



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO**

**“EL DESARROLLO SOCIO-CULTURAL COMO PILAR DE LA
CONCIENCIA TURÍSTICA DE LA POBLACIÓN DEL
CANTÓN LA LIBERTAD, CASO MALECÓN”**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa la obtención del Título de:

INGENIERA EN GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO

AUTORA:

JÉSSICA GABRIELA MATEO ROSALES

TUTORA:

LCDA. MYRIAM SARABIA MOLINA, MSC.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2018



**“EL DESARROLLO SOCIO-CULTURAL COMO PILAR DE LA
CONCIENCIA TURÍSTICA DE LA POBLACIÓN DEL
CANTÓN LA LIBERTAD, CASO MALECÓN”.**

AUTORA:

Jéssica Gabriela Mateo Rosales

TUTORA:

Lcda. Myriam Sarabia Molina, MSc.

Resumen

Desarrollar conciencia turística en la población local debe ser la primordial tarea de los gestores de destinos turísticos. Constituye un verdadero problema el hecho de que un visitante llegue a un territorio con singulares atractivos, pero con pobladores que rechazan el desarrollo del turismo, porque desconocen los beneficios que esta actividad conlleva y además no están conscientes de su rol de anfitriones locales. El objetivo de la presente investigación es conocer el nivel de conciencia turística de la población del cantón La Libertad-caso Malecón como resultado de su desarrollo socio-cultural. Para esto se aplicó una metodología de carácter descriptiva con idea a defender, aplicando técnicas investigativas que permitieron obtener información cualitativa de las variables dependiente e independiente. La investigación dio como resultado un bajo nivel de conciencia turística en la población objeto de estudio, por otra parte se identificó que si se da a conocer los aspectos que abarca la Conciencia Turística se puede cambiar opiniones negativas por buena predisposición, malos hábitos y comportamientos por buenas prácticas turísticas y ambientales, además, despertar el interés por el conocimiento y valoración de sus recursos, en base a esto se plantean conclusiones y recomendaciones que buscan brindar alternativas para elevar el nivel de conciencia turística de la población y servidores turísticos.

Palabras clave: Conciencia turística, desarrollo socio-cultural, población local, anfitriones.



**“THE SOCIO-CULTURAL DEVELOPMENT AS PILLAR OF
TOURISM AWARENESS OF THE POPULATION
AT MALECON-LA LIBERTAD, CASE”.**

AUTHOR:

Gabriela Mateo Rosales.

ADVISER:

Lcda. Myriam Sarabia Molina, MSc.

ABSTRACT

Developing tourist awareness in the local population, it should be the main task of the managers of tourist ways. It is a real problem, in fact when people arrive at the territory that it has singular attractive, but the persons reject to develop the tourist, because they do not know the benefit that this activity represent. In addition, they are no aware of their role as local as local hosts. The objective of this research is to know the level of tourist awareness al Malecon – La Libertad case, because of socio-cultural developmental problem. For this reason, descriptive methodology with idea to defend applies as a research technique which help to get qualitative information of depend and independent variable. It demonstrates a low level of tourist aware in population effect of a neutral study. Even though, it confirmed if the people give good reference about tourist awareness. It can change the negative opinions in excellent predisposition, and variated the bad behavior and habits by good environmental tourist practices. To awake the interest by the knowledge and estimation resources. Based on conclusions and recommendation are looking for increase the level of tourist awareness in population servers.

Keywords: Tourism awareness, Socio-cultural Development, Local Population, hosts.

APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

En mi calidad de Profesora Guía del trabajo de titulación, **“EL DESARROLLO SOCIO-CULTURAL COMO PILAR DE LA CONCIENCIA TURÍSTICA DE LA POBLACIÓN DEL CANTÓN LA LIBERTAD, CASO MALECÓN ”**, elaborado por JÉSSICA GABRIELA MATEO ROSALES, egresada de la Carrera de Gestión y Desarrollo Turístico, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Ingeniera en Gestión y Desarrollo Turístico, me permito declarar que luego de haber dirigido científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual apruebo en todas sus partes.



Lcda. Myriam Sarabia Molina, MSc.

PROFESORA GUÍA

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

El presente Trabajo de Titulación con el Título de **“EL DESARROLLO SOCIO-CULTURAL COMO PILAR DE LA CONCIENCIA TURÍSTICA DE LA POBLACIÓN DEL CANTÓN LA LIBERTAD, CASO MALECÓN”**, elaborado por **Jéssica Gabriela Mateo Rosales** declara que la concepción, análisis y resultados son originales y aportan a la actividad científica educativa empresarial y administrativa.

Transferencia de derechos autorales.

Declaro que, una vez aprobado el tema de investigación otorgado por la Facultad de **Ciencias Administrativas** carrera de **Gestión y Desarrollo Turístico** pasan a tener derechos autorales correspondientes, que se transforman en propiedad exclusiva de la **Universidad Estatal Península de Santa Elena** y, su reproducción, total o parcial en su versión original o en otro idioma será prohibida en cualquier instancia.



JÉSSICA GABRIELA MATEO ROSALES
C.C. No.: 0927085274

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo a toda mi familia, en especial a mi esposo, quien me ha brindado su apoyo incondicional a lo largo de este proceso para alcanzar mi certificación profesional.

Gabriela

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios, quien día a día ilumina mi camino, a mi familia y esposo que me brindan su apoyo en todo momento, a los docentes y directivos de la carrera de Gestión y Desarrollo Turístico; y a mi estimada tutora quien me asesoró de la mejor manera en la elaboración del presente trabajo.

Gabriela.

TRIBUNAL DE GRADO



.....
Econ. Rosa Panchana Panchana, Mtf.
DECANA DE FACULTAD (e)
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



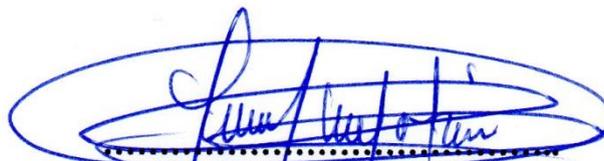
.....
Lcda. Silvia Peralta Mendoza, MSc.
DIRECTORA DE CARRERA (e)
GESTIÓN Y DESARROLLO
TURÍSTICO



.....
Lcda. Miriam Sarabia Molina, MSc.
PROFESORA TUTOR



.....
Ing. Joel Fortis Suárez, MSc.
PROFESOR DE ÁREA



.....
Ab. Lidia Villamar Morán, Mgs.
SECRETARIA GENERAL (e)

ÍNDICE GENERAL

Págs.

RESUMEN.....	ii
APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA	iv
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xii
ÍNDICE DE ANEXOS	xiii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	8
MARCO TEÓRICO	8
1.1. REVISIÓN DE LITERATURA.....	8
1.2. DESARROLLO DE TEORÍAS Y CONCEPTOS	12
1.2.1. La Conciencia Turística.....	17
1.2.1.1. Indicadores de Conciencia Turística	20
1.2.2. Desarrollo socio cultural.....	12
1.2.2.1. Fundamentos Sociales.....	13
1.2.2.1.1. Organización	14
1.2.2.1.2. Educación.....	14
1.2.2.1.3. Población.....	15
1.2.2.2. Aspectos culturales	16
1.2.2.3. Atractivos naturales y culturales	16
1.3. FUNDAMENTOS PSICOLÓGICOS.....	23
1.4. FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	24
CAPÍTULO II.....	26
MATERIALES Y MÉTODOS.....	26
2.1. TIPOS DE INVESTIGACIÓN	26
2.2. MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN	26
2.3. DISEÑO DE MUESTREO	27
2.4. DISEÑO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	27

CAPÍTULO III	29
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	29
3.1. ANÁLISIS DE DATOS CUALITATIVOS.....	29
3.1.1. Análisis de las entrevistas	29
3.1.2. Análisis del Focus Group	35
3.1.2.1. Análisis Integrado de Resultados	46
3.2. LIMITACIONES	53
3.3. RESULTADOS	54
CONCLUSIONES	56
RECOMENDACIONES	56
BIBLIOGRAFÍA	60

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Centros educativos	15
Tabla 2 Atractivos turísticos del cantón La Libertad	17
Tabla 3 Cuadro de autoridades	29
Tabla 4 Importancia de la actividad turística	36
Tabla 5 Conocimiento de los atractivos turísticos	37
Tabla 6 Predisposición para la atención al turista	38
Tabla 7 Opinión sobre el turismo	39
Tabla 8 Aspectos positivos hacia el turista	40
Tabla 9 Aspectos que fomenta el turismo	41
Tabla 10 Aspectos que impiden el desarrollo del turismo	42
Tabla 11 Capacitaciones sobre conciencia turística	43
Tabla 12 Contribuye usted con el aseo y ornato de su cantón	44
Tabla 13 La concientización turística aporta al desarrollo socio-cultural.....	45
Tabla 14 Principales interrogantes	51
Tabla 15 Nivel de conciencia turística	52
Tabla 16 Desarrollo socio-cultural y conciencia turística	52

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Importancia de la Actividad Turística.....	36
Gráfico 2 Conocimiento de los Atractivos Turísticos	37
Gráfico 3 Predisposición para la atención al turista	38
Gráfico 4 Opinión sobre el turismo.....	39
Gráfico 5 Aspectos positivos hacia el turista	40
Gráfico 6 Aspectos que fomentan el turismo	41
Gráfico 7 Aspectos que impiden el desarrollo del turismo	42
Gráfico 8 Capacitaciones sobre conciencia turística	43
Gráfico 9 Contribuye usted con el aseo y ornato del cantón.....	44
Gráfico 10 Su desarrollo socio-cultural aporta a su Conciencia Turística	45
Gráfico 11 Conocimiento de los atractivos y capacitaciones.....	46
Gráfico 12 Opinión e importancia del turismo.....	47
Gráfico 13 ¿Qué fomenta y qué impide el desarrollo turístico?	48
Gráfico 14 Predisposición y actitud positiva con el entorno.....	49
Gráfico 15 Desarrollo socio cultural y aspectos positivos de la comunidad	50

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Matriz de consistencia	64
Anexo 2 Guión de entrevista MINTUR	65
Anexo 3 Guión entrevistas Gad La Libertad.....	66
Anexo 4 Guión para grupo focal	67
Anexo 5 Evidencias fotográficas.....	69

INTRODUCCIÓN

La conciencia turística es un pilar fundamental para el desarrollo del turismo, pues ayuda a cambiar costumbres y comportamientos negativos tanto de la población local hacia los turistas, los recursos naturales y culturales, así como de los turistas hacia las comunidades receptoras, en actitudes positivas que le dan un valor agregado al territorio. La conciencia turística promueve destinos de calidad y una actividad turística sostenible.

Resulta importante a nivel global, incentivar el estudio de la conciencia turística como pilar del desarrollo sociocultural de las comunidades, puesto que, en la actualidad la literatura existente no aporta definiciones claras ni metodologías que permitan una medición efectiva de este fenómeno que conlleva trascendental importancia, debido al rol fundamental que tienen los anfitriones de los destinos para incentivar el turismo.

Se considera al turismo como un hecho netamente social que involucra la interrelación entre los seres humanos, intercambio de culturas y experiencias que contribuyen al desarrollo desde diferentes perspectivas. En el cantón La Libertad en general y en uno de sus principales atractivos el “Malecón” en particular, se evidencia un reducido nivel de conciencia turística por parte de los prestadores de servicios y habitantes, lo que a su vez refleja un desarrollo sociocultural limitado, siendo esta problemática un factor que no ha permitido a este territorio posicionarse como un destino turístico altamente competitivo.

La región de las Américas reconoce el impacto multisectorial del turismo, por tal razón, se requieren nuevas estrategias para consolidarlo y potenciar sus beneficios. A través de la presente investigación se propone el análisis y medición de la conciencia turística en la población local; así como su incidencia en el desarrollo sociocultural, para que a partir de esa información se pueda buscar los mecanismos más adecuados para elevar el nivel de concientización, aceptación y participación turística; además, se puedan evidenciar con mayor claridad los efectos positivos en el desarrollo sociocultural en la población objeto de estudio.

En materia de conciencia turística el Ecuador tuvo una magnífica iniciativa en el 2011, promovida por el entonces Ministro de Turismo, Freddy Ehlers, a través de un proceso de reflexión sobre el turismo consciente y su conceptualización. Lamentablemente, este proceso no ha tenido continuidad y por el contrario ha sido descuidado, es por eso que se propone a través de la presente investigación retomar el estudio de la conciencia turística con el objetivo de involucrar principalmente a la población ecuatoriana dentro de un marco de ética, responsabilidad con el medio ambiente, responsabilidad turística y crecimiento personal.

El Ministerio de Turismo cuenta con un Plan Estratégico de Desarrollo de Turismo Sostenible en el Ecuador, denominado PLANDETUR 2020, el cual contiene una estrategia de largo plazo para el turismo, orientada a generar una adecuada gestión de los territorios y líneas de productos turísticos a través de acciones como: la responsabilidad social corporativa en el sistema turístico, la formación y capacitación del recurso humano, estos proyectos se han desarrollado bajo una

filosofía y práctica turística “el turismo consciente”, pero que lamentablemente no se están ejecutando a nivel local.

De igual manera, el “Programa Nacional para la Excelencia Turística 2014–2017”, que contiene tres líneas bases, del cual “la primera es la promoción, segundo la difusión y tercero el fortalecimiento de la excelencia turística”, se enfoca al desarrollo de la conciencia turística a través de acciones como sensibilizar a funcionarios públicos y privados, y ciudadanía en general, sobre la importancia de proporcionar servicios de excelencia a los turistas, para generar mejoras en los servicios y productos turísticos, el cual no se está ejecutando.

Dentro del Plan de Desarrollo Provincial de Santa Elena 2015-2019 no se considera al cantón La Libertad como territorio turístico posicionado, incluyéndolo como parte sustancial de la problemática del deficiente desarrollo del sistema productivo dentro del cual se enmarca el turismo, principalmente por la falta de empoderamiento y organización de la población local en este ámbito y la poca o nula valoración del patrimonio local.

Otra debilidad presente en el cantón La Libertad, es que no existe una ordenanza o conjunto de ordenanzas orientadas a aumentar el bienestar a través de las cuales se gestione la actividad turística de forma organizada y planificada, donde se incluya como eje fundamental la capacitación y concientización de los habitantes sobre el conocimiento y revalorización de los

recursos culturales, naturales y turísticos y comprender la necesidad de introducir nuevas formas de turismo dirigidas a apreciar y conservar el recurso, disminuyendo además, la informalidad en el sector comercial y de servicios, que afecta en gran medida la imagen del destino.

Las autoridades competentes en el ámbito turístico del GAD La Libertad, de manera exigua implementan proyectos direccionados a educar a la población y comunidad receptora, a fin de desarrollar una conducta orientada a valorar y proteger el recurso, otorgar seguridad al visitante, así como brindar una visión y valores compartidos que impulsen a buenas prácticas en la prestación de los servicios, conocimiento certero de los atractivos y de los servicios turísticos, calidez y hospitalidad hacia los visitantes.

Esta problemática afecta el desarrollo turístico del cantón La Libertad y el posicionamiento de sus atractivos como el Malecón, por tal razón, sería importante que las autoridades competentes enfoquen sus esfuerzos en incentivar la conciencia turística en la población local, con el fin de superar el estancamiento que actualmente atravieza el destino y a la vez tengan la oportunidad de elevar su desarrollo sociocultural. Lo anteriormente analizado, lleva a la siguiente interrogante de investigación:

¿Constituye el desarrollo socio-cultural de la población del cantón la Libertad, caso: Malecón, el pilar fundamental de su Conciencia Turística?

Como objetivo general del estudio se establece el siguiente:

Conocer si el Desarrollo Socio-Cultural constituye el pilar o soporte fundamental de la Conciencia Turística de la población del cantón La Libertad, caso Malecón, a través de la medición del nivel de conciencia turística actual, para identificar los mecanismos más adecuados para potencializarla.

Como tareas científicas del estudio se establecen las siguientes:

- Revisión de literatura básica y complementaria de conciencia turística desde la perspectiva del desarrollo socio-cultural.
- Aplicación de los indicadores de Conocimiento, Opinión y Comportamiento a la población objeto de estudio, para especificar el nivel de conciencia turística.
- Identificación de los métodos utilizados por otras localidades y autoridades competentes del sector para incentivar la conciencia turística en la población local.

La presente investigación se justifica, pues analiza el nivel de conciencia turística de la población y servidores turísticos del Malecón La Libertad, con el objetivo de determinar a través de indicadores claves, cómo el conocimiento de atractivos locales, opinión y comportamiento en relación al turismo, refleja el desarrollo socio-cultural de sus habitantes.

Dado que, para lograr un óptimo desarrollo de la actividad turística, es indispensable el involucramiento integral de la población local como anfitriones del destino, resulta fundamental el cambio de actitudes y comportamientos negativos, a través de la concientización turística, de tal forma que se cuente con una población predispuesta al buen trato al visitante y que además se conviertan en verdaderos guardianes de sus recursos.

Generar conciencia turística en la población no solo implica amabilidad, es necesario ir mucho más allá, como por ejemplo establecer una cultura de precios justos y competencia leal e igualitaria, respeto al visitante, contribuir a la limpieza del entorno, así como a la conservación de los recursos naturales y poseer un vasto conocimiento de los atractivos existentes; estas características son necesarias en una comunidad que pretende alcanzar un desarrollo turístico sostenible.

La investigación que se plantea en el presente documento tiene un enfoque cualitativo, empleando la metodología descriptiva con idea a defender, debido a que se va a describir de manera específica los datos obtenidos por medio de entrevistas aplicadas a los actores públicos del sector turístico y grupos focales efectuados con la población local y servidores turísticos, indagando el estado actual de la conciencia turística y su aporte al desarrollo socio-cultural del cantón La Libertad, caso Malecón.

Mapeo

El presente proyecto aborda tres capítulos, a continuación, se detalla la información referente al tema de estudio:

Capítulo I: Se aborda la revisión de literatura, establecida por distintos autores en cada una de las variables investigadas, con su respectivo estudio de teorías y conceptos, acompañada de un marco legal de acuerdo a las acciones que se emplearán.

Capítulo II: Se detalla la metodología de la investigación, puntualizando sobre la tipología descriptiva con idea a defender, así como los métodos cualitativos indispensables para el presente estudio y los instrumentos necesarios para el levantamiento de información.

Capítulo III: Se dispone el correspondiente análisis de los resultados de las entrevistas y focus group realizado, con sus pertinentes conclusiones y recomendaciones, tomando como base a la información secundaria revisada en el capítulo I, además las limitaciones afrontadas durante el proceso investigativo.

IDEA A DEFENDER

Un desarrollo sociocultural en los pobladores y servidores del Malecón de La Libertad constituye la base o el pilar fundamental del nivel de Conciencia Turística, ya que la investigación del presente problema es limitada dentro del cantón, pero es una herramienta fundamental para el desarrollo sociocultural de los pobladores y servidores del Malecón La Libertad, constituyéndose a la vez en la base o el pilar fundamental el nivel de conciencia turística.

Matriz de consistencia (Ver anexo 1)

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. REVISIÓN DE LITERATURA

El marco teórico con respecto a la variable independiente, el desarrollo sociocultural remite a todas aquellas expresiones culturales que tienen una fuerte raigambre en una sociedad determinada. A continuación, se presentan los criterios de diferentes autores al respecto:

El autor Barbini (2001) realizó el estudio “Turismo y Territorio” con el objetivo de demostrar que hay una estrecha relación entre la conciencia de los sujetos, sus prácticas y su estructura social local visualizada en términos de reglas y recursos, es decir, no existe una realidad local ajena a la actividad de los actores. Se aplicó una investigación bibliográfica con enfoque analítico-sintético. El desarrollo socio-cultural de los pueblos se logra con la participación activa de sus integrantes, de ahí la importancia de involucrarlos en los procesos de desarrollo liderados por las autoridades.

Guell (1999) realizó un estudio con el objetivo de demostrar que un desarrollo que no promueve y fortalece confianzas, reconocimientos y sentidos colectivos, carece en el corto plazo de una sociedad que lo sustente. Entonces la viabilidad y éxito de un programa de desarrollo dependerá del grado en que las personas perciban ese programa como un escenario en el que su subjetividad colectiva es reconocida y fortalecida. Para esto se aplicó metodología inductiva-deductiva. La

sociedad y su subjetividad o protagonismo constituyen un elemento indispensable para el desarrollo sociocultural; por tal razón, estar conscientes de aquello facilita el manejo y éxito de procesos locales. En este sentido se analiza que el desarrollo turístico no puede basarse únicamente en atractivos excepcionales de un territorio, sino también del empoderamiento de su gente en relación a sus potencialidades y fortalezas.

Un estudio de Ramírez (1994), en su libro “Deontología y Conciencia Turística” considera que el turismo es un significativo factor para la paz, para promover relaciones culturales, para la unidad del género humano y por lo tanto para el desarrollo sociocultural. Esta obra se realizó con el objetivo de aportar al ámbito conceptual del turismo, además brindar un análisis de las consideraciones socioeconómicas, culturales e incluso psicológicas del mismo, para después llegar a una clara y amplia exposición la conciencia turística. Para su desarrollo se aplicó metodología bibliográfica con enfoque analítico. Los viajes de una u otra manera ilustran al estar en contacto con algún aspecto cultural del país visitado. El turismo es un instrumento importante para promover las relaciones socioculturales y la cooperación entre los pueblos, además la puesta en valor de los aspectos social y cultural de un territorio constituyen un medio eficaz para fomentar recursos y atraer visitantes.

El marco teórico con respecto a la variable dependiente **conciencia turística** que se desarrolla a continuación, permite conocer la literatura más pertinente para el problema de investigación planteado.

Los autores Varisco, Bensany, y Padilla (2016) elaboraron un estudio denominado “Concientización Turística y Ambiental. De la teoría a la Acción Territorial” con el objetivo de fomentar el cuidado de los recursos naturales, y encaminar la actividad turística como proyecto de desarrollo local en Santa Clara del Mar destinado a empresarios, docentes, estudiantes y comunidad receptora. La metodología empleada fue Investigación-Acción Participativa, a través de la cual se pudo implementar una propuesta para el mejoramiento de la actividad turística de la localidad, logrando resultados beneficiosos como valoración, cuidado y disfrute del Patrimonio Local, propiciar la asociación entre el sector público y el sector privado, la asociatividad entre prestadores de servicios y comerciantes locales, mejoramiento en los procesos de prestación de servicios y concientización sobre la importancia del turismo para el desarrollo de la localidad.

El trabajo de Tenor (2013) afirma que “No existen destinos de calidad sin personas de calidad” en ese sentido desarrolló una investigación sobre la Formación y Conciencia Turística de la Comunidad Dominicana, con el objetivo de fomentar la cultura turística en los actores clave para lograr la competitividad de un destino, la misma que se enfocó en cuatro niveles: económico, cultural, social y político, para lograr que los actores reciban una formación integral que les permita ser competitivos. Se aplicó la metodología exploratoria de campo. Como resultado se llegó a la conclusión de que es fundamental fomentar una formación integral en turismo en los actores involucrados, para que constituya una base sólida que sostenga este desarrollo a largo plazo, de manera que se obtengan los máximos beneficios y se minimicen las limitaciones.

El proyecto de investigación elaborado por Malca (2012), titulado “Análisis de la conciencia turística en los Agentes Turísticos del Centro Monumental Histórico de la Ciudad de Chiclayo”, propuso determinar el nivel de conciencia turística en los agentes turísticos del centro del monumental de la ciudad, apoyado por una investigación Descriptiva-Correlacional. La obtención y el análisis de datos permitieron el desarrollo de estrategias como la educación con valores como proceso de formación de conciencia, considerando la participación individual y social de los individuos, sustentando un clima especial de cordial hospitalidad, calidad y competitividad orientado a tener turistas totalmente satisfechos.

El autor González (2009), propuso el Plan Estratégico de Concientización para la provincia de Loja, cuyo objetivo fue capacitar a estudiantes de tercer nivel de la facultad de turismo de la provincia, para que ellos a su vez puedan difundir estos conocimientos en las poblaciones más cercanas a su entorno y lograr un mayor impacto. Se aplicó la metodología de Investigación-Acción Participativa. Los resultados se enfocaron a crear conciencia turística en los prestadores de servicios y los habitantes, como factor clave, se capacitó además para lograr una buena predisposición hacia el turismo y así alcanzar las metas propuestas a corto y largo plazo.

Los autores Romero, Guzmán y Peña (2008) desarrollaron la investigación “Encuesta Diagnóstica sobre Conciencia Turística” con el objetivo de estimar la conciencia turística que poseen las instituciones directamente vinculadas al turismo en la Ciudad de La Rioja en Argentina, y los comportamientos que de ellas se desprenden hacia la demanda turística. Se aplicó un diseño de investigación

exploratorio-descriptivo, con aplicación de una encuesta en el campo para descubrir los conocimientos, las opiniones y el comportamiento de los actores directamente involucrados con el turismo de la localidad objeto de estudio. Los resultados obtenidos mostraron la falta de Conciencia Turística en La Rioja, en base a esto se propuso fomentar actividades de concientización turística en este destino para contrarrestar esta tendencia negativa.

1.2. DESARROLLO DE TEORÍAS Y CONCEPTOS

1.2.1. Desarrollo socio cultural

Luego de desarrollar un proceso de investigación, se procedió a realizar una minuciosa revisión de lo publicado sobre el desarrollo socio cultural.

El autor Blanco (2011), indica que la teoría socio cultural es un área de desarrollo importante que se refiere a los actores sociales en la continua interacción con las instituciones culturales, económicas y sociales de un ambiente que contribuye al desarrollo de las comunidades; uno de los aspectos que se destaca, es la responsabilidad de mantener los recursos naturales y culturales de cada región, concientizar a la comunidades de la importancia que tienen y que contribuyen al factor económico.

Por otra parte, el autor Santos (2009) argumenta que el desarrollo socio-cultural pertenece o es relativo al estado cultural de una sociedad o grupo social. Lo define como una herencia que tiene valor especial para determinada cultura, el cual se

transmite de generación en generación. Además, es toda creación humana. El desarrollo socio-cultural se refiere a los aspectos sociales y culturales de una sociedad donde el objetivo es el progreso de las relaciones entre individuos, grupos étnicos e instituciones para el bienestar social.

La Organización Mundial del Turismo, OMT (1980), estableció como principales efectos sociales y culturales del turismo, los siguientes:

El turismo es un factor de equilibrio social que aumenta la capacidad de trabajo y fomenta el bienestar individual y colectivo.

Constituye un elemento positivo de progreso social y emprendimiento de diversas actividades.

Mejora las relaciones internacionales, fomentando la paz, comprensión y solidaridad entre los pueblos.

En conclusión, el turismo está ligado estrechamente con el ser humano, sin él no podría desarrollarse bajo ninguna circunstancia, siendo una oportunidad de crecimiento integral para todas las sociedades sin excepción. Gracias al turismo distintas culturas pueden establecer relaciones de cooperación y apoyo mutuo, fomentando no solo el desarrollo a nivel económico, sino también a nivel socio-cultural.

1.2.1.1. Fundamentos Sociales

Dentro de los aspectos sociales se puede indicar que el cantón La Libertad tiene la población más extensa de la provincia, como también en cuanto a la educación

poseen varios centros educativos que contribuyen con sus conocimientos y valores a la juventud de la localidad. (PDyOT del cantón La Libertad 2014-2019)

1.2.1.1.1. Organización

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de La Libertad es la organización que rige este cantón el cual posee ordenanzas y controles que contribuyen con el turismo del sector ya que tiene varios atractivos turísticos que aportan al desarrollo económico, no solo del sector sino de la provincia.

Este organismo se encarga de dotar de infraestructura administrativa, material y humana para beneficio de la comunidad.

1.2.1.1.2. Educación

La educación es un aspecto social que se refiere a la construcción constante de conocimientos, habilidades, valores y procedimientos, que las personas asocian con los conocimientos ya adquiridos y las organiza de forma adecuada para la construcción de una base donde influye en su autoestima y la valorización de las opiniones frente algún tema.

El propósito es generar profesionales capaces de fomentar los recursos que se encuentran en su ambiente y utilizarlos como herramientas del desarrollo para el sector. Entre las instituciones con las que cuenta el cantón y aportan al desarrollo

socio cultural de la conciencia turística, está la Universidad Estatal Península de Santa Elena y algunos de los centros educativos que aportan a la conciencia turística con conferencias relacionadas al tema:

Tabla 1 Centros Educativos

Eloy Velásquez Cevallos	Educación Básica
Unidad Educativa Academia Naval Cap. Leonardo Abad Guerra	Inicial y Educación Básica
Carmen Montenegro de Obregón	Educación Básica
UPSE	Educación Básica y Bachillerato
Jorge Barek	Educación Básica y Bachillerato
Gladys Peet de Arosemena	Inicial y Educación Básica
José Pedro Varela	Educación Básica
Luis Céleri Avilés	Educación Básica y Bachillerato
John M. Penney	Inicial y Educación Básica
Liceo Cristiano Peninsular	Inicial Educación Básica y Bachillerato
Santa Teresita	Inicial Educación Básica y Bachillerato
Arcoiris Peninsular	Inicial y Educación Básica
Comienzos	Educación Básica

Fuente: Ministerio de Educación
Elaborado por: Gabriela Mateo 2016.

1.2.1.1.3. Población

La población que existe en la ciudad de La Libertad es de aproximadamente 95.942 habitantes, según el Censo de Población y Vivienda del INEC (2010), dentro de la provincia de Santa Elena es el cantón más poblado, y en su gran mayoría se dedican al comercio al por mayor y menor.

1.2.1.2. Aspectos Culturales

Según el autor Boas (2011), la cultura contiene todas las manifestaciones de lo social a una ciudad, conjuntos de acciones costumbres de un grupo. Por otro lado, el antropólogo Goudenoungh (2010), indica que la cultura radica en todo aquello que conoce o cree con el fin de operar de una manera aceptable sobre sus miembros. Además, se refiere a los recursos históricos – artísticos para su desarrollo, este tipo puede ser positivo instrumento de desarrollo local y regional, desde una visión socioeconómica que permita una equitativa distribución de los beneficios de carácter social, económico y cultural.

1.2.1.3. Atractivos naturales y culturales

Según el Gobierno Municipal del cantón La Libertad (2010), existen varios atractivos turísticos los cuales son fuente primordial del desarrollo, debido a que es el cantón que tiene la mayor actividad comercial, industrial, productiva, pesquera y artesanal.

El comercio, es la actividad principal del cantón; su movimiento es muy dinámico brindando trabajo a la población todo el año. Basado principalmente en la pesca y turismo que se inicia desde enero a abril donde se recibe a turistas de la costa y de julio a septiembre, donde el turismo proviene generalmente de la Sierra. En su calidad de balneario ofrece a sus visitantes actividades como deportes de buceo, surf, pesca, vóley playero, fútbol playero y más.

A continuación, se detallan los principales atractivos turísticos que posee el cantón

La Libertad:

Tabla 2 Atractivos turísticos del cantón La Libertad

NOMBRE DEL ATRACTIVO	CATEGORÍA	TIPO	SUB TIPO	CARACTERÍSTICAS
Malecón de La Libertad	Manifestación cultural	Realizaciones técnicas y científicas	Obra Técnica	Escénico e imponente con una extensión de 1 km lineal el Malecón ofrece a sus visitantes calles regeneradas, una espectacular flora, negocios ordenados al pie del malecón, escalinatas golpeadas por el mar, juegos infantiles y mucha seguridad y limpieza.
Playa del Malecón	Sitio Natural	Costas o litorales	Playa	Sitio ideal para disfrutar del sol y playa en un ambiente seguro, pues gracias a las escolleras del Malecón se forma una piscina ideal para los bañistas, en especial para niños
Playa Cautivo	Sitio natural	Costas o litorales	Playa	Ubicada en la parte noroeste del cantón La Libertad, a pocos metros del sector de La Carioca, cuenta con un kilómetro de extensión de playa. Es el sitio ideal para poder bañarse y hacer deportes playeros.
Fiesta Patronal de La Libertad (Señora de la Buena Esperanza)	Manifestaciones Culturales	Acontecimientos Programados	Fiestas	La fiesta patronal de la Virgen de Nuestra Señora de La Esperanza se desarrolla en el santuario del mismo nombre, la misma que fue entronizada canónicamente y de modo oficial por el Monseñor Bernardino Echeverría Ruiz, Arzobispo de Guayaquil, el 2 de octubre de 1977 en la Iglesia Matriz de La Libertad.
Peregrinación Religiosa Virgen del Mar	Manifestaciones Culturales	Acontecimientos Programados	Fiestas	Procesión en caravana marítima a la que acuden muchas personas de los sectores barriales aledaños, suben a las embarcaciones que ya están listas para la travesía y adornadas con globos y banderines multicolores, la Virgen es ubicada en el barco mayor seguida por otros barcos de menor calado y una gran cantidad de lanchas, todas a motor desfilando entre cánticos, rezos y oraciones a través de todo el ancho del puerto.
Museo Paleontológico Megaterio	Manifestaciones culturales	Museos y manifestaciones artísticas e históricas	Museo	Considerado el primer museo de corte paleontológico del Ecuador, alberga fósiles que evidencian la existencia de Megafauna en el período pleistoceno.

Fuente: Dpto. de Turismo GAD Municipal del cantón La Libertad
Elaborado por: Gabriela Mateo (2016)

1.2.2. La Conciencia Turística

Varios autores, según su discernimiento en base a estudios e investigaciones, definen a la conciencia turística de la siguiente manera:

Torrejón (2014), afirma que “No existen destinos de calidad sin personas de calidad” y a través de esta frase determina la relevancia del desarrollo de una

cultura turística en los actores clave para lograr la competitividad de un destino, involucrando la participación de las personas en la búsqueda de mejores condiciones para alcanzar servicios y entornos de calidad en la actividad turística, contribuir a su fortalecimiento y obtener de ella los máximos beneficios que son capaces de generar en forma sustentable, dedicándole la atención necesaria para convertirla en elemento fundamental para la generación de riqueza y bienestar.

Echaíz (2012), establece la importancia de desarrollar conciencia turística para fomentar destinos sustentables, tomando como base el efecto multiplicador del turismo y su eficacia en relación directa con la formación y capacitación del recurso humano involucrado; siendo los roles fundamentales en esta dinámica el turista y el anfitrión, quienes deben tener claro que la conciencia turística debe ser parte del viaje a través del respeto a las personas y el medio que lo recibe, considerando el factor de educación del viajero como parte fundamental de la satisfacción del viaje.

En base a ambos criterios se concluye que, un pilar elemental para el desarrollo turístico es generar conciencia turística en los actores clave de la cadena de valor de los destinos, con lo cual, se logrará el empoderamiento de los mismos en relación a los recursos que poseen para que estos sean aprovechados de forma responsable y eficiente en el ámbito turístico. Por ello, resulta necesario sensibilizar tanto a la comunidad receptora como a sus visitantes, a través de un proceso de aprendizaje que les permita estar mejor preparados para comprender y participar exitosamente en la actividad turística.

Según Romero (2011), la conciencia turística es definida como un factor de identificación que tiene la población con sus raíces culturales que son fundamentales y que son en su gran mayoría las motivaciones básicas que tienen las corrientes turísticas. Así mismo, en el turismo local y nacional se está proyectando una conciencia orientada hacia los recursos turísticos que existen.

Sánchez (2010), considera que inculcar y profundizar el concepto de conciencia turística es fundamental para generar un turismo sustentable. La educación y concientización de la población local es el primer paso en el camino hacia el desarrollo turístico. Es necesario que la población asuma el rol de anfitrión en su territorio, lo que será posible en la medida en que se eduque a la gente sobre el lugar en el que viven y sean capaces de valorar los recursos que poseen, solo así van a estar preparados para cuidarlos y, de este modo, lograrán además dinamizar la economía local.

Ambos autores interpretan la conciencia turística desde enfoques muy profundos, pero que en ocasiones pasan desapercibidos, tal es así, que si no se promueve el amor por la tierra, este podría perderse con el tiempo, desapareciendo con esto un potencial atractivo único y diferenciador, además, si no se realizaran campañas de concientización y se promoviera este conocimiento, no se aprendería a valorar los recursos naturales y culturales de cada territorio, como materia prima de la actividad turística e incentivar el turismo interno.

Sosa (2004), sostiene que son importantes las actitudes y comportamientos de la población hacia el turista, por cuanto "la conciencia turística tiene implicancias

sobre el conocimiento del potencial turístico, sobre las actitudes y compromisos morales y éticos, sobre el trato al turista en cuanto a bienvenida, hospitalidad y sobre el aprovechamiento de los recursos para que aporten beneficios al país”.

Para este autor, la conciencia turística implica no solo un conocimiento básico de los recursos turísticos locales o la actitud positiva que es imprescindible demostrar, sino que va más allá pasando al plano moral y ético a través de un compromiso de participación activa en la acogida de los turistas que visitan el destino, teniendo claro que estas acciones se multiplicarán en beneficios para toda la comunidad.

Es necesario tener claros todos los aspectos que conllevan a la conciencia turística desde el ámbito de la población local como anfitriones, para lograr un compromiso ético con el territorio, a través de la adquisición de conocimientos sobre las fortalezas turísticas que poseen, mostrando la mejor actitud hacia los visitantes, demostrando interés en formar parte de una experiencia única que motive frecuentes retornos y que el turista sea el principal difusor.

1.2.2.1. Indicadores de Conciencia Turística

Los autores Romero, Guzmán y Peña (2008) consideran que para determinar el nivel de conciencia turística se deben aplicar indicadores cualitativos a través de los cuales se pueda medir la actitud de la población local frente al turismo. Estos indicadores son: Conocimiento, opinión y comportamiento.

Conocimiento.- A través de este indicador se puede evidenciar si la población conoce los aspectos económicos, políticos, sociales, culturales y ambientales que conlleva la actividad turística. Otro aspecto importante a considerar es que los buenos anfitriones deben conocer a cabalidad los atractivos y recursos turísticos que posee su entorno, solo así, podrán brindar información adecuada y oportuna a los visitantes que lo requieran.

Opinión.- Al interior de un destino, no todas las personas poseen el mismo sentir en relación al desarrollo del turismo, es por esto necesario conocer la opinión de la población local sobre este aspecto, que en muchos casos puede ser negativa por mero desconocimiento de los beneficios que genera el turismo en las poblaciones receptoras. Al identificar estas debilidades, se puede trabajar aplicando estrategias que permitan potenciar criterios positivos y minimizar o eliminar puntos de vista negativos, fomentando así conciencia turística. En este sentido y para lograr que la población local adquiera un adecuado nivel de conciencia turística, resulta importante dar a conocer al turismo como una herramienta fundamental para el desarrollo y que como tal requiere la participación activa de los residentes de la comunidad, quienes a través de la hospitalidad y buena predisposición proyectan la imagen del destino.

Comportamiento. - Las organizaciones y actores directamente vinculados al turismo, deben poseer un adecuado comportamiento que asegure la conservación del medio ambiente. Cada sociedad se caracteriza por singulares conductas y formas de ser, lo que le otorga una identidad o un sello en particular a cada una.

Al visitar una ciudad limpia, con gente amable y recursos bien conservados, se evidencia un alto nivel de concientización turística, pues estos comportamientos son propios de poblaciones que le han apostado al turismo como alternativa de desarrollo local y que valoran los recursos que poseen.

El Ministerio de Turismo del Ecuador, en su “Programa Nacional para la Excelencia Turística 2014 – 2017”, contiene tres líneas bases, que se direccionan a la promoción, la difusión y el fortalecimiento. Actualmente no existe un mecanismo que coordine las actividades y estrategias para generar excelencia en los servicios y productos turísticos que se ofrecen a nivel nacional, tomando en cuenta las necesidades y objetivos de los actores públicos y privados. Mediante las actividades de promoción, difusión y fortalecimiento del proyecto se plantea, sensibilizar a los actores involucrados sobre la importancia de proporcionar servicios de excelencia a los turistas y desarrollar instrumentos estratégicos para la identificación de requerimientos del sector turístico respecto a la formación, capacitación, calidad e innovación turística.

De acuerdo a los sondeos realizados para el levantamiento del catastro turístico, se estima que el 0% de la población no conoce la importancia de la excelencia turística, no identifica los beneficios que podrían obtener a través de las mejoras de sus procedimientos, que redundan en un mayor nivel de satisfacción de los turistas, y por lo tanto en un potencial incremento de ingresos. Investigar sobre conciencia turística procurando establecer niveles actuales como línea base para la toma de decisiones, resulta importante debido a la necesidad de que la población

local, se identifique seriamente con los recursos turísticos de su territorio, para que participe activamente en conocerlos, mostrarlos, difundirlos y preservarlos como un verdadero patrimonio y base para el desarrollo de la comunidad.

1.3. FUNDAMENTOS PSICOLÓGICOS

La integración de las comunidades al turismo presupone la formación y desarrollo de una dimensión particular de la cultura local, según Smith (1992), la misma está referida a la comprensión holística del fenómeno turístico vinculado al medio ambiente natural, sociocultural y económico, en función del cual actúa regularmente la población residente. Es por tanto, imprescindible potenciar la cultura turística de la población local bajo un enfoque psicológico desde varias dimensiones, en su condición de anfitriona del turismo.

Desde la dimensión afectivo motivacional, existe una significación sensible con respecto al turismo basada en la relación turista-anfitrión, esta puede presentarse de diversas formas: percepción ciudadana del modelo de desarrollo turístico; estados de ánimo de la población que van desde la euforia, apatía, rechazo y aceptación; motivación para insertarse en la práctica de un turismo responsable; estados de satisfacción frente al turismo.

Para contribuir con la conciencia turística es necesario mantener una actitud frente al visitante o el turista, recibiendo con amabilidad, ofreciendo un servicio de calidad.

La dimensión actitudinal aborda una implicación apoyada por el desarrollo de valores personales y sociales; interés en contribuir a la solución de problemas y el mejoramiento local; actitud pasiva o activa ante el turismo; expresión de valores como: responsabilidad, respeto, compromiso, tolerancia, aceptación, disciplina, honradez, orgullo, dignidad, rechazo ante malas prácticas, identidad cultural y arraigo.

La gestión psicológica de la cultura turística de la población anfitriona para el desarrollo sostenible, parte del reconocimiento de la formación como el proceso y el resultado, cuya función es preparar al hombre en todos los aspectos de su personalidad, implica que los procesos formativos están dirigidos a la formación de sentimientos, voluntad, ideología, convicciones, ideales, cualidades y modos de actuación, por lo que es un proceso en constante cambio y evolución, según Álvarez (1999). A través de esta se producen aportes a la identidad, a la formación de valores, a la toma de conciencia, a fortalecer el patriotismo y al desarrollo de comportamientos responsables.

1.4 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

La presente investigación se fundamenta en el siguiente marco legal: Constitución de la República del Ecuador, Ley de Turismo y Plan Nacional del Buen Vivir. La Carta Magna en su **artículo 9**, expresa que las personas extranjeras que se encuentren en el territorio ecuatoriano tendrán los mismos derechos y deberes que los ecuatorianos, para lograr esto es necesario contar con una población

predispuesta al buen trato al turista, lo que además traerá beneficios a nivel económico, social y cultural.

Además, la Constitución del Ecuador en su **artículo 24** reconoce que las personas tienen derecho a la recreación y al esparcimiento, a la práctica del deporte y al tiempo libre, siendo necesario generar un ambiente armónico propicio para el disfrute del ocio tanto de nacionales como extranjeros. Tal es así que el Capítulo X determina como obligatoria la Protección al Consumidor de Servicios Turísticos, correspondiendo esta tarea al Ministerio de Turismo, la defensa de los derechos del usuario de servicios turísticos en los términos que señala la ley, especialmente en lo que concierne a tarifas y tasas por cualquier servicio turístico.

El régimen de desarrollo es el conjunto organizado, sostenible y dinámico de los sistemas económicos, políticos, socio-culturales y ambientales, que garantizan la realización del **Buen Vivir**, del Sumak kawsay, el **objetivo 4** de este plan busca fortalecer las capacidades y potencialidades de la ciudadanía y profundizar procesos de formación, capacitación, difusión, información y sensibilización en diferentes ámbitos que promuevan el desarrollo socio-cultural, impulsando en los diferentes sectores de la ciudadanía la formación, participación y concienciación sobre historia, recursos y realidad económica, con pertinencia cultural y territorial.

La Ley de Turismo en su artículo 4, establece que la política estatal con relación al sector turismo tiene como objetivo principal proteger al turista y fomentar conciencia turística, además, promover la capacitación técnica y profesional de quienes ejercen legalmente la actividad turística.

CAPÍTULO II

MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Para efectos del presente estudio se aplicó la investigación de tipo descriptiva con idea a defender, puesto que no existen datos registrados en cuanto al nivel de conciencia turística en el cantón La Libertad, caso Malecón. A pesar de existir vasta información relacionada a la temática de estudio a nivel nacional e internacional, a nivel local hasta la presente fecha no se ha documentado ningún resultado al respecto.

La variable cualitativa nominal Conciencia Turística, se abordó desde tres enfoques que son: Conocimiento de los recursos y patrimonio turístico local, opinión de los pobladores sobre el desarrollo del turismo en su cantón y comportamiento ante el turista y el entorno.

En cuanto a la variable cualitativa ordinal Desarrollo socio-cultural, se aplicó un monitoreo de las capacitaciones que los pobladores han recibido en materia de conciencia turística para conocer si han aportado o no a su desarrollo socio cultural, además, se indagó sobre los aspectos positivos que demuestra la gente local ante los visitantes y que son fruto de estos procesos formativos.

2.2. MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN

En el presente estudio se aplicó el método analítico-sintético, pues se revisó extensa literatura sobre las variables objeto de estudio, para analizarlas en toda su

estructura y llegar a la comprensión del fenómeno, de esa manera definir los indicadores para la medición.

También se aplicó el método deductivo-inductivo, ya que permitió sacar conclusiones generales de estudios muy particulares.

Para el levantamiento de información en el campo se aplicaron instrumentos de investigación como entrevistas y focus group.

2.3. DISEÑO DE MUESTREO

Para que la investigación fuese más exhaustiva se aplicó un tipo de muestreo no probabilístico por conveniencia como es la técnica de la entrevista, para el cual se seleccionaron dos personas directamente relacionadas con el sector turístico del cantón La Libertad, caso Malecón y para la técnica de focus group se seleccionaron 17 personas entre la población local que visita el Malecón y trabajadores de las islas que prestan servicios en este atractivo.

2.4. DISEÑO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la recolección de datos se diseñaron dos instrumentos; para las entrevistas dos guiones de siete preguntas cada uno, el primero dirigido al Jefe del Departamento de Turismo del GAD Municipal de La Libertad y el segundo dirigido al Coordinador del Malecón. La técnica de entrevista se aplicó a actores del sector público antes mencionado, quienes están directamente relacionados con

el desarrollo turístico del Malecón de La Libertad, con el fin de determinar de qué manera el organismo al que representan ha incentivado la Conciencia Turística en la población. Esto se aplicó en dos sesiones, pues en primera instancia y por sus múltiples ocupaciones no brindaron información completa y relevante para la investigación, en la segunda sesión se obtuvo mayor detalle de la información requerida.

La técnica de Focus group se aplicó in situ (Malecón de La Libertad) en dos sesiones realizadas el sábado 17 y domingo 18 de diciembre del 2016 en horas de la noche. La primera sesión se realizó con 5 personas que visitaban el Malecón y que estuvieron dispuestas a participar de esta técnica tipo taller con un cuestionario semiestructurado, lo cual tuvo una duración aproximada de 40 minutos, aplicándose 10 preguntas semi-abiertas con el objetivo de obtener una respuesta espontánea y ajustada a la realidad, para posteriormente reforzar con una charla y generar el debate para la obtención de información cualitativa. Para la segunda sesión realizada al día siguiente se contó con la participación de 6 personas y se aplicó la misma metodología.

Con el fin obtener la misma información desde otro punto de vista, se aplicaron las mismas preguntas del guión de grupo focal en 4 de las islas que prestan diferentes servicios a las personas que visitan el Malecón. Para esta última técnica, se elaboró un guión con 10 preguntas semi-abiertas enfocadas a medir el nivel de conciencia turística, así como el aporte que esta ha tenido en el desarrollo socio-cultural de la población objeto de estudio.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. ANÁLISIS DE DATOS CUALITATIVOS

3.1.1. Análisis de las entrevistas

Se consideró importante realizar entrevistas a las principales autoridades que están involucradas directamente con la actividad turística y con el presente estudio. El objetivo de la entrevista fue obtener información sobre las estrategias que el GAD cantonal de La Libertad ha aplicado para incentivar la Conciencia Turística en el lugar de estudio. Las autoridades entrevistadas se detallan en el siguiente cuadro:

Tabla 3 Cuadro de autoridades

NOMBRE DE LOS ENTREVISTADOS	LUGAR DE TRABAJO	CARGO
Ing. Paulina León Castro	Dirección Provincial de Santa Elena	Analista Senior de Gestión y Promoción Turística
Sr. Víctor Hugo López	Municipio de La Libertad	Jefe de Turismo
Sr. Rubén Orrala Zambrano	Malecón de La Libertad	Administrador

Fuente: Investigación propia
Elaborado por: Gabriela Mateo (2016)

Los entrevistados son personas con criterio formado que desempeñan cargos importantes en el sector turístico dentro del cantón La Libertad y que proporcionaron información relevante a la investigación.

A continuación, se presenta el resultado de la entrevista realizada a la Ing. Paulina León Castro, representante del Ministerio de Turismo en la provincia de Santa Elena:

1. ¿Considera Ud. importante fomentar Conciencia Turística en la Población local? ¿Por qué?

Por supuesto que es importante, porque para que un destino turístico pueda alcanzar un desarrollo sostenible, debe contar con una población empoderada de la importancia, así como de los múltiples beneficios que genera la actividad turística para todos los sectores de la sociedad. Además, estar conscientes de la necesidad de preservar sus recursos naturales y culturales como materia prima de la actividad turística.

2. ¿Qué proyectos ha emprendido el Ministerio de Turismo para fomentar Conciencia turística en el cantón La Libertad?

El MINTUR como ente rector de la actividad turística no desarrolla proyectos específicos por cantones, sino a nivel país, ya que la competencia en ese ámbito la tienen actualmente los Gobiernos autónomos Descentralizados. En ese sentido se ha trabajado a nivel nacional con el proyecto Ecuador Potencia turística, que posee un componente de concientización turística enfocado a generar calidad en los servicios turísticos, hospitalidad en los anfitriones quienes a través de una sonrisa y una buena predisposición hacia los turistas contribuyen a convertir al Ecuador en Potencia Turística.

3. Podría comentarnos de que se trataba el proyecto Mi pequeño Turista.

Era un proyecto que de igual manera el MINTUR realizó a nivel nacional, estaba dirigido a niños y se aplicó en varias instituciones educativas, con el objetivo de generar conciencia turística en los más pequeños, de tal manera que aprendan a valorar los recursos que posee el entorno, ayudar a preservarlos y también la amabilidad que se debe mostrar a los visitantes.

4. ¿Podría indicarnos cuál era la función de los brigadistas costeros?

Era un grupo de jóvenes capacitados por el Ministerio de Turismo en el año 2006 para dar orientación a los visitantes, algunos de ellos se dedicaban además a la guianza turística y otros eran estudiantes de la carrera de turismo de la UPSE, quienes estaban interesados en aportar al desarrollo turístico de la provincia de Santa Elena y sus cantones, una de las principales actividades en las que participaban era la “Bienvenida a los turistas” que organizaba la Dirección Provincial de Turismo de Santa Elena con el apoyo de otras instituciones como la Prefectura de Santa Elena, esta se realizaba al inicio de los feriados y en la misma se entregaba mapas, trípticos y souvenirs a los visitantes de la provincia.

5. ¿A través de qué aspectos se puede evidenciar que una persona posee Conciencia Turística?

Esto se puede evidencia a través de buenas prácticas turísticas, principalmente a través de la conservación de los recursos que posee una comunidad, como por

ejemplo la comuna Dos Mangas en Santa Elena, que actualmente es uno de los destinos más visitados de la provincia, gracias a la variedad de recursos naturales que poseen y que son aprovechados de forma sostenible por sus pobladores quienes están empoderados y comprometidos con el desarrollo turístico, demostrando de esa manera que poseen conciencia turística.

6. ¿Considera Ud. que al fomentar Conciencia turística se aporta al Desarrollo socio-cultural de la población?

Claro que sí, pues una sociedad consciente es una sociedad culta. El turismo aporta en muchos sentidos no solo el económico y uno de ellos es sin duda el socio-cultural, ya que gracias al turismo se pueden rescatar y poner en valor el patrimonio cultural de cada pueblo, como potencial destino turístico.

A continuación, se presenta un extracto de las opiniones recopiladas de la entrevista aplicada a los representantes del Municipio de La Libertad:

1. ¿Considera Ud. importante fomentar la Conciencia Turística en la población local?

Con respecto a la importancia de fomentar la Conciencia Turística en la población local, los entrevistados indicaron que es primordial que los pobladores de un lugar turístico estén conscientes de la trascendencia del desarrollo turístico de su

localidad y para eso cuentan con el apoyo de las autoridades competentes que trabajan constantemente para ese fin.

2. ¿Ha desarrollado el GAD Municipal de La Libertad alguna campaña de educación turística, en los últimos años?

Indicaron que el GAD Municipal de La Libertad en conjunto con el Ministerio de Turismo realizan anualmente capacitaciones dirigidas a los prestadores de servicios turísticos, especialmente a los que trabajan en el Malecón donde enfocan principalmente sus esfuerzos, pues consideran que es el atractivo más importante y visitado del cantón. Las temáticas que se han impartido hasta ahora son: Hospitalidad, calidad en atención al cliente, buenas prácticas para la preparación de alimentos, entre otras.

3. ¿Considera Ud. que ha existido un cambio de actitud hacia el turismo en las personas que han sido capacitadas?

Ante la interrogante sobre la existencia de un cambio de actitud hacia el turismo en las personas que han sido capacitadas, las autoridades coincidieron en que es evidente, pues actualmente se puede notar la buena atención de los prestadores de servicios y la limpieza del lugar donde se han establecido normas de visita que están claramente indicadas en letreros y señalética.

4. ¿Qué estrategias utiliza el GAD Municipal de La Libertad para difundir y promocionar sus atractivos turísticos? ¿Qué porcentaje de la población considera Ud. que conoce a cabalidad los atractivos turísticos que posee su territorio?

Al indagar sobre las estrategias que utiliza el GAD Municipal de La Libertad para difundir y promocionar sus atractivos turísticos y cuál consideran que será el porcentaje de la población que conoce a cabalidad los atractivos turísticos que posee su territorio, los entrevistados respondieron que utilizan principalmente su página web para realizar promoción turística, además diferentes eventos y festivales que se realizan durante los feriados y festividades locales. En cuanto al porcentaje de la población que tiene pleno conocimiento de los atractivos indicaron que es bajo, pues la mayoría no identifica al 100% los atractivos turísticos locales.

5. ¿Considera que los pobladores del cantón La Libertad, están conscientes de la importancia de cuidar el entorno, tanto en el aspecto de conservación como de imagen positiva para el turismo?

Sobre la importancia de que la población aporte en el cuidado del entorno, tanto por la necesidad de preservar los recursos naturales como para dar una imagen positiva hacia el turismo, los entrevistados indicaron que eso se ha logrado con los

prestadores de servicio capacitados, que representan un número bastante reducido de la población, pero tenemos que seguir trabajando en ese aspecto para lograr que cada vez más personas se involucren activamente con el desarrollo turístico de nuestro cantón.

6. ¿Cree Ud. que fomentar la Conciencia Turística aporta al desarrollo socio-cultural de la población?

Por último se consultó si consideraban que fomentar la Conciencia Turística aporta además al desarrollo socio-cultural de la población, indicando que definitivamente sí, y esto se ha evidenciado con el cambio de actitud que se ha producido en los prestadores de servicios turísticos del malecón y otros emprendimientos cercanos a este atractivo como por ejemplo el Hotel Punta del Mar, quienes por iniciativa propia capacitan constantemente a su personal y contribuyen a la promoción turística del cantón.

3.1.2. Análisis del Focus Group

Por tratarse de una investigación cualitativa se consideró pertinente aplicar la técnica de Focus Group a representantes de la población local.

A continuación, se presentan los resultados:

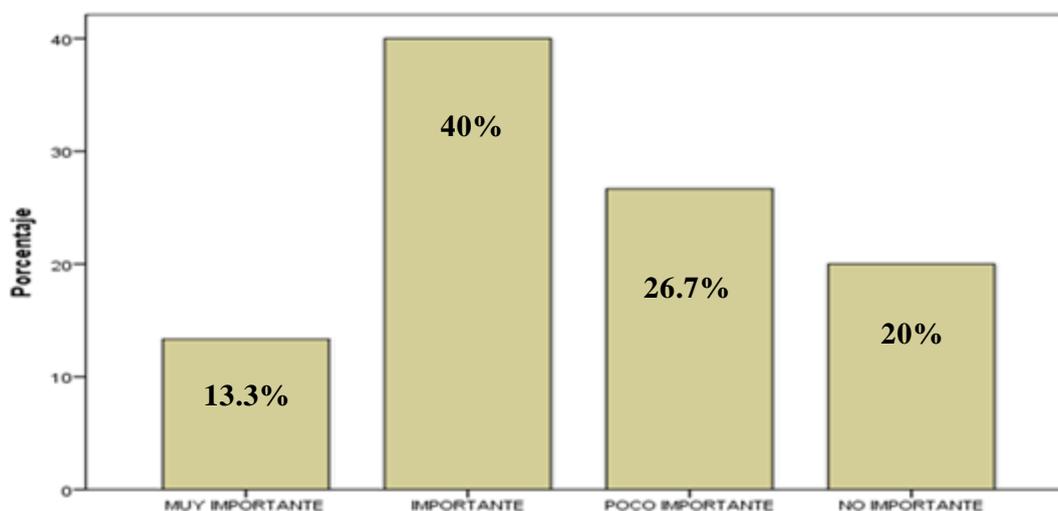
1.- De acuerdo a su criterio califique la importancia de la actividad turística en su cantón. Argumente su respuesta.

Tabla 4 Importancia de la actividad turística

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MUY IMPORTANTE	2	13,3	13,3	13,3
IMPORTANTE	6	40,0	40,0	53,3
POCO IMPORTANTE	4	26,7	26,7	80,0
NO IMPORTANTE	3	20,0	20,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Focus group población local (Enero 2017)
Elaborado por: Gabriela Mateo R.

Gráfico 1 Importancia de la Actividad Turística



Fuente: Focus group población local (Enero 2017)
Elaborado por: Gabriela Mateo R.

Con respecto a la importancia de la actividad turística se puede destacar que más del 50% de los informantes indicaron que para ellos es muy importante e importante, mientras que la diferencia lo considera poco importante o definitivamente no importante, esto refleja que gran parte de la población no conoce o no está consciente de la relevancia de la actividad turística para generar un desarrollo.

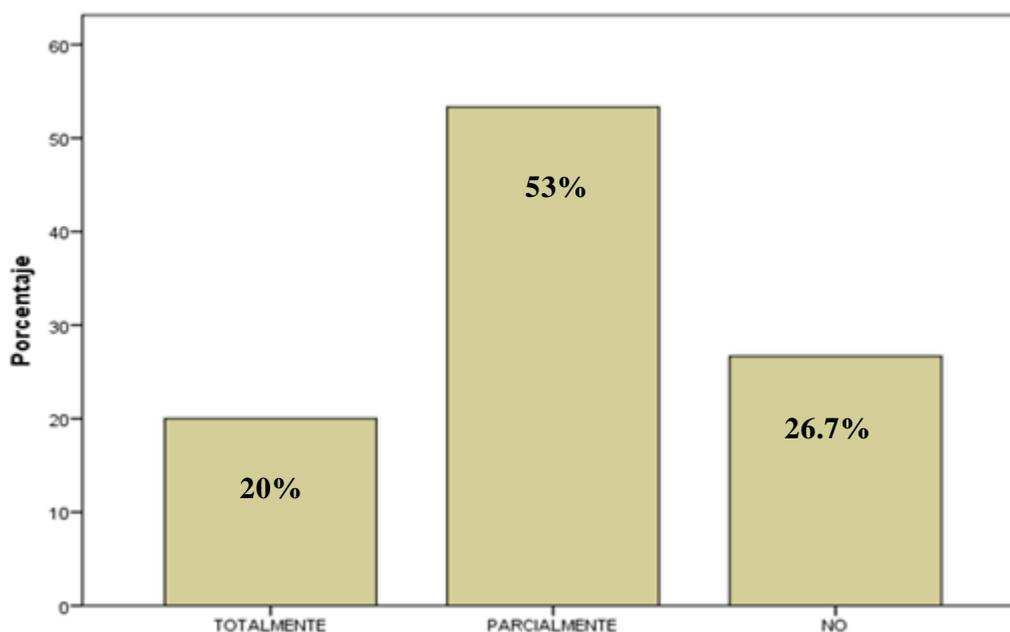
2.- ¿Conoce usted los atractivos turísticos de su cantón?

Tabla 5 Conocimiento de los atractivos turísticos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE	3	20,0	20,0	20,0
PARCIALMENTE	8	53,3	53,3	73,3
NO	4	26,7	26,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Focus group población local (Enero 2017)
Elaborado por: Gabriela Mateo R.

Gráfico 2 Conocimiento de los Atractivos Turísticos



Fuente: Focus group población local (Enero 2017)
Elaborado por: Gabriela Mateo R.

Solo un grupo minoritario de los entrevistados conoce totalmente los atractivos turísticos que posee el cantón La Libertad, se puede destacar que un 53% posee conocimientos sobre los atractivos del cantón, otro aspecto que denota la poca importancia que la mayor parte de la población le da al turismo.

3.- Considera usted que si un turista le solicita una información usted se la debe brindar con:

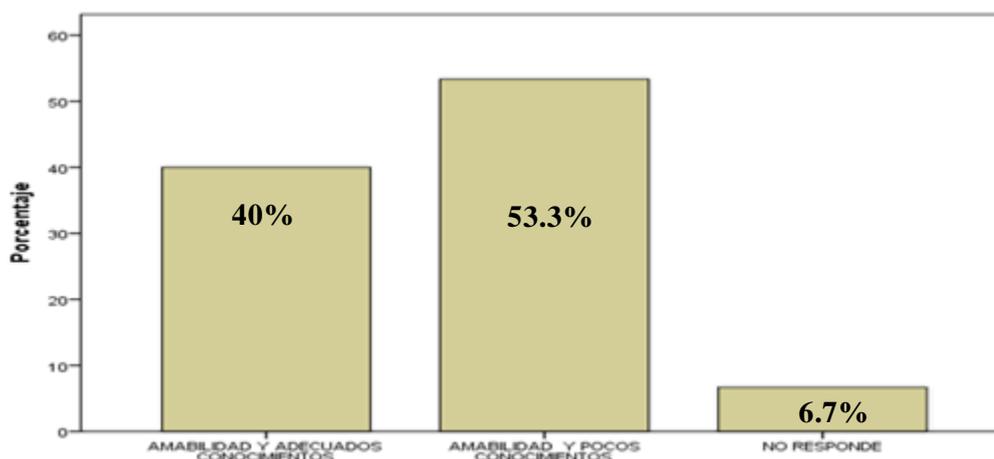
Tabla 6 predisposición para la atención al turista

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
AMABILIDAD Y ADECUADOS CONOCIMIENTOS	6	40,0	40,0	40,0
AMABILIDAD Y POCOS CONOCIMIENTOS	8	53,3	53,3	93,3
NO RESPONDE	1	6,7	6,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Focus group población local (Enero 2017)

Elaborado por: Gabriela Mateo R.

Gráfico 3 Predisposición para la atención al turista



Fuente: Focus group población local (Enero 2017)

Elaborado por: Gabriela Mateo R.

Un porcentaje importante de los entrevistados opina que es necesario tener una buena predisposición para la atención a los turistas, es decir que el trato debe ser con amabilidad y con conocimientos adecuados para informar de forma efectiva a los visitantes, pero la gran mayoría considera que es importante la amabilidad, pero no los conocimientos sobre los atractivos turísticos, lo que evidencia falta de conciencia turística.

4.- A su criterio: ¿Qué es turismo? Argumente su respuesta.

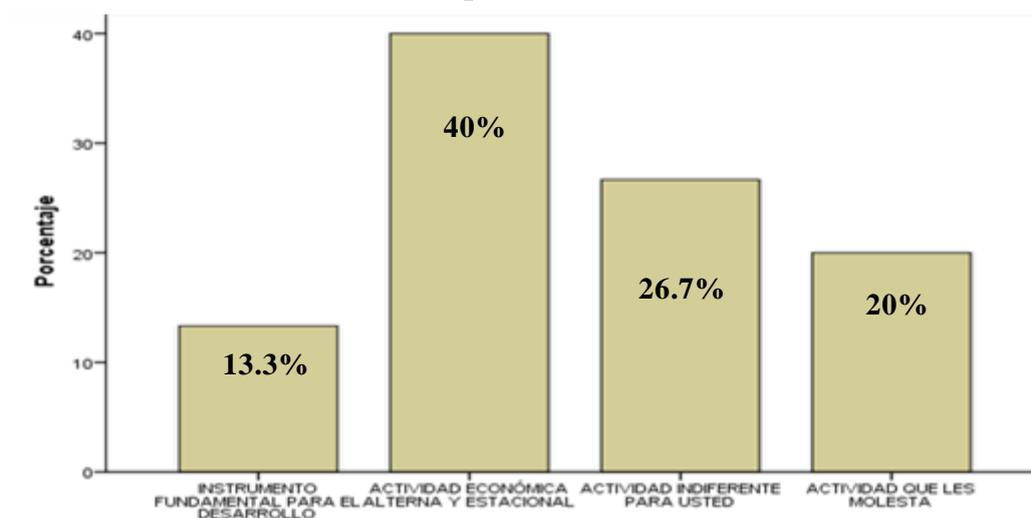
Tabla 7 OPINIÓN SOBRE EL TURISMO

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
INSTRUMENTO FUNDAMENTAL PARA EL DESARROLLO	2	13,3	13,3	13,3
ACTIVIDAD ECONÓMICA ALTERNA Y ESTACIONAL	6	40,0	40,0	53,3
ACTIVIDAD INDIFERENTE PARA USTED	4	26,7	26,7	80,0
ACTIVIDAD QUE LES MOLESTA	3	20,0	20,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Focus group población local (Enero 2017)

Elaborado por: Gabriela Mateo R.

Gráfico 4 Opinión sobre el turismo



Fuente: Focus group población local (Enero 2017)

Elaborado por: Gabriela Mateo R.

Solo un mínimo grupo de entrevistados considera al turismo como un instrumento de desarrollo tanto social como económico, la mayor parte lo considera una actividad económica alterna que se evidencia solo en ciertas temporadas, otro grupo minoritario indica que es una actividad indiferente y para el 20% restante es una actividad que molesta sobre todo en aspectos como el ruido, excesiva presencia de personas en las playas y el tráfico.

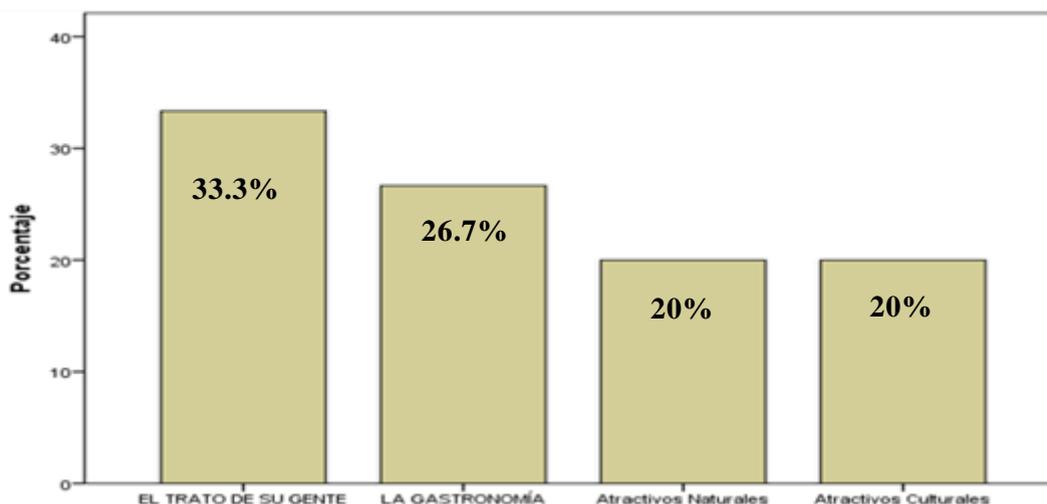
5.- ¿Cuál de los siguientes aspectos influye más para que un turista se lleve una buena impresión del lugar visitado? Argumente su respuesta.

Tabla 8 Aspectos positivos hacia el turista

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	taje acumulado
EL TRATO DE SU GENTE	5	33,3	33,3	33,3
LA GASTRONOMÍA	4	26,7	26,7	60,0
ATRATIVOS NATURALES	3	20,0	20,0	80,0
ATRATIVOS CULTURALES	3	20,0	20,0	100,0
TOTAL	15	100,0	100,0	

Fuente: Focus group población local (Enero 2017)
Elaborado por: Gabriela Mateo R.

Gráfico 5 Aspectos positivos hacia el turista



Fuente: Focus group población local (Enero 2017)
Elaborado por: Gabriela Mateo R.

Entre las opciones de aspectos positivos que una comunidad puede mostrar ante los turistas, la de mayor aceptación fue el trato de su gente, considerando que el contacto entre anfitriones y visitantes debe darse con la mayor cordialidad, ya que la buena opinión de un visitante podría convertirse en la visita de muchos turistas más, pero una opinión negativa podría ser causa de una drástica disminución de visitas, el segundo aspecto más importante es la Gastronomía local.

6.- Considera usted que el turismo fomenta: Argumente su respuesta.

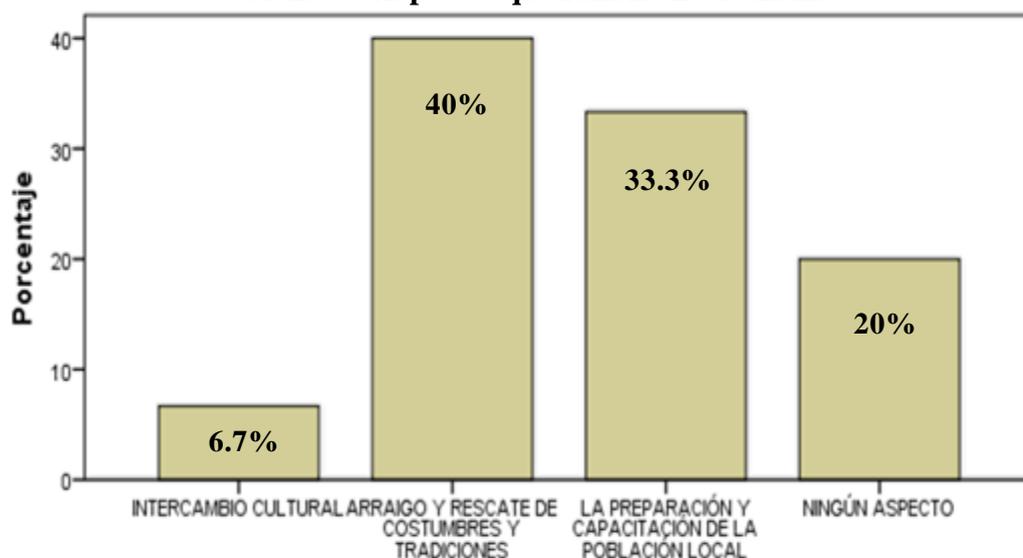
Tabla 9 Aspectos que fomenta el turismo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
INTERCAMBIO CULTURAL	1	6,7	6,7	6,7
ARRAIGO Y RESCATE DE COSTUMBRES Y TRADICIONES	6	40,0	40,0	46,7
LA PREPARACIÓN Y CAPACITACIÓN DE LA POBLACIÓN LOCAL	5	33,3	33,3	80,0
NINGUN ASPECTO	3	20,0	20,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Focus group población local (Enero 2017)

Elaborado por: Gabriela Mateo R.

Gráfico 6 Aspectos que fomentan el turismo



Fuente: Focus group población local (Enero 2017)

Elaborado por: Gabriela Mateo R.

Un mínimo porcentaje de los entrevistados considera que el turismo fomenta el intercambio cultural, la gran mayoría considera que promueve el arraigo y rescate de las costumbres y tradiciones, otro importante grupo considera que fomenta la capacitación de los pobladores y un grupo minoritario considera que no fomenta ningún aspecto.

7.- ¿Cuál de los siguientes aspectos considera usted que impide el desarrollo del turismo sociocultural?

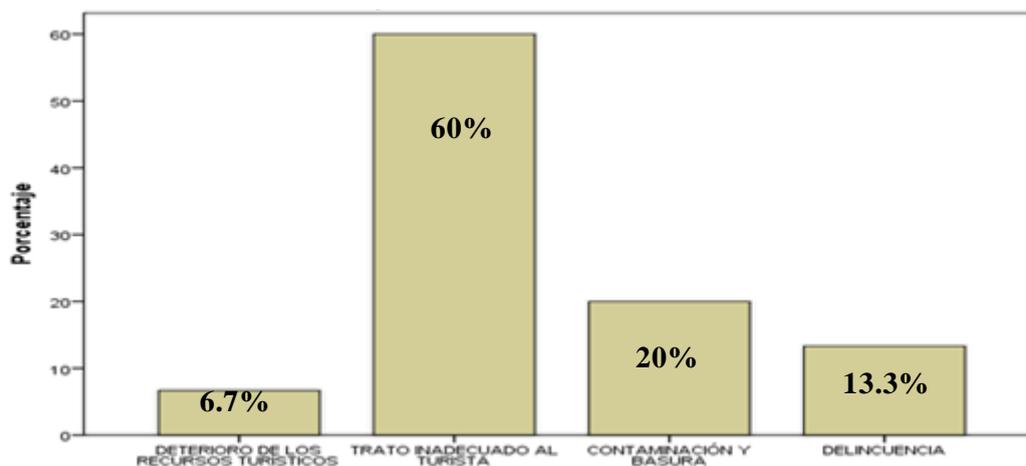
Tabla 10 Aspectos que impiden el desarrollo del turismo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DETERIORO DE LOS RECURSOS TURÍSTICOS	1	6,7	6,7	6,7
TRATO INADECUADO AL TURISTA	9	60,0	60,0	66,7
CONTAMINACIÓN Y BASURA	3	20,0	20,0	86,7
DELINCUENCIA	2	13,3	13,3	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Focus group población local (Enero 2017)

Elaborado por: Gabriela Mateo R.

Gráfico 7 Aspectos que impiden el desarrollo del turismo



Fuente: Focus group población local (Enero 2017)

Elaborado por: Gabriela Mateo R.

La mayoría de los entrevistados considera que el principal aspecto que impide o afecta el desarrollo del turismo es el trato inadecuado al turista, un grupo menor considera que la contaminación y la basura afectan al turismo, mientras que otros opinan que la inseguridad y la delincuencia alejan a los visitantes y solo el 7% considera que el turismo no se desarrolla adecuadamente por el deterioro de los recursos turísticos.

8.- ¿Ha recibido anteriormente una charla o capacitación sobre turismo?

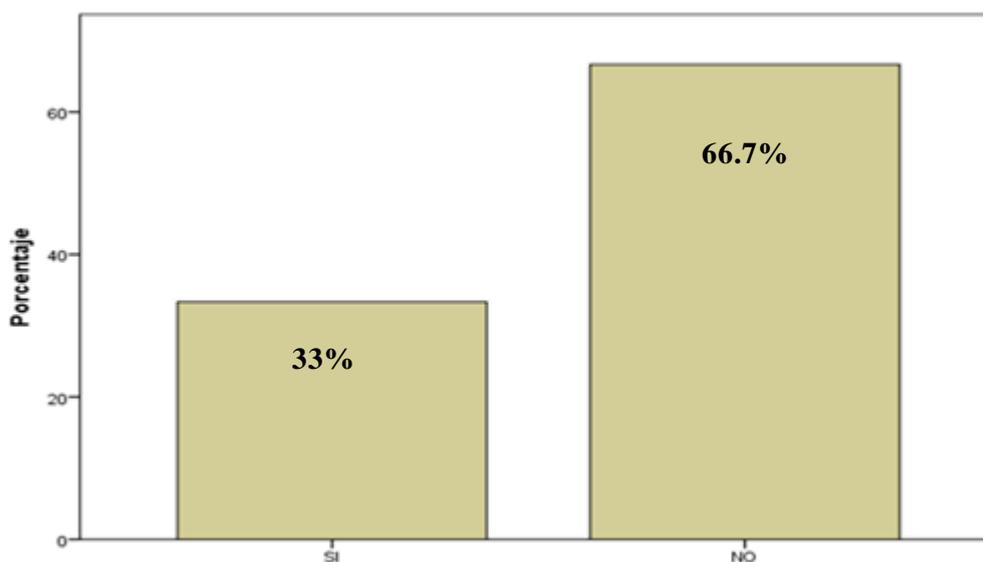
Tabla 11 Capacitaciones sobre conciencia turística

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	5	33,3	33,3	33,3
NO	10	66,7	66,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Focus group población local (Enero 2017)

Elaborado por: Gabriela Mateo R.

Gráfico 8 Capacitaciones sobre conciencia turística



Fuente: Focus group población local (Enero 2017)

Elaborado por: Gabriela Mateo R.

Solo 3 de cada 10 entrevistados declararon haber recibido capacitaciones relacionadas a la temática conciencia turística por parte del GAD Municipal y el Ministerio de Turismo, en temáticas de hospitalidad, relaciones humanas, conservación de recursos, entre otras. Un total mayoritario del 66,7% de la población entrevistada indico que nunca han recibido capacitaciones o charlas relacionadas a este tema.

9.- ¿Considera que la presente charla o las anteriores recibidas aportan a su desarrollo socio-cultural? Argumente su respuesta.

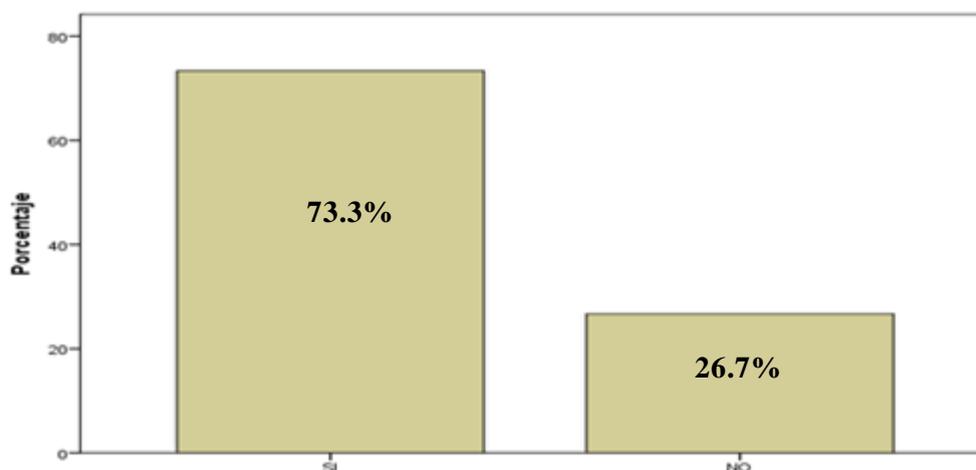
Tabla 12 Contribuye usted con el aseo y ornato de su cantón

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	11	73,3	73,3	73,3
NO	4	26,7	26,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Focus group población local (Enero 2017)

Elaborado por: Gabriela Mateo R.

Gráfico 9 Contribuye usted con el aseo y ornato del cantón



Fuente: Focus group población local (Enero 2017)

Elaborado por: Gabriela Mateo R.

La gran mayoría de los entrevistados indicó que contribuye al aseo y ornato de su cantón, depositando la basura en su lugar, manteniendo sus locales y hogares limpios, sobre todo las aceras, recogiendo los desechos de sus mascotas cuando los pasean en el Malecón y enseñando a sus hijos que cuiden las áreas verdes, así como también respetando las normas de visita a este atractivo que están ubicados en lugares de fácil visibilidad. Un porcentaje minoritario reconoció que no siempre respeta estas normas.

10.- Contribuye usted con el aseo y ornato de su cantón. ¿De qué manera?

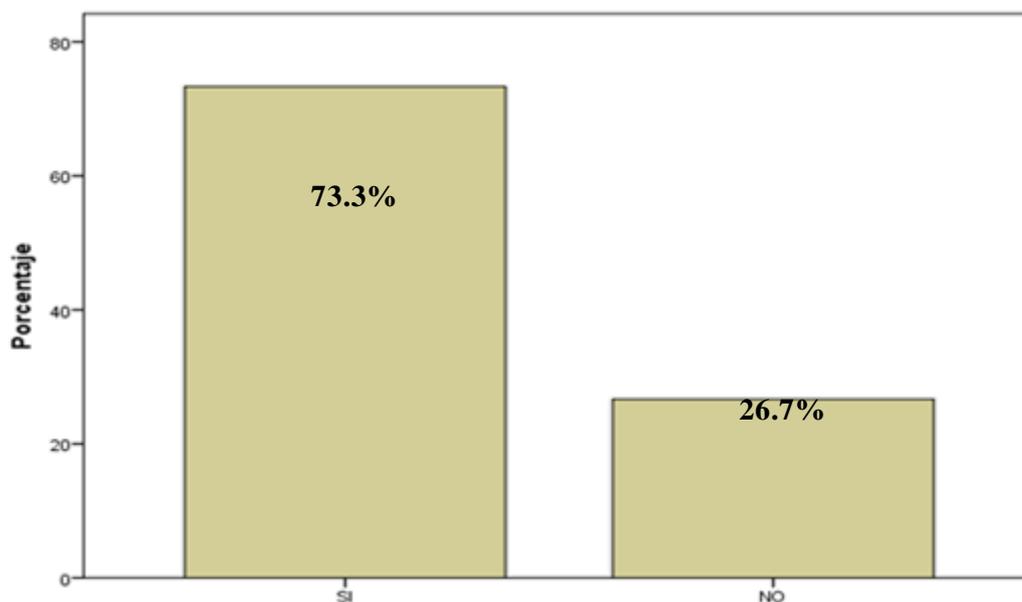
Tabla 13 La concientización turística aporta al desarrollo socio-cultural

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	11	73,3	73,3	73,3
NO	4	26,7	26,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Focus group población local (Enero 2017)

Elaborado por: Gabriela Mateo R.

Gráfico 10 Su desarrollo socio-cultural aporta a su Conciencia Turística



Fuente: Focus group población local (Enero 2017)

Elaborado por: Gabriela Mateo R.

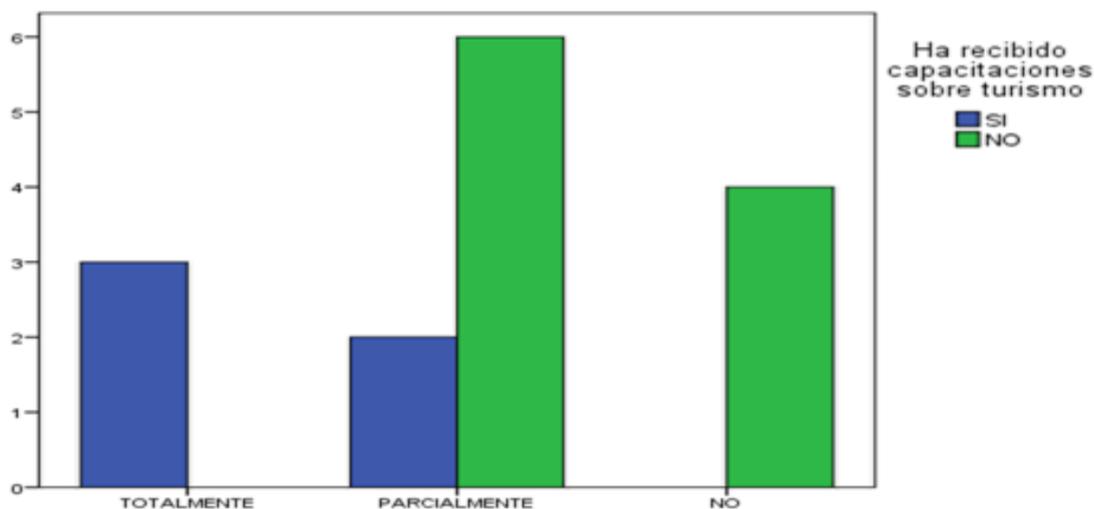
Previo a esta pregunta se realizó una explicación detallada de lo que comprende tener Conciencia Turística y sus beneficios en todos los ámbitos. Como resultado se obtuvo que un 73.3% de los entrevistados indica que su desarrollo sociocultural si aporta significativamente a su concientización turística y que esto genera altos beneficios al cantón. Un grupo minoritario del 26.6% no estuvo de acuerdo con este planteamiento.

3.1.2.1. Análisis Integrado de Resultados

El levantamiento de información se orientó a medir los indicadores de la variable conciencia turística: Conocimiento, opinión y comportamiento y los indicadores de la variable desarrollo sociocultural, en este sentido se indagó la percepción de las capacitaciones recibidas y los aspectos positivos de la comunidad hacia el turista.

A continuación, se presenta un cruce de interrogantes por indicador:

Gráfico 11 Conocimiento de los atractivos y capacitaciones

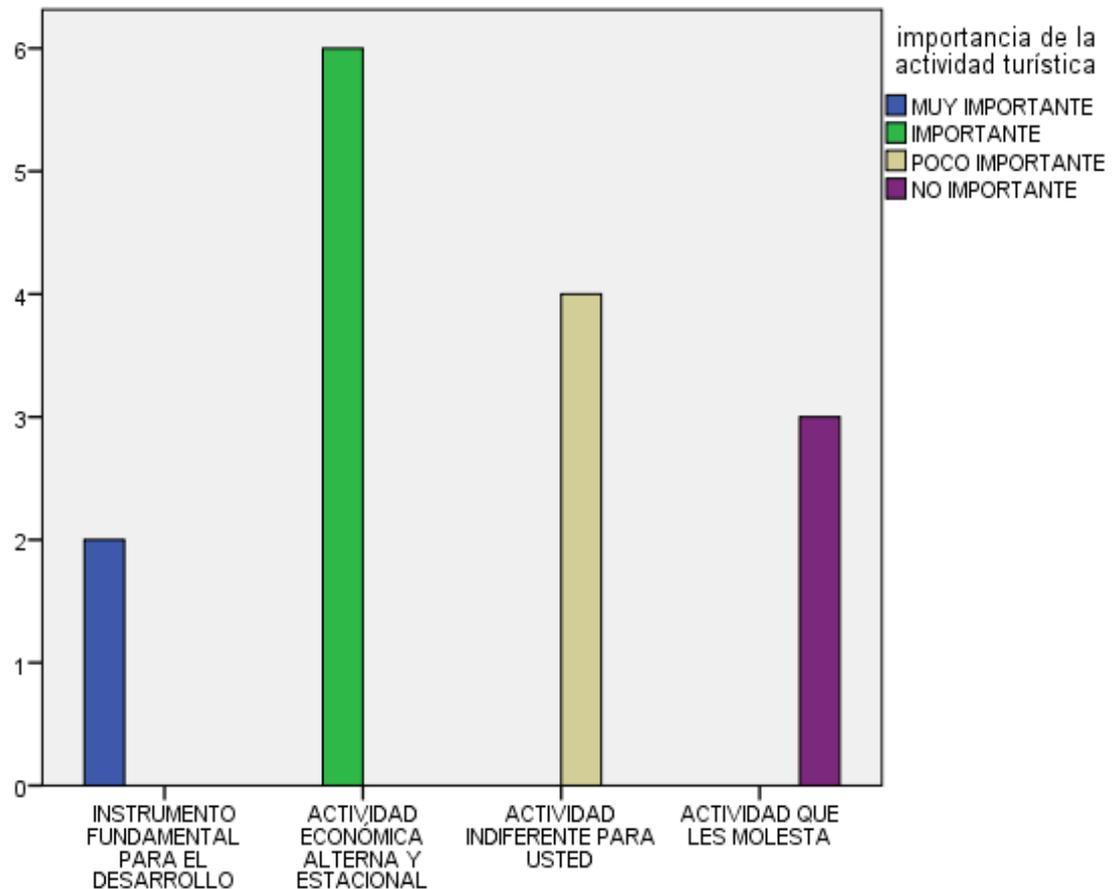


Fuente: Focus group población local (Enero 2017)

Elaborado por: Gabriela Mateo R.

Para confirmar los resultados del primer indicador **conocimiento**, se contrasta los resultados de la interrogante sobre el conocimiento de los atractivos que posee su cantón y si han recibido capacitaciones sobre Conciencia turística, teniendo como resultado que solo las personas que han recibido capacitaciones conocen totalmente los atractivos que poseen, se evidencia con esto que a través de los aprendizajes recibidos se generó conciencia en las personas capacitadas.

Gráfico 12 Opinión e importancia del turismo

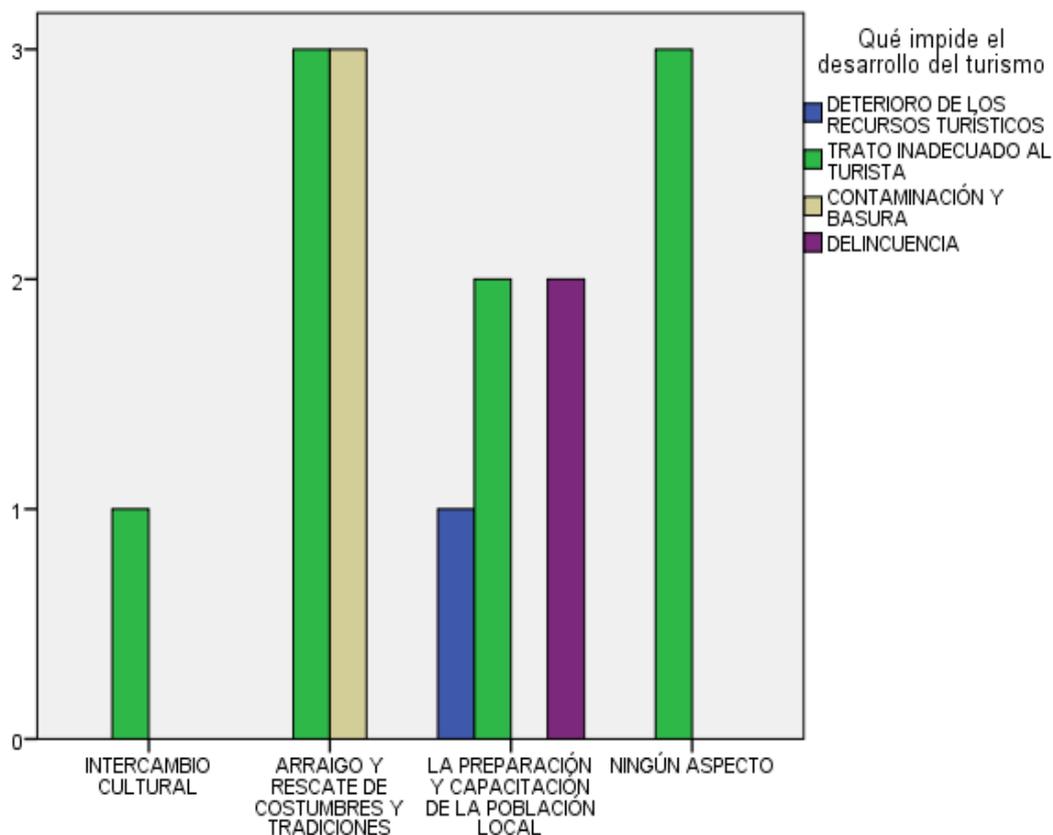


Fuente: Focus group población local (Enero 2017)

Elaborado por: Gabriela Mateo R.

Para confirmar los resultados del segundo indicador, es decir la **opinión** de los entrevistados sobre el turismo, se contrastaron los resultados sobre la opinión y la importancia en relación al turismo. En su mayoría los entrevistados consideran al turismo como una actividad económica alterna y estacional, un porcentaje menor muestra una actitud indiferente hacia el turismo e incluso les molesta y solo el menor porcentaje 13% considera al turismo un instrumento fundamental para el desarrollo, siendo estos últimos los que lo calificaron como muy importante, con lo que se comprueba la fiabilidad de los resultados.

Gráfico 13 ¿Qué fomenta y qué impide el desarrollo turístico?

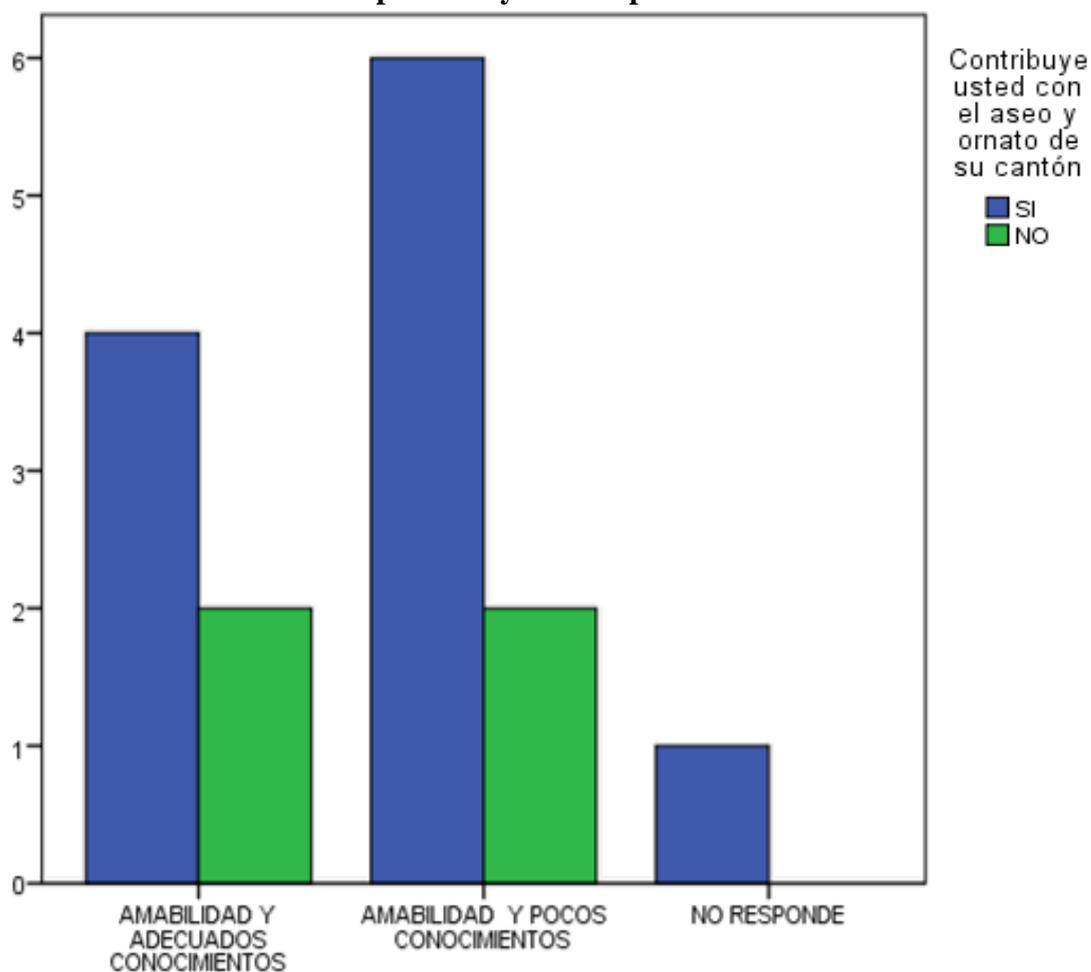


Fuente: Focus group población local (Enero 2017)

Elaborado por: Gabriela Mateo R.

Para profundizar en el indicador **opinión**, se consultaron los aspectos que consideraban que fomentan el turismo y también los que impiden su desarrollo, teniendo como resultado que los aspectos que fomentan el turismo son: el rescate de las costumbres y tradiciones y la capacitación de la población. En cuanto al factor más importante que impide el desarrollo turístico está el trato inadecuado al turista, por lo que consideran que se deberían buscar alternativas para que la mayor cantidad de personas conozca los beneficios que genera el turismo y puedan integrarse activamente a este proceso como protagonistas y no como espectadores.

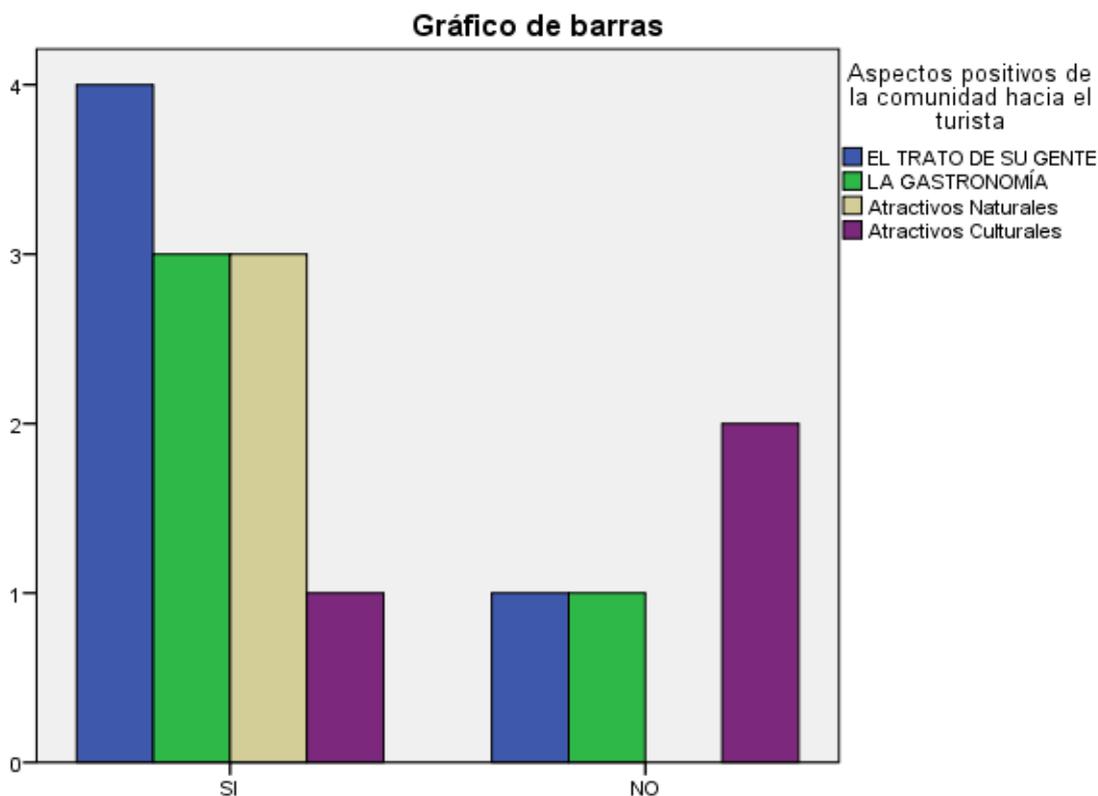
Gráfico 14 Predisposición y actitud positiva con el entorno



Fuente: Focus group población local (Enero 2017)
Elaborado por: Gabriela Mateo R.

Para corroborar el indicador **comportamiento** que demuestra la población, se cruzaron los resultados de las interrogantes cómo debería ser el trato hacia el turista y la contribución al aseo y ornato de la localidad, predominando en las respuestas el factor de amabilidad y pocos conocimientos. En cuanto al aporte al aseo y ornato del cantón, la mayoría contestó positivamente, esto demuestra que los pobladores de La Libertad son un pueblo culto y amable, pero les falta tener conciencia plena del rol que deben desempeñar para lograr un desarrollo turístico sostenible.

Gráfico 15 Desarrollo socio cultural y aspectos positivos de la comunidad



Fuente: Focus group población local (Enero 2017)
Elaborado por: Gabriela Mateo R.

En esta parte se compararon los resultados de los indicadores aplicados, en primer lugar, si consideraban que el desarrollo sociocultural aporta significativamente a su concientización turística, a esta interrogante la mayoría contestó de forma afirmativa, además cual consideran el aspecto positivo más importante que debe mostrar una comunidad hacia los turistas, teniendo como respuesta mayoritaria la opción el trato de su gente. Se evidencia que se cuenta con una población con buena predisposición, pero sin las herramientas necesarias para aportar efectivamente al desarrollo del turismo, lo que se ve reflejado en el incipiente flujo turístico que actualmente visita este destino, a pesar de contar con la infraestructura necesaria y atractivos de gran relevancia.

Con el objetivo de conocer el nivel de conciencia turística de la población y servidores turísticos del cantón La Libertad-caso Malecón, se tomaron respuestas claves a las principales interrogantes planteadas en la técnica de focus group, considerando las siguientes:

Tabla 14 Principales Interrogantes

¿Conoce usted los atractivos turísticos de su cantón?	Totalmente		Parcialmente		No		
	3	20%	8	53.3%	4	26,7%	
Capacitaciones sobre conciencia turística	Si		No				
	5	33%	10	67%			
Considera usted que el turismo fomenta	Instrumento fundamental para el desarrollo		Actividad económica alterna y estacional		Actividad indiferente para usted		Actividad que les molesta
	2	13,3%	640%		4 26,7%	3 20%	
Importancia de la actividad turística	Muy importante		Importante		Poco importante		No importante
	2	13,3%	6	40%	4	26,7%	3 20%
Predisposición para la atención al turista	Amabilidad y adecuados conocimientos		Amabilidad y pocos conocimientos		No responde		
	6	40%	8	53,3%	1	6,7	
Contribuye usted con el aseo y ornato de su cantón.	Si		No				
	11	73,3	4	26,7			

Fuente: Focus group población local (Enero 2017)

Elaborado por: Gabriela Mateo R.

Resumidos en la siguiente tabla:

Tabla 15 Nivel de conciencia turística

VARIABLE D. CONCIENCIA TURÍSTICA						
CONOCIMIENTO		OPINIÓN		COMPORTAMIENTO		NIVEL PROMEDIO DE CONCIENCIA TURÍSTICA
Conocimiento de los Atractivos	Capacitaciones C.T.	Instrumento fundamental para el desarrollo	Muy Importante	Amabilidad y adecuados conocimientos	Si contribuye al aseo y ornato	
20%	33%	13%	13%	40%	73%	32%

Fuente: Focus group población local (Enero 2017)

Elaborado por: Gabriela Mateo R.

El cuadro anterior demuestra que el nivel de Conciencia Turística de la población local del cantón La Libertad, caso Malecón, se encuentra actualmente en un promedio inferior al 50%, alcanzando solamente el 32% de acuerdo a los indicadores establecidos por Romero (2008). Se evidencia un bajo nivel de conciencia turística en la población objeto de estudio lo que constituye una debilidad que obstaculiza el progreso del sector turístico, aspecto que debe ser considerado por los gestores locales, con el fin de buscar las estrategias más adecuadas para elevar progresivamente este nivel como soporte fundamental al desarrollo turístico. El indicador comportamiento muestra resultados bastante aceptables y demuestra que el desarrollo sociocultural es una base fundamental de la conciencia turística.

Tabla 16 Desarrollo socio-cultural y Conciencia Turística

VARIABLE I. DESARROLLO SOCIO-CULTURAL			
El desarrollo sociocultural aporta a su concientización turística		Principal aspecto positivo de la comunidad hacia el turista	
SI	73%	TRATO DE SU GENTE	33%

Fuente: Focus group población local (Enero 2017)

Elaborado por: Gabriela Mateo R.

Para determinar la percepción de los pobladores consultados, en relación a la siguiente interrogante ¿Considera que su desarrollo sociocultural aporta a su concientización turística? se dictó previamente una breve charla para dar a conocer lo que es tener Conciencia Turística desde el enfoque de la población local, así como sus ventajas; con el fin de introducir a todos los informantes en la temática que para muchos hasta ese momento era desconocida.

Se obtuvo una respuesta afirmativa por parte del 73% de los informantes, además se consultó sobre aspectos positivos a través de los cuales la comunidad proyecta una buena imagen hacia el turista, para lo cual se presentaron cuatro opciones, siendo la de mayor aceptación **El trato de su Gente**, refiriéndose a la amabilidad, hospitalidad y cortesía con que los anfitriones de un destino deben recibir a sus visitantes.

3.2. LIMITACIONES

En el desarrollo de la presente investigación se presentaron las siguientes limitaciones:

Ausencia de registros

No se encontraron registros previos relacionados al nivel de conciencia turística de la población del cantón La Libertad-caso Malecón, por lo que no se contó con una línea base de partida o referente para el estudio actual.

Sesgo del informante

Los representantes del sector público seleccionados en primera instancia como informantes, no facilitaron información relevante para la investigación, debido a que no han liderado procesos de concientización turística de gran magnitud en su jurisdicción que puedan ser objeto de monitoreo. Por esta razón se optó por tomar los datos necesarios de manera directa.

Difícil acceso a la información

Los funcionarios encargados de los procesos de capacitación relacionados a la Conciencia Turística no facilitaron base de datos adecuadas para localizar a las personas capacitadas para la obtención de la información requerida.

3.3. RESULTADOS

Mediante el estudio realizado se determinó que existen teorías relevantes que destacan la importancia de fomentar cultura turística en los actores claves para lograr la competitividad de un destino mediante estrategias basadas en educación en valores como proceso de formación de conciencia turística, considerado la participación social de los individuos para tener turistas totalmente satisfechos.

A través de la aplicación de los indicadores de Conocimiento, Opinión y Comportamiento, se determinó el nivel de conciencia turística de los pobladores y

servidores turísticos del Cantón la Libertad, caso Malecón, cuyo resultado fue del 32%.

Se identificaron métodos efectivos en otros territorios que proponen estrategias de capacitación y concientización, para fomentar el cuidado de los recursos naturales, y encaminar ya actividad turística contando con la participación de empresarios, docentes estudiantes y comunidad receptora.

CONCLUSIONES

A través de la presente investigación se pudo conocer que el desarrollo sociocultural constituye un pilar o soporte fundamental para el desarrollo de la Conciencia Turística de la población del cantón La Libertad caso: Malecón.

Entre las teorías más relevantes analizadas en el presente estudio tenemos, la realizada por Tenor (2013) quien afirmó que “No existen destinos de calidad sin personas de calidad” resaltando la importancia de fomentar cultura turística en los actores clave para lograr la competitividad de un destino; y la de Malca (2012) quien desarrolló estrategias basadas en educación en valores como proceso de formación de conciencia turística, considerando la participación social de los individuos, sustentando un clima especial de cordial hospitalidad, calidad y competitividad orientado a tener turistas totalmente satisfechos.

A través de la aplicación de los indicadores de Conocimiento, Opinión y Comportamiento, se determinó el nivel de Conciencia Turística de los pobladores y servidores turísticos del cantón La Libertad-caso Malecón, cuyo resultado fue de 32% lo que se considera preocupante, pues, constituye una debilidad que obstaculiza el progreso del sector turístico.

Entre los métodos más efectivos aplicados en otros territorios encontramos el “Plan Estratégico de Concientización Turística de la provincia de Loja” que propone una estrategia de capacitación y concientización de alcance masivo, con

el apoyo y participación de estudiantes universitarios; y además el proyecto de “Concientización Turística y Ambiental. De la teoría a la Acción Territorial” que a través de una investigación de acción participativa logró fomentar el cuidado de los recursos naturales, y encaminar la actividad turística como proyecto de desarrollo local en Santa Clara del Mar, contando con la participación de empresarios, docentes, estudiantes y comunidad receptora.

Por lo que se concluye, que el desarrollo sociocultural aporta significativamente y es un pilar fundamental para elevar el nivel de Conciencia Turística en la población local, lo que no solo contribuye al desarrollo turístico sostenible, sino que además genera otros efectos positivos, constituyéndose como un factor de equilibrio social que aumenta la capacidad de trabajo y fomenta el bienestar individual y colectivo, de acuerdo a lo establecido por la OMT en el año 1980, lo que concuerda con la opinión de las autoridades entrevistadas, las cuales indicaron que las personas que han sido capacitadas han cambiado su actitud hacia el turismo, en la actualidad demuestran una mejor predisposición y actitud en el trato al turista y una mejora en la imagen de sus negocios.

RECOMENDACIONES

Proponer a los gobiernos locales y responsables del sector educativo quienes aportan directamente al desarrollo sociocultural de la población, que se incluya temáticas de concientización turística en sus propuestas de capacitación y pensum de estudios.

Incentivar el estudio de la Conciencia Turística con el objetivo de desarrollar nuevas teorías, procesos y estrategias orientados a fomentar el desarrollo de un turismo consciente en el que cada uno de los actores asuma su rol con responsabilidad y vastos conocimientos.

Aplicar diferentes mecanismos para superar el nivel de Conciencia Turística actual del cantón La Libertad-caso Malecón, dada la importancia del atractivo por la afluencia turística que recibe. Estos mecanismos deben ser de impacto masivo como páginas web, con información completa sobre la Conciencia Turística y los atractivos locales e incluir campañas educativas para ser un buen anfitrión.

Desarrollar campañas de educación y concientización turística dirigidas a la población local y servidores turísticos que promuevan en primer lugar el conocimiento de los atractivos del cantón, concientización sobre los efectos positivos que genera el turismo y participación activa en la conservación de los recursos naturales y culturales. Además, aplicar estrategias similares a las que actualmente se pueden observar en el Malecón de Guayaquil, donde las campañas

de concientización turística se realizan a través de dramatizaciones, funciones de títeres y proyección de mensajes, relacionados al buen trato al turista y al cuidado del entorno, con el fin de captar el interés tanto de la población, como de los visitantes.

BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez, Z. (1999). *Didáctica de la Escuela en la vida*. La Habana: Pueblo Educación.
- Arata, A. (2010). *Perú hoy: Mercados Globales y articulaciones internas*. Perú: DESCO
- Barbini, B. (2001). *Turismo y Territorio*. Buenos Aires: UNMP
- Blanco, A. (2011). *La teoría socio cultural y la Psicología social actual*. Madrid: Fundación Infancia y aprendizaje
- Boas, F. (2011). *Turismo histórico cultural*. Ecuador: LNS.
- Cabarcos, N. (2011). *Promoción y Venta de Servicios*. México:IP
- Echaíz, K. (2012). *Concepción Turismo*. Chile: Sernatur. Recuperado el 19 de 12 de 2016, de <http://www.turismoconcepcion.com/2012/01/desarrollemos-conciencia-turistica/>
- Gil, R. (2011). *Marketing Turístico*. Colombia: UNAL
- González, M. (2009). *Concientización turística en la provincia de Loja*. Ecuador: Universidad del Azuay. Recuperado el 20 de 12 de 2016, de <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/5906/1/08331.pdf>
- Goudenoungh. (2010). *Turismo cultural*. Honduras: EJLI.
- Guell, P. (1999). *Subjetividad Social y Desarrollo Humano*. Barcelona: Mimeo.
- Malca, C. (2012). "Análisis de la Conciencia Turística en los agentes turísticos del Centro Monumental Histórico de la Ciudad de Chiclayo". Perú: Universidad Particular "Señor de Sipan".

- Méndez, C. (2009). Metodología de la Investigación . Bogotá : ISBN. 958-33-2689-5
- Ministerio de Turismo. (2014). Programa Nacional para la Excelencia Turística. Quito.
- Greenberg, K. (2012). Urbanización, crisis y el cambio de escala del riesgo. Argentina: Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales.
- OMT. (1980). Declaración de Manila. Organización Mundial del Turismo
- Pérez. (2012). Expresiones culturales. Ecuador: LSN.
- Pizzurno, P. (2007). Turismo y Patrimonio. Panamá: Centro de Estudios Latinoamericanos CELA, 47-57.
- PLANDETUR. (2009). Plan de Desarrollo Turístico Sostenible del Ecuador 2020. Recuperado el 12 de 12 de 2016 de <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/02/PLANDETUR-2020.pdf>
- Ramírez, M. (1994). Deontología y Conciencia Turística, Primera Edición. México: Diana.
- Romero, H. (2011). Socio Psicología del Turismo. Mexico: AGT
- Romero, L.; Guzmán, L.; & Peña, M. (2008). Encuesta diagnóstica sobre concientización turística. España: TURyDES.
- Sánchez, T. (2010). Conciencia Turística, viajar y cuidar el entorno. Mexico: Noticias Positivas. Recuperado el 20 de 12 de 2016, de <http://noticiaspositivas.org/conciencia-turistica-viajar-y-cuidar-el-entorno/>
- Sarmiento, J. (2013). Estudio de Factibilidad para la creación de un centro turístico en Conchancay del Cantón La Troncal, Provincia del Cañar. Ibarra: Universidad Técnica del Norte.
- Smith, I. (1992). Anfitriones e Invitados. Madrid: Edymion.

Sosa, C. (2004). "Identidad Cultural y Conciencia Turística Pilares de Desarrollo".
Lima-Perú: San Marcos.

Tandazo, R. (2011). Turismo urbano. Perú : JKLO.

Tenor, M. (2013). Formación y Conciencia de la Comunidad Dominicana.
España: Cultur Revista de Cultura e Turismo, 160-179.

Torrejón, A. (2014). Sensibilidad o Conciencia Turística. Argentina: Pulso
Turístico. Recuperado el 19 de 12 de 2016, de
http://www.pulsoturistico.com.ar/mas_informacion.asp?id=6860&titulo=Que-es-sensibilidad-o-conciencia-turistica

Varisco, C.; Bensany, G.; & Padilla, N. (2016). Concientización Turística y
Ambiental. De la Teoría a la Acción Territorial. Jornadas de Extensión de
Mercosur. Argentina-Tandil: Universidad Nacional de Mar Del Plata.

ANEXOS

ANEXO 1 Matriz de consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	INDICADORES
<p align="center">“EL DESARROLLO SOCIO- CULTURAL COMO PILAR DE LA CONCIENCIA TURÍSTICA DE LA POBLACIÓN DEL CANTÓN LA LIBERTAD, CASO MALECÓN”</p>	<p>¿De qué manera incide el desarrollo socio-cultural en la conciencia turística en la población del cantón la Libertad, caso: malecón de la Libertad? P. 1 Como incide la Conciencia turística en el turismo del cantón La Libertad</p>	<p>Realizar un diagnóstico situacional / actual del nivel de conciencia turística de la población y la aportación que tiene en el desarrollo socio-cultural del cantón la Libertad, caso: malecón de la Libertad Obj. 1</p>	<p>X DESARROLLO SOCIO CULTURAL</p>	<p>Aspectos sociales Organización Educación</p>
		<p>Revisión de literatura básica y complementaria de la conciencia turística de la población y la aportación que tiene en el desarrollo socio-cultural. Obj.2 Trabajo de campo con los actores principales de la actividad turística del malecón la Libertad y población local (Focus group)</p>	<p>Y CONCIENCIA TURÍSTICA</p>	<p>Conocimiento de los recursos turísticos Opinión sobre el turismo Comportamiento ante el turista y el entorno</p>

Elaborado por: Gabriela Mateo. 2017

ANEXO 2 Guión de entrevista MINTUR



**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

Objetivo: Obtener información sobre proyectos de fomento de Conciencia Turística del Cantón La Libertad.

Entrevista dirigida a: Ing. Paulina León Castro, Técnica del Ministerio de Turismo de la Dirección Provincial de Santa Elena.

Fecha: _____ **Hora:** _____

1. ¿Considera Ud. importante fomentar Conciencia Turística en la Población local? ¿Por qué?
2. ¿Qué proyectos ha emprendido el Ministerio de Turismo para fomentar Conciencia turística en el cantón La Libertad?
3. Podría comentarnos de que se trataba el proyecto Mi pequeño Turista.
4. ¿Podría indicarnos cuál era la función de los brigadistas costeros?
5. ¿A través de qué aspectos se puede evidenciar que una persona posee Conciencia Turística?
6. ¿Considera Ud. que al fomentar Conciencia turística se aporta al Desarrollo socio-cultural de la población?

Gracias su colaboración

ANEXO 3 Guión entrevistas GAD La Libertad



**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

Objetivo: Obtener información sobre la Gestión Turística del Cantón La Libertad.

Entrevista dirigida a: Jefe de Turismo y Administrador de Malecón del GAD La Libertad.

Fecha: _____ **Hora:** _____

1. ¿Considera Ud. importante fomentar la Conciencia Turística en la población local?
2. ¿Ha desarrollado el GAD Municipal de La Libertad alguna campaña de educación turística, en los últimos años?
3. ¿Considera Ud. que ha existido un cambio de actitud hacia el turismo en las personas que han sido capacitadas?
4. ¿Qué estrategias utiliza el GAD Municipal de La Libertad para difundir y promocionar sus atractivos turísticos? ¿Qué porcentaje de la población considera Ud. que conoce a cabalidad los atractivos turísticos que posee su territorio?
5. ¿Considera que los pobladores del cantón La Libertad, están conscientes de la importancia de cuidar el entorno, tanto en el aspecto de conservación como de imagen positiva para el turismo?
6. ¿Cree Ud. que fomentar la Conciencia Turística aporta al desarrollo socio-cultural de la población?

Gracias su colaboración

Anexo 4 Guión para grupo focal



UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

GUIÓN PARA GRUPO FOCAL

Objetivo: Obtener información cualitativa sobre el nivel de conciencia turística de la población del cantón La Libertad y la incidencia de este sobre su desarrollo socio-cultural.

Nota: Esta técnica se aplicará bajo una modalidad tipo taller. En primera instancia se realizará una a una las preguntas y se solicitará a los asistentes una respuesta espontánea, luego se reforzará el tema específico, promoviendo el debate grupal, antes de continuar a la siguiente pregunta.

1.- De acuerdo a su criterio califique la importancia de la actividad turística en su cantón. Argumente su respuesta.

- a. No importante
- b. Poco importante
- c. Importante
- d. Muy importante

2.- ¿Conoce usted los atractivos turísticos de su cantón?

- a. Totalmente
- b. Parcialmente
- c. No

3.- Considera usted que si un turista le solicita una información usted se la debe brindar con:

- a. Amabilidad y adecuados conocimientos
- b. Amabilidad y pocos conocimientos
- c. No responde

4.- A su criterio: ¿Qué es turismo? Argumente su respuesta.

- a. Instrumento fundamental para el desarrollo
- b. Actividad económica alterna y estacional
- c. Actividad indiferente para usted
- d. Actividad que le molesta



UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

5.- ¿Cuál de los siguientes aspectos influye más para que un turista se lleve una buena impresión del lugar visitado? Argumente su respuesta.

- a. El trato de su gente
- b. La gastronomía
- c. Los atractivos naturales
- d. Los atractivos culturales

6.- Considere usted que el turismo fomenta: Argumente su respuesta.

- a. El Intercambio cultural
- b. El arraigo y rescate de costumbres y tradiciones
- c. La preparación y capacitación de la sociedad local
- d. Ningún aspecto

7.- ¿Cuál de los siguientes aspectos considera usted que impide el desarrollo del turismo?

- a. Deterioro de los recursos turísticos
- b. Trato inadecuado al turista
- c. Contaminación y basura
- d. Delincuencia

8.- ¿Ha recibido anteriormente una charla o capacitación sobre turismo?

SI
NO

Si su respuesta es SI indique por parte de qué organismo _____
Recibió la capacitación y en qué temática? _____

9.- ¿Considera que la presente charla o las anteriores recibidas aportan a su desarrollo socio-cultural? Argumente su respuesta.

SI
NO

10.- Contribuye usted con el aseo y ornato de su cantón. ¿De qué manera?

SI
NO

ANEXO 5 Evidencias fotográficas



Fuente: Entrevista Representante MINTUR 2017.



Fuente: Focus Group Malecón de La Libertad 2017



Gobierno
Autónomo
Descentralizado
Municipal del Cantón
LA LIBERTAD



*¡Siempre juntos
por La Libertad!*

**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL DEL CANTÓN LA LIBERTAD
MALECÓN DE LA LIBERTAD**

La Libertad, 20 de Abril del 2018.

CERTIFICADO

A quien interese:

Por medio de la presente se certifica que la Sra. **Jessica Gabriela Mateo Rosales**, con C.I. 092708527-4, egresada de la Carrera de Ingeniería en Gestión y Desarrollo Turístico, perteneciente a la facultad de Ciencias Administrativas, se le brindó información pertinente y se notifica el presente documento como **CARTA AVAL**, para el levantamiento de información referente a la elaboración del tema de investigación **“EL DESARROLLO SOCIO-CULTURAL COMO PILAR DE LA CONCIENCIA TURÍSTICA DE LA POBLACIÓN DEL CANTÓN LA LIBERTAD, CASO MALECÓN”**

Extiendo el presente certificado en honor a la verdad, autorizo al peticionario, hacer el uso que estime conveniente, la elaboración y publicación del presente trabajo de investigación en el portal de la página web de la Universidad Estatal Península De Santa Elena.

Atte.



[Firma]
Sr. Rubén Orrala Zambrano
Administrador
MALECÓN LA LIBERTAD



GADM MUNICIPAL DE LA LIBERTAD
DPTO. COMUNICACIÓN PRENSA Y TURISMO

[Firma]
Ing. Victor López
JEFE DE TURISMO



**Administración
2014 - 2019**