



**Universidad del Azuay**

**Facultad de Filosofía, Letras y  
Ciencias de la Educación**

**Escuela de Turismo**

**“Pasantía en Fundación AMAUTA”**

**Trabajo de Investigación previo a la obtención  
del título de Guía Superior de Turismo**

**Autora: Verónica del Rocío González Franco**

**Directora: Mst. Narcisa Ullauri Donoso**

**Cuenca -Ecuador  
2007**

## **DEDICATORIA**

A mi esposo Juan, quien siempre creyó en mí; espero no defraudarlo nunca y hacerle saber que el viaje todavía no termina; es tan solo el comienzo de un sinnúmero de aventuras las cuales nos darán la oportunidad de ofrecer un mundo mejor a nuestros hijos.

Mi dedicatoria está dirigida también a mi tierra natal Ecuador, la cual quiero por sus infinitas cualidades y, especialmente, por ser “mi Patria”.

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios, mi Energía Positiva quien me ha animado día a día a no estancarme nunca y a dar lo mejor de mí.

A mi querida y respetada Mst. Narcisa Ullauri quien desde un principio me dio su mano amiga y el ánimo para ser capaz de dar este primer paso. La enseñanza brindada por su persona ha sido la clave principal para la realización y el cumplimiento de este proyecto.

A mis padres, quienes amo; por ellos la mitad de mi anhelo se está cumpliendo, gracias por darme la oportunidad de aprender acerca de este mundo tan grande como es el Turismo.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria.....	ii
Agradecimientos.....	iii
Índice de Contenidos.....	iv
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
Introducción.....	1
<b>CAPÍTULO I: Marco Situacional.....</b>	<b>3</b>
<b>1.1 ¿Qué es Fundación AMAUTA y por quién está dirigida?.....</b>	<b>3</b>
<b>1.2 ¿Dónde se encuentra Fundación AMAUTA?.....</b>	<b>3</b>
<b>1.3 Visión de Fundación AMAUTA.....</b>	<b>4</b>
<b>1.4 Misión de Fundación AMAUTA.....</b>	<b>4</b>
<b>1.5 Compromiso.....</b>	<b>5</b>
<b>1.6 Objetivos.....</b>	<b>5</b>
<b>1.7 Actividades.....</b>	<b>6</b>
<b>1.8 Grupos Estudiantiles del Extranjero.....</b>	<b>7</b>
<b>CAPÍTULO II: Marco Teórico – Lo que el Turista Americano busca en su Lugar de</b>	
Destino Americano.....	8
<b>2.1 Introducción.....</b>	<b>8</b>
<b>2.2 Estilo de Vida Americana.....</b>	<b>11</b>

2.2.1	Matrimonio y La Familia.....	11
2.2.2	Trabajo.....	12
2.2.3	Comida.....	13
2.2.4	Bebidas.....	13
2.2.5	Hábitos Sociales.....	14
2.2.6	Deporte.....	15
2.2.7	Fiestas.....	15
2.2.8	Religión.....	16
2.2.9	Lengua.....	17
2.2.10	Educación.....	17
2.2.11	Arquitectura.....	18
2.2.12	Gobierno.....	18
2.3	Necesidades o Expectativas del Turista Americano.....	18
2.3.1	En el ámbito de Atractivos Culturales y Naturales	
2.3.1.1	Necesidades y Expectativas.....	19
2.3.1.2	Solución.....	20
2.3.2	En el ámbito de Infraestructura Básica (Salud, Seguridad, Vialidad, Higiene, entre otros)	
2.3.2.1	Necesidades y Expectativas.....	20
2.3.2.2	Solución.....	21
2.3.3	En el ámbito de Servicios Turísticos (Alojamiento, Alimentación y Transporte)	
2.3.3.1	Necesidades y Expectativas.....	22
2.3.3.2	Solución.....	24
2.3.4	En el ámbito de Servicio de Guías	
2.3.4.1	Necesidades y Expectativas.....	24
2.3.4.2	Solución.....	25
2.3.5	En el ámbito Social	
2.3.5.1	Necesidades y Expectativas.....	26
2.3.5.2	Solución.....	26
2.3.6	En el ámbito de Compra (Comercialización)	

2.3.6.1	Necesidades y Expectativas.....	27
2.3.6.2	Solución.....	28
<b>2.4</b>	<b>Preguntas más Frecuentes de un Turista Americano</b>	
2.4.1	En el ámbito de Atractivos Culturales y Naturales.....	28
2.4.2	En el ámbito de Infraestructura Básica (Salud, Seguridad, Vialidad, Higiene, entre otros).....	29
2.4.3	En el ámbito de Servicios Turísticos (Alojamiento, Alimentación y Transporte).....	29
2.4.4	En el ámbito de Servicio de Guías.....	30
2.4.5	En el ámbito Social.....	30
2.4.6	En el ámbito de Compra (Comercialización).....	31
<b>2.5</b>	<b>Puntos Básicos en la Estadía de los Americanos en Ecuador. Datos Reales</b>	
2.5.1	Test realizado a algunos Estudiantes Americanos de Fundación AMAUTA.....	32
2.5.1.1	A cerca de la Estadía.....	32
2.5.1.2	A cerca de la Comida.....	32
2.5.1.3	A cerca de las Oportunidades de Participar en Familia...33	
2.5.1.4	A cerca de la Práctica del Idioma y de la Relación con todos los Miembros de la Familia.....	33
2.5.1.5	A cerca de la Opinión de su Estadía en Cuenca, ¿qué faltó, qué no le sirvió como Experiencia?.....	34
2.5.1.6	A cerca de las Recomendaciones para Programas Futuros.....	34
2.5.2	La Importancia de este Test.....	35
2.5.3	Conclusiones.....	35
<b>CAPÍTULO III:</b>	<b>Marco Operativo.....</b>	<b>37</b>
<b>3.1</b>	<b>Actividades, Resultados, Costos y Observaciones dentro de la Pasantía.....</b>	<b>37</b>

3.2 Propuesta.....	39
3.3 Resultados.....	40
3.4 Productos.....	40
<b>CAPITULO IV: Conclusiones y Recomendaciones.....</b>	<b>43</b>
4.1 Conclusiones.....	43
4.2 Recomendaciones.....	44
Bibliografía.....	xlvi
Anexos.....	1

## **RESUMEN**

Esta “aventura” me ayudó a realizar un estudio de las expectativas del turista americano para poder mejorar el desarrollo de la actividad turística en Ecuador; investigar sobre su cultura sirviendo de base para un profundo análisis de este mercado; desarrollar nuevas estrategias para que el americano conozca al Ecuador sin pérdida de tiempo mejorando así las falencias en el sector turístico; enseñar al turista nuestra cultura, mediante el establecimiento de lazos fraternales entre todos.

Esta investigación se basa primordialmente en el conocimiento de la cultura americana, creando algo interesante para quienes deseen viajar y vivir experiencias diferentes fuera del común diario.

## **ABSTRACT**

This “adventure” helped me to carry out a study of the tourist expectations of Americans in order to improve the development of tourist activities in Ecuador. The study includes various aspects such as an investigation about their culture as a foundation for a thorough analysis of this market; the development of new strategies to allow American tourists to know Ecuador without wasting time and so improving the failures in the tourist area; and the teaching of our culture to the tourist through the establishment of brotherly links between these two countries.

The research is primarily based on the knowledge of the American culture, creating something interesting for those who want to travel and live experiences different from their daily routine.

## INTRODUCCIÓN

La realización de una pasantía en Fundación AMAUTA puede llegar a ser un estímulo para la dirección de la vida profesional del estudiante interesado en ello, es por esta razón que dicha Fundación abre un camino al mundo del Turismo e intercambio de diversas culturas.

Se crea un sentimiento positivo hacia la enseñanza de “lo nuestro” además del fuerte arraigo del ecuatoriano a su Patria, sin importar defectos sino solamente ese amor y cariño que nace por el hecho de tener el honor de sentirnos parte de un pedazo de tierra en este mundo, aquel pedazo dueño de un sinnúmero de atmósferas y vida silvestre, al que llamamos Ecuador.

Conocer gente que lleva consigo otras costumbres y tradiciones, es ampliar nuestra visión a lo que el mundo es en su generalidad, incrementando nuestro conocimiento y entendimiento hacia lo que realmente la cultura significa.

Fundación AMAUTA busca dar al pasante esa responsabilidad para con el turista, en este caso, con el estudiante extranjero con quien debe mostrar esa sobre atención e interés por su presencia diaria en la institución. Además genera creatividad para la realización de programas, eventos y salidas para el estudiante extranjero con el fin de que éste conozca y se adentre en lo que Ecuador es y posee.

El pasante llega a formar parte de esta Fundación, en la cual una gran unión se percibe entre sus integrantes. El cariño, apoyo y colaboración es lo principal en cada uno, es por todo esto, que se puede garantizar el aprendizaje total en lo referente al tema cultural y social entre diferentes países, en este caso, Ecuador y Estados Unidos.

A continuación, en dicho informe, se explicará mejor y con detalle cada una de las actividades realizadas en el transcurso de esta pasantía, la misma en donde se utilizó como técnica de estudio, entrevistas y conversaciones junto a los mismos jóvenes extranjeros de Estados Unidos como ayuda para la elaboración de dicho trabajo.

## **CAPÍTULO I**

### **MARCO SITUACIONAL**

#### **1.1 ¿Qué es Fundación AMAUTA y por quién está dirigida?**

Dicha Fundación inició sus trabajos en el año 2000, destacando que la misma opera sin fines de lucro. Esta institución se ha vuelto un punto esencial para todos quienes creen en el enriquecimiento del intercambio cultural en sus vidas.

Cuenta actualmente con diferentes alianzas junto a empresas, fundaciones, universidades y colegios estratégicos las cuales operan en campos similares a las de AMAUTA, es decir, en lo que se refiere a intercambios estudiantiles y culturales además de la enseñanza del español para personas extranjeras y estudio de toda la cultura latinoamericana, sean tradiciones, historia colonial y contemporánea, etc.

Manejada principalmente por Mayra Cardoso, Directora del Departamento de Idiomas y profesora de Español e Inglés como lengua extranjera y Mst. Narcisa Ullauri, Coordinadora de Intercambios culturales.

#### **1.2 ¿Dónde se encuentra Fundación AMAUTA?**

Esta organización está localizada en el centro de la ciudad cuencana, en la calle Hermano Miguel entre Presidente Córdova y Mariscal Sucre; casa de adobe con 2 pisos,

en donde se halla un sinnúmero de aulas para brindar un servicio cómodo y adecuado para la enseñanza al extranjero, además de oficinas, baños para hombres y mujeres, una cocina y espacios adecuados para las clases de salsa o reuniones.

### **1.3 Visión de Fundación AMAUTA**

Hay que tener en cuenta que la visión de cualquier empresa es el compromiso que se tiene con el futuro de la misma; es aquello de lo que podría ser dentro de algunos años. Es más que un sueño, puesto que todo el personal está evidentemente comprometido a realizarla.

A pesar de la importancia que tiene la visión dentro de una empresa, Fundación AMAUTA prescinde de ella, aunque el anhelo de quienes la conforman es el de hacer de ella, una gran escuela de español en donde todos aquellos quienes desean aprender dicho idioma, cumplan a cabalidad su anhelo y obtengan grandes habilidades en esta área.

### **1.4 Misión de Fundación AMAUTA**

De igual modo, tanto la visión como la misión de una empresa es muy necesaria para lograr un eficaz trabajo a lo largo de los días.

AMAUTA no posee dichos puntos indispensables, aunque la idea de los mismos vaga por las mentes de sus organizadoras, es por ello que mediante una pequeña conversación admitieron que la misión de AMAUTA sería el de capacitar a sus estudiantes en el desarrollo de los conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para contribuir eficazmente a su deseo de comprender nuestra cultura e idioma.

## **1.5 Compromiso**

Es vital una continuidad en la misión y creatividad en cada una de las actividades que realiza esta Fundación es por ello que AMAUTA se compromete en el logro de un desarrollo progresivo de programas innovadores en el área de enseñanza cultural e idiomática.

## **1.6 Objetivos**

Los objetivos de Fundación AMAUTA no se encuentran debidamente planteados, es por ello que falta mucho por trabajar en el ámbito reglamentario de la Fundación.

Lamentablemente, AMAUTA no cuenta con documentos escritos donde haga hincapié de puntos indispensables para la formación y desarrollo de una empresa, en este caso, se es necesario de una propuesta a la formulación de una visión, misión, objetivos, aspiración, entre otros.

Al dialogar con las organizadoras principales de la Fundación, concuerdan en lo siguiente:

1. Dar a conocer al estudiante extranjero todo lo referente a Ecuador, siendo esto, su cultura en general, tradiciones, música, costumbres, comida, idioma, etc.
2. Implantar lazos de amistad entre dos culturas muy diferentes como son la ecuatoriana con la americana (estadounidense).

3. Formar personas de lengua materna inglesa con capacidades superiores en la lengua española.
4. Enseñar al extranjero las riquezas naturales con las que cuenta el Ecuador, mediante salidas a la selva, Galápagos, de campo, entre otros lugares tan característicos de nuestro país.

Estos puntos ya mencionados, son aquellos de los cuales, las organizadoras principales han tomado en cuenta como objetivos de esta Fundación.

### **1.7 Actividades**

1. *Enseñanza de Español:* Los estudiantes tienen la oportunidad de aprender la gramática y desarrollar las cuatro importantes habilidades necesarias para el conocimiento pleno de un idioma extranjero: conversación, lectura, escritura y entendimiento.
2. *Clases de Salsa:* realmente entretenidas, la instrucción es proporcionada por una persona quien tiene un gran nivel de baile y paciencia para compartir sin problemas su conocimiento en este difícil campo como lo creen muchos extranjeros.
3. *Clases de Cerámica:* Con tutoría, es decir que el profesor brinda la instrucción uno por uno de acuerdo a las necesidades y dudas del estudiante. En este caso, AMAUTA tiene alianza con la Fundación PAUL RIVET para esta actividad.

4. *Actividades en grupo:* Dependiendo del nivel de español que los estudiantes poseen, son divididos en grupos para una mejor enseñanza, claro que al final de sus clases, se forman grupos para presentaciones de pequeños trabajos brindándoles incentivos para los grupos ganadores.
  
5. *Viajes por el Ecuador:* AMAUTA ofrece pequeños itinerarios para que los estudiantes conozcan la riqueza ecuatoriana como por ejemplo Galápagos, la selva ecuatoriana, la zona costera, la capital ecuatoriana Quito, entre otros destinos.
  
6. *Enseñanza de la cultura cuencana:* dentro del programa de estudio, existen pequeñas salidas dentro de la misma ciudad, en donde el extranjero podrá conocer todo acerca de la joyería cuencana, los sombreros de paja toquilla, artesanías varias, arquitectura y naturaleza.
  
7. *Labor Comunitaria:* AMAUTA incentiva el sentido de cooperación con el prójimo, creando en el programa actividades comunitarias en instituciones como escuelas, pequeñas fundaciones de ayuda para la mujer, etc., siendo una vez por semana.

### **1.8 Grupos Estudiantiles del Extranjero**

Uno de los últimos programas brindado por Fundación AMAUTA fue impartido a PROVIDENCE COUNTRY DAY HIGH SCHOOL, quienes tuvieron la oportunidad de permanecer por tres semanas en Cuenca y una en Galápagos.

No solo existen alianzas con este colegio norteamericano de Rhode Island sino también con otras instituciones estratégicas para que estudiantes de Estados Unidos puedan visitar al Ecuador de una manera más fácil y aprendan todo lo que respecta a sus costumbres, tradiciones y demás.

Para una mejor comodidad y seguridad hacia aquellos quienes visitan nuestro país por medio de esta institución, AMAUTA posee convenios con diversas familias participantes, en donde los estudiantes tienen sus propias habitaciones y comida, además de compañía diaria con los integrantes de una familia cuencana con quienes se comparte todos los días de la estadía del extranjero permitiendo también, la práctica completa del idioma español fuera del aula de clases además de la integración dentro de la comunidad.

Aunque existe la oportunidad también de una habitación privada o departamento para aquellos quienes quieren vivir independientemente.

**CAPÍTULO II**  
**MARCO TEÓRICO**  
**LO QUE EL TURISTA AMERICANO BUSCA EN**  
**SU LUGAR DE DESTINO ECUADOR**

**2.1 Introducción**

Se sabe que Ecuador no es un lugar muy conocido por varias personas, es por ello que existe el afán de enseñar una cultura y atractivos diferentes a todos quienes busquen de un destino contrario a su lugar de residencia.

Normalmente el turista americano vive contra el reloj, pensando siempre en llegar pronto a su trabajo, éste hace de su vida algo muy monótona y estresante; su vida familiar se desgasta poco a poco aunque en momentos de descanso, trate de disfrutar plenamente de los suyos.

Así, el americano necesita de algo diferente para romper ese curso que ha tomado su vida y alejarse de tantos problemas que ha ido adquiriendo. Es por esto que resulta importante dar a conocer cómo es en verdad el Ecuador, enseñando todos esos atractivos que lo hacen único y original, atrayendo de esta manera al estadounidense a un mundo completamente distinto.

Siempre se ha escuchado decir que los países sudamericanos poseen similitudes muy grandes, dando lo mismo ir a Ecuador que a Colombia, Bolivia, etc. El turismo

ecuatoriano debe tratar de perfilar a este país andino como un destino interesante mostrando detalladamente esos atractivos que lo hacen de él algo realmente especial.

Galápagos al igual que el Oriente es muy visitado por el turista americano, pero ¿qué hay de esas ciudades y pueblos llenos de antología e historia?, ¿por qué olvidar esos lugares recónditos llenos de aventuras y experiencias increíbles para aquellos amantes de la naturaleza y la adrenalina?. Estos lugares no son del todo olvidados pero sin embargo son muy poco conocidos y explotados.

Hay que tener en claro que el americano busca naturaleza y experiencias nuevas junto a gente con diferentes modos de vivir; es por esto que la promoción turística debe estar enfocada a ello.

Se debe ofrecer a todo turista, no solamente al americano, todos los servicios en óptimo desarrollo y sin falencias, para que éste transmita una buena vivencia en Ecuador, pues cabe recalcar que la opinión de un turista mal tratado puede ser muy grave para la imagen ecuatoriana bajando los niveles de afluencia al país. Es necesario entonces, medidas de seguridad y atención muy bien planteadas para que el turista se sienta cómodo y a gusto en su lugar de destino.

Cuando existen guías que tienen responsabilidad sobre estos grupos extranjeros, tienen la obligación de informar al Ministerio de Turismo Ecuatoriano algún problema, observación, sugerencia, etc., que el turista pueda tener en el transcurso de su estadía, siendo el guía el puente de comunicación entre el visitante y el turismo.

Las motivaciones por las que viene al Ecuador el turista americano pueden ser varias, esto dependerá de su estilo de vida, es decir, de sus gustos o preferencias, de su forma de

ver el mundo, además del tipo de religión, cultura, educación, edad y otros puntos de vista que éste tenga; es por ello que el alojamiento, transporte y otros servicios turísticos tienen que mostrarse atentos a cualquier inconveniente y tratar de que sean óptimos en todo momento.

Nunca estará de más recalcar que el idioma es completamente necesario para que el turista americano no se sienta incómodo al intentar darse a entender en cualquier situación.<sup>o</sup>

## **2.2 Estilo de Vida Americana**

Existen varios puntos de los cuales se puede conocer cómo es la vida de un estadounidense siendo esto necesario para poder establecer una comparación entre el ecuatoriano y el americano.

### **2.2.1 Matrimonio y la Familia**

En Estados Unidos, existen muchas parejas que eligen vivir juntas antes del matrimonio. Lastimosamente como en varios países, el divorcio posee una tasa mucho más alta que la del matrimonio mismo.

Las bodas varían en estilo, dependiendo la religión, origen étnico, región y recursos económicos. La edad media del matrimonio es de veinte y seis años para los hombres y veinte y cuatro para las mujeres.

---

<sup>o</sup> Fuente: MARIAS, Julián. Análisis de los Estados Unidos. Editorial Guadarrama. Madrid - España. 218 pág. Año 1968

En el caso de la familia, ésta ha cambiado mucho en las últimas décadas. Hoy, solamente un 25% de todos los hogares consta de una tradicional familia nuclear y más de la mitad de todos los hogares no tienen hijos. Uno de cada tres niños nace de padres que no están casados. Estados Unidos, en la actualidad, está experimentando una disminución en la población infantil incrementándose la adulta.

La familia americana no es tan unida como la ecuatoriana, la razón es porque su vida corre de manera rápida, especialmente entre semana; es complejo que en las tres comidas los miembros coman juntos, este problema es más frecuente en la hora del almuerzo.<sup>©</sup>

### **2.2.2 Trabajo**

El 45,7% de trabajadores en Estados Unidos son mujeres. Actualmente en los hogares, ambos padres trabajan debido a que es necesario el ingreso de los dos para poder subsistir sin problemas. En las familias, por el hecho de tener hijos, el uso y necesidad de guarderías va en aumento por la razón de que sus padres trabajan jornadas completas y no tienen el tiempo necesario para el cuidado de sus pequeños.

Así como la mujer ha incursionado en el trabajo, el hombre comienza a realizar algunas obligaciones del hogar pues se lo requiere cada vez más en la crianza de los hijos.

---

<sup>©</sup> Fuente: DEN BERGHE, Pierre L. Van. Sistemas de la familia humana: una visión evolucionista Editorial Fondo de Cultura Económica. México. 313 pág. Año 1983

### **2.2.3 Comida**

Básicamente consiste en la comida rápida como hamburguesas, pizza y pollo frito aunque su dieta incluye una gran variedad de alimentos de todo el mundo. Los alimentos básicos comprenden de papas, pasta, pan y arroz preparado en diversas maneras. Claro que en nuestros días, los hábitos alimenticios han mejorado mucho más pues la gente tiene más en cuenta su salud; de todas maneras, muchos americanos siguen comiendo carne roja, pollo y algunas otras aves.

Algunos extranjeros que visitan Estados Unidos quedan extrañados de los filetes enormes de carne que se sirven en cualquier restaurante. La comida de mar es abundante en las tres costas americanas, así como cerca de los ríos y lagunas.

Se consume también grandes cantidades de helado, chocolate y otros dulces. Lamentablemente este país cuenta con un alto índice de obesidad. No se olvidan también las frutas y vegetales, las cuales están presentes todo el año.

Los hábitos de comida dependen de la región, el momento de la comida es informal pero de todos modos, es incorrecto colocar los codos sobre la mesa.

### **2.2.4 Bebidas**

En casi todas las regiones, el vino, cerveza y otras bebidas alcohólicas son muy frecuentes, aunque son prohibidas para los menores de veinte y un años. También

existen numerosos tipos de refrescos por lo que en muchas religiones, el consumo de alcohol está prohibido.

### **2.2.5 Hábitos Sociales**

Con mucha frecuencia, el americano cuando viene al Ecuador, se extraña por la forma de saludar en este país andino pues tanto los hombres como las mujeres en Estados Unidos para saludarse, sonríen, estrechan sus manos y a veces hacen solo expresiones con sus manos, no como en Ecuador que es tan acostumbrado, el beso en la mejilla entre las mujeres.

Entre los jóvenes es común saludarse con palmadas o saludos verbales como “High Five” que quiere decir “Choca esos cinco”. Normalmente cuando los americanos se conocen por primera vez, la frase común es “Nice to meet you”, que quiere decir “Encantado de conocerlo”. Aunque un simple “Hello” o “Hi” es muy frecuente. En situaciones formales, se puede combinar el apellido con el título que éste tiene como Doctor, Licenciado, etc. Otras frases de saludo informal son: “How are you”, “Howdy” sin esperar respuesta, a no ser que exista una relación más estrecha.

Visitar a amigos muy queridos, familia y conocidos es muy importante para los americanos, quienes viajan grandes distancias para poder verlos. La puntualidad es importante para ellos sea en citas o en invitaciones. Es muy normal que las visitas sean muy informales pues lo que se desea es que el invitado pase cómodo y tranquilo. Hacer visitas no implica llevar un regalo pero muchos llevan flores o vino.<sup>⊙</sup>

---

<sup>⊙</sup> Fuente: KENISTON, KENNETH. Leal, Anibal, Trad. Cambio social y la juventud en los Estados Unidos - Revolución de la juventud en el mundo. Editorial Paídos. Argentina. 1ra Ed. 269 pág. Año 1969

### **2.2.6 Deporte**

Los deportes más afamados para los americanos son: el baloncesto, fútbol americano, jockey sobre hielo y béisbol, pero existen numerosas actividades para el ejercicio cotidiano como el ciclismo, fútbol, raquetball, tennis, natación, golf, bolos, artes marciales, pasear, correr y practicar aeróbicos. El deporte es muy importante para esta cultura. <sup>o</sup>

### **2.2.7 Fiestas**

En Ecuador, la mayoría de celebraciones son religiosas pero en Estados Unidos, las fiestas son de tipo civil.

En enero, aparte de celebrar el Año Nuevo, se celebra también el nacimiento de Luther King, líder de los derechos civiles. En febrero, se recuerda la natalidad de Lincoln y Washington siendo el día del Presidente que tiene lugar el tercer lunes de ese mes. En marzo o abril se da la Pascua, donde la tradición es la búsqueda de los huevos olvidados por el conejo de Pascua, los cuales son pintados y escondidos. En mayo se recuerda el Memorial Day, honrando a todos los muertos en la guerra. El cuatro de julio es un día muy especial para los americanos pues es la Independencia, donde se ven muchos fuegos artificiales y la mayoría de las familias disfrutan de una succulenta parrillada. El primer lunes de septiembre se celebra el día del Trabajo mientras que en Ecuador es el

---

<sup>o</sup> Fuente: BERNARD, L. L. Sociología en los Estados Unidos: 1900-1950. Editorial Unión Panamericana Washington - EE.UU. Primera edición. 85 pág.

primero de mayo. En octubre se recuerda el día de la Raza llamado en Estados Unidos el día de Colón que se festeja el segundo lunes de este mes.

Otra fiesta importante se da en noviembre, la cual se llama día de los Veteranos homenajando a todos esos hombres que dieron su vida en la Primera y Segunda Guerra Mundial. Además en este mes se celebra el día de Acción de Gracias que incluye un gran pavo.

La época navideña empieza al día siguiente de la celebración del día de Acción de Gracias. Una tradición conocida por muchos países es la de decorar la casa con adornos navideños, luces y el tradicional árbol de Navidad. Se envía tarjetas a amigos y familiares, se escuchan villancicos y se compran regalos. En Nochebuena los niños deben colocar un calcetín en la chimenea para que Papá Noel cuando baje de la misma pueda dejar sus regalos dentro. El día de Navidad, los creyentes van a misa a escuchar la palabra de Dios, otras prefieren reunirse y tomar ponche de huevo, compartir una gran comida y seguir muchas tradiciones que varían según la región y familia.

Días especiales aparte de los ya nombrados, están: el día de la Marmota y San Valentín en febrero, San Patricio en marzo, el día de la Madre en mayo, el día del Padre, de la Bandera en junio y por último, se celebra el tan afamado Halloween en octubre con la tradición de que los niños disfrazados recorran las casas del barrio tocando las puertas y pidiendo dulces.<sup>©</sup>

### **2.2.8 Religión**

---

<sup>©</sup> Fuente: SOPPELSA, Jacques. Estados Unidos. Editorial Ariel. España. 382 pág. Ilustrado. Año 1975

Entre las iglesias autóctonas en este país existe la Iglesia de Jesucristo de los Santos de los Últimos Días, cuyos seguidores se los conoce como Mormones; se hallan otras iglesias como las de la Ciencia Cristiana, los Adventistas y los Testigos de Jehová pero, en la actualidad, el grupo más grande lo representan los católicos con 25% de toda la población, seguido por los Baptistas, Metodistas, Presbiterianos, Pentecostales y Episcopalianos. La iglesia Ortodoxa tiene in gran número de fieles.

Las religiones no cristianas más numerosas son el Judaísmo y el Islamismo aunque el Budismo e Hinduismo también tienen bastantes seguidores.

### **2.2.9 Lengua**

La lengua principal es el Inglés hablada por la mayoría de americanos, sin embargo, existe un gran número de personas que hablan otra lengua distinta al inglés en sus hogares siendo el 54% español, luego el chino, japonés, coreano, vietnamita, árabe, italiano, francés, alemán, polaco, griego, portugués, entre otros.

### **2.2.10 Educación**

El analfabetismo está casi eliminado. Entre los americanos mayores de veinte y cinco años de edad, el 83% ha finalizado su high school. En las instituciones educativas, las cuales pueden ser públicas o privadas, ofrecen varios niveles de estudio desde preescolar hasta la graduación. La educación básica y secundaria es de doce años al igual que en Ecuador.<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> Fuente: SERVICIO CULTURAL E INFORMATIVO DE LOS ESTADOS UNIDOS. Disensión de la juventud y de la sociedad en los Estados Unidos. Editorial Servicio Cultural e Informativo de los Estados Unidos. EE.UU.1ra Edición. Ilustrado. 28 páginas.

### **2.2.11 Arquitectura**

En esta temática existe una gran diferencia con el Ecuador puesto que la arquitectura americana tiene tendencia británica. La primera contribución de esta arquitectura al mundo fue el rascacielos empezando a construirse en Chicago a finales del siglo XIX.

### **2.2.12 Gobierno**

La Constitución de Estados Unidos estipula un sistema federal en el que los estados mantienen poderes que no ejerce el Gobierno Nacional y no asumen competencias relativas a relaciones internacionales o actividades fiscales; tampoco pueden acuñar monedas, recaudar impuestos sobre el comercio interestatal o restringir el movimiento de personas por sus límites territoriales.

Los estados pueden cooperar entre sí en la formación de acuerdos comunes que requiere la aprobación del Congreso y suelen ser relativos a recursos hidráulicos, navegación, control de la contaminación o desarrollo portuario, entre otros.

## **2.3 Necesidades o Expectativas del Turista Americano**

Para que esta investigación esté bien dirigida, es necesario conocer cuáles son las necesidades y expectativas que los turistas americanos tienen una vez dejando su país de residencia.

## **2.3.1 En el ámbito de Atractivos Culturales y Naturales**

### **2.3.1.1 Necesidades y Expectativas**

Esta temática es muy importante y se la debe analizar puesto que resulta algo novedoso para el turista americano. La cultura es totalmente diferente y tienen la oportunidad de vivir algo fuera de lo común en Ecuador; esa es la razón por la que no se puede desperdiciar ni un minuto, debido a que para ellos, cada experiencia que obtienen es grabada en su memoria personal.

Acerca de lo natural, se conoce que Ecuador posee una diversidad extraordinaria contando así con cuatro regiones naturales: costa, sierra, oriente y Galápagos, siendo cada una totalmente diferente a la siguiente. Se dice que en tan solo un día, las cuatro regiones pueden ser visitadas, desayunando en Galápagos, almorzando en la costa, recorriendo la sierra y durmiendo en la Amazonía; es algo fuera de lo común para el turista, esto es porque en su país las extensiones de una ciudad a otra son considerablemente grandes.

A más de las diferentes regiones existentes, se toma en cuenta lo multiétnico generando así una variedad de culturas dentro de un mismo país; los turistas al visitar Ecuador, se dan cuenta que la gente del lugar no tienen los mismos rasgos en la costa que en el oriente y mucho menos aún en la sierra; los americanos se sienten visitar diferentes países en tan corto tiempo.

A más de lo tangible, es necesario enseñar lo intangible también, pues la historia guarda increíbles narraciones y leyendas que parecieran ser como un cuento de fantasía.

### **2.3.1.2 Solución**

Al visitar Ecuador, dependerá de los mismos operadores para que el turista conozca todos sus atractivos naturales y culturales, es por ello que el paquete turístico debe contar con una ruta interesante y un poco extensa así el americano volverá a su país satisfecho y con grandes conocimientos de lo que Ecuador guarda en sí mismo.

### **2.3.2. En el ámbito de Infraestructura Básica (Salud, Seguridad, Vialidad, Higiene, entre otros)**

#### **2.3.2.1 Necesidades y Expectativas**

Es muy importante para el americano contar con una excelente atención para su seguridad, salud y otros puntos básicos en el transcurso de su estadía. Se debe enseñar al turista, un Ecuador completamente seguro y desarrollado haciéndole entender que no existirán problemas dentro del ámbito de su seguridad personal y su salud.

Se deberá advertir al turista americano, ciertas referencias a cerca de cuidados personales, tal es el caso, por ejemplo del “mal de altura”, el cual puede darse en la sierra debido a que este tipo de extranjeros no están acostumbrados a alturas como las existentes en este país; se puede mencionar también de algún problema que puedan adquirir en la visita al oriente ecuatoriano por picados de animales endémicos.

En lo que respecta a la seguridad, ha existido preocupación por las autoridades ecuatorianas puesto que se ha escuchado de personas malintencionadas que roban a turistas haciendo que Ecuador ocupe parte de la lista “negra” de los lugares más peligrosos; poco a poco esto ha ido cambiando, razón que el país dejó de ubicarse entre dichos lugares más peligrosos siendo antecedido por muchos. Así Ecuador dejó de permanecer en dicha lista, por ello, los turistas pueden sentirse más tranquilos durante su estadía. No se puede dejar olvidado este tema debido a que gente antisocial sigue suelta entre los rincones del país opacando la imagen del país hacia el exterior.

A cerca de la vialidad, Ecuador cuenta con excelentes carreteras al norte aunque estas vías no se repiten en el sur, mucho menos en carreteras orientales. Todavía al país le hace falta una vialidad en perfectas condiciones pues existen muchas falencias dentro de la misma.

#### **2.3.2.2 Solución**

En la salud e higiene, es importante que los establecimientos contratados por operadoras o por los mismos turistas, tengan un alto nivel de calidad en los servicios sanitarios, es decir, agua potable, evacuación de aguas negras, entre otros puntos, puesto que el cambio que tienen los americanos con respecto a la comida, bebida u otros aspectos pueden provocar ciertos problemas de salud si es que los servicios e higiene no están del todo óptimos.

En la seguridad al turista, se necesita de ciertas alianzas entre varias empresas que ejercen su labor en el sector turístico con las autoridades públicas, si en caso existiese alguna emergencia, una llamada bastaría para que el turista se encuentre a salvo; además realizar una concienciación a la ciudadanía de lo necesario que es la visita extranjera al

país y que el mal obrar hacia ellos puede dañarnos como país turístico; se requiere de estar a favor en lo que respecta a la defensa del turista extranjero.

A cerca de la vialidad, lo que puede cambiar esta triste realidad, sería la implementación de peajes, los cuales existen solamente en el norte, es por ello que el cambio se lo ve en esa zona; pero el oriente ecuatoriano a más del sur requieren urgentemente de un arreglo para que los turistas en general no tengan un mal recuerdo de lo que significa visitar parte del Ecuador.

### **2.3.3 En el ámbito de Servicios Turísticos (Alojamiento, Alimentación y Transporte)**

#### **2.3.3.1 Necesidades y Expectativas**

Estos servicios turísticos son básicos para una estadía placentera del turista en su lugar de destino en donde se deberá mostrar al visitante la calidad que Ecuador debe tener con respecto a ellos.

En el caso de alojamiento, la categorización de los hoteles dependerá de las características del establecimiento, calidad de infraestructura y cantidad de servicios que el lugar ofrezca, es por ello que entre más estrellas (categoría) tenga un hotel, éste será mucho mejor para la comodidad del turista, aunque dependerá también de la capacidad económica del mismo.

Se debe tener en cuenta los detalles más pequeños también, puesto que son los que más llaman la atención al turista y sea en cualquier tipo de servicio que se esté ofreciendo, el

personal debe caracterizarse por la calidad de atención, antecediendo la frase: “La Calidad soy Yo”.

Entre más categoría tenga el establecimiento hotelero, éste tendrá el requisito de ser bilingüe; todo el personal deberá hablar castellano e inglés.

Es útil, además de ser una norma, el presentar el reglamento interno en recepción con la lista de servicios generales y complementarios que se ofrecen, junto con sus precios para evitar confusiones posteriores con el turista. Dicho documento debe encontrarse en castellano y en inglés.

Muchos hoteles ofrecen el servicio de alimentación, el cual debe tener el número de personal necesario de acuerdo a la capacidad del establecimiento. Al servir a un turista, se debe tener en cuenta que el cliente es lo primero y satisfacer todas sus necesidades con el mayor grado de consideración y respeto.

Las estaciones del restaurante contarán con un número total de mesas dependiendo de la categoría, por ejemplo, si es de cuatro estrellas, cada estación contará con seis mesas y si es de tres o dos estrellas, el número de mesas por estación será de ocho.

El menú debe ser variado para todo tipo de gustos, ofrecer comida tanto nacional como internacional además de vegetariana. Hay que recordar que la presentación del plato es un valor agregado y debe hacérselo con gran distinción pues se entiende que el restaurante es de calidad.

Otro servicio básico es la transportación, el cual debe cumplir a cabalidad con todas sus actividades junto a ciertos parámetros como la puntualidad, seguridad, comodidad para el turista entre otros.

Desde el momento que el turista llega al aeropuerto, éste requiere de la mejor atención, debe sentirse bienvenido y ser transportado hasta el lugar de alojamiento puesto que llega en un estado de gran cansancio por el viaje.

El servicio de transportación se lo requiere también en todo el transcurso de la permanencia del turista, sea para city tour, viajes de una ciudad a otra, traslados aeropuerto – hotel – aeropuerto, entre otros.

### **2.3.3.2 Solución**

Para la actividad de transportación es necesario contar con vehículos a disposición en todo momento, además de que cumplan con los parámetros nombrados anteriormente.

Se requiere también que el medio de transporte cuente con los instrumentos necesarios para que el guía pueda dirigirse a los turistas con facilidad, sin tener que alzar la voz logrando que todos se sientan a gusto, seguros y cómodos. Para un excelente servicio se requiere de varios elementos como un baño óptimamente limpio, cinturones de seguridad, televisión, DVD, radio, aire acondicionado, entre otros.

## **2.3.4 En el ámbito de Servicio de Guías**

### **2.3.4.1 Necesidades y Expectativas**

Todos los guías deben contar con conocimientos culturales, históricos, etc. para poder ejercer esta profesión, deberán obtener una licencia proveniente del Ministerio de Turismo del Ecuador.

Dependerá del lugar que se quiera recorrer para la contratación de un guía pues éste puede ser nativo, especializado o nacional. Cada uno de ellos debe contar con suficiencia idiomática para que el servicio profesional del guía sea total.

A los americanos se los conocen como personas un poco reservadas antes de alcanzar una buena confianza, es por ello que el guía debe ser expresivo mostrando respeto y cordialidad hacia los visitantes.

El americano es amante de la puntualidad, es por esta razón que en la ejecución de esta actividad, el guía debe tenerlo presente.

Si el turista tiene algún problema, o talvez alguna sugerencia, el guía será aquel quien reporte este comentario al Ministerio de Turismo con la intención de mejorar cada vez el desarrollo de la actividad turística de acuerdo con las necesidades de los visitantes.

#### **2.3.4.2 Solución**

Para una mejor puntualidad, la persona deberá estar quince minutos antes del tiempo acordado para evitar imprevistos y mostrar a los turistas el interés que éste tiene por servirlos. No se debe olvidar que entre mayor calidad exista en el servicio, mejor imagen tendrá el Ecuador internacionalmente.

### **2.3.5 En el ámbito Social**

#### **2.3.5.1 Necesidades y Expectativas**

Los americanos requieren de esa calidad humana que posee el ecuatoriano para hacerlo sentir bienvenido, es por ello que la hospitalidad debe estar presente para con todo extranjero que visite estas tierras.

Existen estudiantes norteamericanos que realizan pasantías en el país y llegan donde familias ecuatorianas, las cuales deben brindarles una gran hospitalidad, además de un poco de su tiempo y compañía.

Los ecuatorianos tenemos la necesidad de ofrecer mucho cariño a quienes nos visiten, brindar ayuda a quienes la necesiten y orientar a aquellos turistas quienes se encuentren perdidos en algún lugar del país. Está en nuestras manos enseñar al mundo entero que Ecuador es un país anfitrión y que la calidad humana se encuentra hasta en el pueblo más escondido del país.

#### **2.3.5.2 Solución**

Como se ha dicho anteriormente, la hospitalidad debe ser ofrecida hacia todos los turistas quienes visiten el país. Tener el sentido de ayuda hacia quienes lo necesiten y guiar a quienes carecen de conocimientos a cerca de Ecuador. Ser amigos confiables y

plenamente abiertos, es lo que hará de nuestro país, uno de los más visitados gracias a la forma de ser de sus gentes.

### **2.3.6 En el ámbito de Compra (Comercialización)**

#### **2.3.6.1 Necesidades y Expectativas**

Una de las razones por las que los americanos se dirigen a diferentes destinos turísticos es para adquirir algún recuerdo característico del lugar, es por ello que este aspecto es muy importante.

El tiempo de estadía variará dependiendo del motivo por la que los americanos vengan a Ecuador; cuando la razón es para conocer y disfrutar en familia o en pareja, el tiempo normal es de una semana promedio viajando por varias zonas del país, pero si es por motivo de estudio podrá ser de un mes como hasta de un año.

El turista para Ecuador es sumamente importante puesto que significa un ingreso económico y entre más tiempo se halle dentro del país, será mucho más favorable para nosotros.

Lamentablemente, cuando un americano desea hacer sus compras, los comercios guardan un horario no favorable para ellos, pues éstos abren normalmente desde las diez de la mañana siendo pocos los que lo hacen una hora más temprana. Mientras que la hora de cierre es a las siete de la noche como máximo. Esto no ayuda en la comercialización con los turistas y perjudica el ingreso económico.

### **2.3.6.2 Solución**

Es importante tomar conciencia del cambio de horario de apertura y cierre de un almacén comercial para así evitar que los visitantes dejen de comprar productos en Ecuador.

Para incrementar la visita de los americanos y de cualquier turista en general, es importante la promoción que el país haga referente a sus atractivos turísticos, dándole prioridad a lo más original y único que se tenga.

Al ya conocer un poco más de la cultura americana, la investigación de este mercado será más fácil porque la orientación estará basada hacia los elementos que ellos tienen en escasez siendo esto lo que realmente buscan encontrando algo nuevo.

El comerciante y sus ayudantes de trabajo deben contar con suficiencia idiomática para evitar un mal rato en el momento de la compra.

## **2.4 Preguntas más Frecuentes de un Turista Americano**

### **2.4.1 En el ámbito de Atractivos Culturales y Naturales**

- ¿Cuántos indígenas existen en Ecuador?, ¿hablan otro idioma?
- ¿Los indígenas son peligrosos?
- ¿Puedo tomar fotos sin problemas en cualquier lugar en donde me encuentre?
- ¿Cómo se visten en Ecuador típicamente?
- ¿Cuál es el clima, debo llevar ropa abrigada?

#### **2.4.2 En el ámbito de Infraestructura Básica (Salud, Seguridad, Vialidad, Higiene, entre otros)**

- ¿El agua es completamente limpia y tratada?
- ¿Se puede comer en la calle?
- ¿Se puede beber sin problema el agua o algún jugo hecho en cualquier restaurante?
- ¿Es seguro para mí tomar un taxi o un autobús en Ecuador?
- ¿Cuánto cuesta la tarifa de una carrera en taxi o autobús?
- ¿Qué medios de transporte existen en Ecuador?
- ¿Se puede salir de noche?, ¿es seguro?
- ¿Es seguro caminar por las calles?
- ¿Se pueden comer las frutas que venden en los mercados, en las calles o en algún supermercado sin ningún problema?
- ¿Debo llevar medicinas para algún caso en especial?
- ¿Debo vacunarme de algo?
- ¿Las carreteras tendrán buena señalización para no perderme si alquilo un carro?
- ¿Existen peajes?, ¿son costosos?
- ¿Puedo utilizar mi licencia estadounidense para manejar?

#### **2.4.3 En el ámbito de Servicios Turísticos (Alojamiento, Alimentación y Transporte)**

- ¿Es en Ecuador una costumbre dejar propinas como en mi país de Estados Unidos?
- ¿Están abiertos todos los días los museos, restaurantes, parques, etc.?
- ¿Existen restaurantes de todo tipo de comida?
  
- ¿Existe el servicio de Internet en los hoteles?
- ¿A qué tipo de hotel debo llegar para estar cómodo y sin problemas?
- ¿Cuánto cuesta la noche en un hotel, incluye el desayuno?
- ¿Cómo es la forma de pago?
- Algo típico en algunos lugares es un plato llamado “cuy”, ¿es dañino?, ¿lo puedo pedir en cualquier restaurante?

#### **2.4.4 En el ámbito de Servicio de Guías**

- ¿Los guías hablan mi idioma o debo hablar en español?
- ¿Son solamente guías ecuatorianos o son también de otro lugar?
- ¿Hay guías en todo el Ecuador o solamente en Galápagos?
- ¿Tienen buen conocimiento de los atractivos de ese país?
- ¿Cuántos idiomas conocen los guías?
- ¿Conocen las distancias de una ciudad a otra?

#### **2.4.5 En el ámbito Social**

- ¿Cómo es la forma de saludo en Ecuador?
- ¿Cómo se dice “gracias” o “quiero...” en español?
- ¿Los ecuatorianos hablan mi idioma?
- ¿Cuál es la forma de Gobierno en Ecuador, no es federal como en mi país de Estados Unidos?
- ¿Quién es el Presidente?

- ¿Cuánto ganan los ecuatorianos por una hora de trabajo?
- ¿Cuántos habitantes tiene Ecuador?
- ¿Existe xenofobia por los americanos?

#### **2.4.6 En el ámbito de Compra (Comercialización)**

- ¿Cuál es la moneda que se usa en Ecuador?
- ¿Cómo es la forma de pago más utilizada para las compras?
- ¿Desde qué monto se puede utilizar la tarjeta de crédito?
- ¿Cuánto dinero debo llevar para mi estadía?, ¿es costoso?
- ¿Qué porcentaje tiene el impuesto en Ecuador?
- ¿Cuál es el producto más típico de ese país?
- ¿Qué recuerdo debo traer a mi familia de Estados Unidos después de visitar Ecuador?

Es importante tomar en cuenta todas estas preguntas y analizarlas, pensar en la información que un americano puede necesitar; en el momento de la planificación y venta del viaje hacia Ecuador, se podrá satisfacer fácilmente cualquier duda que éste tenga con respecto al lugar de visita, en este caso, Ecuador.

Podrán existir situaciones en que el americano no se le ocurra ninguna consulta por el momento, es por ello que el operador o prestador de servicio debe estar pendiente de cualquier punto importante que sea necesario recalcar en la conversación para que el turista se encuentre totalmente preparado para la experiencia que tendrá en su permanencia en el país.

## **2.5 PUNTOS BÁSICOS EN LA ESTADÍA DE LOS AMERICANOS EN ECUADOR. DATOS REALES**

### **2.5.1 Test realizado a algunos Estudiantes Americanos de Fundación AMAUTA**

La respuesta final de los americanos es muy importante para el análisis de su estadía. Dependiendo de la misma, se tendrá oportunidad de realizar los cambios adecuados para el bien de todos. Así:

Un test fue aplicado a algunos estudiantes de Fundación AMAUTA como obtención de un ejemplo real de la experiencia receptada en el país ecuatoriano y si es que sus expectativas fueron atendidas; además porque es necesario saber si realmente obtuvieron lo que esperaban en general, una vez acabado su intenso viaje.

#### **2.5.1.1 A cerca de la Estadía**

Los jóvenes coincidieron en que ésta fue excelente, su privacidad fue totalmente respetada aunque debido a su edad, no pudieron disfrutar fuera de casa hasta altas horas de la noche, caso razonable por el hecho de cubrir su seguridad.

#### **2.5.1.2 A cerca de la Comida**

Para todos fue algo nuevo, aunque muchos de ellos sufrieron un poco para adaptarse. Les llamó la atención que en todos los días se prepare arroz y carne siendo para ellos una alimentación muy similar sin variedad alguna.

Es interesante conocer que de cada 15 estudiantes, 5 eran vegetarianos, ésta es una realidad, la cual las familias participantes no aceptan por la dificultad del menú diario en casa, puesto que en Cuenca la base alimenticia es la carne roja.

#### **2.5.1.3 A cerca de las Oportunidades de Participar en Familia**

Claro que esto dependerá de la familia participante, a pesar de ello, los estudiantes tuvieron una buena experiencia con las mismas; dicen que extrañarán profundamente a cada uno de los integrantes de la familia puesto que la confianza fue mutua creando un ambiente cálido.

#### **2.5.1.4 A cerca de la Práctica del Idioma y de la Relación con todos los Miembros de la Familia.**

Coinciden en que la práctica del español fue alta, puesto que los miembros de las familias no conocían su idioma natal sirviéndoles de ayuda en el aprendizaje y perfeccionamiento de nuestra lengua.

A cerca de la relación con todos los integrantes familiares, creen haber conseguido un buen balance; algo innovador para ellos fue el tradicional domingo familiar, día en el que se sentían más unidos a su familia cuencana, y cómo olvidar además de sus momentos de juego con los niños de la casa.

#### **2.5.1.5 A cerca de la Opinión de su Estadía en Cuenca, ¿qué faltó, qué no le sirvió como Experiencia?**

Para la mitad de los chicos, todo estuvo muy bien pero para los demás, creen que se necesitó de más organización para las salidas al campo puesto que no hubo mucho tiempo.

Desearon tener la oportunidad de interactuar con más gente ecuatoriana de su misma edad, es decir, de 18 a 20 años, ya que tenían mucho control en ello.

Creen indispensable el uso de internet para comunicarse con su familia aunque en este caso, la Fundación no los ayudó con esto. Se conoce que la Fundación, al conocer esta recomendación, inició su trabajo para la implementación de computadoras e internet, ahora que sus instalaciones han cambiado, esto ha sido más fácil.

Habrían disfrutado mejor con más salidas los fines de semana aunque tuvieron la oportunidad de ir a la selva, Quito, Galápagos, etc.

#### **2.5.1.6 A cerca de las Recomendaciones para Programas Futuros**

Es muy importante la experimentación de la cultura ecuatoriana es por ello que los chicos recomendaron menos tiempo para clases de idiomas y más para salidas hacia diferentes destinos del Ecuador; claro que eso depende mucho de la razón por la que cada uno de ellos están aquí.

Se recomendó la recaudación de más dinero para aumentar los recursos de la Fundación como computadoras para todos. Además de diversas actividades culturales, salidas comunitarias y excursiones.

### **2.5.2 La Importancia de este Test**

Necesario para poder comprender un poco más todo aquello que los chicos americanos desean obtener en su visita a Ecuador; la edad de los turistas es básica para encaminarse específicamente a estos requerimientos, es decir, que dependerá de la edad de la persona para que las respuestas del mismo test varíen.

Así, es muy importante realizar un análisis completo solamente a un grupo dirigido para tener resultados más objetivos y seguros. En el caso de Fundación AMAUTA, ésta recibe todo tipo de estudiantes extranjeros, sean adolescentes de 17 años, chicos de 22 años, adultos de 40 y hasta tercera edad.

El análisis requerido sería largo y tendido, aunque este marco teórico lo que busca es tener una idea de las diferencias entre las culturas americana y ecuatoriana para perfilarnos más en lo que realmente busca este turista.

### **2.5.3 Conclusiones del Marco Teórico**

Es muy necesario modificar ciertos aspectos que en la actualidad no se hallan en buenas condiciones. Si se toman a consideración dichos puntos, el desarrollo turístico tendrá una mejor calidad y el americano podrá cumplir con todas sus necesidades y volver a su país satisfecho y con buenas experiencias, haciendo saber a sus conocidos que el viaje a Ecuador realmente vale la pena.

El comentario ya mencionado es el que siempre se espera oír de un extranjero quien nos visita, es por ello que está no solo en las personas que se desenvuelven en el sector turístico sino en todos los habitantes para que la imagen “Ecuador” sea afamada y considerada por muchos extranjeros y no solamente americanos.

Se requieren de alianzas entre los empresarios y el sector público para que el flujo del turismo se incremente cada día más, puesto que estos detalles hacen que el Ecuador se vea más unido y así brindar un mejor servicio a quienes nos visiten.

**CAPÍTULO III**  
**MARCO OPERATIVO**

**3.1 Actividades, Resultados, Costos y Observaciones dentro de la Pasantía**

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>COSTOS</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
Preparación de la llegada de los estudiantes	Conocimiento mutuo entre los miembros de la Fundación AMAUTA y los estudiantes extranjeros, además de las reglas a cumplir	*Presupuestado por “Providence Country Day High School” y Fundación AMAUTA	Necesario el conocimiento íntegro y previo de las familias para evitar cambios de hospedaje de los estudiantes como en 2 ocasiones
Atender adecuada y permanentemente a los estudiantes en todo sentido, sea en la parte emocional, educativa y de salud	Creación de confianza y armonía entre todos los que conformamos la unión entre AMAUTA y la escuela extranjera	*Presupuestado por “Providence Country Day High School” y Fundación AMAUTA	Necesaria la alianza entre un organismo médico para cualquier emergencia como se lo hizo desde un principio
Atención a todos quienes visitan la Fundación para la recepción futura de	Integración de familias participantes adecuadas para el buen trato y	*Presupuestado por Fundación	Tener presente que de estas familias participantes depende la observación positiva

algún estudiante extranjero en sus hogares	acomodación del estudiante	AMAUTA	del extranjero de nuestro país
Contactar a las instituciones necesarias para las diferentes actividades de los estudiantes durante su estadía	Alianzas estratégicas con diversas instituciones para un mayor aprendizaje de los estudiantes y el cumplimiento de los objetivos planteados por AMAUTA de hacer conocer nuestra cultura	*Presupuestado por “Providence Country Day High School” y Fundación AMAUTA	Gracias a esta actividad AMAUTA pudo hacer conocer nuestras culturas como la elaboración de la cerámica y del Panamá Hat
Contactar a otras fundaciones y organismos para el desarrollo comunitario por parte de los estudiantes	Integración mayor con la comunidad cuencana y su cultura	*Presupuestado por “Providence Country Day High School” y Fundación AMAUTA	Gracias a esta actividad comunitaria, los estudiantes pudieron compartir con niños y mujeres necesitados económicamente
Programar viajes diversos a través del país	Conocimiento de puntos de destino importantes en Ecuador destacando su biodiversidad	*Presupuestado por “Providence Country Day High School”	Debido a esto los estudiantes conocieron y se llevaron grandes recuerdos del país aprendiendo a cerca de lugares únicos como por ejemplo, Galápagos
	Conocimiento de actividades cuencanas	*Presupuestado	Emotividad en todo momento por la cercanía de la

Preparar eventos típicos cuencanos para despedida de estudiantes extranjeros	como preparación de cuy, fuegos artificiales y bandas de pueblo además de una mayor afectividad y agradecimiento por parte de todos	por “Providence Country Day High School” y Fundación AMAUTA	despedida, además de grandes recuerdos por conocer lo único y especial de Cuenca como las tradiciones ya mencionadas
Interactuar con los estudiantes extranjeros para el conocimiento de sus expectativas y cumplimiento de las mismas en Ecuador	Preparación del marco teórico del informe final de esta pasantía con ayuda de las respuestas obtenidas por parte de los estudiantes	Ninguno	Aprendizaje de una cultura diferente a la nuestra

\* Los costos mencionados en el Marco Operativo son totalmente conocidos por los organizadores y representantes principales tanto de “Providence Country Day High School” como de Fundación AMAUTA.

### 3.2 Propuesta

Gracias a la experiencia obtenida en esta pasantía realizada en un período de casi dos meses, además de la obtención del conocimiento de lo que en sí respecta la actividad íntegra de Fundación AMAUTA, propongo de que la misma siga por ese camino paralelo al amor a su propia cultura no solo relacionado en el idioma español sino también a nuestra gente ecuatoriana y sus costumbres, no solo a Cuenca sino a toda la riqueza ecuatoriana llena de biodiversidad.

Aunque en esta fundación falta un poco de campos de acción, plan estratégico, visiones y misiones, es muy necesario que esto cambie para un mejor enfoque de lo que se quiere llegar a ser en un día futuro.

Pero a pesar de ello, las actividades realizadas son principales para la toma de experiencia personal en cada uno de aquellos quienes tenemos la gran oportunidad de vivirlo por un pequeño tiempo.

La propuesta en sí es que para estar al tanto de todo desde un principio, mucho antes de realizar el diseño de pasantía, estas actividades deberían comenzar puesto que es muy complicado realizar objetivos, marco teórico, entre otros temas que dicho diseño requiere para su realización sin antes conocer como opera Fundación AMAUTA, es ahora cuando un pasante se siente capaz de cualquier cosa para ello, pudiendo expresarse positivamente o negativamente dependiendo de lo aprendido.

### **3.3 Resultados**

Han sido totalmente positivos dirigiendo mi mente y mi corazón a lo que realmente se quiere en un futuro. El conocimiento de gente muy diferente a la nuestra es completamente mágico y convivir con ellos diariamente es un gran aprendizaje mutuo.

### **3.4 Productos**

Al hablar de productos, se cree completamente que el único a destacarse es el Ecuador puesto que en todo el período de la estadía de los estudiantes extranjeros, aprendieron continuamente de lo que nuestro país tiene, maravillándose de lo grandioso que es vivir

diferentes naturalezas en el mismo lugar tan solo viajando unas cuantas horas por el territorio ecuatoriano. Gracias a que todo el programa salió perfectamente, no se logró escuchar conclusiones negativas sino solo agradecimientos y felicitaciones por lo increíble que fue su estadía y el oír hablar del pronto retorno de cada uno de ellos, pero esta vez con sus familias a quienes extrañaban tanto.

Es por ello que es útil conocer algunas frases y pensamientos que ciertos estudiantes dijeron y escribieron de Ecuador:

“Nuestra salida al Amazonas fue increíble. Fuimos privilegiados al gastar nuestro tiempo con gente indígena Shuar y poder absorber su cultura. Fueron muy amigables. Tuvimos la oportunidad de conocerlos y hacernos amigos en nuestro tiempo libre. Nos sorprendió ver cómo eran de primitivos y cómo el mundo externo los influye. Nuestro segundo día escalamos por cascadas termales. Era increíble saber que podíamos bañarnos en cascadas calientes en medio de la selva. Gastamos como 2 horas en ese lugar. Al día siguiente, fuimos a la casa de uno de los jefes Shuar, Ernesto, en donde tomamos chicha y escuchamos historias. Comimos pescado con plátano y yuca. Aprendimos a disparar cerbatanas y a pintarnos la cara. Dejar el Amazonas fue muy triste, de todos modos, muchos de nosotros estuvimos listos para regresar a la civilización. Cuando me pongo a pensar, me siento realmente privilegiado por haber tenido esa experiencia tan especial.”\*

POR JARED HORVITZ

“El Cajas fue una experiencia inolvidable para nosotros. Comenzamos a caminar por 3 horas y media para calentarnos. Esos primeros pasos con 60 libras en la mochila y a 12000 pies de altura, nos parecía imposible, pero llegamos a acostumbrarnos a ese ambiente tan extraño y comenzamos a apreciar el escenario. Luego de la caminata, acampamos en un valle. El bosque pintoresco era como sacado de un cuento de hadas.

Todos nosotros tomamos tiempo para apreciar la belleza natural antes de seguir aventurándonos. Al día siguiente, escalamos y caminamos cerca de 7 millas siendo más increíble que la primera vez. El último día descendimos entre un hermoso bosque nublado llamado “Tarántula”. Para descansar de las caminatas, fuimos a Baños donde existen piscinas de aguas termales y minerales volcánicas en donde quitamos toda nuestra fatiga del Cajas dejándonos con memorias y hermosas fotografías.”\*

POR MAX MOR

“El mercado de Otavalo es el más grande de Sudamérica, era inmenso y la diversidad de productos fue increíble. Todo era colorido e insólito, los talleres muy hermosos mostraban bolsos variados de diferentes colores, tallas y diseños. Había también ropa, alfombras y objetos de madera y cerámica. La joyería era única pues su belleza era especial y diferente para nosotros. Todos compramos algo hecho a mano, típico de Otavalo e imposible de hallar en USA. El aspecto más impresionante fue el de los precios, eran irreales, muy baratos”\*

POR DAVID GOLD

“Realizamos una excursión a Quito colonial siendo nuestra primera parada la Basílica. El tamaño y cada uno de los detalles fueron exorbitantes. Una construcción de piedra y de ventanas gigantes con belleza compleja. Subimos hasta lo más alto de la torre. Todos se asustaron excepto yo porque tenía la situación en calma. Luego, caminamos hasta el Palacio de Gobierno Carondelet, en el parque central había mucha gente, además de un monumento que tenía un escrito que relataba la historia de Ecuador. El último lugar que visitamos fue la iglesia de los franciscanos, en donde vimos una de las capillas por dentro, muy hermosa, difícil de explicarlo con palabras. Se pudo ver una gran mezcla de artes. La experiencia vivida en Quito colonial vivirá en nosotros siempre.”\*

Con estas frases se puede decir que el producto Ecuador fue admirado y aceptado por todos.

## **CAPÍTULO IV**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **4.1 Conclusiones**

El deseo por dar a conocer nuestro país está presente en esta Fundación, a más de crear un ambiente netamente armonioso y de amistad entre los estudiantes extranjeros y el personal de AMAUTA.

Las ganas por ayudar en cualquier situación está presente; los lazos entre todos son muy fuertes siendo muy triste dejar este lugar que realmente a cada pasante tiende una mano amiga llena del sentimiento de colaboración.

La experiencia obtenida ha sido muy buena y satisfactoria tomando en cuenta que esta pasantía a más de ser una simple práctica ha sido también una adquisición de conocimientos relacionados en logística para itinerarios, eventos y demás, aparte del sentido de responsabilidad que se obtiene en cada tarea impartida.

No se trata de algo fácil, puesto que se toma conciencia de que esta pasantía es similar a un trabajo en donde se tratará de mostrar lo mejor de uno mismo y las ganas por ser un buen trabajador o pasante, según como se lo quiera tomar.

Es un gran aprendizaje para quien quiera desarrollarse en este tipo de actividad en algún momento de su carrera profesional.

## **4.2 Recomendaciones**

Fundación AMAUTA se desenvuelve muy bien, aunque diferentes sugerencias y/o recomendaciones la ayudarán a crecer más y cumplir sus objetivos con mayor certeza. Es por ello que se recomienda:

### **1. Como fundación:**

- Tener muy en claro cuál es la visión, misión y metas propuestas, las cuales deben ser compartidas por todos quienes trabajan a favor de AMAUTA para que así se cumpla todo aquello establecido desde un momento inicial.
- Distribuir mejor el tiempo y funciones, sean individualmente o bien como grupo para una mejor organización.
- Mantenerse siempre actualizados en las diferentes informaciones y tópicos, sean para el aprendizaje del idioma español, para la realización de los diferentes itinerarios y proyectos turísticos para los estudiantes y para los programas de intercambio cultural hacia el extranjero.

### **2. Como pasantía:**

- Definir con más exactitud las funciones generales que el pasante desempeñará a lo largo de sus prácticas.
- Proporcionar los materiales necesarios para que el pasante pueda lograr con exactitud el trabajo encomendado.
- Introducir al pasante en lo que la Fundación es en realidad, dándole a conocer cuales son las metas, visión y misión establecidas, para que éste forme parte del equipo de trabajo en todo sentido.
- Tener confianza en el pasante de que éste podrá realizar su trabajo a cabalidad, siempre y cuando él mismo demuestre sus capacidades y valores.

### 3. Como pasante:

- Adquirir la responsabilidad necesaria para todas aquellas tareas que desde un principio han sido impuestas por Fundación AMAUTA.
- Realizar dichas prácticas con seguridad y optimismo, para que así, desde un principio, el pasante pueda dar lo mejor de sí mismo y evitar aquel miedo que nace al iniciar algo nuevo.

- Tener el ánimo y ganas de trabajar en todo momento de sus prácticas sabiendo que cada actividad encomendada será para su mismo bien y experiencia.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- ALQUEZAR ALIANA, R. ET. AL.  
Geografía de la sociedad humana: los grandes conjuntos geográficos  
Versión 3, Parte 1  
Editorial Planeta  
Barcelona – España  
Segunda Edición. Ilustrado  
607 páginas  
Año 1982
  
- BERNARD, L. L.  
Sociología en los Estados Unidos: 1900-1950  
Editorial Unión Panamericana  
Washington - EE.UU.  
Primera edición  
85 páginas
  
- DEN BERGHE, Pierre L. Van.  
Sistemas de la familia humana: una visión evolucionista  
Editorial Fondo de Cultura Económica  
México

313 páginas

Año 1983

- FOHLEN, Claude.  
América anglosajona: de 1815 a nuestros días  
Editorial Labor  
Barcelona – España  
Segunda Edición. Sección Mapas  
316 páginas  
Año 1975
  
- KENISTON, KENNETH. Leal, Anibal, Trad.  
Cambio social y la juventud en los Estados Unidos - Revolución de la juventud en el mundo  
Editorial Paídos  
Buenos Aires – Argentina  
Primera Edición  
269 páginas  
Año 1969
  
- MARIAS, Julián.  
Análisis de los Estados Unidos  
Editorial Guadarrama

Madrid - España.

218 páginas

Año 1968

- MARITAIN, Jacques.

América

Editorial Emecé

Buenos Aires – Argentina

216 páginas

Año 1958

- MITTLEMAN, Earl N.

Reseña de la geografía de los Estados Unidos

Editorial Servicio Informativo y Cultural de los Estados Unidos Washigton –  
EE.UU.

131 Páginas

- MONSALVE POZO, Luis.

Memoria de Estados Unidos

Talleres de la Universidad de Cuenca.

Cuenca - Ecuador

Primera Edición

98 páginas

Año 1959

- **SERVICIO CULTURAL E INFORMATIVO DE LOS ESTADOS UNIDOS.**  
Disensión de la juventud y de la sociedad en los Estados Unidos  
 Editorial Servicio Cultural e Informativo de los Estados Unidos  
 New York – EE.UU.  
 Primera Edición. Ilustrado  
 28 páginas.
  
- **SIEGFRIED, Andre.**  
Panorama de los Estados Unidos  
 Editorial Aguilar  
 Madrid – España  
 432 páginas  
 Año 1956
  
- **SOPPELSA, Jacques.**  
Estados Unidos  
 Editorial Ariel  
 Barcelona – España  
 382 páginas  
 Ilustrado  
 Año 1975
  
- **BIBLIOTECA DE CONSULTA MICROSOFT ENCARTA**  
Atlas Mundial Encarta  
 Encarta 2005  
 Microsoft Corporation  
 Año 1993-2004

- INTERNET:

<http://www.usatourist.com/espanol/inside/holidays.html>

<http://www.usatourist.com/espanol/inside/christmas.html>

# ANEXOS



Junto a Narcisa Ullauri y Mayra Cardoso de Fundación AMAUTA.



Mayra Cardoso y Narcisa Ullauri junto a Jason, director y encargado de los estudiantes de PROVIDENCE HIGH SCHOOL.



Liliana Ulloa, mi compañera en esta “aventura”, Dayna y Vanesa, mis mejores amigas dentro del grupo.



Con los chicos de PROVIDENCE HIGH SCHOOL, Andrew, Dave, Gregory Patrick.



Junto a Max Mor, con quien pasé horas en el médico ayudándolo con el idioma. Somos buenos amigos.



Con Kristopher; siempre conversábamos sobre Cuenca y Ecuador.



En la Fiesta de Despedida, cada estudiante y Jason soltaron un globo con sus nombres. Un detalle inolvidable para ellos.



El turno de Dave Gold.



El globo de Patrick McQuade



El de Dayna



Es el turno de “Cuenca”, entre ellos, todos los que aportamos un poco para poder hacer de la estadía de los chicos algo lindo e inolvidable. Lo intentamos y creo que lo conseguimos.



Como cierre de despedida, demostración de la Vaca Loca.

¡Gracias AMAUTA!