

## INTRODUCCION

La Guianza Nacional de Turismo es una actividad profesional legal y regulada por varios entes del gobierno ecuatoriano, pero la poca consideración que se le da a esta actividad, evidencia la necesidad de respaldo para todos aquellos que se desempeñan como guía nacional de turismo.

Este documento, es una oportunidad, no sólo para aquellos que realizan la actividad de guía de turismo, sino que también para aquellos que están asociados a esta actividad y tienen directa relación con su labor. El ser anfitrión de invitados especiales a menudo estimula un sentimiento de orgullo e identidad comunitaria; sin embargo, aunque todas las personas pueden llamarse anfitriones, dentro de la industria turística no todas ellas pueden tomar a la actividad de guianza nacional, como una actividad laboral. Es decir, y según la ley, solo quien se haya esforzado por cumplir con los parámetros puede ser considerado dentro de la industria como un verdadero embajador de nuestra comunidad como guía profesional es decir: “Guía nacional de turismo del Ecuador”.

Pero aún con el reconocimiento de los entes reguladores ecuatorianos un guía nacional está en constante formación y perfeccionamiento personal y profesional, el cual se logra en su mayoría de forma empírica y/o autodidacta por lo que la redacción de un documento dirigido a las personas que siempre están en primera fila para representar a todo el país en la entrega de hospitalidad al visitante es necesaria; un documento - manual creado pensando en entregar a los guías profesionales las herramientas necesarias para poder comprender lo que significa ser un guía de turismo y que los mismos puedan involucrarse más con el desarrollo común dentro la industria turística de nuestro país.

Por todo esto y con el objeto dar a conocer lo que significa ser un guía nacional de turismo en nuestro país y proporcionar a los mismos los medios necesarios para que se desenvuelvan correctamente en sus actividades profesionales; en el tecnológico ITHI se desarrolla una oportunidad, no sólo para aquellos que se dedican a la guianza nacional, sino que también para aquellos que están asociados a esta actividad. Un manual en donde encontramos una serie de información y técnicas útiles tanto como medio de consulta para la formación de los guías como también para enriquecer el conocimiento y sin mencionar las mejoras en la práctica profesional.

Seguro que a través del presente manual se podrá fortalecer tanto el servicio de guianza como la imagen, la importancia del papel del Guía Nacional de Turismo y además de orientar la gestión de personas dedicadas a la promoción del turismo nacional.

**CAPITULO I**  
**“El Problema”**

Tema:

**Propuesta de Manual de Procedimientos Responsables**  
**Para el Guía Nacional de Turismo del Ecuador.**

*Planteamiento del Problema*

Contextualización

- **Macro**

En los últimos años, la industria del turismo se ha consolidado como uno de los primeros sectores de la economía mundial, Según cálculos de la Organización Mundial del Turismo (OMT), los ingresos por turismo a nivel mundial han venido creciendo a una tasa del 11,2% anual, en las últimas cinco décadas, lo que significa el doble del crecimiento de la actividad económica del planeta.

Debido a ese excelente desempeño, el turismo debería consolidarse como una herramienta esencial de la lucha contra la pobreza y un instrumento clave en el desarrollo sostenible mundial; siendo una importante fuente de divisas para muchos países como España.

Tras décadas de crecimiento, este país se ha convertido en uno de los sectores turístico productivos con mayor capacidad para generar plazas de empleo; las mismas que en la actualidad son cubiertas por personal capacitado en áreas específicas y por profesionales formados debidamente. Uno de ellos es el Guía Profesional quien junto al personal de operaciones son los más importantes para desempeñar una práctica sostenible en la industria turística receptiva.

Los guías de turismo y administradores turísticos son los profesionales debidamente formados en instituciones educativas reconocidas y legalmente facultadas para ello cuya capacitación es una de las más estrictas y sus funciones son varias de las más importantes al momento de ofrecer una buena atención al turista, son quienes conducen y dirigen a uno o más turistas, nacionales o extranjeros, para mostrar, enseñar, orientar e interpretar el patrimonio turístico nacional y, procurar una experiencia satisfactoria durante su permanencia en el lugar visitado.

Siendo, posiblemente, la mejor razón para que esta labor no deba dejarse en manos de personal no calificado. Es importante que la superestructura turística de cada país y región, en especial ministerios y secretarías de turismo regulen la actividad, lo que implica, no sólo

determinar los requisitos académicos y técnicos que tiene cada una de las agencias y guías turísticos, sino también se establece de manera efectiva los mecanismos de acreditación, seguimiento y evaluación.

A nivel mundial, se ha generalizado la recomendación de poner en práctica estrategias para que la actividad se desarrolle en un marco de sustentabilidad, fundamentalmente en los países en desarrollo, entre estas recomendaciones no falta la de implementar manuales de buenas prácticas dirigidas a cada rama de la especialidad turística.

La elaboración de manuales de buenas prácticas para los Guías turísticos es una de las estrategias encaminadas a pensar cómo desde el accionar de los mismos, podemos contribuir para un desarrollo sustentable del turismo. Este manual ha surgido como respuesta a las inquietudes de varias naciones turísticamente desarrolladas. Como ejemplo tenemos al taller organizado por el CEPLADES-TURISMO de la Facultad de Turismo de la Universidad Nacional del Comahue, en conjunto con la Secretaria de Turismo de San Martín de los Andes (España), para sensibilizar a los prestadores turísticos para minimizar los impactos derivados de la actividad turística en ese destino basándose en el **Manual de Buenas Prácticas para Destinos Turísticos de Montaña** desarrollado por la misma organización en el año 2007.

- **Meso**

El Ecuador posee innumerables zonas de gran atractivo turístico que se destacan por su variada cultura y gran biodiversidad, por lo que su mercado receptivo ha crecido mucho a lo largo del desarrollo comercial del país; en especial los últimos 20 años en los cuales el turismo ha llegado a ocupar el cuarto renglón de las divisas del Ecuador luego de las exportaciones de petróleo, remesas de migrantes y banano.

Los productos turísticos del Ecuador son competitivos a lo largo de toda la cadena de valor, desde el diseño hasta la operación; pero el turista toma el producto como un todo. En este sentido deben existir herramientas, como los ya conocidos manuales de prácticas, para mejorar la calidad, manuales enfocados al importante recurso humano como el factor generador de la calidad de la industria turística.

En tal virtud, por el contacto directo con el turista, uno de los eslabones más importantes en la actividad lo constituyen los guías profesionales de turismo, ya que son los encargados de dar a conocer los fantásticos atractivos naturales y culturales con los que cuenta el Ecuador en todas sus regiones; pero, para ejercer sus actividades, al igual que las operadoras turísticas, deberán contar con la correspondiente licencia de ejercicio profesional, otorgada por el Ministerio de Turismo.

Como muestra de ello mencionaremos que; el primer reglamento de Guías profesionales de Turismo, fue emitido por la Corporación Ecuatoriana de Turismo (CETUR) publicado en el Registro Oficial No. 278 el 19 de Septiembre de 1989, posterior a lo cual el Ministerio de Turismo, a través de la Corporación Ecuatoriana de Turismo (CETUR), mediante Registro Oficial No. 289, de 2 de abril de 1998, emite un nuevo Reglamento de Guías Profesionales de Turismo y finalmente en el año 2002, se emite el Reglamento General de Actividades Turística (Registro Oficial No. 726 de 27 de diciembre del 2002), dentro de cuyo texto legal se incluye a partir del artículo 118, lo concerniente a los Guías de Turismo.

Pero a pesar de las normas y reglamentos se ha notado en las décadas pasadas que se han suscitado errores, problemas que el Guía enfrentan en el acontecer diario del turismo por lo cual surge como una necesidad urgente la creación del **“Manual de buenas prácticas y procedimientos”** para poder educar a los profesionales y no profesionales del turismo en el adecuado accionar en los escenarios turístico culturales y naturales del país, los cuales, por ser precisamente los de mayor explotación, han sido sumamente golpeados por problemas tales

como la contaminación, sobreexplotación, falta de alternativas conservacionistas, competencia desleal; entre otros.

Básicamente el principal problema del turismo a nivel mundial es el poco interés de los involucrados por volver a esta una actividad económica sustentable y con mínimo impacto ambiental y cultural. Hecho que no es diferente dentro del territorio Ecuatoriano, ya que muchos de los turistas en especial nacionales no tienen presente el impacto que pueden causar al hábitat de los animales o a la conducta social de las comunidades, con sus acciones aparentemente inofensivas.

Conjunto de factores, que si bien no dependen, ni están totalmente bajo el control del profesional, este sí puede contribuir empezando una cadena de buenas prácticas que alcancen hasta a las personas menos involucradas.

Las consecuencias pueden influir negativamente en el nivel de satisfacción de los turistas por lo que deben ser previstas pertinentemente. El guía de turismo debe estar preparado para orientar al turista de modo que no contribuya con las malas prácticas del turismo.

En síntesis podemos afirmar que en el Ecuador, a pesar de las normas, reglamentos y campañas de conciencia turística, todos quienes están relacionados directa o indirectamente con la actividad, tienen la responsabilidad de transmitir e involucrar a la totalidad de las personas que componen nuestra comunidad. En el Ecuador esto toma importancia con las campañas de conciencia turística, desde la creación del Min Tur en el año 1992, las cuales buscan mejorar la captación de visitantes y la responsabilidad conservacionista. Lo mismo que tratan de lograr los esfuerzos de profesores dedicados de ciertos institutos de educación superior en turismo, quienes contagian a los futuros profesionales de la preocupación conservacionista.

- **Micro**

Como ya lo aviamos mencionado, las actividades turísticas se las debe practicar con responsabilidad tanto en aspectos administrativos como en el campo de operación; sin dejar de lado los objetivos conservacionistas que la han destacado. También habíamos mencionado que es necesario, para evitar que los recursos dejen de ser renovables, se destruyan o deterioren, que los organismos de control no solo delimiten el acceso de los turistas a los atractivos; si no que también promuevan las buenas prácticas de todos los involucrados para lograr una promoción saludable de la hospitalidad ecuatoriana.

Está claro que el turismo, como actividad productiva, puede ser ampliamente beneficioso, pero también, considerablemente destructivo si no es manejado adecuadamente, puede acabar con la riqueza de los patrimonios naturales y culturales. Esta realidad y el riesgo de deterioro en los recursos, ha provocado un movimiento nacional y en especial local, interesado en convertir las prácticas turísticas tradicionales en buenas prácticas de turismo sostenible.

Evidencia de esto la podemos palpar en la capital del Ecuador; Quito es una ciudad llena de atractivos turísticos como: parques arqueológicos, parques recreativos, parque natural, bosques, museos, centro histórico, teleférico, centros comerciales, centros nocturnos, hoteles y restaurantes de primera, etc. En una ciudad con tanta variedad de atractivos se creería que no son necesarias más estrategias que el buen marketing y hasta ahora ha funcionado muy bien a la hora de vender, pero hacen falta propuestas de conservación para que todos quienes participan en esta industria tomen conciencia de las malas prácticas que llevan a cabo al momento de beneficiarse de ella y a su vez cambien estas por el interés común de sostener una buena práctica turística sustentable y profesional.

Es agradable mencionar que las iniciativas no faltan en este sector económico y en ciertos casos, como el que mencionaremos a continuación, el enfoque del proyecto tiene mucho que ver con la aceptación del público. “La Chiva Cultural” es un proyecto innovador de turismo interno enfocado en mostrar a las nuevas generaciones la riqueza urbana de Quito cultivando los buenos valores de los ciudadanos orientándolos a ser parte viva de las tradiciones casi perdidas y motivarlos a continuar participando sistemáticamente en cada nueva propuesta del proyecto. Lo innovador del mismo es que, evita contribuir con la sobreexplotación de los sitios turísticos que ya están explotados sobremanera, sino que más bien intenta ofrecer a sus clientes las demás alternativas culturales que en realidad están al alcance de cualquier persona, con la diferencia de que no se las conoce por falta promoción de la misma.

Como bien lo describe su nombre, se trata de un bus adaptado de manera que se asemeja mucho a las tradicionales chivas populares usadas en las fiestas de Quito, con la diferencia que esta es muy cómoda y espaciosa; pero en la cual no se promueve la farra ni el licor.

El recorrido de la misma propone atractivos como “Ecuagenera”, que es un excelente orquideario de la ciudad en el cual los pasajeros pueden adquirir y aprender a cuidar las plantas más hermosas del Ecuador; un ejemplo de arte combinado con reciclaje nos espera en las “Uvillas de Ochum” cafetería cuya decoración esta por completo hecha a mano y de materiales como papel y cartón reciclado; una de las mejores paradas en el taller de Víctor Quillupangui el cual es un destacado pintor ecuatoriano y maestro de la “Tarasea” que es la técnica que usa madera reciclada para elaborar los más hermosos bargueños (Mueble de madera con muchos cajones pequeños y gavetas, adornado con labores de talla o de taracea, dorado y colores vivos, al estilo de los que se construían en Bargas); en total cuenta con más de 50 atractivos urbano culturales y en cada uno expone la importancia de la tradición y la cultura de la conservación.

El proyecto cuenta con muy buena aceptación desde el principio, incluso se contrato sus servicios para el evento “Miss Ecuador 2009”, recorrido documentado por “Ecuavisa”, lo cual fue excelentemente propagando, después de lo cual, grupos de todo tipo y toda edades quisieron participar en los recorridos de “La chiva cultural” por su interesante contenido de buenos ejemplos encontrados a nuestro alrededor y un excelente sentido común, (no basaron su labor concientizadora en ningún tipo de documentación ni en un anterior proyecto). Esto demuestra que todo público de tipo de perfil, aplaude las propuestas de buenas costumbres conservación y cultura general, propuestas que logren concientizar a los participantes de ellas.

Como bien sabemos en la actividad turística existen varios sub-grupos o sub-ramas de esta industria, como por ejemplo la “Asociación de Guías de Montaña del Ecuador”; grupo de guías turísticos especializados en dirigir turistas a través de las grandes elevaciones de los andes ecuatorianos; dicha asociación también creó su propio manual de prácticas, el cual está dirigido a los guías para que estos a su vez no permitan las malas prácticas dentro de los ambientes naturales sin dejar de lado las normas, políticas bases legales de la asociación.

La mayoría de agencias de turísticas de la ciudad de Quito, también poseen un manual interno de operaciones, la mayoría enfocadas a brindar un buen servicio al cliente y usadas también como método de entrenamiento de nuevos colaboradores de dichas empresas. Por lo que un buen manual no solo se enfoca en crear una conciencia social de buenas prácticas para un turismo sostenible si no que también pretende involucrar de mejor manera al aspecto humano de quienes forman parte de las filas de la industria del turismo.

## Análisis FODA:

### Fortalezas:

- ☼ Los Guías nacionales de turismo por ser la conexión entre el turista y el atractivo está consolidado como una de las partes esenciales de la industria turística ecuatoriana.
- ☼ Los Guías profesionales Turismo en el Ecuador son personas profesionales capacitadas en instituciones educativas reguladas por el Organismos de regulación educativa.
- ☼ Cada Guía recibe en su formación cátedras necesarias para desenvolverse dentro de la industria turística y para desempeñar un buen papel en el campo laboral.

### Oportunidades:

- ☼ Los Guías están regulados por la ley de turismo vigente, el cual es el único documento legalmente aceptado, donde se da a conocer su oficio y su área de trabajo.
- ☼ El Guía debe estar capacitado para conducir grupos humanos, durante el transcurso de un circuito turístico.
- ☼ En la formación del Guía Profesional de Turismo, la práctica profesional es quizá la parte más esencial para aprender procesos de aplicación técnica en el campo laboral.
- ☼ Actualmente no existe Manual de Buenas Prácticas o Manual de Procedimientos en el cual basarse para una adecuada práctica ética y profesional.

### Debilidades:

- ☼ El empirismo se ha convertido en un medio común para perfeccionarse en este oficio.
- ☼ Bajo presupuesto para elaborar y socializar un manual de buenas practicas para el guía turístico.

### Amenazas:

- ☼ Que el ministerio de turismo no regule la actividad de guianza.
- ☼ Que las empresas continúen contratando los servicios de personas no capacitadas adecuadamente.
- ☼ El manual puede no ser acogido por la comunidad profesional.

**Visión:**

El **manual de procedimientos responsables para el guía nacional**, cubrirá con información práctica y de calidad, el aspecto técnico, ético y de conciencia ambiental en la formación del profesional en guianza turística del Ecuador, convirtiéndose en una herramienta de suma utilidad para el desempeño del mismo en el campo laboral.

**Misión:**

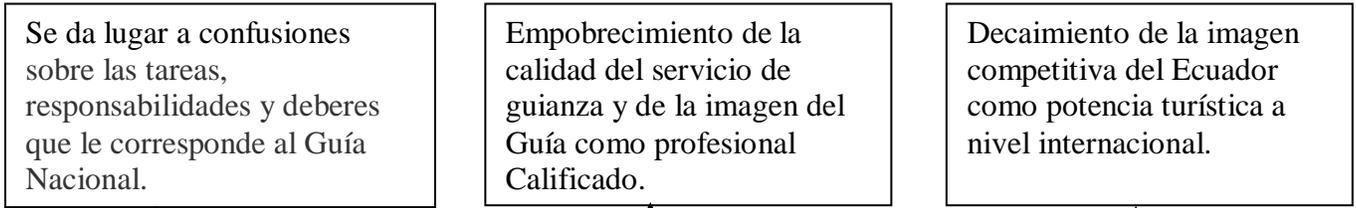
Proponer un **Manual de Procedimientos Responsables** dirigido a los Guías de Turismo del Ecuador para lograr brindar una información pertinente de forma técnica, y ética para así mejorar la calidad de su trabajo y su imagen como profesional.

**Análisis de involucrados vinculados con el tema de tesis.**

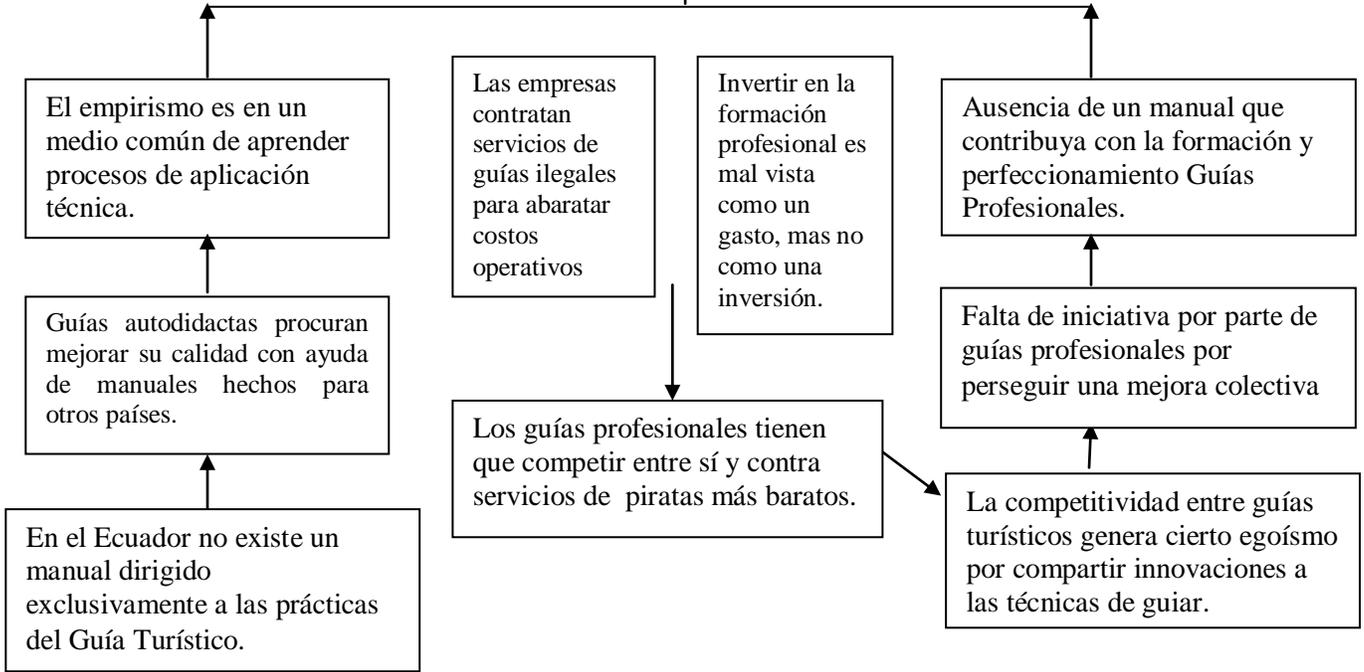
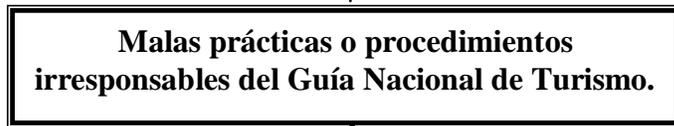
<b>Grupos</b>	<b>Intereses</b>	<b>Problemas percibidos</b>	<b>Recursos</b>	<b>Actitud al proyecto</b>
Operadoras de turismo receptivo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mejorar servicios</li> <li>▪ Organizativo</li> <li>▪ Económicos</li> <li>▪ Sociales</li> <li>▪ Acceso al turista</li> <li>▪ Comercialización</li> <li>▪ Altas ganancias</li> <li>▪ Promover turismo sostenible</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dificultad en mejoramiento de servicios.</li> <li>▪ Dificultad de comercialización</li> <li>▪ RRHH deficientes.</li> <li>▪ Desorganización frente a la sostenibilidad del turismo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Económicos</li> <li>• Recursos Humanos</li> <li>• Excelentes atractivos turísticos.</li> <li>• Buena Imagen del Ecuador a nivel Internacional</li> </ul>	POSITIVA
Guías profesionales de turismo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mejorar servicios</li> <li>▪ Sociales</li> <li>▪ Económicos</li> <li>▪ Acceso a empleos dignos</li> <li>▪ Controlar actividad pirata</li> <li>▪ Promover turismo sostenible</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Desorganización frente a la sostenibilidad del turismo</li> <li>▪ Falta de conciencia social del resto de ecuatorianos.</li> <li>▪ Servicios piratas más económicos</li> <li>▪ Alta Competencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buena preparación académica</li> <li>• Infraestructura turística</li> <li>• Capacidad de difundir buenas practicas</li> <li>• Cercanía al turista</li> </ul>	POSITIVA
Turistas / consumidores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obtener servicios de calidad por su inversión</li> <li>• Satisfacer sus necesidades de esparcimiento y recreación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Precios demasiado altos en relación al servicio.</li> <li>• Descoordinación de operación en el tour.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opciones muy variadas en el mercado</li> </ul>	POSITIVA
Anfitriones / Beneficiarios directos e indirectos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conservación de ambiente y el patrimonio.</li> <li>• Relación costo beneficio.</li> <li>• Capacitación adecuada para el medio turístico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alteración del entorno en el que viven.</li> <li>• Alta inversión y mucho tiempo de recuperación.</li> <li>• Poca iniciativa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atractivo turístico cercano.</li> <li>• Cursos, talleres y seminarios de diferentes organismos</li> </ul>	POSITIVA

**Árbol de Problemas:**

*Efectos:*



*Causas:*



## **Análisis Crítico del Árbol de Problemas:**

Uno de los Principales factores causantes de las malas prácticas dentro del ejercicio diario de los guías nacionales; es la falta de un manual de buenas prácticas dirigidas exclusivamente a los guías profesionales de turismo del Ecuador; debido a esto no se contribuye adecuadamente con la formación y perfeccionamiento de los mismos.

Una de las razones de esta ausencia es la falta de iniciativa de los propios guías profesionales por promover iniciativas para una mejora colectiva, ya que esto atentaría contra los intereses individuales, los cuales salen a flote en un difícil mercado laboral el cual nos obliga a competir unos con otros e incluso contra servicios de guías no profesionales formados de manera empírica, los cuales resultan más económicos que los de un profesional adecuadamente formado. Estos intereses también se ven evidenciados de otra manera; el guía es un profesional en constante formación y educación por lo que muchos guías interesados en mejorar la calidad de sus servicios optan por estudiar manuales de buenas prácticas dirigidas a guías de otros países, los cuales no están sujetos a las condiciones de la industria turística Ecuatoriana.

Es evidente que existen muchos Guías no profesionales en el medio laboral formados básicamente por su experiencia viajando, disfrazados como choferes turísticos, de los cuales, muchos consideran a la educación de un Guía turístico profesional como un gasto, mas no como la inversión; ya que solo de esta manera se obtiene una licencia de trabajo otorgada por el Ministerio de Turismo. Debido a que no existe dicho manual dirigido específicamente a las prácticas en ambiente real de Guías turísticos, los mismos estamos vulnerables a varias confusiones en cuanto a las funciones, deberes y obligaciones que les corresponden a los mismos.

Razones que hacen más probable un empobrecimiento de la calidad del servicio de guianza y decaimiento de la imagen del Guía como profesional calificado para ofrecer este servicio. Sin embargo, así como la imagen del Guía se vería afectada, como efecto secundario también de la imagen competitiva del Ecuador como potencia turística a nivel internacional.

MATRIZ DE FORMULACION DE PROYECTOS CON ENFOQUE DE MARCO LOGICO

	MARCO LÓGICO	Indicadores objetivamente verificables	Fuentes y medios de verificación	Supuestos
<b>FIN</b>	Manual De Buenas Prácticas para el Guía Turístico del Ecuador.	<b>Propuesta finalizada.</b>	<b>Documento en digital y físico.</b>	Propuesta al 100%
<b>PROPÓSITOS</b>	<p>1.- Recopilar información relacionada con la actividad de Guianza en el país.</p> <p>2.-Procesar la información y obtener conclusiones fidedignas.</p> <p>3.- Redactar la propuesta con la información obtenida.</p>	<p>1.- Elaboración y ejecución de encuestas y entrevistas.</p> <p>2.- Tabulación e interpretación de los datos obtenidos.</p> <p>3.- <b>Elaboración del Borrador.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevistas realizadas.</li> <li>• Encuestas realizadas por muestreo.</li> <li>• Documentos tabulados.</li> <li>• Auditorias.</li> <li>• Borrador físico y digital.</li> </ul>	<p>Disponibilidad de las personas a ser encuestadas y entrevistadas.</p> <p>Encuestas y entrevistas realizarse al 100%</p> <p>Tabulaciones realizarse al 100%</p> <p><b>Borrador aprobado.</b></p>
<b>PRODUCTOS</b>	<p>Encuestas realizadas en campo.</p> <p>Entrevistas realizadas en campo.</p> <p>Tabulación de datos</p> <p>Elaboración de la Propuesta final</p>	<p><b>Documentos originales de las encuestas realizadas</b></p> <p>Transcripciones y archivos digitales de las entrevistas realizadas</p> <p>Tabulación datos presentados en físico y digital.</p> <p>Propuesta en documento físico y digital.</p>	<p>Documentos físicos y digitales</p>	<p>Colaboración de entrevistadores, encuestadores.</p> <p>Procesos finalizados al 100%</p> <p>Aceptación y aprobación del plan de tesis</p>

<p><b>ACTIVIDADES A DESARROLLAR</b></p>	<p>1.- Elaboración de encuestas y entrevistas. 2.- Aplicación de encuestas y entrevistas a profesionales del campo por medio de muestreo. 3.- Tabular datos y obtener conclusiones fidedignas con la situación actual de la problemática. 4.- Determinar problemas y proponer herramientas. 5.- Armar un manual dirigido a mejorar las prácticas de los guías turísticos del Ecuador.</p>	<p>Personal entrevistador y encuestador  Suministros de oficina.  Equipo de cómputo.  Inversión de tiempo y dinero.</p>	<p>Fundamentación legal en la ley de turismo vigente del Estado ecuatoriano.  Acuerdos ambientales.  Reglamento para el SNAP, etc.</p>	<p>Disponibilidad de recursos tecnológicos humanos y financieros  Aprobación del Plan de tesis.</p>
---	---	---	--	---

**Delimitación del objeto de la investigación:**

- Campo : Desarrollo Turístico
- Área: Guianza Nacional
- Aspecto: Manual de Buenas Practicas
- Delimitación espacial: Quito, Ecuador.
- Delimitación temporal: 2010 - 2012
- Unidades de observación: Administradores Turísticos – Guías Nacionales.

**Cronograma:**

No.	Tiempo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	Actividades												
1	Selección del tema	----											
2	Levantamiento de información y formulación del problema		----										
3	Elaboración del perfil del proyecto			-----									
4	Aprobación del proyecto				----	-----							
5	1.- Elaboración de encuestas y entrevistas. 2.- Aplicación de encuestas y entrevistas a profesionales del campo por medio de muestreo. 3.- Tabular datos y obtener conclusiones fidedignas con la situación actual de la problemática. 4.- Determinar problemas y proponer herramientas. 5.- Armar un manual dirigido a mejorar las prácticas de los guías turísticos						....	....	....	....			

	del Ecuador.												
6	Presentación del trabajo para designación de lectores										....		
7	Exposición de la tesis de grado												----

## FUNDAMENTACIÓN LEGAL

### LEY DE TURISMO

El Decreto Ejecutivo 1424, publicado en el Registro Oficial 309 de 19 de abril del 2001, declaró como Política Prioritaria de Estado el desarrollo del turismo en el país.

La Ley de turismo tiene por objeto determinar el marco legal que regirá para la promoción, el desarrollo y la regulación del sector turístico; las potestades del Estado y las obligaciones y derechos de los prestadores y de los usuarios.

Los principios de la actividad turística, son los siguientes:

- a) La iniciativa privada como pilar fundamental del sector; con su contribución mediante la inversión directa, la generación de empleo y promoción nacional e internacional;
- b) La participación de los gobiernos provinciales y cantonales para impulsar y apoyar el desarrollo turístico, dentro del marco de la descentralización;
- c) El fomento de la infraestructura nacional y el mejoramiento de los servicios públicos básicos para garantizar la adecuada satisfacción de los turistas;
- d) La conservación permanente de los recursos naturales y culturales del país.

La política estatal con relación al sector del turismo, debe cumplir los siguientes objetivos:

- a) Reconocer que la actividad turística corresponde a la iniciativa privada y comunitaria o de autogestión, y al Estado en cuanto debe potencializar las actividades mediante el fomento y promoción de un producto turístico competitivo;
- b) Garantizar el uso racional de los recursos naturales, históricos, culturales y arqueológicos de la Nación.
- c) Proteger al turista y fomentar la conciencia turística;
- d) Propiciar la coordinación de los diferentes estamentos del Gobierno Nacional, y de los gobiernos locales para la consecución de los objetivos turísticos;
- e) Promover la capacitación técnica y profesional de quienes ejercen legalmente la actividad turística;
- f) Promover internacionalmente al país y sus atractivos en conjunto con otros organismos del sector público y con el sector privado; y,
- g) Fomentar e incentivar el turismo interno.

## DE LOS GUÍAS PROFESIONALES DE TURISMO

Los guías profesionales de Turismo, para ejercer sus actividades, deberán contar con la correspondiente licencia de ejercicio profesional, otorgada por el Ministerio de Turismo.

**Clasificación.-** Los guías profesionales de turismo se clasifican en:

a) Guía nacional: Es el profesional guía de turismo, debidamente autorizado para conducir a turistas nacionales y extranjeros dentro de todo el territorio nacional, exceptuando las áreas de especialización contempladas en la letra b) de este artículo;

b) Guía especializado: Es el profesional guía de turismo, que demuestre poseer los suficientes conocimientos académicos, experiencias y prácticas especializadas que le habiliten para conducir grupos de turistas en sitios o zonas geográficas específicas, tales como: parques nacionales, montañas, selva, cuevas y cavernas, museos, y en actividades especiales como canotaje, ascencionismo, buceo y otras que el Ministerio de Turismo determine en el futuro. Se considera también como guías especializados a los guías naturalistas autorizados por el Ministerio del Ambiente; esta autorización será notificada al Ministerio de Turismo. Ninguna persona podrá tener la categoría de guía especializado si, previamente, no ha obtenido su licencia como guía nacional; y,

e) Guía nativo: Es el integrante de grupos étnicos, aborígenes o campesinos del Ecuador, que posea conocimientos sobre los valores culturales autóctonos, naturales, socio económicos de su hábitat y que, luego de calificada su experiencia, sea habilitado por el Ministerio de Turismo para conducir grupos de turistas nacionales e internacionales dentro de las áreas geográficas que correspondan al territorio del grupo étnico del cual proviene.

**Obligación de agencias, operadores y prestadores de servicios.-** Las agencias de viajes, los operadores, y los prestadores de servicios turísticos, contratarán, para desempeñar la actividad de guías profesionales, únicamente a quienes cuenten con la licencia de ejercicio profesional, otorgada por el Ministerio de Turismo.

El Ministerio de Turismo retirará la licencia a quienes incumplan con lo previsto en el inciso anterior.

**Obligación de contratar guías profesionales de turismo.-** Para la atención de grupos organizados de turismo, las agencias de viajes operadoras están obligadas a contratar el servicio de un guía profesional de turismo por cada quince pasajeros o fracción de ellos.

**Registro.-** El Ministerio de Turismo llevará un registro nacional, ordenado y cronológico, de los guías de turismo a los que se hubiere otorgado licencia de ejercicio profesional. Además abrirá un expediente para cada uno de ellos.

**Derechos de los guías.-** Los guías profesionales de turismo tendrán derecho a:

- a) Ejercer sus actividades en las agencias de viajes, operadoras, prestadores de servicios, así como en cualquier institución pública o privada, nacional o extranjera, que requiera de sus servicios;
- b) Recibir las remuneraciones legales contractuales determinadas para los servicios prestados, y ser cancelados sus haberes, inmediatamente luego de haber prestado y finalizado sus servicios;
- c) Recibir de las agencias de viajes, operadores y prestadores de servicios turísticos las garantías necesarias para ejercer su actividad profesional;
- d) Recibir capacitación profesional permanente, por parte del Ministerio de Turismo y del respectivo colegio profesional;
- e) Hacer uso de los beneficios que determina la Ley Especial de Desarrollo Turístico; y,
- f) Exigir el cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Ley Especial de Desarrollo Turístico y en sus normas reglamentarias.

**Obligaciones de los guías.-** Serán obligaciones de los guías profesionales de turismo:

a) Para con los turistas:

- 1.- Prestar sus servicios profesionales bajo normas de comportamiento ético, morales y profesionales.
- 2.- Prestar sus servicios con puntualidad y guardar normas de respeto y consideración con los turistas.
- 3.- Desarrollar su actividad profesional dando información turística objetiva y con sentido patriótico sobre nuestras instituciones, tradiciones y costumbres; y,

b) Para con el Ministerio de Turismo:

- 1.- Dar aviso al Ministerio de Turismo, por escrito, cuando tuvieren conocimiento de algún hecho que pueda constituir infracción a la Ley Especial de Desarrollo Turístico y suministrar oportunamente cualquier información que éste le solicitare.

- 2.- Reportar inmediatamente al Ministerio de Turismo las deficiencias o infracciones que adviertan en la prestación de los servicios turísticos en los que ha participado.
- 3.- Informar al Ministerio de Turismo sobre cualquier incidente o accidente que afectare a los turistas sin perjuicio de las atribuciones de las autoridades correspondientes.
- 4.- Ejercer sus funciones solamente durante la vigencia de su licencia y dar aviso cuando ésta les hubiere sido sustraída o la hubiesen perdido.
- 5.- Informar y actualizar sus datos personales.

**Prohibiciones a los guías.-** Prohíbese a los guías profesionales de turismo:

- a) Ejercer sus funciones o pretender ejercerlas bajo el influjo de bebidas alcohólicas, drogas, estupefacientes y otros similares;
- b) Asumir actitudes reñidas con la ley, la moral, las buenas costumbres y el orden público, o inducir al turista a hacerlo; además, emitir conceptos en detrimento del país, sus habitantes o sus instituciones;
- c) Variar arbitrariamente la programación de las excursiones, sin previa autorización de los turistas y de las agencias operadoras;
- d) Operar u organizar circuitos independientes por cuenta propia, o cobrar valores adicionales a los establecidos por la agencia, la transgresión de este literal podrá acarrear la suspensión temporal o el retiro definitivo de la licencia profesional; y,
- e) Actuar directamente como operadores de turismo, salvo en el caso de que se constituyan como agencias operadoras.

**Licencia de ejercicio profesional.-** Para obtener la Licencia de Ejercicio Profesional de guía de turismo otorgada por el Ministerio de Turismo, el interesado deberá cumplir con los requisitos establecidos en la ley y los siguientes:

- a) Solicitarlo por escrito al Ministerio de Turismo, adjuntando dos fotografías tamaño carnet;
- b) Presentar copia certificada del título profesional de guía de turismo y un certificado de suficiencia en idiomas inglés, francés, alemán, japonés, ruso o italiano, otorgado por una institución calificada por el Ministerio de Turismo para ese fin; los nacionales o extranjeros con títulos en el exterior, deberán refrendar dichos títulos en el Ministerio de Educación.

## **Justificación:**

Este Manual de Buenas prácticas para el Guía Nacional se realiza en el marco del turismo sostenible, el cual propone la mejora de la calidad de la guianza turística poniendo en marcha consideraciones para el atractivo turístico (natural y cultural) y el recurso humano.

Alrededor del mundo, las consideraciones sociales y ambientales se han convertido en el elemento diferenciador y muchas veces el factor clave de la competitividad, lo cual se traduce como beneficios para la imagen profesional del Guía turístico, las empresas, medio ambiente y la comunidad en general. En el contexto de los buenos resultados obtenidos por mercados receptivos de grades potencias turísticas en la aplicación del manual de buenas prácticas para el guía turístico, como España; resulta necesario incorporar también en el ámbito Ecuatoriano, practicas buenas y responsables.

La implementación de las Buenas Prácticas, pretende corregir o mejorar la actual gestión operativa de las empresas, a fin de prevenir o minimizar los posibles impactos negativos que puede generar la actividad turística, optimizando la calidad de los servicios ofrecidos al visitante. De esta manera, se lograrían los beneficios fundamentales del turismo sostenible: mejorar los beneficios de las poblaciones anfitrionas, brindar al visitante una experiencia de alta calidad y conservar la calidad del medio ambiente del que dependen los involucrados.

En la presentación del atractivo y servicios, está la clave para que empresas de mercado receptivo del Ecuador puedan ser más competitivas contra mercados más desarrollados; en este sentido cada vez hay un número mayor de clientes que valoran los esfuerzos en servicio y sostenibilidad por lo que el turismo sostenible también se convierte en un atractivo adicional, el cual en muchas ocasiones es el punto clave para ser elegido como destino turístico.

Por el contexto mencionado, este manual se convierte en un documento de **buenas prácticas o procedimientos responsables** necesario para mantener una buena imagen del Guía profesional y la sostenibilidad del turismo, cuyo objeto es condensar las lecciones y aprendizajes con la responsabilidad social. Con esta objetivo en el manual se describen los problemas más comunes, las soluciones más aceptables, consejos e importantes normas legales fácilmente aplicables que permitirán a las empresas avanzar con pasos firmes, a la comunidad conservar sus atractivos y los guías turísticos obtener más satisfacción de los turistas.

Por último, es importante rescatar que la sostenibilidad del turismo plantea retos económicos, ambientales y sociales.

## **CAPITULO II** **“Marco Teórico”**

### **ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS**

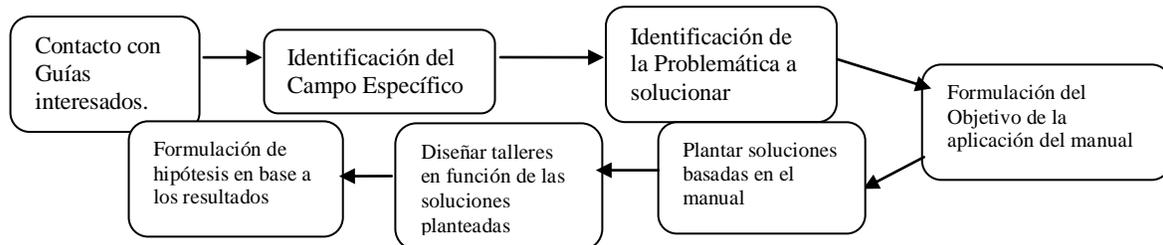
Para la elaboración del presente proyecto se realizó una investigación tanto en bibliotecas de universidades de la ciudad de Quito como en la red informática, con el objetivo de encontrar antecedentes históricos de proyectos con similares características aplicados a los puntos que el presente trata. Lastimosamente encontré que la iniciativa de mejorar las condiciones de la industria turística a través de la promoción de prácticas responsables con la ley y el conjunto de atractivos turísticos, no se ha dado aun en el Ecuador.

Específicamente y en primer lugar consultamos en la Universidad Tecnológica de las Américas (UNITA) donde no encontré tema más similar que los referentes a la conservación ambiental de parques y reservas del Ecuador y el de la responsabilidad de las operadoras de turismo para con el turista. Posteriormente consultamos en la Universidad de especialidades turísticas (UCT) para encontrarnos con la misma situación la cual evidenciaba investigaciones enfocadas a la formación teórica del guía y del administrador turístico, pero sin mayor énfasis en proyectos que promuevan la sustentabilidad del turismo a través del guía y el administrador.

Luego de consultar también en bibliotecas universitarias como la de la Universidad Católica y la UNAQ, las cuales tampoco disponen de proyectos como el que propongo, buscamos en la red donde las posibilidades de encontrar dicho proyecto en Ecuador disminuyeron totalmente; pero encontramos que la iniciativa se había dado en países como Chile, Perú, España, etc. Los cuales han realizado talleres y propuestas para todas las ramas del turismo, persiguiendo el mismo objetivo que el presente, pero ninguno propone un manual de buenas prácticas para el guía profesional de turismo.

## FUNDAMENTACIÓN TÉCNICA:

### Diagrama Para la Aplicación del Manual de Buenas Prácticas.



1. Contacto con Guías.
2. Identificación del Campo Específico en donde Guías laboran.
3. Identificación de la Problemática a Solucionar.
4. Formulación del Objetivo en la Aplicación del Manual.
5. Plantear las soluciones que se exponen en el manual basándose en los puntos anteriores.
6. Diseñar talleres para los beneficiarios del manual en función del punto anterior.
7. Formulación de la hipótesis en base a los resultados generales.

#### 1.- Contacto con Guías interesados.

Como ya lo habíamos mencionado anteriormente el manual está dirigido a los profesionales de la industria turística, especialmente para los nuevos profesionales, por lo que su aplicación en su mayoría se la podrá realizar en universidades e institutos superiores donde estos se formen. Pero también se lo podrá aplicar en empresas donde se requiera y también para personas profesionales que les interese mejorar diferentes ámbitos de su carrera. Para el contacto debemos mantener un registro de las empresas, instituciones y personas particulares interesadas en el asesoramiento.

#### 2. Identificación del Campo Específico en donde Guías y Operadores laboran.

Los Guías estamos repartidos en diferentes ambientes laborales del Ecuador y en cada uno de ellos la preparación es esencialmente la misma pero con diferentes enfoques, por ejemplo podemos apreciar deferencias entre guías nacionales, locales y especializados. Por lo que para la aplicación del manual tenemos que tomar en cuenta cuales son las necesidades de cada sector en particular para hacer posible una precisa solución ya que el manual no solo se enfoca en mejorar las condiciones del medio ambiente sino también en mejorar las condiciones de quienes forman parte de esta industria.

Los campos pueden variar desde el ambiente de la oficina hasta los más escondidos paraísos ecuatorianos y cada uno presenta diferentes necesidades para un fin sustentable. Los guías nacionales por lo general no consiguen fácilmente que los turistas contribuyan con buenas prácticas dentro de los espacios histórico – culturales.

### **3. Identificación de la Problemática a Solucionar.**

Como bien sabemos, en cada ambiente se presentan diferentes tipos de problemas generados por malas prácticas, identificarlos es parte esencial del proceso de aplicación del manual de prácticas ya que no todas las soluciones pueden ser aplicables a todos los ambientes en que estos ocurren.

Sabemos que la principal problemática que genera esta industria es la de la falta de sustentabilidad y es la solución de esta, lo que el presente manual pretende contribuir, pero este problema solo es una consecuencia problemas generados por las malas prácticas de quienes participamos en el sector turístico. Los problemas pueden ser minúsculos o notables, pero sin duda cada uno contribuye con su parte el la problemática general.

Por ejemplo podemos citar que, los principales problemas se presentan por desconocimiento más que por falta de buenas costumbres, problemas como fumar en edificios históricos, arrojar basura dentro de los mismo, exceso de turistas en determinado lugar o fotografiar con flash a obras de arte antiguas, etc.

### **4. Formulación del Objetivo en la Aplicación del Manual.**

Es el propósito o la situación superada del problema, el objetivo guía todo el trabajo de la aplicación al trabajo del campo específico. Una vez que hemos ubicado los puntos anteriores la formulación del objetivo para la aplicación del manual es crucial para obtener el resultado que se requiere.

Basados en los puntos anteriores podemos fijar los objetivos que nos guiaran a través de las soluciones que se propondrán gracias a que ya están identificados los puntos anteriores como el campo de la aplicación y la identificación de los problemas, elaborar un objetivo ayuda a que los participantes se enfoquen en el fin y también en el medio de lograrlos.

El Objetivo de los guías nacionales de turismo es contribuir con la conservación del atractivo turístico de cualquier tipo y orientar a que los turistas no comentan actos que obstaculicen este objetivo.

## **5. Plantear las soluciones que se exponen en el manual basándose en los puntos anteriores.**

Los talleres se elaboran en base a la propuesta del manual, guías y aplicaciones realizadas anteriormente en países más desarrollados turísticamente como España y Chile, las cuales fueron acertadamente aplicadas en cada uno de sus ámbitos, las soluciones que el manual propone están adaptadas al ámbito ecuatoriano donde las condiciones pueden variar en ciertos aspectos.

El planteamiento de estas soluciones se las debe hacer basados en los anteriores puntos es decir: continuando con el ejemplo podríamos plantear las siguientes soluciones para los guías nacionales de turismo dentro de la práctica del tour:

- Mencionar las bondades del turismo sostenible, la conservación de los centros históricos es la base de la riqueza cultural.
- Dar sugerencias antes de visitar un lugar.
- Dar consejos de cómo comportarse ante situaciones especiales de riesgo o peligro.

## **6. Diseñar programa para los beneficiarios del manual en función del punto anterior.**

Ahora que tenemos identificados los anteriores puntos podemos indicar o más bien elaborar un programa con el objetivo de dar a conocer, practicar y difundir las buenas prácticas que se usaran para lograr el objetivo general del manual de operaciones en donde los participantes pueden ser profesionales, estudiantes y cualquier persona que se beneficie de la industria turística o pueda colaborar con el turismo. Se lo puede aplicar en empresas como Operadoras, Agencias de viajes, Complejos turísticos, etc. Pero durante clases sería mucho más conveniente.

Introducción, Desarrollo y Práctica. La Introducción determina a los participantes cuales son los beneficios de sostener buenas prácticas constantemente: el Desarrollo es el segmento donde los participantes son quienes identifican y solucionan teóricamente las problemáticas a tratar. Finalmente la Práctica es una pequeña demostración en sala de cómo convertir en buenas costumbres las propuestas del manual.

## **7. Formulación de la hipótesis en base a los resultados.**

Si, cada participante identifica una o varias problemáticas, entonces habrán desarrollado una mente crítica del ambiente que los rodea. Si se logra identificar problemas de esta naturaleza entonces también se estará en la capacidad de proponer soluciones y/o alternativas de mejora para alcanzar la meta de actividad económica sustentable; por lo que la aplicación del manual habrá tenido éxito.

### **CAPITULO III** **“Metodología”**

La presente tesis se trabajara bajo los lineamientos científicos del paradigma crítico – propositivo, en vista de que no solo se averiguará las características del problema general del turismo y sus respectivas variables, también elaborará una propuesta de **Manual de buenas prácticas para el guía nacional de turismo del Ecuador** para contribuir a la solución de los problemas que las malas prácticas en el turismo generan; y de esta manera que el turismo mantenga un servicio de calidad en cuanto a la presentación y la prestación del servicio.

El Manual se enfoca en encaminar a los participantes de esta industria a contribuir con la sustentabilidad del turismo ya que sin materia prima, es decir atractivos turísticos bien conservados y muy presentados, la actividad turística no podría ser uno de las principales fuentes de divisas para el país y los ecuatorianos.

#### **Modalidad de Investigación**

##### **Investigación Bibliográfica y Documental**

Para la recopilación de la información técnica que fundamentara teóricamente la investigación se aplicara el modelo del fichaje en bibliotecas, el cual es de gran ayuda para el aprovechamiento de todos los recursos que se presenten durante el desarrollo de la investigación con el propósito de ayudar a una clara exposición del tema.

La investigación bibliográfica a través del internet también es útil puesto que se puede acceder a información de otros países como publicaciones de diferentes acciones que se han tomado para solucionar problemas similares a las que nuestro proyecto pretende contribuir con su mejora.

##### **Investigación de Campo**

Se realiza en el lugar de los hechos, in situ, en el campo. Para nuestros fines se participa de varios tours con diferentes guías de turismo y recopilamos información por medio de observación directa en vivo. Con la finalidad de obtener información de los participantes en el campo que provee de una clara perspectiva acerca de cuáles son los problemas relacionados con las prácticas de los Guías nacionales y de cuáles son sus causas para de esta manera elaborar una manual que este acorde con las necesidades a solucionar.

### **Tipo de investigación**

#### **Población Muestra**

Se trabaja una encuesta que delimite las condiciones de los involucrados y que nos ayude a aclarar la perspectiva de juicio y de criterio para desarrollar las propuestas que pretenden solucionar sus problemáticas específicas.

Es un modelo de muestreo que se aplica a un conglomerado, es decir, que se trabaja con la opinión de los participantes de las investigaciones es decir los investigados o guías de turismo, operadoras y turistas. Se delimita a la comunidad de guías de turismo como objeto de estudio durante la investigación, desarrollado los capítulos que se encuentran a continuación.

## CAPITULO IV “Investigación e información”

### INVESTIGACIÓN E INFORMACIÓN PRIMARIA:

#### **El Turismo en el Ecuador.**

Sin duda es el país de la mega diversidad y posiblemente uno de los más ricos del planeta, pues gracias a sus grandes contrastes, en su pequeño territorio conjuga cuatro regiones naturales que ofrecen una inmensidad de suelos, climas, montañas, páramos, playas, islas y selva, que a la vez constituyen el hogar de miles de especies de flora y fauna. Pero el Ecuador no sólo es rico en naturaleza también es rico en su gente, pues su territorio es padre de 14 nacionalidades indígenas con costumbres, idiomas y tradiciones múltiples.

Desde el año 2001, el turismo ocupa el cuarto renglón de divisas del Ecuador, con un monto de 430 millones de dólares, luego de las exportaciones de petróleo, remesas de migrantes y banano. La mayor cantidad de turistas vienen de Estados Unidos, Europa (en especial de Alemania) y América Latina (mayoritariamente Colombia).

El turismo internacional en el Ecuador aumenta constantemente, sin duda, porque Ecuador tiene mucho de ofrecer tanto en variedad de atractivos turísticos como en profesionalismo a la hora de prestar los servicios requeridos.

#### **Clases de turismo realizable en Ecuador.**

En nuestro país se practican variaciones del turismo tradicional, los cuales no dejan de lado las miras conservacionistas de la materia prima, es decir del atractivo tanto natural como cultural y patrimonial; como los mencionados a continuación:

- Urbano: Se desarrolla principalmente en ciudades que son Patrimonio de la Humanidad. Los turistas que prefieren este tipo de turismo poseen alto nivel cultural y poder adquisitivo.
- Arqueológico: Vinculado a yacimientos y sitios arqueológicos que pueden estar alejados de núcleos de población importantes.
- De compras: vinculado a las compras a buen precio o exclusivos. Incluye artículos de lujo, arte, artesanía y artículos de uso común como calzado, electrónica, etc.
- Etnográfico: vinculado a las costumbres y tradiciones de los pueblos. En algunos casos cercano al turismo ecológico.
- De formación: vinculado a los estudios, fundamentalmente a los de idiomas

- **Gastronómico:** vinculado a la comida tradicional de un sitio.

### **Turismo natural.**

Se desarrolla en un medio natural, tratando siempre de realizar actividades recreativas sin deteriorar el entorno.

- **Rural:** el desarrollado en el medio rural, cuya principal motivación es conocer las costumbres y las tradiciones del hombre en el mundo rural. Se interesa por la gastronomía, la cultura popular, artesanía.
- **Ecoturismo:** basado en el contacto con la naturaleza. Sus recursos los componen los parques nacionales, es decir, una flora y fauna interesante en la zona receptiva.
- **Agroturismo:** su finalidad es mostrar y explicar el proceso de producción de las fincas agropecuarias y las agroindustrias.
- **Ornitológico:** es el turismo centrado en el avistamiento y observación de aves.

### **Turismo activo.**

Se realiza en espacios naturales, el turismo activo está estrechamente relacionado con el turismo rural y generalmente este tipo de actividades se realizan en un parque natural debido al interés ecológico que estos presentan.

- **Parques temáticos:** basado en atracciones turísticas de temas concretos. Se caracteriza por la participación activa en todo momento del visitante.
- **Deportivo:** la principal motivación es practicar algún deporte. Se puede dividir en dos grupos: deporte de exterior y el de interior. También se podría hacer otra subdivisión en función del que practica el deporte, o de quien lo ve.
- **Aventura:** aquí solo se practican deportes de riesgo. El usuario de este tipo de turismo suele ser de nivel adquisitivo y cultural alto y de muy buena forma física (rafting, rappel, etc.).
- **Religioso:** una oferta ligada a lugares o acontecimientos de carácter religioso de relevancia. Los cuatro núcleos de mayor importancia en el mundo son: **Jerusalén, Roma, La Meca y Santiago de Compostela** (en este último el **Camino de Santiago** tiene una doble vertiente deportiva y religiosa).

### *Servicios turísticos.*

Tienen la consideración de servicios turísticos la prestación del:

- **Servicio de alojamiento**, cuando se facilite hospedaje o estancia a los usuarios de servicios turísticos, con o sin prestación de otros servicios complementarios.
- **Servicio de alimentación**, cuando se proporcione alimentos o bebidas para ser consumidas en el mismo establecimiento o en instalaciones ajenas.
- **Servicio de información**, cuando se facilite información a usuarios de servicios turísticos sobre recursos turísticos, con o sin prestación de otros servicios complementarios.
- **Servicio del guía**, cuando se preste servicios de guianza turística profesional, para interpretar el patrimonio natural y cultural de un lugar.

En Ecuador se practica básicamente un turismo verde es decir con un enfoque el cual se privilegia la sustentabilidad, la preservación, la apreciación del medio (tanto natural como cultural) que acoge y sensibiliza a los viajeros. Aunque existen diferentes interpretaciones, por lo general el turismo ecológico se promueve como un turismo "ético", en el cual también se presume como primordial el bienestar de las poblaciones locales. Dentro del territorio ecuatoriano.

### **El Guía Nacional de Turismo y su Importancia en el medio Ecuatoriano.**

El Guía es junto al Operador el gran protagonista del Turismo Receptivo. Combina el "calor humano" con la aplicación de la organización del plan comprado por el turista. Desempeña un papel de crucial importancia como la persona más indicada para atender las inquietudes del turista y orientarlo en su idioma durante su estadía. En nuestro país los guías nacionales son profesionales bilingües o políglotas que egresan de escuelas de turismo. Capacitado en el arte de las relaciones humanas, la dinámica de grupo, las técnicas para la transmisión amena de información turística, cartografía, geografía, historia, arqueología, artes, costumbrismo, etc.

El guía es también el "ejecutor" maestro del Programa de Visitas. Todo lo que se menciona como "incluido" en el programa debe cumplirse cabalmente para evitar quejas. Así pues, ajustará sus certeras explicaciones a los inclementes horarios de apertura y cierre de atracciones como museos, catedrales y parques nacionales, tomando en cuenta el tiempo para las comidas en ruta y el aseo personal de los turistas.

En Ecuador hay guías que se especializan en turismo urbano y contemplativo, otros en ecoturismo, otros son guías instructores en montañismo, buceo, pesca, esquí acuático y observación de aves. Los hay que trabajan para una compañía en especial de planta y los hay "free-lance" que trabajan por su cuenta a destajo.

El guía es el responsable de la coordinación, recepción asistencia, conducción, información y animación de los turistas tanto nacionales como extranjeros.

### **Funciones Específicas.**

Coordinación con el operador de Turismo.

- Recibe las instrucciones de la empresa operadora sobre el grupo de turistas a conducir o a la actividad a realizar que incluye: número del vuelo o las especificaciones del barco, día y hora de llegada, tipo de tour, órdenes de servicios, presupuesto para gastos del tour y pases a instalaciones restringidas.
- Supervisar la unidad de transporte a utilizar.
- Elabora informe al finalizar los itinerarios.
- Acompaña a los turistas en sus compras, paseos, visitas, espectáculos y diversiones.
- Controla periódicamente el grupo de turistas que está bajo su responsabilidad.
- Toma decisiones en situaciones especiales que afectan al turista.
- Coordina los servicios que se le prestan al turista durante los recorridos.
- Asiste al turista en los primeros auxilios y coordina su ingreso a los centros hospitalarios.
- Distribuye el tiempo entre los diferentes puntos del itinerario.

Existen varias modalidades de Guías que se presentan en la práctica:

- Guías fijos (públicos, privados u oficiales) son los que se limitan a servir en determinados sitios museos, monumentos, palacios, estudios cinematográficos, etc. En muchos países, estos guías están siendo remplazados por sistemas electrónicos con grabación, que funcionan a voluntad del visitante.
- Guías-chofer, son los que además de conducir proporcionan la información turística correspondiente a cada lugar visitado.
- Guías-conductores, cuya misión se limita a acompañar en todo momento a un grupo de turistas, del que son responsables, ya sea en viajes o recorridos regionales, nacionales o internacionales. La información turística que proporcionan es de orden general.

## **Requisitos para la obtención de la Licencia de Guía de Turismo de Ecuador**

(PRIMERA EMISIÓN):

- Original y Copia sencilla del título profesional de Guía de Turismo
- Original y Copia sencilla del Certificado emitido por CONESUP que permita la verificación de la legalidad del título profesional
- Original y copia sencilla del Certificado de Aprobación de los niveles de idioma /s extranjero /s exigidos en la Carrera de Guía de Turismo o Certificado otorgado” por una institución reconocida por el Ministerio de Educación
- 1 fotografía tamaño carné a color
- Original y Copia sencilla del Certificado de tipo de sangre

- Original y Copia de la cédula de identidad
- Original y copia de la papeleta de votación correspondiente al último período de elecciones o el documento que justifique su abstención o el que acredite haber cumplido la sanción impuesta. De no hacerlo no serán atendidos.
- Currículo vitae
- Oficio de Solicitud de emisión de licencia dirigida al Ministerio de Turismo

### (RENOVACIÓN)

- Oficio de solicitud de renovación de licencia dirigido al Ministerio de Turismo (Según formato adjunto: Solicitud renovación de licencia )
- Original y Copia simple de la licencia caducada por ambas caras.
- Original y copia de la papeleta de votación correspondiente al último período de elecciones o el documento que justifique su abstención o el que acredite haber cumplido la sanción impuesta. De no hacerlo no serán atendidos.

PARA EXTRANJEROS: Además de los requisitos solicitados, presentar copia de título refrendado en el país por una institución educativa reconocida por el CONESUP, copia del pasaporte y autorización laboral emitida por el Ministerio de Trabajo.

La licencia de ejercicio de la actividad profesional deberá renovarse cada dos años y tiene un costo de:

- |                         |                           |                                 |
|-------------------------|---------------------------|---------------------------------|
| • Guías Nacionales:     | \$30,00 primera emisión / | \$15,00 por renovación o canje. |
| • Guías nativos:        | \$04,00 primera emisión / | \$02,00 por renovación          |
| • Guías especializados: | \$20,00 primera emisión / | \$10,00 por renovación.         |

### Actividades para las cuales debe formarse en guía

Para lograr la formación adecuada de este guía se ha pensado en una serie de actividades estratégicas, las cuales se dividen en:

1. Observación e interpretación de la naturaleza
2. Observación y análisis del grupo de turistas
3. Análisis de mapas, fotos u demás instrumentos de campo
4. Conocimiento de primeros auxilios, emergencias, sobrevivencia
5. Capaz de desarrollar actividades recreativas deportivas, culturales, dinámicas de grupo con los turistas y con la comunidad.
6. Con sensibilización turística humana
7. Otras.

## Importancia del guía de turismo

Es importante porque tiene una misión de informar, dirigir y orientar al turista sobre el punto de vista, los guías ayudan a los turistas a solucionar sus problemas que puedan presentarse durante el viaje, ellos nos señalan cada punto del país como: monumentos, castillos, montañas, playas, lagos, sitios históricos, etc.

## INVESTIGACIÓN E INFORMACIÓN SECUNDARIA:

### Encuesta.

Para la presente investigación se tomara en cuenta, que no existe antecedentes de emisión alguna de un manual de buenas prácticas dirigida para el Guía Turístico del Ecuador hasta el momento, pero los esfuerzos de los organismos de turno han intentado regular la actividad de Guianza a lo largo del surgimiento de la industria en el Ecuador por lo que hasta el día de hoy contamos con la expedición de tres normas legales que establecen parámetros mínimos para la actividad de guianza en el país, así:

En el año de 1989, se expidió el Primer Reglamento de Guías de Turismo, emitido por la Corporación Ecuatoriana de Turismo (CETUR) publicado en el Registro Oficial No. 278 de 19 de Septiembre de 1989, posterior a lo cual el Ministerio de Turismo, a través de la Corporación Ecuatoriana de Turismo (CETUR), mediante Registro Oficial No. 289, de 2 de abril de 1998, emite un nuevo Reglamento de Guías Profesionales de Turismo y finalmente en el año 2002, se emite el Reglamento General de Actividades Turística (Registro Oficial No. 726 de 27 de diciembre del 2002), dentro de cuyo texto legal se incluye a partir del artículo 118, lo concerniente a los Guías de Turismo.

Para demostrar la necesidad de la aplicación de un manual de buenas prácticas hemos decidido adquirir información atreves de encuestas directas, para la aplicación de las mismas usamos al centro de recursos de investigación de mercado GMI el cual nos ayudo a determinar el tamaño de muestra necesario para obtener una representación precisa de la población total del grupo analizado.

### *Calculadora de tamaño de muestra*

Nivel de confianza:

95%  99%

Intervalo de confianza:

*Población:*

1200

*Tamaño de muestra necesario:*

221

## TERMINOLOGÍA DE TAMAÑO DE MUESTRA

### **Nivel de confianza**

El nivel de confianza nos dice cuán "seguro" podemos estar que nuestra población seleccione cierta respuesta.

### **Intervalo de confianza**

El intervalo de confianza es el rango +/- que se suma a la respuesta de nuestra muestra para proporcionar un rango de porcentaje que describa con precisión la respuesta probable de la población.

### **Población**

Cuanto mayor sea la muestra en comparación con la población total, tanto más precisas serán las respuestas.

### **Tamaño de muestra**

El tamaño de muestra es el fragmento de personas más grande dentro de una población que hemos elegido para la encuesta.

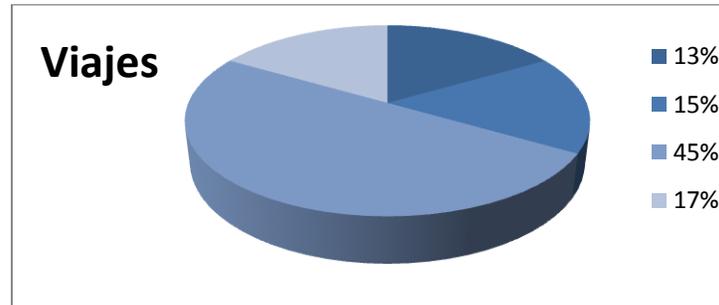
Es decir: nuestra muestra es de 1.200 personas con un nivel de confianza del 95% y un intervalo de confianza de 6, y el 80% elige la Marca A, podemos tener un 95% de certeza de que entre el 75% y el 85% (80% +/-5) elegiría la Marca A.

RESULTADOS:

**Indique aproximadamente: ¿Cuántos tours realiza como guía?**

- a) 2 a la semana      b) 1 a la semana      c) 1 cada 15 días      d) 1 al mes

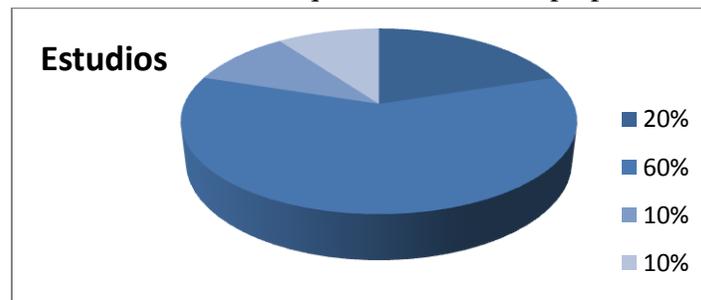
Con esta pregunta pretendemos determinar el nivel de frecuencia con que utilizan los servicios de guías profesionales y la necesidad de contratarlos.



**¿Estudio usted en una institución o universidad aprobadas, para desempeñarse como guía turístico?**

- a) En una Universidad      b) En un instituto      c) Curso rápido      d) No estudio para guía

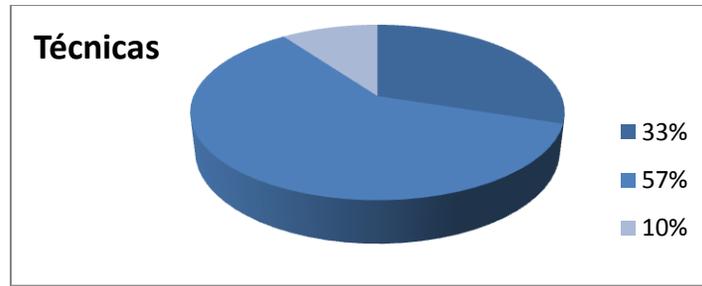
Esta pregunta aclara que existen guías no autorizados y sin licencia para desempeñar sus funciones como tales, necesitamos saber en qué medida fueron preparados.



**En su lugar de estudio ¿Fue usted capacitado en el uso y aplicación de técnicas de guiar para manejar un tour adecuadamente?**

- a) Mucho      b) Poco      c) Nada

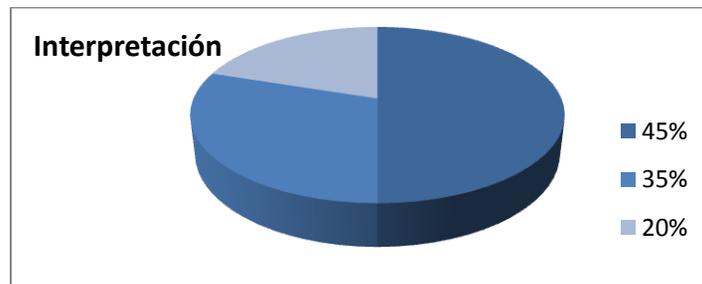
Incluso dentro de las instituciones educativas no es posible sostener un alto estándar de capacitación pre-profesional ya que las técnicas de guiar son mejor aprendidas bajo experiencia y en aplicación de la teoría impartida.



**En su lugar de estudio ¿Fue usted capacitado en interpretación ambiental?**

- a) Mucho      b) Poco      c) Nada

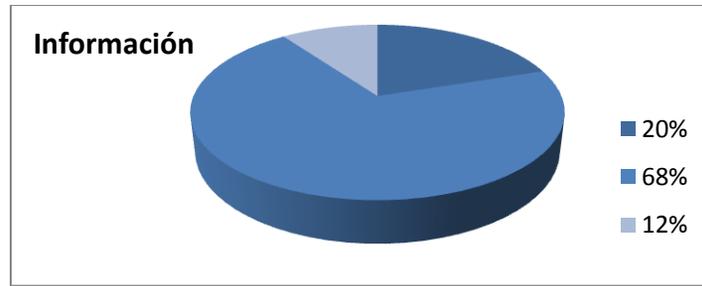
Por lo general la interpretación ambiental es uno de los fuertes del buen guía, quienes visitan áreas naturales disponen de guías locales quienes ayudan a contemplar los sitios promoviendo conciencia naturalista; fuera de ellas, el guía nacional es el encargado de interpretar y promover su conservación.



**¿Conoce usted como contribuir con la sostenibilidad de la industria turística del Ecuador?**

- a) Si              b) Poco              c) Nada

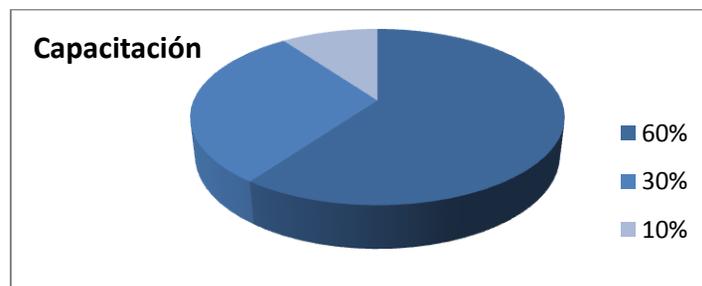
Con estas respuestas tenemos una idea de la conciencia actual de los involucrados por promover la sostenibilidad de la industria.



**En su lugar de estudio ¿Fue usted capacitado con los parámetros por los que un guía turístico se rige para desempeñarse en su área de trabajo?**

- a) Mucho      b) Poco      c) Nada

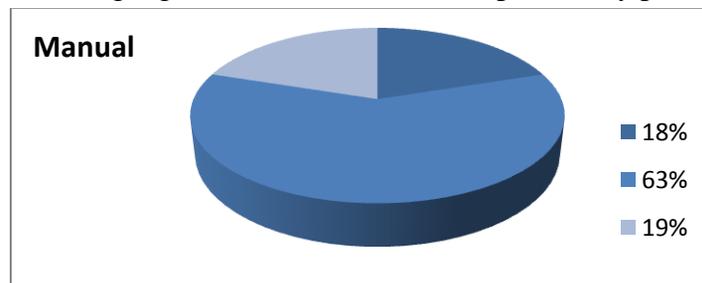
Quienes no están preparados para desempeñarse como guías y no tienen ninguna información acerca de parámetros por los cuales regirse contestaron “Nada”; por otro lado las personas que pasaron por instituciones educativas tienen un idea más clara acerca de su responsabilidad.



**En su vida profesional ¿Aplica o se basa en un manual de buenas prácticas para ejercer su profesión?**

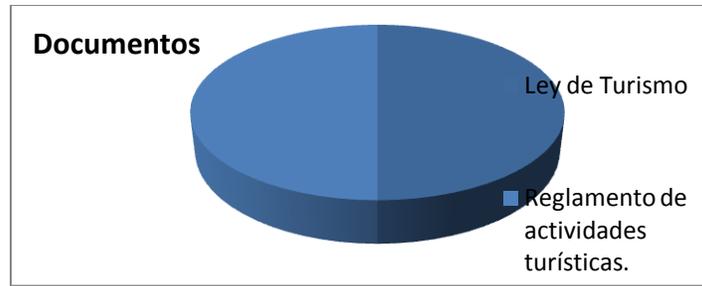
- a) Siempre      b) Poco      c) Nunca

La mayoría usa manuales de geografía turística, mas no de prácticas y procedimientos.



**Especifique los manuales que ha usado.**

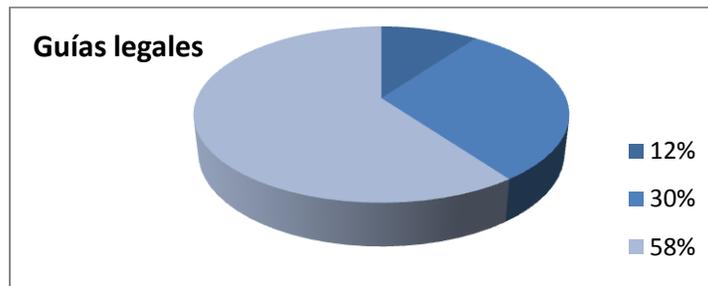
Los documentos autorizados más populares son los reglamentos para guías y la ley de turismo vigente.



**¿Conoce usted casos de guías ilegales o sin licencia de Guía Nacional?**

- a) Muchos    b) Pocos    c) Ninguno

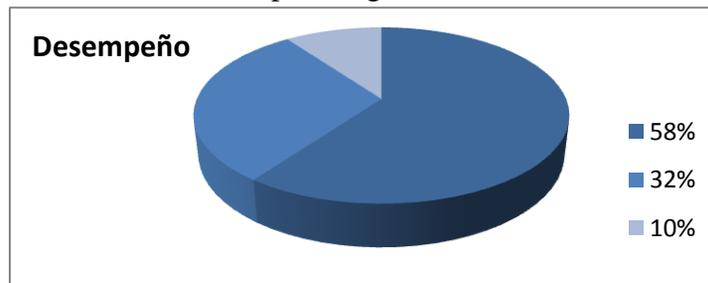
La mayoría son ilegales.



**Según su experiencia, ¿Cree que los guías se desempeñen adecuadamente?**

- a) Si    b) No    c) No conoce

Incluso los guías profesionales están expuestos a cometer errores humanos, pero sin duda la mayor frecuencia de ellos son cometidos por los guías sin la formación adecuada.



## **Comprobación de hipótesis:**

Si se aplica dicho Manual, dirigido especialmente a los Guías Turísticos de la industria Ecuatoriana y enfocada en contribuir con la sostenibilidad de la misma ¿Se podría mejorar la imagen del Guía como profesional serio y ayudar a que el mismo obtenga el reconocimiento por el importante papel que desempeña?

Podemos apreciar en la recopilación de información primaria y secundaria, comprobamos mediante encuesta directa a la población de guías y administradores turísticos, la necesidad de usar un manual, para mejorar la práctica profesional individualmente, obteniendo resultados contundentemente favorables para el desarrollo de la presente propuesta.

Se ha expuesto de manera puntual, clara y precisa la importancia del cumplimiento adecuado de las funciones del Guía Nacional de Turismo sin embargo los parámetros en los que un profesional del turismo debería basarse no están bien definidas por lo tanto se transmiten y desarrollan de manera empírica.

## **Conclusiones:**

En el Ecuador no existe documento aceptado como manual de buenas prácticas dirigidas a los guías nacionales del Ecuador por lo que en los institutos de formación profesional la mayoría de formadores se basan en dichos manuales extranjeros y su experiencia profesional para capacitar lo más acertadamente posible.

Si bien tenemos una buena descripción de las actividades que desarrolla un Guía Nacional de Turismo en documentos como la ley de Turismo del 2001 o el Reglamento General de Actividades Turísticas, las mismas solo delimitan el ámbito laboral del mismo, mas no prepara de manera técnica como lo hacen manuales de buenas prácticas dirigidas a colaboradores de la industria turística de países con condiciones similares a la nuestra como Perú, Chile, o España.

## **Recomendaciones:**

Mientras los nuevos Guías profesionales están en formación se van creando varias falencias en cuanto a las funciones y reacciones que el guía debe considerar en los diversos aspectos del ejercicio de su carrera por lo que sería muy recomendable usar el Manual de Buenas Prácticas como guía didáctica de los mismos.

Usar un manual dirigido a Guías nacionales del Ecuador para implementar buenas prácticas que favorezcan la imagen profesional del mismo, de manera que colaborar con la sostenibilidad de la industria turística sea una de las prioridades de los involucrados.

La aplicación de un manual de esta naturaleza no solamente sería de provecho dentro de los institutos de formación, también lo sería, dentro de agencias operadoras u otras instituciones que utilicen los servicios de Guías Profesionales de turismo.

## CAPITULO V “PROPUESTA”

### INTRODUCCION

La Guianza Nacional de Turismo es una actividad profesional aceptada y regulada por varios entes del gobierno ecuatoriano, pero que le aqueja una evidente necesidad de respaldo para todos aquellos quienes se desempeñan dentro de la misma como guías profesionales de turismo del Ecuador.

El ser anfitrión de invitados especiales a menudo estimula un sentimiento de orgullo e identidad comunitario. Sin embargo, aunque todas las personas pueden llamarse anfitriones, dentro de la industria turística no todas las personas pueden tomar a la actividad de guianza nacional, como una carrera profesional. Es decir, según la ley, solo quien se haya esforzado por cumplir con los parámetros puede ser considerado dentro de la industria como un verdadero embajador de nuestra comunidad como guía profesional es decir: “Guía nacional de turismo del Ecuador”.

Pero aun con el reconocimiento de los entes reguladores ecuatorianos un guía nacional está en constante formación y perfeccionamiento personal y profesional, el cual se logra en su mayoría de forma empírica y/o autodidacta por lo que la redacción de un documento dirigido a las personas que siempre están en primera fila para representar a todo el país en la entrega de hospitalidad al visitante es necesaria; un documento - manual creado pensando en entregar a los guías profesionales las herramientas necesarias para poder comprender lo que significa ser un guía de turismo y que los mismos puedan involucrarse más con el desarrollo común dentro la industria turística de nuestro país.

Por todo esto y con el objeto dar a conocer lo que significa ser un guía nacional de turismo en nuestro país y entregarles a los mismos los medios necesarios para que se desenvuelvan correctamente en sus actividades profesionales; en el tecnológico ITHI desarrollamos una oportunidad, no sólo para aquellos que se dedican a la Guianza nacional, sino que también para aquellos que están asociados a esta actividad. En el manual encontramos una serie de información y técnicas útiles tanto como medio de consulta para la formación de los guías como también para enriquecer el conocimiento y sin mencionar las mejoras en la práctica profesional.

Seguro que a través del presente manual se podrá fortalecer tanto el servicio de guianza como la imagen y la importancia del papel del Guía Nacional de Turismo además de orientar la gestión de personas dedicadas a la promoción del turismo nacional.

**PARTE 1**  
**“El Turismo del Ecuador”**

**1.1.La industria turística ecuatoriana**

Sin duda es el país de la mega diversidad y uno de los más ricos en recursos naturales y culturales del planeta, pues gracias a sus grandes contrastes, en su pequeño territorio conjuga cuatro regiones naturales que ofrecen una inmensidad de suelos, climas, montañas, páramos, playas, islas y selva, que a la vez constituyen el hogar de miles de especies de flora y fauna; sin mencionar su pluriculturalidad ya que el Ecuador no sólo es rico en naturaleza también es rico en su gente, pues su territorio es padre de 14 nacionalidades indígenas con costumbres, idiomas y tradiciones múltiples.

En el Ecuador se practica básicamente un turismo verde es decir con un enfoque el cual se privilegia la sustentabilidad, la preservación, la apreciación del medio (tanto natural como cultural) que acoge y sensibiliza a los viajeros. Aunque existen diferentes interpretaciones, por lo general el turismo ecológico se promueve como un turismo "ético", en el cual también se presume como primordial el bienestar de las poblaciones locales dentro del territorio ecuatoriano.

El mercado receptor de la industria turística en el Ecuador aumenta constantemente, sin duda, porque Ecuador tiene mucho de ofrecer tanto en variedad de atractivos turísticos como en profesionalismo a la hora de prestar los servicios requeridos.

## PARTE 2

### “Un Guía Nacional de turismo es un profesional”

#### 2.1.El Guía Nacional de turismo es:

Uno de los más importantes profesionales de la industria turística ecuatoriana es el guía nacional de turismo, quien está capacitado para ofrecer a sus clientes una experiencia divertida, interesante, segura y satisfactoria dentro de la operación de un tour, en pocas palabras son quienes, en coordinación con la operadora, hacen que la estadía de los pasajeros, sea la experiencia inolvidable que ellos espera que esta sea.

Como persona encargada de un tour atiende y asiste, conduce e informa, supervisa y hace cumplir los servicios ofrecidos al turista en su idioma durante su estadía, por lo que sin el guía, la operación turística y el éxito de la misma estaría incompleta.

El Guía del Ecuador está capacitado en el arte de las relaciones humanas, la dinámica de grupo, las técnicas para la transmisión amena de información turística, cartografía, geografía, historia, arqueología, artes, costumbrismo, etc. También combina el "calor humano" con la aplicación de la organización del plan comprado por el turista. En nuestro país los guías son profesionales bilingües o políglotas que egresan de escuelas de turismo.

El “REGLAMENTO GENERAL DE ACTIVIDADES TURÍSTICAS DEL ECUDOR” cita que: un Guía nacional es el profesional, debidamente autorizado para conducir a turistas nacionales y extranjeros dentro de todo el territorio nacional, exceptuando las áreas de especialización como: parques nacionales, montañas, selva, cuevas y cavernas y otras que el Ministerio de Turismo determine en el futuro; lo cual corresponde a los Guías Nacionales Especializados.

#### 2.2.Un Guía Nacional no es:

No se considerarán Guías de Turismo a las personas que trabajen en calidad de traductores, quienes se limitarán precisamente a traducir las explicaciones de un Guía de Turismo autorizado por el Ministerio de Turismo.

Tampoco se considera un Guía de turismo a un Tour líder, puesto que a pesar de ser un guía este solo un acompañante y de ninguna manera este puede ejercer las funciones de guianza dentro del país, este está más centrado en la coordinación de los servicios contratados por el grupo.

#### 2.3. Amparo laboral para el Guía Nacional.

Las Agencias de Viajes y/o Operadoras de Turismo, solo deben contratar a las personas que tengan una Licencia Profesional para desempeñar la actividad de Guianza a nivel Nacional y

estuvieren debidamente registrados y habilitados por el Ministerio de Turismo, entidad que adopta las acciones de regulación de esta actividad.

Para los guías de turismo que no tienen relación de dependencia laboral, el Ministerio de Turismo realiza un cruce de datos con el Servicio de Rentas Internas (SRI), a través del Registro único de Contribuyentes (RUC) de los Guías de Turismo y de las facturas emitidas por las Agencias de Viajes a favor de éstos, para verificar que las Agencias estén usando Guías autorizados, ya que ninguna persona puede ejercer la actividad dentro del Territorio Nacional, sin haber obtenido previamente la Licencia de Guía de Turismo con la clasificación correspondiente.

## **2.4.Modalidades que el Guía Nacional presenta en la práctica:**

- Guías-chofer, son los que además de conducir proporcionan la información turística correspondiente a cada lugar visitado.
- Guías-conductores, cuya misión se limita a acompañar en todo momento a un grupo de turistas, del que son responsables, ya sea en viajes o recorridos regionales, nacionales o internacionales. La información turística que proporcionan es de orden general.

## **2.5.Un Guía Nacional reúne estas aptitudes:**

- Físicas: Buena presencia y buen estado físico.
- Académicas: Formación superior e interés por la conservación del atractivo.
- Psicológicas: Capacidad de liderazgo, dominio del grupo y profesionalismo.

## **2.6.El guía nacional está siempre presentable**

La primera impresión queda para siempre. Por ello, el guía mantiene una buena imagen para cada una de sus jornadas de guiado con los clientes. Por eso debe:

- Mantener una presentación personal adecuada:

Es decir, el cabello peinado u ordenado, uñas limpias, buen olor corporal, ropa limpia y prendas de vestir de la empresa en buen estado.

- Presentarse en vestimenta acorde con la excursión o servicio que se va a prestar como sport, formal o semiformal.

## **2.7. El Guía de nacional de turismo domina:**

El Guía de Turismo debe contar con conocimientos, que le permitan desarrollar de manera eficiente y satisfactoria sus funciones; como los siguientes:

- Destinos de visita.
- Rutas turísticas.
- Primeros auxilios.
- Psicología Aplicada.
- Técnicas de manejo y conducción de grupos.
- Psicología de grupos e individuos.
- Capacidad explicativa y de síntesis.
- Manejo de vocabulario apropiado y técnico en el idioma en el cual desempeña su labor.
- Manejo de cronogramas y cálculos de tiempos.
- Procedimientos de etiqueta social.
- Conocimientos básicos de legislación turística.
- Conocimientos de legislación de patrimonio turístico, cultural y natural.
- Conocimientos de los fundamentos de la Ecología.
- Maneja información de la historia del arte en general (arquitectura, escultura, pintura, música).
- Maneja una amplia información de las variadas expresiones culturales del país (datos antropológicos, sociológicos, culinaria regional, fiestas populares, arte popular, mitos, leyendas, costumbres regionales, etc.).
- Maneja información actualizada de la realidad política, social y económica de los países generadores del turismo receptivo.

### **2.8.Los 10 mandamientos del guía nacional de turismo**

- 01.- Bienvenida cordial
- 02.- Calidad de servicio
- 03.- Respeto por nuestros clientes
- 04.- Entusiasmo en la labor asignada
- 05.- Entrega de información adecuada y actualizada
- 06.- Desarrollo profesional continuo
- 07.- Organización y orden personal
- 08.- Competencia
- 09.- Confidencialidad
- 10.- Ética

### PARTE 3

#### “Responsabilidades Funciones y Prohibiciones”.

##### **3.1. El Guía Nacional es un profesional responsable con la ley.**

El “REGLAMENTO GENERAL DE ACTIVIDADES TURÍSTICAS DEL ECUDOR” cita que le corresponde a los guías profesionales de turismo:

- Promover la defensa de los intereses de los turistas, informando y denunciando ante el Ministerio de Turismo los abusos de que éstos puedan haber sido objeto.
- Suministrar en forma correcta, profesional y veraz, información sobre el patrimonio turístico del Ecuador.
- Atender y resolver los problemas que pudieran tener los turistas, durante la permanencia en el lugar visitado.

Los guías profesionales actuarán como colaboradores del Ministerio de Turismo en la protección y vigilancia del patrimonio turístico nacional, natural y cultural, mediante la correcta y acertada conducción de los grupos de turistas, que incluye la información previa y oportuna sobre cronogramas, comportamiento, infracciones, daños y sanciones.

##### **3.2. El Guía Nacional es competente.**

Diseña y organiza la visita turística, para lo cual, previamente, realiza visitas de campo a los respectivos lugares, informándose de las características y condiciones que presenta el lugar (tipo de acceso, grado de dificultad, etc.) y poder establecer un recorrido y un tiempo de duración de la visita. Prepara la información que va a brindar y la actualiza periódicamente, para lo cual selecciona y organiza la información de diversas fuentes (libros, revistas, periódicos, noticieros de radio y TV, videos, Internet, folletos, etc.).

Elabora guiones de información turística, verificando que tengan un texto ágil, preciso, claro y veraz; los organiza y adapta de forma tal que no sean repetitivos, de acuerdo a los distintos atractivos turísticos y al tipo de turista o grupo.

Elabora un fichero o base de datos con información clasificada de los distintos atractivos turísticos, en el cual se detalle el tipo de atractivo, la ubicación geográfica, el costo de los ingresos, los horarios de visita, teléfonos, etc.)

### **3.3. El Guía Nacional de turismo cumple con sus funciones**

En el ejercicio diario del Guía Nacional de turismo cumple las siguientes funciones generales en coordinación con la operadora de turismo.

- Recibe las instrucciones de la empresa operadora sobre el grupo de turistas a conducir o a la actividad a realizar como que tipo de tour, punto de encuentro, órdenes de servicios (que incluye), presupuesto para gastos del tour y pases a instalaciones restringidas.
- Establece comunicación con la agencia ante cualquier duda o inquietud del turista, respecto a su itinerario y programa establecido; por cualquier problema que se suscite en el tour con los turistas o cualquier modificación del mismo, que deba hacerse por requerimiento de los mismos; problemas con el tránsito o cierre imprevisto de alguna vía de acceso o lugar de visita.
- Llega con anticipación al lugar o punto de encuentro, con el fin de ubicar la movilidad, coordinar con el chofer la ruta principal a tomar, las paradas en ruta y el tipo de desplazamiento al momento de pasar por los puntos de interés en la ruta.
- Verifica la limpieza de la unidad de transporte turístico a utilizar, la operatividad del micrófono y del aire acondicionado, y que cuente con botiquín y extinguidor.
- Cumple con el horario y el itinerario establecido.
- Acompaña a los turistas en sus paseos y visitas.
- Controla periódicamente el grupo de turistas que está bajo su responsabilidad.
- Informa al turista las medidas de seguridad a tomar en cuenta respecto a sus equipos fotográficos, maletines, bolsos, joyas, etc., durante el recorrido peatonal entre la unidad de transporte turístico y los lugares de visita, tanto en el exterior como del interior de cada lugar.
- Calcula el tiempo de duración de la visita para cada uno de los atractivos turísticos.
- Autoriza las paradas durante el trayecto para la toma de fotos, según el interés del grupo, considerando el tiempo disponible y la seguridad de la zona para el turista.
- Toma decisiones en situaciones especiales que afectan al turista.
- Coordina los servicios que se le prestan al turista durante los recorridos.
- Asiste al turista en los primeros auxilios y coordina su ingreso a los centros hospitalarios.
- Distribuye el tiempo entre los diferentes puntos del itinerario.
- Verificar que los turistas no hayan dejado objetos personales en la unidad de transporte turístico antes de despacharla.
- Elabora informe al finalizar los itinerarios.

### **3.3.Los guías tienen prohibido:**

- Ejercer sus funciones o pretender ejercerlas bajo el influjo de bebidas alcohólicas, drogas, estupefacientes u otros similares.
- Asumir actitudes reñidas con la ley, la moral, las buenas costumbres y el orden público, o inducir al turista a hacerlo; además, emitir conceptos que afecten la imagen del país, sus habitantes o sus instituciones.
- Variar arbitrariamente la programación de las excursiones, sin previa autorización de los turistas y de las agencias operadoras.
- Operar u organizar circuitos independientes por cuenta propia, o cobrar valores adicionales a los establecidos por la agencia, la transgresión de este literal podrá acarrear la suspensión temporal o el retiro definitivo de la licencia profesional.
- Actuar directamente como operadores de turismo, salvo en el caso de que se constituyan como agencias operadoras.

## PARTE 4

### “El Guía nacional de turismo conoce al turista de hoy”

#### 4.1. Perfil del turista de hoy

Además de buen servicio y precios adecuados, exige que el dinero que invierte se convierta en una cuota de placer determinada en los sentidos. No se conforma solamente con hacer una buena compra, sino que demanda del servicio una serie de características determinadas a su satisfacción. Este fenómeno se da independientemente del precio que va a pagar.

El turista es un cliente con muchas alternativas dentro de un mercado lo que lo hace ser más exigente, tanto en la presentación del servicio como en la calidad del producto. El turista espera que se le muestre que lo más importante es él en sí. Se dice que los primeros 30 segundos son básicos para causar una buena impresión y eso significa mirarlo a la cara, saludarlo amablemente, sonreírle y demostrarle que él es muy importante y que va a ser atendido de la mejor forma posible.

Al turista le gusta que lo atiendan bien. Para esto es necesario estar bien informado de los productos y/o servicios que se contrato, que tengan esta información a la mano. Es decir que se le dé lo que exactamente quiere, le interesa encontrarse con una persona dispuesta a escucharlo y a proponerle otras alternativas frente a una dificultad o a dar respuestas con entusiasmo y seguridad.

Sin importar de cuantos turistas este conformado un grupo, cada uno espera que lo atiendan como si fuera el único cliente, si personalizamos nuestra atención a cada turista aseguramos un alto porcentaje de éxito en nuestra gestión. Si cada Guía se propone atender a cada cliente como si fuera el único, encontraría gran satisfacción en su trabajo y aumentaría las carteras de clientes de las agencias para la que trabaje.

#### 4.2. El Guía personaliza su atención a cada turista.

La atención al turista es también un medio para mejorar la calidad del servicio. Sabemos que nos encontraremos con diferentes tipos de turistas, y es mediante el conocimiento de las necesidades de cada turista que se logra una atención personalizada, asumiendo un comportamiento para cada caso determinado.

- **Según el carácter del turista:**

Alegre y afectivo:

Tiene sentido del humor y es comprensivo. Hay que corresponderle y mostrarnos comunicativos

Enérgico y práctico:

Es exigente, conocedor y caprichoso. Hay que escucharlos con atención y firmeza y demostrar que conocemos de lo que hablamos. No se queja, no da opción al error y si se produce, no vuelve. Hay que ser atentos, pero discretos.

Tímido e introvertido:

No se queja, no da opción al error y si se produce, no vuelve. Hay que ser atentos, pero discretos.

- **Según el comportamiento del turista**

Charlatán:

Tiene tendencia a monopolizar nuestro tiempo. No hay que ser descortés, tratemos de desviar su atención a puntos de su posible interés.

Paternalista:

Se muestra como gran conocedor e intenta dar lecciones en tono paternal. No hay que contrariarlo, más bien agradecerle su intención.

Acosador:

Sus comentarios son abiertamente irritantes. No podemos perder la compostura, tenemos que acortar sus intervenciones usando un sutil sentido del humor.

Protestador:

Encuentra una vía para dar salida a sus frustraciones. No podemos ponernos a su altura, sino más bien, ofrecernos a solucionar sus problemas en la medida de lo posible, procurando hacerle ver lo pequeño de sus problemas y que esta actitud no trascienda a otros clientes.

Torpe o despistado.

Hay que ofrecerle ayuda de forma normal y discreta, como si no existiera el problema, como si no tuviera trascendencia.

Indeciso:

No sabe exactamente lo que quiere, ni lo que busca. Podemos ofrecerle de forma rápida un número pequeño de opciones para facilitarle sus elecciones.

Sabelotodo:

Intenta dar lecciones poniendo en tela de juicio nuestra profesionalidad. Queda satisfecho cuando denota que nos ha enseñado algo o nos muestra un error. Tenemos que mostrarnos receptivos y agradecidos por su colaboración, pero también dejar en claro nuestra profesionalidad.

Apurado:

Siempre está de prisa. No percibe las necesidades de otras personas, ni que todo lleva su tiempo dentro del itinerario. Hay que hacerle creer que tenemos el compromiso de atenderlo lo antes posible y tratar de ajustar el tiempo de espera a lo mínimo.

### **4.3. Interacción con el turista**

Sea éste un pasajero individual o un grupo, el guía debe siempre considerar los aspectos sociológicos, así como el origen y costumbres del turista, los cuales deben constar en la orden de trabajo entregada al Guía previamente para su preparación adecuada.

El guía debe saber manejar las situaciones conflictivas de una forma amigable y sincera para que el visitante sienta que no tuvo problemas durante su estadía, sino que sólo contratiempos.

Sin embargo, existen algunas situaciones en las que el guía de turismo debe saber actuar adecuadamente, como: la muerte de un visitante bajo sus servicios; la solicitud de servicios indebidos por parte de un cliente; las disputas entre visitantes de diferentes credos o nacionalidades; el hurto de equipaje de un visitante a su cargo; etc.

## PARTE 5

### “El Guía Nacional sabe comunicarse”.

#### 5.1. La comunicación es una herramienta

Es muy importante controlar variables como:

- Dominar uno o varios idiomas
- Capacidad de respuesta
- Nervios
- Mirada
- Lenguaje corporal
- Capacidad de improvisación
- Onomatopeyas (imitar el sonido de aquello que describe)

#### 5.2. Expresión verbal y corporal

Es importante que el guía se prepare conscientemente en la forma de entregar la información. Para ello, debe vigilar, corregir y pulir su lenguaje verbal y no verbal.

- Proyección de la voz: la voz del guía de turismo debe ser clara y dócil. No debe ser un motivo de malestar para el visitante.
- Dicción: Se debe hablar de tal forma que no se confunda al visitante en la interpretación de la información, sobre todo tomar en cuenta si se está usando otro idioma.
- Uso del micrófono: el micrófono debe examinarse antes del viaje si esto es posible, ajustando el volumen de acuerdo con las interferencias que se puedan presentar por el movimiento del bus u otras circunstancias.  
Se debe recordar que el objetivo de un micrófono es el amplificar la entrega verbal de información en un espacio grande como un medio de transporte o una sala de reuniones; por ello no se debe gritar frente al micrófono ya que ello provoca una distorsión.
- Contacto visual: el guía de turismo debe mantener contacto visual con las personas con las que está hablando o entregando una información determinada, pues es la forma en que logrará la confianza de su cliente y conserva su atención. De esta manera se entrega una imagen de veracidad y una sensación de que todo lo que estamos diciendo es verdad.  
El guía de turismo debe lograr la confianza de los turistas, para avanzar de mejor forma en la experiencia que les ha preparado a los visitantes.

- Lenguaje corporal: si el lenguaje verbal es importante, el lenguaje corporal lo es más aún, ya que el guía debe cuidar que sus gestos movimientos corporales acompañen a su tono de voz e información. Señalar y describir con movimientos ayudan a la explicación.

### **5.3. El Guía Nacional gana la atención del turista**

Prepararse con anterioridad cada uno de los temas a tratar de acuerdo al lugar y tiempo de la excursión. No se debe obligar al visitante a prestar atención, sino que se debe ganar su atención por medio del uso de herramientas pedagógicas, como:

- conversación directa
- leyendas o historias entretenidas
- momentos históricos de los lugares visitados
- inflexiones de la voz u onomatopeyas.

La atención del visitante se logrará por la buena información que reciba y por el respeto que le dé a su origen, credo, nacionalidad y apariencia. Por ello, el guía de turismo debe estar al tanto de las características, costumbres y perfil del visitante extranjero.

## PARTE 6

### “El guiar es un arte invisible.”

Es la capacidad de liderazgo ejercida por el Guía de Turismo hacia el turista o turistas en forma cortés, responsable y prudente, para encaminarlo con seguridad y eficiencia por los atractivos turísticos, durante el desplazamiento hacia el destino y el guiado propiamente del atractivo. La actividad de guía de turismo no debe ser confundida con el organizador o monitor de excursiones y paseos sociales, ya que involucra mucho más que ello.

El arte de guiar es la habilidad que el guía nacional desarrolla para seleccionar la información turística y presentarla al turista de forma simple y precisa, permitiéndole ver, interpretar y entender por su propia cuenta. La habilidad del Guía Nacional, cuando es bien ejecutada, es invisible.

#### 6.1. El Guía Nacional controla y maneja el grupo

El arte de guiar requiere preparación y planificación de las actividades que se desarrollarán con los visitantes, lo primero que el guía nacional hace es acomodar su presentación de acuerdo a las características del trayecto a recorrer.

Cada guía tiene su forma y tiempos de entregar la información al cliente de acuerdo a su propia experiencia o según los requerimientos del operador para el cual trabaja. Sin embargo, en este capítulo se sugiere al guía que siga un orden que le permita entregar la información de forma coherente de acuerdo con el tipo de servicio, los lugares visitados y la cronología de los eventos que informe. Así mismo informar al turista sobre las limitaciones y/o restricciones en caso de haberlas.

#### 6.2. Traslado (transfer).

Los traslados más frecuentes son entre el aeropuerto y un establecimiento de hospedaje o viceversa. Su misión es dar soporte logístico al traslado, solucionando todas las dificultades que pudieran surgir, por lo que es indispensable que domine el idioma del turista.

El servicio de traslado o transfer se dividen en 2 modalidades:

- Traslado del lugar de arribo (aeropuerto, terminal terrestre, estación de tren) al establecimiento de hospedaje o check in; servicio mejor conocido como **Transfer In**.
- Traslado del establecimiento de hospedaje al lugar de embarque o check-out; servicio mejor conocido como **Transfer Out**.

## **6.2.1. El Trasladista**

Es generalmente un Guía Nacional de Turismo autorizado, la persona encargada de realizar un transfer o traslado a una o varias personas entre los dos puntos pre establecidos, brindando información sobre los diversos aspectos relacionados con su próxima estadía o con su próximo viaje, de forma básica, precisa, breve y específica.

Para el ejercicio de su labor, el Trasladista debe contar con los conocimientos que le permiten desarrollar de manera eficiente y satisfactoria estas funciones como las siguientes:

- Conocimientos básicos de legislación turística y del sistema aero-comercial.
- Conocimiento de los trámites a seguir ante cualquier eventualidad dentro del servicio (revisar PARTE 7).
- Conocimiento de rutas de desplazamiento, principales y alternas en la ciudad.
- Conocimiento de los atractivos turísticos y puntos de interés intermedios ubicados a lo largo de la ruta.
- Maneja información genérica y actual del país y ciudad.
- Maneja información general de los principales atractivos turísticos, culturales y naturales a nivel nacional.
- Maneja información básica sobre los principales itinerarios de tours que maneja la operadora para que en caso de días libres el turista tenga información de las opciones disponibles.

## **6.2.2. Recepción del turista:**

En el Transfer In la recepción generalmente se realiza en el aeropuerto, aunque también puede realizarse, terminales fluviales, terminales marítimos o terminales terrestres. Esta función es el primer paso en el trato directo con el turista, por lo que el encargado debe dar una buena impresión y brindar un servicio de calidad, para que el turista se forme una idea del servicio que se le brindará en el futuro próximo.

Las mejores prácticas dentro esta función son las siguientes:

- Solicitar a la agencia detalles y características de los turistas que va a atender.
- Coordinar con la agencia la hora de llegada, el número de turistas, el nombre del turista o grupo, así como el nombre de la aerolínea o empresa de transporte y otros datos relacionados, como por ejemplo el número de vuelo.
- Tener todo el material y la documentación necesaria para realizar el servicio y entregarlos a los turistas (programas y/o itinerarios, vouchers de servicios, boletos de viaje, tags de maletas, mapas y demás documentos que la agencia de viajes considere pertinente).
- Elaborar un letrero lo suficientemente visible donde se detalle el nombre de la agencia y el nombre y apellido del turista o nombre del grupo o cuenta, según el caso.
- Coordinar con la agencia los detalles del transporte contratado (nombre de la empresa, tipo de unidad de transporte, nombre del chofer y teléfono).
- Confirmar con la debida anticipación la hora de llegada del transporte (bus de transporte, u otro medio según el caso).
- Coordinar con el chofer la ruta principal a tomar y las posibles rutas alternas, en caso de situaciones inesperadas.
- Llegar al lugar de arribo (aeropuerto, terminal terrestre, marítimo o fluvial) con anticipación para poder tomar una ubicación adecuada y visible.
- Ubicar al turista o grupo y verificar que todos los turistas hayan arribado; verificar que todo el equipaje esté completo y en buen estado.
- Chequear y verificar que el pasaporte del turista, su documento nacional de identidad, y su hoja de migración tengan el sello y la fecha de llegada.
- Ofrecer su apoyo o ayuda con el equipaje, ya sea acercándole un carrito u ofreciéndole la ayuda de un maletero del lugar de arribo.
- Conducir al turista hacia la unidad de transporte, vigilando con cuidado el entorno para evitar la presencia de personas ajenas y posibles robos.
- Verificar el ingreso de las maletas en la unidad de transporte y contarlas. Pagar las propinas a los maleteros.

- Verificar que todos los turistas tengan sus pasaportes, documento nacional de identidad, tarjeta andina de migraciones selladas, u otros documentos de viaje con la fecha correcta de ingreso al país.
- Verificar que todos los turistas estén dentro de la unidad de transporte antes de partir al destino.

### **6.2.3. Transfer in.**

#### **Durante el traslado del lugar de arribo al establecimiento de hospedaje.**

En la unidad de transporte brindar la información básica o briefing durante el recorrido hasta el establecimiento de hospedaje, pudiendo completar la información en el momento del check-in, en la recepción del establecimiento de hospedaje.

Los datos e información que debe incluirse como mínimo en cada briefing son los siguientes:

1. Información básica del país (población, división política, tipo de gobierno, nombre del presidente, moneda nacional, lengua y religión).
2. Información básica de la ciudad (población, altura, y región natural). Como información adicional se puede dar una breve reseña histórica de la ciudad, de acuerdo a la hora de llegada y el ánimo del turista.
3. Pautas de salubridad en la alimentación y de cuidados por el mal de altura o soroche (dependiendo de la ubicación).
4. Pautas de seguridad en las calles y dentro de los recintos públicos, como también pautas de seguridad de los artículos de valor, pasaporte, dinero, tarjetas de crédito, máquinas fotográficas, etc.
5. Información sobre el tipo de cambio y recomendaciones para el cambio de monedas y billetes.
6. Pautas sobre el servicio de taxis y transporte público. Información sobre el costo del los servicios de llamadas internacionales e Internet.
7. Información sobre los horarios de atención al público de bancos, comercios y farmacias.

8. Señalar los puntos de interés en la ruta.
9. Entregar y explicar la documentación enviada por la agencia, necesaria para su estadía (voucher de servicios, itinerario, tickets aéreos, tags de maletas, mapas, etc.).
10. Explicar el itinerario del programa a cumplir y comparar el itinerario local con el itinerario que la agencia internacional ha entregado al turista. En caso de existir diferencia entre ambos itinerarios, se debe informar a la agencia operadora.

Durante la explicación del itinerario, se debe dar la siguiente información:

1. Explicación de los servicios turísticos en cada ciudad (hospedaje, alimentación y tours incluidos, así como impuestos no incluidos).
2. Descripción de las características de las unidades de transporte que se utilizan en los distintos destinos.
3. Información sobre el clima y la vestimenta apropiada a usar en cada uno de los destinos y los tours.
4. Indagar sobre las restricciones alimenticias de los turistas y sobre las enfermedades que padezcan.
5. Conducir y acompañar al turista a la recepción del establecimiento de hospedaje y asistirlo en el check-in hasta el término del mismo.
6. Entregar las llaves de las habitaciones. Informar al turista sobre los servicios básicos del establecimiento de hospedaje, sus restricciones y la hora del check-out.
7. Informar los horarios de comidas del establecimiento de hospedaje y la ubicación de las áreas de restaurantes y habitaciones.
8. Coordinar con el turista la programación de la llamada de despertar y del recojo de maletas, de ser el caso, según el programa establecido y los requerimientos del turista.
9. Informar sobre la programación del día siguiente y establecer la hora de recojo.
10. Brindarle al turista los teléfonos del operador local y los teléfonos de emergencia.

11. Establecer contacto con la agencia operadora en caso surja algún problema durante el traslado.
12. Informar el final del traslado a la agencia operadora.

### **6.2.4. Transfer out.**

#### **Durante el traslado del establecimiento de hospedaje al lugar de embarque.**

1. Recabar todo el material y documentación necesaria para realizar el servicio y entregar al turista.
2. Coordinar con la agencia el lugar de recojo, la hora, el número de turistas y el nombre del turista o grupo, así como el número y hora de salida del medio de transporte utilizado (vuelo, nombre de la línea aérea, etc).
3. Coordinar con la agencia los detalles del transporte contratado para el traslado al lugar de embarque (nombre de la empresa, tipo de bus y nombre y teléfono del chofer).
4. Coordinar y confirmar con el transporte la hora de recojo, calculando el tiempo para llegar con anticipación al lugar de inicio del servicio. Tener presente que el traslado para un vuelo internacional deberá terminar 2 horas antes de la hora estimada de salida del vuelo, y para los vuelos nacionales, 1 hora antes de la misma.
5. Confirmar con la agencia operadora o con la empresa de transporte si se mantiene en el horario previsto.
6. Coordinar con el chofer la ruta principal a tomar y las posibles rutas alternas en caso se presenten inconvenientes, de acuerdo a normas de la empresa.
7. Contactar al turista o grupo y asistirlos en el check-out del establecimiento de hospedaje
8. Verificar que traiga consigo los voucher de servicio, tickets de viaje y de más documentación necesaria para su próximo destino (de ser el caso).
9. Verificar si retiro todos sus objetos personales y de valor de la caja de seguridad del establecimiento.
10. Chequear y contar el número de maletas en presencia de los turistas antes que los maleteros del establecimiento de hospedaje suban el equipaje a la unidad de transporte.

11. Conducir al turista o grupo a la unidad de transporte y reconfirmar el número de maletas con los maleteros y el chofer.
12. Contar el número de turistas antes de partir o constatar de otro modo la presencia de todos los pasajeros previstos.
13. Recolectar el reporte de evaluación de servicios y recoger información sobre la satisfacción del servicio brindado.
14. En ruta, explicar el procedimiento de chequeo en el lugar de embarque y el costo de las tasas o cualquier otro pago que se requiera para el embarque.
15. Verificar que no haya quedado alguna pertenencia del turista dentro de la unidad de transporte.
16. Conducir al turista o grupo al counter de la línea aérea o de la empresa de transporte y asistirlo en el chequeo (de ser posible) o informar las condiciones para la realización del mismo, en caso el turista lo tenga que hacer por su cuenta.
17. Establecer contacto con la agencia operadora en caso surja algún problema durante el traslado, o durante el check in en el counter de la empresa de transporte.
18. Sugerir al turista que esté atento a la llamada de embarque.
19. Acompañar al turista hasta el ingreso a las salas de embarque y del control migratorio y/o policial (de ser posible).
20. Informar el final del traslado a la agencia operadora.

### **6.3. El guía nacional distribuye y maneja tiempos dentro del itinerario**

El guía sabe organizar sus servicios en forma adecuada para ejercer un buen uso del tiempo de los clientes durante la excursión. Al comienzo de la excursión el guía debe informar al pasajero de la duración de la excursión en términos de horarios (detenciones, visitas, traslados).

Si el grupo se atrasa de acuerdo a un itinerario establecido, se debe tratar de apurarlos sin presionar o de ser necesario se puede coordinar una modificación del itinerario con la operadora, previo consentimiento del grupo. Se debe esperar a cada pasajero retrasado y solicitarle

individualmente que por favor no se demore o acompañarle en la próxima visita tratando de no incomodarlo.

Se debe calcular el tiempo de cada una de las detenciones y avisar a los pasajeros en forma clara el tiempo disponible tomando en cuenta que pueden tomar un par de minutos más. Unos 10 minutos antes de cada salida se debe comenzar a llamar a los pasajeros para que suban al bus y de esta manera lograr la puntualidad requerida. El Guía no puede olvidar nunca contar el número de pasajeros luego de cada parada para asegurar que todos estén en sus lugares.

En caso de existir un retraso considerable, se debe avisar al operador para que se determinen los apoyos y gestiones necesarias como: conexión con un vuelo, demorar la salida de un vuelo o bus, cambiar el horario de un pasaje, retrasar una comida o celebración, etc.

### **6.4. Excursiones**

“El Guía Nacional desarrolla una excursión con entusiasmo”.

#### **6.4.1. Contenidos que el Guía Nacional emplea.**

Los contenidos que el Guía Nacional debe dominar para desarrollar adecuadamente una excursión son:

- Ubicación geográfica: exacta y en relación a otros destinos.
- Historia: primeros habitantes, hitos históricos.
- Culturas, fiestas y leyendas de las zonas a visitar
- Actividades económicas a las que en la zona se dedican sus pobladores,
- Descripción del atractivo: a medida que se visitan en la excursión.
- Oportunidades de shopping y artesanías: datos fijos y seguros.
- Gastronomía típica de la zona: preparación y degustación de platos y bebidas locales.

#### **6.4.2. Guiar una excursión en bus**

Una vez que el guía sabe cuál es el servicio que debe proveer y ha conocido las caras de sus clientes, es importante dirigirse a ellos con mucho entusiasmo y de manera formal y cordial.

*“Buenos días damas y caballeros, bienvenidos a..., a nombre de... Les damos la más cordial de las bienvenidas a nuestra zona y esperamos que su estadía sea placentera y llena de experiencias positivas”.*

Posteriormente el guía se debe identificar con su credencial y debe presentar al conductor del vehículo de la misma forma:

*“Mi nombre es..., soy guía nacional del Ecuador, representando a la agencia... Y el conductor profesional de nuestro vehículo se llama...”*

Luego, el guía debe entregar una breve descripción de la excursión incluyendo un resumen del itinerario a cubrir durante la excursión y el tipo de atractivos que se visitarán o conocerán durante la misma.

Se sugiere que parte de su presentación la dedique a mostrar como identificar al vehículo que presta los servicios a los pasajeros para indicar también que el vehículo corresponde a transporte privado de pasajeros, y si se cree conveniente mostrarles un mapa del recorrido que se realizará, luego se puede conversar con ellos directamente para responder sus consultas.

Es recomendable reservar el primer asiento del bus para sí mismo y entregar la información sentado, de esta manera se evitan caídas o accidentes. El guía de nacional conoce muy bien el trayecto a seguir, incluso sabe reconocer los lugares visitados más que el chofer para así sortear los posibles inconvenientes en la ruta.

Una de las responsabilidades previas a la excursión es la revisión de equipos del vehículo como: aseo del vehículo, calibración del micrófono fijo o móvil, estado de los neumáticos, botiquín de emergencia.

### **6.4.3. Guiar una excursión a pie**

Antes de comenzar la excursión debe informarle al grupo sobre la duración de cada visita y la excursión para que el visitante pueda planificar su tiempo y apreciar mejor los atractivos; también se debe informar las facilidades de la excursión, los requerimientos especiales para visitar los lugares determinados y la reglamentación local. Por ejemplo, se debe informar si los accesos a los museos están incluidos o cada turista debe pagar al ingreso, si se pueden tomar fotografías o posar con los monumentos y si es adecuado adquirir productos locales durante la visita.

Cuando se realiza una excursión a pie con un grupo de visitantes, el guía nacional debe saber mantener al grupo unido para entregar la información de forma que todos sus integrantes puedan escucharla. Finalmente, el guía nacional de turismo debe estar consciente de que no todos los visitantes se desplazan a la misma velocidad, por lo que debe regular el tiempo suficiente para que todos participen de la misma experiencia evitando sobresaltos y demoras.

## **6.5. Sugerencias para Guiar.**

El guía nacional debe conocer con antelación los recorridos de los circuitos turísticos en los que se va a desempeñar, así como los atractivos que se encuentren en ellos. No es conveniente que el guía guíe circuitos que no conoce personalmente, ya que puede perder la veracidad de todo su actuar y, por ende, la confianza del turista.

Para ello, el guía debe realizar investigación bibliográfica y participar de salidas a terreno para conocer los circuitos turísticos en compañía de otros guías de mayor experiencia, con el objeto de aprender de ellos y lograr información adicional a lo ya investigado por él.

Luego de conocer muy bien los lugares que recorrerá con sus clientes, el guía de turismo debe organizar la excursión de acuerdo con la disponibilidad de tiempo de los visitantes y de los lugares a visitar. Esto también implica analizar el timing o itinerario de la salida.

Cuando el guía de turismo planifica la visita al interior de un edificio debe preocuparse de verificar que todo el grupo sepa las características del lugar.

El Guía de Turismo se encarga de hacer las coordinaciones en los almuerzos y/o cenas que tengan incluido dentro del programa del tour. Y asistir a los turistas con detalles como traducción en órdenes a la carta o con los pagos de los consumos extras.

Así mismo el Guía nacional asiste al turista como servicio de colaboración y ayuda oportuna, eficiente y suficiente que presta al turista en diversas situaciones y eventualidades que se presenten durante su viaje, procurándole la mayor satisfacción y bienestar posibles y tomando las decisiones que le puedan afectar durante el recorrido, así como traducciones, asistencia en compras, ocuparse de los primeros auxilios en caso de necesitarlos, etc.

## **6.6. Manejo de equipaje**

Una de las posesiones más importantes de un turista durante su viaje es su equipaje. El correcto manejo que un guía le dé a las maletas, bolsos o mochilas de un cliente será bien apreciado.

Se debe vigilar atenta y sigilosamente el movimiento que realiza el equipaje del cliente, sabiendo el número de piezas que transporta, colores y marcas, reconociendo y recordando al personal que lo traslada en los hoteles.

## **6.7. Despedida**

Informar sobre los circuitos turísticos o atractivos de la ciudad o país que puedan ser visitados fuera de su itinerario, en caso el turista lo requiera, de acuerdo a su tiempo libre.

Cuando la excursión llega a su fin el guía debe orientar la atención del visitante hacia los siguientes pasos en su itinerario, realizando un rápido resumen de las gestiones que se deben realizar por parte del cliente en torno a sus próximos destinos, tales como: confirmación de vuelos, programas, compra de tickets, reserva de espacios, etc. De tal forma de irle preparando para lo que viene de su viaje.

Asimismo, el Guía debe despedirse con la misma actitud amable con que saludó al comienzo de la excursión, tratando de ponerle un sello propio a sus palabras finales incluyendo una despedida formal y cordial a damas y caballeros en nombre de la empresa, por ejemplo:

*“Damas y caballeros, a nombre de... Les deseamos un excelente viaje y esperamos tenerles pronto de vuelta. Muchas gracias por su preferencia”*

### **6.8. Manejo de la propina:**

Los clientes que se sienten bien atendidos, generalmente entregan al guía una propina en dinero como agradecimiento por los servicios prestados. Esta gratificación no es obligatoria y no siempre que se haga un buen trabajo se recibirá en forma automática. Dependerá siempre de la voluntad del cliente y su grado de satisfacción. El guía no debe realizar sus servicios anticipando que recibirá una propina.

Cuando se atiende a un grupo y se cree que la propina será generosa, lo usual es que el guía comparta lo obtenido con el conductor del vehículo, ya que fue quién le ayudó durante todo el trayecto a atender a los pasajeros de la excursión.

### **6.9. Actividades del Guía después del servicio.**

Ya la excursión ha terminado y hay que realizar un informe a la operadora de lo que en ella aconteció. Se debe tener en mente que aquel que ha confiado el guiado de sus clientes, no sabe cómo se desarrolló la excursión o si hubo algún problema que pueda traerle complicaciones posteriores para su gestión. Por ello, siempre se debe reportar cualquier novedad ocurrida durante el trayecto de la excursión. Algunas situaciones comunes son: enfermedad transitoria de algún pasajero o su derivación a un centro de salud; choque vehicular; problemas con los menús; mal servicio ofrecido por los proveedores contratados; pérdida de conexión con servicios por retraso, etc.

#### **6.10. El Guía nacional está sujeto a control de calidad**

El REPORT es un instrumento que operadores entregan en un sobre sellado al cliente para que éste evalúe los servicios de alojamiento, alimentación, traslados, guías y otros; generalmente se omite pero que es altamente necesario. También sirve para corroborar los comentarios y reclamos que haya hecho el cliente a su operador o agente de viajes local.

Se puede incluir la opinión personal del guía en el REPORT solicitado, en materias como la descripción del cliente atendido, el servicio entregado por otros proveedores al mismo cliente, etc., lo que ayudará al operador a tener una retroalimentación de los servicios de su empresa para mejorar sus debilidades y reforzar sus fortalezas.

## **PARTE 7**

### **“El Guía Nacional como Tour Líder”**

Tour Manager, Tour Conductor, Tour Director, Tour Leader o Tour Escora (TC), son los diferentes nombres con los que se le designa a la persona encargada de acompañar en todo momento a un grupo de turistas, del que es responsable, en viajes o recorridos, nacionales o internacionales.

Son contratados por las agencias mayoristas del exterior o por el tour operador nacional, con el fin de supervisar que los programas de visita se cumplan, para velar por la calidad de los servicios contratados y asistir a los turistas integrantes del grupo en cualquier requerimiento que tengan durante todo el viaje designado en el programa a cumplir.

La información turística que proporciona es general y puntual. No suministran información ilustrativa, esa es la función de los Guías de Turismo, resuelve a los turistas problemas técnicos relacionados con los servicios incluidos y contratados.

Los Guías de Turismo que tienen viajes terrestres cumpliendo la labor de guiado, pueden asistir a los TC compartiendo o asistiéndoles en algunas de sus funciones, o asumiéndolas en su totalidad en caso los turistas no cuenten con un TC.

Las funciones del TC en el ejercicio de su labor, son las siguientes:

- Verificar la documentación asignada al viaje terrestre como: relación de turistas (con número de pasaporte), lista de garitas, rooming list, itinerario, cupones de la agencia y material visual (mapas, folletos).
- Verificar el monto de dinero asignado al viaje, incluyendo los pagos en efectivo de alimentación, propinas u otros servicios.
- Asimismo, debe verificar los topes de los gastos que deba realizar en cada rubro. Recabar el dinero por concepto de viáticos.
- Tener los contactos y números telefónicos de emergencia del tour operador, como de los operadores locales de los destinos incluidos en el programa.
- Realizar el check-in y check-out en los establecimientos de hospedajes, supervisar la asignación de habitaciones y el manejo del equipaje.
- Coordinar la programación de las llamadas de despertar y el recojo de maletas.

- Chequear y contar el número de maletas en presencia de los turistas a la hora de dejar un establecimiento de hospedaje y dirigirse a otro destino.
- Reconfirmar el número de maletas con los maleteros y el chofer.
- Informar sobre los servicios que proporcionan los establecimientos de hospedajes y restaurantes incluidos en su programa, así como aclarar sobre los servicios y/o alimentación a cargo del operador.
- Supervisar la atención en los establecimientos de hospedajes o restaurantes.
- Supervisar que el chofer asignado a la unidad de transporte turístico cumpla con las normas vigentes en el Reglamento de Tránsito, sobretodo respetando la velocidad máxima asignada a los viajes terrestres en las carreteras del país.
- Velar por la salud y seguridad de los turistas en la unidad de transporte y durante el recorrido, tanto de la integridad física como de los objetos personales.
- Efectuar el pago del establecimiento de hospedaje y restaurantes.
- Controlar la calidad de todos los servicios del viaje y velar por el cumplimiento de los servicios contratados e incluidos en el programa.
- Solucionar problemas y eventualidades, adoptando las conductas más adecuadas ante imprevistos.
- Establecer comunicación con la agencia ante cualquier duda o inquietud del turista, respecto a su itinerario y programa establecido o ante cualquier problema que se suscite en el viaje.

### **Realizar las coordinaciones con los operadores locales:**

En el desempeño de esta función, el TC hace las coordinaciones necesarias para que los servicios contratados se cumplan tal cual fueron contratados y ofrecidos a los turistas.

Las buenas prácticas en el desempeño de esta función son:

- El día anterior, establecer comunicación telefónica con los proveedores de servicios en los destinos para confirmar las reservas del viaje (medio de transporte, guías locales, establecimiento de hospedajes, restaurantes, transporte, etc.).
- Confirmar con el transporte turístico la hora de recojo.
- Verificar con el Guía de Turismo el itinerario y los lugares a visitar incluidos en el programa, así como confirmar la hora de inicio del tour.
- Confirmar la reserva de habitaciones en el establecimiento de hospedaje respectivo, de acuerdo al número de turistas.
- Confirmar y realizar las reservas de mesas en los restaurantes, coordinar las comidas y supervisar las opciones del menú.
- Informarse previamente sobre huelgas, manifestaciones, cierre de carreteras o cualquier inconveniente que pueda afectar el desplazamiento del grupo hacia su próximo destino, para tomar las medidas necesarias, previa coordinación con la agencia operadora.
- Controlar y supervisar las visitas opcionales (venta, inscripción, reserva, cobro, etc.).

### **Asistir al grupo:**

Mediante esta función el TC brinda su colaboración y ayuda oportuna ante cualquier problema que pueda tener algún miembro del grupo.

Las buenas prácticas en este punto son:

- Asistir al grupo en la compra de objetos o souvenir de su interés en los mercados y tiendas.
- Asistirlos en los primeros auxilios y coordinar su ingreso a los centros hospitalarios.
- Auxiliar y asistir a los turistas en caso de robo o pérdida de documentos y acompañarlo a realizar la denuncia respectiva.
- Asistirlos a la hora de realizar el cambio de monedas y billetes.
- Apoyarlos en la traducción del idioma a la hora de comunicarse con otras personas.

- Asistirlos en el uso de cabinas telefónicas y/o compras de tarjetas de teléfono, llamadas internacionales, servicio de correo, compra de estampillas, compras de medicamentos en farmacias, etc.
- Asistir y/o acompañar a los turistas durante el tiempo libre que tengan en cada ciudad. En caso los turistas quieran salir fuera del establecimiento de hospedaje por su cuenta, proporcionarles una tarjeta del establecimiento de hospedaje y darles toda la información que requieran para que puedan retornar sin inconvenientes y con la seguridad del caso.

### **Orientar y asesorar al grupo:**

Se refiere a la función por medio del cual el TC suministra información o puntos de referencia generales sobre diversos aspectos relacionados con su viaje.

Las buenas prácticas en esta función son:

- Asesorar respecto a la elección de restaurantes y comidas, salidas nocturnas, servicios religiosos, medidas de seguridad, comportamiento, vestimenta.
- Informar y asesorar respecto a las características de los productos típicos del lugar, para que las tome en cuenta a la hora de la compra.
- Orientar respecto a las actividades que se pueden realizar en el lugar, de acuerdo a los requerimientos del grupo y el tiempo libre de los mismos, para que pueda ofrecer y vender visitas opcionales.
- Uso perfecto del idioma en el cual ejerce su labor.
- Técnicas de primeros auxilios.
- Procedimientos de etiqueta social.
- Maneja información de los principales atractivos turísticos, culturales y naturales a nivel nacional y mundial.
- Conocimiento de los atractivos turísticos y expresiones culturales.
- Maneja información actual y general del país y de cada ciudad que se visita.

- Maneja una base de datos con información detallada y actualizada de aeropuertos, líneas aéreas, establecimiento de hospedajes, transporte turístico, etc., con números telefónicos, contactos y números de emergencia.
- Conocimiento de las alergias y tipo de alimentación de los turistas.
- Conocimiento de las enfermedades y la medicación de los turistas.
- Conocimiento del sistema de reembolso y/o compensación que tiene el tour operador ante servicios no prestados al turista.

## PARTE 8

### “El Guía nacional soluciona problemas”

Como profesional entrenado el guía nacional debe estar capacitado para dar soluciones prontas y efectivas a las diversas situaciones que pueden atentar contra la satisfacción del cliente, las cuales se dan debido a causas que están fuera de nuestro control pero que sin embargo es nuestra responsabilidad atenderlas.

Los problemas más comunes, que se presentan y que el Guía Nacional tiene la responsabilidad de asistir, coordinando con la empresa operadora, son los siguientes:

#### **8.1. Cancelación de vuelos**

El guía debe seguir las siguientes sugerencias según la razón de la cancelación.

##### **8.1.1. Cancelación de vuelo por razones técnicas.**

Debido a un mal funcionamiento del avión. En este caso, la línea aérea asume la responsabilidad. En estos casos corresponde:

- Ayuda a recuperar los tickets aéreos y equipajes.
- Asiste al turista para que tome el siguiente vuelo (de ser posible).
- Exige que la aerolínea asuma los gastos de alojamiento, traslados (in/out) y comidas de ser el caso.

##### **8.1.2. Cancelación de vuelos por razones climáticas:**

Es una situación fortuita, por lo que la línea aérea no se responsabiliza y es el turista el que asume los gastos que genere la demora.

En estos casos corresponde:

- Ayuda a recuperar los tickets aéreos y equipajes.
- Asiste al turista en el siguiente vuelo.

- Traslada al turista al establecimiento de hospedaje, en caso el vuelo se re programe para el día siguiente.

### **8.2. Pérdida de equipaje o pertenencias.**

El guía debe siempre estar presto a asistir al turista en medio de un problema como este, para lo cual se deben tomar en cuenta las siguientes sugerencias según la circunstancia en que se da la pérdida de los artículos.

#### **8.2.1. Pérdida de equipaje por culpa de la aerolínea:**

En todos los aeropuertos existe un departamento al cual dirigirse en caso de daños o pérdida del equipaje, su nombre es Lost & Found o Departamento de Objetos Extraviados, y el documento que se expide cuando se producen irregularidades con las pertenencias de los clientes se conoce con el nombre de PIR (Property Irregularity Report).

Verifica que el turista haya solicitado y llenado adecuadamente el documento PIR antes de salir del aeropuerto. En de caso que aparezca el equipaje, se debe exigir a la aerolínea el envío del mismo al establecimiento de hospedaje o al lugar de destino o correr con los gastos del envío. En caso no que aparezca, exige a la aerolínea el pago de una indemnización económica en coordinación con el pasajero, y la agencia.

#### **8.2.2. Asistencia por pérdida o robo de pasaporte.**

Este es un servicio de asistencia en el cual el Guía Nacional acompaña al turista a realizar los trámites pertinentes para la solución de este problema previo acuerdo del mismo con la agencia operadora.

Se trata de asistir como traductor, acompañar al turista a realizar una denuncia policial en la comisaría respectiva. Estar informado sobre la documentación necesaria para realizar el trámite del nuevo pasaporte o salvoconducto (copia del pasaporte perdido con el número y fecha de emisión y expiración del mismo; fotos tamaño pasaporte). Y acompañar al turista a la embajada respectiva.

En el caso de perder la **Tarjeta Andina de Migraciones (TAM)** tan solo se informa al turista que tiene que solicitar una nueva hoja en el counter de la aerolínea y llenarla correctamente para posteriormente pagar la tasa de penalidad.

#### **8.2.3. Robo de objetos personales**

Si el robo de los objetos sucede durante una excursión lo primero es informar a la agencia operadora de los hechos y con el consentimiento del turista solicitar autorización para suspender el tour y continuar con el siguiente proceso.

El Guía acompaña al turista a realizar la denuncia policial asistiendo en la elaboración de un documento donde debe constar: una lista de objetos robados, con el valor aproximado de cada uno; el día, el lugar y la hora del robo, así como la descripción del mismo.

El guía debe obtener copia de toda la documentación posible y luego entregárselos al encargado de la cuenta en la agencia operadora para los fines que el turista estime conveniente.

### **PARTE 9**

#### **“El Guía nacional es un profesional con principios”**

La ética profesional es una obligación para cada Guía de Turismo, Trasladista y/o Tour Lider. Quienes siempre deben tener en consideración los siguientes principios básicos y buenas prácticas:

- Tener presente en todo momento la presentación y comportamiento personal ante los turistas.
- No dar información que perjudique la imagen del país, de la ciudad y/o del tour operador a cargo de los servicios.
- Contribuir con la conservación cuidando los lugares de visita y denunciando a atenten contra ellos.
- Cumplir con las normas de confidencialidad por ejemplo no proporcionando información de los turistas a personas que no pertenezcan a la agencia y/o el tour operador, salvo que existan instrucciones específicas para hacerlo.
- Cumplir las normas del tour operador en la programación y realización, como por ejemplo: utilizar el uniforme, credenciales o identificaciones que el tour operador designe.
- No ofrecer o vender servicios turísticos ajenos a los que el tour operador proporciona y que se puedan considerar como competencia desleal.

- Tener presente que la relación con nuestros turistas es meramente profesional, y en lo posible se debe mantener bajo dichas condiciones; salvo que exista algún caso especial que amerite desarrollar otra clase de vínculo personal.
- Respetar los servicios aceptados y no cancelarlos por prestar otros servicios con otros operadores por un mejor beneficio económico.
- Evitar fumar o consumir bebidas y/o drogas que afecten el normal desempeño ante los turistas.
- Cumplir en presentar los servicios contratados y lo alterarlos arbitrariamente.
- Detallar lo realmente gastado, y entregar los documentos necesarios para justificar los costos directos, entregados por requerimiento de la operación.

Todas estas buenas prácticas, el Guía las realiza transmitiendo valores, costumbres y tradiciones, informando con veracidad y responsabilidad; velando por la identidad cultural y el pluralismo étnico de los pueblos; y contribuyendo a la creación y el fortalecimiento de la conciencia turística de la población en aspectos referentes a la protección, preservación y vigilancia del patrimonio cultural, arqueológico, natural y social.

**PARTE 10**  
**“El Guía nacional y el ambiente”**

**10.1. La relación entre el Guía Nacional y el Medio Ambiente.**

El ambiente es un atractivo que se ofrece a los turistas, así mismo es receptor de un impacto negativo o positivo. El guía de turismo es el encargado mostrar los atractivos y recursos turísticos, a través de la conducción de visitantes, cuidando y conservando el ambiente y la biodiversidad como también restos arqueológicos.

El manejo adecuado de los recursos naturales y culturales (acciones de manejo de residuos, reducción de ruidos), a fin que el turista sea parte del proceso de desarrollo sostenible de la zona visitada. De manera que lograr la sostenibilidad del lugar visitado, mediante el respeto de los turistas a nuestros recursos culturales o naturales, logre que las generaciones venideras, también los disfruten.

**10.2. Las buenas prácticas ambientales del Guía Nacional de Turismo**

**10.2.1. Infórmate sobre el sitio visitado**

Consulta sobre las regulaciones ambientales que existan en el lugar, en especial cuando sean monumentos arqueológicos o áreas naturales protegidas. Pregunta al inicio de la visita si existen nuevas disposiciones de control, en especial, sobre fauna silvestre. Donde no hay regulaciones, establece las tuyas o infórmate con los especialistas.

**10.2.2. El Guía Nacional controla insumos:**

Evita comprar bebidas que vienen en botellas plásticas, dale preferencia a las contenidas en botellas de vidrio. Aunque el plástico puede ser reciclado, el vidrio es más eficiente e higiénico y se recicla todas las veces que se requiera y no pierde propiedades. El vidrio reciclado ahorra de 25 a 32% de la energía utilizada para producir vidrio nuevo. Si no puedes re-usar un envase de plástico córtalo por la mitad para evitar su uso indebido.

Usa pilas recargables, te ayudarán a ahorrar dinero y reducirás la contaminación. Carga siempre un par extra de pilas para ayudar al turista en caso de necesidad. Pide las pilas usadas y disponlas adecuadamente.

Promueve el uso de productos biodegradables, sobre todo si hacen paseos en zonas naturales. Y presta atención a los equipos y servicios que brindas al turista. Dejará muy mala impresión un bus que emite gases de monóxido de carbono por deterioro del motor u otras partes.

### **10.2.3. El Guía Nacional es responsables con el ambiente y las localidades.**

Dale preferencia al consumo de jugos y refrescos de frutas de la localidad, de esta manera permitirás que la comunidad perciba beneficios directos del turismo y se muestre positiva en el futuro a colaborar. Asimismo verifica su proceso de elaboración, garantizando al turista que cuenta con adecuada sanidad y calidad.

Las comunidades próximas a los atractivos turísticos están continuamente desarrollando iniciativas de intercambio comercial con los visitantes, como la elaboración de artesanías, recuerdos, venta de frutos o productos, servicios de alimentación, etc.

Las artesanías son el más importante reflejo de la cultura e identidad local y sus beneficios van directamente a las poblaciones de las localidades visitadas. Además, son producidas con muy bajo impacto para el ambiente y contribuyen a incrementar la valoración de la cultura local.

Identifica estos lugares, así como verifica y respeta las regulaciones sobre vedas y especies en peligro de extinción.

En ambientes naturales, ayuda a los visitantes a disponer apropiadamente la basura. Y en caso de no haberlos, instala un tacho de basura provisional y sugiere al administrador de sitio la instalación de estos tachos. En un área natural protegida, sugiere al turista que conserve sus residuos sólidos y los disponga a su regreso a la ciudad.

Asegúrate de contar con un equipo portátil ó implementa uno provisional en caso de emergencia. Coordina con las poblaciones nativas para que cuenten con un lugar adecuado (artesanal) para las disposiciones fisiológicas de los turistas.

### **10.2.4. Respeta y haz respetar los senderos de guiado,**

No permitas que los turistas se desplacen solos fuera de estas rutas. Presta especial atención a este detalle en áreas protegidas y de naturaleza en los que puede perturbar a la fauna silvestre y perder la oportunidad de valiosas observaciones, así como para evitar accidentes.

Esfuérzate en controlar el ruido producido por el grupo en especial, en áreas naturales protegidas ya que el mismo puede espantar la vida silvestre o perturbar la experiencia de otros turistas. Es importante sensibilizar a los visitantes acerca de la importancia de respetar la naturaleza con el beneficio de maximizar su oportunidad de observar especies tímidas o esquivas.

No permitas que los turistas ingresen especies de flora o fauna exótica a las áreas naturales, éstas pueden convertirse posteriormente en especies invasoras o peor aún, pueden ser portadoras de enfermedades para las cuales las especies nativas pueden no tener defensas.

Si los turistas buscan enriquecer su experiencia con una fogata, recoge la madera requerida sólo en los lugares específicamente designados, para ello controla la recolección de leña para evitar accidentes o perturbar a la fauna, pues los troncos pequeños son también refugio de pequeñas especies.

Toda interacción con comunidades nativas debe ser adecuadamente planificada. Controla la buena voluntad del turista al dejar regalos como prendas de vestir o artículos electrónicos a gente de las comunidades nativas ya que es muy posible que los próximos visitantes puedan defraudarse al encontrar a estos pobladores con prendas importadas o peor aún, pueden transmitirles enfermedades para las cuales no estén preparados.

Muchas veces los turistas se sienten tentados a llevar pedazos de restos arqueológicos, plantas, flores, nidos de los lugares visitados. Si cada turista que visitara el lugar se llevara una muestra, muy pronto dejaría de existir el recurso.

A veces los turistas se sienten tentados en dejar una marca en el tronco de árboles o paredes de restos arqueológicos o paredes de roca. Estas cicatrices facilitan el deterioro del recurso.

## ANEXO 1 “GLOSARIO”

### 1. **Asistencias:**

Es la atención en el lugar de arribo o embarque (aeropuerto, terminal terrestre, estación de tren, etc.) que realiza un representante de servicio. Las asistencias se dividen en nacional e internacional, dependiendo del medio de transporte utilizado por los turistas; y de llegada, de salida, y/o asistencias con conexión.

Las asistencias se dividen en:

- **Asistencia de llegada**

Normalmente sólo se contacta al turista para averiguar cómo llegó y/o ayudarlo en caso de tener algún problema con su equipaje.

- **Asistencia de salida**

Se contacta al turista, se chequea su equipaje y ticket aéreo, se le ayuda en el pago de impuestos y acompañamiento al ingreso de las salas de embarque.

- **Asistencia en conexión**

En el cual se realiza una asistencia de llegada y a continuación una de salida para otro vuelo, sea nacional o internacional.

### 2. **Briefing**

Información genérica del país e información detallada del itinerario que se le brinda al turista al principio de su programa.

### 3. **Check in**

Proceso de registro del huésped.

### 4. **Check out**

Proceso de cierre de cuenta y salida del huésped.

### 5. **City tour**

Visita guiada dentro de la ciudad. Por lo general, su duración puede fluctuar entre 3 horas, dependiendo de la ciudad donde se tome el tour.

### 6. **Counter**

Palabra procedente del inglés, cuya traducción es mostrador (referido al de la recepción).

### **7. Courtesy call**

Como su nombre lo indica es una llamada telefónica de cortesía que se hace a un turista o a un Tour lider, con el fin de saber cómo le va en su programa o si requiere algo. Normalmente se programa un courtesy call cuando el turista tiene días libres en su programa o es un turista Vip.

### **8. Escort**

Son los representantes de servicio que acompañan a los grupos o fits en un lapso determinado fuera de los servicios de traslados.

### **9. Fits**

Los viajeros FIT se benefician de poder pagar un viaje completamente organizado y, en muchos casos, conseguir el conjunto de servicios, alojamientos, trasportes y diversiones a un precio total que es menor que el que hubiesen pagado de haberse organizado ellos mismos el tour. La mayoría de tour operadoras denomina “Fit” cuando el número de turistas está dentro del rango de 1 a 9 personas.

### **10. Full day**

Excursión dentro de una ciudad o atractivo cercano cuya duración oscila entre 8 a 9 horas.

### **11. Hora a disposición**

Al Guía de Turismo se le contratará por un número determinado de horas para recorrer el perímetro de la ciudad o atractivos que estén una ruta del viaje.

### **12. No show**

Ausencia del viajero al inicio de un servicio contratado. Término empleado para definir la no presentación de un cliente a un servicio previamente contratado y que generalmente implica la pérdida del mismo ó penalidades correspondientes.

### **13. Overbooking**

Cuando se confirman o comprometen más espacios o servicios de los disponibles, con el fin de compensar los no-show o los incumplimientos de contrato y alcanzar así la máxima ocupación posible y no perder la venta de lo programado con antelación.

### **14. Pax**

Abreviatura empleada para pasajero. Por extensión cliente, huésped.

### **15. Rooming list**

Relación de turistas pertenecientes a un grupo, con la información de nombres y apellidos, número de pasaportes, nacionalidad, edad, y distribución de habitaciones.

### **16. Tags**

Etiqueta que se adjunta al equipaje donde figuran los datos personales del turista, y el nombre y logotipo del tour operador local.

### **17. V.I.P.**

Very Important Person / People.

### **18. Boucher**

Bono. Documento expedido por una agencia de viajes amparando unos servicios previamente solicitados. Los bonos representan un compromiso de pago por parte de la agencia.

### **19. Waitig list**

Lista de reservas que no están confirmadas por “no disponibilidad” de plazas.

### **20. Ambiente**

Condiciones o circunstancias físicas, sociales, económicas, etc., de un lugar, de una reunión, de una colectividad o de una época.

### **21. Biodiversidad**

Diversidad biológica. Es la variabilidad de la existencia de material genético encontrado en flora y fauna en una localidad determinada.

### **22. Calidad**

Facultad que tienen un conjunto de características inherentes de un producto, sistema o proceso para cumplir los requisitos de los clientes y de otras partes interesadas (ejemplo: empleados, suministradores, propietarios, sociedad, etc.)

### **23. Conservación**

Acción y efecto de mantener algo o cuidar de su permanencia. Mantener vivo y sin daño a alguien. Continuar la práctica de costumbres, virtudes y cosas semejantes.

### **24. Contaminación**

Efecto que se produce al alterar nocivamente la pureza o las condiciones

### **25. Desarrollo sostenible:**

El desarrollo que satisface las necesidades de la generación presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades.

**26. Ecosistema**

Comunidad de los seres vivos cuyos procesos vitales se relacionan entre sí y se desarrollan en función de los factores físicos de un mismo ambiente.

**27. Ecoturismo**

Forma de turismo con la que se pretende hacer compatibles el disfrute de la naturaleza y el respeto al equilibrio del medio ambiente.

**ANEXO 2**

**“DECLARACION ETICA Y CALIDAD PROFESIONAL DE LA FEDERACION INTERNACIONAL DE GUIAS DE TURISMO (WFTGA)”**

Como Guías Turísticos profesionales calificados, la calidad de nuestro servicio deriva de nuestra creencia en principios fundamentales: RESPETO y PROFECIONALISMO.

Respeto para nuestros visitantes como representantes de sus propias culturas y tradiciones particulares, y el respeto por nuestra rica herencia cultural. Nuestro objetivo es dar información entusiastamente y entretenidamente compartiendo las riquezas de la herencia cultural y natural de nuestros países.

Nuestro profesionalismo es asegurado con estándares internacionales establecidos y las mejores recomendaciones prácticas que cubren los siguientes temas:

- **Bienvenida.**\_ Una calurosa bienvenida está asegurada rodeada de cortesía, sonrisas, guías apropiadamente vestidos y puntuales que son siempre conscientes del bienestar del visitante.
- **Comunicación.**\_ Nuestro éxito en la satisfacción del cliente, visitante o turista se basa en la disposición correcta de la información actualizada que se combina con las habilidades interpersonales y de las comunicaciones.
- **Conocimiento.**\_ Aunque trae las cualidades dominantes y las calificaciones anteriores, calificamos como Guías Turísticos con la formación académica, entrenamiento profesional y vocacional o de especialización. Preparamos cada asignación en forma de dar relevancia a lo que mostramos, dándole un valor, criterio específico, amplio y variado, de acuerdo a las presentaciones seleccionadas.
- **Desarrollo profesional.**\_ Intentamos constantemente mejorar nuestro quehacer profesional, tomando la oportunidad de ampliar nuestra gama del conocimiento siguiendo otros cursos y revalorando de nuevo nuestras
- **Organización.**\_ La idea aquí está en medir el tiempo, satisfaciendo el itinerario y la capacidad de hacer frente a lo inesperado sin perder de vista los objetivos de la visita guiada.

- Competencia.\_ Solamente se aceptan contratos que están dentro de nuestra capacidad y experiencia personal. Esto se relaciona no sólo con nuestra área de la calificación, sino también a otras capacidades relevantes de competencia tales como: idiomas, calificaciones adicionales, especialización en avistamiento de aves flora, fauna etc.
- Confidencialidad.\_ Los principios de la integridad profesional y de la discreción son aplicables en el marco legal de todos los contratos.
- Ética.\_ Las regulaciones locales, nacionales e internacionales son siempre respetadas, así como junto con ejercitar un espíritu de colaboración hacia colegas y el personal del sitio, presentando sobretodo una imagen positiva de nuestra profesión. Nos aunamos y comprometemos con el código de ética mundial emitido por la (O.M.T.) Organización Mundial del Turismo.

## CAPITULO VI “Conclusiones y Recomendaciones”

### 6.1. Conclusiones:

La sustentabilidad del turismo es indudablemente el problema central del desarrollo de propuestas para buenas prácticas turísticas. El rol de tomar decisiones en una gran cantidad de áreas vinculadas al turismo recae sobre las autoridades locales quienes proponen y promueven políticas relativas a aspectos patrimoniales, económicos y sociales y son estas decisiones las que determinan si el turismo se desarrolla o simplemente cae devorando por malas prácticas de sus participantes. Las autoridades locales pueden servir como el punto focal para la participación comunitaria en las decisiones de manejo y control turístico y también pueden ejercer el rol de generar los vínculos necesarios entre las empresas, ya sean públicas o privadas involucradas en los procesos que aseguren la sustentabilidad.

Pero el desarrollo de un turismo sostenible no depende totalmente de las entidades de control; depende de cada uno de los participantes de esta industria; específicamente hablamos de quienes prestan sus servicios para el mercado receptivo del país, es decir las Operadoras de Turismo y los Guías Nacionales; quienes día a día trabajan de forma coordinada para lograr los principales objetivos que mueven a la industria, entre ellos, la sustentabilidad del atractivo turístico y la mejora continua de la imagen del país como producto turístico de atractivo mundial.

Como Guías Nacionales está en nuestras manos promover buenas prácticas tanto para los turistas como para los colegas Guías de turismo; hay que tener presente que somos profesionales que garantizamos parte importante de la prestación de servicios y no solo la imagen de la empresa que representamos está en juego sino también todo el país como imagen de producto exportable.

Promover buenas prácticas para la conservación de los diferentes tipos de patrimonio que disponemos en Ecuador se convierte en un referente del compromiso que todos los Ecuatorianos poco a poco tomamos más en busca de conservar o mejorar la calidad de los diferentes ambientes que forman parte de la identidad colectiva.

Un buen profesional está en continua capacitación y el buen desempeño realizado por los Guías de Turismo en coordinación con las operadoras de turismo se ve reflejado en primera instancia, en los comentarios del turista, posteriormente en los comentarios de las agencias extranjeras y finalmente en la continuidad del flujo de turistas a nuestro país. Son importantes las actitudes y aptitudes de cada Guía, además de estar bien capacitado para conjuntamente ayudar al crecimiento de nuestra industria turística Ecuatoriana.

## 6.2. Recomendaciones:

Para lograr el éxito en la implementación de las buenas prácticas recomendamos tomar en cuenta lo siguiente:

- Compromiso de los propietarios, gerentes o administradores de las empresas operadoras y los Guías Nacionales con cumplir las leyes y reglamentos.
- Promover la participación cada turista con buenas prácticas y reconocer las más creativas de forma que se implemente dentro del grupo; posteriormente mejorarlas y aplicarlas.
- La sensibilización importante, crear conciencia y lograr la motivación de los proveedores y sus trabajadores es tarea difícil pero no imposible.
- Constante capacitación y entrenamiento profesional; siempre estar en mejora de conocimientos y entrenamiento. Tener presente que tomar cursos y capacitaciones nos hace más competentes y nos ayudará a abrir nuevos mercados y adicionar clientes.
- Actitud y disciplina que resulta del concepto de que todo se puede mejorar de manera que este trabajo nunca termine.
- Estar al tanto de las prácticas turísticas amigables con el medio ambiente.
- Una de las formas de mejorar la imagen de la empresa y el país es mostrar total respeto por el ambiente y la sociedad; esto implica mantener buenas relaciones con comunidades locales.
- Auto - establecer políticas de calidad y ética profesional buscando el beneficio de la sostenibilidad es decir; denunciar los impactos negativos que el turismo conlleva o puede conllevar por malos practicantes.
- Valorar y reclamar la responsabilidad de turistas, tour-operadores, anfitriones e instituciones públicas a la hora de favorecer modelos turísticos sostenibles.

**BIBLIOGRAFÍA:**

- AYUNTAMIENTO DE TARIFA (2002). *Buenas prácticas en el sector turístico.* (ESPAÑA).
- AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA. *Guía de buenas prácticas para un turismo sustentable.*(ESPAÑA)
- CALTUR. *Manual De Buenas Prácticas Ambientales para el Guía de Turismo.* (Perú).
- CALTUR. *Manual de Buenas Prácticas para Guías de Turismo y Operación Turística* (Perú)
- CÁMARA OFICIAL DE COMERCIO E INDUSTRIA DE GUADALAJARA. *Guía de buenas prácticas para el turismo.* (MEXICO).
- CONGRESO NACIONAL. *Ley de turismo 2001* (ECUADOR).
- García Aretio, L. (1994). *Educación sistemática.* Madrid: Narcea.
- GUSTAVO NOVOA. *Reglamento general de actividades turísticas del Ecuador Decreto 3400* (págs. 28 – 31) (ECUADOR).
- INSTITUTO MACHU PICHU. *Manual De Buenas Prácticas Para Un Turismo Sustentable* (PERÚ).
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE TURISMO (2001). *Código ético mundial para el turismo.*
- RAIN FOREST ALLIANCE. *Buenas Prácticas Para Un Turismo Sostenible.*
- SENATUR. *Introducción al servicio de Guías Profesionales de Turismo* (CHILE).
- SERCOTEC. *Curso de Guía de Turismo y Senderismo* (CHILE).

**WEBGRAFÍA:**

- <http://es.gmi-mr.com/resources/sample-size-calculator.php>[http://es.wikipedia.org/wiki/Turismo\\_sos](http://es.wikipedia.org/wiki/Turismo_sos)
- [http://www.ecuadorinmediato.com/Noticias/news\\_user\\_view/ecuador\\_debe\\_entender\\_al\\_turismo\\_como\\_una\\_industria\\_de\\_exportacion--25785](http://www.ecuadorinmediato.com/Noticias/news_user_view/ecuador_debe_entender_al_turismo_como_una_industria_de_exportacion--25785)
- <http://www.turisos.net/sostenible/index.html>
- <http://www.monografias.com/trabajos38/turismo-parque-granma/turismo-parque-granma.shtml>
- [http://news.google.es/news?sourceid=navclient&hl=es&rlz=1T4HPEB\\_esES262ES263&q=turismo+sostenible&um=1&ie=UTF8&ei=9brDSsr3FKXSjAekksjJBA&sa=X&oi=news\\_group&ct=title&resnum=1&ved=0CBOQsQQwAA](http://news.google.es/news?sourceid=navclient&hl=es&rlz=1T4HPEB_esES262ES263&q=turismo+sostenible&um=1&ie=UTF8&ei=9brDSsr3FKXSjAekksjJBA&sa=X&oi=news_group&ct=title&resnum=1&ved=0CBOQsQQwAA)
- <http://www.turismosostenible.es/>
- <http://www.sernatur.cl/>