁNDEZ RODRÍGUEZ, con c.l. 160054150-0 con el Tema: "Programa de Cultura Turística Infantil dirigido a los niños entre 9 y 11 años de las Instituciones Educativas, nivel básica media, de la ciudad de Puyo", de la Maestría en Turismo, Mención en Gestión del Turismo, Directora del proyecto Dra. Lineth Fernández Sánchez, PhD, ha sido revisado mediante el sistema antiplagio URKUND, reportando una similitud del 2%, Informe generado con fecha 07 de noviembre de 2018 por parte del director, conforme archivo adjunto.

Particular que comunico a usted para los fines pertinentes

Atentamente,



Ing. Italo Marcelo Lara Pilco MSc.,
ADMINISTRADOR DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND – UEA - .

NOTA: Adjunto informe generado el 07 de noviembre de 2018 por parte del director del proyecto

CERTIFICADO DE APROBACIÓN

EL TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN DEL PROYECTO DE INNOVACIÓN
CERTIFICA QUE:

El presente trabajo “PROGRAMA DE CULTURA TURÍSTICA INFANTIL DIRIGIDO A LOS NIÑOS ENTRE 9 Y 11 AÑOS DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS, NIVEL BÁSICA MEDIA DE LA CIUDAD DE PUYO”, bajo la responsabilidad de la egresada señorita Sheyla Israela Fernández Rodríguez, ha sido meticulosamente revisada, autorizando su presentación:

MIEMBROS DEL TRIBUNAL



.....
Dra. C. María Victoria Reyes Vargas, PhD.
PRESIDENTA DEL TRIBUNAL



.....
Dra. C. Dunia Chávez Esponda, PhD.
MIEMBRO DEL TRIBUNAL



.....
Dra. C. Yolanda Lorena Paredes Andrade, PhD.
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento se dirige a quienes han forjado mi camino y me han dirigido por el sendero correcto, a Dios y a mis padres, que en todo momento están conmigo, mi Padre desde el cielo y mi Madre aquí en la tierra fortaleciéndonos día a día.

DEDICATORIA

Dedico este Proyecto a:

Mi madre Teresa Hipatia por guiarme y darme valentía por ser una mujer ejemplar.

Mi hermano Jhorddan Espartaco por consolarme cada instante.

Mi papá Jhony Andulfo mi angelito pendiente las 24 horas del día.

Mi directora por estar en el trayecto de principio a fin.

RESUMEN EJECUTIVO Y PALABRAS CLAVES

La estrategia aplicada para consolidar conocimientos y actitudes, desde la “cultura turística infantil” se basa en reanimar la identidad local en los ámbitos territoriales de oferta y demanda, promoviendo el cuidado y conservación de los recursos turísticos por parte de la comunidad anfitriona, motivando a proyectar la visita a la ciudad de Puyo, puesto que no solo será parte de un desplazamiento, sino que tendrá tópicos experienciales por el valor agregado.

El nicho de estudio seleccionado fue los niños de las escuelas primarias de la ciudad de Puyo, entre 9 y 11 años, se les aplicó la estrategia atractiva y motivadora denominada *Pequeños guías... grandes ciudadanos!* que permite a los niños participar demostrando y exponiendo sus saberes sobre la actividad turística, el valor de brindar un buen trato y atención cordial a los turistas que visitan el destino Puyo, lo que fortalece la promoción y valorización del patrimonio turístico como eje articulador del presente trabajo. Además se pretende innovar la forma de realizar la gestión turística en la ciudad de Puyo, desde cimientos técnicos, científicos y académicos, que consoliden al turismo como actividad generadora de divisas, y a la vez amigable con la comunidad anfitriona mediante el método descriptivo, el análisis cuantitativo y cualitativo de los datos obtenidos, así como del inductivo y deductivo, ayudados de instrumentos como la encuesta de diagnóstico, entrevista de percepción, observación directa y encuesta de conocimientos adquiridos, validados por el *Alfa de Cronbach*, metodología *Delphy* y por categorías o patrones.

Los hallazgos de la investigación permitieron realizar el diagnóstico de la situación actual, implementar el programa, y analizar la influencia en los niños en el grado de conocimientos de aspectos turísticos en un 98%.

Palabras claves: Cultura turística infantil, escuelas primarias de Puyo, pequeños guías, grandes ciudadanos.

ABSTRACT AND KEYWORDS

The strategy applied to consolidate knowledge and attitudes, from the "child tourist culture" is based on reviving the local identity in the territorial areas of supply and demand, promoting care and conservation of tourism resources by the host community, motivating project the visit to the city of Puyo, since not only will it be part of a trip, but it will have experiential topics for the added value.

The selected study niche was the children of the elementary schools of the city of Puyo, between 9 and 11 years old, they were applied the attractive and motivating strategy called Small guides ... great citizens! that allows children to participate by demonstrating and exposing their knowledge about tourism, the value of providing good treatment and cordial attention to tourists visiting the destination Puyo, which strengthens the promotion and enhancement of tourism heritage as an articulating axis of the present work. It also aims to innovate the way of conducting tourism management in the city of Puyo, from technical, scientific and academic foundations, which consolidate tourism as a foreign currency generating activity, and at the same time friendly with the host community through the descriptive method, the analysis quantitative and qualitative data obtained, as well as inductive and deductive, aided by instruments such as diagnostic survey, perception interview, direct observation and survey of knowledge acquired, validated by *Cronbach's Alpha*, *Delphy* methodology and by categories or patterns .

The research findings allowed us to diagnose the current situation, implement the program, and analyze the influence on children in the degree of knowledge of tourism aspects by 98%.

Keywords: Child tourist culture, primary schools of Puyo, small guides, great citizens.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	7
CAPÍTULO II. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA.....	11
2.1 Turismo. Generalidades.....	11
2.2. Cultura turística. Generalidades.....	12
2.3 Programas. Conceptualizaciones	21
2.4 Programas turísticos. Características y generalidades	21
2.5 Programas de fortalecimiento turístico a nivel mundial	22
CAPÍTULO III. MATERIALES Y MÉTODOS	27
3.1 Localización.....	27
3.2 Tipo de investigación.....	27
3.3 Métodos de investigación	28
3.4 Métodos Estadísticos	36
3.6 Tratamiento de datos.....	38
3.7 Recursos humanos y materiales.....	39
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	40
PROPUESTA	57
APLICACIÓN DEL PROGRAMA.....	74
CONCLUSIONES	82
RECOMENDACIONES.....	83
BIBLIOGRAFÍA	84
ANEXOS	90

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Principios de la cultura turística.....	20
Figura 2: Provincia de Pastaza y ciudad de Puyo.....	27
Figura 3: Niños encuestados.....	41
Figura 4: Lugares turísticos.....	42
Figura 5: Lugares turísticos de Puyo.....	43
Figura 6: Trato a una persona turista.....	44
Figura 7: Señaléticas turísticas.....	45
Figura 8: Ubicación atractivo turístico.....	46
Figura 9: Sitios naturales y culturales.....	47
Figura 10: Personaje principal.....	59
Figura 11: Slogan Pequeños guías... grandes ciudadanos!.....	60
Figura 12: Portada.....	60
Figura 13: Bienvenida.....	60
Figura 14: ¡Tú el mejor anfitrión!.....	61
Figura 15: City tour Puyo.....	62
Figura 16: Señalética y nomenclatura.....	65
Figura 17: Conocimientos adquiridos.....	66
Figura 18: ¿Cuántas nacionalidades indígenas?.....	75
Figura 19: Nacionalidades indígenas.....	76
Figura 20: Lugares a visitar en Puyo.....	77
Figura 21: ¿Qué entiendes por turismo?.....	78
Figura 22: Significado de la señales.....	79
Figura 23: Cultura turística.....	80

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Fichas de observación aplicadas.....	30
Tabla 2: Actores que lideran el sector turístico de la provincia de Pastaza.....	31
Tabla 3: Instituciones Educativas (2017 – 2018).....	32
Tabla 4: Número total de estudiantes por niveles.....	33
Tabla 5: Recursos humanos	39
Tabla 6: Recursos materiales	39
Tabla 7: Cantidad de niños encuestados	40
Tabla 8: Lugares turísticos de Puyo	42
Tabla 9: Lugares turísticos de Puyo	43
Tabla 10: Trato a una persona turista	44
Tabla 11: Señaléticas turísticas.....	45
Tabla 12: Ubicación Atractivo turístico	46
Tabla 13: Sitios naturales y culturales.....	47
Tabla 14: Ficha de observación actitudes y comportamientos	48
Tabla 15: Entidades participantes en las entrevistas	52
Tabla 16: ¿Qué es cultura turística?	53
Tabla 17: Fomentar la cultura turística.....	53
Tabla 18: Temáticas sobre cultura turística	54
Tabla 19: Fortalecer la cultura turística.....	54
Tabla 20: ¿Qué se debe mejorar en Pastaza?	55
Tabla 21: Estrategias para impulsar la cultura turística.....	56
Tabla 22: Nivel de experiencia.....	68
Tabla 23: Fundamentación del tema.....	68
Tabla 24: Aspectos de mayor influencia	68
Tabla 25: Base de datos expertos	70
Tabla 26: Resultado coeficiente de competencia alta.....	71
Tabla 27: ¿Cuántas nacionalidades indígenas?	74
Tabla 28: Nacionalidades Indígenas.....	76
Tabla 29: Lugares a visitar en Puyo	77
Tabla 30: ¿Qué entiende por turismo?.....	78
Tabla 31: Significado de las señales.....	79

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

El desarrollo económico en cada destino a pesar de las dificultades económicas, fenómenos naturales y conflictos políticos y sociales que caracterizan a los países, las personas continúan viajando por captar nuevas experiencias vivenciales. Si se habla de fortalecer la identidad de un lugar, fomentar el buen trato al turista nacional y extranjero y, promover la protección del patrimonio, se habla de cultura turística. Este conjunto de conocimientos, valores y actitudes, busca que todos reconozcan al turismo como un mecanismo para lograr el desarrollo sostenible de un país (MINCETUR, 2010).

En este sentido, Aguirre (2002), se refiere a la cultura turística como los valores realmente trascendentales que rescatan el amor por la cultura y la motivación a proyectarla al mundo entero. En cada destino, los anfitriones adquieren una cultura turística; preparándose para la posibilidad de relacionarse con los turistas, ambos en busca de calidad; siendo para los foráneos su vivencia y para los propios su calidad de vida.

La cultura turística, según Rueda (2012), además fomenta la identidad local, regional y nacional de las comunidades receptoras con el buen trato al turista asegurándose que regrese y que recomiende al destino. Ayuda a tomar conciencia sobre lo importante que es el turismo para el país, el cuidado y la conservación de los recursos turísticos, es así que también, motiva a que los prestadores turísticos se comprometan a brindar servicios de calidad.

A partir de este contexto, Villa y Ruíz (2004) destaca que existe una serie de principios básicos que ayudan a la buena cultura turística, como por ejemplo México es un país que cuenta con una gran cantidad de lugares turísticos, siendo San Carlos uno de ellos, donde para lograr explotarlos y ser excelentes anfitriones hay que tomar en cuenta lo siguiente: recibir al visitante con calidez y amabilidad; tratarlo como a uno le gustará que lo tratarán; ofrecer siempre un servicio o apoyo amigable y rápido; interesarse por formarse, capacitarse o estudiar continuamente; y, conocer la ciudad o localidad y sus atractivos contribuyen a brindar una orientación oportuna y confiable.

En relación con la literatura consultada desde el ámbito nacional, Ecuador es un país que no está exento en desarrollar la cultura turística, ya que es una de las formas que se ha

identificado como de las más importantes para lograr la satisfacción plena de quienes visitan este destino (Gurria Di-Bella, 1995; Sánchez, 2008).

Es así que Pastaza, siendo una de las 24 provincias ecuatorianas, ubicada en la Región Amazónica y que es fortalecida por poseer atractivos naturales y culturales con un clima refrescante donde las personas interactúan de forma espontánea con los turistas nacionales y extranjeros. También hay que señalar que a medida que crece la actividad, se requieren mayores conocimientos, especialmente para saber cómo llegar a cada “cliente” a partir de sus especificidades.

Esta aseveración incluye también a la ciudad de Puyo, capital provincial, que hoy en día cuenta con varios atractivos que permiten el disfrute de quienes lo visitan, propendiendo a ser un destino turístico de calidad, obligando implícitamente a que la comunidad se capacite para receptor foráneos que se sientan como en casa.

Con todo lo antes descrito, se considera que la cultura turística es una forma de comprender la actividad, desde un enfoque de servicio, que pretende que cualquier persona en cualquier lugar del destino pueda “servir” con información veraz y oportuna para que los turistas puedan llegar a los atractivos y disfrutarlos.

En esta ocasión, el fortalecimiento de la cultura turística, se enfoca en los más pequeños, con una perspectiva de concientización infantil que tribute al desarrollo del turismo, desde lo más interno que es el núcleo familiar, creando con esto acciones educativas concretas y de crecimiento a partir de las potencialidades territoriales y la idiosincrasia de la población, ello en correspondencia a lo señalado por Ramírez (2006).

Hay que destacar además, que el nicho de estudio seleccionado son los niños de las escuelas primarias entre 9 y 11 años, ya que como lo expresa Cammarata (2006), son ellos los que comparten al interior de su núcleo familiar la cotidianidad y conocimientos adquiridos durante el día, lo que permite que desde ahí pueda comenzar con la inserción de estas acciones, enfocadas a brindar servicios de calidad, desde los prestadores de servicios y las personas que aunque nos ejerzan esta actividad, son parte de la comunidad anfitriona.

Aborda un tema muy importante y novedoso para la Región Amazónica del Ecuador, específicamente para la ciudad de Puyo. Se crea un nuevo Programa de cultura turística

infantil llamado “Pequeños guías, grandes ciudadanos” y se implementa en la educación básica media específicamente a los niños de 9 a 11 años de edad. Este programa contribuye a dar un salto cualitativo en la promoción del turismo en la ciudad de Puyo, lo cual constituyen un renglón importante en la economía del país.

Esta propuesta atractiva y motivadora permite a los niños participar y aprender los saberes sobre la actividad turística en Puyo y las formas de tratar al cliente, lo cual fortalece la valorización del patrimonio turístico.

PROBLEMA CIENTÍFICO

Las personas continúan viajando para poder salir de la rutina y desenvolverse captando nuevas experiencias fuera de su lugar de residencia es así que, a nivel mundial, los individuos se preparan continuamente para lograr este objetivo. Sin embargo, existen aún comunidades que no han priorizado esta capacitación, siendo una de ellas la ciudad de Puyo, que a pesar de ser rica en atractivos turísticos, no ha logrado consolidarse como un destino de calidad, debido a varios factores, siendo uno de estos la falta, desconocimiento o inexistencia de una “cultura turística” que promueva la actividad y que genere empoderamiento en la población (Molina, Boullón, Viñals, Barreto, 2007).

Varias iniciativas gubernamentales a nivel nacional y local se han gestado, a fin de que la ciudadanía valore la importancia del patrimonio natural y cultural, contribuyendo a hacer de esta práctica una actividad responsable que genere satisfacción mutua y desarrollo económico: Es así que el PLANDETUR 2020 (2007) planteó concienciar a la ciudadanía sobre el valor y uso responsable de este patrimonio, enfocándose en los tres niveles de educación ecuatoriana: básica, media y superior.

Esta loable iniciativa no tuvo los resultados esperados, ya que se pretendió implementar estrategias generalizadoras sin tomar en consideración las potencialidades territoriales y la idiosincrasia de la población, por lo que el problema no se solucionó y sigue latente en el destino. Con estas experiencias y la palpable realidad territorial, se plantea el siguiente problema de investigación: **La inadecuada cultura turística infantil, afecta en el grado de conocimientos de aspectos turísticos en la ciudad de Puyo.**

HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

La creación de un Programa de “cultura turística infantil” dirigido a los niños entre 9 y 11 años de las instituciones educativas, nivel básica media, influye en un mejor conocimiento del turismo de la ciudad de Puyo.

OBJETIVO GENERAL

Crear un Programa de “cultura turística infantil” dirigido a los niños entre 9 y 11 años de las instituciones educativas, nivel básica media, de la ciudad de Puyo.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

OE 1. Diagnosticar la situación actual de la cultura turística en la ciudad de Puyo.

OE 2. Implementar un Programa de “cultura turística infantil” dirigido a los niños entre 9 y 11 años de las Instituciones Educativas, nivel básica media, de la ciudad de Puyo.

OE 3. Analizar la influencia de la aplicación del Programa de “Cultura Turística Infantil” dirigido a los niños entre 9 y 11 años de las Instituciones Educativas, nivel básica media, en el grado de conocimiento de aspectos turísticos en la ciudad de Puyo.

CAPÍTULO II. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

2.1 Turismo. Generalidades

Para Gurría (2010), “el turismo es un fenómeno social que consiste en el desplazamiento voluntario y temporal de individuos o grupos de personas que, fundamentalmente con motivo de recreación, descanso, cultura o salud, se trasladan de su lugar de residencia habitual a otro, en el que no ejercen ninguna actividad lucrativa ni remunerada, generando múltiples interrelaciones de importancia social, económica y cultural”.

Así también, aportando al turismo según UIOOT (1967) es la suma de las relaciones y de servicios resultantes de un cambio de residencia temporal y voluntario no motivado por razones de negocios o profesionales.

Varios exponentes señalaron en el Congreso Internacional de Sociología en México en el año 1965, al turismo como el conjunto de interacciones humanas, como transportes, hospedaje, servicios, diversiones, enseñanza, derivados de los desplazamientos transitorios, temporales o de transeúntes de fuertes núcleos de población con propósitos tan diversos como son múltiples los deseos humanos y que abarcan gamas derivadas de motivaciones. Se refiere a las acciones que realizan los visitantes.

Por lo que, engloba todas las actividades económicas que se dedican a satisfacer la demanda del turista. Así, el turismo no puede ser definido independientemente de los visitantes (turistas) y las acciones realizadas por éstos, durante sus viajes. El turismo, visto como una acción efectuada por turistas, representa una función de consumo que está relacionada con la producción de bienes y servicios que satisfacen las necesidades del visitante (Cuenta Satélite de turismo de México, 2003-2007).

Según Padilla (1980), el turismo es un fenómeno social que consiste en el desplazamiento voluntario y temporal de individuos o grupos de personas que, fundamentalmente por motivos de recreación, descanso, cultura o salud, se trasladan de su lugar de residencia habitual a otro, en el que no ejercen ninguna actividad lucrativa ni remunerada, generando múltiples interrelaciones de importancia social, económica y cultural.

Cabe resaltar que la Organización Mundial de Turismo OMT (2004), define que “El Turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocios y otros”.

A partir de la revisión bibliográfica, la autora refiere al turismo como la actividad que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por una duración inferior a un año, con cualquier finalidad principal (ocio, negocios u otro motivo personal, no relacionados con el ejercicio de una actividad remunerada en el lugar visitado), por lo que, las personas continúan viajando para salir de la rutina, y tener nuevas experiencias vivenciales fuera de su lugar de residencia.

2.2. Cultura turística. Generalidades

A partir de la indagación bibliográfica de las fuentes consultadas, se puede decir que la cultura turística no es fácilmente visible ni está explícita en la literatura, no obstante, a partir de la identificación de las actividades que se adelantaron en las instituciones pertenecientes al Programa CAT, que es una iniciativa de programa institucional que agrupa a los colegios de un territorio, denominado Programa Colegios Amigos del Turismo CAT, que establece una aproximación a su significado y lo que implica su manejo en la escuela.

Para abordar al término, es necesario dividirlo en dos aspectos: ¿qué es cultura? y ¿qué es turismo?, detalle que se desarrolla a continuación en base a los hallazgos.

2.2.1 ¿Qué es cultura?

Alvear (1998), determina que la cultura tiene muchos significados que responden a diferentes puntos y visiones del mundo, definiéndola como un "conjunto de creaciones humanas, de valores, es una realidad social que deja huellas indudables en el individuo". Además, señala que la cultura es natural en el ser humano, indica un deseo imprescindible de la naturaleza humana y, a su vez, se constituye en misión del espíritu y de la libertad.

Así mismo vale la pena indicar, que la cultura se vincula a un estilo de vida, la cual, durante un período de tiempo, una sociedad desarrolla sus propias tradiciones, sus propias actitudes y un estilo de vida que puede ser más o menos identificativo detallado por Lickorish y Jenkins (2000).

Otro autor expresa que el enriquecimiento cultural del fenómeno turístico depende del grado de intercomunicación que se establezca entre connaturales y viajeros, sus motivaciones culturales o simplemente la evasión de la rutina, de la apertura del turista para con la gente del lugar, no en sentido de relaciones comerciales y de servicios, sino más bien en el campo de la cultura (Ramírez, 2006).

La cultura generalmente conforma la vida de los seres humanos y responde a la subsistencia colectiva de una sociedad, es por esto que la UNESCO (2015) establece 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 a un grupo social", la cual contribuye a que el ser humano examine realidades de su entorno y se sensibilice al respecto.

2.2.2 ¿Qué es turismo?

El turismo también ha sido definido por numerosos pensadores, quienes han dado una inclinación diferente a este fenómeno según su perspectiva, es así que la Organización Mundial del Turismo y Naciones Unidas OMT (1999) conceptualizó a esta prestación como "el turismo (...) es una actividad generalmente asociada con el descanso, la diversión, el deporte y el acceso a la cultura y a la naturaleza".

Este turismo se debe forjar como una de las actividades que permiten el desarrollo propio del ser humano, no sin dejar de lado el desarrollo social en lo que respecta a la interacción de diferentes grupos sociales; su práctica conlleva elementos ineludibles de autoeducación, tolerancia mutua y enriquecimiento de saberes genuinos a partir de aprendizaje de las legítimas divergencias entre pueblos y culturas y de su pluralidad.

Lickorish y Jenkins (2000) hacen una descripción del turismo y resaltan aspectos positivos, como son (...) cuidar las comunidades para que la población se quede en ellas es la mejor manera de conservar sus tradiciones y los estilos de vida; el turismo acentúa los valores de

aquella sociedad que da importancia al ocio y al descanso (...); el turismo puede renovar las tradiciones de la arquitectura local, el patrimonio histórico y el entorno cultural (...).

A pesar de lo expresado en el párrafo anterior, los autores advierten que "en muchos países, los turistas no son conscientes de las costumbres, tradiciones y modelos locales, y pueden llegar a ofender sin intención a la población local".

Trasladando la cultura turística al campo del aprendizaje Gurria (1995) expresa que esta comienza desde la escuela, se concientiza a los estudiantes sobre la importancia de su destino, generando mayor compromiso en cuanto al uso y la conservación tanto de los recursos naturales como de los culturales. Esta sensibilización y tal apropiación deben hacerse a partir de actividades pedagógicas programadas por las áreas y que tengan relación con la cultura turística.

De hecho, en la medida en que se dé una buena interacción entre el turista y la población local, se favorecen y se pueden llegar a "fomentar los intercambios culturales, provocar el disfrute amistoso y responsable (Lickorish y Jenkins, 2000).

2.2.3 ¿Qué es cultura turística?

Al respecto, Gurria Di-Bella (1995) plantea lo siguiente la cultura turística concierne tanto a turistas como a anfitriones, pues se conforma de procesos sistemáticos de concienciación en los diversos ambientes en los cuales estos se desenvuelven (familia, trabajo, escuela, etc.), de tal manera que las actitudes de visitantes y visitados se expresen como una comprensión mutua, dentro de un marco referencial común.

Además, el autor involucra diferentes espacios tanto a nivel familiar como de la escuela, en los cuales la cultura turística representa un factor importante en la comunidad local y en las personas que disfrutan y realizan actividades experienciales en un territorio.

Concomitante a esto, Sánchez (2008), se refiere a cómo la cultura turística es parte de la cultura íntegra de una sociedad orientada al conocimiento y valoración del fenómeno turístico, que busca la satisfacción de los turistas y los mayores beneficios cualitativos y cuantitativos para las comunidades anfitrionas.

De hecho esta misma autora afirma que se encuentra en toma de conciencia de la comunidad anfitriona de la actividad turística y de su importancia como actividad socioeconómica; además, también radica en la adquisición de conocimientos, valores y actitudes a manifestarse en su proceder ante la diaria recepción de turistas, por lo que esa situación, más que atención interesada y calculada, o afectación y servilismo, signifique una ocasión de contacto con la otredad, lo que facilita el conocimiento y aprecio intercultural. Esto conlleva un aprendizaje mutuo a partir de actitudes positivas hacia la diversidad e intercambios interculturales, aprendizaje que, desde el desarrollo de la actividad turística en un destino, se genera entre la población local y el turista.

Según la Secretaría de Turismo de México (2014), "la cultura turística es resultado de esfuerzos tendientes al conocimiento de los conceptos fundamentales del turismo. Tiene su fundamento desde la perspectiva del desarrollo sustentable, incorporando las dimensiones sociales, culturales, ambientales y económicas de la actividad turística". La orientación y el lugar que ocupan los beneficios comunitarios permiten la disposición y generación de ambientes favorables en los que prevalecen la colaboración y la vinculación de las comunidades locales, de conformidad con sus particularidades. Está integrada por la diversidad de conocimientos y valores, los cuales se transmiten, se aprecian, se apropian, se disfrutan, según sea el caso coadyuvando a su vez a la sustentabilidad, siempre involucrando tanto a la comunidad receptora como a los turistas que visitan un destino o un territorio (SECTUR, 2005).

Rueda (2012) también hace un aporte en la conceptualización y la describe como que la cultura debe darse tanto para los prestadores de servicios como para los turistas, donde es necesario crear una conciencia, un orgullo y un respeto por los recursos que se tienen, para poder exigir el mismo cuidado a los turistas que visitan el país. Esto se logra enseñando a la población sobre la existencia de las riquezas naturales y culturales dentro de su región, y el conocimiento creará un sentido de pertenencia que con el tiempo crecerá.

Así, las instituciones educativas tienen el deber de promover grandes transformaciones a partir de los aprendizajes logrados por los estudiantes si aplican los conocimientos a las realidades locales respecto al entorno natural y cultural, en coherencia con algunas tipologías turísticas, y que, a su vez, propendan al mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad.

Es por esto que, en México, la SECTUR en el año 2006 realizó un estudio a los docentes universitarios donde buscó identificar las grandes transformaciones de la cultura turística a partir del aprendizaje, aplicando una encuesta exploratoria, siendo una de sus preguntas "El efecto multiplicador de la cultura turística, ¿incide en el cambio de la mentalidad del turista?". El resultado de esta indagación visualizó que existe un incremento significativo del empoderamiento en base al conocimiento adquirido de las actividades desarrollada en el territorio.

Esto se debe además a que la cultura universal está a disposición del ser humano a través de la actividad turística. De esta manera, el fenómeno turístico permite el desarrollo cultural de los pueblos a través de la interacción turística, la apertura a nuevos conocimientos y costumbres, y a la experimentación de otras culturas ajenas a la propia (Ramírez, 2006).

En la línea de esta afirmación, el interés por la cultura de otros destinos determina, en algunas ocasiones, la selección del destino; por lo que, la comunidad local debe estar preparada para mantener un diálogo cultural y para descubrir aquello que se deriva de la práctica de las actividades turísticas.

Es así que la SECTUR (2014), definió a la cultura turística como el "(...) conjunto de conocimientos y valores que adquieren tanto turistas como anfitriones del destino y que, mediante su práctica, más una serie de actitudes y costumbres, se favorece el fomento y el crecimiento de la actividad turística. Esto implica sobre todo tener el compromiso y respeto por las necesidades de ambas partes: turistas y anfitriones".

2.2.4 Objetivos de la cultura turística

Desde la perspectiva general el MINCETUR (2015) puntualiza que la cultura turística busca generar el reconocimiento de la importancia de la actividad turística para el desarrollo local y nacional, fomentando la participación conjunta del sector público y privado, con la finalidad de alcanzar el desarrollo sostenible del turismo y la dinamización del sector.

A esto se le adiciona el fortalecimiento de la identidad local, regional y nacional de las poblaciones anfitrionas, fomentando el buen trato al turista para asegurar su retorno y recomendación de visita, impulsando la toma de conciencia sobre el valor del turismo y su desarrollo, motivando el compromiso de los prestadores de servicios turísticos a brindar servicios de calidad.

Esta generación de una cultura de planificación conjunta entre los gestores locales y nacionales logra el desarrollo de la cultura turística, que está ligada con las actividades pedagógicas desarrolladas en las entidades educativas competentes, donde la inclusión de contenidos turísticos en la currícula educativa.

Donde la participación y el público objetivo para el cumplimiento a cabalidad de una excelente cultura turística en un destino se enfocan en los gestores de la planificación, gobiernos regionales, gobiernos locales, direcciones regionales de los diferentes sectores públicos, gestores del destino, prestadores de servicios turísticos (establecimientos de hospedaje, restaurantes, agencias de viaje, empresas de transporte, guías oficiales de turismo) y servicios complementarios; comunidad educativa: estudiantes de nivel primaria y secundaria, estudiantes de universidades e institutos superiores y población sectorizada: comunidades, colectivos, juntas vecinales, taxistas, mototaxistas, medios de comunicación, Policía Nacional, personal de seguridad, personal de limpieza, entre otros; son la participación y público objetivo para el cumplimiento a cabalidad de una excelente cultura turística en un destino.

2.2.5 Importancia de la cultura turística

Como lo explica la Asociación Peruana de Autores y Compositores (APDAYC, 2017) la cultura turística es importante porque fortalece la identidad local, regional y nacional de los anfitriones, fomenta el buen trato al turista (asegurando que regrese y recomiende al destino), concientizando sobre lo importante que es el turismo para el país promoviendo al cuidado y conservación de los recursos turísticos, motivando que los prestadores de servicios turísticos se comprometan a brindar servicios de calidad y así generar una cultura de planificación entre autoridades locales y nacionales.

La importancia de esta actividad radica la búsqueda de prestadores de servicios competentes donde el conocimiento, la práctica, los valores y las actitudes estén integradas en cada individuo, a fin de brindar el mejor servicio y lograr una inolvidable experiencia positiva de los usuarios. En este sentido resulta tener en consideración los siguientes aspectos:

2.2.6 Conocimiento

Definido como el proceso de administrar continuamente conocimiento de todo tipo para satisfacer necesidades presentes y futuras e identificar y explotar conocimientos, tanto existentes como adquiridos que permitan el desarrollo de nuevas oportunidades (Zorilla, 1997).

Este conocimiento tiene un carácter individual y social; puede ser: personal, grupal y organizacional, ya que cada persona interpreta la información que percibe sobre la base de su experiencia pasada (Núñez, 2004).

Además, se requiere de conocimientos sobre los principales atractivos turísticos de un destino, datos relevantes de historia, geografía, cultura, costumbres donde repercute el conocimiento y aprendizaje para quién este frente a un turista, en la cual se destaca las técnicas de método en la operación de los servicios turísticos, con el compromiso de demostrar los valores y actitudes como el compromiso, constancia, disciplina, honradez, moralidad, orgullo, respeto, responsabilidad y vocación de servicio, amabilidad, cortesía, eficiencia, disposición, profesionalismo (Conforme el documento “Breviario de Cultura Turística” de la Secretaría de Turismo en México, 2014)

2.2.7 Valores

Acosta (1992) define a los valores como los ideales que actúan al modo de causas finales esto es por una parte, el motor de que pone en marcha nuestra acción y, a la vez la meta que queremos alcanzar una vez puestos los medios adecuados. Por tanto, los valores son

finalidades y no medios y, por ello, estimables en sí mismos y no con vista a alguna otra cosa.

Según Sartre (1994), los valores son ejes fundamentales por los que se orienta la vida humana y constituyen a su vez, la clave del comportamiento de las personas.

Hernando (1997) planteó que una de las definiciones generalmente aceptada en las Ciencias Sociales, considera a los valores como concepciones de lo deseable que inciden en el comportamiento selectivo.

Rokeach (1973) abordó también esta temática en su obra titulada “La naturaleza o valores humanos”, donde sustenta que los valores son guías y determinantes de actitudes sociales e ideológicas, por una parte, y del comportamiento social por la otra.

Así también Marín (1976), definió al valor como todo lo que corresponde a las necesidades y tendencias del hombre. Adaptando estas aseveraciones a la actividad turística, están indisolublemente ligadas a las creencias, a las actitudes y a las normas de conducta, elementos que tienen su fundamento en la cultura adquirida a través del proceso de socialización que hace del ser humano producto y productor de esa misma cultura.

En este contexto, Ecuador ha definido estas actitudes y/o valores desde la competencia denominada “Hospitalidad la cual busca principalmente adecuar, acoger y servir con excelencia a los usuarios de los servicios prestados con satisfacción. Donde los elementos principales son los conocimientos, habilidades y actitudes inherentes (Norma Técnica Ecuatoriana Voluntaria, NTE INEN 2 451:2008-12).

2.2.8 Principios básicos de la cultura turística

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. No hay país que no tenga riqueza cultural, atractivos y recursos diversos; sin embargo, lo que hace que este tenga más valor es su

gente, más aún si esta población tiene muy claro que el turismo es un tema cultural. Conforme el documento “Breviario de cultura turística” de la Secretaría de Turismo en México (2014), se expresó que la cultura turística se basa en 10 principios que recogen el comportamiento de todos los actores que intervienen en la actividad, los que se detallan en la Figura 1.



Figura 1: Principios de la cultura turística

Fuente: SECTUR, 2014

Adaptado por la autora

2.3 Programas. Conceptualizaciones

Para iniciar con el abordaje de este epígrafe es indispensable iniciar con la conceptualización del término programa y su aplicación histórica enfocada a la cultura turística. Es así que de acuerdo a las fuentes bibliográficas identificadas se define que:

Según Koontz (1995) los programas son aquellos planes en lo que es no solamente se fijan los objetivos, y la secuencia de operaciones sino principalmente el tiempo requerido para realizar cada una de sus partes.

A su vez, Weihrich (1999) manifiesta que “los programas son un conjunto de metas, políticas, procedimientos, reglas, asignaciones de tareas, pasos a seguir, recursos por emplear y otros elementos necesarios para llevar a cabo un curso de acción dado; habitualmente se apoyan en presupuestos”.

Es por ello que la autora concluye que un programa es un esquema que muestra la secuencia que lleva a cabo un proceso, previa declaración de actividades y acciones a seguir para el cumplimiento de un objetivo. Son estrategias de acción cuyas directrices determinan los medios que articulados gerencialmente, apoyan el logro de uno o varios objetivos de la parte general de un plan. Conjunto de acciones específicas ordenadas secuencialmente en el tiempo, para obtener resultados preestablecidos en relación con la elaboración de un proyecto o la construcción de una realidad. El programa constituye la parte instrumental de un plan y obedece a los lineamientos y disposición del mismo.

2.4 Programas turísticos. Características y generalidades

Un programa se caracteriza por la fijación del tiempo referido, en una de sus partes, el cual debe poseer las siguientes características: continuo, el programa debe tener una secuencia sin interrupción, flexible el programa debe adaptarse a los constantes cambios ya acontecimientos y exacto donde el programa debe considerar un tiempo de duración. (Reyes, 1986).

Un programa de fortalecimiento de la capacitación en turismo desarrolla un sistema de gerenciamiento de la formación del recurso humano para el turismo en el que participen de manera práctica y con corresponsabilidad, los sectores educativo, empresarial y público (Del Alcázar, 2002).

Los programas turísticos básicos se desarrollan de acuerdo a los contextos locales, a los atractivos existentes y a las características de los turistas a quienes se orienta, e incorporando información relevante (costos, accesos, transportes, alojamientos, servicios de alimentación, actividades posibles de realizar, entre otros), considerando las normativas y regulaciones vigentes (Chan, 2005)

De acuerdo al contexto identificado y a partir de la revisión bibliográfica, se han identificado ocho programas, los que sirven de base teórica metodológica para el diagnóstico, elaboración y aplicación de un Programa de “cultura turística infantil” dirigido a los niños entre 9 y 11 años de las instituciones educativas, nivel básica media, de la ciudad de Puyo.

2.5 Programas de fortalecimiento turístico a nivel mundial

1. Código ético mundial para el turismo y su aplicación en la cultura turística (OMT, 2001)

A nivel internacional, la Organización Mundial del Turismo (OMT) y Organización de Naciones Unidas (ONU) instauraron en el 2001 el Código Ético Mundial para el Turismo, que establece unos parámetros de actuación entre los actores que intervienen en el turismo y, por ende, entre los miembros de la comunidad receptora, incluidos los docentes y estudiantes de las instituciones educativas.

Es importante tener claro que en esta actividad debe primar un comportamiento de respeto al ser humano, respeto a la dignidad y a la integridad de las personas, a la naturaleza, respetando el medio ambiente y los recursos naturales, al patrimonio artístico, arqueológico y cultural.

Tener en cuenta que la educación puede y debe conseguir la transformación de las personas y de las sociedades, ya que no solo debe reflejar lo que ocurre en la sociedad, sino que ha de anticipar a esa misma sociedad las propuestas más avanzadas justas e igualitarias; se puede pensar que son necesarias actividades que lleven a los profesionales y futuros profesionales del turismo a un conocimiento y reflexión sobre el Código Ético del Turismo, para conseguir una educación turística capaz de tener en cuenta todo aquello que beneficie al ser humano, a sus relaciones interpersonales y a su entorno.

2. Programa de asistencia a pequeños hoteles de Centro América (Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua, Panamá) (PCTC, 2002)

Para los pequeños empresarios hoteleros, el mito se vuelve una realidad en cuanto se refiere a la permanente búsqueda de mejorar el servicio, la calidad, la atención, en general la cultura turística. Cada cliente se convierte en una nueva etapa y desafío. Seguramente el mismo camino a recorrer, pero diferente esfuerzo. El desarrollo de la empresa en su conjunto en un aprendizaje permanente. Por ese motivo, el Programa de Asistencia a Pequeños Hoteles de Centroamérica, presenta en esta oportunidad el Manual de Cultura Turística, un esfuerzo mancomunado de sistematización en seis países y posterior homologación para entregar un producto que sirva para “este camino” en el que se encuentran permanentemente cada vez con personas nuevas.

Un gran número de los establecimientos de alojamiento lo constituyen pequeños y medianos hoteles, los cuales no cuentan con las herramientas y técnicas para hacerlos competitivos en el mercado turístico internacional. El hecho de que la mayoría de los establecimientos de alojamiento sean pequeños y medianos hoteles es de suma importancia para el desarrollo turístico de un destino por cuanto garantiza que la generación de riqueza que el turismo produce se queda en la propia región, con el consiguiente beneficio para las comunidades locales, por lo que la implementación del Programa de Asistencia a los Pequeños Hoteles de la región es de carácter estratégico para los países. La Región le ha dedicado gran importancia al fortalecimiento del sector turístico, estimulando el desarrollo de empresas pequeñas y suministrando asistencia e incentivos al sector de pequeños hoteles.

3. Plan sectorial de turismo 2003-2006 - Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, Bogotá (MCIT, 2003)

La cultura turística, como concepto, ha sido referenciada en varios documentos, como el Plan Sectorial de Turismo 2003-2006 (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2003), que lo establece como una de sus estrategias dentro del epígrafe "Educación para cimentar una cultura turística" por tanto el "Turismo como factor de prosperidad" dirige este concepto "en busca de un fortalecimiento de la educación cuyo objetivo general busca “consolidar los procesos regionales de turismo de tal manera que se disponga de una oferta

de productos y destinos altamente competitivos (de clase mundial) para los mercados nacionales e internacionales”.

De igual forma, el plan establece entre sus estrategias principales el mejoramiento y consolidación de la competitividad del sector, así como la calidad de los servicios, los productos, las empresas y destinos turísticos donde la base más importante en materia es la creación de una cultura de la calidad turística, enfocada inicialmente para los prestadores de servicios turísticos, promoviendo a través de las Unidades Sectoriales de Normalización, la creación de normas técnicas sectoriales de turismo, en donde los principales componentes de una estrategia de fortalecimiento a la competitividad deben ser la educación y la formación turística dirigida a las personas vinculadas de forma directa como indirecta con el sector, puesto que son los trabajadores, quienes permiten al turista formarse juicios de valor positivos o negativos a cerca de los servicios recibidos y la satisfacción de sus expectativas, que dependen en gran medida del trato y calidad de servicio que el personal de atención al turista y demás personas alrededor del sector ofrezcan en medio de la experiencia turística.

4. Programa nacional colegios amigos del turismo, Colombia (CAT, 2005)

Todos por un nuevo país pretende impactar el Proyecto Educativo Institucional, mediante la construcción de un proyecto transversal para uso creativo de tiempo libre de las instituciones educativas de carácter público del país, de tal forma que transversalmente se permeen los contenidos y prácticas de enseñanza desde los niveles de preescolar, básica (primaria y secundaria) y educación media.

El objetivo es generar cultura turística en la sociedad, mediante la inclusión de proyectos pedagógicos de carácter turístico en el Proyecto Educativo Institucional, donde se pretende el uso creativo en el tiempo libre para generar un impacto en la comunidad educativa con proyección innovadora y de cambio.

5. Programa de cultura turística infantil. El turismo crece con los niños. Salta Argentina (MCT, 2008)

El Programa “El Turismo crece con los niños” se concreta en el entendimiento de dicho propósito, generando acciones educativas concretas y profundamente enriquecedoras que aportan a la formación integral del niño, a su crecimiento y a su promoción cultural.

El rápido crecimiento de las ciudades y de las localidades como centros turísticos en una de las más ricas en ecosistemas diversos y ante la necesidad de protegerlos para el disfrute de las futuras generaciones es fundamental crear conciencia desde la niñez sobre la importancia de la preservación de los recursos naturales, culturales y sociales que hacen de los destinos turísticos más importantes del país.

La escuela, es uno de los medios adecuados para transmitir a los alumnos y en consecuencia a su grupo familiar los beneficios que genera el desarrollo de la actividad. Por eso es necesario que todas las acciones educativas que se realicen converjan en un propósito común, establezcan un proceso de enseñanza- aprendizaje que facilite a los educandos, la toma de conciencia de los valores y responsabilidades que demanda la actividad turística y que los comprometa en el ejercicio de la misma buscando su crecimiento.

6. Mi pequeño turista los niños se forman como guías turísticos. Ministerio de Turismo, Ecuador (2010)

Integrar a más infantes en esta interesante propuesta que beneficia a las comunidades, fomentando acciones de turismo consciente que motiven a los niños y niñas a ser los próximos embajadores del turismo.

La idea es formar en los niños una cultura turística, de manera que puedan identificarse con el país y aprender a tratar a un visitante extranjero, por lo que, ellos son los futuros promotores del turismo donde manejan la parte metodológica y el tema de responsabilidad interno en un destino, con la práctica de transmitir las riquezas naturales y culturales; para motivar a las familias a conocer lugares únicos y grandiosos.

7. Cultura turística y vida cotidiana en San Carlos, México (Ruíz, 2012)

La educación dentro del término vida cotidiana, es de suma importancia, ya que es un pilar del desarrollo económico, social y sobre todo de reducción de riesgos de la vida diaria, es decir, con una buena educación cultural se puede lograr una comunidad llena de tranquilidad y bastante hospitalaria, obteniendo así, que sus residentes ofrezcan buena información sobre lo que se vive en un lugar de destino y del qué hacer del lugar.

Así mismo, la educación es una base que ayuda a hacer crecer un lugar de destino como una de las principales motivaciones para visitarlo, ya que en ella se encuentra una serie de actividades y diversiones, propias para los visitantes de las cuales también disfrutaban los residentes del lugar.

8. La cultura turística de los pobladores y trabajadores del centro histórico de Trujillo como factor de desarrollo turístico. (Municipalidad de Trujillo, 2014)

Este tema se desarrolló para conocer si los pobladores de Trujillo conocen la historia, fechas importantes, atractivos turísticos, entre otros, por lo que se recomienda desarrollar un programa de capacitación de cultura turística dirigido a la población local con la finalidad de mejorar la actitud de la población frente a los turistas. Por lo que los propios tienen el desconocimiento de temas muy relevantes.

Tuvo como propósito dar a conocer la cultura turística de los pobladores y trabajadores como contribución al fortalecimiento del desarrollo turístico tomando acciones y actitudes que favorezcan el desarrollo del turismo frente a las necesidades y requerimientos de los turistas, influyendo de manera positiva en la calidad de los servicios y percepción de los turistas.

Con estos antecedentes y con la identificación de las particularidades del territorio, se puede concluir que en la ciudad de Puyo en la actualidad no se ha ejecutado un Programa que considere a la cultura turística como eje articulador y que esté enfocado desde las instituciones educativas primarias.

CAPÍTULO III. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 Localización

El presente trabajo de innovación se desarrolló en la ciudad de Puyo, capital provincial de Pastaza, en la Amazonía Ecuatoriana (figura 2). Habitan 33.557 personas aproximadamente según el último Censo Nacional respecto a la población (INEC, 2010).



Figura 2: Provincia de Pastaza y ciudad de Puyo
Fuente: Pastaza.travel (2017)

3.2 Tipo de investigación

La investigación realizada es de tipo descriptiva, ya que trata realidades de hechos y sus características fundamentales, las cuales son constatadas. Además, con métodos fiables de tipo experimental, ya que se realiza una manipulación en la variable independiente para verificar su efecto o incidencia en la variable dependiente. Asimismo, se pretende describir la percepción de los actores turísticos en cuanto al conocimiento sobre la cultura turística, a través de entrevistas semiestructuradas con su respectiva sistematización, buscando identificar las falencias de información referentes a la cultura turística infantil.

Su enfoque es cualitativo y cuantitativo, porque inicia describiendo un problema social existente, para posteriormente, mediante la recolección de datos, cuantificarlos a través de métodos estadísticos, de modo que se conviertan en resultados objetivos y pertinentes.

3.3 Métodos de investigación

“En el campo de la investigación, se considera método al modo general o manera que se emplea para abordar un problema (Arias, 2012).

El método toma relevancia porque fundamenta el proceso investigativo e identifica lineamientos o procedimientos a seguir por lo que, para realizar el presente trabajo, se emplea como estrategia metodológica investigación-acción, inscrita en el paradigma socio-crítico, por ser tratada a partir de una situación actual o realidad del entorno, lo que permite identificar los factores de incidencia respecto al objeto de estudio y, de esta forma elaborar un Programa de “cultura turística infantil” dirigido a los niños entre 9 y 11 años de las instituciones educativas, nivel básica media, de la ciudad de Puyo.

Sobre esta base se emplean los métodos teórico y empírico, que se detallan a continuación:

- El **histórico-lógico** para recopilar y analizar información referente a la temática.
- El **inductivo-deductivo** mediante un procedimiento metodológico, para dar cumplimiento al Objetivo Específico OE 1: Diagnosticar la situación actual de la cultura turística en la ciudad de Puyo.
- El **análisis y síntesis** para enunciar los fundamentos teóricos que sustentan el estudio de los fenómenos y procesos abordados, a partir de la consulta en fuentes bibliográficas primarias y/o secundarias dando cumplimiento al Objetivo Específico OE 2: Implementar un Programa de “cultura turística infantil” dirigido a los niños entre 9 y 11 años de las instituciones educativas, nivel básica media, de la ciudad de Puyo.

Además, para dar cumplimiento al Objetivo Específico OE3: Analizar la influencia de aplicación de un Programa de “Cultura Turística Infantil” dirigido a los niños entre 9 y 11 años de las Instituciones Educativas, nivel básica media, en el nivel de conocimiento de aspectos turísticos en la ciudad de Puyo.

Fuentes de recolección de información

La recolección de información está enfocada en caracterizar el valor de la fuente en base a criterios de calidad; es decir, de relevancia, confiabilidad y credibilidad, ya que a través de estas se pueden identificar las estrategias y métodos, los procedimientos y los instrumentos de mediación de la investigación, esto a partir de los expuestos por Campos (2010), donde señala que las fuentes de información son un instrumento para el conocimiento, la búsqueda y el acceso de la información.

- **Fuentes primarias:** Son aquellas que contienen información original no abreviada, se las conoce también como información de primera mano. Estas son: tesis doctorales, libros, artículos científicos, artículos de revistas (Bernal, 2010).
- **Fuentes secundarias:** Están compuestas por información primaria sintetizada, evaluada, analizada y reorganizada. Estas son: revistas de resúmenes, índices bibliográficos, bases de datos (Bernal, 2010).

En conclusión, las fuentes de recolección de información son los recursos necesarios e indispensables para el desarrollo de la investigación, ya que permitieron generar lineamientos o estrategias basadas en el conocimiento.

Técnicas

- ✓ **Encuesta de diagnóstico con cuestionario semiestructurado** de acuerdo con García (1993) una encuesta es una investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa de un colectivo, por lo que en la presente investigación fueron aplicados a los niños entre 9 y 11 años en las instituciones educativas, nivel básica media, de la ciudad de Puyo referentes a la cultura turística. (**Anexo 1**)

La metodología aplicada es la de “**cara a cara**” que consiste en entrevistas directas y personales, en correspondencia a lo señalado por (Sierra, 1994).

Los instrumentos fueron desarrollados y validados por cálculo de confiabilidad por el coeficiente *Alfa de Cronbach*.

- ✓ **Observación directa:** desarrollada por la autora de la presente investigación, a fin de identificar de forma general el comportamiento y actitudes de los niños objeto de estudio. Aplicando la metodología de acercamiento “cara a cara” con los niños, para una observación nivel de aprendizaje que sirve como retroalimentación a cada estudiante, según lo expresado por (Hernández, Fernández y Baptista, 2003).

La técnica fue aplicada con trece fichas a trece paralelos de las instituciones educativas nivel básica media de la ciudad de Puyo. (Anexo 2)

En la Tabla 1 se refleja el nombre las Instituciones Educativas Fiscales y los paralelos participantes en la aplicación de la ficha de observación de la presente investigación.

Tabla 1: Fichas de observación aplicadas

N.-	NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN	PARTICIPANTES	CANTIDAD
1	Unidad Educativa Primero de Mayo	Quinto B Sexto C Séptimo A	1 1 1
2	Unidad Educativa Francisco de Orellana	Quinto A	1
3	Unidad Educativa Eduardo Vásconez Suraty	Séptimo A	1
4	Escuela de Educación Básica Enrique Vacas Galindo	Quinto C	1
5	Unidad Educativa Fiscal Andoas	Quinto C Sexto A Séptimo A	1 1 1
6	Unidad Educativa Provincia de Pastaza	Quinto B Sexto C Séptimo A	1 1 1
7	Unidad Educativa Doce de Mayo	Quinto A	1
Total			13

Fuente: Formato metodología

Elaborado por: Autora

- ✓ **Entrevista de percepción con cuestionario semiestructurado:** aplicada a los actores que lideran la Mesa de Turismo de la provincia de Pastaza. (**Anexo 3**)

En lo que respecta a la entrevista, es posible señalar que esta técnica se define como: “(...) reiterados encuentros cara a cara, entre el investigador y los informantes, dirigidos a la comprensión de las perspectivas que tienen estos de sus vidas, experiencias o situaciones, en sus propias palabras (...)” (Taylor y Bogdan, 1987).

Se optó por esta técnica de recolección de datos porque permite el acercamiento a los sujetos y comprender lo que quieren decir o expresar libremente respecto de sí mismos, de su entorno, o del mundo, accediendo a situaciones privadas, pasadas o distantes, a discursos y expresiones verbales (opiniones, ideas, nociones, expectativas), y no verbales (gestos, tono de voz), permitiendo además aumentar el grado de flexibilidad (Gallardo y Moreno, 1999) cuando es necesario para alcanzar mayor profundidad o lograr cantidad de información (Goode, W.J. y Hatt, PK. 1976).

La metodología aplicada es la de Categorías Patrones o Respuestas con mayor frecuencia de mención por (Rojas, 1981).

En la Tabla 2 se detallan las nueve entidades u organismos públicos y privados que lideran el sector turístico de la provincia de Pastaza.

Tabla 2: Actores que lideran el sector turístico de la provincia de Pastaza

N	ENTIDAD	REPRESENTANTE
1	Oficina de gestión y promoción turística de Pastaza. MIN-TURISMO	1
2	Asociación de hoteleros de Pastaza	1
3	Cámara provincial de turismo de Pastaza	1
4	Universidad Estatal Amazónica, Carrera de Turismo	1
5	Observatorio Turístico UEA	1
6	GAD municipal del cantón Pastaza , Dirección de Turismo	1
7	GAD provincial de Pastaza Coordinación de Turismo	1
8	Asociación de guías de Pastaza	1
9	Asociación de atractivos turísticos	1

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza (2018)

Elaborado por: Autora

- ✓ **Encuesta de conocimientos adquiridos con cuestionario semiestructurado:** aplicada “cara a cara” a los niños entre 9 y 11 años en las instituciones educativas, nivel básica media, de la ciudad de Puyo. El tamaño de la muestra se da a partir del universo identificado; utilizando la Metodología Delphy de Dalkey, N., y Helmer, O. (1962), según se detalla en las Tablas 3 y 4. (**Anexo 4**)

En la Tabla 3 se identifican a las Instituciones Educativas Públicas de la ciudad de Puyo de acuerdo a los registros que reposan en los archivos digitales y físicos de la Dirección Distrital de Educación Pastaza (2017-2018), en un total de siete establecimientos.

Tabla 3. Instituciones Educativas (2017 – 2018)

N.	INSTITUCIONES EDUCATIVAS	DIRECCIÓN	PARROQUIA	CANTÓN	NIVELES QUE OFERTA
1	UNIDAD EDUCATIVA DOCE DE MAYO	Av. Mons. Alberto Zambrano y Tomas Romero Gross	Puyo	Pastaza	Inicial - EGB – Bachillerato
2	UNIDAD EDUCATIVA FRANCISCO DE ORELLANA	Sucumbíos y Avenida Los Pindos	Puyo	Pastaza	Inicial - EGB - Bachillerato
3	UNIDAD EDUCATIVA EDUARDO VASCONEZ SURATY	Calle Miramelindos y Bugambillas	Puyo	Pastaza	Inicial - EGB
4	UNIDAD EDUCATIVA ANDOAS	Calle Francisco de Orellana y Cumandá	Puyo	Pastaza	Inicial - EGB - Bachillerato
5	ESCUELA DE EDUCACION BASICA ENRIQUE VACAS GALINDO	Av. Ceslao Marín y Manabí	Puyo	Pastaza	EGB
6	UNIDAD EDUCATIVA PROVINCIA DE PASTAZA	Vicente Rocafuerte y Tungurahua	Puyo	Pastaza	Inicial - EGB - Bachillerato
7	UNIDAD EDUCATIVA PRIMERO DE MAYO	Cotopaxi y Manabí	Puyo	Pastaza	Inicial - EGB - Bachillerato

Fuente: Dirección Distrital de Educación Pastaza (2017 – 2018)

Elaborado por: Autora

En la Tabla 4 se evidencia el total de niños entre 9 y 11 años que estudian en los niveles quinto, sexto y séptimo de básica en las instituciones educativas primarias de la ciudad de Puyo, en un total de 1525 estudiantes.

Tabla 4: Número total de estudiantes por niveles

N.	INSTITUCIONES EDUCATIVAS	QUINTO DE BÁSICA	SEXTO DE BÁSICA	SÉPTIMO DE BÁSICA	TOTAL
1	UNIDAD EDUCATIVA DOCE DE MAYO	62	60	74	196
2	UNIDAD EDUCATIVA FRANCISCO DE ORELLANA	90	81	110	281
3	UNIDAD EDUCATIVA EDUARDO VASCONEZ SURATY	30	31	22	83
4	UNIDAD EDUCATIVA ANDOAS	95	81	97	273
5	ESCUELA DE EDUCACION BASICA ENRIQUE VACAS GALINDO	97	98	87	282
6	UNIDAD EDUCATIVA PROVINCIA DE PASTAZA	31	25	28	84
7	UNIDAD EDUCATIVA PRIMERO DE MAYO	96	114	116	326
NUMERO TOTAL DE ESTUDIANTES					1525

Fuente: Dirección Distrital de Educación Pastaza (2017-2018)

Adaptación según información obtenida

Método Delphy u Oráculo de Delfos

Los análisis cualitativos son cada vez más importantes y comienzan a formar parte de las investigaciones en múltiples esferas. Un método de pronóstico cualitativo muy popular es el método Delphy. Fue desarrollado por Olaf Helmer y otros en la RAND Corporation a mediados de la década de 1960. Este procedimiento utiliza un grupo de expertos para el análisis que se mantienen aislados con objeto de minimizar el efecto de presión social y otros aspectos del comportamiento de pequeños grupos. Los expertos pueden ser especialistas internos o externos. No existe una estructura rígida para aplicar el método Delphy, pero es usual que se siga una determinada secuencia. Su uso en general requiere una considerable flexibilidad para satisfacer las necesidades de la situación, un análisis comparativo de la introducción y la expansión del nuevo producto, basando la comprobación en patrones de similitud.

Se utilizó este método para consultar a un conjunto de expertos y validar la propuesta sustentada en sus conocimientos, investigaciones, experiencia, estudios bibliográficos, etc.

Da la posibilidad a los expertos de analizar el tema con tiempo sobre todo si no hay posibilidades de que lo hagan de manera conjunta. Casi siempre sus ocupaciones lo impiden por los niveles de responsabilidad de cada uno y la dispersión de los lugares de ubicación de los mismos. Esta vía se caracteriza por permitir el análisis de un problema complejo dando independencia y tranquilidad a los participantes, es decir, a los expertos. Siempre se comenzaría este proceso enviando un modelo a los posibles expertos con una explicación breve sobre los objetivos del trabajo y los resultados que se desean obtener. Según Dalkey, N., y Helmer, O. (1962).

La secuencia establecida para cumplir con la metodología Delphy se detalla a continuación:

1. Se establece contacto con los expertos conocedores y se les pide que participen en panel.
2. Se manda un cuestionario a los miembros del panel y se les pide que den su opinión en los temas de interés.
3. Se analizan las respuestas y se identifican las áreas en que están de acuerdo y en las que difieren.
4. Se manda al análisis resumido de todas las respuestas a los miembros del panel, se les pide que llenen de nuevo el cuestionario y den sus razones respecto a las opiniones en que difieren.
5. Se repite el proceso hasta que se estabilizan las respuestas. ¿A quiénes considerar expertos? Uno de los problemas principales es decidir quiénes son los expertos o conocedores del tema a analizar. (**Anexo 5**)

Coefficiente Alfa de Cronbach

El método de consistencia interna basado en el Alfa de Cronbach permite estimar la fiabilidad de un instrumento de medida a través de un conjunto de ítems que se espera que midan el mismo constructo o dimensión teórica. La validez de un instrumento se refiere al

grado en que el instrumento mide aquello que pretende medir. Y la fiabilidad de la consistencia interna del instrumento se puede estimar con el *Alfa de Cronbach*.

La medida de la fiabilidad mediante el *Alfa de Cronbach* asume que los ítems (medidos en escala tipo Likert) miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados Welch (1988). Cuanto más cerca se encuentre el valor del alfa a 1 mayor es la consistencia interna de los ítems analizados.

La fiabilidad de la escala debe obtenerse siempre con los datos de cada muestra para garantizar la medida fiable del constructo en la muestra concreta de investigación. Como criterio general, George y Mallery (2003) sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

- **Coeficiente alfa >.9 es excelente**
- Coeficiente alfa >.8 es bueno
- Coeficiente alfa >.7 es aceptable
- Coeficiente alfa >.6 es cuestionable
- Coeficiente alfa >.5 es pobre
- Coeficiente alfa <.5 es inaceptable (**Anexo 6**)

3.4 Métodos Estadísticos

Los métodos estadísticos son los mecanismos aplicados para identificar las acciones u operaciones (cuantitativas y cualitativas) a las que deben ser sometidos. Para los datos obtenidos a partir del levantamiento de información lo cual se utilizó el análisis matemático-estadístico que procesó y analizó la información, utilizando la estadística descriptiva con el manejo del Programa Microsoft Excel y Software Statistical Package for the Social Science SPSS (Versión 22.0)

Con el trabajo realizado se diagnosticó, implementó y analizó el Programa de “Cultura Turística Infantil” dirigido a los niños entre 9 y 11 años de las instituciones educativas, nivel básica media, de la ciudad de Puyo; se procede a realizar un análisis comparativo con variables e indicadores obtenidos que refleje la situación actual real de los logros alcanzados acorde a los objetivos declarados.

El análisis estadístico fue llevado a cabo mediante el método porcentual.

Se empleó además, el coeficiente *Alfa de Cronbach* para verificar la confiabilidad de los cuestionarios de encuestas, y la metodología Delphy para validar el Programa denominado Pequeños guías... grandes ciudadanos !

Muestra

Al universo identificado de 1525 niños, entre 9 y 11 años distribuidos por niveles de educación se le aplica la fórmula estadística para poblaciones finitas propuesta por Sampieri (2013); resultando una muestra de 400 encuestas a ser aplicadas.

Para determinar el tamaño de la muestra a encuestar, se tomó como universo el número de instituciones educativas nivel básica media 2017- 2018 según la Dirección Distrital de Educación Pastaza (2017 – 2018) de la ciudad de Puyo que contienen nivel básica media, ubicados en el centro urbano de la ciudad de Puyo.

La muestra estimada se encontró sustituyendo los valores en la fórmula estadística para poblaciones finitas.

Se realizó 400 encuestas a los niños de las Instituciones Educativas Primarias en la semana del 17 de septiembre del 2018, aplicadas “cara a cara” que consiste en entrevistas directas y personales en correspondencia.

El cálculo para el tamaño de la muestra se realizó empleando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{NZ^2PQ}{e^2N + Z^2PQ}$$

(Ecuación 1)

Donde:

N= Población = 1525 estudiantes

Z = Variable normalizada (del nivel de confianza de 95%) = 1,96

P = Probabilidad de éxito= 0,5

Q = Probabilidad de fracaso = 1-p = 0,5

e = Margen de error = ±5% = ±0,05

El resultado del tamaño de la muestra (n), según la fórmula, es de 400 encuestas.

3.6 Tratamiento de datos

El presente Programa de “cultura turística infantil” es un tema de innovación que refleja las siguientes variables:

- **Variable Independiente:** Instituciones educativas primarias nivel básico media de la ciudad de Puyo.
- **Variable Dependiente:** Programa de “cultura turística infantil” dirigido a los niños de 9 a 11 años.

Los datos fueron obtenidos a partir de:

- **Encuesta de diagnóstico con cuestionario semiestructurado:** Aplicando la metodología “cara a cara” que consiste en encuestas directas y personales en correspondencia, instrumento validado en el SPSS (22,0) grado de confiabilidad ,963 *Alfa de Cronbach*, un coeficiente alto, dentro del aula de aprendizaje a los niños de las instituciones educativas nivel básico media.
- **Observación directa:** Aplicando la metodología de acercamiento “cara a cara” con los niños, observación nivel de aprendizaje que sirve de retroalimentación a cada estudiante, dentro el aula de aprendizaje mediante una ficha para evaluar actitudes y comportamientos en los estudiantes al momento de recibir una capacitación.
- **Entrevista de percepción con cuestionario semiestructurado:** Aplicando la Metodología de Categorías (Patrones o respuestas con mayor frecuencia de mención) empleado a los actores de la mesa de Turismo para consolidar conocimientos turísticos y emplear en la presente investigación.
- **Encuesta de conocimientos adquiridos con cuestionario semiestructurado:** Aplicando la metodología *Delphy*, validado por expertos aplicada “cara a cara” a los niños de 9 a 11 años de edad con un coeficiente alto de 0,95 nivel de experticia.

Además, se utilizaron los programas informáticos SPSS (versión 22,0) y Microsoft Excel para validación, y confiabilidad de las técnicas a emplear en la presente investigación, además para tabular los datos obtenidos y extraer en tablas de frecuencias y porcentajes para realizar las respectivas interpretaciones en la presente investigación.

3.7 Recursos humanos y materiales

En la Tabla 5 se detallan los recursos humanos utilizados en el diagnóstico, elaboración validación y análisis del “Programa de cultura turística infantil” dirigido a los niños entre 9 y 11 años de las instituciones educativas, nivel básica media, de la ciudad de Puyo.

Tabla 5: Recursos humanos

RECURSOS HUMANOS		NÚMERO DE PERSONAS
Técnicos	Autora	1
	Directora	1
Diseño	Diseñador gráfico	1
Autoridades	Autoridades Distrito de Educación	2
	Autoridades Instituciones Educativas	7
	Docentes tutores de Educación Media	7
Objeto de Estudio	Estudiantes de 9 a 11 años de edad de las instituciones educativas primarias de la ciudad de Puyo	400
Total Recursos Humanos		419

Elaborado por: Autora

Tabla 6: Recursos materiales

MATERIALES	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
Impresiones	200	\$ 0.05	\$10.00
Copias	1000	\$ 0.02	\$ 20.00
Cuadernillos	400	\$ 2.50	\$ 1000.00
Diseños	1	\$ 200	\$ 200.00
Internet	10	\$ 1.00	\$ 10.00
Fotografías	20	\$ 0.50	\$ 10.00
Lápices	10	\$ 0.30	\$ 3.00
Total Recursos Materiales			\$ 1253

Elaborado por: Autora

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Resultados Objetivo específico OE1. Diagnosticar la situación actual de la cultura turística en la ciudad de Puyo.

Se aplicaron las técnicas mencionadas a continuación.

“Encuestas de Diagnóstico”

Se realizaron 400 encuestas a los niños de 9 a 11 años de edad en las instituciones educativas primarias en la semana del 17 de septiembre del 2018, aplicadas “cara a cara” que consiste en entrevistas directas y personales en correspondencia a lo señalado por Sierra (1994).

Validadas con *Alfa de Conbrach* porcentaje de confiabilidad, 963 datos obtenidos de SPSS (versión 22,0), se realizaron tablas de frecuencias y gráficos de barras para diagnosticar la situación actual de la cultura turística en la ciudad de Puyo.

Generalidades: Número de niños entre 9 y 11 años encuestados

Tabla 7: Cantidad de niños encuestados

Nombre de la Institución	Cantidad	Porcentaje
Unidad Educativa Primero de Mayo	95	24%
Unidad Educativa Francisco de Orellana	30	8%
Unidad Educativa Eduardo Vásconez Suraty	32	8%
Unidad Educativa Fiscal Andoas	88	22%
Escuela de Educación Básica Enrique Vacas Galindo	33	8%
Unidad Educativa Provincia de Pastaza	90	23%
Unidad Educativa Doce de Mayo	32	8%
TOTAL	400	100%

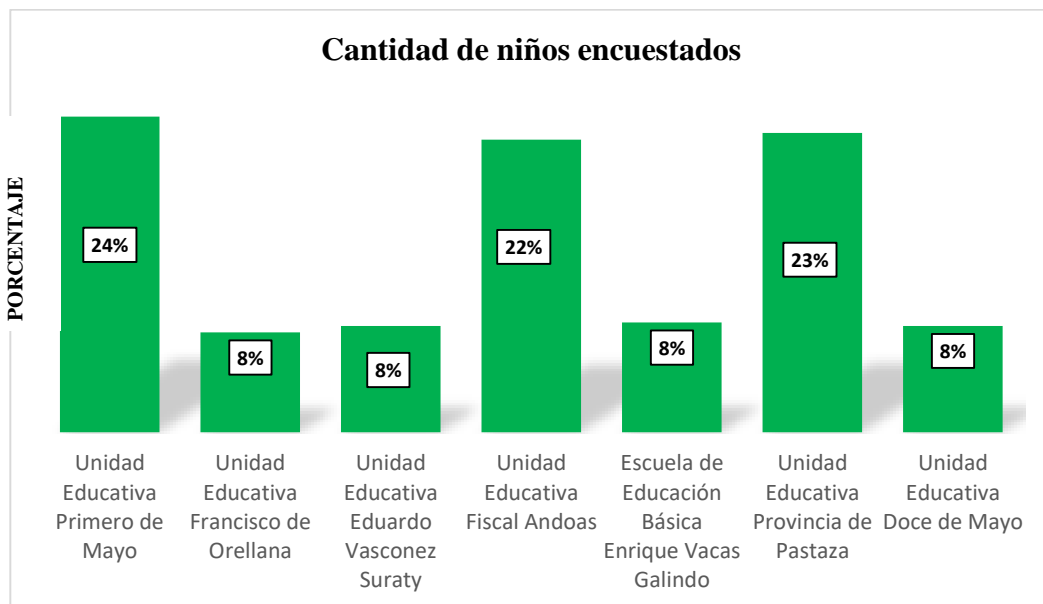


Figura 3: Niños encuestados
Fuente: Formato de encuesta de diagnóstico

Análisis e interpretación:

En la figura 3 se listan los resultados de la cantidad de niños objeto de estudio que fueron encuestados. Se observa el nombre las siete instituciones educativas primarias nivel básica media ubicados en la zona urbana de Puyo, por lo que se evidencia la aplicación de la presente investigación, en las aulas de aprendizaje. Concuerta con el PLANDETUR 2020 (2007) cuando menciona la importancia de concienciar a la ciudadanía enfocándose en los tres niveles de educación: básica, media y superior para dar realce al conocimiento de aspectos turísticos desde la niñez.

Pregunta 1. ¿Conoces los lugares turísticos de Puyo?

Tabla 8: Lugares turísticos de Puyo

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	157	39%
Un poco	171	43%
No	72	18%
TOTAL	400	100%

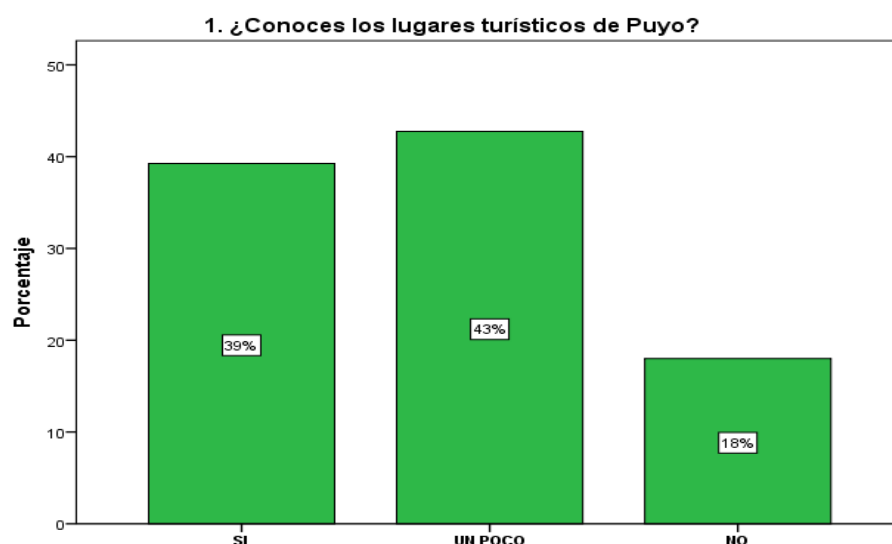


Figura 4: Lugares turísticos

Fuente: Formato de encuesta de diagnóstico

Análisis e interpretación:

De acuerdo a los datos obtenidos en un 43% los niños encuestados en las distintas instituciones educativas consideran conocer un poco los lugares turísticos de la ciudad de Puyo, y el 18% no conocen, esto a criterio de la autora, refleja un déficit en el conocimiento de los atractivos de la zona urbana que posee Puyo que representa un 61%. Se relaciona con lo mencionado por Lickorish y Jenkins (2000) poseer cultura en su estilo de vida, desarrollando propias tradiciones, actitudes de identificar y valorar lo que posee la ciudad natal de cada uno de los anfitriones como en este caso, el objeto de estudio los niños de 9 a 11 años de edad.

Pregunta 1.1 ¿Conoces los lugares turísticos de Puyo? **Si es afirmativo escriba 3 / No**

Tabla 9: Lugares turísticos de Puyo

Lugares Turísticos	Frecuencia	Porcentaje
1.- Parque Acuático Morete Puyu	90	57%
2.- Malecón Boayaku Puyu	37	24%
3.- Zoológico	30	19%
Total	157	100%

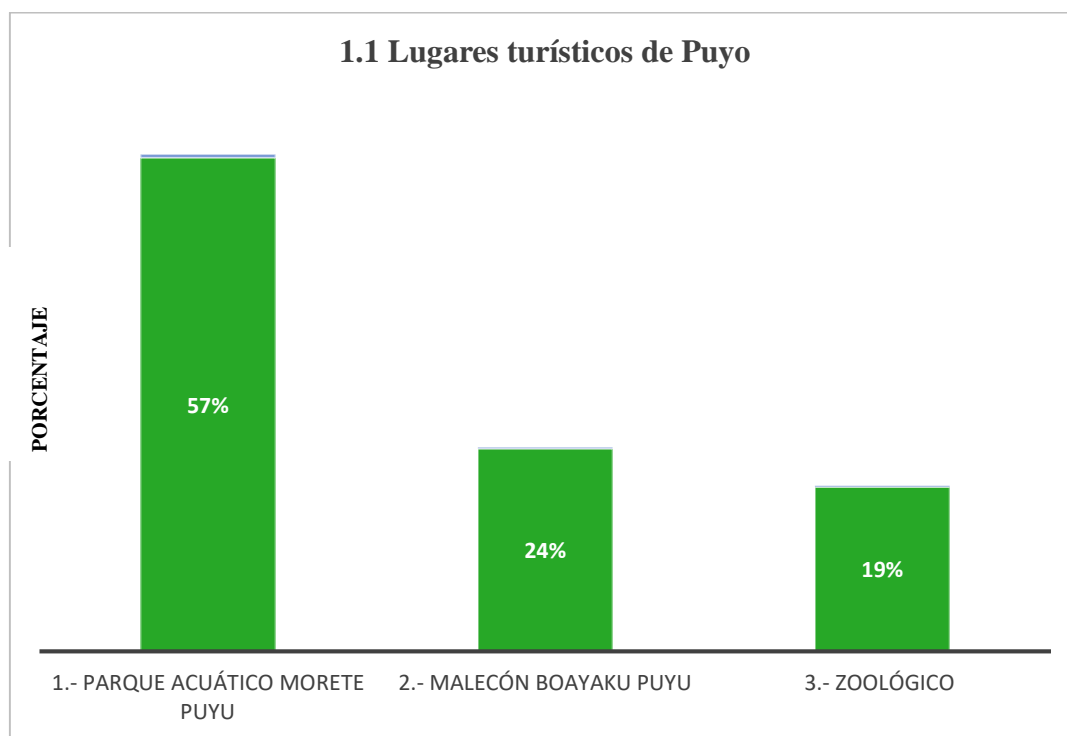


Figura 5: Lugares turísticos de Puyo
Fuente: Formato de encuesta de diagnóstico

Análisis e interpretación:

Se mencionan con mayor frecuencia los tres principales atractivos turísticos de la ciudad como son el Parque Acuático Morete Puyu con mayor porcentaje con el 57%, Malecón Boayaku Puyu con el 24% y Zoológico con el 19% de los 157 niños encuestados que manifiestan sí conocerlos y prestan atención al momento de acudir a su institución educativa. Lo cual coincide con Gurria (1995) que resalta la importancia en conocer desde la escuela el patrimonio turístico de la localidad, visitar los principales atractivos turísticos de la localidad y así ser grandes anfitriones.

Pregunta 2. ¿Sabes tú cómo tratar a una persona turista?

Tabla 10: Trato a una persona turista

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	150	38%
Un poco	165	41%
No	85	21%
TOTAL	400	100%

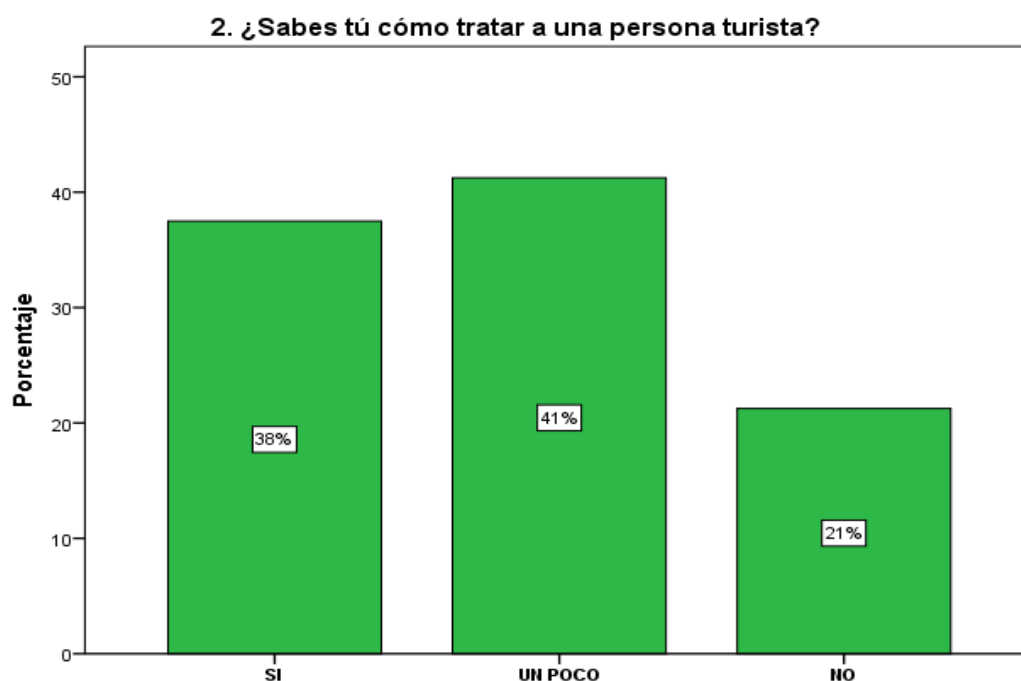


Figura 6: Trato a una persona turista
Fuente: Formato de encuesta de diagnóstico

Análisis e interpretación:

De acuerdo a los datos que se presentan en un 41% los niños encuestados consideran conocer un poco la temática de cómo tratar a una persona turista, sumándose a un 21% que no lo conocen puesto que un 38% si conocen o han escuchado hablar del tema, llegando a sumarse un 62% con insuficiente conocimiento para tratar a la persona que visita la ciudad de Puyo siendo anfitriones. Concuera con Sartre (1994) los valores son la clave del comportamiento de las personas, orienta la vida humana y con Rokeach (1973) donde sustenta de que los valores son guías y determinantes de actitudes sociales, para poder tratar a un turista, y así empoderarse de la actividad en beneficio de personas que visitan la localidad.

Pregunta 3. ¿Conoces tú el significado de las señaléticas turísticas?

Tabla 11: Señaléticas turísticas

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	132	33%
Un poco	143	36%
No	125	31%
TOTAL	400	100%

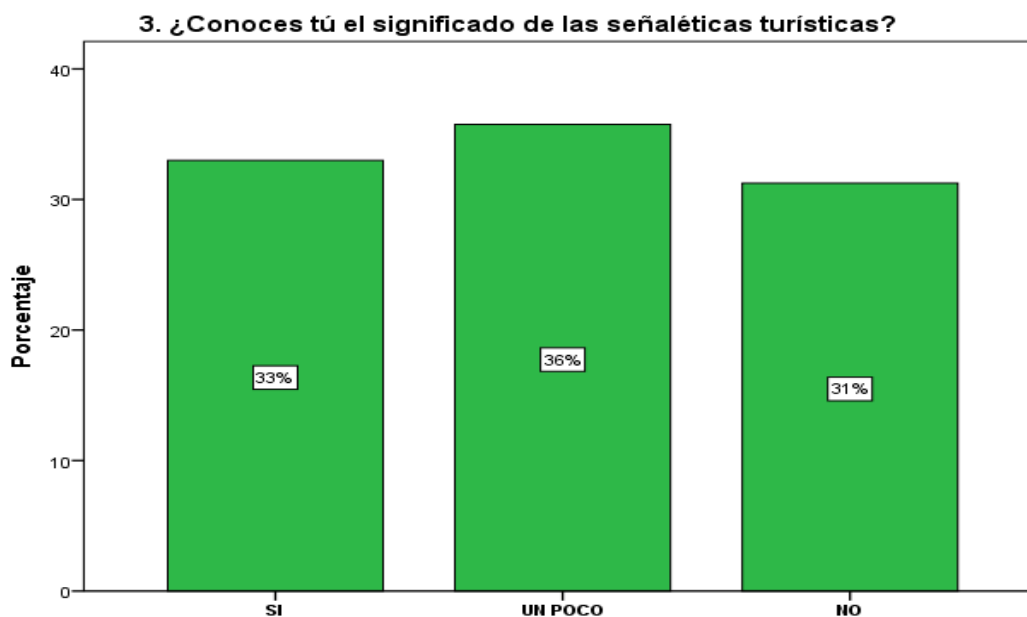


Figura 7: Señaléticas turísticas
Fuente: Formato de encuesta de diagnóstico

Análisis e interpretación:

Se analiza en la figura que los niños en un 67% no tienen conocimiento sobre las señaléticas turísticas ubicados en distintos espacios estratégicos de la ciudad de Puyo o muy poco conocimiento, por lo que se refleja un conocimiento deficiente en cuanto a señaléticas ubicadas en distintas partes de la ciudad. Por lo que se interactúa con el Programa nacional colegio amigos del turismo (2005) en la inclusión de proyectos pedagógicos de carácter turístico, incluyendo el uso creativo de tiempos libres en la práctica de proyecciones innovadoras y de cambio en cuanto a señaléticas y nomenclaturas.

Pregunta 4. ¿Si un turista te pregunta por la ubicación de un atractivo turístico, tú podrías orientarlo?

Tabla 12: Ubicación Atractivo turístico

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	130	33%
Un poco	146	37%
No	124	31%
TOTAL	400	100%

4. ¿Si un turista te pregunta por la ubicación de un atractivo turístico, tú podrías orientarlo?

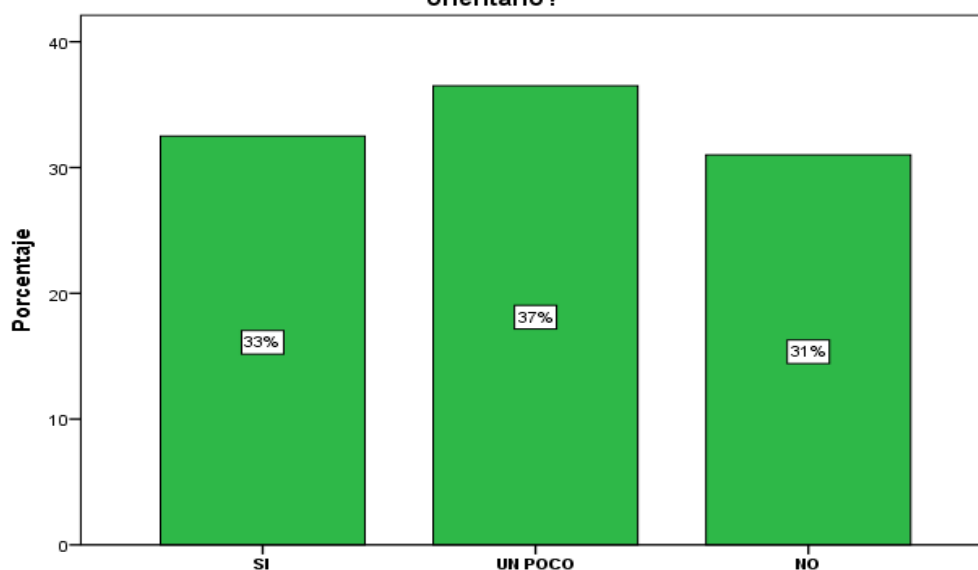


Figura 8: Ubicación atractivo turístico
Fuente: Formato de encuesta de diagnóstico

Análisis e interpretación:

Se analiza en la figura que en un 68% los niños no podrían orientar a los turistas en los distintos atractivos turísticos que posee Puyo, lo que refleja un déficit en el conocimiento por parte de los niños encuestados de acuerdo a la ubicación de un atractivo turístico dentro de la zona urbana de Puyo. Lo que se identifica también con el Programa cultura turística de los pobladores y trabajadores del centro histórico de Trujillo (2014) donde recomiendan desarrollar un programa de capacitación con la finalidad de influir de manera positiva en la identificación de las particularidades del territorio.

Pregunta 5. ¿Crees tú que debes cuidar todos los sitios naturales y culturales que posee Puyo?

Tabla 13: Sitios naturales y culturales

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	287	72%
Un poco	107	27%
No	6	2%
TOTAL	400	100%

5. ¿Crees tú que debes cuidar todos los sitios naturales y culturales que posee Puyo?

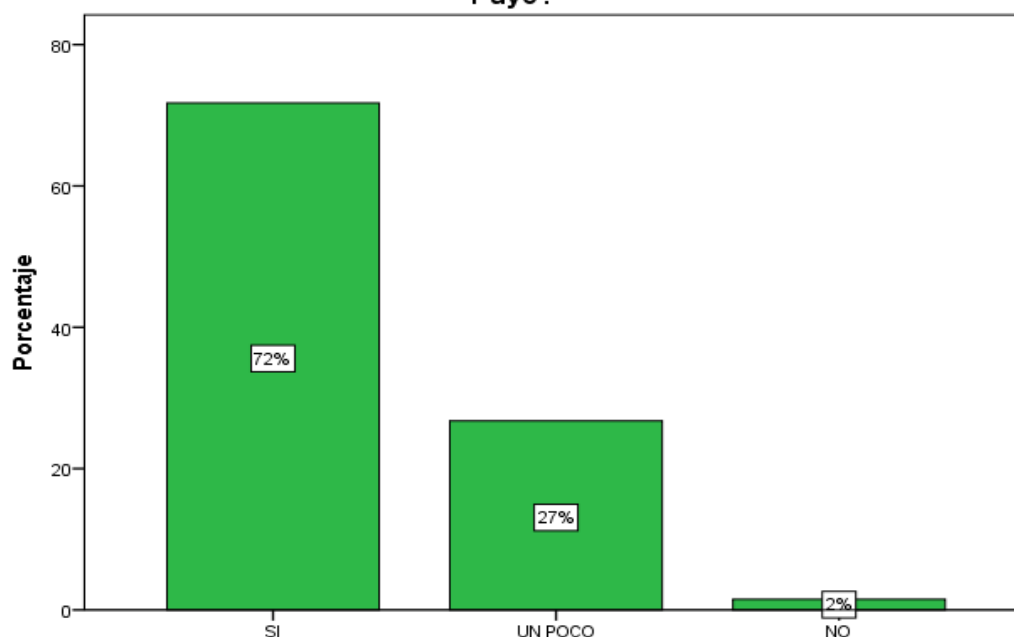


Figura 9: Sitios naturales y culturales
Fuente: Formato de encuesta de diagnóstico

Análisis e interpretación:

En los datos que se reflejan en la tabla en un 72% los niños encuestados en las distintas instituciones educativas, sí son conscientes que se deben cuidar todos los sitios naturales y culturales que posee la ciudad de Puyo, puesto que de ellos depende el desarrollo del niño en los campos de aprendizaje, lo que permite relacionarse con el Programa Mi pequeño turista (2010) donde se plasmó la responsabilidad en transmitir las riquezas naturales y culturales para motivar a las familias a conocer los lugares únicos y grandiosos.

“Ficha de Observación”

Para realizar el levantamiento de la “Ficha de Observación” existió un acercamiento cara a cara con los niños de las instituciones educativas primarias para identificar actitudes y comportamientos dentro del aula de aprendizaje mediante la observación donde permite registrar datos cualitativos y cuantitativos.

Tabla 14: Ficha de observación actitudes y comportamientos

Área curricular:..... Grado:..... Fecha:..... Número de estudiantes:.....											
N	Totales									Tiempo	Obs
	ACTITUDES	Si	%	Un Poco	%	No	%	Suma	%		
1	Respeto el orden	10	77	2	15	1	8	13	100	15 min	
2	Emplea vocabulario adecuado	11	85	1	8	1	8	13	100	30 min	
3	Demuestra Empatía	10	77	2	15	1	8	13	100	15 min	
4	Respeto las opiniones de los demás	12	92	1	8	-	-	13	100	20 min	
5	Manifiesta compañerismo	12	92	1	8	-	-	13	100	20 min	
	COMPORTAMIENTOS	Si	%	Un Poco	%	No	%	Suma	%		
1	Observa con atención las indicaciones dadas	10	77	2	15	1	8	13	100	30 min	
2	Participa activamente en clases	10	77	2	15	1	8	13	100	30 min	
3	Se distraen fácilmente	3	23	4	31	6	46	13	100	15 min	
4	Es cuidadoso con sus pertenencias	12	92	1	8	-	-	13	100	15 min	
5	Desarrolla la lectura y escritura	10	77	2	15	1	8	13	100	30 min	

Fuente: Adaptado según metodología
Elaborado por: Autora

Examinando los resultados arrojados por la ficha de observación aplicada en las Instituciones Educativas nivel básica media de la ciudad de Puyo de quinto, sexto y séptimo de básica, durante un periodo de 15 a 30 minutos se determina lo siguiente:

Análisis de actitudes

- El tiempo observado fue en 15 minutos hasta los 30 minutos que dispuso la máxima autoridad de la institución educativa.
- Con respecto a las actitudes si se respeta el orden en el aula, logran tener un comportamiento adecuado al momento de la visita de una nueva persona en el aula de aprendizaje en un 77%.
- Emplea vocabulario adecuado en un 85%, los niños mantienen un lenguaje con palabras correctas y acorde a las actividades que se están manifestado en el aula.
- Demuestra empatía en un 77%, los niños se sienten a gusto recibir una nueva persona en su aula, y demuestran interés por el tema que se desarrolló en el aula de aprendizaje.
- Respeto las opiniones de los demás y manifiesta compañerismo en un 92% por lo que los niños escuchan las opiniones advertidas en su aula de aprendizaje y trabajo en equipos para demostrar su cultura y obediencia en las indicaciones dadas por el facilitador.

Análisis de comportamiento

- El tiempo observado fue en 15 minutos hasta los 30 minutos que dispuso la máxima autoridad de la institución educativa para entrar al aula designada respectivamente.
- Observa con atención las indicaciones dadas en un 77%, los niños atentos con las indicaciones emanadas por el facilitador para poder estar acorde y completar las encuestas de diagnóstico.
- Participa activamente en clases en un 77%, los niños muestran el interés por hacer preguntar y resolver sus inquietudes por la cual se interesan por el tema que se está dando, y no se quedan con la duda para cumplir con los objetivos de la visita que se realizó en determinada fecha del año correspondiente.
- Se distrae fácilmente en un 23%, algunos niños si se distraen puesto que están en la edad de supervisar todo, en una mínima cantidad y están con las ansias de ver quién pasa por alrededor o la salida al instante al tiempo de receso, y en un 46% donde los resultados arrojan que no se distraen ya que demuestran el cariño y respeto por la persona que está hablando en ese momento.
- Es cuidadoso con sus pertenencias en un 92%, puesto que cada niño es responsable de sus bienes, se reflejó el cuidado de sus pertenencias, dejando todo guardado en sus respectivas mochilas para el bien de todos los compañeros.
- Desarrolla lectura y escritura en un 77%, donde se pudo palpar que algunos niños no pueden observar bien, se les hace difícil comprender las letras puesto que están sentados muy atrás del aula, y talvez tienen problemas de la vista, se pudo captar que cuentan con bastantes faltas ortográficas donde ya no existe la práctica de repetirlas para poder mejorar la escritura.

“Entrevistas de percepción”

Conforme el diseño metodológico de la presente investigación se aplicó la entrevista de percepción a los actores que lideran el turismo en Pastaza desde el 12 de septiembre hasta el 22 de septiembre de 2018, mediante seis preguntas abiertas que se detalla a continuación en este capítulo:

Se aplicó la Metodología de Categorías (Patrones o respuestas con mayor frecuencia de mención) a continuación se detalla:

Las preguntas abiertas se codifican una vez que se conoce todas las respuestas de los sujetos a las cuales se les aplicaron o al menos las principales tendencias de respuestas en una muestra de los cuestionarios aplicados.

El procedimiento consistió en encontrar y darles nombre a los patrones generales de respuesta (respuestas similares o comunes), listar estos patrones y después asignar un valor numérico o símbolo a cada patrón. Así, un patrón constituyó una categoría de respuesta. Para cerrar las preguntas abiertas, se utilizó de forma parcial el procedimiento desarrollado por Rojas (1981).

Se plantearon seis preguntas abiertas, la información de las entrevistas de percepción fueron realizadas desde el 12 de septiembre hasta el 22 de septiembre del 2018. Las entidades que participaron fueron entrevistadas de forma in situ en sus oficinas de trabajo, como se detalla en la Tabla 15.

Tabla 15: Entidades participantes en las entrevistas

N.	ENTIDAD	REPRESENTANTE	FECHA DE ENTREVISTA
1	Oficina de gestión y promoción turística de Pastaza. MIN-TURISMO	1	21/09/2018
2	Asociación de hoteleros de Pastaza	1	15 /09/2018
3	Cámara provincial de turismo de Pastaza	1	22/09/2018
4	Universidad Estatal Amazónica, carrera de turismo	1	17/09/2018
5	Observatorio turístico UEA	1	14/09/2018
6	GAD municipal del cantón Pastaza, Dirección de Turismo	1	12/09/2018
7	GAD provincial de Pastaza, Coordinación de turismo	1	21/09/2018
8	Asociación de guías de Pastaza	1	16/09/2018
9	Asociación de atractivos turísticos	1	17/09/2018

Elaborado por: Autora

El análisis de los resultados se llevó a cabo mediante el siguiente procedimiento:

1. Se seleccionó el número de cuestionarios mediante un método adecuado de muestreo.
2. Se observó la frecuencia con que aparece cada respuesta a la pregunta.
3. Se eligió las respuestas que se presentan con mayor frecuencia.
4. Se clasificó las respuestas elegidas en temas o aspectos de acuerdo con un criterio lógico.
5. Se dio un nombre o título a cada tema, aspecto o rubro (patrón general de respuesta).
6. Se asignó el código a cada patrón general de respuesta.

Pregunta 1.- ¿Qué es para usted la cultura turística?

Tabla 16: ¿Qué es cultura turística?

CÓDIGOS	CATEGORÍAS (PATRONES O RESPUESTAS CON MAYOR FRECUENCIA DE MENCIÓN)	NÚM. DE FRECUENCIAS DE MENCIÓN
001	Educación y conocimiento del buen trato al turista	4
002	El pan de cada día	1
003	Filosofía de vida, sonrisa	2
004	Es un lenguaje la cual podemos dar a conocer sobre turismo	2

Fuente: Formato metodología

Elaborado por: Autora

1.- ¿Qué es para usted la cultura turística?

Es una filosofía de vida de la industria de turismo, el pan de cada día; puesto que es el conjunto de valores, capacidades y compromiso que deben tener las personas de un destino, tanto aquellos que están directa o indirectamente involucrados en la actividad turística, con el fin de cubrir las expectativas y experiencias de los turistas en territorio.

Pregunta 2.- ¿Piensa usted que es importante fomentar la cultura turística desde los niños? (Si/No, ¿por qué?)

Tabla 17: Fomentar la cultura turística

CÓDIGOS	CATEGORÍAS (PATRONES O RESPUESTAS CON MAYOR FRECUENCIA DE MENCIÓN)	NÚM. DE FRECUENCIAS DE MENCIÓN
001	Si para ser buenos anfitriones desde pequeños	6
002	Si para las futuras generaciones, actores primarios y actores secundarios	1
003	Si porque en esta etapa el niño aprende más rápido y pueden replicar de manera más espontánea.	2

Fuente: Formato metodología

Elaborado por: Autora

2.- ¿Piensa usted que es importante fomentar la cultura turística desde los niños? (Si/No, ¿Por qué?)

Si, efectivamente porque los niños crecen con la idea de ser buenos anfitriones. Motiva y enseña a tener una cultura turística empezando desde la niñez donde Pastaza logra ser una potencia turística la cual puedan brindar la información correcta a las personas que visitan el destino. Es así que la etapa donde el niño aprende más rápido es en sus niveles de educación básica donde el conocimiento se queda en ellos y es fácil que lo repliquen de manera más espontánea.

Pregunta 3.- ¿Qué temáticas sobre cultura turística serían importantes dar a conocer a los niños entre 9 y 11 años de edad?

Tabla 18: Temáticas sobre cultura turística

CÓDIGOS	CATEGORÍAS (PATRONES O RESPUESTAS CON MAYOR FRECUENCIA DE MENCIÓN)	NÚM. DE FRECUENCIAS DE MENCIÓN
001	Relaciones interpersonales	2
002	¿Qué es turismo? ¿Qué es turista? ¿Qué son atractivos turísticos? ¿Qué es un viaje?	2
003	Información turística	2
004	Conjunto de valores	1
005	Educación ambiental, geografía	2

Fuente: Formato metodología

Elaborado por: Autora

3.- ¿Qué temáticas sobre cultura turística serían importantes dar a conocer a los niños entre 9 y 11 años de edad?

Los resultados arrojados en las entrevistas de percepción fueron los que se detallan a continuación:

- Conociendo lo nuestro (Soy un guía de mi provincia)
- Estado del arte, conceptos básicos de turismo, sostenibilidad, turismo responsable normas y leyes, señaléticas, entre otros.
- Información turística, como brindar información turística
- Qué es turismo, que es turista, que son atractivos, que es un viaje, que es un hotel, cómo soy un anfitrión turístico
- Atención al cliente, relaciones interpersonales
- Atractivos turísticos tanto naturales como culturales que posee la provincia de Pastaza y Educación Ambiental.

Pregunta 4.- ¿Para qué Pastaza sea un destino turístico, piensa usted que es importante fortalecer la cultura turística? (Sí/No, ¿Por qué?)

Tabla 19: Fortalecer la cultura turística

CÓDIGOS	CATEGORÍAS (PATRONES O RESPUESTAS CON MAYOR FRECUENCIA DE MENCIÓN)	NÚM. DE FRECUENCIAS DE MENCIÓN
001	Fortalecer las siete nacionalidades indígenas	1
002	Es una de las partes	1
003	Trabajar en equipo sin egoísmo	1
004	Obras emblemáticas	1
005	Depende de la actitud de cada persona	1
006	Mejoraríamos la oferta turística, dinamizar la economía	2
007	Fortalecer la imagen de la ciudad de Puyo	2

Fuente: Formato metodología

Elaborado por: Autora

4.- ¿Para qué Pastaza sea un destino turístico, piensa usted que es importante fortalecer la cultura turística? (Si/No) ¿Por qué?

Sí, es una parte fundamental para ser un destino turístico. Con ello se mejora la oferta turística, la competitividad aumenta y sobre todo los turistas viven buenas experiencias cumpliendo sus expectativas; se incrementan los desplazamientos hacia el cantón, apoyando de esta manera a dinamizar la economía. Es importante reconocer la actividad turística como un eje dinamizador de desarrollo local y la mejor forma de hacerse es formando a la población que se empodere del valor que tiene Pastaza, dando así a fortalecer la imagen de la ciudad de Puyo al resto del mundo.

Pregunta 5.- A través de su experiencia: ¿Qué es lo que hace falta o se debe mejorar en Pastaza, para convertirse en un destino turístico de calidad?

Tabla 20: ¿Qué se debe mejorar en Pastaza?

CÓDIGOS	CATEGORÍAS (PATRONES O RESPUESTAS CON MAYOR FRECUENCIA DE MENCIÓN)	NÚM. DE FRECUENCIAS DE MENCIÓN
001	Apoyo gubernamental	2
002	Créditos a menor interés para los nuevos emprendedores	1
003	Obras emblemáticas, vía de cuatro carriles, descontaminación de los ríos	2
004	Información, estado del arte, conocimientos básicos	3
005	Mejora de los atractivos turísticos	1

Fuente: Formato metodología

Elaborado por: Autora

5.- A través de su experiencia: ¿Qué es lo que hace falta o se debe mejorar en Pastaza, para convertirse en un destino turístico de calidad?

Hace falta de la parte privada generar nuevos productos turísticos y sobre todo generar una buena estancia de los turistas en el territorio, con una atención de calidad, precios justos; así mismo, hace falta del sector público generar políticas para el desarrollo del turismo e invertir más en esta actividad. De igual manera gestionar créditos a menor interés para inversionistas con ideas innovadoras.

Se necesita de vías de acceso de cuatro carriles, obras emblemáticas por parte de las autoridades de turno, descontaminación de los ríos y concientizar a la población sobre temas de relevancia como son el turismo, mejorar la atención al turista, brindando la mejor

información turística y cambio de mentalidad en los prestadores de servicios turísticos para trabajar en unión y compañerismo.

Se debe mejorar el mantenimiento de los atractivos turísticos como es la infraestructura, servicios, variedad de oferta en cuanto a rutas y circuitos turísticos, entre otros.

Pregunta 6.- ¿Mediante qué estrategias se podría impulsar la cultura turística en Pastaza?

Tabla 21: Estrategias para impulsar la cultura turística

CÓDIGOS	CATEGORÍAS (PATRONES O RESPUESTAS CON MAYOR FRECUENCIA DE MENCIÓN)	NÚM. DE FRECUENCIAS DE MENCIÓN
001	Campañas de concientización	2
002	Incrementar en la malla curricular	1
003	Capacitaciones	2
004	Amar al turismo	1
005	Diseñar una herramienta pedagógica sobre turismo para los niños	1
006	Talleres, conferencias, seminarios	1
007	Trabajo conjunto	1

Fuente: Formato metodología

Elaborado por: Autora

6.- ¿Mediante qué estrategias se podría impulsar la cultura turística en Pastaza?

Los resultados obtenidos en las entrevistas de percepción se reflejan a continuación:

- Capacitaciones, talleres, conferencias, seminarios dirigidos a la colectividad como anfitriones y prestadores de servicios turísticos.
- Incrementar en las escuelas una materia de turismo insertada en la malla curricular
- Establecer políticas turísticas que todos estén de acuerdo y comprometidas con las mismas.
- Trabajo conjunto entre sector público-privado.
- Diseñar una herramienta pedagógica sobre turismo para los niños.

PROPUESTA

Resultados Objetivo específico OE 2. Implementar un Programa de “cultura turística infantil” dirigido a los niños entre 9 y 11 años de las Instituciones Educativas, nivel básica media, de la ciudad de Puyo.

Se detalla detenidamente a continuación.

Programa de “cultura turística infantil” dirigido a los niños entre 9 y 11 años de las instituciones educativas, nivel básica media, de la ciudad de Puyo, denominado Pequeños guías... grandes ciudadanos!.

Introducción

El Programa de “cultura turística infantil” dirigido a los niños entre 9 y 11 años de las instituciones educativas, nivel básica media, de la ciudad de Puyo, denominado Pequeños guías... grandes ciudadanos!, tiene como base fundamental transmitir información exquisita para los niños sobre cultura turística, la destreza de conocimiento y aprendizaje en su campo de estudio como es el aula; para luego ser esta cartilla utilizada como medio de socialización con los padres, amigos, vecinos, familiares dándole el buen uso teniendo en cuenta que son anfitriones quiénes habitan en la hermosa ciudad de Puyo.

Elementos para el diseño de la cartilla

Se tomó a consideración las siguientes estrategias mencionadas a continuación para el diseño de cada página del contenido de la cartilla: **(Anexo 7)**

La tipografía que se refiere al tipo de letra dirigida para el nicho de mercado, niños de 9 a 11 años de edad, donde corresponde tamaño de letra, y colores de letras.

La personificación que consiste en brindar un contexto adecuado y amigable con la naturaleza y el campo de aprendizaje. La revisión bibliográfica para utilizar terminología para niños directamente de 9 a 11 años de edad.

El número de páginas para poder acceder al establecimiento educativo, al aula de aprendizaje socializar el motivo de la visita, y gestionar la autorización debida por parte de Distrito de Educación y persona encargada del establecimiento educativo.

Verificar la secuencia si el guion se entrelaza con lo conceptual y con lo didáctico en el tiempo otorgado. Los personajes emitidos por los niños para captar la atención y motivación al momento de socializar el contenido de la cartilla.

Contenido del programa “Pequeños guías, grandes ciudadanos”

El programa se presenta con una secuencia lógica y dinámica, que permite interactuar al niño con el ambiente y sus cercanos.

Portada

Distribución gratuita. ¡Pequeños guías... grandes ciudadanos!

Integrantes de la familia 4 personas como son mamá, papá, niños de 9 a 11 años de edad.

Mensaje

La familia es lo más importante dentro de una sociedad.

Descripción papá: cámara fotográfica. Descripción mamá: sombrero para el sol, con una sonrisa demostrando la felicidad al salir de paseo con la familia. Descripción de los niños: con gorra para protegerse del sol, con zapatillas la niña con una sonrisa divina porque está demostrando felicidad.

Al fondo se encuentran las letras de la ciudad de Puyo puesto que es un punto estratégico donde las personas requieren tomarse una fotografía con letras del destino turístico que está visitando.

Además se puede visualizar el monumento a las siete nacionalidades indígenas de Pastaza por ser una de las fortalezas de la ciudad.

Al abrir la portada se encuentra el Programa de Cultura Turística infantil con rostros de niños varón y mujer porque está enfocado a las instituciones educativas primarias de la ciudad de Puyo.

Página 1



Figura 10: Personaje principal
Fuente: Diseño del programa

Sachi un guacamayo una especie que identifica la Amazonia ecuatoriana, ya que representa a la selva lluviosa, quien brinda un cordial saludo diciendo: *“Hola amig@S, soy Sachi y me siento contento por compartir este programa para pequeños guías. Bienvenid@s.*

Además, la ubicación de América del Sur, en el mapa con flechas país Ecuador, una maravilla del mundo. Para encontrarse en la provincia de Pastaza demostrando al mundo entero lo hermoso de la ciudad de Puyo.

A continuación, datos importantes que se visualiza en el cuadernillo

La ciudad de Puyo es la capital de la provincia de Pastaza, posee una altitud de 950 metros sobre el nivel del mar, clima cálido húmedo y temperatura 17°C a 24°C.

Los ríos principales que atraviesan la ciudad de Puyo son Pindo Grande, Pindo Chico y Puyo. También cabe recalcar los nombres de las siete nacionalidades indígenas que son Kichwa, Shuar, Achuar, Zapara, Andoa, Shiwiar y Waorani cada una de ellas con sus propias costumbres, tradiciones, vestimenta, pintura, gastronomía, mitos y leyendas.

A partir de la obtención de los resultados se pudo sentir la acogida por parte de los docentes tutores y autoridades de las Instituciones Educativa nivel básica media en el tema de la presente investigación Programa Cultura Turística Infantil, “Pequeños guías, grandes ciudadanos” puesto que hubo el interés por parte de los facilitadores y los niños estudiantes

para recibir la capacitación de acuerdo a los datos obtenidos en todo el proceso que se mantuvo trabajando conjuntamente con la fuente bibliográfica y tutora.



Figura 11: Slogan Pequeños guías... grandes ciudadanos!

Pequeños guías... grandes ciudadanos!

Slogan: Pequeños Guías... grandes ciudadanos!

A un niño desde muy pequeño puede ser formado y guiado, en ellos nos hay engaño hay sinceridad, con este sistema de estar instruidos abiertamente reciben la orientación y fácilmente pueden transmitir el mensaje en casa con sus padres, con las personas más cercanas, tienen en su mente los colores, las fotografías, la flora, fauna, entre otros que captan enseguida y se convierten en guías por adquirir el conocimiento y la práctica de valores en su desempeño como estudiante.

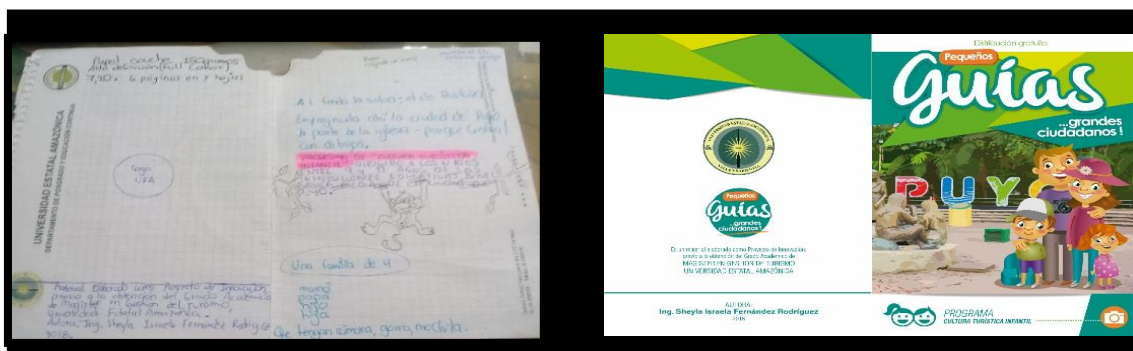


Figura 12: Portada

Integrantes la familia conformada por papá, mamá, dos hijos, listos para empezar una aventura por los atractivos turísticos de la ciudad de Puyo. Al fondo se observa las letras en mayúscula de la ciudad de Puyo y el monumento de las siete nacionalidades indígenas



Figura 13: Bienvenida

Personajes: Familia Sachi: nombre del guacamayo

Ubicación en América del Sur, País Ecuador provincia de Pastaza ciudad capital Puyo.
Continua información importante de la ciudad de Puyo, altitud, clima, ríos principales, y las siete nacionalidades indígenas.

Se detalla a continuación los doce atractivos turísticos registrados en la zona urbana de Puyo, donde se debe conocer y respetar como anfitriones de la hermosa ciudad de Puyo.

Página 2

Se da a conocer los 12 atractivos turísticos que se encuentran en la zona urbana de Puyo ello es:

- 1.- Iglesia Catedral
- 2.- Parque Central Doce de Mayo
- 3.- Parque Acuático Morete Puyo
- 4.- Malecón Boayaku Puyo
- 5.- Jardín Botánico Las Orquídeas
- 6.- Parque Etnobotánico OMAERE
- 7.- Paseo Turístico Río Puyo
- 8.- Plaza Cívica Héroes del Cenepa
- 9.- Parque Real de Aves Exóticas
- 10.- Balneario Río Pambay
- 11.- Museo Etno arqueológico
- 12.- Balneario Las Palmas.

Donde la ciudad de Puyo merece ser visitada para dar a conocer a las demás personas el conocimiento y fortalecimiento de la querida riqueza natural y cultural.

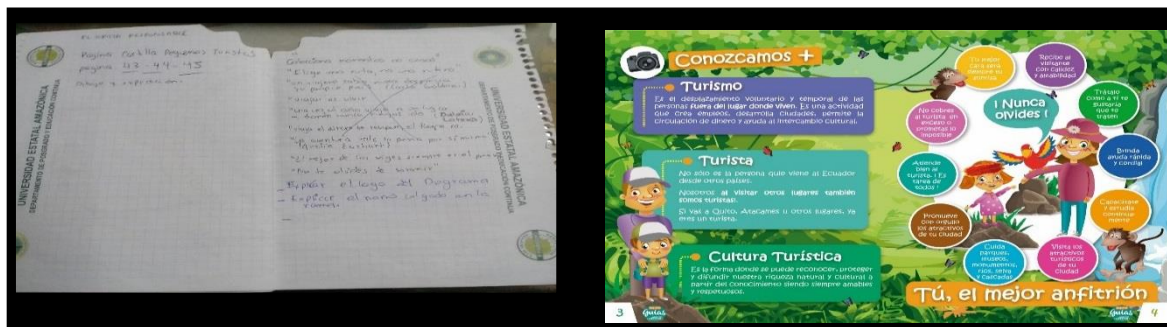


Figura 14: ¡Tú el mejor anfitrión!

Página 3

Es de vital importancia conocer, descubrir y socializar los conceptos básicos de Turismo, para luego abordar los atractivos turísticos de la zona urbana de Puyo.

Turismo: Es el desplazamiento voluntario y temporal de las personas fuera del lugar donde viven. Es una actividad que crea empleos, desarrolla ciudades, permite la circulación de dinero y ayuda al intercambio cultural.

Turista: No sólo es la persona que viene al Ecuador desde otros países. Nosotros al visitar otros lugares también somos turistas. Si vas a Quito, Atacames u otros lugares, ya eres un turista.

Cultura turística: Es la forma donde se puede reconocer, proteger y difundir nuestra riqueza natural y cultural a partir del conocimiento siendo siempre amables y respetuosos.

Terminología adecuada para un niño de 9 a 11 años en las definiciones de Turismo, turista, cultura turística por lo que también se detalla como ser un buen anfitrión demostrando así tu mejor sonrisa como es uno de los principales gestos que no cuesta nada.

Página 4

Se ubica en la página 4 una frase que dice *¡Tú el mejor anfitrión!*, donde el niño lee diez mensajes muy importantes como, por ejemplo: *Recibe al visitante con calidez y amabilidad, tú mejor cara siempre será una sonrisa..., no cobres al turista en exceso o prometas lo imposible.* Se refleja claramente que la mamá juntamente con Sachi explica a la niña que se encuentra con una corona llamada “*Tawasam*” elaborada a base plumas de aves, que identifica a la nacionalidad Shuar. Al fondo se encuentra la naturaleza, rodeada de árboles, piedras y monos, con mariposas que embellecen el ambiente puesto que es un hábitat natural con aire puro.

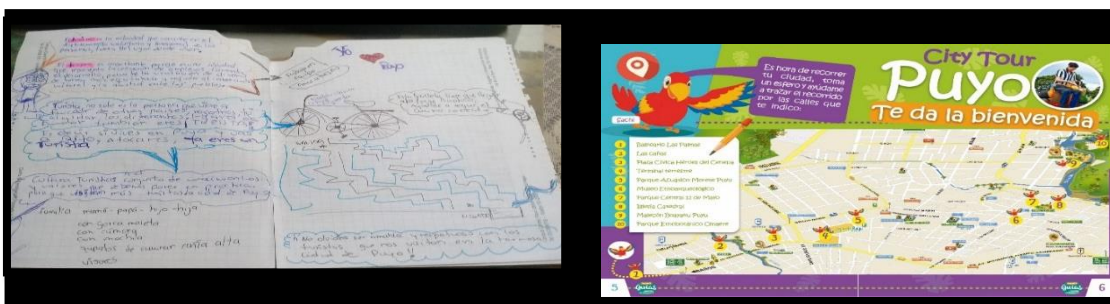


Figura 15: City tour Puyo

Páginas 5 y 6

Se ubica Sachi donde manifiesta que es hora de recorrer nuestra ciudad de Puyo, mediante un esfero trazar el recorrido por las calles que indica Sachi.

“Puyo te da la bienvenida. Empezamos desde el Balneario Las Palmas hasta el punto final que es el Parque Etnobotánico Omaere”

A continuación el detalle del contenido del recorrido:

1.- Balneario Las Palmas

Existen servicios de duchas, baños y vestidores, la flora que rodea el lugar posee un espacio para tomarse las mejores fotografías y divertirse. Mientras pase el día, unos se divierten en boyas o botes en forma segura, otros pueden degustar de comida rápida en los bares, como por ejemplo un volquetero.

2.- Las cañas

Un espacio muy interesante para quienes visitan Puyo, una vez cosechada se somete a diversos tratamientos para extraer azúcar, blanco o moreno. Se puede transformar en melaza para la elaboración de ron. Utilizándose también para endulzar en repostería y pastelería, conservas, vinagres, zumos y refrescos, etc. En fresco, se mastica para exprimir su dulce y alimenticio jugo muy apetecido por las personas que visitan la ciudad.

3.- Plaza Cívica Héroes del Cenepa

Un homenaje a la valentía y civismo de nuestros Héroes de la Guerra del Cenepa en 1995 y del pueblo ecuatoriano. Este altar acompañado de las 24 banderas provinciales y de una estética urbana impecable, reconocer el verdadero sentido patriótico. Soldados y ex combatientes la frecuentan reviviendo la historia y el sentimiento aún latente.

4.- Terminal terrestre

Estación de los buses de llegada y salida a otro destino, atención las 24 horas del día. Se encuentra una oficina de Facilitación Turística iTur.

5.- Parque Acuático Morete Puyu

Fue construido en el 2004, por el Municipio de Pastaza, con el objetivo promover el turismo. Se ubica en la calle Teniente Hugo Ortiz, detrás del Terminal Terrestre. Tiene capacidad para 3.000 personas y sus atractivos son la piscina de olas, y los toboganes más altos del país, el sauna, baño turco, hidromasaje, la piscina semiolímpica, piscina de clavados,

canchas de tenis, baloncesto, fútbol, vóley y áreas verdes. Además, tiene un centro de recepciones con capacidad para 300 personas.

El nombre de Morete Puyu se debe a las palmeras de Morete que lo rodean.

En las afueras disfruta del jugo de caña, se adquieren artesanías, además servicios de hospedaje y alimentación.

6.- Museo Etnoarqueológico

Culturas que vivieron hace 200 años recobran su valía a través de una colección de 420 piezas arqueológicas. El museo cuenta además, con muestras culturales, antropológicas y faunísticas. En el recorrido puede apreciar las formas de vida de las siete nacionalidades indígenas, herramientas, vasijas y vestimentas que permiten conocer más al hombre en la selva.

7.- Parque Central Doce de Mayo

Tienen un indudable valor histórico, ya que desde aquí la ciudad se ha ido expandiendo, se encuentra el ícono histórico de la ciudad donde Fray Álvaro Valladares, acompañado de kichwas y colonos, fundó Puyo en 1899. Su estatua se erige frente a una pileta multicolor, flora endémica, además juegos infantiles para los más pequeños del hogar.

8.- Iglesia Catedral

La Catedral de moderna arquitectura que en su interior exhibe la figura de la Virgen del Rosario de Pompeya, Patrona de la ciudad. También posee un Museo de Fe.

9.- Malecón Boayaku Puyu

Está ubicado al este de la ciudad en las riberas del río Puyo recorriendo gran parte del trayecto del río en su paso por la ciudad. Empieza al noreste con un mirador, que posee una vista espléndida de la ciudad y sus alrededores llegando a ver incluso, en los días despejados, los volcanes Sangay y Altar. Al otro lado del mirador se puede observar al río Puyo. Al pie del mirador se encuentra la entrada al Paseo turístico de los ríos Pambay y Puyo, y también existen restaurantes en el lugar en el cual se ofrece el plato tradicional de la ciudad, como es el ceviche volquetero.

Siguiendo el malecón se encuentra el monumento a las mujeres de las siete (07) nacionalidades indígenas.

10.- Parque Etnobotánico Omaere

Omaere es un vocablo que significa naturaleza de la selva. Desde 1993 tiene el objetivo de la conservación de recursos naturales y las costumbres de las nacionalidades indígenas.

Se encuentra en el trayecto del paseo turístico y en sus áreas observarás viviendas típicas, flora y fauna propia del entorno. Los guías muestran los usos y tratamientos con plantas medicinales propios del conocimiento ancestral.

Es un mapa a escala que se ubica en las páginas 5 y 6 se puede visualizar las calles principales de la ciudad de Puyo empezando desde la entrada de Puyo con el Monumento al Artesano de la Balsa.

Puyo te da la bienvenida en un City tour, un ejercicio para que el niño pueda dirigir a Sachi con un lápiz de colores, guiarle desde el Balneario Las Palmas hasta el Parque Etnobotánico Omaere, pasando por el centro urbano de la ciudad de Puyo, visitando los principales atractivos turísticos.

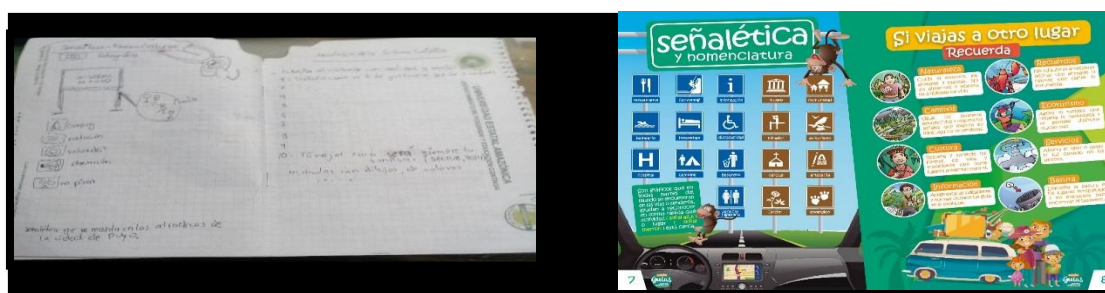


Figura 16: Señalética y nomenclatura

Página 7

Se visualiza las señaléticas y nomenclaturas que son reconocidos a nivel mundial especialmente por los viajeros. Son de vital importancia para que el niño descubra y pueda visualizar a través de esta información la ubicación de un hospital, alojamiento, restaurante, zoológico, servicios higiénicos, información turística, entre otras.

Se detalla a continuación la señalética y nomenclatura con la una explicación en cada uno de ellos para que los niños puedan identificar los pictogramas en el lugar que se encuentran puesto que su significado es universal, de esa manera adquirir el conocimiento. No se puede

olvidar el niño la forma de comportamiento dentro de un atractivo turístico en cualquier destino turístico, como por ejemplo no adquirir artesanías hechas con animales o plantas que afectan al ambiente y seguir los caminos establecidos.

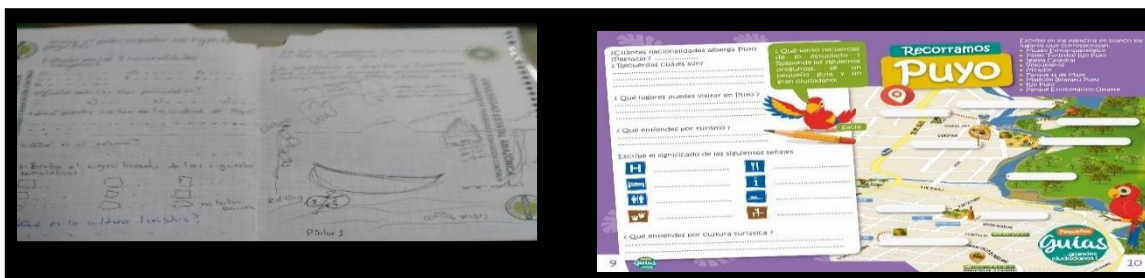


Figura 17: Conocimientos adquiridos

Página 8

Se presenta la combi viajera con toda la familia e implementos necesarios para un viaje es así que se observa en la página una sombrilla, pelotas, maleta, cámara de fotos, sombrero, gorra, guitarra, sleeping, entre otros; que representa la imagen de que están fuera de su lugar de residencia, teniendo en cuenta que el vehículo debe estar en óptimas condiciones.

Se grafican naturaleza, a fin de cuidar el entorno, los animales y plantas, no alimentarlos con cualquier otro tipo de alimentación que no sea específica para los animales y sobre todo respetar su hábitat.

Página 9

Se localizan seis preguntas de conocimientos de evaluación, dónde el personaje principal Sachi dice *¿Qué tanto recuerdas de lo anteriormente visto?* Para responder las siguientes preguntas.

Sé un pequeño guía y un gran ciudadano, de esa manera analizar el nivel de influencia en lo aprendido en los niños de 9 a 11 años en su aula de aprendizaje, mediante un esferográfico llenan las preguntas después de recibir la capacitación.

- Pregunta 1. *¿Cuántas nacionalidades indígenas albergan Puyo Pastaza?*

Puyo Pastaza posee siete nacionalidades indígenas cada una con su identidad propia, una fortaleza para la amazonia ecuatoriana.

- Pregunta 2. ¿En la segunda pregunta recuerdas cuáles son las siete nacionalidades indígenas?

Kichwa, Shuar, Achuar, Waorani, Zápara, Andoa, Shiwiar.

- Pregunta 3. ¿Qué lugares puedes visitar en Puyo?

En esta pregunta el niño escribe los lugares que se acuerda de lo anteriormente visto.

- Pregunta 4. ¿Qué entiendes por turismo?

El niño escribe con sus propias palabras sin salirse del contexto la definición de Turismo aplicadas en la capacitación.

- Pregunta 5. ¿Escribe el significado de las siguientes señales?

Los niños a partir del conocimiento adquirido recuerdan los gráficos y pueden completar la actividad manifestada.

- Pregunta 6. ¿Qué entiende por cultura turística?

Los niños en esta pregunta escriben con sus palabras sin salirse del contexto sobre la cultura turística.

Página 10

Para recordar que Puyo mediante lo analizado anteriormente en la -página cinco ahora en la página diez se verifica lo aprendido y ubicación los nombres en los espacios en blanco con la ayuda de un esferográfico, verificando las calles de la ciudad de Puyo

Contraportada

Se ubican los colores verde y amarillo ya que representan a Pastaza; el logo de la institución Universidad Estatal Amazónica ya que otorga la presente investigación para obtener el título correspondiente y el slogan del Programa “*Pequeños guías, grandes ciudadanos*”. Además, el material totalmente gratuito elaborado como Proyecto de Innovación. Constando la cartilla de diez páginas dando resultado a todo el Proyecto de investigación respondiendo a todos los objetivos planteados en la presente investigación; facilitando innovación a partir del diagnóstico para palpar la realidad de las necesidades de forjar cultura turística empezando desde los niños ya que son ellos los niños mentalizadores de la actividad turística y su futuro. Aplicación del programa para medir el nivel de conocimiento en los niños de 9 a 11 años donde se aplicó el cuadernillo en cada uno de los asientos de los niños, realizando después de la capacitación los conocimientos adquiridos.

Validación de expertos para el Programa denominado Pequeños guías... grandes ciudadanos!

Resultados de la validación

La Tabla 22 detalla el requerimiento para los expertos, donde se solicita se marquen con una X en una escala creciente del 1 al 10, el valor que se corresponde con el grado de conocimiento o información que tienen sobre el tema a estudiar.

Tabla 22: Nivel de experiencia

Expertos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1								0,8		
2									0,9	
3									0,9	
4									0,9	
5								0,8		
6									0,9	
7									0,9	
8										1
9								0,8		
10									0,9	

Fuente: Metodología aplicada

Tabla 23: Fundamentación del tema

Fuentes de argumentación o fundamentación	Alto	Medio	Bajo
Análisis teóricos realizados por usted	0.3	0.2	0.1
Su experiencia obtenida	0.5	0.4	0.2
Trabajos de autores nacionales	0.05	0.05	0.05
Trabajos de autores extranjeros	0.05	0.05	0.05
Su conocimiento del estado del problema en el extranjero	0.05	0.05	0.05
Su intuición	0.05	0.05	0.05

Aquí se determinan los aspectos de mayor influencia. A partir de estos valores reflejados por cada experto en la tabla se contrastan con los valores de una tabla patrón:

Tabla 24: Aspectos de mayor influencia

Fuentes de argumentación o fundamentación	Alto	Medio	Bajo
Análisis teóricos realizados por usted			0,1
Su experiencia obtenida	0,5		
Trabajos de autores nacionales	0,05		
Trabajos de autores extranjeros	0,05		
Su conocimiento del estado del problema en el extranjero			
Su intuición	0,05		

Fuente: Metodología aplicada

Los aspectos que influyen sobre el nivel de argumentación o fundamentación del tema a estudiar permiten calcular el Coeficiente de Argumentación (Ka) de cada experto:

$$K_a = \frac{n_i}{n_1 + n_2 + n_3 + n_4 + n_5 + n_6}$$

(Ecuación 2)

Donde:

Ka: Coeficiente de Argumentación

n_i: Valor correspondiente a la fuente de argumentación i (1 hasta 6)

7. Una vez obtenido los valores del Coeficiente de Conocimiento (Kc) y el Coeficiente de Argumentación (Ka) se procede a obtener el valor del Coeficiente de Competencia (K) que finalmente es el coeficiente que determina en realidad que experto se toma en consideración para trabajar en esta investigación. Este coeficiente (K) se calcula de la siguiente forma:

$$K = 0,5 (K_c + K_a)$$

(Ecuación 3)

Donde:

K: Coeficiente de Competencia

Kc: Coeficiente de Conocimiento

Ka: Coeficiente de Argumentación

Posteriormente obtenido los resultados se valoran de la manera siguiente:

Alto si $0,8 < K_a < 1$

Medio Si $0,6 < K_a < 0,8$

Bajo si $0 < K_a < 0,5$

La fórmula usada se puede apreciar para determinar el Coeficiente de Competencia o Experticia (K) de los criterios de los expertos, siendo: $K = \frac{1}{2} (K_c + K_a)$, donde Kc es el coeficiente de conocimiento o información y Ka el coeficiente de argumentación o fundamentación.

Para determinar el coeficiente de conocimiento (Kc), se diseñó un test de autovaloración, el cual fue aplicado a los posibles expertos, y que se basó en los conocimientos con la materia, a través de una escala de 0 a 10 puntos, donde 0 representaba un conocimiento muy bajo o nulo, y 10 un conocimiento cabal. El resultado se multiplicó por 0,1 con el propósito de conformar su Kc.

Para establecer el coeficiente de argumentación (Ka), a cada uno de los posibles expertos se les presentó un instrumento de autoevaluación, donde se les orientó que marcaran con una cruz (x) las fuentes que consideren que habían influido en el dominio que poseen del tema, a través de una escala de alto, medio y bajo.

Base de datos expertos seleccionados para la presente investigación

Tabla 25: Base de datos expertos

Experto	Titulación/es	Ejercicio Profesional	Años de experiencia profesional
1	Magister en Gestión de Empresas Turísticas y Hoteleras	Servidor Público GAD Provincial de Pastaza	18
2	Magister en Gerencia de Proyectos Turísticos	Funcionario Público GAD Provincial de Pastaza	13
3	Ingeniera en Turismo	Servidora Pública Técnica GAD Provincial de Pastaza	9
4	Master en Dirección y Gestión Turística	Responsable Observatorio Turístico UEA	15
5	Master en Gerencia en Proyectos Ecoturismo	Docente Coordinador Carrera de Turismo UEA	21
6	Magister en Proyectos de Ecoturismo, Diplomado en Docencia Universitaria	Analista Senior Ministerio de Turismo	25
7	Ingeniero en Diseño Gráfico Empresarial	Comunicador Visual GAD Provincial de Pastaza	5
8	Dra. Psicología Clínica, Diplomado Conductas Adictivas	Proyecto Encuentro	42
9	Ingeniero en Turismo	Empleado público Técnico GAD Municipal del Cantón Pastaza	8
10	Ingeniera en Dirección y Administración de Empresas Turísticas, Licenciatura en Inglés	Docente del Idioma Inglés Escuela Andoas	9

Fuente: Metodología aplicada

Elaborado por: Autora

Tabla 26: Resultado coeficiente de competencia alta

Experto	Kc	Ka	Titulación/es	Ejercicio Profesional	Años de experiencia profesional	K	Seleccionado
1	0,8	0,75	Magister en Gestión de Empresas Turísticas y Hoteleras	Servidor Público GAD Provincial de Pastaza	18	0,78	Si
2	0,9	1	Magister en Gerencia de Proyectos Turísticos	Funcionario Público GAD Provincial de Pastaza	13	0,95	Si
3	0,9	0,9	Ingeniera en Turismo	Servidora Pública Técnica GAD Provincial de Pastaza	9	0,9	Si
4	0,9	1	Master en Dirección y Gestión Turística	Responsable Observatorio Turístico UEA	15	0,95	Si
5	0,8	0,72	Master en Gerencia en Proyectos Ecoturismo	Docente Coordinador Carrera de Turismo UEA	21	0,76	Si
6	0,9	1	Magister en Proyectos de Ecoturismo, Diplomado en Docencia Universitaria	Analista Senior Ministerio de Turismo	25	0,95	Si
7	0,9	0,9	Ingeniero en Diseño Gráfico Empresarial	Comunicador Visual GAD Provincial de Pastaza	5	0,9	Si
8	1	1	Dra. Psicología Clínica, Diplomado Conductas Adictivas	Proyecto Encuentro	42	1	Si
9	0,8	0,8	Ingeniero en Turismo	Empleado público Técnico GAD Municipal del Cantón Pastaza	8	0,8	Si
10	0,9	1	Ingeniera en Dirección y Administración de Empresas Turísticas, Licenciatura en Inglés	Docente del Idioma Inglés Escuela Andoas	9	0,95	Si

Fuente: Metodología aplicada

Elaborado por: Autora

Resultados de la Validación de Expertos

Las propuestas metodológicas fueron comparadas para identificar elementos comunes y discordantes, lo que permitió concluir que de acuerdo a los parámetros que se requieren medir en la investigación y tomando en consideración las características y particularidades de un Programa de cultura turística infantil, dirigido a los niños de 9 a 11 años de edad de las Instituciones Educativas nivel básica media denominado **Pequeños guías... grandes ciudadanos!**

El proceso de validación fue realizado a seis mujeres y cuatro varones respectivamente, donde el propósito de este estudio fue observar en qué medida hay o no acuerdo respecto al conjunto de cuestiones sometidas para el diseño del Programa de cultura turística infantil dirigido a los niños de 9 a 11 años de edad, en las instituciones educativas primarias de la ciudad de Puyo.

Los procesos relativos a los trabajos de campo correspondientes al nivel de expertos, realizados mediante la entrega de un cuestionario personalmente, existe la concordancia entre los expertos seleccionados con un 0,95 confiabilidad alta.

**PROGRAMA DE “CULTURA
TURÍSTICA INFANTIL” DIRIGIDO A
LOS NIÑOS ENTRE 9 Y 11 AÑOS DE
LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS,
NIVEL BÁSICA MEDIA, DE LA
CIUDAD DE PUYO**

Pequeños guías... grandes ciudadanos!

Validado por los expertos

APLICACIÓN DEL PROGRAMA

Resultados Objetivo específico OE 3. Analizar la influencia de la aplicación del Programa de “Cultura Turística Infantil” dirigido a los niños entre 9 y 11 años de las Instituciones Educativas, nivel básica media, en el grado de conocimiento de aspectos turísticos en la ciudad de Puyo.

Cultura turística infantil Pequeños guías... grandes ciudadanos!

Analizando la influencia de la aplicación en el grado de conocimiento sobre la cultura turística del Programa Pequeños guías... grandes ciudadanos! aplicados en los niños de 9 a 11 años de las instituciones educativas nivel básica media de la ciudad de Puyo en el aula de aprendizaje, con autorización de la autoridad máxima del plantel educativo y el permiso correspondiente del Distrito de Educación (**Anexo 8**) se demuestran a continuación los siguientes resultados:

Pregunta 1.- ¿Cuántas nacionalidades posee la ciudad de Puyo (Pastaza)?

Tabla 27: ¿Cuántas nacionalidades indígenas?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
7	390	98%
6	5	1%
5	3	1%
Menos de 5	2	1%
Total	400	100%



Figura 18: ¿Cuántas nacionalidades indígenas?

Análisis e interpretación:

En la figura 18 se listan los resultados de la encuesta de conocimientos aplicados a los niños de 9 a 11 años en el aula de aprendizaje. Se observa el número siete en la respuesta correcta acertando en un 98% el número de las nacionalidades indígenas que posee Pastaza por lo que sí entendieron y captaron en la capacitación dada facilitada por la autora de la presente investigación. Estos resultados corroboran en los obtenidos por Wendy (2008) cuando se refiere a la cultura turística, es parte de la cultura íntegra de la sociedad orientada al conocimiento y valoración del fenómeno turístico para saber de dónde provienen las personas, sus raíces, costumbres, idioma, entre otros.

Es así que Pastaza posee siete nacionalidades indígenas eso hace ser un destino de pluriculturalidad y diversidad en gastronomía, tradiciones, mitos, leyendas y vestimenta únicos en el mundo, gran fortaleza para anfitriones de la ciudad de Puyo siendo su capital rodeada de gente amable y cordial.

Pregunta 2.- ¿Recuerdas cuáles son las Nacionalidades Indígenas?

Tabla 28: Nacionalidades Indígenas

Nacionalidades indígenas	Estudiantes	Porcentaje
Kichwa	380	95%
Shuar	300	75%
Achuar	350	88%
Zápara	350	88%
Waorani	380	95%
Andoa	360	90%
Shiwiar	370	93%

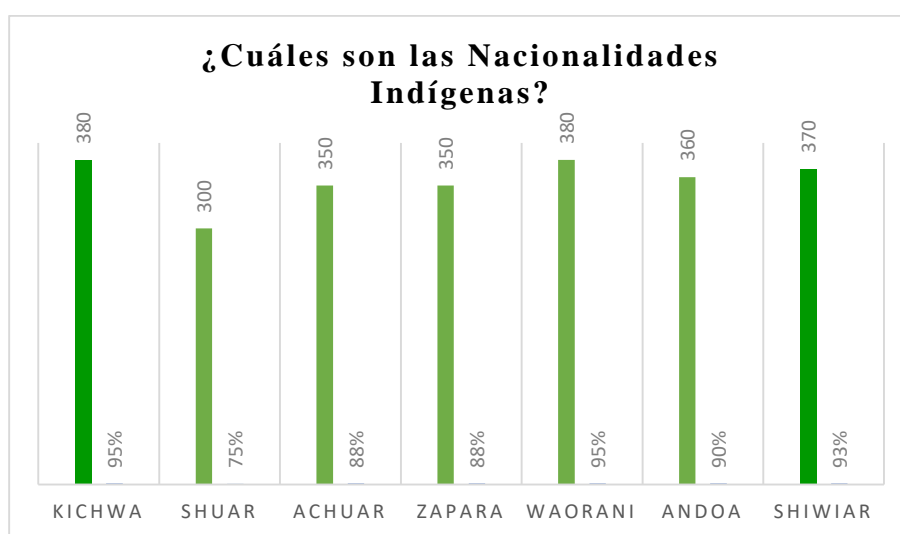


Figura 19: Nacionalidades indígenas

Análisis e interpretación:

En gran mayoría los niños de las instituciones educativas nivel básica media sí acertaron en cuáles son las nacionalidades indígenas, escribiendo en la evaluación de forma correspondiente a la capacitación recibida en el aula de aprendizaje, donde se ve reflejado en los porcentajes de 95% nacionalidad Kichwa y Waorani en vista de que poseen características diferentes en cuanto a vestimenta y forma de vivienda, puesto que los niños captan las principales diferencias y manifiestan lo aprendido en el tiempo disponible de capacitación de la cartilla; lo que confirma el Breviario de cultura turística de la SECTUR (2014) en uno de los principios que recogen el comportamiento de todos los actores que interviene en la actividad turística la de promover con orgullo los atractivos naturales y culturales, en este caso la modalidad del turismo comunitario emprendimientos bastante fortalecidos por adquirir experiencias e intercambios culturales.

Pregunta 3.- ¿Qué lugares puedes visitar en Puyo?

Tabla 29: Lugares a visitar en Puyo

N.	Lugares turísticos	Estudiantes	Porcentaje
1	Parque Central Doce de Mayo	400	100%
2	Parque Acuático Morete Puyo	400	100%
3	Iglesia Catedral	300	75%
4	Malecón Boayaku Puyo	400	100%
5	Jardín Botánico Las Orquídeas	200	50%
6	Parque Etnobotánico Omaere	400	100%
7	Paseo Turístico Río Puyo	400	100%
8	Parque Real Aves Exóticas	300	75%
9	Plaza Cívica Héroes del Cenepa	200	50%
10	Balneario Las Palmas	360	90%
11	Museo Etnoarqueológico	300	75%
12	Balneario Río Pambay	400	100%

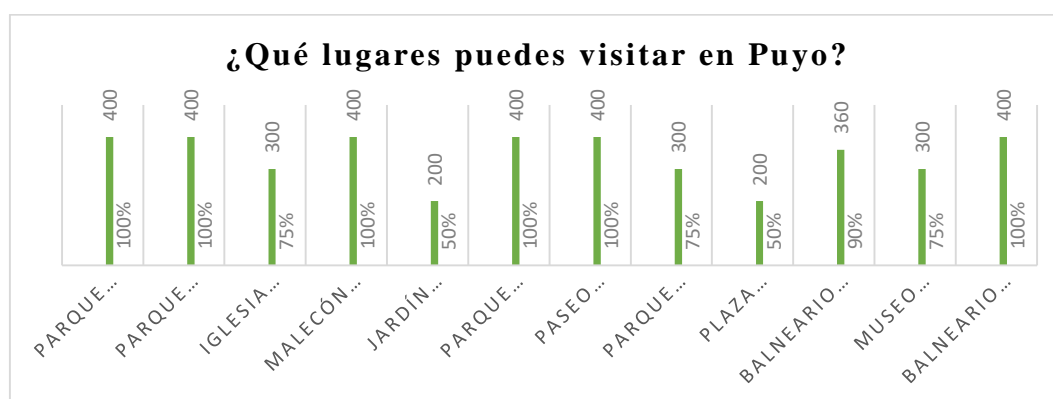


Figura 20: Lugares a visitar en Puyo

Análisis e interpretación:

Los niños evaluados si supieron escribir los atractivos turísticos que posee la ciudad de Puyo, después de demostrar la atención debida en la capacitación, haciendo las preguntas respectivas y aclarando las dudas por parte de la autora de la presente investigación, se refleja porcentajes elevados con 100% Parque Central Doce de Mayo, Parque Acuático Morete Puyo, Parque Etnobotánico Omaere, Paseo Turístico Río Puyo y Balneario Río Pambay puesto que están localizados cerca de las casas donde viven los niños, y ubicados en zona urbana de la ciudad de Puyo, los porcentajes más bajos son debido a que los niños no han visitado los atractivos turísticos mencionados y no recuerdan bien los nombres de los demás lugares. Por lo que se relaciona con el Programa la cultura turística de los pobladores y trabajadores del centro histórico de Trujillo (2014) efectuado por el desconocimiento de temas muy relevantes como es la base principal, fechas importantes, atractivos turísticos, influyendo de manera positiva con la identificación de particularidades del territorio.

Pregunta 4.- ¿Qué entiendes por Turismo?

Tabla 30: ¿Qué entiende por turismo?

Definiciones	Estudiantes	Porcentaje
Desplazamiento de personas	350	88%
Actividad económica	400	100%
Ayuda al intercambio cultural	400	100%

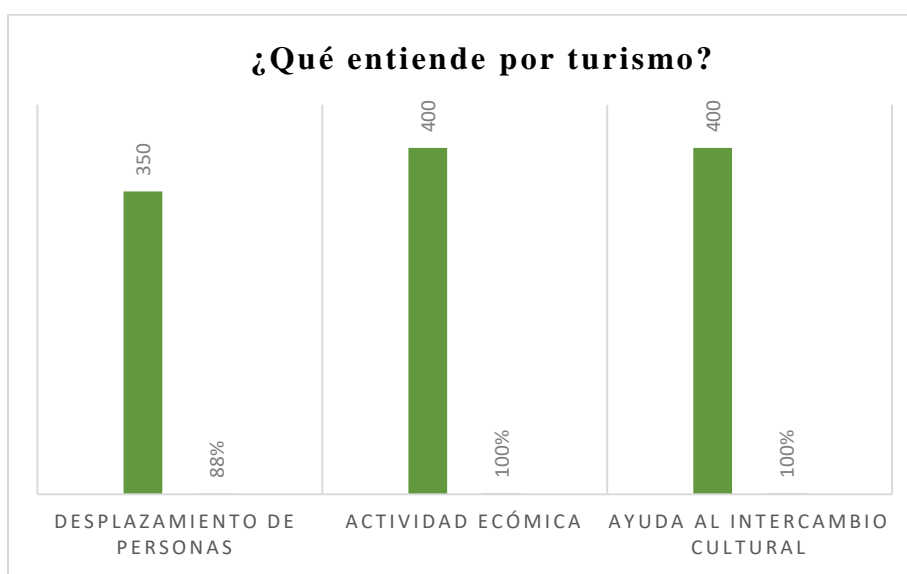


Figura 21: ¿Qué entiendes por turismo?

Análisis e interpretación:

En los resultados se puede verificar claramente que en los niños si influye en su nivel de conocimiento el programa aplicado puesto que si escribieron de manera acertada las respuestas en la evaluación correspondiente en su aula de aprendizaje, mediante la cartilla realizaron un city tour con la ayuda de Sachi el personaje puesto que con un esferográfico marcaron el inicio y el final del mismo contenido, desde el punto de vista infantil los niños miraron el dinero que se debe ahorrar para realizar un viaje a su destino preferido, el movimiento o desplazamiento de las personas de un lugar a otro, y el intercambio de experiencias, idioma, cultura, puesto que varios niños han recibido en las casas a voluntarios de otros países, con el objetivo de brindar clases en las escuelas y compartir con los niños de la amazonia ecuatoriana. Que según Del Alcázar (2002) es de vital importancia la capacitación y formación poner en práctica con responsabilidad los sectores educativo, empresarial y público la formación en turismo para ser grandes anfitriones.

Pregunta 5.- ¿Escribe el significado de las siguientes señales?

Tabla 31: Significado de las señales

Señalética	Estudiantes	Porcentaje
Hospital	400	100%
Alojamiento	400	100%
Servicios higiénicos	400	100%
Zoológico	400	100%
Restaurante	400	100%
Información turística	300	75%
Balneario	400	100%
Mirador	350	87%

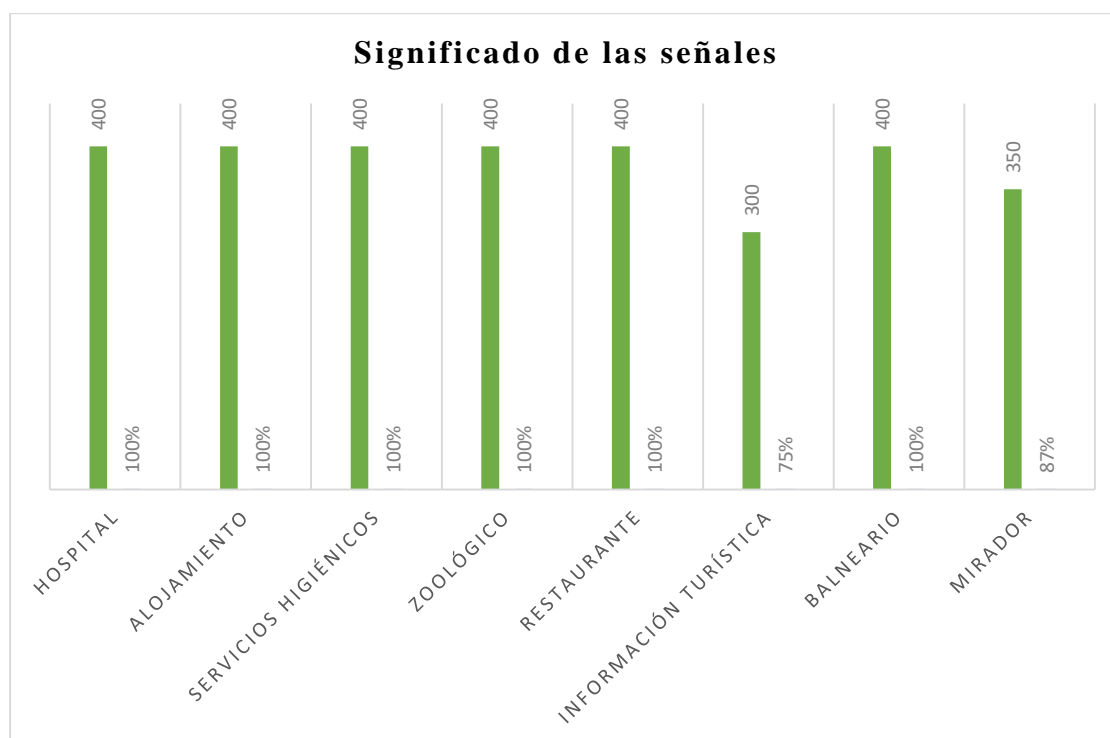


Figura 22: Significado de la señales

Análisis e interpretación:

En un 100% los resultados se observan que los niños de 9 a 11 años de edad si logran reconocer las señales y escribir el significado adecuadamente, dando así un realce a la capacitación adquirida en anteriores fechas. En un 75% información turística y en un 87% mirador no se logran identificar en una totalidad puesto que son gráficas nuevas para los niños no muy comunes en la zona urbana de Puyo, puesto que se hallan localizados en las afueras de la ciudad.

Pregunta 6.- ¿Qué entiendes por cultura turística?

Tabla 32: Cultura turística

Definiciones	Estudiantes	Porcentaje
Cuidar la riqueza que tenemos	400	100%
Sonreír siempre	400	100%
Proteger lo que tenemos	350	75%
Conocimiento	400	100%



Figura 23: Cultura turística

Análisis e interpretación:

En un 100% los niños pueden dar a conocer con sus palabras que es cultura turística después de lo analizado conjuntamente cara a cara con cada uno de los estudiantes en el aula de aprendizaje, se refleja en la figura 23 un 75% en proteger lo que tenemos porque los niños más se acuerdan con lo natural, la selva, el medio ambiente, para poder ser grandes anfitriones.

La estrategia principal es dialogar con los niños cara a cara para transmitir el conocimiento mediante gráficos coloridos como se presentan en la cartilla para captar la atención y aprender más rápido en el tiempo de la capacitación. Lo que concuerda con la Asociación peruana de autores y compositores APDAYC (2017) la cultura turística es importante porque fortalece la identidad local, regional, y nacional de los anfitriones, con el trato de ser siempre amables y brindar una sonrisa.

Discusión final:

En un 98% se analiza la influencia de la aplicación del programa de cultura turística infantil dirigido a los niños de 9 a 11 años de las instituciones educativas nivel básica media de la ciudad de Puyo en aspectos turísticos que parte desde un tema de gran importancia como es la cultura turística, para ser grandes anfitriones trabajando directamente en las aulas de aprendizaje en conjunto, por lo que el slogan de la cartilla presentada engloba todas las necesidades de conocimiento y aplicación de valores compartidos desde el núcleo familiar hacia las demás personas.

CONCLUSIONES

- Respecto al Objetivo específico OE 1, se observó que la cultura turística infantil en las instituciones educativas nivel básica media de un total de siete establecimientos educativos, encuestados a 400 niños aplicadas con técnicas de investigación presenta un déficit en el nivel de conocimiento en un 61% déficit en conocimiento de atractivos turísticos 57%, solo conocen tres atractivos de la ciudad de Puyo, 62% poco conocimiento de cómo tratar a un turista, 67% no poseen conocimiento sobre señaléticas, 68% los niños no podrían orientar a un turista y 72% los niños sí están conscientes de cuidar todos los sitios naturales y culturales; sirviendo de base para la elaboración de la propuesta.
- Respecto Objetivo específico OE2, se implementó el Programa Pequeños guías... grandes ciudadanos! a 400 niños de siete instituciones educativas nivel básica media en la edad de 9 a 11 años de la ciudad de Puyo; comprobando la hipótesis donde los resultados arrojan su influencia positiva en el aumento del nivel de conocimiento sobre el turismo de la ciudad, desarrollando el programa y siendo validado por expertos.
- En lo relativo al Objetivo específico OE3, se concluye que al analizar la influencia de la aplicación de un Programa de cultura turística infantil si se eleva en un 98% obtenida de todos los porcentajes aplicados con la cartilla en la encuesta de conocimiento adquirida mediante la capacitación “cara cara” con los niños de 9 a 11 años en el aula de aprendizaje.
- Con relación al Objetivo General, la Creación de un Programa de “cultura turística infantil” dirigido a los niños entre 9 y 11 años de las instituciones educativas, nivel básica media, de la ciudad de Puyo evidenció el fortalecimiento de transmitir el conocimiento y los valores de ser unos grandes anfitriones desde la niñez para aportar con un granito de arena al fomento del turismo en Puyo.

RECOMENDACIONES

- Mantener la capacitación cara a cara con los niños contribuyendo a elevar el nivel de conocimiento para ser buenos anfitriones.
- Ajustar y aplicar el Programa de cultura turística para otras edades, brindando seguimiento y secuencia en el nivel educacional.

BIBLIOGRAFÍA

Acosta, M. (1992). La educación en valores. Editorial CCS

Aguirre, G. (2002). Manual de Cultura Turística Programa de Asistencia a Pequeños Hoteles de Centroamérica.

Alvear, C. (1998). Manual de la historia de la cultura. México: Limusa.

Arias, F. (2012). Proyecto de Investigación Sexta edición.

Asociación Peruana de Autores y Compositores APDAYC (2017) AUDITADO POR: COMSCORE ASOCIADO A: IAB PERÚ LICENCIADO POR: APDAYC (2017) Qué es a cultura turística y porque es importante para el Perú. Recuperado de: <http://rpp.pe/peruanos-camiseta/que-es-la-cultura-turistica-y-por-que-es-importante-para-el-peru-noticia-1072103>

Bernal, C. (2010). Metodología de la Investigación. Tercera edición. Pearson. Educación: Colombia.

Cammarata, E. (2006). El turismo como práctica social y su papel en la apropiación y consolidación del territorio. En A. I. Geraiges, M. Arroyo y M. L. Silveira (comps.), América Latina: Cidade, campo e turismo. San Pablo: Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales (CLACSO). Recuperado de goo.gl/DgNWqL.

Congreso de la República de Colombia. (8 de febrero de 1994). Ley 115 de 1994. Por la cual expide la Ley General de Educación. Diario Oficial 41.214 del 8 de febrero de 1994. Recuperado de goo.gl/Qgxc7.

Carbajal, A. (2012). Técnicas de recolección de datos e instrumentos de medición. Departamento de Estadística, Demografía, Humanidades y Ciencias Sociales. Facultad de Ciencias y Filosofía – UPCH

- Chan, N. (2005). Circuitos turísticos: Programación y cotización. Argentina: Ediciones Turísticas
- Dalkey, N. (1969): "The Delphi Method, an Experimental Study of Group Opinion", Rand Corporation, RM-5888-PR.
- Dalkey, N., y Helmer, O. (1962). An experimental application of the Delphi method to the use of experts. Santa Monica (California). Disponible en:
http://www.rand.org/content/dam/rand/pubs/research_memoranda/2009/RM727.1.pdf 04-08-2018
- Del Alcázar, B. (2002). Los canales de distribución en el sector turístico: Madrid: Esic
- Helmer, O. (1966): "The Delphi method for systematizing judgements about the future". University of California. Los Angeles.
- Dirección Distrital de Educación Pastaza 16d01 (2017 - 2018). Instituciones Educativas Regulares Activas Fiscales. Recuperado de: <https://educacion.gob.ec/distritos-educativos-zona-3>
- Fernández, J. O. (1994). Diseño y Utilidad de las Encuestas Preelectorales. Bilbao: Servicio Central de Publicaciones del País Vasco. Foddy, W. (1993). Constructing questions for interviews and questi
- Gallardo, Y. y Moreno A. (1999). Recolección de la información. Investigación. Aprender a investigar. Medellín
- García, F. (1993). La Encuesta. En M. García Ferrando, J. Ibáñez y F. Alvira (Comp.), El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación (pp. 123-152). Madrid, España: Alianza Universidad. León, O. G. y Montero, I. (2004). Métodos de investigación en
- Gurria Di-Bella, M. (1995). Ética profesional. El turismo como ejemplo. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.

Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pastaza - GADPz (2018). Recuperado de: www.pastaza.travel

Goode, W.J. y Hatt, PK. (1976) “La entrevista”, en Métodos de investigación social, México, Trillas, pp. 227-257

George, D. y Mallery, P. (2003). SPSS/PC+step by step: a simple guide and reference. Wadsworth Publishing Co. Belmont, CA. EEUU.

Hernando, M. (1997). Estrategias para Educar en Valores. Editorial CCS, Alcalá Madrid.

Hernández, S. (2013). Metodología de la investigación. 6ta edición. Editorial McGraw- Hill.

Hernández, F. Metodología de la Investigación México, McgrawHill, 1996 LEÓN Orfelio y Monter

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC (2010). Censo poblacional.

Koontz, H. (1995) Curso de Administración moderna, Editorial Mc Graw Hill, México.

Lickorish, L. y Jenkins, C. (2000). Una introducción al turismo. España: Síntesis.

Marín I. (1976). Valores, Objetivos y Actitudes en Educación. Miñón, Valladolid.

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2010). Wordpress Cultura Turística, Recuperado de: <https://culturaturistica.wordpress.com/culturaturistica/>

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2003). Plan Sectorial de Turismo 2003-2006. Turismo para un nuevo país. Bogotá, Colombia: MinCIT.

Molina S., Boullón R., Viñals M., Barreto M., (2007) Turismo, cultura, relaciones contradicciones y expectativas. México Editorial Trillas

Norma Técnica Ecuatoriana Voluntaria (NTE INEN 2 451:2008-12). Hospitalidad, destrezas y habilidades.

Núñez, P. (2004). La gestión de la información, el conocimiento, la inteligencia y el aprendizaje organizacional desde una perspectiva socio-psicológica. [en línea] Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352004000300004&lng=es&nrm=iso&tlng=es

Organización Mundial del Turismo (OMT) y Naciones Unidas. (1999). Código Ético Mundial para el Turismo. Por un turismo responsable. Santiago de Chile: OMT Recuperado de goo.gl/D1ok2d.

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, UNESCO (2015). Unesco en México. Sectores de trabajo. Cultura. México D. F.: Oficina de la UNESCO en México. Recuperado de <http://www.unesco.org/new/es/mexico/work-areas/culture/>.

Prats, J. Universitat de Barcelona 2012 | Dep. de Didáctica de las CSS | Campus Mundet: Paseo de la Vall d'Hebron, 171 | 08035 Barcelona (España)

Padilla, O. (1980). Del libro “El turismo Fenómeno Social”

Plan Estratégico de Desarrollo de Turismo Sostenible de Ecuador (2007) Plandetur 2020. Programa de Educación y Formación pág. 331. Informe Final

Ramírez, C. (2006). Visión integral del turismo. Fenómeno dinámico universal. México: Trillas.

- Reglamento de Titulación para obtener el Grado Académico de Cuarto Nivel de la Universidad Estatal Amazónica. (2017).
- Reyes, P. (1986). Administración de empresas: Teoría y práctica, primera parte. Editorial Limusa. Primera edición, México 1986, ISBN 968-18-0059-1
- Rojas, S. (1981). El Proceso de la Investigación Científica. Editorial Trillas México.
- Rokeach, M. (1973). The Nature of Human Values. The Free Press, New York. 31)
- Savater, Fernando (1996)
- Rueda, N. (2012). TLC Colombia-Estados Unidos y sus implicaciones en el turismo. Turismo y Sociedad, XIII, 265-293. Recuperado de goo.gl/yP07yt
- Sánchez, W. (2008). Aspectos de cultura turística en Tulum, Quintana Roo. Ciencia y Mar, XVII (36), 43-50. Recuperado de <http://www.umar.mx/revistas/36/TURISMO.pdf>.
- Sartre, A. (1994): Las filosofías de los valores, Editora Minerva, S.A. México, D.F., 293 págs. 36) Suazo, Miguel. Valeirón, L
- Secretaría de Turismo (SECTUR). (2014). Cultura turística para personal de contacto. México: Autor. Recuperado de goo.gl/x0h3Z5.
- Secretaría de Turismo SECTUR. (2017) “Breviario de cultura turística” de la Secretaría de Turismo en México. Recuperado de: <http://www.entornoturistico.com/que-es-la-cultura-turistica-y-diez-principios-basicos/> recuperado el 9 de marzo de 2018
- Secretaría de Turismo SECTUR (2014). Cultura turística para personal de contacto. México: Autor. Recuperado de goo.gl/x0h3Z5.
- Sierra, B. (1994). Metodología de la Investigación Científica. Tamaño de la muestra. Descripción de la muestra.
- Taylor, S. J. y Bogdan, R. (1987). La entrevista en profundidad. En Introducción a los métodos cualitativos de investigación (pp 100-132). Barcelona: Paidós.

Unión internacional de Organismos Oficiales de Turismo UIOOT (1967). Definiciones de Turismo.

Villa D., Ruíz A., (2004) Cultura Turística y vida cotidiana en San Carlos. México

Weihrich, H, Koontz H. (1999) Administración una perspectiva global, Mc Graw Hill, onceava edición, México, ISBN 970-10-2036-7

Welch, S. y Comer, J. (1988). Quantitative Methods for Public Administration: Techniques And Applications. Editorial Books/Cole Publishing Co. ISBN 10: 0534108881/ 13: 9780534108885. U.S.A

Zorrilla, H. (1997), La gerencia del conocimiento y la gestión tecnológica, Programa de Gestión Tecnológica, Universidad de los Andes, diciembre.

ANEXOS

Anexo N. 1

Formato Encuesta de Diagnóstico



UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO MASTER EN
GESTIÓN DEL TURISMO

INSTITUCIÓN EDUCATIVA: _____

COLOREE EL CÍRCULO CORRESPONDIENTE:

1. ¿Conoces los lugares turísticos de Puyo?



Un poco



No



¿Cuántos? _____

2. ¿Sabes tú cómo tratar a una persona turista?



Si

Un poco



Un poco

No



3. ¿Conoces tú el significado de las señaléticas turísticas?



4. ¿Si un turista te pregunta por la ubicación de un atractivo turístico, tú podrías orientarlo?



5. ¿Crees tú que debes cuidar todos los sitios naturales y culturales que posee

Si

Un poco

No

! GRACIAS!

ANEXO N. 2

Formato Ficha de Observación

N.	Área curricular:				
-	Grado:				
	Fecha:				
	Número de estudiantes:				
	ACTITUDES	Si	Un Poco	No	Observaciones
1	Respeto el orden				
2	Emplea vocabulario adecuado				
3	Demuestra Empatía				
4	Respeto las opiniones de los demás				
5	Manifiesta compañerismo				
	COMPORTAMIENTOS	Si	Un Poco	No	Observaciones
1	Observa con atención las indicaciones dadas				
2	Participa activamente en clases				
3	Se distraen fácilmente				
4	Es cuidadoso con sus pertenencias				
5	Desarrolla la lectura y escritura				

Elaborado por: Autora

Anexo N. 3

Formato Entrevista de Percepción



**UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA
MAESTRÍA EN TURISMO MENCIÓN GESTIÓN DEL TURISMO**

**PROYECTO DE INNOVACIÓN: PROGRAMA DE “CULTURA TURÍSTICA INFANTIL”
DIRIGIDO A LOS NIÑOS ENTRE 9 Y 11 AÑOS DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS, NIVEL
BÁSICA MEDIA, DE LA CIUDAD DE PUYO**

Objetivo: Entrevista de percepción aplicada a los Actores que Lideran el Turismo en Pastaza.

NOMBRE:.....

FUNCIÓN A DESEMPEÑAR:.....

INSTITUCIÓN/EMPRESA:.....

FECHA:.....

1.- ¿Qué es para usted la cultura turística?

.....

2.- ¿Piensa usted que es importante fomentar la cultura turística desde los niños? (Si/No, porqué)

.....

3.- ¿Qué temáticas sobre cultura turística serían importantes dar a conocer a los niños entre 9 y 11 años de edad?

.....

4.- ¿Para qué Pastaza sea un destino turístico, piensa usted que es importante fortalecer la cultura turística? (Si/No, Porqué)

.....

5.- A través de su experiencia: ¿Qué es lo que hace falta o se debe mejorar en Pastaza, para convertirse en un destino turístico de calidad?

.....

6.- ¿Mediante que estrategias se podría impulsar la cultura turística en Pastaza?

.....

Firma:.....

Contacto:.....

Correo:.....

“No hay país que no tenga riqueza cultural, atractivos y recursos diversos; sin embargo, lo que hace que este tenga más valor es su gente”

Elaborado por: Autora

Encuesta de conocimiento

¿Cuántas nacionalidades alberga Puyo (Pastaza)?
¿Recuerdas cuáles son?
.....
.....

¿Qué lugares puedes visitar en Puyo?
.....
.....

¿Qué entiendes por turismo?
.....
.....

Escribe el significado de las siguientes señales

¿Qué entiendes por cultura turística?
.....
.....

¿Qué tanto recuerdas de lo estudiado? Responde las siguientes preguntas, sé un pequeño guía y un gran ciudadano:

 Sachi

9 

Diseñado por: Ing. Boris Noboa Araujo

Anexo N. 5

Validación Método Dephi

TEST DE AUTOVALORACIÓN DE CONOCIMIENTOS DEL EXPERTO (K)

Estimado (a) especialista, usted ha sido seleccionado como posible experto para formar parte del grupo de trabajo que valorará los indicadores a tener en cuenta en el **Diseno del “Programa de Cultura Turística Infantil dirigido a los niños de 9 a 11 años en la ciudad de Puyo.**

A efectos de reafirmar la validez del resultado a partir de la consulta que se aplica y conformar el grupo de trabajo, le solicitamos responda las siguientes preguntas con la mayor objetividad posible.

Gracias por su colaboración

I. Datos generales:

- Nombres y apellidos: _____
- Títulos que posee: _____
- Años de experiencia: _____
- Ocupación: _____
- Lugar de trabajo: _____
- País de residencia/trabajo: _____

II. Marque con una (X) en la casilla que considera se encuentra de acuerdo a su autoevaluación del nivel de conocimiento en los temas relacionados con la **CULTURA TURÍSTICA.**

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Escala ascendente, que va creciendo de 0 hasta 10 que es el máximo

III. Marque con una (X) las fuentes que han influido en su conocimiento y criterio, seleccionado para ello el nivel de incidencia: Alto, Medio y Bajo.

Fuentes de Argumentación (Referentes a las temáticas)	Nivel de Influencia		
	ALTO	MEDIO	BAJO
Análisis teóricos realizados			
Experiencia práctica obtenida			
Conocimiento de trabajos a nivel nacional			
Conocimiento de trabajos a nivel internacional			
Conocimientos del estado actual de la temática en diferentes ámbitos/ Cursos de actualización			
Intuición y discernimiento			

ANEXO N.- 6

Alfa de Conbrach

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,963	5

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. ¿Conoces los lugares turísticos de Puyo?	7,1025	7,275	,913	,952
2. ¿Sabes tú cómo tratar a una persona turista?	7,0525	7,072	,940	,947
3. ¿Conoces tú el significado de las señaléticas turísticas?	6,9075	6,766	,953	,946
4. ¿Si un turista te pregunta por la ubicación de un atractivo turístico, tú podrías orientarlo?	6,9050	6,793	,952	,946
5. ¿Crees tú que debes cuidar todos los sitios naturales y culturales que posee Puyo?	7,5925	8,864	,783	,977

Elaborado por: Autora

Anexo N. 7

Planilla para conocer el criterio de los expertos sobre los atributos que deberían permanecer en las listas de chequeo.

Estimado (a) experto, favor declare su criterio con respecto a cada uno de los indicadores propuestos en la siguiente tabla revisando y observando el **PROGRAMA IMPRESO**. Coloque en la casilla de criterio que usted le asigna, según la siguiente escala.

- (1) Totalmente en desacuerdo
- (2) En desacuerdo
- (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- (4) De acuerdo
- (5) Totalmente de acuerdo

Aspectos a evaluar	Opinión				
	1	2	3	4	5
Diagramación general					
Tipografía (Tipo de letra)					
Tamaño de letra (10 en adelante)					
Personificación (Darle un contexto amigable con la naturaleza)					
Textos (Revisión bibliográfica)					
Psicología del color					
Target (Atracción visual para niños de 9 a 11 años)					
Colores llamativos con base fría					
Colores infantiles (azul, verde, turquesa, morado, amarillo, celeste)					
Páginas					
Cantidad de hojas según tiempo para capacitar y socializar					
Posee línea gráfica (Secuencia)					
Guión relacionado con el tema					
Se entrelaza lo conceptual con lo didáctico					
Manejo permanente del cuadernillo					
Contenidos					
Slogan: Pequeños Guías Grandes Ciudadanos					
Personajes (Familia)					
Imágenes					
Textos					

Secuencia de las ideas					
Evaluación de conocimiento					
Fauna (guacamayo, mono)					

Elaborado por: Autora

ANEXO N. 8

Foto: Aplicación del Programa



Foto: Procesos para el Programa



