



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



**DOCUMENTO PROBATORIO (DIMENSION ESCRITA) DEL EXAMEN
COMPLEXIVO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADA EN HOTELERÍA Y TURISMO**

TEMA:
CULTURA TURÍSTICA Y LA HOSPITALIDAD BABAHOYENSE

AUTORA:
ESTHER ELIZABETH VELEZ SANTANA

TUTOR:
MSC. EDGAR STALYN GUERRERO HARO

BABAHOYO - ECUADOR

2019



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



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

Babahoyo, 24 de abril del 2019

En mi calidad de Tutor del Informe Final del Proyecto de Investigación, designado por el Consejo Directivo con oficio -C-HT-T-00297-2019, con fecha 05 de abril de 2019, mediante resolución N° CD-FAC.C.C.J.S.E – SE-003-RES-001-2019, certifico que la Srta. **VELEZ SANTANA ESTHER ELIZABETH**, ha desarrollado el documento probatorio dimensión práctica del examen complejo, con el tema:

CULTURA TURISTICA Y LA HOSPITALIDAD BABAHOYENSE

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


MSC. EDGAR STALYN GUERRERO HARO
DOCENTE DE LA FCJSE.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FECHA: 25/4/2019
HORA: 18:0

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES, PERIODISMO, INFORMACIÓN Y DERECHO
HOTELERÍA Y TURISMO
UNIDAD DE TITULACIÓN

SEGUIMIENTO DE PROYECTOS DE TITULACIÓN

DOCENTE TUTOR: GUERRERO HARO EDGAR STALYN
ESTUDIANTE: VELEZ SANTANA ESTHER ELIZABETH
PERIODO ACADÉMICO: ENERO 2019 - MAYO 2019
MODALIDAD DE TITULACIÓN: EXAMEN COMPLEXIVO
FASE DE MODALIDAD: FASE PRÁCTICA
PROYECTO DE TITULACIÓN: CULTURA TURÍSTICA Y LA HOSPITALIDAD BABAHOYENSE

INFORMACIÓN DEL PROYECTO DE TITULACIÓN

CULTURA TURISTICA Y LA HOSPITALIDAD BABAHOYENSE						
FASE	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO	
FASE PRÁCTICA	2019-04-02	2019-04-25	TERMINADO	100%	HABILITADO	

INFORMACIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROYECTO

INTRODUCCION						
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO	
INTRODUCCION	2019-04-02	2019-04-18	TERMINADO	100%	HABILITADO	

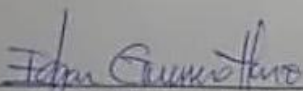
CONCLUSIONES						
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO	
CONCLUSIONES	2019-04-02	2019-04-18	TERMINADO	100%	HABILITADO	


BIBLIOGRAFIA						
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO	
BIBLIOGRAFIA	2019-04-02	2019-04-18	TERMINADO	100%	HABILITADO	

ANEXOS						
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO	
ANEXOS	2019-04-02	2019-04-18	TERMINADO	100%	HABILITADO	

DESARROLLO						
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO	
DESARROLLO	2019-04-02	2019-04-24	TERMINADO	100%	HABILITADO	

TRABAJO FINAL						
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO	
TRABAJO FINAL	2019-04-02	2019-04-25	TERMINADO	100%	HABILITADO	


GUERRERO HARO EDGAR STALYN
DOCENTE TUTOR


VELEZ SANTANA ESTHER ELIZABETH
ESTUDIANTE



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
HOTELERÍA Y TURISMO
EXAMEN COMPLEXIVO



**RESULTADO DE GRADUACIÓN DE LA DIMENSIÓN ESCRITA
DE LA MODALIDAD DE EXAMEN COMPLEXIVO.**

EL TRIBUNAL EXAMINADOR DEL PRESENTE INFORME FINAL DE
INVESTIGACIÓN, TITULADO: **CULTURA TURISTICA Y HOSPITALIDAD**
BABAHOYENSE
PRESENTADO POR LA SEÑORITA: **ESTHER ELIZABETH VELEZ SANTANA**

OTORGA LA CALIFICACIÓN DE:

8,25 (ocho puntos veinticinco)

EQUIVALENTE A:

**Ms. ROMERO JACOME VICTOR
ABEL**

DELEGADO DE LA DECANA

TRIBUNAL:

**PHD. RIVERA GARCÍA
CHRISTIAN GEOVANNY**

DOCENTE ESPECIALISTA

**Ms. CASTILLO ZUNIGA VICTOR
JAVIER**

DELEGADO DEL CIDE

**ABG. ISELA BERRUZ
MOSQUERA**
**SECRETARÍA DE LA
FAC.CC.JJ.J.SS.EE**



Babahoyo, 25 de abril de 2019

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

En mi calidad de Tutor del del documento probatorio dimensión práctica del examen complejo de la Sr. (a)(ta) ESTHER ELIZABETH VELEZ SANTAN, cuyo tema es: **CULTURA TURISTICA Y LA HOSPITALIDAD BABAHOYENSE**, certifico que este trabajo investigativo fue analizado por el Sistema Antiplagio Urkund, obteniendo como porcentaje de similitud de [2%], resultados que evidenciaron las fuentes principales y secundarias que se deben considerar para ser citadas y referenciadas de acuerdo a las normas de redacción adoptadas por la institución.

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

URKUND ★ F Lista de fuentes LA RED DE URKUND Edgar Guerrero Haro (eguerreho)

Documento: PROYECTO ESTHER VELEZ.docx (DS1039724)	<input type="checkbox"/> Categoría	Enlace/nombre de archivo
Presentado: 2019-04-24 14:39 -05:00	<input type="checkbox"/>	CORAL DIAZ DIEGO MARTIN.docx
Presentado por: Edgar Guerrero Haro (eguerreho@utb.edu.ec)	<input type="checkbox"/>	https://es.wikipedia.org/wiki/Babahoyo
Recibido: eguerreho.utb@analisis.orkund.com	<input type="checkbox"/> Fuentes alternativas	
de estas 10 páginas, se componen de texto presente en 2 fuentes.	<input type="checkbox"/> Fuentes no usadas	

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

Edgar Stalyn Guerrero Haro
MSC. EDGAR STALYN GUERRERO HARO
 DOCENTE DE LA FCJSE



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



INFORME FINAL DEL SISTEMA DE URKUND

MSC. EDGAR STALYN GUERRERO HARO, tutor del documento probatorio dimensión práctica del examen complejo, a petición de la parte interesada.

Certifico que el presente proyecto elaborado por el estudiante: **VELEZ SANTANA ESTHER ELIZABETH**, con el tema:

CULTURA TURÍSTICA Y LA HOSPITALIDAD BABAHOYENSE

El mismo que fue revisado, asesorado y orientado en todo el proceso de elaboración, además fue sometido al análisis del Software Antiplagio URKUND, cuyo resultado es de 2% de similitud, el cual se encuentra dentro de los parámetros establecidos por titulación, por lo tanto, considero apto para la aprobación respectiva.

Certificación que confiero para fines legales.

MSC. EDGAR STALYN GUERRERO HARO
DOCENTE DE LA FCJSE.



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



CERTIFICACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL

Yo, **VELEZ SANTANA ESTHER ELIZABETH**, portadora de la cédula de ciudadanía **080267722-9**, en calidad de autor (a) del Informe Final del Proyecto de Investigación de la Dimensión Práctica del Examen Complexivo de Grado, previo a la Obtención del Título de Licenciada en **HOTELERÍA Y TURISMO**, declaro que soy autora del presente trabajo de investigación, el mismo que es original, auténtico y personal, con el tema:

CULTURA TURÍSTICA Y LA HOSPITALIDAD BABAHOYENSE

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

ESTHER ELIZABETH VELEZ SANTANA

CI. 0802677229



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



DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo lo dedico principalmente a Dios, por ser el ente inspirador y darme la fuerza necesaria para continuar en este proceso de obtener uno de mis anhelos más deseados.

A mis padres por su amor, trabajo y sacrificio durante estos 4 años de estudios, no fue nada fácil estar lejos de casa, pero gracias a ellos he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy, es un orgullo y privilegio para mí ser su hija.

A mi hermana, mi sobrino y mi esposo, quienes me brindaron el apoyo moral para tener certeza de mis metas a cumplir.

Y finalmente a mis docentes y tutor por brindarme sus conocimientos, dedicarme el tiempo y la paciencia necesaria para la culminación de este proceso de educación superior.

Esther Elizabeth Vélez Santana.



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



AGRADECIMIENTO

A Dios por bendecirme día a día.

Mis padres, quienes han sabido guiarme a lo largo de mi existencia dándome su ejemplo de perseverancia, trabajo, honradez y que con su esfuerzo y dedicación me ayudaron a culminar mi carrera universitaria.

Mi hermana y sobrino quienes con sus palabras me hacían sentir orgullosa de lo que soy y de lo que les puedo enseñar.

Mi esposo por tenerme paciencia y ser el apoyo en aquellos momentos de debilidad y dificultad.

Y de manera especial a mi tutor de proyecto, Ms. Edgar Guerrero, gracias a sus conocimientos, consejos y correcciones hoy puedo culminar este trabajo investigativo.

Esther Elizabeth Vélez Santana.

RESUMEN

A través de esta investigación se pretende reconocer la importancia que tienen la hospitalidad y cultura turística para el desarrollo del cantón Babahoyo, de tal manera que se fomente la participación conjunta del sector público y privado, con el fin de proponer nuevas formas de capacitación y asesoramiento del tema antes mencionado a la población, alcanzando de esta manera el desarrollo sostenible y sustentable del turismo y la dinamización del sector.

El proyecto expone que, en las últimas décadas, el turismo, la cultura y la industria hotelera se han destacado como una de las actividades que contribuyen en el crecimiento económico local, nacional y mundial, ya que son generadores de diversas fuentes de empleo para la población.

Para el desarrollo de la investigación se utilizaron técnicas de exploración con un enfoque cualitativo y cuantitativo, aplicando encuestas a las autoridades del MINTUR, GAD, y población en general, dando como resultado un limitado conocimiento de cultura turística en la población, deficiente infraestructura en los lugares utilizados como sitios de hospedaje y débil capacitación a los prestadores de servicios hoteleros, por lo tanto la empresa pública y privada encargada de brindar capacitaciones referentes a los temas antes mencionados y los dueños de establecimientos dedicados a la prestación de servicios de hospedajes deben considerar la importancia de adecuar y mejorar su infraestructura, buscar nuevas vías de aprendizaje y formación en temas de turismo, generando así una mayor demanda de visitantes que motiven a la población a la creación de emprendimiento que contribuyen al crecimiento económico, mejorar la calidad de vida y desarrollo social del cantón.

Palabras claves: hospitalidad, turismo, cultura, servicio, desarrollo.

SUMMARY

The aim of this research is to recognize the importance of hospitality and tourism culture for the development of the Babahoyo canton, in such a way as to encourage the joint participation of the public and private sectors, in order to propose new forms of training and advice on the aforementioned subject to the population, thus achieving the sustainable and sustainable development of tourism and the revitalization of the sector.

The project shows that, in recent decades, tourism, culture and the hotel industry have been highlighted as one of the activities that contribute to local, national and global economic growth, as they generate various sources of employment for the population.

For the development of the research, exploration techniques were used with a qualitative and quantitative approach, applying surveys to the authorities of MINTUR, GAD, and population in general, resulting in a limited knowledge of tourism culture in the population, poor infrastructure in places used as places of accommodation and weak training to hotel service providers, therefore the public and private company responsible for providing training on the above issues and the owners of establishments dedicated to providing accommodation services should consider the importance of adapting and improving their infrastructure, seeking new ways of learning and training in tourism, thus generating greater demand for visitors who motivate the population to create entrepreneurship that contribute to economic growth, improve the quality of life and social development of the canton.

Keywords: hospitality, tourism, culture, service, development.

INDICE

INTRODUCCIÓN	1
DESARROLLO	3
JUSTIFICACIÓN	4
Objetivos	5
Sustentos teóricos	5
Técnicas aplicadas para la recolección de información	11
Resultados obtenidos	12
CONCLUSIONES	17
RECOMENDACIONES	19
BIBLIOGRAFÍA	20
ANEXOS	

INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como finalidad dar a conocer el tipo de cultura turística y hospitalidad que ofrecen los habitantes de Babahoyo a los diferentes tipos de turistas que visitan el cantón y a su vez la importancia que tiene el tema antes mencionado para el desarrollo de un pueblo.

Este proyecto investigativo se sustenta en la sublínea “**Investigación de Culturas y su Aporte al Turismo**” de la Universidad Técnica de Babahoyo, dando una aportación al concepto de Cultura Turística y Hospitalidad, haciendo énfasis en las características del trato que el pueblo Babahoyense le brinda a los turistas al momento de su estadía en el cantón, ciudad llena de gente amable y encantadora, que hace prevalecer sus costumbres y tradiciones montubias, y a su vez están prestos a brindar una hospitalidad de calidad; de tal manera que el turista se pueda sentir como en casa.

Al referirnos a cultura turística, hablamos del conjunto de valores y actitudes que fortalecen la identidad, mientras que la hospitalidad es el trato que se les da a quienes visiten un determinado lugar, ya sea por ocio, negocio u otras actividades de esparcimiento, de esta manera fortalecemos el fomento y crecimiento de la actividad turística de nuestro sector de una manera sostenible y sustentable.

Según Gurria (1995), existen diversos principios básicos que contribuyen al desarrollo turístico, y esto se debe a la buena cultura y hospitalidad, como residentes de un determinado sector debemos ser excelentes anfitriones, tomando en cuenta siempre recibir al visitante con calidez, amabilidad, respeto, y ofrecer siempre un servicio acorde a la necesidad de cada uno de ellos.

El turismo, es uno de los sectores más importante de nuestra economía y este se encuentra en un desarrollo constante. Nuestro país Ecuador, paraíso en el centro del mundo, multiétnico y multicultural, posee diversas zonas, las cuales son de gran atractivo turístico para propios y extraños, ellas destacan por su variada cultura y biodiversidad.

La provincia de Los Ríos, tierra agrícola y ganadera por excelencia, sus haciendas, lugares ideales para la caza, la pesca, su población nativa de la cultura montubia, la cual es caracterizada por su peculiar forma de hablar, teniendo como punto de distracción la pelea de gallos, potros de doma, amantes de la música y tradiciones orales encantadoras como los amorfinos, son un atractivo indudable para el visitante.

La ciudad de Babahoyo, también conocida como Santa Rita de Babahoyo, es la capital de la provincia de Los Ríos, cuenta con atractivos turísticos muy significativos siendo uno de ellos La Casa de Olmedo, lugar donde vivió José Joaquín de Olmedo y se firmó el tratado de la Virginia entre las fuerzas nacionalistas y el General Juan José Flores.

DESARROLLO

El problema de esta investigación es la cultura turística y hospitalidad Babahoyense, de qué manera este tema incide en el impacto positivo del turismo como reactivador de la economía en el cantón.

Según Sancho (2011), hospitalidad es la amabilidad y atención con que una persona recibe y acoge a los visitantes o extranjeros, no obstante, la cultura turística hace énfasis a la participación de las personas en la búsqueda de mejores condiciones para hacer posible las actividades turísticas. El conocimiento y actitud de las comunidades anfitrionas son de gran importancia para la gestión de los destinos turísticos, esto puede aportar ventajas competitivas para la satisfacción de los visitantes y residentes del sector.

De la misma manera la OMT (2015), declara que en las últimas décadas el turismo y la industria hotelera se han destacado como una de las actividades que contribuyen con el crecimiento económico local, nacional y mundial, ya que son generadores de diversas fuentes de empleo para la población. La hospitalidad y cultura turística de un pueblo no solo producen resultados tangibles sino también generan consecuencias intangibles absolutamente gratificantes para beneficio de la comunidad receptora y de los visitantes.

Para lograr la satisfacción del cliente se debe priorizar en la formación de la cultura turística de la población desde una perspectiva participativa, teniendo siempre presente el principio de la sustentabilidad y del turismo comunitario, esto va a permitir conformar un turismo más seguro y responsable contribuyendo a la comprensión entre culturas, la tolerancia e incluso la paz entre las comunidades y las naciones.

La paulatina afluencia de visitantes nacionales y extranjeros en busca de experiencias culturales y de contacto con la naturaleza demanda soluciones innovadoras y el desarrollo de competencias locales para prestar mejores servicios.

Según registros estadísticos del Ministerio de Turismo del Ecuador (2018), se puede constatar que el cantón Babahoyo cuenta con varios atractivos turísticos naturales y culturales, los cuales guardan una magnífica belleza paisajística y un valor histórico en el

cual prevalecen sus costumbres y tradiciones a lo largo del tiempo, hay sitios de hospedajes por toda la ciudad, desde hoteles, hostales y residenciales, brindándole una amplia gama de servicios que puedan satisfacer sus necesidades a quienes buscan un lugar de descanso durante la estadía en el cantón, ya sea por ocio, negocio u esparcimiento

La población babahoyense debe participar en un proceso de aprendizaje referente a la cultura turística y hospitalidad, que le permita estar preparada de una mejor manera, para comprender, identificarse y participar exitosamente en la actividad turística del cantón.

Justificación

El cantón Babahoyo, a pesar de caracterizado por poseer un potencial turístico de gran valor, posee una oferta en cuanto a servicios de hospedaje muy limitada. La débil infraestructura, que presentan muchos de los hoteles, hostales, residenciales, restaurantes y puntos de información turística existentes en la zona restan importancia a los viajeros para su visita. Mediante el artículo presentado por la Secretaria Nacional de Turismo de México (2014) podemos evidenciar que la plena satisfacción del visitante se fundamenta en relación a su complacencia plena, procedente de los servicios turísticos personalizados, eficientes e interacción con la cultura de la comunidad receptora.

Según Gonsalve (2019), en la ciudad de Babahoyo existen 94 establecimientos registrados debidamente en el ministerio de turismo como prestadores de servicio turístico, entre ellos están hoteles, hostales, residenciales, restaurantes, complejos turísticos, salones de eventos, entre otros, muchos de ellos son creados por familias para poder generar un ingreso extra de dinero a su hogar, por medio de una visita a dichos lugares, se pudo constatar que muchos de ellos presentan falencias a la hora de atender al turista, la calidad de sus servicios no siempre es buena, además la inexistencia de señalética en el cantón desorienta a los visitantes sobre los diferentes lugares turísticos existentes en el sector, a su vez el limitado patrullaje policial en diferentes sitios de esparcimiento trae como consecuencias un alto índice de secuestros, pérdidas materiales entre otras, todos estos factores demuestran que la hospitalidad y cultura turística babahoyense, debe ser reformada y atendida de manera urgente.

A través de esta investigación se pretende identificar las diferentes acciones que las autoridades del cantón, la empresa pública y privada han realizado para mejorar las condiciones del sector turístico, y a su vez reconocer la importancia que tienen la hospitalidad y cultura turística para el desarrollo local y nacional del cantón Babahoyo, fomentando la participación conjunta del sector público y privado, alcanzando de esta manera el desarrollo sostenible y sustentable del turismo y la dinamización del sector.

Objetivos

Objetivo general

Reconocer la importancia que tienen la hospitalidad y cultura turística para el desarrollo local y nacional del cantón Babahoyo.

Objetivos específicos

- Evaluar el grado de hospitalidad que brindan los prestadores de servicio turístico en el Cantón Babahoyo.
- Analizar el nivel de cultura turística que presenta la población babahoyense y su influencia en el desarrollo turístico del cantón.

SUSTENTOS TEÓRICOS

Es importante iniciar los sustentos teóricos conociendo el origen etimológico de la variable dependiente e independiente del caso de estudio, enmarcándolos también en el contexto nacional y regional, para poder tener una visión de lo que implica estudiar este tema.

Hospitalidad

Según Vázquez y Osorio (2004), la hospitalidad es una práctica social tan antigua como el hombre; no obstante, en las actuales ciudades denominadas globalizadas, las labores hospitalarias adquieren gran importancia debido al acrecentamiento de las corrientes

sociales y migratorias. A partir de la mitad del siglo XX, un gran número de interacciones humanas logran ser comprendidas de una mejor manera a través del modo de los intercambios hospitalarios entre anfitriones y huéspedes.

De acuerdo a Pinheiro y Vasconcelos (2004), Para entender mejor el tema entorno al sector de hotelería es de suma importancia conocer el concepto de hospitalidad, dichos autores afirman que el sector hotelero y de restaurantes se incluye dentro de esta industria.

A su vez De Lima (2015), asegura que la hospitalidad puede ser entendida como un conjunto de actividades del sector de servicios turísticos, semejantes con la oferta de alimentos, bebidas y/o hospedajes, los emprendimientos hoteleros que existen actualmente, contienen las tres características de la hospitalidad antes mencionadas.

Hospitalidad en Ecuador.

Nuestro país Ecuador, lugar deslumbrante de múltiple diversidad, como menciona Ramírez (2018), la hospitalidad dio inicio desde los tiempos incaicos, donde los mensajeros de esos tiempos, tenían que caminar grandes distancias llevando los mensajes a manera de correo, entonces surge la necesidad de la creación de lugares que sirvan para el descanso y la alimentación de dichas personas, denominándolos Tambos (casa o posada).

Para Silva (2013), con la segunda Guerra Mundial se desato una ola migratoria de extranjeros hacia nuestro país, ellos con sus capitales decidieron invertir en la actividad turística, construyendo nuevos lugares que brindaran alojamiento a los turistas, los inicios de los primeros hoteles en el Ecuador datan desde el año de 1955 cuando un grupo de empresarios de servicios de hospedajes en Guayaquil decidió formar y fundar una organización nacional que congregue y represente los intereses del sector hotelero, en la ciudad de Quito en el año de 1958, se creó una infraestructura para alojar a las delegaciones que asistirían al Noveno Congreso Panamericano a efectuarse en nuestro país, dicho edificio fue suspendido por la revolución cubana, pasando a manos del Ministerio de Bienestar Social de ese entonces, a pesar de haber atravesado por una seria de problemas e inconvenientes es una de las pocas estructuras de los primeros hoteles del Ecuador existentes en la actualidad, perteneciendo a una cadena de Hoteles Suiza.

En base a los argumentos anteriores, referentes al tema de Hospitalidad, podemos señalar que en la última década han aparecido grandes cadenas hoteleras de renombre nacional e internacional, siendo las más conocidas; Hilton Colon, Swiss Hotel, Oro Verde, entre otras, dando así un gran renombre al país en cuanto a servicios de hospedaje se refiere, las cuales han logrado grandes progresos, procurando incrementar y diversificar los productos a los afiliados; además deciden extender la representación en organismos públicos y privados; y, tener un espacio de opinión que sin duda alguna ha valido para consolidar el rol protagónico que está obligado a cumplir toda institución gremial.

Hospitalidad en Babahoyo

Para MINTUR (2010), la capital fluminense se ha desarrollado y potencializado en los últimos años en torno al sector turístico gracias a sus atractivos naturales y culturales, pero muchos de ellos no han brindado al turista oportunidades de disfrutar de todos los servicios y así poder satisfacer sus necesidades.

El cantón cuenta con una limitada infraestructura hotelera, los lugares de hospedaje existentes en la zona luchan constantemente no solo por ampliar su mercado, sino también por innovar o remodelar su espacio físico disponible, para de esta manera lograr captar una suma significativa de clientes, proporcionales mayor comodidad y un ambiente agradable.

De acuerdo a este autor, se estipula que se debe indagar más en el tema de la hospitalidad, las autoridades competentes deben trabajar en conjunto con la empresa pública y privada, mejorando la infraestructura y los servicios de hospedaje, para así ofrecer un servicio excelente al consumidor, reforzando la lealtad de los clientes actuales y así aumentar las posibilidades de la captación de nuevos turistas sean nacionales e internacionales.

Se ejecutó una exploración de antecedentes de investigación, identificándose diversos documentos que hacen referencia al objeto de estudio del actual caso.

Según Acosta (2018) con el tema “Responsabilidad ambiental en hoteles de la ciudad de Babahoyo” menciona que en estos sitios de hospedajes existe un limitado conocimiento sobre la responsabilidad ambiental por parte de propietarios, dentro de esta investigación se debe identificar la responsabilidad ambiental, para así ofrecer a los turistas servicios de

calidad y calidez, además incrementar profesionales titulados en el área de hotelería y turismo, que sean ellos quienes colaboren con capacitaciones de buenas prácticas ambientales a los prestadores de servicios de alojamientos.

Según Veloz (2018) con el tema “Formación profesional de los prestadores de servicios en los hoteles del cantón Babahoyo” indica que el propósito de esta investigación es determinar cuál es la formación profesional de los prestadores de servicio en los hoteles del sector, ya que esta es la base primordial para el mejoramiento de la atención al cliente. Se pudo evidenciar que muchos de ellos son contratados en base a exigencias mínimas, sin importar el nivel educativo que tengan.

Cultura turística

El estudiante de turismo Rauda (2019), menciona a la cultura turística como el conjunto de culturas y valores que obtienen tanto turistas como anfitriones del destino y que, a través de su práctica, más una serie de actitudes y costumbres ayudan el fomento y el crecimiento de la actividad turística.

Mientras que para SECTUR (2014), la Cultura Turística posee su cimiento desde la perspectiva del desarrollo sustentable, pensado como la adecuada administración de los recursos (naturales, materiales, financieros y humanos), de modo que se logre la satisfacción del visitante y el mayor beneficio para la comunidad anfitriona.

La tesista García (2018), define a la cultura turística, como el conjunto de rasgos que identifican y predominan en un lugar o sociedad. La cual incita al ser humano a comprometerse y a tomar conciencia sobre los valores, generando opciones para mantenerlo activo y buscando nuevos prospectos para mejorarla.

Cultura Turística en Ecuador

Según Calle (2015), en el Ecuador se puede diferenciar la existencia de diferentes formas de cultura turística que ha adoptado la población, muchos de ellos realizan traslados a otros países en la búsqueda de una educación y conceptos completamente culturales.

Por su parte Marcial (2019), también señala que los organismos pertinentes como Ministerio de Turismo, Ministerio de Cultura y Patrimonio, entre otros, no se han enfocado en crear un plan estratégico de gestión cultural turística, que permitan desarrollar programas y proyectos que promuevan y manifiesten las expresiones de la población especialmente en el ámbito artístico y cultural de los diversos destinos turísticos del Ecuador.

Cultura turística en Babahoyo

Para Contreras (2018) la población Babahoyense, montubia por naturaleza, son personas muy laboriosas, su economía se basa en la vocación que tienen por las actividades agrícolas, profundamente regionalistas, aman el campo y poseen costumbres y características culturales propias, sintiéndose siempre orgullosos de su origen étnico.

De la misma manera De la Cuadra (1960), señala que gran parte de la población se ha olvidado de su origen étnico, debido al maltrato que ha recibido la cultura montubia por parte de propios y extraños, esto ha hecho que exista un proceso de aculturación y pérdida de identidad, ya se han olvidado del campo, de lo que pasa en esas tierras, muchas están abandonadas debido al auge de la migración del campo hacia la ciudad o hacia otros países.

Según lo indicado por los autores antes mencionados, podemos concluir que la cultura turística se basa en los valores, y modos de comportamiento que funcionan como mecanismo dentro de un grupo social y esto origina un sentido de pertenencia. En apreciación en contacto directo con la población, se puede constatar que aún existen pobladores en el cantón, que hacen prevalecer su cultura montubia, son bondadosos, gozan de una enorme generosidad, y además brindan confianza a los turistas ya sean estos nacionales o extranjeros, acogiéndolos en sus fincas y brindándole un poco de lo que tienen.

La cultura turística y hospitalidad de la población Babahoyense, se manifiesta en los servicios de calidad que brindan a los turistas, satisfaciendo las necesidades de cada uno de ellos, al proponer a la población Babahoyense, capacitaciones referentes al tema antes mencionado, se logrará ofrecer una mejor atención al cliente, con la finalidad de contribuir en el desarrollo local y nacional de dicho cantón.

De acuerdo a la exploración de antecedentes de investigación, se identificaron diversos documentos que hacen referencia al objeto de estudio del actual caso.

Según González, Castro y Pérez, (2008) con el tema “Estrategia para la Formación de la Cultura Turística de la Población Local residente en las ciudades de Remedios y Caibarién, Villa Clara, Cuba” mencionan que, implementar una estrategia para la formación de la cultura turística del sector antes mencionado, promoverá su actuación responsable a favor de la gestión del desarrollo sostenible.

Señalamos que resulta beneficioso establecer estrategias de gestión educativa referentes a la cultura turística de los residentes locales, mediante el reconocimiento preciso de la problemática que determina el escenario de acción, además la comunidad ha sido favorecida al tener la oportunidad de contribución en igualdad de situaciones para los actores sociales comprometidos en los contextos de bienestar o malestar generadas por el turismo.

Según Calle (2015) con el tema “La gestión cultural turística en las relaciones diplomáticas del Ecuador y la implementación de un plan estratégico” indica que, el estudio de este tema es fundamental para promover la paz, armonía y el progreso de todos los pueblos hermandados en unidad, pero siempre respetando sus diferencias identitarias.

En síntesis, de acuerdo al criterio de este autor, la gestión cultural por parte de los organismos diplomáticos ecuatorianos demanda de mayor actividad, en la actualidad, no se ha elaborado un trabajo mancomunado de los organismos gubernamentales, y no gubernamentales que permita responder actividades culturales turísticas en las misiones diplomáticas ecuatorianas.

Según García (2014) con el tema “La cultura turística de los pobladores y trabajadores del centro histórico de Trujillo como factor de desarrollo turístico” menciona que, muchos de los residentes desconocen datos generales sobre el sector que puedan ayudar como información turística para el visitante, debido a esto los viajeros califican los servicios que se brindan en el poblado como regulares, esto se debe a la inexistente información brindada por los pobladores y al trato que les ofrecen a las personas al momento de brindarles hospitalidad.

Para lograr una cultura turística de calidad se debe trabajar en conjunto con la población, divulgando conocimientos, acerca de lo propicio que resulta incluirse en el sector del turismo y los beneficios positivos que este genera, de esta manera los pobladores transmiten sus conocimientos, valores, costumbres, tradiciones y saberes ancestrales a los visitantes involucrándose con el espacio que los rodea de una manera sostenible y sustentable.

Se resalta que, infundiendo el conocimiento de la cultura turística, conseguiremos desarrollar y acrecentar el turismo sostenible, ubicando en práctica las sapiencias, el buen manejo de los recursos, sembrar el buen trato, crear confianza en el visitante, solo así se alcanzará el objetivo deseado que es crecer en materia de cultura turística, ser vistos como un lugar hospitalario acto para cumplir con la demanda turística, ayudando al desarrollo local y nacional del cantón Babahoyo.

Técnicas aplicadas para la recolección de información

En el estudio del tema antes mencionado, el cual ha sido delimitado en la población Babahoyense, se utilizó un enfoque de investigación mixta, integrando técnicas de exploración tanto de enfoque:

- **Cualitativo** porque busca determinar las variables dependiente e independiente, pudiendo ser positivo o negativo, porque se investiga el impacto que ocasionan.
- **Cuantitativo** porque se contará con datos estadísticos, obteniendo así un resultado significativo.

Técnicas de la investigación

- **Encuesta:** Es un procedimiento dentro de los diseños de una investigación descriptiva en el que el investigador recopila datos mediante un cuestionario previamente diseñado, sin modificar el entorno ni el fenómeno donde se recoge la información.
- **Entrevista:** Es una técnica de recopilación de información mediante una conversación profesional, con la que además de adquirirse información acerca de lo que se investiga, tiene importancia desde el punto de vista educativo; los resultados a lograr en la misión dependen en gran medida del nivel de comunicación entre el investigador y los participantes.

Resultados obtenidos

Desarrollo del caso

En este trabajo se utilizó la técnica de observación directa y se realizó investigación de fuentes secundarias, además de levantarse información de fuentes primarias en el cantón a través de entrevistas y encuestas a representantes del sector turístico (MINTUR), propietarios de servicios de hospedaje, y población en general. Con esto, se evidenció la problemática, entre la cual se destaca la limitada capacitación a los prestadores de servicios turísticos referentes al tema de Hospitalidad y la pérdida de identidad cultural que existe en la población.

También se utilizó una investigación bibliográfica para obtener información sobre los sustentos teóricos e investigaciones que se han realizado dentro del País y del Cantón, esto nos ayudara a argumentar con claridad la información relevante sobre cultura turística y hospitalidad en la población Babahoyense.

Como resultado de las entrevistas y encuestas se puede determinar que existen varios problemas en base a la cultura turística y hospitalidad; no se tiene el cuidado necesario en los hoteles y las entidades encargadas, los cuales no brindan un tipo específico de charla de referente al tema en mención, y los huéspedes están de acuerdo en que se necesitan cambios para evitar una atención limitada al cliente.

Situaciones detectadas

En el transcurso de esta investigación se logró detectar que existe un problema en el cual están inmersos los organismos competentes para el fomento del turismo del cantón, el cual es la limitada capacitación en cuanto a temas de cultura y hospitalidad que se le brindan a la población.

Debido a esta realidad, se hace indispensable hacer un diagnóstico más extenso y detallado en la población, dichos resultados y la información levantada por medio de encuestas durante la presente investigación, serán detallados a continuación:

De acuerdo a la información bibliográfica obtenida en el catastro turístico del MINTUR Babahoyo actualizado en el año 2016, constan debidamente registrados 86 prestadores de servicios turísticos, entre los cuales podemos destacar hoteles, hostales, residenciales, restaurantes, complejos turísticos, entre otros.

En base a las encuestas realizadas a 100 personas entre ellas prestadores de servicio turístico, autoridades del cantón, y población en general pudimos constatar lo siguiente:

El ministerio de turismo del cantón Babahoyo mantiene un programa de capacitaciones online mensuales sobre diferentes temas referentes al turismo, los cuales se brindan directamente a profesionales y prestadores de servicios turísticos, en la siguiente ilustración se detalla dicho calendario:

CRONOGRAMA DE CAPACITACIONES 2019	
Temáticas	Fechas
● Hospitalidad	Enero 21 – Febrero 1
● Seguridad Alimentaria	Febrero 11 – 22
● Identificación, levantamiento y jerarquización de atractivos turísticos	Marzo 4 – 20
● Estrategias de marketing turístico	Abril 8 – 24
● Manejo de redes sociales para establecimientos y destinos turísticos	Mayo 6 – 22
● Cultura Turística	Junio 10 – 26
● Análisis de costos para establecimientos turísticos	Julio 8 – 24
● Gestión comercial a través de las OTA	Agosto 14 – 28
● Gestión para la innovación de paquetes turísticos	Septiembre 9 – 25
● Técnicas de guiar y animación de grupos	Octubre 7 – 23
● Innovación de negocios turísticos	Noviembre 4 – 20
● Emprendimiento en turismo	Diciembre 2- 18

CONTACTO CURSOS ONLINE	
Guayas: Correo Electrónico: belem.delgado@turismo.gob.ec Teléfono de Contacto: 023-999333 ext. #2431.	Santa Elena Correo Electrónico: luz.Indacochea@turismo.gob.ec Teléfono de Contacto: 04-3728904 ext. #2483.
Los Ríos Correo Electrónico: dayra.marcale@turismo.gob.ec Teléfono de Contacto: 052-739322 ext. #2532.	Bolívar Correo Electrónico: rosita.garcia@turismo.gob.ec Teléfono de Contacto: 032-551249 ext. #2383.




Ilustración 1. Cronograma de capacitaciones del Ministerio de turismo

Fuente: MINTUR (2019)

En las encuestas realizadas el 94% de las personas afirman no haber recibido alguna charla sobre el tema de hospitalidad y cultura turística, pero el ministerio de turismo en su

oferta de capacitaciones brindó una sobre este tema en el mes de enero y se aproxima otra capacitación en el mes de junio, pero con el avance de la tecnología y para facilitar el estudio de estos temas, muchas de ellas son online y gran cantidad de pobladores debido a su inferior nivel educativo, la falta de tiempo y la deficiente señal de internet hacen imposible el acceso a dicho servicio.

El 70% de la población define a la hospitalidad como hospedaje, hotel, dormir, el 30% prefiere no responder a la pregunta planteada, en cuanto criterio de cultura turística el 40% la definen como costumbres, amabilidad y bondad, el 30% como identidad cultural, costumbres y respeto, mientras que un 30% prefiere no responder.

El 80% de las personas encuestadas consideran que los servicios de hospedaje existentes en el cantón no cuentan con modernas y atractivas instalaciones para atender al turista, y un 20% no sabe que responder ya que aseguran no haber tenido la oportunidad de ingresar a uno de ellos.

No se está cumpliendo con la debida atención al cliente, logrando satisfacer sus necesidades básicas de viajeros.

Análisis FODA para la hospitalidad y cultura turística de la ciudad de Babahoyo

<p>Fortalezas</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Babahoyo posee atractivos culturales y naturales muy importantes para el país. ➤ La vía principal (E35) de la provincia está en un buen estado. ➤ Posee un patrimonio natural y cultural simbolizado en sus costumbres y tradiciones, gastronomía, artesanías, etc.
--------------------------	---

<p>Oportunidades</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ El impulso de nuevos productos turísticos fortalecerá las culturas de los pueblos implicados en el territorio. ➤ Con el desarrollo de nuevos emprendimientos con una perspectiva de identidad, se fortalecerá la oferta de servicios turísticos y perfeccionará los ingresos en la economía local. ➤ Turismo en la zona.
<p>Debilidades</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Limitada inversión, infraestructura y facilidades turísticas en los atractivos. ➤ Escasa difusión y oferta de los atractivos turísticos de la provincia. ➤ Deficiente participación de la comunidad para el desarrollo de las actividades turísticas.
<p>Amenazas</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pérdida de la identidad cultural de los pueblos. ➤ Inexistencia del patrimonio por causas naturales y humanas. ➤ Estancamiento del desarrollo turístico. ➤ Surgimiento de nuevos destinos y desarrollo de la competencia en otras zonas. ➤ Desarticulación entre los diferentes actores turísticos en el territorio (MINTUR, GAD's, comunidades) para el desarrollo y mejoramiento del sistema turístico provincial.

Fuente: Esther Vélez (2019)

Soluciones planteadas

- Una de las soluciones planteadas en este proyecto es realizar capacitaciones motivacionales relacionadas a la hospitalidad, direccionadas a los dueños y personal que labora en los servicios de hospedajes de la ciudad de Babahoyo para que implementen nuevas prácticas de atención al cliente, garantizando un establecimiento en óptimas condiciones para la comodidad de los huéspedes y tengan la tranquilidad de hospedarse en un establecimiento seguro confortable.
- Capacitación continua, a los profesionales que labora actualmente en los hoteles.
- Realizar un plan de acción en conjunto con las empresas públicas y privadas para mejorar la cultura turística.
- Contar con información de profesionales en el área de hotelería y turismo, manteniendo así a la población Babahoyense en una capacitación continua para mejorar sus fortalezas y debilidades en cuanto a cultura turística y estos estén actos para desarrollar su labor en atención al de servicio al cliente.

CONCLUSIONES

Se pudo verificar que el cantón cuenta con una limitada planta hotelera que pueda brindar a los visitantes servicios y comodidad, al igual que la infraestructura turística no es la adecuada para ofrecer servicios de turismo dentro del sector.

Pudimos constatar también que tanto la empresa pública y privada no se han enmarcado en crear planes estratégicos que permitan el mejoramiento de la cultura turística y hospitalidad en el cantón. Estamos seguros de que creando dichos procedimientos se logrará fortalecer la planta turística hotelera existente, mejorar los estándares de calidad en atención al cliente, y de esta manera se incrementará la afluencia de turistas logrando el desarrollo local y nacional del cantón.

Los adolescentes y jóvenes Babahoyenses desconocen el tema de cultura turística, debido al proceso de aculturación que existe en el sector, la pérdida del respeto, valores y costumbres ancestrales han provocado esta problemática, es imprescindible que se trabaje con este sector de la población realizando programas de difusión cultural que ayude al rescate del tema en mención.

La formación de los prestadores de servicios en los hoteles del cantón Babahoyo es la base fundamental para la mejora, al momento de brindar un servicio de calidad que evite la disminución de la demanda hotelera, siendo una de las motivaciones del estudio cuantitativo de profesionales en hotelería y turismo que se encuentran actualmente trabajando en planta hotelera del cantón, en la cual los graduados son los más aptos y capacitados para ocupar esta fuente de trabajo.

La mayoría de los pobladores no se aprecian implicados, ni favorecidos, pero afirman que la actividad turística del cantón si contribuye al desarrollo de la ciudad y muchos de ellos tienen la predisposición de ser amables y bondadosos con los visitantes, pero así mismo indican que les gustaría recibir cursos de capacitación relacionados a la hospitalidad y cultura turística de manera presencial.

Al recibir visitantes se genera empleo, se crea empatía, existe una mayor convivencia y algún tipo de relación entre los mismos, el enriquecimiento de conocimientos culturales, entre otros beneficios, influyen tanto en los habitantes como en el destino.

Para finalizar, se considera importante ofrecer apoyo a la población para aumentar su nivel de cultura turística y hospitalidad , y se quiten de sus cabezas esa imagen que tienen de que los turistas son solo una fuente solo de dinero, es por esto que muchos prestadores de servicios se enfocan en venderles un producto en el momento, y no se preocupan por darle seguimiento y también en adicionar algo que es esencial, el tacto y la sensibilidad para tratarlos como personas que vienen a nuestro cantón a vivir experiencias en las que esperan sentirse cómodos, en un ambiente agradable, como en casa, y no mirarlos simplemente como una fuente de empleo y progreso económico.

RECOMENDACIONES

La empresa pública y privada, debería trabajar en la actividad conjunta de la cultura y el turismo para su gestión en pro del fortalecimiento de identidad cultural y desarrollo de la población Babahoyense.

Un plan estratégico de gestión cultural turística para la población Babahoyense permitiría optimizar recursos, orientar acciones y eliminar esquemas de planificación tradicionales, consiguiendo así mejores resultados que los de la actualidad.

Desarrollar un plan de capacitaciones hacia los dueños y empleados de sitios prestadores de servicios turísticos, para de esta manera mantenerlos actualizados de los diferentes protocolos que se deben dar al huésped.

Mejorar y actualizar el sitio web de cada uno de los servicios de hospedajes, para tener un mayor conocimiento de los productos que se brindan dentro de ellos.

Debe existir una incorporación entre los prestadores de servicios turísticos, para contribuir en la mejora de la calidad de los bienes prestados, incentivando el deseo de cada uno de los visitantes por disfrutar más de la estadía, sintiendo el placer y la comodidad brindada dentro de la planta hotelera.

El Ministerio de Turismo debe continuar con sus capacitaciones turísticas en la ciudad de Babahoyo, especialmente en el tema de cultura y hospitalidad, pero deberá implementar un nuevo método para realizarlas, ya que muchas personas no pueden acceder a ellas vía online, ya sea por desconocimiento del servicio o por falta de tiempo.

Contar con una buena infraestructura turística, de ella dependerá la captación de nuevos clientes, igualmente el propietario debe tratar de que esto sea operado de la manera más rápida posible para que el hotel crezca en publicidad.

BIBLIOGRAFÍA

- Acosta, E. (2018). Responsabilidad ambiental en hoteles de la ciudad de Babahoyo. Babahoyo: Universidad Técnica de Babahoyo.
- Calle, H. (2015). La gestión cultural turística en las relaciones diplomáticas del Ecuador y la implementación de un plan estratégico. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Contreras, S. (2018). Lifer.com. Obtenido de <https://www.lifer.com/montubios-ecuatorianos/>
- Cuadra, J. (1960). El montuvio ecuatoriano (Ensayo de presentación). Edición crítica, introducción y notas de Humberto E. Robles. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar / Libresa.
- García, C. (2018). Formación de la cultura turística en los pobladores del distrito de Barranco. Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- García, M. (2014). La cultura turística de los pobladores y trabajadores del centro histórico de Trujillo como factor de desarrollo turístico. Trujillo, Perú: Universidad Nacional de Trujillo.
- González, M., Castro, G., y Pérez, R. (2008). Estrategia para la Formación de la Cultura Turística de la Población Local residente en las ciudades de Remedios y Caibarién, Villa Clara, Cuba. Villa Clara, Cuba: Universidad Central de Las Villas.
- Gurria, D. (1995). Cultural Tourism Training in Educational Institutional. Turismo y Sociedad, 213.
- Lima, L. (2015). Los intersticios de la hospitalidad. Revista Hospitalidad.
- Marcial, D. (2 de Abril de 2019). Cultura Turística en el cantón Babahoyo. (E. Vélez, Entrevistador).
- MINTUR. (2010). Hospitalidad en el cantón Babahoyo. Babahoyo: Ministerio del Turismo.
- MINTUR. (5 de Febrero de 2018). Turismo en zonas rurales, una nueva alternativa para cruceristas. Babahoyo.
- MINTUR. (2019). Cronograma de capacitaciones. Quito: Ministerio de Turismo.
- OMT. (Agosto de 2015). Manual práctico de gestión integral de la calidad de los destinos turísticos. Obtenido de <https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284416844>.
- Pinheiro, J., Vasconcelos, Y. (2004). Estudios y Perspectivas en Turismo. Buenos Aires: Universidad Federal Rural del Semi-Árido Mossoró.

- Rauda, W. (2019). Entorno Turístico . Obtenido de Hablemos de Turismo :
<https://www.entornoturistico.com/que-es-la-cultura-turistica-y-diez-principios-basicos/>
- SECTUR. (2014). Breviario de Cultura Turística. Secretaría Nacional de Turismo de México.
- Vázquez, R., y Osorio, M. (2004). La hospitalidad en la prestación del servicio turístico.
Revista de investigación de la ciencia turística. .
- Veloz, E. (2018). Formación profesional de los prestadores de servicios en los hoteles del cantón Babahoyo. Babahoyo: Universidad Técnica de Babahoyo.

ANEXOS

Encuestas realizadas a las autoridades y población babahoyense

Preguntas

1. Palabras que definan según su criterio a la hospitalidad (solo 3)

_____ comer _____ dormir _____ hospedaje _____ pasear
_____ hotel _____ distracción

2. Palabras que definan según su criterio a cultura turística (solo 3)

_____ amabilidad _____ costumbres _____ respeto
_____ identidad cultural _____ servicio turístico _____ bondad

3. Considera Usted que los servicios de hospedajes existentes en el cantón cuentan con modernas y atractivas instalaciones.

_____SI _____NO

4. Existen en el cantón planes estratégicos para el mejoramiento de la cultura turística y hospitalidad.

_____SI _____NO

4. ¿Cumpliendo los estándares de atención al cliente, se incrementará la afluencia de turistas al cantón?

_____SI _____NO

6. ¿Creando capacitaciones frecuentes en temas de hospitalidad, se fortalecerá la planta turística hotelera del cantón?

_____SI _____NO

7. Cree Usted que la hospitalidad y cultura turística ayudan al desarrollo local y nacional turístico del cantón.

_____SI _____NO

8. ¿Ha recibido usted alguna capacitación referente al tema de hospitalidad y cultura turística?

_____SI _____NO

9. ¿Considera que el cantón Babahoyo tiene impedimentos para incrementar el turismo en la ciudad?

_____SI _____NO

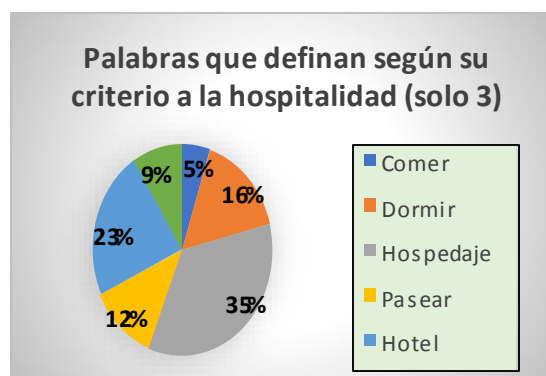
10. Para tener una cultura turística de calidad se debe tener un grado de educación avanzado, especialmente en temas de turismo.

_____SI _____NO

TABULACIONES DE LAS ENCUESTAS

1. Palabras que definan según su criterio a la hospitalidad (solo 3)

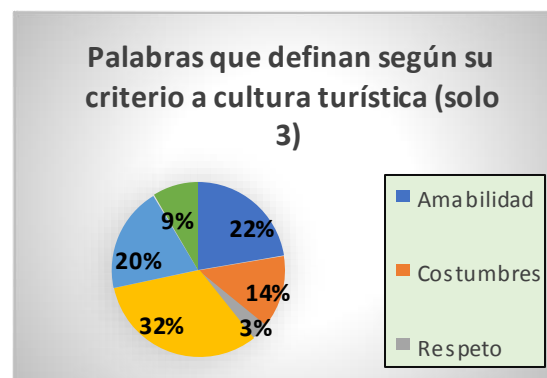
Palabras que definan según su criterio a la hospitalidad (solo 3)		
Factores	Frecuencia	Porcentaje
Comer	15	5%
Dormir	48	16%
Hospedaje	105	35%
Pasear	36	12%
Hotel	69	23%
Distracción	27	9%
Total	300	100%



Análisis: De acuerdo al número de personas encuestadas se puede decir que la población Babahoyense define a la hospitalidad como hospedaje, dormir y hotel.

2. Palabras que definan según su criterio a cultura turística (solo 3)

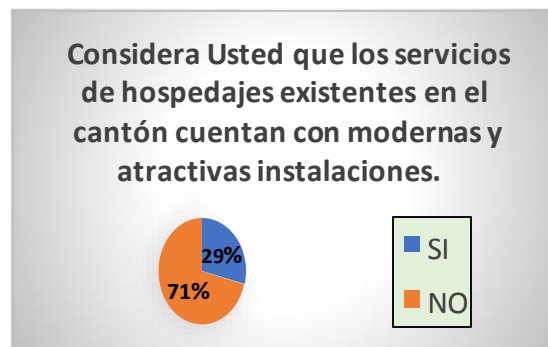
Palabras que definan según su criterio a cultura turística (solo 3)		
Factores	Frecuencia	Porcentaje
Amabilidad	67	22%
Costumbres	41	14%
Respeto	10	3%
Identidad cultural	97	32%
Servicio turístico	59	20%
Bondad	26	9%
Total	300	100%



Análisis: De acuerdo al número de personas encuestadas se puede decir que la población Babahoyense define a la cultura turística como amabilidad, identidad cultural y servicio turístico.

3. **Considera Usted que los servicios de hospedajes existentes en el cantón cuentan con modernas y atractivas instalaciones.**

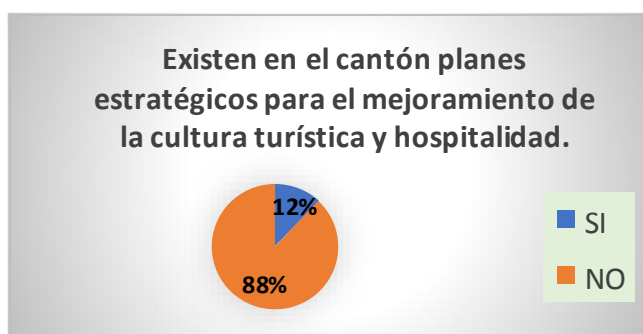
Considera Usted que los servicios de hospedajes existentes en el cantón cuentan con modernas y atractivas instalaciones.		
Factores	Frecuencia	Porcentaje
SI	29	29%
NO	71	71%
Total	100	100%



Análisis: De acuerdo al número de personas encuestadas se puede decir que un 29% de la población Babahoyense considera que los servicios de hospedajes existentes en el cantón cuentan con modernas y atractivas instalaciones y un 71% considera que no.

4. **Existen en el cantón planes estratégicos para el mejoramiento de la cultura turística y hospitalidad.**

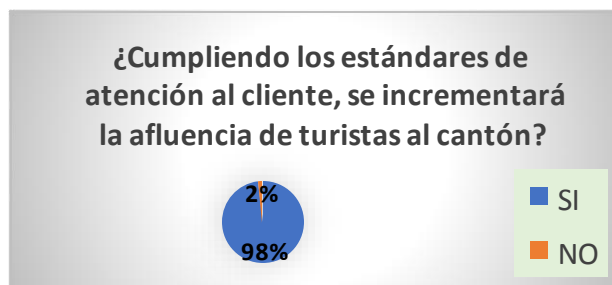
Existen en el cantón planes estratégicos para el mejoramiento de la cultura turística y hospitalidad.		
Factores	Frecuencia	Porcentaje
SI	12	12%
NO	88	88%
Total	100	100%



Análisis: De acuerdo al número de personas encuestadas se puede decir que un 12% de la población Babahoyense considera que existen en el cantón planes estratégicos para el mejoramiento de la cultura turística y hospitalidad y un 88% considera que no.

5. ¿Cumpliendo los estándares de atención al cliente, se incrementará la afluencia de turistas al cantón?

¿Cumpliendo los estándares de atención al cliente, se incrementará la afluencia de turistas al cantón?		
Factores	Frecuencia	Porcentaje
SI	98	98%
NO	2	2%
Total	100	100%



Análisis: De acuerdo al número de personas encuestadas se puede decir que un 98% de la población Babahoyense considera que, cumpliendo los estándares de atención al cliente, se incrementará la afluencia de turistas al cantón y un 2% considera que no.

6. ¿Creando capacitaciones frecuentes en temas de hospitalidad, se fortalecerá la planta turística hotelera del cantón?

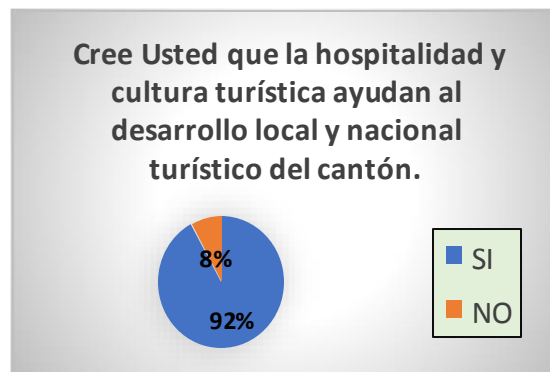
¿Creando capacitaciones frecuentes en temas de hospitalidad, se fortalecerá la planta turística hotelera del cantón?		
Factores	Frecuencia	Porcentaje
SI	87	87%
NO	13	13%
Total	100	100%



Análisis: De acuerdo al número de personas encuestadas se puede decir que un 87% de la población Babahoyense considera que, creando capacitaciones frecuentes en temas de hospitalidad, se fortalecerá la planta turística hotelera del cantón y un 13% considera que no.

7. Cree Usted que la hospitalidad y cultura turística ayudan al desarrollo local y nacional turístico del cantón.

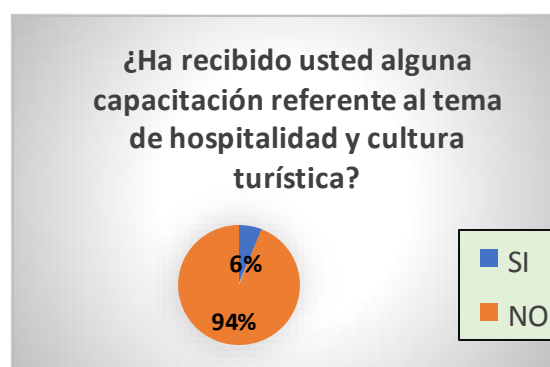
Cree Usted que la hospitalidad y cultura turística ayudan al desarrollo local y nacional turístico del cantón.		
Factores	Frecuencia	Porcentaje
SI	92	92%
NO	8	8%
Total	100	100%



Análisis: De acuerdo al número de personas encuestadas se puede decir que un 92% de la población Babahoyense cree que la hospitalidad y cultura turística ayudan al desarrollo local y nacional turístico del cantón y un 8% cree que no.

8. ¿Ha recibido usted alguna capacitación referente al tema de hospitalidad y cultura turística?

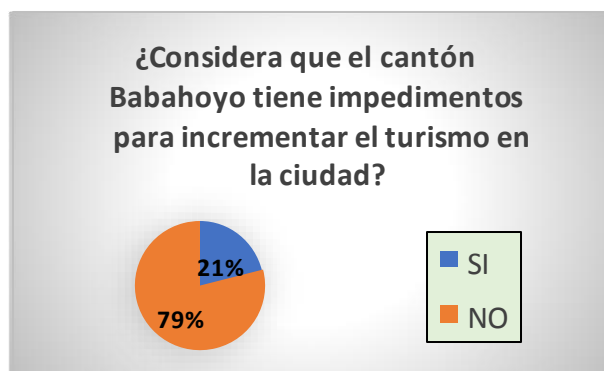
¿Ha recibido usted alguna capacitación referente al tema de hospitalidad y cultura turística?		
Factores	Frecuencia	Porcentaje
SI	6	6%
NO	94	94%
Total	100	100%



Análisis: De acuerdo al número de personas encuestadas se puede decir que un 6% de la población Babahoyense ha recibido usted alguna capacitación referente al tema de hospitalidad y cultura turística y un 94% no.

9. ¿Considera que el cantón Babahoyo tiene impedimentos para incrementar el turismo en la ciudad?

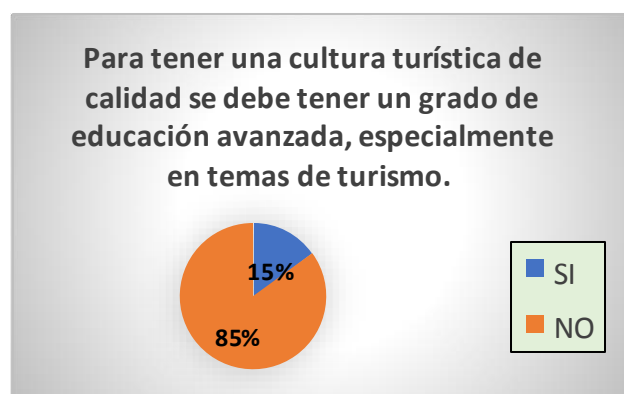
¿Considera que el cantón Babahoyo tiene impedimentos para incrementar el turismo en la ciudad?		
Factores	Frecuencia	Porcentaje
SI	21	21%
NO	79	79%
Total	100	100%



Análisis: El 79% de la población entrevistada considera que el cantón Babahoyo no tiene impedimentos para incrementar el turismo en ciudad, debido a lugares turísticos que el cantón ofrece, mientras que el 21% cree que si, ya que las inversiones propiciadas por las autoridades en cuanto a turismo han sido mínimas por tal razón los turistas no muestran un alto grado de interés en visitar el cantón.

10. Para tener una cultura turística de calidad se debe tener un grado de educación avanzado, especialmente en temas de turismo.

Para tener una cultura turística de calidad se debe tener un grado de educación avanzado, especialmente en temas de turismo.		
Factores	Frecuencia	Porcentaje
SI	15	15%
NO	85	85%
Total	100	100%



Análisis: De acuerdo a la encuesta planteada únicamente el 15% creen que, si es necesario tener un grado de educación avanzado, especialmente en turismo, para tener una cultura turística, mientras que el 85% no está de acuerdo, ya que manifiestan que, con los principios y valores inculcados por los padres, cualquier persona podría brindar un servicio de calidad basado en la cultura turística autóctona de la zona.

ENTREVISTAS



Lcda. Dayra Marcial

Analista de promoción y encargada de Capacitaciones MINTUR Babahoyo



Lcdo. Darwin Gonsalve

Analista de Turismo del GAD Babahoyo

ENCUESTAS POBLACIÓN

