



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL**

**FACULTAD DE TURISMO Y PRESERVACIÓN AMBIENTAL, HOTELERÍA Y  
GASTRONOMÍA**

**CARRERA DE TURISMO Y PRESERVACIÓN AMBIENTAL**

Tesis previo a la obtención del Título de  
Guía Profesional de Turismo

**EL GUÍA PROFESIONAL DE TURISMO COMO ELEMENTO CLAVE DE  
LA CALIDAD DEL SERVICIO TURÍSTICO DE GUIANZA**

Srta. Aracelly Viviana Mayorga Vera

**DIRECTORA: Msc.: BERTHA ANDRADE PALACIOS**

**QUITO – ECUADOR  
2011**

## **AUTORÍA**

Del contenido de la siguiente Monografía se responsabiliza su autora,

---

ARACELLY VIVIANA MAYORGA VERA

**AUTORA**

## **DEDICATORIA**

Con cariño para Andrés y Sara,  
mis amados padres.

**ATENTAMENTE,**  
**Aracelly Mayorga**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a mis padres por apoyarme a lo largo de toda la carrera sin cuestionar mis decisiones.

A mi tía Lelys Vera por estar presente durante todo este período.

Agradezco a mi directora la Msc. Bertha Andrade por su tiempo y sus importantes reflexiones sobre el presente trabajo.

A mis profesores que a lo largo de esta etapa estuvieron siempre atentos a cualquier inquietud.

Al Msc. Juan Cruz Albornoz por la paciencia, el cariño y el apoyo que me ha brindado en los últimos años.

A mis amigos por estar siempre presentes en mi vida.

# ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>I</b>
PROBLEMA .....	II
IMPORTANCIA .....	II
ANTECEDENTES .....	III
JUSTIFICACIÓN.....	IV
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>V</b>
I. OBJETIVO GENERAL .....	V
II. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	V
DELIMITACIÓN DEL TEMA .....	V
MARCO REFERENCIAL .....	VI
MARCO CONCEPTUAL .....	VII
IDEA A DEFENDER.....	X
MÉTODOS .....	X
TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN .....	XI
FUENTES .....	XI
<b>CAPÍTULO 1 .....</b>	<b>1</b>
<b>1 ANÁLISIS DE LOS DIVERSOS COMPONENTES DEL SISTEMA TURÍSTICO Y DE LAS ESTRATEGÍAS OPERATIVAS Y MARCO LEGAL NECESARIOS PARA EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DEL GUÍA DE TURISMO.....</b>	<b>1</b>
1.1 EL SISTEMA TURÍSTICO .....	1
1.1.1 <i>El Mercado Turístico</i> .....	1
1.1.1.1 La Oferta.....	1
1.1.1.1.1 Alojamiento.....	2
1.1.1.1.2 Alimentación.....	2
1.1.1.1.3 Transporte .....	2
1.1.1.1.4 Recreación (Ocio, Cultura, Actividades Deportivas) .....	3
1.1.1.2 La Demanda.....	3
1.1.1.2.1 Visitantes Internacionales .....	4
1.1.1.2.2 Visitantes Nacionales .....	5
1.1.1.3 El producto Turístico .....	6
1.1.1.3.1 Atractivos Turísticos .....	8
1.1.1.3.2 Infraestructura .....	9
1.1.1.3.3 Planta Turística .....	10
1.1.1.3.4 La Superestructura .....	10
1.1.2 <i>La Supraestructura</i> .....	11
1.1.2.1 Organizaciones Gubernamentales.....	11
1.1.2.1.1 Organismos Nacionales de Turismo.....	11
1.1.2.1.2 Organizaciones gubernamentales de apoyo.....	11
1.1.2.2 Organizaciones no Gubernamentales .....	11
1.1.2.2.1 Asociaciones profesionales .....	11
1.1.2.2.2 Asociaciones de Usuarios.....	11
1.2 ELEMENTOS QUE INTERVIENEN EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO TURÍSTICO DE GUIANZA .....	12
1.2.1 <i>El Cliente</i> .....	12
1.2.1.1 Definición.....	12
1.2.1.2 El Perfil del Cliente (Turista) de Hoy .....	13
1.2.1.3 Decálogo de la atención al cliente .....	13
1.2.2 <i>El Soporte Físico</i> .....	15
1.2.2.1 Definición.....	16
1.2.2.1.1 La Imagen .....	16
1.2.2.1.2 La Funcionalidad.....	16
1.2.2.1.3 La Higiene.....	16
1.2.2.1.4 La Seguridad .....	17
1.2.3 <i>El Guía Profesional de turismo</i> .....	17

1.2.3.1	Los primeros guías de turismo .....	18
1.2.3.2	Clasificación: .....	20
1.2.3.3	Características del guía profesional de turismo .....	22
1.2.3.3.1	Valores .....	22
1.2.3.3.2	Aptitudes y Habilidades .....	23
1.2.3.4	Aspectos fundamentales de la labor del guía profesional de turismo.....	24
1.2.3.4.1	Aspectos operativos: .....	24
1.2.3.4.2	Función general.....	25
1.2.3.4.3	Funciones complementarias .....	25
1.2.4	<i>La gestión del guía profesional de turismo entre la oferta, la demanda y el producto turístico.....</i>	26
1.2.4.1	Aspectos Metodológicos.....	29
1.3	FUNCIÓNES DE LA COMUNICACIÓN EN EL SERVICIO DE GUIANZA.....	29
1.3.1	<i>Los obstáculos en la comunicación.....</i>	30
1.3.1.1	Semánticas o verbales.....	30
1.3.1.2	Físicas .....	31
1.3.1.3	Fisiológicas.....	31
1.3.1.4	Barreras psicológicas .....	31
1.3.2	<i>Estrategias para evitar las barreras de la comunicación .....</i>	32
1.4	IMPORTANTES ENTORNOS DE LA GUIANZA .....	33
1.4.1	<i>Las Circunstancias.....</i>	33
1.4.1.1	Factores .....	33
1.4.1.1.1	Características del Turista .....	33
1.4.1.1.2	Tiempo del que dispone el turista.....	34
1.4.1.1.3	El día de la visita .....	34
1.4.1.1.4	El Clima .....	35
1.5	LAS EXPLICACIONES .....	36
1.5.1	<i>Preparación de las explicaciones, cómo estructurarla .....</i>	36
1.5.1.1	La Guianza en Ruta .....	37
1.5.2	<i>Recomendaciones para la preparación de explicaciones: .....</i>	37
1.5.3	<i>La presentación.....</i>	38
1.5.3.1	Ejemplo práctico de presentación .....	38
1.5.4	<i>¿Qué es susceptible de ser explicado? .....</i>	39
1.6	EL GUIÓN TURÍSTICO .....	41
1.6.1	<i>Definición.....</i>	41
1.6.2	<i>Estructura de un guión turístico.....</i>	42
1.7	MARCO LEGAL.....	42

## **CAPÍTULO 2 .....** 45

### **2 DIAGNÓSTICO DEL PERFIL DEL GUIA PROFESIONAL DE TURISMO EN RELACIÓN DE LAS ESPECTATIVAS DEL VIAJERO .....** 45

2.1	OBJETIVOS.....	45
2.1.1	<i>Objetivo General.....</i>	45
2.1.2	<i>Objetivos Específicos .....</i>	45
2.2	PRESENTACIÓN DE CUESTIONARIOS .....	46
2.2.1	<i>Cuestionarios realizados para la Demanda.....</i>	46
2.2.2	<i>Cuestionario realizado para la Oferta.....</i>	52
	ENTREVISTA .....	54
2.3	CÁLCULO DE LA MUESTRA.....	55
2.3.1	<i>Demanda .....</i>	55
2.3.1.1	Visitantes Extranjeros.....	55
2.3.1.2	Visitantes Nacionales.....	56
2.3.2	<i>Oferta .....</i>	56
2.4	ETAPA DE TABULACIÓN E INFORME DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS.....	58
2.4.1	<i>Encuestas realizadas a Turistas Extranjeros .....</i>	58
2.4.2	<i>Encuestas realizadas a Turistas Nacionales .....</i>	70
2.4.3	<i>Encuestas realizadas a Guías Profesionales de Turismo.....</i>	82
2.4.4	<i>Resumen-General Encuestas realizadas a Turistas Extranjeros.....</i>	93
2.4.5	<i>Resumen-General Encuestas realizadas a Turistas Nacionales .....</i>	95

2.4.6	<i>Resumen General Encuestas realizadas a Guías de Turismo</i> .....	97
2.5	CONCLUSIONES DEL ESTUDIO DEL MERCADO .....	99
<b>CAPÍTULO 3</b>	.....	<b>100</b>
<b>3 PROPUESTA</b>	.....	<b>100</b>
3.1	EL GUÍA PROFESIONAL DE TURISMO COMO ELEMENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO TURÍSTICO DE GUIANZA 100	
3.2	EJEMPLO DE APLICACIÓN .....	102
<b>CONCLUSIONES:</b>	.....	<b>121</b>
<b>RECOMENDACIONES:</b>	.....	<b>122</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	.....	<b>123</b>
<b>ANEXOS</b>	.....	<b>125</b>

## **INTRODUCCIÓN**

La presente investigación proveerá la descripción de las características personales y operativas del Guía Profesional de Turismo. Asimismo se describirán técnicas, herramientas y procedimientos propios de la actividad y la dirección de grupos de turistas.

Se pretende además direccionar el servicio turístico brindado por los Guías Profesionales de Turismo hacia el turismo sostenible generador de oportunidades de empleo y de mejoramiento de la calidad de vida de las poblaciones, comunidades y territorios dentro de los que estos ejercen su actividad.

La importancia de la actividad turística requiere de una excelente organización en su desarrollo, la preservación de los lugares turísticos, la planeación de visitas, el desarrollo de nuevos atractivos, para lo cual es necesario del contingente humano profesional en las respectivas ramas, entre los cuales la presencia del guía profesional de turismo desempeña un papel de gran importancia dentro de la cadena de valor que es el turismo.

La situación económica y política de las naciones por una parte y la realidad nacional del Ecuador por otra, convierten a la actividad turística en un eje fundamental del desarrollo económico y social de los pueblos. Estudios actualizados sobre la actividad y el desarrollo de nuevas habilidades y destrezas tienen carácter prioritario en un mundo competitivo de oferta turística y a la vez contribuye en la difusión cultural del país. El conocer, valorar e impulsar el valor de la misma lleva al planteamiento del presente tema de análisis: ***“El Guía profesional de turismo como elemento clave de la calidad del servicio turístico de guianza”***.



## **EL GUÍA PROFESIONAL DE TURISMO COMO ELEMENTO CLAVE DE LA CALIDAD DEL SERVICIO TURÍSTICO DE GUIANZA**

### PROBLEMA

El guía profesional, como elemento clave de la calidad del servicio turístico de guianza, no siempre posee las características personales y operativas por falta de una formación integral académica, de actualizaciones, de desarrollo destrezas y habilidades.

### IMPORTANCIA

El guía profesional de turismo constituye el punto de contacto entre la organización (Agencias de viajes, Empresas Turísticas) y el consumidor final (turista nacional o extranjero), por lo tanto, es un elemento de gran importancia, puesto que su desempeño va a ser determinante en el nivel de satisfacción del turista.

De ahí la necesidad vital que el ejercicio de esta profesión de guía profesional de turismo, implica el cumplimiento de los requisitos constantes dentro del Reglamento General de actividades Turísticas del país (Reg. Oficial 726 de Dic.15-2002), según los Artículos del 122 al 127, que le acreditan y además que exista un seguimiento, evaluación y actualización.

## ANTECEDENTES

Aunque el concepto moderno de la palabra turismo surge a finales del siglo XVIII en Inglaterra con el "*Gran Tour*" que lleva a cabo la nobleza y la incipiente clase burguesa fruto de la Revolución Industrial, se puede apreciar desde la antigüedad hasta los siglos XVIII y XIX una serie de hechos que se pueden catalogar, salvando las distancias, de actividad turística y viajera.

Desde la segunda mitad del siglo XVIII hasta comienzos del XIX se produce un importante salto cualitativo en la evolución del turismo.

La transformación económica y social ocurrida como consecuencia de la Revolución Industrial comenzada en Inglaterra y el consiguiente surgimiento de una clase media que se fue agrandando y enriqueciendo, con nuevos gustos y necesidades, especialmente a lo que se refiere a vacaciones favorecidas, las rápidas mejoras en los transportes provocó el aumento del número de personas que viajaban por placer, aparejado a esto nacen las agencias de viajes con Thomas Cook, a quien se le reconoce como el primer agente de viajes dedicado a esta actividad y quien formó a los primeros guías de turismo.

Hoy en día, el turismo se desarrolla en cada continente, país y ciudad. La economía está influenciada tanto por las personas que viajan a otras partes (gastos de importación en otros lugares) como por las exportaciones de servicios turísticos (consumos realizados por los turistas en los sitios que visitan).

En tal virtud el guía profesional de turismo debe estar presente como elemento de calidad del servicio turístico de guianza contribuyendo a fidelizar las visitas en el destino.

## JUSTIFICACIÓN

Los ingresos por Turismo comparado con los ingresos de exportaciones por producto principal, constituyen la QUINTA entrada de divisas en Ecuador (2008)<sup>1</sup>, por lo que resulta de gran importancia establecer estándares de servicios de calidad que puedan compararse con los internacionales. Dentro de estos servicios está la guianza, a cargo de profesionales en la rama con formación integral, constituyéndose en la mejor carta de presentación del país.

El Ecuador privilegiado en su ubicación geográfica, lleno de riquezas naturales, culturales y poseedor de un alto potencial Turístico requiere del aporte humano profesional en todas las áreas que le permita continuar en su progreso, en la captación de nuevos mercados y la conservación de los existentes, lo cual es posible a través de un manejo adecuado del patrimonio natural y cultural, en cuyas directrices debe estar *El guía profesional de turismo* que con sus conocimientos aptitudes y destrezas transmitirá a sus grupos turísticos, la magnitud de este bello país ECUADOR, convirtiéndose además en el punto clave de una publicidad turística identificada como “de boca a boca” por la experiencia que comunicarán los turistas en sus países.

---

<sup>1</sup> Fuente: Información Estadística Mensual/Marzo 2009- Banco Central del Ecuador. Turismo tomado de la Balanza de Servicios y Renta – Cta. Viajes más transporte de pasajeros.

## **OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **I. OBJETIVO GENERAL**

Identificar cualidades, aptitudes, destrezas y valores del guía profesional de turismo, en base a sus características personales y operativas, como elemento clave de la calidad del servicio turístico de guianza, en la búsqueda de la satisfacción del turista.

### **II. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Analizar los elementos del sistema Turístico
- Describir las características del guía de turismo
- Evaluar las funciones del trabajo de guía profesional de turismo actual.
- Proponer técnicas de conducción de grupos y temas de explicación.

### **DELIMITACIÓN DEL TEMA**

El presente estudio se realizó mediante la investigación de campo, utilizando los instrumentos de cuestionarios y la entrevista a la gente relacionada con el Servicio Turístico en la ciudad de Quito.

Así como también se realizó la investigación bibliográfica a través de textos y publicaciones concernientes al tema, en las principales bibliotecas de la ciudad, por un período aproximado de 4 meses.

## MARCO REFERENCIAL

El guía profesional de turismo es la persona que tiene por misión informar, dirigir y orientar al turista durante su estancia en el país. Éste es, junto al Operador, el gran protagonista del turismo receptivo.

Los guías deben ser profesionales con dominio de idiomas extranjeros como pueden ser inglés, alemán, francés entre otros. Además que se capacitan 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, la dinámica de los servicios y el turismo receptivo, costumbrismo, folklore y prácticas de campo. El dominio de varios idiomas es una herramienta de trabajo sin la cual no sería posible entretener y atender debidamente a turistas procedentes de varios países en diferentes idiomas.

Un buen guía debe ser capaz de cautivar a su audiencia mientras presenta una gran variedad de temas ilustrativos y de referencia. El guía es también el "ejecutor" maestro del programa de visitas.

La función general del guía es, ser el responsable de la recepción, asistencia, conducción, información y animación de los turistas tanto nacionales como extranjeros. Esto, sumado a la coordinación con el operador de turismo y la supervisión del transporte a utilizar, así como de la elaboración de los informes al finalizar los itinerarios.

El guía profesional también 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.

## MARCO CONCEPTUAL

- **Actividad Turística:** Conjunto de operaciones que de manera directa o indirecta se relacionan con el turismo o pueden influir sobre él, siempre que conlleven la prestación de servicios a un turista.
- **Alojamiento Turístico:** Empresa Mercantil que ofrece un servicio que permite al cliente hospedarse para su descanso. Toda instalación que regularmente (u ocasionalmente) disponga de plazas para que el turista pueda pasar la noche.
- **Atractivos turísticos:** Es todo lugar, objeto o acontecimiento capaz de generar un desplazamiento turístico. Los principales son los que poseen atributos convocantes con aptitud de generar visitantes, por sí.
- **Balanza Turística:** Confrontación del ingreso de divisas, producto de la entrada de visitantes extranjeros en un Estado con el egreso de divisas efectuadas por sus nacionales que salen al extranjero.
- **Canales de distribución:** Estructura de comercialización formada por la propia organización de la venta del producto, más las organizaciones de ventas individuales de todos aquellos intermediarios que participan en el proceso de comercialización del producto considerado.
- **Competitividad:** asegurar las condiciones necesarias para el desarrollo de la actividad a través de productos turísticos competitivos desde los órdenes locales, a los internacionales.
- **Consumidor:** término con el cual se identifica a la persona que compra o hace uso de bienes y servicios.
- **Corriente Turística:** conjunto de personas que con fines turísticos se desplazan de un lugar a otro, constituyendo un caudal continuo con características especiales para la realización de actividades ajenas a las de rutina.

- **Demanda turística:** Es el conjunto de servicios solicitado efectivamente por el consumidor.
- **Desarrollo sostenible:** Aquel desarrollo que satisface las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer las posibilidades de las del futuro, para atender sus propias necesidades.
- **Guía de Turismo:** Personas con profundo conocimiento sobre patrimonio y servicios turísticos, facultadas para acompañar, dirigir, ayudar e informar a lo largo de itinerarios en autobús, automóvil, ferrocarril, u otro medio de transporte. Su función es muy amplia: dar explicaciones históricas o de otra índole, ayuda a los turistas en los trámites y gestiones aduanales, migratorias y de sanidad, dispone lo relativo a hospedaje y alimentación, planea, aconseja acerca de viajes, auxilia en el manejo de equipajes y puede encargarse del cobro de pasajes. Su acción puede prolongarse más allá del viaje y realizar la labor de guía local. El servicio lo proporciona a través de un contrato celebrado directamente con el turista o por medio de un organismo público o privado. En casi todos los países, el ejercicio de la profesión es objeto de reglamentación y expedición de una licencia.
- **Hostelería:** Es el sistema comercial compuesto de bienes materiales e intangibles dispuestos para satisfacer las necesidades básicas de descanso y alimentación de los usuarios fuera de su domicilio”.
- **Infraestructura:** es el conjunto de medios físicos y económicos que constituyen la base de sustentación para el desarrollo de cualquier sector y por ende del turismo, comprende: aeropuerto, puerto, sistema vial (autopistas, carreteras, y caminos.), acueductos, electricidad, telecomunicaciones, instalaciones hospitalarias, transporte (aéreo, terrestre, marítimo, fluvial, ferroviario)y aseo urbano.
- **Itinerario:** es el recorrido establecido trazando en los mapas correspondientes y que comprende: punto de origen, punto de toque y punto definitivo del destino.
- **Mercado Turístico:** el término mercado está relacionado con las actividades de compra-venta (oferta y demanda), que el caso turístico se refiere a los servicios que demandan los clientes potenciales, y la oferta de servicios por parte de las empresas prestadoras de los mismos.

- **Núcleo Receptor:** es una zona privilegiada de reputación turística que posee centros urbanos, que son simplemente proveedores de servicios: infraestructura vial, planta turística general, espacio geográfico potencialmente explotable, compuesta de varias células que cubren integralmente todas las necesidades turísticas.
- **Ocio:** Es el tiempo que el hombre puede disponer fuera de sus horas de trabajo, es un elemento compensador de las condiciones de trabajo de la vida moderna.
- **Oferta:** Conjunto de productos turísticos y servicios puestos a disposición del usuario turístico en un destino determinado, para su disfrute y consumo.
- **Producto Turístico:** Constituido por el conjunto de aspectos tanto naturales y culturales como estructurales que hacen de un lugar un atractivo para su visita. La primera parte del producto turístico la constituyen los servicios creados para facilitar la permanencia del hombre en los lugares distantes al habitual. En la otra parte, se trata de estudiar aquellos elementos naturales y culturales que, por sus características propias, poseen lo necesario para que individuo pueda satisfacer plenamente sus actividades y motivaciones turísticas.
- **Recursos Turísticos:** es todo aquello que posee características que implican un atractivo para el turismo, bien sea, de carácter natural, de esparcimiento y recreación, histórico-cultural
- **Ruta:** es la vía a seguir con un origen y un destino diferente, que sirve de base para la creación de los itinerarios. Lo que determina la ruta son una serie de valores paisajísticos, culturales, humanos y naturales, que realizan el centro lineal de atención.
- **Tour:** es un recorrido, que se realiza de una misma localidad o sus alrededores más cercanos e incluye: transporte colectivo con o sin guía, entradas a monumentos o estacionamientos diversos, en algunos casos pensión alimenticia
- **Turista:** toda persona que se desplaza hacia un lugar fuera de su residencia habitual y permanece en él por lo menos 24 horas.



## IDEA A DEFENDER

El guía profesional de turismo se convierte en elemento clave de la calidad del servicio turístico de guianza mediante su gestión en el desarrollo de sus actividades, con características personales y cualidades operativas:

## MÉTODOS

Se utilizó el **Método Deductivo** que permitió el análisis de postulados primarios y leyes encaminado a encontrar soluciones del procedimiento del guía de turismo en actitudes particulares.

El **Método Inductivo** se utilizó para obtener conclusiones generales, a partir de observaciones particulares, realizadas a los Visitantes nacionales y extranjeros y a los Guías de turismo.

El **Método Analítico** permitió descomponer los elementos que envuelven la gestión del Guía profesional de Turismo para estudiarlos de forma individual.

## TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

### **Entrevista**

Se realizó la entrevista al Presidente de la Asociación de Guías Turismo del Ecuador ASEGUIOR, Señor Alfredo Carrera.

### **Observación**

A través de la cual se observó el desempeño del guía de turismo frente a grupos de turistas.

### **Encuesta**

Se realizó 239 encuestas a visitantes extranjeros, 107 a visitantes nacionales y 90 a guías de turismo en la ciudad de Quito

## FUENTES

Las fuentes de información cumplen un papel importante para el desarrollo de la investigación. Se utilizaron:

### **Fuentes de Información Primaria**

Mediante la investigación de campo. Encuestas realizadas a visitantes nacionales y extranjeros, y a guías de turismo.

### **Fuentes de Información Secundaria**

Se utilizaron libros de especialización.

## **CAPÍTULO 1**

### **1 ANÁLISIS DE LOS DIVERSOS COMPONENTES DEL SISTEMA TURÍSTICO Y DE LAS ESTRATEGÍAS OPERATIVAS Y MARCO LEGAL NECESARIOS PARA EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DEL GUÍA DE TURISMO.**

#### **1.1 EL SISTEMA TURÍSTICO**

Según la OMT el Sistema Turístico comprende 4 Elementos:

- Oferta
- Demanda
- Espacio Geográfico
- Operadores de mercado

En el cuál interactúan los diferentes elementos como son la oferta y la demanda enfocada al Guía Profesional de Turismo, que facilitará el éxito de aquella relación alcanzando la satisfacción del turista.

Estos elementos, la oferta, la demanda y el producto turístico conforman el mercado turístico.

##### **1.1.1 El Mercado Turístico**

###### **1.1.1.1 La Oferta**

La oferta Turística constituye un todo integrado de servicios y que se relacionan entre sí y a la vez se diferencian cada uno por su desempeño específico que brinda.

Los elementos de esta Oferta turística son:

1. Alojamiento
2. Alimentación
3. Transporte
4. Recreación (Ocio, cultura, actividades deportivas).
5. Compras
6. Otros

#### **1.1.1.1.1 Alojamiento**

El alojamiento Turístico se encuentra físicamente situado en el destino, y acoge al visitante como su nuevo hogar mientras dure su permanencia; satisfaciendo a plenitud la necesidad de descanso del visitante y permitiéndole desplazarse de allí al destino turístico y regresar al mismo.

Tradicionalmente la hostelería formaba parte de pequeños negocios (fondas, posadas residencias) gestionados a nivel familiar; con el paso del tiempo y debido al incremento de desplazamiento de la demanda se ha ido expandiendo hasta llegar a formar grandes cadenas hoteleras con nuevas y más eficientes formas de gestión dirigidas a los diferentes segmentos de mercado.

- **Clasificación.-** Existen categorías y clasificaciones de los centros de alojamientos aunque no existe un sistema reconocido internacionalmente. Actualmente, se trabaja en un sistema de marcas llegando a clasificar los establecimientos no solo por sus características físicas sino también por los aspectos intangibles de los mismos.

#### **1.1.1.1.2 Alimentación**

La restauración a más de satisfacer las necesidades del turista forma parte de la atracción turística.

La restauración se ve influenciada por las costumbres de un determinado lugar de acuerdo al estilo de vida del sector, y por el estado de la economía nacional e internacional.

De acuerdo a la OMT se clasifica en restauración Social y Comercial, siendo la segunda la utilizada dentro del turismo, ya que es la que se realiza en establecimientos abiertos como restaurantes, fondas, mesones hoteles y pizzerías.

#### **1.1.1.1.3 Transporte**

El turismo y el desarrollo del Transporte han sido dos actividades que se hallan íntimamente ligadas. Burkart y Medlik definen al transporte como “el medio de alcanzar el destino turístico y también el medio de moverse dentro del propio destino”.

Sin embargo el transporte también puede ser considerado en sí mismo como una atracción turística, ya que la ruta es parte de la experiencia turística, incluso el destino lo configura el propio transporte como lo es el caso de los cruceros.

La actividad turística nunca podrá desarrollarse en áreas desprovistas de alguna red de transporte sea este marítimo, terrestre o aéreo. Efectivamente el ferrocarril impulsó el desarrollo de los primeros balnearios, el automóvil fomentó el desarrollo del turismo nacional y el avión ha acercado fronteras, en definitiva el desarrollo del transporte ha ido constantemente abriendo nuevos mercados.

Así los medios de transporte han tenido que ir cambiando y adaptándose a las exigencias de la demanda turística, no solo para llegar a los destinos sino también dentro de los mismos.

#### **1.1.1.1.4 Recreación (Ocio, Cultura, Actividades Deportivas)**

Son los deseos de ver o hacer algo las razones fundamentales que mueven a los turistas a desplazarse, sin embargo las actividades complementarias juegan un papel fundamental dentro de esta agenda turística, teniendo en cuenta que éstas son tan variadas como los individuos, por lo cual se incluye todas las actividades que cumplan el fin de divertir a los visitantes como pueden ser museos o ruinas históricas, veleo, partidos de fútbol, baile etc.

De allí también que los destinos turísticos con actividades recreativas especializadas como el golf, veleo, y otros, ofrecen otras actividades complementarias para diversificar su oferta turística. Por otra parte, hay destinos en los que estas actividades constituyen un factor determinante del desplazamiento por ejemplo un centro de Sky.

#### **1.1.1.2 La Demanda**

Está formado por los turistas con diferentes características socio demográficas, motivaciones y experiencias, por ello, existen varias clasificaciones de la misma, las cuales son muy importantes, debido a la oportunidad que éstas brindan a la hora de crear y hacer estimaciones, traduciéndolas en estadísticas muy útiles para el establecimiento de planes y estrategias de marketing.

Mathieson y Wall (1982, p.16) ofrecen la siguiente definición:

- “El número total de personas que viajan o desean viajar, para disfrutar de facilidades turísticas y de servicios en lugares distintos al lugar de trabajo y de residencia habitual”.

La OMT (1995), por su parte distingue los siguientes conceptos:

- Viajero: “cualquier persona que viaja entre dos o más países o entre dos o más localidades de su país de residencia habitual”.
- Visitante: “todos los tipos de viajeros relacionados con el turismo”.

Desde el punto de vista de la demanda se puede determinar también distintas formas de turismo atendiendo a como se produce este:



FUENTE: Creación Propia

**Cuadro # 1**

Así también como se ha podido observar se puede utilizar otras denominaciones como:

- Turistas: Visitantes que pernoctan.
- Excursionistas: Visitantes del día.

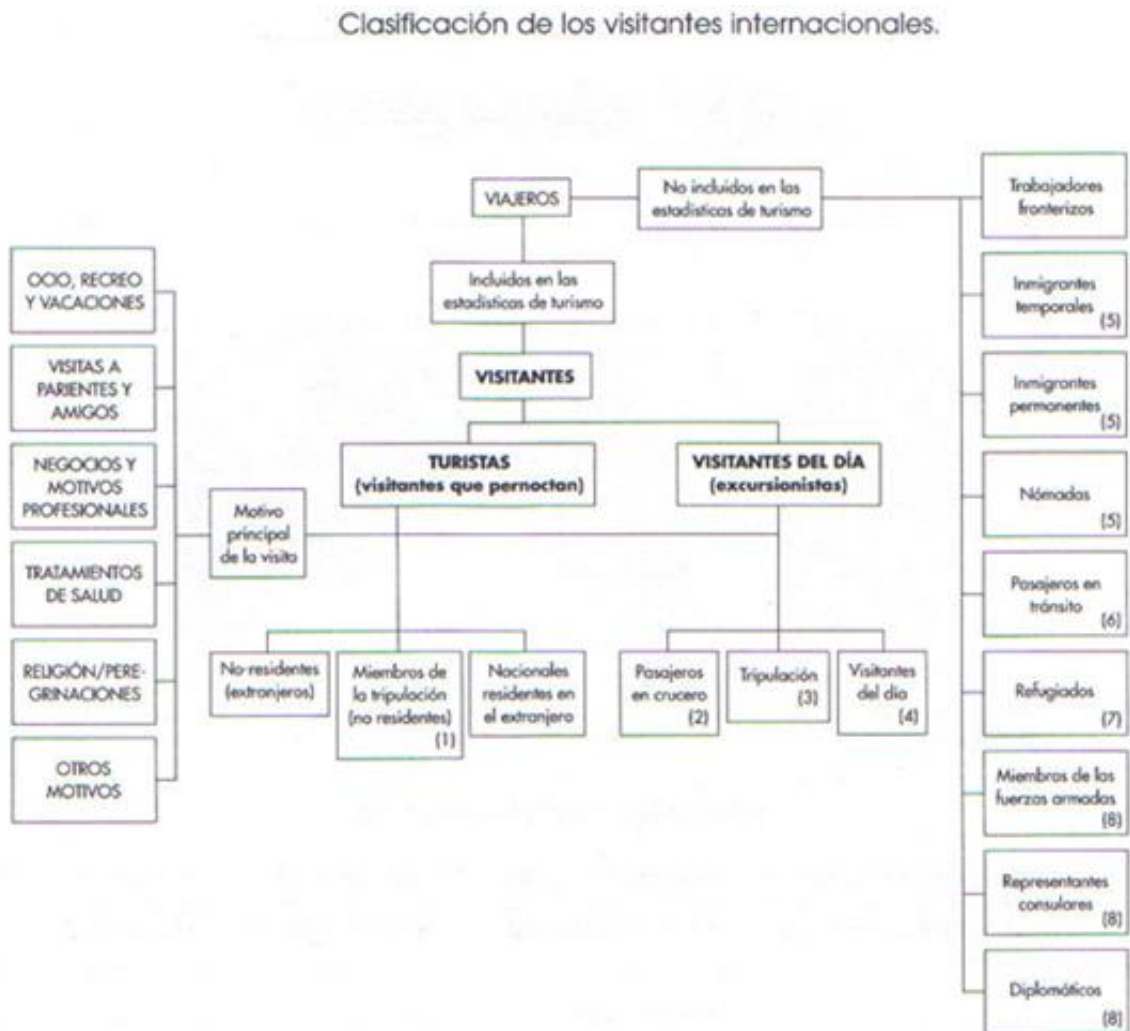
Para efectos estadísticos también se puede clasificar a los visitantes así:

- Visitantes Internacionales
- Visitantes Nacionales

#### **1.1.1.2.1 Visitantes Internacionales**

El desplazamiento de las personas, cualquiera que sea el motivo o la obligación de realizarlos, únicamente con el limitante de que se realicen con fines pacíficos y no migratorios.<sup>2</sup>

Los Visitantes Internacionales incluyen tanto a Turistas como a Excursionistas.



Fuente: OMT, 1994.

**Cuadro # 2**

### 1.1.1.2.2 Visitantes Nacionales

Se denominan también Visitantes Internos “a toda persona que reside en un país y que viaja por una duración no superior a 12 meses, a un lugar dentro del país pero distinto al de su entorno

<sup>2</sup> OMT en GURRIA, Manuel, *Introducción al Turismo*, 2007, Pp16

habitual y cuyo motivo principal de la visita no es el de ejercer una actividad que se remunere en el lugar visitado”<sup>3</sup>.

Los Visitantes nacionales incluyen tanto a Turistas como a Excursionistas.

- Para efectos estadísticos también la OMT ha clasificado el tipo de turismo que se efectúa de acuerdo a los flujos o corrientes turísticas así:
  - Turismo Doméstico: residentes visitando su propio país.
  - Turismo receptor: no residentes procedentes de un país determinado.
  - Turismo emisor: residentes del propio país se dirigen a otros países.



Fuente: OMT, 1994.

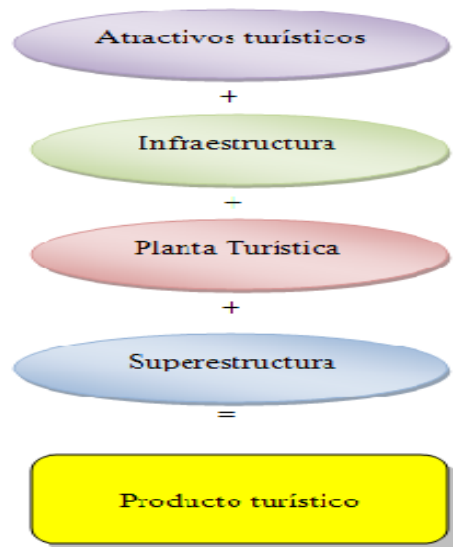
### **Cuadro # 3**

#### **1.1.1.3 El producto Turístico**

EL Producto Turístico es “el servicio que usará o consumirá el turista” y puede presentarse así:

<sup>3</sup> OMT, *Introducción al Turismo*, OMT, España, 1998, Pp 49





**Cuadro # 4**

En la actividad Turística este producto tiene otras connotaciones pues no se habla de productos sino que se hace referencia a servicios que se las proporcionará a los visitantes.

Así Ballvé afirma<sup>4</sup>:

“Económicamente no se producen cosas ni se reciben servicios: se producen comodidades, siendo el último momento de la producción el de llevar dichas comodidades al alcance del comprador”.

Este producto turístico tiene las siguientes características:

1. Es intangible
2. No se puede ver
3. No se puede almacenar
4. No se puede dar muestras
5. No se puede estar seguro de su calidad hasta su consumo
6. Se produce los 365 días del año
7. Una parte de este producto lo produce la naturaleza.

<sup>4</sup> BALLVÉ, Faustino, *Diez lecciones de Economía, Instituto de Investigaciones Sociales y Económicas*, A.C. México, 1961.

Todo desarrollo turístico requiere grandes cantidades de dinero en inversiones, al establecer que el producto turístico es eminentemente intangible será el talento humano el encargado de establecer la diferencia entre la satisfacción del visitante o el fracaso de toda la cadena de valor que es el Turismo.

Kaiser y Helberg señalan que<sup>5</sup>:

“El proceso de desarrollar y ampliar una industria turística es demasiado complejo para realizarlo sin planeación profesional.”

De allí que se requiere especificar los elementos del Producto turístico.

#### **1.1.1.3.1 Atractivos Turísticos**

Los recursos o atractivos turísticos son aquellos elementos naturales, objetos culturales o hechos sociales que, mediante una adecuada y racionada actividad humana pueden ser utilizados como causa suficiente para motivar o perpetuar el desplazamiento turístico<sup>6</sup>

Los Atractivos Turísticos se clasifican en<sup>7</sup>:

1. Sitios Naturales y
2. Manifestaciones Culturales

Ahora bien, los **Recursos Naturales**, por su origen se dividen en:

- a) Geomorfológicos
- b) Biomorfológicos y
- c) Mixtos

- Los Geomorfológicos son aquellos constituidos por litorales, lagunas, depósitos de agua, corrientes de agua, volcanismo, relieves formados por la naturaleza durante la evolución del planeta.
- Los Bio-geográficos se refieren a las agrupaciones de animales y vegetales.
- Los Mixtos son la mezcla de ambos es decir los paisajes.

---

5 KAISER, Charles; HARRY, Helber, *Turismo, planeación y Desarrollo*, Diana, México, 1983.

6 DE LA TORRE, Francisco, *Introducción al Turismo*, Continental, México, 1996, Pp. 62.

7 CORPORACIÓN ECUATORIANA DE TURISMO, *Metodología para inventario de Atractivos Turísticos*, Quito, 1993, Pp. 4

Por otra parte, los Atractivos Culturales son todos aquellos elementos creados por el intelecto humano; se clasifican en:

- Atractivos Históricos
- Atractivos Contemporáneos no comerciales
- Atractivos Contemporáneos comerciales

### **1.1.1.3.2 Infraestructura**

Se conoce como infraestructura, el conjunto de obras y servicios que contribuyen a promover el desarrollo socioeconómico en general; estas obras y servicios, generalmente de acción estatal, en materia de accesos, comunicaciones, abastecimientos de agua, eliminación de desechos, puertos, aeropuertos. Etc. Son el inicio de tareas que favorecen el desarrollo turístico y constituyen la base para las estructuras requeridas por los turistas.<sup>8</sup>

#### **1.1.1.3.2.1 Vías de Comunicación**

No se puede concebir el desarrollo turístico de un destino si no existe un adecuado sistema de conexión y transporte. Aunque este haya sido concebido principalmente para cubrir necesidades de la población local sirviendo de enlace geográfico o para el intercambio cultural y comercial.

No obstante la mejoría, incremento y modernización del mismo significará un punto a favor del desarrollo turístico del destino.

#### **1.1.1.3.2.2 Servicios Públicos**

Estos al igual que los otros elementos que se encuentran dentro de la infraestructura necesaria para la realización de actividades Turísticas no han sido creados en función de la actividad turística, pero ésta se sirve de su creación, perfeccionamiento y desarrollo.<sup>9</sup>

Dentro de los servicios Públicos se hallan:

- Agua
- Drenaje
- Pavimentación
- Electricidad
- Ornato de la ciudad

---

<sup>8</sup> DE LA TORRE, Francisco, *Introducción al Turismo*, Continental, México, 1996, Pp. 52

<sup>9</sup> DE LA TORRE, Francisco, *Introducción al Turismo*, Continental, México, 1996, Pp. 53

### **1.1.1.3.3 Planta Turística**

La Planta Turística está integrada por: el alojamiento (hoteles), alimentación (restaurantes), transporte, recreación.

#### **1.1.1.3.3.1 Servicios de apoyo**

Todos aquellos que la sociedad Urbana requiere como: transporte público, policía, bomberos, hospitales, automóviles en venta, información turística, agencias de viajes, guías de turismo.

##### **a. Agencias de Viaje**

Son empresas turísticas que actúan como agente intermediario activo, entre sujetos de desplazamiento turístico y prestador de servicios específicos, con fines de lucro.

En el Ecuador se clasifican en:

- Internacionales
- Operadoras
- Mayoristas
- Duales

##### **b. Guías de Turismo**

El guía profesional de turismo suministra a los turistas información diversa y actualizada sobre aspectos pasados y presentes de los lugares visitados, incluida las costumbres y características.

Esta actividad convierte al guía en portavoz de la imagen del centro receptor de una corriente turística y, por lo tanto, le exige poseer niveles apropiados de conocimientos del mismo, además del dominio idiomático para poder transmitir dichos conocimientos<sup>10</sup>.

### **1.1.1.3.4 La Superestructura**

Leyes, Reglamentos que regulan la actividad.

---

10 DE LA TORRE, Francisco, *Introducción al Turismo*, Continental, México, 1996, Pp. 94-95

### **1.1.2 La Supraestructura**

Son todos aquellos servicios que en forma gratuita, se ofrecen al turista y los proporcionan tanto el sector Público como el privado, y en algunos casos en forma conjunta.

- La supraestructura turística, es el conjunto de los organismos públicos y privados que regulan y fomentan y/o coordinan la actividad turística<sup>11</sup>.

La Supraestructura turística se clasifica en<sup>12</sup>:

- a) Organizaciones Gubernamentales y
- b) Organizaciones no Gubernamentales

#### **1.1.2.1 Organizaciones Gubernamentales**

##### **1.1.2.1.1 Organismos Nacionales de Turismo**

Son aquellos que forman parte de la administración pública y a los que les compete tomar las decisiones en materia turística dentro de un país.

En el caso de Ecuador está constituido por el Ministerio de Turismo.

##### **1.1.2.1.2 Organizaciones gubernamentales de apoyo**

Son organismos creados por el Estado y constituidos por ley, cuyas acciones se centra en la capacitación, el desarrollo del turismo social, financiamiento, etc.

En Ecuador se encuentran entidades como el CAPTUR.

#### **1.1.2.2 Organizaciones no Gubernamentales**

##### **1.1.2.2.1 Asociaciones profesionales**

Agrupar a prestadores de servicios turísticos. En Ecuador se encuentra la AHOTEC que agrupa a los hoteles y la Asecut que es la Asociación de Agencias de viajes y operadoras de Turismo del Ecuador.

##### **1.1.2.2.2 Asociaciones de Usuarios**

Agrupar sujetos de turismo como por ejemplo asociaciones de automovilistas (ANETA) de montañistas, estudiantes, etc.

---

<sup>11</sup> DE LA TORRE, Francisco, *Introducción al Turismo*, Continental, México, 1996, Pp. 75

<sup>12</sup> DE LA TORRE, Francisco, *Introducción al Turismo*, Continental, México, 1996, Pp. 75

- Asociaciones Internacionales.-Las que se constituyen con las asociaciones nacionales, de prestadores de servicios o de usuarios, cuando éstas se agrupan internacionalmente (IATA).

## **1.2 ELEMENTOS QUE INTERVIENEN EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO TURÍSTICO DE GUIANZA**

### **1.2.1 El Cliente**

El éxito de una empresa depende fundamentalmente de la demanda de sus clientes. Ellos son los protagonistas principales y el factor más importante que interviene en el juego de los negocios. Todos los esfuerzos deben estar orientados hacia el cliente, porque él es el verdadero impulsor de todas las actividades de la empresa.

El mercado actual ya no se asemeja en nada al de los años pasados, que era tan previsible y entendible. Hoy la situación ha cambiado en forma dramática. La presión de la oferta de bienes y servicios y la saturación de los mercados obliga a las empresas de distintos sectores y tamaños a pensar y actuar con criterios distintos para captar y retener a aquellos "clientes" que no mantienen "lealtad" ni con las marcas ni con las empresas.

El principal objetivo de las empresas turísticas es por ende conocer y entender tan bien a los clientes, que el servicio pueda ser definido y ajustado a sus necesidades para poder satisfacerlo, y es justo aquí donde los guías profesionales de turismo cumplen un papel especial.

#### **1.2.1.1 Definición**

- Cliente es quien demanda la prestación del servicio, por tanto, es un componente esencial del proceso. Sin su presencia no es posible la prestación del servicio turístico<sup>13</sup>.

A continuación se enumeran los aspectos esenciales que pueden caracterizar el concepto de cliente:

- Es la persona más importante del negocio.
- No depende de la empresa, la empresa depende de él.

---

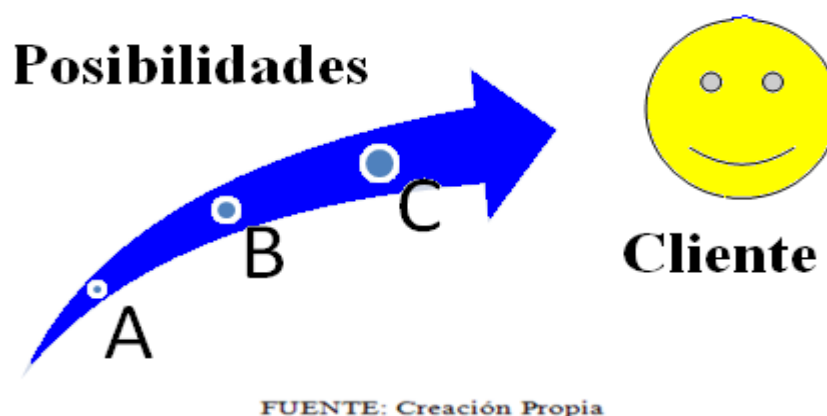
<sup>13</sup> <http://mingaonline.uach.cl>

- Está comprando un producto o servicio y no haciendo un favor.
- Es el propósito del trabajo, no una interrupción al mismo.
- Es un ser humano de carne y hueso con sentimientos y emociones, y no una estadística.
- Es la parte más importante del negocio y no alguien ajeno al mismo.
- Es merecedor del trato más cordial y atento que se le pueda brindar.
- Es alguien a quien se debe complacer y no alguien con quien discutir o confrontar.

**¡El cliente es nuestro jefe y nuestra razón de ser como empresarios!**

### **1.2.1.2 El Perfil del Cliente (Turista) de Hoy**

El Cliente de hoy posee más alternativas para escoger dentro del mercado por lo tanto exige un servicio de calidad y precios adecuados.



FUENTE: Creación Propia

**Cuadro # 5**

Le gusta que lo atiendan bien, para ello es necesario que el personal en contacto directo con el cliente esté bien informado de los productos y/o servicios que se ofrecen, que tengan información a la mano y que se interesen por resolver las necesidades del mismo.

### **1.2.1.3 Decálogo de la atención al cliente**

A continuación se plantea lo que es considerado el decálogo de la atención al cliente<sup>14</sup>, cumpliendo a cabalidad con él se pueden lograr altos estándares de calidad en el servicio al cliente.

<sup>14</sup> <http://www.gestiopolis.com>

### *1. EL CLIENTE POR ENCIMA DE TODO*

Este es el símil del primero de los diez mandamientos de Dios "Amar a Dios sobre todas las cosas", en este caso es el cliente a quien debemos tener presente antes que nada.

### *2. NO HAY NADA IMPOSIBLE CUANDO SE QUIERE*

A pesar de que muchas veces los clientes solicitan cosas casi imposibles, con un poco de esfuerzo y ganas de atenderlo muy bien, se puede conseguir lo que él desea.

### *3. CUMPLE TODO LO QUE PROMETAS*

Este sí debe cumplirse, son muchas las empresas que tratan, a partir de engaños, de efectuar ventas o retener clientes, pero ¿qué pasa cuando el cliente se da cuenta?

### *4. SOLO HAY UNA FORMA DE SATISFACER AL CLIENTE, DARLE MÁS DE LO QUE ESPERA*

Es lógico, yo como cliente me siento satisfecho cuando recibo más de lo que esperaba. ¿Cómo lograrlo? conociendo muy bien a nuestros clientes y enfocándonos en sus necesidades y deseos.

### *5. PARA EL CLIENTE, USTED MARCA LA DIFERENCIA*

Las personas que tienen contacto directo con los clientes tienen una gran responsabilidad (en el Turismo son los guías profesionales de Turismo) pueden hacer que un cliente regrese o que jamás quiera volver, ellos hacen la diferencia. Puede que todo "detrás de bambalinas" funcione a las mil maravillas pero si algo falla, probablemente la imagen que el cliente se lleve de todo el servicio será deficiente.

### *6. FALLAR EN UN PUNTO SIGNIFICA FALLAR EN TODO*

Como se expresaba en el punto anterior, puede que todo funcione a la perfección, que tenga controlado todo, pero qué pasa si se falla en el tiempo (retrasos), si existe una avería (Autos) o si en el momento del Check in se le da una habitación de fumadores a un no fumador (solo por citar un ejemplo). Las experiencias de los consumidores deben ser totalmente satisfactorias.

### *7. UN EMPLEADO INSATISFECHO GENERA CLIENTES INSATISFECHOS*

Los empleados propios son "el primer cliente" de una empresa, si no se les satisface a ellos, cómo pretender satisfacer a los clientes externos, por ello las políticas de recursos humanos deben ir de la mano de las estrategias de marketing.



**8. EL JUICIO SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIO LO HACE EL CLIENTE**

Aunque existan indicadores de gestión elaborados dentro de las empresas para medir la calidad del servicio, la única verdad es que son los clientes quienes, en su mente y su sentir, quienes lo califican, si es bueno vuelven y no regresan si no lo es.

**9. POR MUY BUENO QUE SEA UN SERVICIO, SIEMPRE SE PUEDE MEJORAR**

Aunque se haya alcanzado las metas propuestas de servicio y satisfacción del consumidor, es necesario plantear nuevos objetivos, "la competencia no da tregua"

**10. CUANDO SE TRATA DE SATISFACER AL CLIENTE, TODOS SOMOS UN EQUIPO**

Los equipos de trabajo no sólo deben funcionar para detectar fallas o para plantear soluciones y estrategias, cuando así se requiera, todas las personas de la organización deben estar dispuestas a trabajar en pro de la satisfacción del cliente, trátase de una queja, de una petición o de cualquier otro asunto.

**Conocer al cliente...**

**Cada empresario debe responder preguntas tales como<sup>15</sup>:**

- ¿Para qué mejorar la atención a mis clientes?
- ¿Cómo hacerlo?
- ¿Con quién?

Estos interrogantes encuentran respuesta a diario en el comportamiento de los consumidores, que reciben influencia de los medios de comunicación para modificar sus hábitos de compra con mucha rapidez. (Uso de distintos medios de pago, entrega a domicilio, compras por Internet, etc.). Estas y otras muchas reflexiones son las que permiten conocer a los clientes, crear valor, mejorar la calidad del servicio, lograr fidelidad, crecer, etc.

**1.2.2 El Soporte Físico**

Algo muy importante dentro de las actividades de Guianza turística es contar con un excelente soporte físico y un servicio de calidad.

<sup>15</sup> Fuente: "Consumer satisfaction with professional services" Quelch & Ash, 1981

Si lo que se busca es conquistar el mercado se debe cumplir ciertos miramientos tales como una excelente ubicación y de agrado para sus clientes quienes la visitaran para sentirse en un ambiente relajado y que les logre visualizar su viaje, de igual manera el transporte, los hoteles de hospedaje, los sitios por visitar, etcétera serán de gran importancia pues en turismo y en las actividades de Guianza se debe contar con un gran soporte físico pues de ello depende mucho la calidad del servicio prestado<sup>16</sup>.

### **1.2.2.1 Definición**

- Por soporte físico se entiende toda la infraestructura material que dispone un servicio turístico para atender a sus clientes<sup>17</sup>.

Básicamente son cuatro los aspectos que hay que cuidar permanentemente para lograr una gestión adecuada de la calidad del soporte físico del servicio turístico<sup>18</sup>:

1. **Imagen**
2. **Funcionalidad**
3. **Higiene**
4. **Seguridad**

#### **1.2.2.1.1 La Imagen**

Corresponde a todos aquellos aspectos cualitativos que permiten que el servicio sea “identificado” por el cliente como de cierto tipo o clase; y por lo tanto, es uno de los elementos claves que influye en las expectativas que el cliente se crea respecto a la oferta.

#### **1.2.2.1.2 La Funcionalidad**

Está referida a los aspectos operativos del equipamiento que posee el servicio turístico de guianza, es decir, el equipamiento en medios de transporte: micrófono, audífonos de traducción, mobiliario, accesorios, equipos, entre otros y su funcionamiento adecuado.

#### **1.2.2.1.3 La Higiene**

---

<sup>16</sup> [http://www.asesoresdegestion.com.ar/WEB\\_Servicios/documentos/Archivos/Soporte\\_Fisico.pdf](http://www.asesoresdegestion.com.ar/WEB_Servicios/documentos/Archivos/Soporte_Fisico.pdf)

<sup>17</sup> <http://www.conocimientosweb.net/dcmt/ficha5434.html> “Redsercotec” Red de información empresarial.

<sup>18</sup> <http://www.conocimientosweb.net/dcmt/ficha5434.html> “Redsercotec” Red de información empresarial.

Es otro factor clave en la percepción de calidad de un servicio turístico, en especial para aquellos servicios que implican un compromiso mayor con la integridad sanitaria del turista, como es el caso de los servicios de alimentación y alojamiento.

#### **1.2.2.1.4 La Seguridad**

Se considera otro aspecto relevante del soporte físico de un servicio de alojamiento, para ello se deberá poner especial atención tanto a las consideraciones relativas a medidas de prevención de siniestros (especialmente incendios), como a aquellas medidas que están dispuestas para prevenir la ocurrencia de accidentes personales como caídas, golpes contra objetos, entre otros.

### **1.2.3 El Guía Profesional de turismo**

La definición que el CEN (Comité Europeo de Normalización) establece para el término “GUIA DE TURISMO” de la Norma Europea EN13809, aceptado y ratificado por FEG (Federación Europea de Guías de Turismo) y la WFTGA (Federación Mundial de Asociaciones de Guías de Turismo) es la siguiente:

- **Guía de Turismo:** Persona que guía a los visitantes en el idioma de su elección e interpreta el patrimonio cultural y natural de una zona, que normalmente posee una titulación específica sobre una zona, por lo general emitido o reconocido por las autoridades competentes.

La Comisión Europea ha podido constatar problemas de libre circulación que se deben, a menudo, a la confusión que existe entre dos profesiones diferentes, aunque complementarias: la de guía de turismo y la de acompañante.

Por lo que el CEN define también a la figura del “acompañante” y del “director de tour o jefe de grupo o correo de turismo”, como:

- **Acompañante:** Representante de un tour operador que proporciona asistencia básica a los viajeros.
- **Director de tour o jefe de grupo o correo de turismo:** Persona que gestiona y supervisa el itinerario en representación del tour operador, asegurándose de que el programa se

desarrolla tal y como está descrito en el contrato del tour operador y vendido al viajero o consumidor, y que además proporciona información práctica del lugar.<sup>19</sup>

Según el diccionario SALVAT, **guía**:

- De guiar
- Aquello que dirige o encamina
- Persona que encamina, conduce y enseña a otra el camino.
- Persona autorizada para enseñar a los forasteros las cosas notables de una ciudad, o para acompañar a los visitantes de un museo y darles información sobre los objetos expuestos.

### **1.2.3.1 Los primeros guías de turismo**

Durante mucho tiempo los humanos se vieron obligados a vivir en grupos y a desplazarse con acompañamiento, lo que, a la vez proporcionaba protección.

Al abandonar la forma de vida nómada, se empezó a realizar desplazamientos circulares, pero éstos nunca se hicieron en solitario ya que se conocía de la gran cantidad de peligros que existían fuera del lugar de residencia.

Las llamadas peregrinaciones religiosas que las personas realizaban iban acompañados de servidores cuya misión era brindar protección y auxilio.

En la expedición militar, el jefe iba acompañado por los guerreros que componían su tropa, hueste o ejército.

Si el desplazamiento estaba generado por el protocolo de las relaciones internacionales, el acompañamiento recibía el nombre de séquito.

En los desplazamientos ceremoniales, el acompañamiento recibía el nombre de cortejo.

Con la progresiva generalización de los desplazamientos circulares, empezó a abundar la **figura del guía**, el servidor que acompaña a quien se desplaza. De allí se puede afirmar que el Guía es conocido desde la más remota antigüedad.

El verbo guiar procede del alemán “weten” según María Moliner<sup>20</sup>. Guiar es la actividad que consiste en ir delante de otros o con otros, mostrándoles el camino que deben seguir. Para María

<sup>19</sup> OMT, *Introducción al Turismo*, OMT, España, 1998

<sup>20</sup> MOLINER, María, *Diccionario de Uso del Español*, Editorial Gredos, 2 Edición, 1998.

Moliner, de cuyo Diccionario de Uso del Español proceden las citas, guiar equivale a conducir y también a llevar. Por tanto, un guía es la persona que acompaña a una o varias personas en la realización de determinadas actividades, entre ellas, las de desplazamiento. Es obvio que hay desplazamientos que se hacen en tales condiciones de tiempo y lugar que se aconseja realizarlos con la ayuda de uno o varios guías. No es raro que hasta los ejércitos se sirvan de guías en sus expediciones militares de invasión o de conquista. Los guías son conocedores de los territorios por los que deben pasar las tropas en sus maniobras. También los mercaderes pueden necesitar servicios de guías en sus expediciones de intercambio cuando desconocen el territorio o éste es especialmente peligroso en algún sentido.

Los guías también pueden asumir una función protectora. Los primeros guías se ofrecían como servidores, a los transeúntes por itinerarios especialmente peligrosos, por un precio previamente estipulado.

El francés Charles de Foucauld (1859 – 1916) se sirvió de este tipo de guías protectores en el viaje que hizo por el norte de África durante los años 1883 y 1884. Foucauld hace este instructivo comentario sobre la institución del guía – protector en Marruecos:

*“En todas las tribus independientes de Marruecos, así como en las que no están totalmente sometidas, la manera de viajar es la misma. Se le pide a un miembro de la tribu que nos conceda su anaya, “protección”, y que nos haga llegar a salvo a tal lugar que se designa; él se compromete a ello por un precio que se discute con él, zetata, una vez que fijada la suma nos conduce o nos hace conducir por uno o varios hombres hasta el lugar convenido; allí nos dejan solo en manos seguras en casa de amigos a los que nos encomiendan. Estos nos conducirán o nos harán conducir más allá en las mismas condiciones: nuevo anaya, nueva zetata, y así sucesivamente. Se pasa así de mano en mano hasta la llegada al término del viaje. Quienes componen la escolta son llamados zeta; su número es extremadamente variable, siempre lo indicaré; se verá que unas veces basta un solo hombre, mientras que otras, a menudo, quince no bastan.”<sup>21</sup>*

La dedicación al oficio de guía protector constituía en Marruecos una actividad que podía ser muy lucrativa. Foucauld lo explica así:

*“El uso de la anaya, también llamada mezrag, forma parte de una de las principales fuentes de ingresos de las familias poderosas. A ellas, en efecto, se dirigen los viajeros preferentemente, pues la primera condición de un zetat es el poder hacer respetar a su protegido. Hay una segunda cualidad no menos esencial que hay que buscar en él: la fidelidad”<sup>22</sup>*

<sup>21</sup> FOUCAULD, de Charles, *Viaje a Marruecos*, Olañeta, Palma de Mallorca, 2001.

<sup>22</sup> FOUCAULD, de Charles, *Viaje a Marruecos*, Olañeta, Palma de Mallorca, 2001, pp34

En *Memorias de un turista* (1838), Stendhal se refirió a los guías con estas palabras:

*“Esta mañana, al levantarme tomé un guía y volví orgullosamente a mi gran café. Seiscientos años antes de la Era Cristiana, Bourges era la antigua Avarium sitiada por César. Volví en seguida a la catedral; el portero, mi amigo, me dio un guía de quince años que, a pesar de su juventud, desempeñó muy bien sus funciones. Sabe de memoria los nombres de las cinco cosas que hay que ver. Me condujo al Tribunal Real, instalado en el hotel de Jacques Coeur. Nada más curioso. Es una encantadora obra del Renacimiento. Mi joven guía me ha llevado a la casa de los Enfants Bleus. Esta casa es más bonita todavía que la de Jacques Coeur; es una encantadora y pequeña obra maestra; Es la arquitectura del Renacimiento en toda su gracia. Nunca me hubiera perdonado haber dejado Bourges sin verla. Mi joven guía iba trotando delante de mí y repitiendo a media voz la lista de todas las bellas cosas que debe ver el extranjero que visita Bourges. Luego fuimos a la Puerta Romana de Saint Cursin, cerca del parque de artillería. He ido al Marché – Neuf, que honra mucho a M. Julien, el arquitecto municipal he acabado por el museo y la biblioteca. En lugar de comer en mi triste fonda como lo habría hecho un viajero vulgar fui a pasar las dos últimas horas a la catedral”<sup>23</sup>.*

Stendhal establece magistralmente en las frases citadas el perfil de la figura que hoy se llama guía turístico, un servicio que abunda en los lugares visitados por turistas.

Stendhal tiene al protagonista de su obra por un turista. De hecho fue, como se sabe, el primer escritor que se decidió a utilizar este anglicismo para referirse al singular tipo de viajero que empezaba a ser frecuente en el continente europeo a mediados del siglo XIX. La misma frase de Stendhal permite adivinar en qué consiste la singularidad de tal tipo de viajero, el que va de un lugar a otro porque quiere conocer las cosas bellas que se encuentran desperdigadas por todos los rincones del mundo (catedrales, iglesias, palacios, bibliotecas, museos de pintura y escultura, ruinas del pasado, paisajes memorables, pueblos raros y costumbres exóticas).

Turista es para los hablantes el que se ausenta de su lugar de residencia permanente para satisfacer una necesidad específica: la curiosidad.

### **1.2.3.2 Clasificación:**

La principal clasificación que se puede hacer es la siguiente:

---

<sup>23</sup> STENDHAL, *Memorias de un turista*, S/E, S/L, 1838

- **Guía acompañante:** También llamado guía correo, acompañante técnico, tour leader, guía de ruta<sup>24</sup>.

Es el responsable del desarrollo de un viaje turístico, respetando el programa establecido, y quien facilita información de interés turístico general.

El idioma que deben dominar a la perfección es el nativo de los participantes en el tour, siendo conveniente que posea conocimientos de los idiomas de los países que visita o en su defecto el inglés.

- **Guía Local:** Es el encargado de recibir a los viajeros en sus propias ciudades para darles la bienvenida, mostrar los recursos turísticos de la localidad, región o monumento, es decir que debe conocer en profundidad aquello que muestra, y por supuesto el idioma de los turistas a quien recibe.
- **Guías de Sitio:** Los guías de sitio esperan al turista en algún lugar de interés, que puede ser una ruina arqueológica, un edificio histórico, un museo o cualquier otro atractivo que se aprecie mejor si se tiene una buena explicación de su contenido y significado<sup>25</sup>.
- **Transferista:** Esta figura recoge la del acompañante de grupos que sólo los lleva al destino y una vez allí recoge a otro grupo al que asiste de regreso al punto de origen. Sus funciones y cualidades son similares a las del guía acompañante.
- **Guías informadores:** Visitan locales e informan en el idioma nativo, por lo que pueden o no conocer otros idiomas.
- **Guías intérpretes (políglotas):** Son los que prestan sus servicios al turista en recorridos locales, regionales, nacionales o internacionales.
- **Guías-chofer:** Son los que además de concluir el ómnibus o automóvil proporcionan la información turística correspondiente a cada lugar visitado.

---

<sup>24</sup> LESUR, Luis, *Manual del Guía de Turistas: una guía paso a paso*, México, Trillas, 2006

<sup>25</sup> LESUR, Luis, *Manual del Guía de Turistas: una guía paso a paso*, México, Trillas, 2006

- **Guías-conductores:** Acompañan 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.
- **Asistente en destino:** Son aquellos profesionales que ayudan al viajero a desenvolverse en la llegada a su destino, es decir, a instalarse, continuar el viaje, etc.

Entre sus cualidades se cuenta un profundo conocimiento práctico del destino así como el idioma del cliente y del país de destino. Suelen trabajar para empresas mayoristas y agencias de viajes (receptivo), o pueden ser autónomos. Tienen una estacionalidad de trabajo baja en destinos culturales y alta en zonas de turismo de sol y playa.

### **1.2.3.3 Características del guía profesional de turismo**

El Guía Turístico: Es un profesional responsable de la recepción y conducción a diferentes grupos en áreas estipuladas, tiene por función informar, dirigir y orientar a los turistas durante su estancia en una designada región.

Un guía profesional de turismo es alguien que teniendo la necesaria formación cultural, es capaz de transmitirla de manera comprensible y placentera, apoyándose para ello, en técnicas de comunicación, equilibrándola, además, con una esmerada coordinación, a nivel práctico, de todos los elementos que intervienen en la prestación del servicio turístico, utilizando en todo momento los principios más elementales de la dinámica de grupos, de acuerdo al elenco que le acompañe en esos momentos.

#### **1.2.3.3.1 Valores**

Asimismo es muy importante que el Guía profesional de turismo desarrolle a la par un sistema de valores bastante sólido y un sistema de competencias integral.

Entre los principales valores se puede destacar:

- Honestidad
- Responsabilidad
- Solidaridad



- Justicia
- Puntualidad
- Tolerancia
- Cordialidad en el trato.
- Buena presencia, impecablemente vestido, debidamente identificado.
- Asequible por teléfono.
- Identidad cultural, entre otros.

### **1.2.3.3.2 Aptitudes y Habilidades**

En el ámbito de las aptitudes, el guía de turismo debe desarrollar competencias en tres aspectos generales:

a. Actitud de servicio:

1. Predisposición
2. pro-actividad
3. Sonrisa
4. Amabilidad
5. Empatía.

b. Conocimientos aplicados al Turismo:

1. Científicos: geográficos, históricos, arqueológicos, arquitectónicos, ecológicos, psicológicos, etc.
2. Idiomáticos: al menos un idioma extranjero.
3. Generales: clima, cambio de moneda, idiosincrasia de diversas culturas, primeros auxilios.
4. Operativos: Confección de guiones, rutas con horario de tiempo.

c. Habilidades:

1. Comunicacionales.
2. Relaciones interpersonales.
3. Práctica de primeros auxilios.
4. Buena condición física.
5. Manejo de grupos

### 1.2.3.4 Aspectos fundamentales de la labor del guía profesional de turismo

El arte de guiar implica transmitir un mensaje en forma clara e interesante, con explicaciones que no contengan ningún matiz político, ni discriminación; pero sí contenido, veracidad, buena expresión, interés y motivación.

Esto permitirá el buen entendimiento y valorización de la cultura o recurso turístico del lugar visitado, *de tal forma que el visitante se convierta en un entusiasta difusor*, labor fundamental del Guía Profesional de Turismo.



Es labor del Guía Profesional de Turismo dar la bienvenida y honrar como invitados a sus turistas, organizar, informar y entretenerlos, hacer hablar a las paredes para que cuenten su historia, ayudar al turista a entender el entorno de su visita y a la vez acercarlo a todas las manifestaciones de la cultura de la población local.

Fuente: Manual de buenas Practicas Guías de Turismo y

Operación Turística Gestión de Servicios

La FEG (Federación Europea de Asociaciones de Guías) define al rol del Guía como:

- *“Orientar y guiar al visitante (en el idioma en que lo hayan solicitado) sobre el atractivo en cuestión, interpretando la cultura misma.”*

Agregan, *“El rol del Guía es liderar grupos o personas, mostrándoles monumentos, museos y sitios de un lugar, dando una introducción general del área visitada o llevando a cabo una visita específica o temática.”*<sup>26</sup>

#### 1.2.3.4.1 Aspectos operativos:

26 Citado en AGUITBA Asociación de Guías de Turismo de Buenos Aires y disponible en Internet en [http://www.aguitba.org.ar/esp/index\\_esp.html?body\\_master=el\\_guia.html](http://www.aguitba.org.ar/esp/index_esp.html?body_master=el_guia.html)

Dentro de este se halla "*el qué*", los guías reciben instrucciones (mediante el "programa") por parte del que contrata sus servicios sin que pueda hacer mayores cambios a este nivel, excepto pequeños ajustes, orden de recorrido, etc.

#### **1.2.3.4.2 Función general**

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

Funciones Generales que debe cumplir un Guía Profesional de turismo:

##### **a. Conducir la visita turística.**

Lo cual implica un conocimiento teórico y empírico del espacio físico y de las características del entorno en el que se desarrolla la visita o recorrido turístico tales como: distancias, tiempos de recorrido, clima, tráfico, etc.

##### **b. Brindar información**

Sobre los puntos de interés en el recorrido y explicar el atractivo. Para ello el guía debe haber adquirido de manera previa un acervo de conocimientos científicos, técnicos y populares.

##### **c. Acompañamiento**

En almuerzos y/o cenas.

##### **d. Asistencia al turista.**

Implica ayudar al turista en todo lo que sea posible como por ejemplo: en la comunicación con el camarero de un restaurante, en una operación de cambio de moneda, o brindándole los primeros auxilios en caso sea necesario.

##### **e. Orientar y asesorar al turista,**

Sugerir sitios de compra, lugares donde comer, otros lugares turísticos, advertirle sobre zonas inseguras, informarle sobre costumbres locales, etc.

#### **1.2.3.4.3 Funciones complementarias**

El guía, dentro de la actividad turística, adicionalmente puede desempeñarse como:

- a. Tradadista.-** Viajes comprendido entre el aeropuerto hacia el establecimiento de hospedaje y viceversa.

- b. Host o Hostess.-** El Guía profesional de Turismo se convierte en el anfitrión en eventos o recepciones.
- c. Escort.-** Se refiere al servicio de escolta o acompañamiento.
- d. Coordinador de eventos.-** La Rama de Turismo es tan amplia que el Guía profesional de Turismo también puede participar en la organización y ejecución de eventos ligados al turismo, un ejemplo claro de ello lo encontramos en el denominado Turismo Médico.

#### **1.2.4 La gestión del guía profesional de turismo entre la oferta, la demanda y el producto turístico**

En los albores del tercer milenio, la industria de los viajes y el turismo representa una de las mejores oportunidades para el desarrollo económico y cultural de los pueblos del planeta. En efecto, ninguna otra actividad tiene, a nivel global, una capacidad similar de creación de riqueza, y ningún otro sector, salvo posiblemente el de la información puede contribuir de forma semejante a la potenciación de la diversidad cultural y a la causa de la paz<sup>27</sup>.

Doscientos millones de empleos y casi seiscientos millones de turistas internacionales atestiguan claramente la importancia de esta industria (vid.WTO, 1994 y WTTC, 1995).

Partiendo desde la premisa que el capital humano es después de los clientes, lo más importante de una empresa, es importante instituirlo *como el elemento clave del servicio turístico*.

Pero ¿por qué? de esta afirmación, es muy sencillo: la mayoría de los empleados está en contacto directo con los clientes (OMT). El guía Profesional de Turismo es por lo tanto un factor de creatividad, cohesión social y crecimiento económico.

El *futuro* ha cambiado. El devenir del turismo va a ser muy diferente de lo experimentado en las últimas décadas, por ello no es aconsejable simplificar los problemas que sufre esta actividad y resulta especialmente grave en el área de *humanología* (educación, formación y **gestión de recursos humanos**) porque éste se está configurando como el elemento clave de la competitividad y de la creación de valor añadido en organizaciones micro y macro-turísticas<sup>28</sup>.

---

27 OMT, *“El Capital Humano en la Industria Turística del siglo XXI”* OMT, Madrid, 1997, Pp.59

28 OMT, *“El Capital Humano en la Industria Turística del siglo XXI”*, OMT, Madrid, 1997, Pp 60

En términos más específicos, las nuevas condiciones de la *demanda turística* exigen que presten mayor atención a la investigación de mercados y especialmente a la determinación de realidades y tendencias en el comportamiento de los consumidores.

La labor del guía es relacionarse con la gente, intentar en definitiva, ofrecer un servicio haciendo que los visitantes disfruten al máximo de su experiencia turística. Él debe entender, por ende, que los turistas son personas sometidos a hábitos, modas, gustos y variadas personalidades. El método de trabajo del Guía profesional de Turismo, debe responder a una gestión de calidad total y de eficiencia en todos los procesos logrados a través de la especialización del *producto turístico* y la priorización en las tareas a realizar, logrando así la calidad en el servicio.

La calidad del turismo depende de la satisfacción de los clientes. Tal como se ha demostrado en estudios realizados en EEUU (Pérez, Fernández, 1995; Zeithaml *et al*, 1993; Merli, 1995), si los clientes reciben un servicio de su agrado es muy probable que repitan su elección, lo cual significa nuevas oportunidades de negocio.

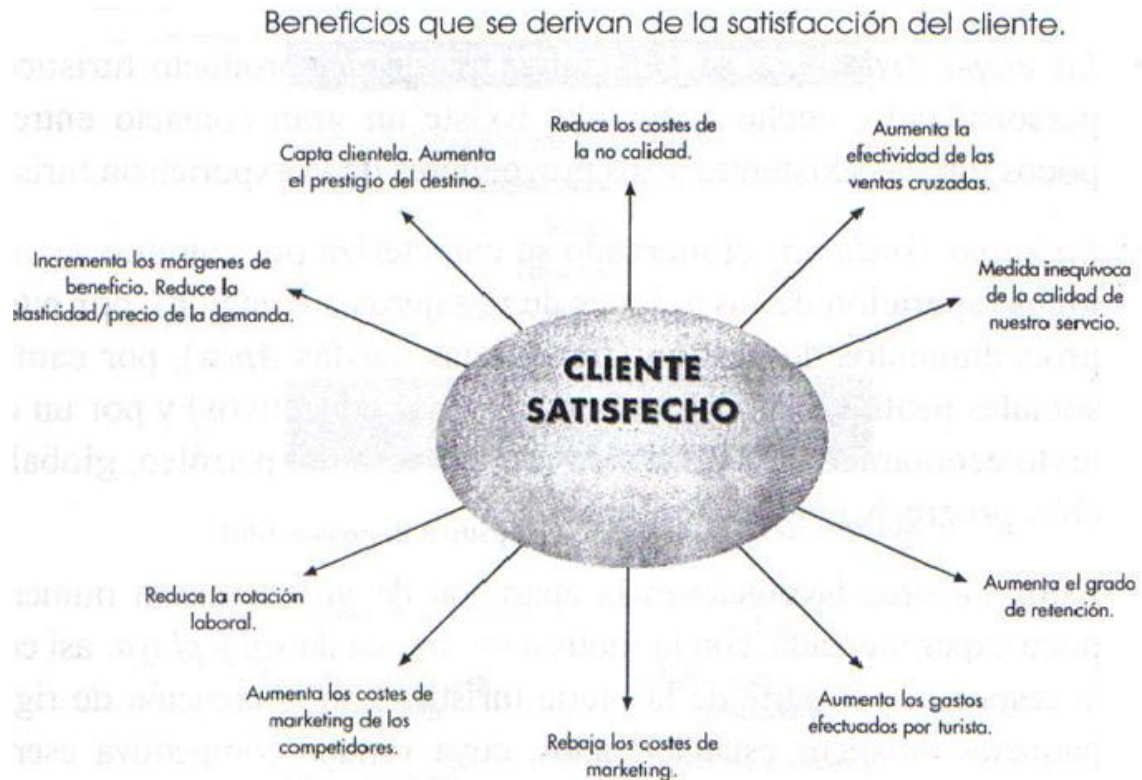
Un Guía profesional de Turismo que posee una *orientación al cliente* y una pasión por *obtener su satisfacción*, se constituye en factor clave de la calidad del servicio turístico de guianza.

Implementar la *Calidad Total en Turismo* requiere observar cuidadosamente las características de este sector. La actividad Turística es básicamente, una amalgama de servicios, instalaciones y organizaciones (OMT) y la labor del guía de turismo es cohesionar todas estas instancias para que se conjuguen en un solo conjunto buscando un solo fin que es la *satisfacción del cliente*. El conocimiento de los procesos de funcionamiento de cada una de estas instancias es lo que le permitirá alcanzar el éxito en esta labor.

El resultado de obtener clientes satisfechos representa, entre otros muchos beneficios, una estabilización de la demanda, lo que permite una mayor seguridad en el campo laboral para las personas involucradas en el sector.<sup>29</sup>

---

<sup>29</sup> OMT, *Introducción al Turismo*, OMT, España, 1998, Pp 373



Fuente OMT

### Cuadro # 6

La Nueva Era del Turismo tiene implicaciones profundas para la educación y formación turísticas. Aparece el doble reto de *lograr calidad* (respondiendo a las necesidades y expectativas de los empleadores y futuros profesionales) y de *alcanzarla de forma eficiente* rediseñando procesos obsoletos allí donde sea necesario.<sup>30</sup>

H.G. Wells dijo una vez que: “la historia humana es una carrera entre la educación y el caos”. Pero no solo los conocimientos son importantes, sino la capacidad para ejercerlos con eficacia y con propia satisfacción, en las condiciones reales de la actividad de las empresas, por ejemplo cuando se tiene que trabajar en festivos

La valoración de las profesiones turísticas por una parte y la integración del recurso humano en esquemas participativos resultan importantísimos para poder así responder a los desafíos de la diferenciación, especialización y calidad que plantea la demanda turística.

30 OMT, “*El Capital Humano en la Industria Turística del siglo XXI*”, OMT, Madrid, 1997, Pp 70

#### **1.2.4.1 Aspectos Metodológicos**

Aquí se detallará "*el cómo*", este punto dependerá enteramente del guía, será el diferencial pues éste le suministrará su *toque personal al servicio*.

Se subdivide en:

- a. Lo visible.-** La imagen que se proyecta ante el cliente. Se debe evitar vestidos muy largos, muy cortos, los muy sueltos o muy ajustados.
- b. Lo Cognoscitivo.-** El acervo de conocimientos científicos, técnicos y populares que el guía tiene y que es capaz de utilizar.
- c. Lo gestual.-** Estar inmediatamente disponible, es decir tener "*actitud de servicio*". La sonrisa es importante.
- d. Lo verbal.-** Es lo que se dice y cómo se dice (volumen de voz, tono, timbre, etc.).

Siendo tan importante la comunicación se debe considerar lo concerniente al siguiente numeral.

### **1.3 FUNCIONES DE LA COMUNICACIÓN EN EL SERVICIO DE GUIANZA**

La comunicación en dentro de las actividades Turísticas cumple diversas funciones entre ellas se observará:

- a. Informativa:** Tiene que ver con la transmisión y recepción de la información. A través de ella se proporciona al Turista todo el caudal de la experiencia social e histórica, así como hábitos y costumbres del sitio que se está visitado. En esta función el emisor (Guía Profesional de Turismo) influye en el estado mental interno del receptor (Turista) aportando nueva información sobre lo que se está viendo en esos momentos o se observará a continuación.
- b. Afectivo-valorativa:** El emisor (Guía Profesional de Turismo) debe otorgarle a su mensaje la carga afectiva que el mismo demande, aunque no todos los mensajes requieren de la misma emotividad. Por ello depende del guía manejar muy bien esta función pues nunca se debe olvidar que se está trabajando con personas que necesitan o desean ser provistos de información pero sin dejar de lado la parte afectiva que se pueda lograr dentro de esta relación.

**c. Reguladora:** Tiene que ver con la regulación de la conducta de las personas con respecto a sus semejantes. De la capacidad auto-reguladora y del individuo depende el éxito o fracaso del acto comunicativo, y por ende también de la calidad de las experiencias de los Turistas. Un ejemplo claro de esto se puede establecer en los viajes en grupos cuando depende del éxito que posea el Guía Profesional de turismo en esta función a la hora de establecer la hora de encuentro, salidas, etc.

### **1.3.1 Los obstáculos en la comunicación**

La comunicación en la Guianza, se caracteriza por desarrollarse en un entorno altamente variable e impredecible, por lo que el Guía Profesional de turismo debe estar consciente y alerta respecto de todos aquellos factores ajenos a su control y que pueden afectar la comunicación. Como por ejemplo:

- El tiempo
- El momento del día
- Los factores ambientales, etc.

Otro elemento que varía con frecuencia es el receptor, se debe tener en cuenta el segmento de demanda, el mensaje se debe adaptar a las características del grupo (idioma, edad, extracción cultural, nivel educativo, etc.).

El conjunto de factores que impiden la comunicación son considerados como barreras u obstáculos que afectan sus objetivos, llegando a deformarlos y entre ellas podemos mencionar:

- Semánticas
- Físicas
- Fisiológicas
- Psicológicas

#### **1.3.1.1 Semánticas o verbales**

Si al hablar empleamos una palabra con una acepción que no corresponda, se produce una barrera semántica. Esto quiere decir: *CAMBIO DE SIGNIFICACIÓN*, generando distintas posibles interpretaciones entre emisor (Guía) y receptor (Turista). Esto sobre todo cuando se utilizan idiomas extranjeros y el guía no posee un dominio del mismo.



### **1.3.1.2 Físicas**

Se refieren a los factores ambientales como:

- El ruido
- La distancia

### **1.3.1.3 Fisiológicas**

Cuando los sentidos están afectados impidiéndole la comprensión del receptor.

### **1.3.1.4 Barreras psicológicas**

Todo ser humano tiene una forma particular de vivir, percibir y entender el mundo en el cual se encuentra inserto así los siguientes aspectos pueden convertirse también barreras:

- Las suposiciones
- Preocupaciones
- Timidez

Esto afecta al receptor (Turista) ya que para aceptar o rechazar una idea, hay que convencer y solo aceptara aquello que se adapte a nuestro esquema referencial. Son muchos los factores que influyen en una persona que escucha para que acepte, comprenda o rechace el mensaje que le es dado.

Algunos de ellos son:

- No tomar en cuenta el punto de vista de los demás.
- Mostrar recelo, sospecha o aversión.
- Registrar emociones ajenas al área laboral.
- Mostrar excesiva timidez.
- Emitir instrucciones, explicaciones poco precisa y claras.
- Manifiestar preocupación por problemas personales.
- Demostrar sobrevaloración o subestimación.

**En conclusión y de forma precisa dentro de la Guianza las barreras de la comunicación pueden darse debido a:**

- Vocalización no adecuada.
- Volumen.
- Hablar demasiado rápido.
- Muletillas.
- No hacer inflexiones para enfatizar.
- No hacer pausas convenientes para evitar monotonía
- Mala utilización de los gestos.
- No adecuar el mensaje a la tipología de la gente.
- No detectar reacciones y necesidades de nuestros clientes (efecto casete).
- Ruidos externos
- Auditorio demasiado grande o lejanía (grupos de máximo 25 pax ).
- Clima (frío, calor, etc.).

### **1.3.2 Estrategias para evitar las barreras de la comunicación**

El Guía profesional de turismo al elaborar su guión turístico deberá ser consciente de la existencia de las barreras y procurar evitarlas, mediante:

- La preparación previa del guión turístico
- Utilización de un lenguaje sencillo o adaptado al turista (No es lo mismo tener visitantes de entre 8 y 15 que entre 35 y 50).
- Usar frases cortas y eliminar la información irrelevante.
- Hacer uso de la retroalimentación, para comprobar si el visitante comprendió el mensaje y corregir o aclarar lo que no quede claro.

#### **Contestar algunas preguntas ayuda en la práctica:**

- ¿Hablo lo bastante fuerte como para ser oído por todos?
- ¿Soy suficientemente claro? ¿Me están entendiendo?
- ¿Funciona correctamente el micrófono?
- ¿Ha ocurrido algo que distrae la atención de mis visitantes?
- ¿Estoy en un espacio cerrado o al aire libre?

- ¿Voy adecuadamente vestido y peinado?

Sin embargo también es muy importante que los visitantes mantengan una actitud de escucha activa, que conlleva una atención y concentración plena, evitando los filtros y las distracciones<sup>31</sup>.

## **1.4 IMPORTANTES ENTORNOS DE LA GUIANZA**

### **1.4.1 Las Circunstancias**

Conjunto de factores que no dependen ni están bajo el control del guía, pero que generan consecuencias directas que pueden influir –positiva o negativamente- en el nivel de satisfacción de los turistas por lo que deben ser previstas pertinentemente.

#### **1.4.1.1 Factores**

Básicamente son cuatro los factores que hay que cuidar permanentemente para lograr una gestión adecuada de la calidad de la guianza<sup>32</sup>:

- Características del Turista
- Tiempo del que dispone el turista
- El día de la visita
- El Clima

##### **1.4.1.1.1 Características del Turista**

Es necesario tomar en cuenta muchos factores del cliente como por ejemplo: nacionalidad, nivel cultural, edad, género, preferencias entre otros, al momento de realizar la guianza o al recomendar restaurantes, espectáculos, etc.

Teniendo cuidado de no contravenir creencias, costumbres y otros elementos culturales.

#### **a. La nacionalidad**

---

31 <http://www.tiemposmodernos.eu>

32 MARTICORENA, Pablo Esteban, *El Guía de turismo como elemento clave del servicio turístico*, Tumbes – Perú. Disponible en Internet:<http://www.monografias.com/trabajos77/guia-turismo-elemento-servicio-turistico/guia-turismo-elemento-servicio-turistico2.shtml>

Este factor influye en aspectos como el tiempo que el grupo quiere invertir en hacer compras, la puntualidad o la gastronomía. Así, mientras que un alemán llegará 10 minutos antes de la hora prevista, un latinoamericano entre 5 o más minutos tarde.

#### **b. La edad**

La edad de clientes muy importa por su influencia directa en el planteamiento de la visita, tanto en el contenido como en la forma. Por ejemplo, a un grupo de jóvenes se les puede hacer andar más que a uno de la tercera edad. Teóricamente, el público de la tercera edad está más interesado en escuchar las explicaciones que un grupo de alumnos de viaje de fin de curso, que normalmente escucha al guía por imposición de sus maestros y no por interés propio.

#### **c. Nivel cultural.**

Las explicaciones no deben ser las mismas, estas variarán de acuerdo al auditorio que se posea siempre pensando en que es lo que les interesa a los visitantes.

### **1.4.1.1.2 Tiempo del que dispone el turista**

El guía profesional de turismo debe ser un cúmulo de conocimientos organizados temas, del tiempo del visitante y de su interés dependerá la elección de los mismos y la cantidad de ellos.

### **1.4.1.1.3 El día de la visita**

Se debe tomar muy en cuenta a que hora se esta realizando la visita y que actividades han realizado los visitantes anterior a la misma.

De allí que si es a primera hora de la mañana, los clientes estarán más dispuestos más a realizar actividades y ha escuchar explicaciones. Pero si la visita es en horas de la tarde y los visitantes acaban de realizar otras actividades o han tenido un largo viaje la predisposición será mínima.

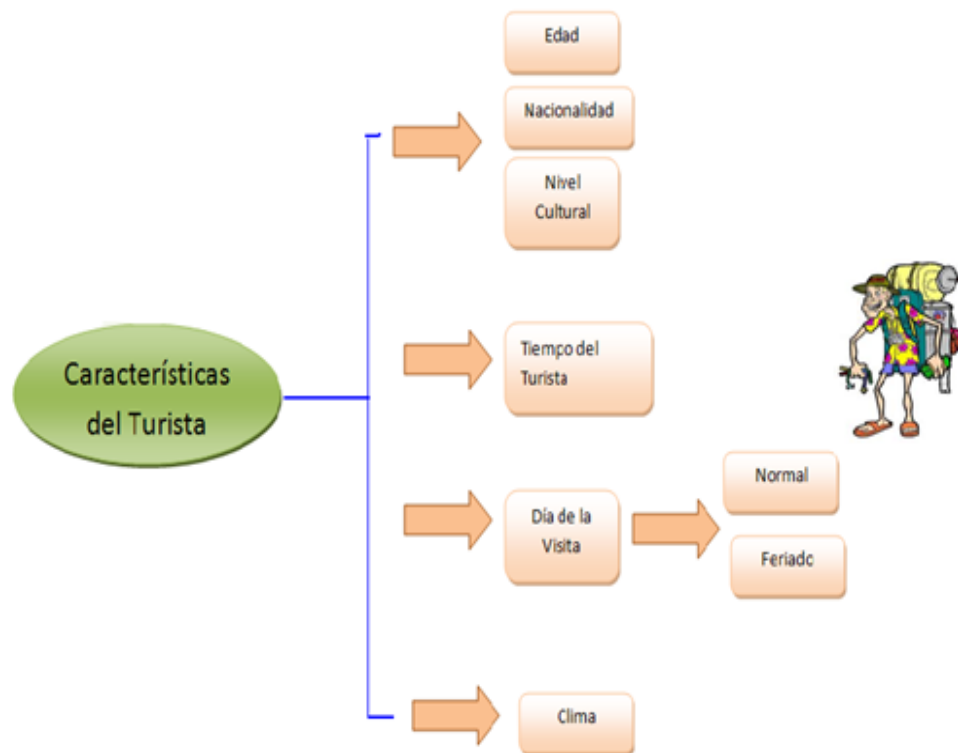
#### **a. Día de la semana**

Es un factor muy importante, ya que por lo general, los fines de semana hay menos tráfico, o los centros a visitar se convierten en peatonales (como en Quito) además de que los horarios son expendidos en los centros a visitar por lo que se puede ver más.

#### **b. Los eventos especiales y fines de semana**

Que tengan lugar ese día en el destino a visitar como por ejemplo: desfiles, procesiones, pruebas deportivas, ferias, cambio de mando de la guardia presidencial, etc. Ya que las mismas tendrán una influencia directa en el planteamiento de la visita, pues obligarán probablemente a un itinerario distinto del habitual o a destinarles mayor tiempo.

Por otro lado en destinos como la ciudad de Quito donde los principales atractivos turísticos los constituyen las iglesias coloniales se debe tomar en cuenta el horario de las misas como de las novenas.



FUENTE: Creación Propia

**Cuadro # 7**

#### **1.4.1.1.4 El Clima**

En el caso específico del Ecuador, su ubicación geográfica en la mitad del mundo le permite poseer un clima primaveral por lo que no cuenta con estaciones del año, lo que permitirá a los visitantes y a los Guías profesionales de turismo realizar visitas a pie casi todo el año.

En el caso de que la visita se realizara en un sitio donde haga mucho frío o mucho calor se procurará realizar visitas cortas y buscando sitios donde se pueda satisfacer las necesidades básicas de los visitantes.

De allí que es muy importante que los guías profesionales de turismo conozcan la pirámide de Maslow.



**Cuadro # 8**

## **1.5 LAS EXPLICACIONES**

Antes de prestar cualquier servicio turístico, el guía debe preparar las explicaciones pertinentes, deberán estar adaptadas a las circunstancias en las que se desenvuelve.

### **1.5.1 Preparación de las explicaciones, cómo estructurarla**

Lo más conveniente es estructurarlas en el orden que se van a dar. Como ya antes se ha mencionado, entre más domine el Guía profesional de turismo sobre el tema mera mejor. La habilidad del guía esta entonces en saber distinguir que tipo de cliente se halla frente a él, cuanto tiempo dispone y que es lo que le interesaría escuchar sobre el atractivo que se esta visitando.

### **1.5.1.1 La Guianza en Ruta**

Se la realiza a través del micrófono. Es una explicación de los atractivos importantes que se van observando durante el recorrido. También se puede utilizar grandes distancias del camino para explicar asuntos que tienen interés nacional y pueden ser explicados en muchos lugares.

Por ejemplo en el caso del Ecuador, si se viaja a través de los andes se puede y se debería informar a los visitantes sobre asuntos como la Reforma Agraria, Alexander Von Humbolt y su tiempo en el país, la geología de los andes, música tradicional o cuentos ancestrales.

Existen tres maneras de preparar las explicaciones:

#### **a. Esquemáticamente**

Consiste en un breve apunte que le recuerda al guía lo que se tiene que decir, esto le permitirá evitar saltarse temas o puntos importantes.

#### **b. Redactado como si se tratara de un texto Literario**

Para utilizar este sistema el guía profesional de Turismo debe conocer profundamente del tema evitando leer. Conviene entonar adecuadamente la voz y hacer pausas.

#### **c. Sistema Mixto**

Se trata de una combinación de los dos anteriores, ajustando la información a los conocimientos del guía, se hace frases más redactadas de aquello que se desconoce y se reduce a datos telegráficos aquello que es conocido y necesita un simple recordatorio. Este sistema es el más utilizado.

### **1.5.2 Recomendaciones para la preparación de explicaciones:**

A continuación se detallan algunas recomendaciones que serán de gran ayuda al momento de preparar las explicaciones:

- Utilizar hojas sueltas para cada uno de los elementos que se expliquen.
- La escritura realizada en un ordenador facilita la lectura.
- Dejar márgenes que posibiliten hacer anotaciones posteriores.

- Guardar copias para así poder reutilizar los apuntes.

### **1.5.3 La presentación**

El Primer contacto guía-cliente es uno de los momentos más importantes del servicio, ya que esta primera impresión y de esta dependerá en gran manera que consiga el guía profesional de turismo en su labor.

A continuación se cita un modelo de presentación de un Guía profesional de turismo, sin olvidar que cada guía debería encontrar su propio estilo.

#### **1.5.3.1 Ejemplo práctico de presentación**

*¡Buenos días señoras y señores, sean Uds. bienvenidos a la bella ciudad de Quito! Mi nombre es Aracelly Mayorga, y soy la guía que tiene el gusto de acompañarles durante el viaje. El señor chofer que nos conducirá por las estrechas calles de las ciudades y por los campos del país es mi colega Carlos, una persona que conoce su país como la palma de su mano y quien cuenta con gran experiencia ambos estamos a su entera disposición y haremos todo lo posible para que el viaje sea de su agrado, cuenten con nosotros siempre que lo necesiten. A nombre de la agencia de viajes SAT agradecemos su confianza y les invitamos a disfrutar de un viaje fantástico a través del hermoso Ecuador.*

#### **a. La bienvenida:**

- El nombre de la agencia
- El nombre del conductor
- El nombre propio
- Se felicita al cliente por la elección de este viaje que siempre será el más: completo, interesante...

**b. Descripción del medio de transporte:** aire acondicionado, asientos reclinables, servicios, etc.

**c. Descripción de la etapa del día.** Se expone con detalle el programa que se va a realizar: donde se comerá, por donde se pasará, cosas que se verán, etc.

**d. Normas que hay que seguir para un buen funcionamiento del viaje:** puntualidad, seguridad, uso del aire acondicionado, música, etc.



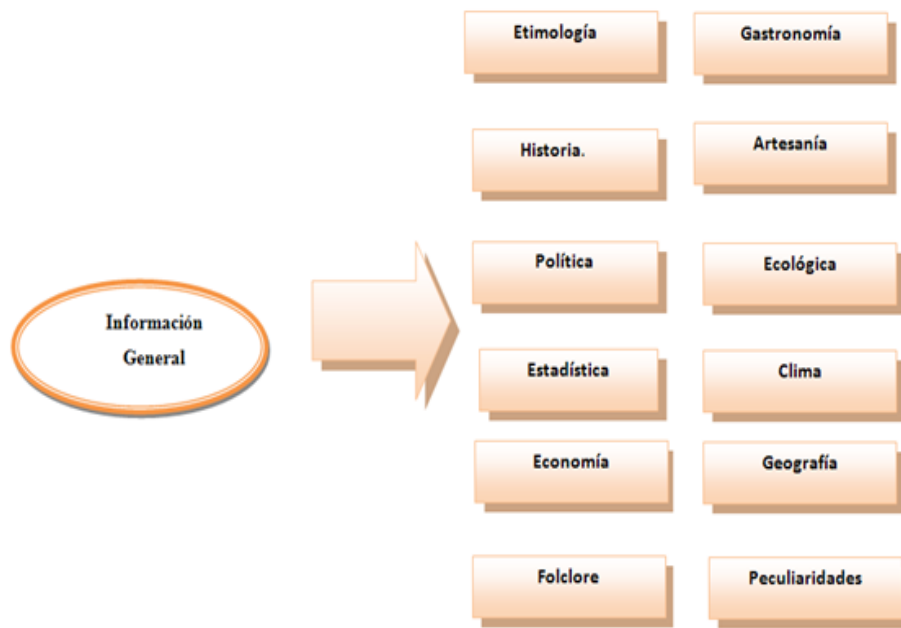
- e. Fomentar la convivencia.** El guía procurará reducir en la medida de lo posible las primeras fases de inseguridad, por tanto cuando concluye la despedida, cuando se han dejado claras las reglas del juego, se debe transmitir actitud de servicio, haciendo ver que el guía está para hacer el viaje lo más agradable posible y fomentar un buen ambiente de pasajeros, facilitando sus relaciones.

#### **1.5.4 ¿Qué es susceptible de ser explicado?**

Los temas abordados por el guía pueden afectar a: los países visitados, regiones atravesadas o visitadas, ciudades y pueblos donde se come, pernocta o visita, localidades por las que pasa cerca en el recorrido.

##### **a. Información general**

- **Etimología:** Es interesante para los clientes saber el origen de los sitios que se visitan.
- **Información estadística:** Se darán datos de extensión, población, altura.
- **Referencias climáticas y geográficas:** Países vecinos, mares circundantes, ríos, montañas, tipo de clima, temperatura, nivel de precipitación, distancia etc.
- **Historia:** Dependiendo de la importancia historia del sitio se puede nombrar varios periodos.
- **Ecología:** Muy importante resulta nombrar el tipo de vegetación, sus características y sus usos.



FUENTE: Creación Propia

### Cuadro # 9

- **Política:** Sistema político, nombre del presidente actual, forma de gobierno, poderes del estado, actual asamblea, número de asambleístas, políticas exteriores, nexos comerciales y algún acontecimiento de actualidad.
- **Economía:** Principales industrias y modos de vida, moneda.
- **Folclore:** Una de las cosas que más viven los clientes son los modos de vida diferentes. Si se tuviera la posibilidad no solo contar sobre el tema sino permitir o propiciar acercamientos con el mismo.
- **Artesanía:** Además de explicar las diferentes producciones artesanas, el cliente agradece que se le indique donde puede comprar. Aunque se debe tener mucho cuidado de que el cliente no tenga la impresión que se le recomienda algo en función de las comisiones.
- **Gastronomía:** Es uno de los factores que más diferencian las culturas y, por tanto, atraen la atención del cliente. Es conveniente conocer los platos típicos. y, por supuesto, donde consumir todos estos productos.
- **Peculiaridades:** Diferencia horaria, hábitos de comida, aptitud con desconocidos.

#### b. Biografías.

- c. **Informaciones prácticas:** Como por ejemplo donde cambiar moneda, aspectos de seguridad, calidad del agua, costos de transporte.
- d. **Anécdotas y leyendas.**
- e. **Vocabulario básico.**
- **El paisaje:** Durante el transcurso del viaje, ríos, lagos, aeropuertos y puertos, costas y playas, montañas, cultivos, etc.

## 1.6 EL GUIÓN TURÍSTICO

### 1.6.1 Definición

Es una herramienta metodológica que permite ordenar, sintetizar, sistematizar y adaptar la información a las características de los diferentes segmentos de turistas con la finalidad de hacerla accesible y "digerible"<sup>33</sup>.



Fuente: Elaboración propia

**Cuadro # 10**

33 MARTICORENA, Pablo Esteban, *El Guía de turismo como elemento clave del servicio turístico*, Tumbes – Perú. Disponible en Internet: <http://www.monografias.com/trabajos77/guia-turismo-elemento-servicio-turistico/guia-turismo-elemento-servicio-turistico2.shtml>

El guión turístico debe ser adaptado a las características de los grupos turísticos al momento de realizar el servicio, teniendo en consideración variables como la edad (niños, adolescentes, adultos, ancianos), la extracción cultural y el nivel educativo pudiendo ser grupos homogéneos (por ejemplo un grupo de niños de tercer grado de primaria) o heterogéneos (por ejemplo, familias en las que hay varios grupos).

### **1.6.2 Estructura de un guión turístico**

A juicio de varias personas entendidas en el tema lo más recomendable es dividir el recorrido en “paradas explicativas” determinando la información que se va a proporcionar de manera paulatina y en función a lo que se puede observar en cada “parada”, asimismo es conveniente establecer en qué lugares se van a realizar actividades secundarias como toma de fotografías, compra de souvenirs, etc.<sup>34</sup>

## **1.7 MARCO LEGAL**

Los Guías Profesionales de Turismo en el Ecuador se encuentran bajo el Reglamento General de actividades Turísticas del Ecuador. Publicado mediante Decreto Presidencial No.3400, publicado en el Registro Oficial No. 726 de 17 de diciembre del 2002, se encuentra:

*Art. 122.- 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.*

*Art. 123.- Funciones de los guías.- Corresponde a los guías profesionales de turismo:*

- a) Desempeñar las actividades propias de su profesión, de acuerdo a lo previsto por este reglamento;*
- b) 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;*
- c) Suministrar en forma correcta, profesional y veraz, información sobre el patrimonio turístico del Ecuador; y,*
- d) 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*

---

<sup>34</sup> MARTICORENA, Pablo Esteban, *El Guía de turismo como elemento clave del servicio turístico*, Tumbes – Perú. Disponible en Internet:<http://www.monografias.com/trabajos77/guia-turismo-elemento-servicio-turistico/guia-turismo-elemento-servicio-turistico2.shtml>

*conducción de los grupos de turistas, que incluye la información previa y oportuna sobre cronogramas, comportamiento, infracciones, daños y sanciones.*

**Art. 124.- 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.*

**Art. 125.- 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.*

**Art. 126.- 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.*

**Art. 127.- 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. La formación profesional de guías de turismo, será de por lo menos dos años. Dicha formación deberá ser conferida por las instituciones educativas reconocidas por el Ministerio de Turismo, Educación y Cultura y el Consejo Nacional de Educación Superior; y,*
- c) Acreditar la nacionalidad ecuatoriana y en el caso de extranjeros, deberán presentar la autorización laboral correspondiente.*

*En la licencia de ejercicio de la actividad profesional, deberá constar con claridad la clasificación y especialización del guía de turismo, así como el idioma o idiomas en los que su conocimiento esté acreditado.*

*La licencia de ejercicio de la actividad profesional deberá renovarse cada dos años, contados a partir de la fecha de emisión de la licencia, para lo cual el guía profesional deberá presentar al Ministerio de Turismo, la correspondiente solicitud de renovación.*

*El costo de la licencia de ejercicio profesional, se aplicará de acuerdo con la siguiente tabla de valores:*

**CATEGORÍA EXPEDICIÓN (US\$) RENOVACIÓN (US\$)**

*Guía nacional 30 15*

*Guía especializado 20 10*

*Guía nativo 4 2*

*Los valores recaudados por este concepto serán depositados en las cuentas del Ministerio de Turismo.*

## **CAPÍTULO 2**

### **2 DIAGNÓSTICO DEL PERFIL DEL GUIA PROFESIONAL DE TURISMO EN RELACIÓN DE LAS ESPECTATIVAS DEL VIAJERO**

EL Diagnóstico del perfil del Guía profesional de turismo y las expectativas de los viajeros, se fundamenta en la investigación realizada mediante la utilización del cuestionario y la entrevista como instrumentos de recolección de datos.

#### **2.1 OBJETIVOS**

##### **2.1.1 Objetivo General**

Realizar la investigación de campo, mediante la utilización de encuestas, entrevistas y observación de la calidad del servicio de guianza por parte del guía profesional de turismo, con sus características personales y operativas en el desarrollo de sus actividades, así como el grado de satisfacción del turista.

##### **2.1.2 Objetivos Específicos**

- Establecer el perfil del Guía Profesional de Turismo.
- Recopilar información concerniente al nivel de satisfacción del turista después de su visita al País.
- Determinar el perfil del visitante
- Determinar los factores que establecen la satisfacción del Turista sea mayor o menor

## 2.2 PRESENTACIÓN DE CUESTIONARIOS

### 2.2.1 Cuestionarios realizados para la Demanda

#### ENCUESTA

No. \_\_\_\_

Por favor dedique unos minutos a completar esta encuesta. Ayúdenos a conocer su opinión. Queremos ofrecerle un mejor servicio. Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y serán utilizadas únicamente para su propósito original. Gracias

#### INFORMACIÓN GENERAL:

**EDAD:** Menor de 18   
18- 28   
29-39   
40-50   
51o Mayor

**PROCEDENCIA:** \_\_\_\_\_

**OCUPACIÓN:** Estudiante   
Empleado   
Empresario   
Ama de casa

**GÉNERO** F   
M

**EDUCACIÓN:** Primaria   
Secundaria   
Superior

1) Cuando piensa en calidad en el Servicio Turístico, usted piensa en (Ordene en orden de importancia siendo 1 lo más importante)

a. El guía  d. Seguridad   
b. La Agencia  e. Hoteles   
c. El país  f. Actividades

2) ¿Ha requerido usted los servicios de un Guía de turismo en el país?

SI  NO

NOTA: Si su respuesta es NO, gracias por su colaboración.

3) ¿Por favor indique su grado de satisfacción con respecto a los servicios de Guianza recibidos en el país?

a. Excelente  d. Regulares   
b. Muy Buenos  e. Malos   
c. Buenos  f. Otros ( especifique) \_\_\_\_\_

4) ¿Por favor indique su opinión: ¿En cuanto, contribuyó el guía en la calidad en el servicio ofrecido?

a. Todo  d. Nada   
b. Mucho   
c. Casi nada

5) ¿Cuáles considera usted son las principales características que debe poseer un guía de Turismo? (Ordene en orden de importancia siendo 1 lo más importante)

a. Puntualidad  e. Facilidad de comunicación   
b. Carisma  f. Dominio del idioma



- c. Actitud de servicio  g. Otros ( especifique) \_\_\_\_\_  
d. Conocimiento del sitio

**6) ¿Cuáles considera usted son las principales conocimientos que debe poseer un guía de Turismo para poder realizar su actividad con éxito?**

- a. Geografía   
b. Historia   
c. Cartografía   
d. Naturaleza   
e. Política   
f. Psicología

**7) ¿Considera usted que un Guía Profesional de Turismo para poder realizar su actividad con éxito debe poseer?**

- a. Estudios Superiores   
b. Experiencia en el campo   
c. Experiencia + Estudios

**8) ¿Considera Usted que un Guía profesional de Turismo debe dominar por lo menos?:**

- a. Un idioma extranjero   
b. Dos idiomas extranjeros   
c. Tres o más idiomas extranjeros

**9) ¿Desde su punto de vista cual es la característica que hace la diferencia entre un excelente guía y otro que no lo es?**

---

**Gracias por su colaboración!**

No. \_\_\_\_

**SURVEY**

Please dedicate a few minutes to complete this survey. Help us to know your opinion. We want to offer you a better service. Your answers will be confidential and will be used only for this original propose. Thank you.

**GENERAL INFORMATION:**

**AGE:** Less tan 18   
18- 28   
29-39   
40-50   
51o Mayor

**RESIDENCE:** \_\_\_\_\_  
**OCUPATION:**  
Student   
Employee   
Business owner   
Housewife

**GENDER** F   
M

**EDUCATION:**  
Elementary   
Highschool   
University

**1) When you think in quality of a touristic service, what are you thinking of?**

- a. The Guide  d. Security   
b. The Agency  e. Hotels   
c. The country  f. Activities

**2) ¿Have you ever required the service of a tour guide in this country?**

YES  NO

**NOTE:** If your answer is No, thank you for your participation.

**3) The service of the tour guide was:**

- a. Excellent  d. Regular   
b. Very good  e. Bad   
c. Good  f. Other ( Specify) \_\_\_\_\_

**4) Please show us your opinion: How much did the quality of the guide contributed to the offered service?**

- a. All  d. Nothing   
b. A lot   
c. Almost nothing

**5) Please rank the value of the following main characteristics that a tour guide has to have with 1 being Least Important and 5 being Most Important.**

- a. Puntuality  e. Communication facility   
b. Carismatic  f. Dominion of the language   
c. Serving attitude

**6) Which of the following to you consider that the tour guide has to know in order to offer a successful service?**

- g. Geography
- h. History
- i. Cartography
- j. Nature
- k. Politics
- l. Psicology

**7) Which of the following do you consider the most important characteristic for a tour guide to have in order to offer his/her services?**

- d. Superior Studies
- e. Experience in the subject
- f. Experience and studies

**8) How many languages do you think a tour guide must be fluent in?**

- d. One foreign language
- e. Two foreign languages
- f. Three or more foreign languages

**9) From your point of view, what is the characteristic that makes the difference between an excellent tour guide and a bad one.**

**Thank you very much for you participation!!!**

Umfrage

No. \_\_\_\_

Bitte nehmen Sie sich ein paar Minuten Zeit, um an dieser Umfrage teilzunehmen. Helfen Sie uns, mit Ihrer Meinung unseren Service zu verbessern. Ihre Antworten werden selbstverständlich vertraulich behandelt und dienen nur zur internen Auswertung. Vielen Dank und eine gute Reise.

**Allgemeine Informationen:**

- Alter:** unter 18   
18- 28   
29-39   
40-50   
über 50
- Herkunft:** \_\_\_\_\_
- Beruf:**  
Student   
Angestellter   
Unternehmer   
Hausfrau
- Geschlecht** F   
M
- Ausbildung:**  
Hauptschule   
Realschule   
Gymnasium   
Hochschulabschluss

**1) Wenn Sie an Qualität von Service im Tourismus denken, denken Sie an:**

- a. Reiseleiter  d. Sicherheit   
b. Reiseagentur  e. Hotel   
c. Das Land  f. Freizeitaktivitäten

**2) ¿ Hatten Sie einen Reiseleiter in Ecuador?**

JA  NEIN

**3) Bitte bewerten Sie den Grad Ihrer Zufriedenheit in Bezug auf den Service der Reiseleiter, den Sie in unserem Land erfahren haben.**

- a. Exzellent  d. Durchschnitt   
b. Sehr gut  e. Schlecht   
c. Gut  f. anderes (z. B.) \_\_\_\_\_

**4) Bitte sagen Sie Ihre Meinung: Wie viel hat der der Reiseleiter zur Qualität des Services beigetragen?**

- d. Alles  d. Gar nichts   
e. Viel   
f. Fast nichts

**5) Was halten Sie für die grundlegenden Charakteristika, welche ein Reiseleiter besitzen sollte? Bitte bewerten Sie auf einer Skala von 1 bis 6 für wie wichtig Sie folgende Eigenschaften des Reiseleiters halten. (1- sehr wichtig, 6 unwichtig)**

- g. Pünktlichkeit  e. Mühelose Kommunikation   
h. Ausstrahlung  f. Beherrschung der Fremdsprache   
i. Benehmen   
j. Ortskenntnisse

**6) ¿Was sind Ihrer Meinung nach die erforderlichen Kenntnisse, die ein Reiseleiter beherrschen muss, um seine Tätigkeit mit Erfolg zu machen?**

- m. Geografie
- n. Geschichte
- o. Kartographie
- p. Natur
- q. Politik
- r. Psychologie

**7) ¿Welche Erfahrungen muss Ihrer Meinung nach ein professioneller Reiseleiter mitbringen, um eine erfolgreiche Arbeit zu machen?**

- g. Hochschulabschluss
- h. Praktische Erfahrungen
- i. Hochschulabschluss + Praktische Erfahrung

**8) ¿Was muss ein Reiseleiter Ihrer Meinung nach mindestens beherrschen?:**

- g. Eine Fremdsprache
- h. Zwei Fremdsprachen
- i. Zwei oder mehr Fremdsprachen

**9) ¿Was macht einen sehr guten Reiseleiter aus?**

**Vielen Dank für Ihre Unterstützung!**

## 2.2.2 Cuestionario realizado para la Oferta

### ENCUESTA

No. \_\_\_\_

Por favor dedique unos minutos a completar esta encuesta. Ayúdenos a conocer su opinión. Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y serán utilizadas únicamente para fines educativos. Gracias

#### INFORMACIÓN GENERAL:

##### EDAD:

- 18-28   
29-39   
40-50   
51o Mayor

##### RESIDENCIA: \_\_\_\_\_

- EDUCACIÓN:   
Primaria   
Secundaria   
Superior

##### GÉNERO F

M

#### 1) Usted trabaja para?:

- a. Empresa Privada   
b. Free Lance

#### 2) ¿Desde hace cuánto tiempo trabaja Usted?

- a. Un año o menos   
b. Entre 2 y 5 años   
c. Entre 5 y 10 años   
d. Más de 10 años

#### 3) ¿Cuál es su especialidad dentro de la Guianza?

- a. Cultura   
b. Naturaleza   
c. Deportes extremos   
d. Avistamiento de aves   
e. Trekking

#### 4) ¿Cuáles considera usted son las principales características que debe poseer un guía de Turismo para poder ejecutar su trabajo de la mejor manera? (Ordene en orden de importancia siendo 1 lo más importante)

- a. Puntualidad   
b. Carisma   
c. Actitud de servicio   
d. Facilidad de comunicación   
e. Dominio del idioma   
f. Conocimiento del sitio   
g. Otros (especifique) \_\_\_\_\_

#### 5) ¿Su especialización la adquirió a través de?:

- a. Por la experiencia   
b. Cursos de actualización   
c. Cursos de especialización   
d. Seminarios   
e. Inst. Superior   
f. Universidad

**6) ¿Con que frecuencia realiza seminarios o cursos de actualizaciones?:**

- a. Una vez por año
- b. Cada tres años
- c. Cuando se presente

**7) ¿Se encuentra satisfecho con el trabajo que realiza?**

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. Nunca

**8) ¿Enumere los aspectos negativos de la Guianza?**

---

---

**9) ¿Considera que el trabajar como guía en el país es?:**

- a. Bueno
- b. Malo
- c. Regular

**¡Gracias por su colaboración!**

## **ENTREVISTA**

Alfredo Carrera Morocho, Presidente de la Asociación de Guías de Turismo del Ecuador “Asegutur” fue entrevistado como parte de la Investigación de Campo del presente trabajo Monográfico.

### **¿Cuándo se formó la Asegutur?**

*La Asociación de Guías de Turismo fue reconocida oficialmente por el Ministerio de Turismo, en Febrero de 2009. Aunque ésta empezó a formarse aproximadamente a partir de Agosto del 2008.*

### **¿Cuántos miembros integran la Asegutur?**

*En la actualidad la Asociación cuenta con 130 Guías de Turismo registrados.*

### **¿Cuáles son las exigencias que se deben cumplir para convertirse en uno de sus miembros?**

*La Exigencia #1 es la Licencia que le acredite como Guía Nacional de Turismo, sin embargo también se acepta Guías certificados por Agencias de Viajes con experiencia mínima de 5 años; es así que estos representan aproximadamente el 25% de nuestros miembros.*

En cuanto a la realidad de las actividades del Guía de Turistas en el país...

### **¿Qué porcentaje de los Guía de Turismo que trabajan, ejercen esta actividad únicamente con la base de su experiencia?**

*Realmente esos datos no pueden especificarse ya que no existe un registro oficial del mismo, pero yo considero que alrededor del 40% de los Guías de Turismo no poseen estudios como tal.*

### **¿Existe una entidad que verifique si los guías en ejercicio de su profesión se hallan acreditados como tal?**

*Bueno. Esta es labor del Ministerio de Turismo pero, no se realiza ningún control.*

### **¿Existen facilidades para personas que dominan un Idioma extranjero para convertirse en Guías de Turismo?**

*Si definitivamente, existen muchos Guías profesionales de Turismo pero lamentablemente estos no dominan ningún idioma extranjero.*

*Las Agencias de Viajes no tienen problemas para encontrar Guías de Turismo acreditados en el idioma Ingles, pero si hablamos de otros idiomas como el alemán, francés, italiano, o ruso resulta algo complicado.*



## 2.3 CÁLCULO DE LA MUESTRA

### 2.3.1 Demanda

Para determinar el tamaño de la muestra se ha tomado la formula de poblaciones finitas y las estadísticas provenientes de la Dirección de Aviación Civil correspondientes a las entradas Regulares Internacionales del año 2009.

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{e^2 (N - 1) + (Z^2 * P * Q)}$$

Donde:

Significado	Valores
<b>Z</b> Nivel de confianza	<b>Z</b> Constante de 1.96
<b>N</b> Universo de la población	<b>N</b> Número de población
<b>P</b> Probabilidad a favor	<b>P</b> 50%
<b>Q</b> Probabilidad en contra	<b>Q</b> 50%
<b>e</b> Error de estimación	<b>e</b> 5%
<b>n</b> Número de elementos	<b>n</b> resultado de la muestra

#### 2.3.1.1 Visitantes Extranjeros

Flujo de pasajeros extranjeros que han ingresado a la ciudad de Quito (Aeropuerto Mariscal Sucre) según datos de la DAC correspondientes al año 2009, 629. 088 pasajeros.

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{e^2 (N - 1) + (Z^2 * P * Q)}$$

$$n = \frac{(1.96^2) * 0.50 * 0.50 * 629.088}{(0.05^2)(628.088) + (0.9604)}$$

$$n = \frac{745.8975412}{(1.9391325) + (0.9604)}$$

$$n = \frac{745.8975412}{(1.9391325) + (0.9604)}$$

$$n = \frac{604.9367}{2.5326}$$

$$n = \mathbf{238.86}$$

Como resultado, se encuestaron a **239** turistas extranjeros.

### 2.3.1.2 Visitantes Nacionales

Flujo de pasajeros nacionales que han ingresado a la ciudad de Quito (Aeropuerto Mariscal Sucre) según datos de la DAC correspondientes al año 2009, 147.0565 pasajeros.

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{e^2 (N - 1) + (Z^2 * P * Q)}$$

$$n = \frac{(1.96^2) * 0.50 * 0.50 * 147.0565}{(0.05^2)(147.0565) + (0.9604)}$$

$$n = \frac{(3.8416)(36.89125)}{[(0.3664125)] + [(3.8416)(0.25)]}$$

$$n = \frac{141.721426}{(0.3664125) + (0.9604)}$$

$$n = \frac{141.721426}{21.32704126}$$

$$n = \mathbf{106.80}$$

Como resultado, se encuestaron a **107** turistas nacionales.

### 2.3.2 Oferta

Numero de Guías Profesionales de Turismo inscritos en el Ministerio de Turismo 614 Guías.

$$n = \frac{K^2 * N * P * Q}{K^2 * N * E^2 * (P * Q)}$$

Donde:

Significado	Valores
<b>K</b> Nivel de confianza	<b>K</b> Constante de 1.96
<b>N</b> Universo de la población	<b>N</b> Número de población
<b>P</b> Probabilidad a favor	<b>P</b> 50%
<b>Q</b> Probabilidad en contra	<b>Q</b> 50%
<b>e</b> Error de estimación	<b>e</b> 5%
<b>n</b> Número de elementos	<b>n</b> resultado de la muestra

$$n = \frac{(1.96^2) * 0.50 * 0.50 * 614}{(1.96^2)(614)(0.05)^2 + (0.50 * 0.50)}$$

$$n = \frac{(3.8416)(153.5)}{[(3.8416)(1.535)] + [(3.8416)(0.25)]}$$

$$n = \frac{589.6856}{(5.896856) + (0.9604)}$$

$$n = \frac{589.6856}{6.857256}$$

$$n = 85.99$$

Como resultado se encuestó a 90 Guías Nacionales de Turismo.

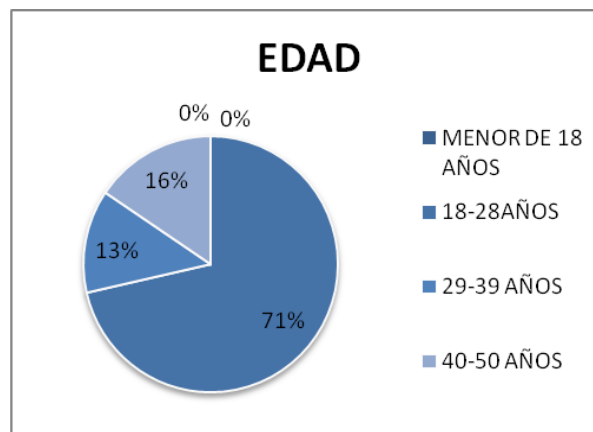
## 2.4 ETAPA DE TABULACIÓN E INFORME DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS

### 2.4.1 Encuestas realizadas a Turistas Extranjeros

#### INFORMACIÓN GENERAL:

#### EDAD:

RESPUESTAS	#	%
MENOR DE 18 AÑOS	0	0,0
18-28AÑOS	171	71,4
29-39 AÑOS	31	13,0
40-50 AÑOS	37	15,5
MAYOR DE 51AÑOS	0	0,0
<b>TOTAL ENCUESTADOS</b>	<b>239</b>	<b>100,0</b>



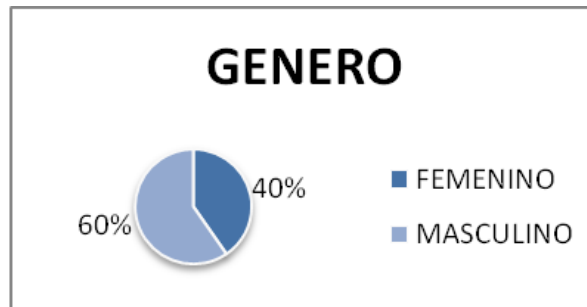
#### ANÁLISIS

Del total de los turistas extranjeros encuestados, el 71.4% representa a los jóvenes de 18-28 años, el 13% lo integran los jóvenes adultos de 29-39 años. 15.5% se ve representado por personas entre 40-50 años.

La encuesta se realizó en el Aeropuerto Mariscal Sucre de la capital, de igual manera en lugares como el Centro Histórico, Museo del Banco Central del Ecuador, y en la zona de La Mariscal.

#### GENERO

RESPUESTAS	#	%
FEMENINO	96	40,3
MASCULINO	143	59,7
<b>TOTAL ENCUESTADOS</b>	<b>239</b>	<b>100,0</b>

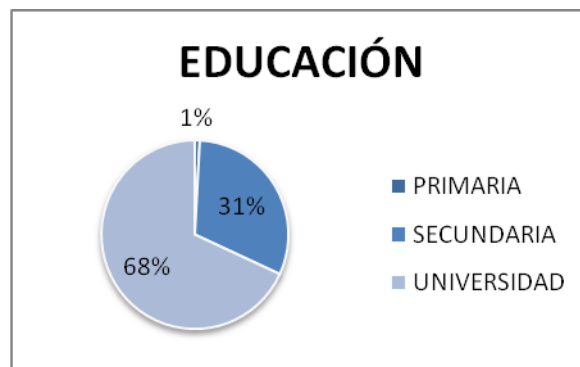


### ANÁLISIS

Del total de los turistas extranjeros encuestados, el 59.7 % son de género masculino, y el 40.3 % son del género femenino.

### EDUCACIÓN

RESPUESTAS	#	%
PRIMARIA	2	0,8
SECUNDARIA	74	31,1
UNIVERSIDAD	163	68,1
<b>TOTAL ENCUESTADOS</b>	<b>239</b>	<b>100,0</b>

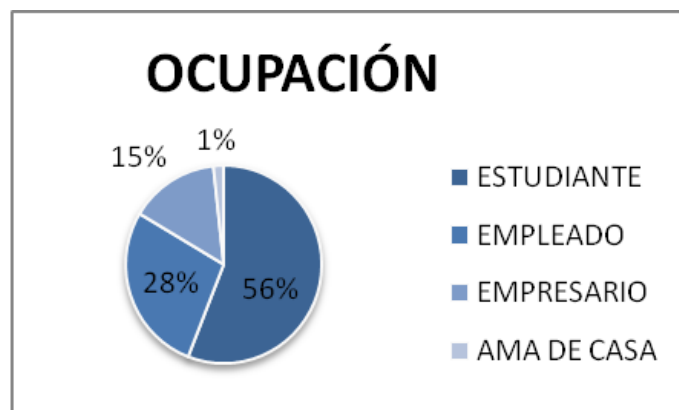


## ANÁLISIS

El 68.1 % de los encuestados tienen un nivel de educación Superior. El 31.1 % representa a personas que tienen un nivel de educación Secundaria. El 0.8 % son de educación primaria.

### OCUPACIÓN:

RESPUESTAS	#	%
ESTUDIANTE	134	55,9
EMPLEADO	66	27,7
EMPRESARIO	35	14,7
AMA DE CASA	4	1,7
<b>TOTAL ENCUESTADOS</b>	<b>239</b>	<b>100,0</b>



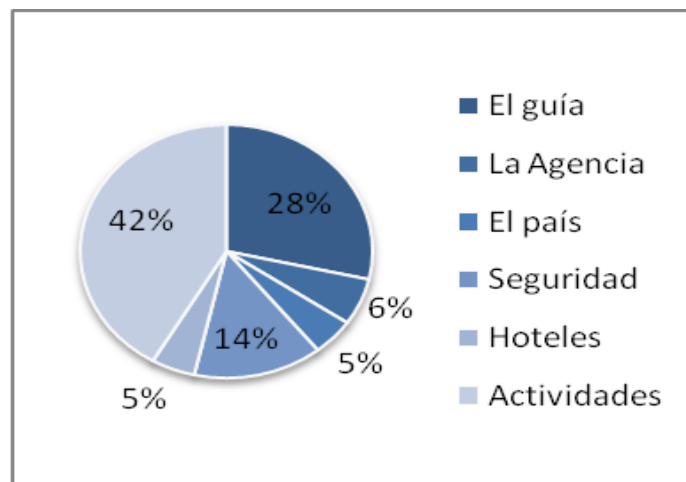
## ANÁLISIS

Del total de turistas extranjeros encuestados, el 55.9 % son estudiantes, el 27.7% trabajan en entidades privadas y el 14.7% son empresarios. Mientras que el 1.7% de los encuestados representan a las amas de casa.

**CUESTIONARIO:**

1) Cuando piensa en calidad en el Servicio Turístico, usted piensa en (Ordene en orden de importancia siendo 1 lo más importante)

<b>RESPUESTAS</b>	<b>#</b>	<b>%</b>
El guía	68	28,6
La Agencia	14	6,0
El país	11	4,7
Seguridad	34	14,3
Hoteles	12	4,9
Actividades	99	41,6
<b>TOTAL ENCUESTADOS</b>	<b>239</b>	<b>100,0</b>

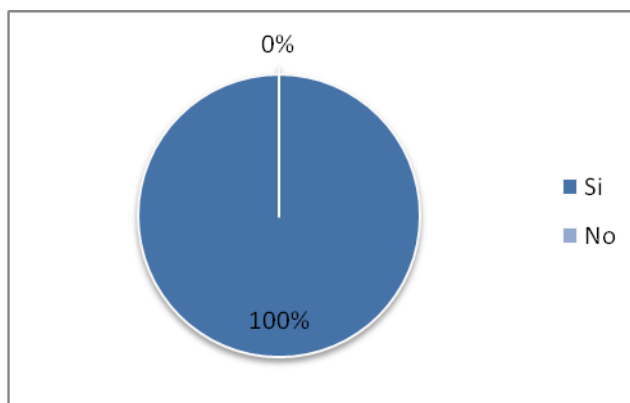


**ANÁLISIS**

Del total de turistas extranjeros encuestados, el 41.6% respondió que la calidad en el servicio turístico está representada por las actividades, un 28.6 % considera que la calidad depende del Guía de Turismo, mientras que un 14.3 % considera que ésta se determinada por la seguridad que brinda el destino. Un 6% piensa que esta depende de la agencia que presta el servicio, un 4.9% Hotel en el que se alojan y finalmente un 4.7% considero que depende del destino al que viajan.

2) ¿Ha requerido usted los servicios de un Guía de turismo en el país?

<b>RESPUESTAS</b>	<b>#</b>	<b>%</b>
Si	239	100,0
No	0	0,0
<b>TOTAL ENCUESTADOS</b>	<b>239</b>	<b>100,0</b>



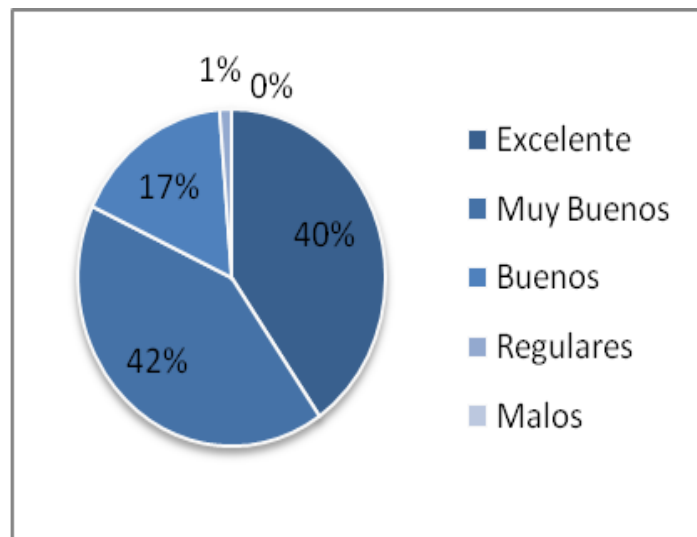
### **ANÁLISIS**

Para la presente investigación se tomó en cuenta solo los turistas extranjeros encuestados que hayan contado con los servicios turísticos de un Guía profesional de Turismo en Ecuador. Por lo tanto la muestra representa al 100 % de los encuestados.



3) ¿Por favor indique su grado de satisfacción con respecto a los servicios de Guianza recibidos en el país?

RESPUESTAS	#	%
Excelente	96	40,3
Muy Buenos	99	41,6
Buenos	40	16,8
Regulares	3	1,3
Malos	0	0,0
<b>TOTAL ENCUESTADOS</b>	<b>239</b>	<b>100,0</b>

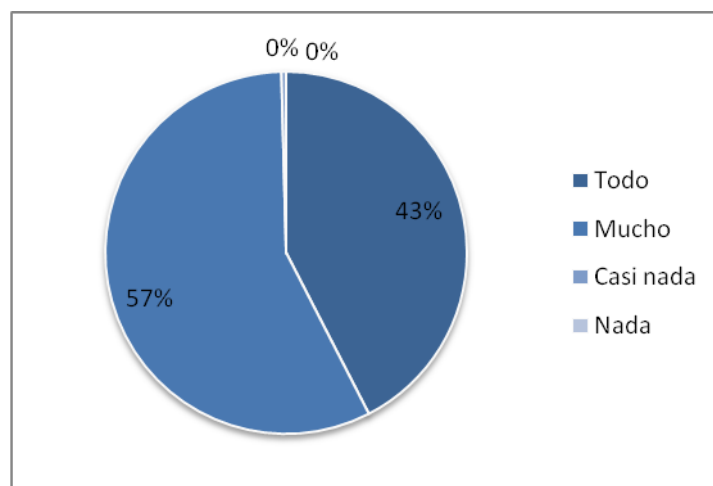


### ANÁLISIS

El 40.3% de los turistas extranjeros encuestados consideran que los servicios del Guía Profesional de Turismo recibidos en el Ecuador fueron excelentes, un 41.6% que fueron muy buenos; mientras que un 16.8% consideró que estos fueron buenos y un 1.3% pensó que eran Regulares.

4) ¿Por favor indique su opinión: ¿En cuanto, contribuyó el guía en la calidad en el servicio ofrecido?

<b>RESPUESTAS</b>	<b>#</b>	<b>%</b>
Todo	101	42,4
Mucho	137	57,1
Casi nada	1	0,4
Nada	0	0,0
<b>TOTAL ENCUESTADOS</b>	<b>239</b>	<b>100,0</b>

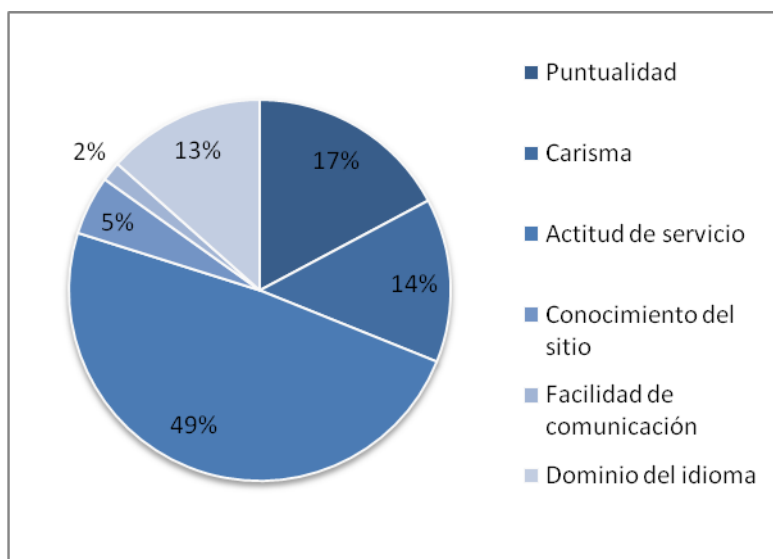


### **ANÁLISIS**

El 42.4 % del total de los turistas extranjeros consideró que el trabajo del Guía Profesional de Turismo contribuyó en Todo en la calidad del servicio Turístico ofrecido mientras que un 57.1 % en mucho.

5) ¿Cuáles considera usted son las principales características que debe poseer un guía de Turismo? (Ordene en orden de importancia siendo 1 lo más importante)

<b>RESPUESTAS</b>	<b>#</b>	<b>%</b>
Puntualidad	41	17,2
Carisma	33	13,9
Actitud de servicio	117	48,8
Conocimiento del sitio	12	5,0
Facilidad de comunicación	4	1,7
Dominio del idioma	32	13,4
<b>TOTAL ENCUESTADOS</b>	<b>239</b>	<b>100,0</b>

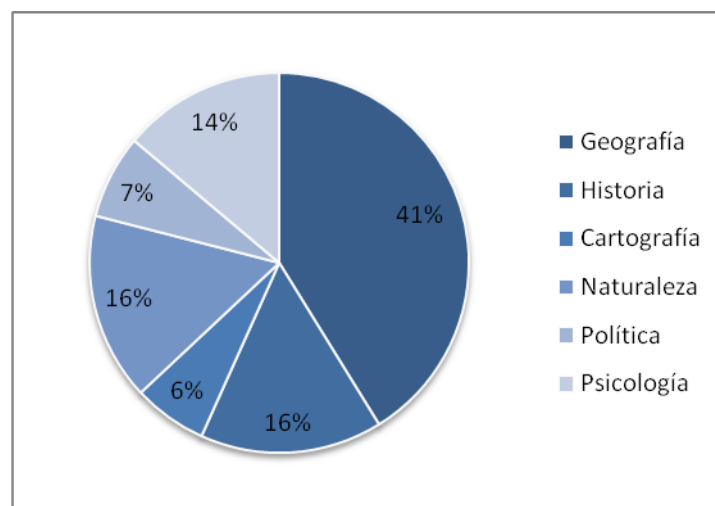


### **ANÁLISIS**

El 48.8 % del total de los turistas extranjeros consideró que la característica más importante que debe poseer un Guía Profesional de Turismo es la actitud de servicio, seguida de la Puntualidad con un 17.2% y el carisma con el 13.9 %. El dominio del idioma se ubico en el 13.4% y finalmente el conocimiento del sitio represento un 5 %. La facilidad de comunicación representó un 1.7% ubicándose en ultimo lugar en orden de importancia.

6) ¿Cuáles considera usted son las principales conocimientos que debe poseer un guía de Turismo para poder realizar su actividad con éxito?

RESPUESTAS	#	%
Geografía	98	41,2
Historia	37	15,5
Cartografía	15	6,3
Naturaleza	38	16,0
Política	17	7,1
Psicología	33	13,9
<b>TOTAL ENCUESTADOS</b>	<b>239</b>	<b>100,0</b>

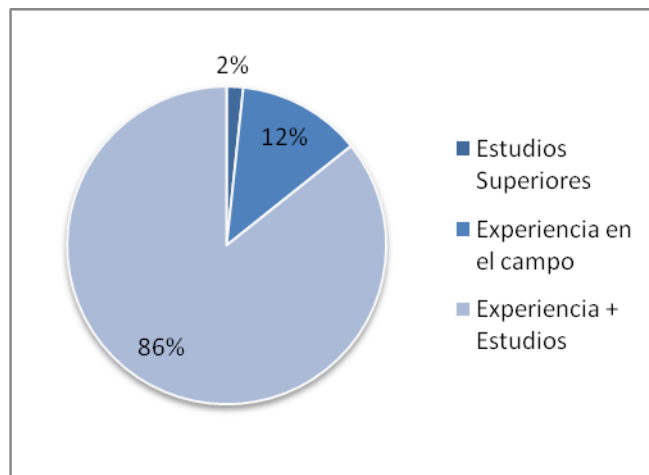


### ANÁLISIS

En cuanto se refiere a los conocimientos que debería poseer un guía Profesional de Turismo de acuerdo a los turistas extranjeros encuestados el 41.2 % opinó que la Geografía es lo más importante, seguida de la naturaleza con un 16 % y de la historia con el 15.5%. El 7% opinó que debería dominar aspectos de política y un 6% de cartografía.

7) ¿Considera usted que un Guía Profesional de Turismo para poder realizar su actividad con éxito debe poseer?

<b>RESPUESTAS</b>	<b>#</b>	<b>%</b>
Estudios Superiores	4	1,7
Experiencia en el campo	30	12,6
Experiencia + Estudios	205	85,7
<b>TOTAL ENCUESTADOS</b>	<b>239</b>	<b>100,0</b>

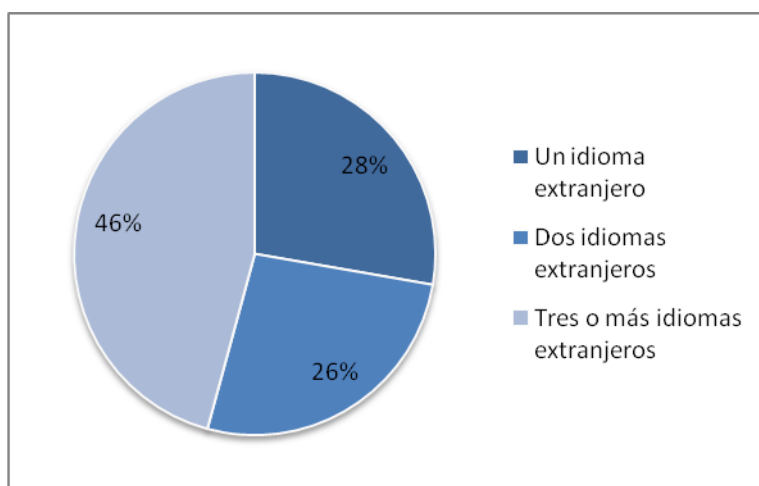


### **ANÁLISIS**

El 85.7 % de los turistas extranjeros opinó que el éxito del Guía profesional de Turismo radica en la mezcla de Estudios más la experiencia en el campo. Un 12% considera que ésta depende del la experiencia en el campo mientras que tan solo el 2% consideró que el éxito profesional depende solamente de los estudios realizados.

8) ¿Considera Usted que un Guía profesional de Turismo debe dominar por lo menos?:

RESPUESTAS	#	%
Un idioma extranjero	66	27,7
Dos idiomas extranjeros	63	26,5
Tres o más idiomas extranjeros	109	45,8
<b>TOTAL ENCUESTADOS</b>	<b>239</b>	<b>100,0</b>

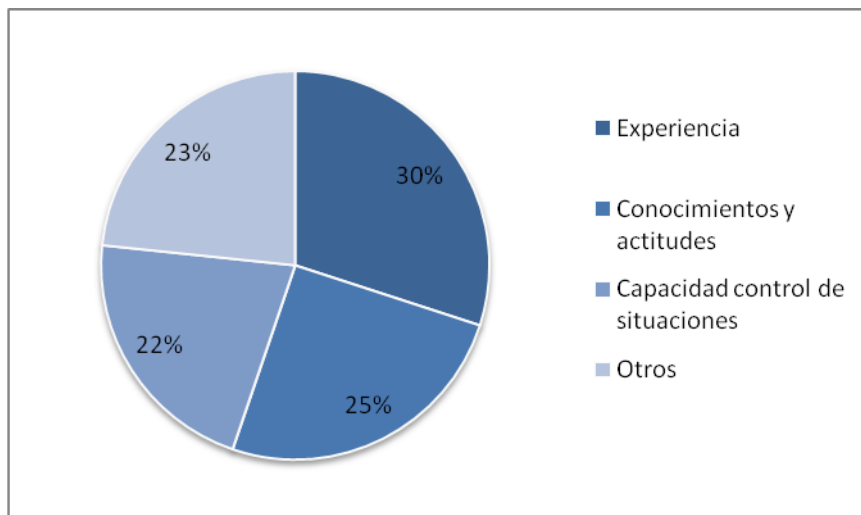


### ANÁLISIS

Al preguntar cuantos idiomas debería dominar un Guía profesional de Turismo la mayoría de los turistas extranjeros es decir el 45.8% consideró que se debería dominar por lo menos tres idiomas extranjeros el 27.7% considera que un idioma extranjero y el 26.5% dos idiomas extranjeros.

9) ¿Desde su punto de vista cual es la característica que hace la diferencia entre un excelente guía y otro que no lo es?

RESPUESTAS	#	%
Experiencia	72	30,0
Conocimientos y actitudes	60	25,2
Capacidad control de situaciones	51	21,4
Otros	56	23,3
<b>TOTAL ENCUESTADOS</b>	<b>239</b>	<b>100,0</b>



### ANÁLISIS

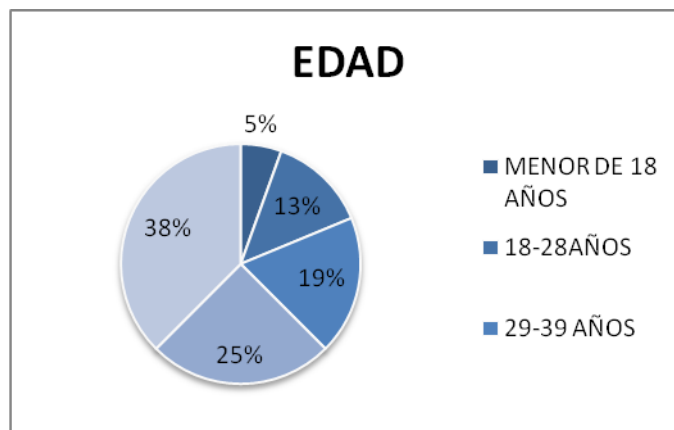
La mayoría de los turistas extranjeros consideró que la diferencia entre un guía de turismo Excelente y otro que no lo es radica en su experiencia dentro del sector con el 30% del total. El 25.2 % pensó que esto depende de sus conocimientos y actitudes, mientras que el 21.4 % dijo que depende de la capacidad de controlar situaciones que posea el guía y el restante 23.3% dio otras razones.

## 2.4.2 Encuestas realizadas a Turistas Nacionales

### INFORMACIÓN GENERAL:

#### EDAD:

RESPUESTAS	#	%
MENOR DE 18 AÑOS	6	5,5
18-28AÑOS	14	13,3
29-39 AÑOS	20	18,8
40-50 AÑOS	27	25,0
MAYOR DE 51AÑOS	40	37,5
<b>TOTAL ENCUESTADOS</b>	<b>107</b>	<b>100,0</b>



### ANALISIS

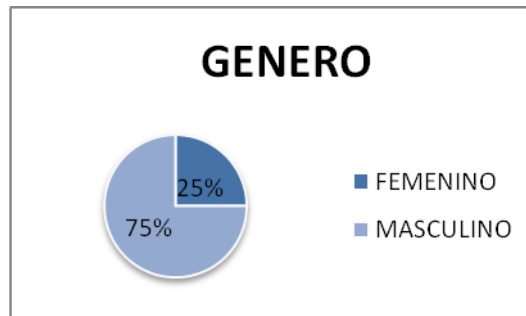
Del total de los turistas nacionales encuestados, el 5.5% representa a los jóvenes menores de 18 años, el 13.3 % a los jóvenes de entre 18-28 años, el 18.8 % lo integran los jóvenes adultos de 29-39 años., el 25 % se ve representado por personas entre 40-50 años. Siendo la parte mayoritaria los adultos mayores de 51 años con una representación del 37.5 %.

La encuesta se realizó en el Aeropuerto Mariscal Sucre de la capital, de igual manera en lugares como el Centro Histórico, Museo del Banco Central del Ecuador, y en la zona de La Mariscal.

### GENERO



RESPUESTAS	#	%
FEMENINO	27	25,0
MASCULINO	80	75,0
<b>TOTAL ENCUESTADOS</b>	<b>107</b>	<b>100,0</b>

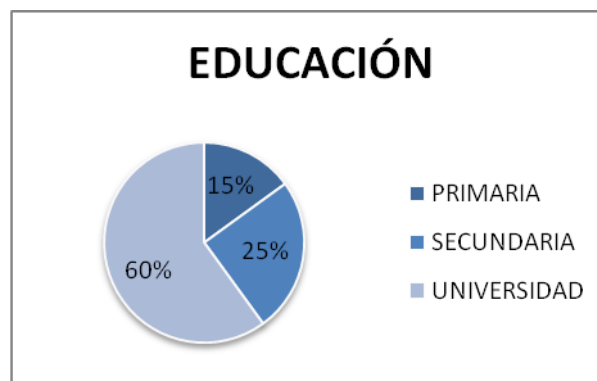


### ANALISIS

Del total de los turistas nacionales encuestados, el 75 % son de género masculino, y el 25 % son del género femenino.

### EDUCACIÓN

RESPUESTAS	#	%
PRIMARIA	16	15,0
SECUNDARIA	27	25,0
UNIVERSIDAD	64	60,0
<b>TOTAL ENCUESTADOS</b>	<b>107</b>	<b>100,0</b>

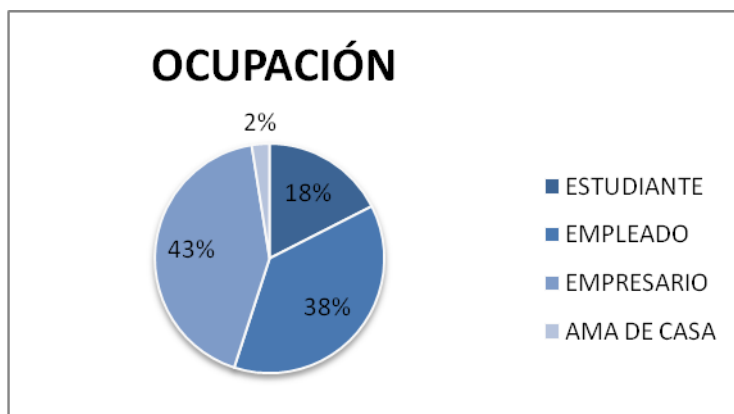


## ANALISIS

El 60 % de los encuestados tienen un nivel de educación Superior. El 25 % representa a personas que tienen un nivel de educación Secundaria. El 15 % son de educación primaria.

## OCUPACIÓN

RESPUESTAS	#	%
ESTUDIANTE	19	17,5
EMPLEADO	40	37,5
EMPRESARIO	45	42,5
AMA DE CASA	3	2,5
<b>TOTAL ENCUESTADOS</b>	<b>107</b>	<b>100,0</b>



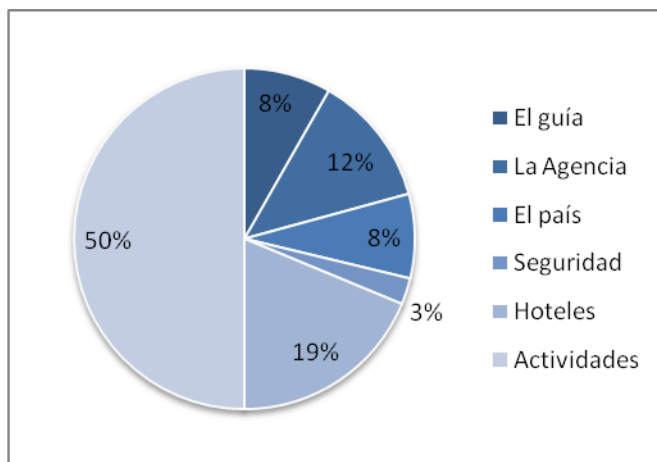
## ANALISIS

Del total de turistas nacionales encuestados, el 17.5 % son estudiantes, el 37.5% trabajan en entidades privadas y el 42.5 % son empresarios. Mientras que el 2.5% de los encuestados representan a las amas de casa.

**CUESTIONARIO:**

1) Cuando piensa en calidad en el Servicio Turístico, usted piensa en (Ordene en orden de importancia siendo 1 lo más importante)

<b>RESPUESTAS</b>	<b>#</b>	<b>%</b>
El guía	9	8,3
La Agencia	13	12,5
El país	9	8,0
Seguridad	3	2,5
Hoteles	20	18,8
Actividades	54	50,0
<b>TOTAL ENCUESTADOS</b>	<b>107</b>	<b>100,0</b>

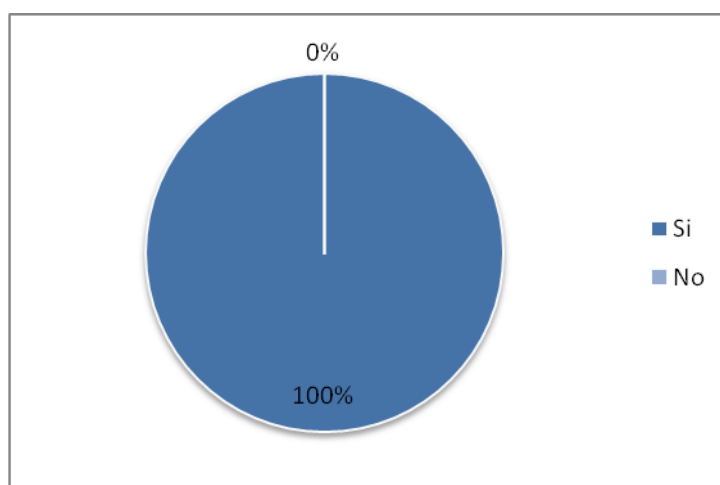


**ANÁLISIS**

Del total de turistas nacionales encuestados, el 50 % respondió que la calidad en el servicio turístico esta representada por las actividades, un 18.8 % considera que la calidad depende del Hotel en el que se alojan, 12.5 % considera que ésta se determinada por la agencia que presta el servicio. Un 8.3% piensa que esta depende del Guía de Turismo, un 8 % considero que depende del destino al que viajan., mientras que un 2.5 % de la seguridad.

2) ¿Ha requerido usted los servicios de un Guía de turismo en el país?

<b>RESPUESTAS</b>	<b>#</b>	<b>%</b>
Si	107	100,0
No	0	0,0
<b>TOTAL ENCUESTADOS</b>	<b>107</b>	<b>100,0</b>

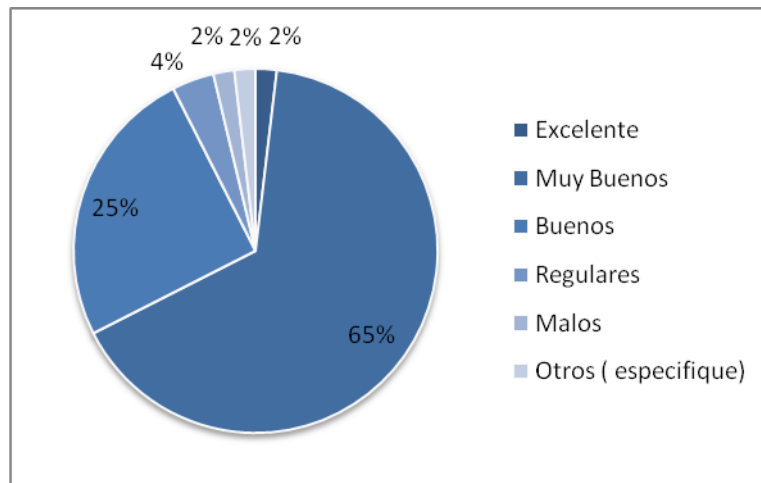


### **ANÁLISIS**

Para la presente investigación se tomó en cuenta solo los turistas nacionales encuestados que hayan contado con los servicios turísticos de un Guía profesional de Turismo en Ecuador. Por lo tanto la muestra representa al 100 % de los encuestados.

3) ¿Por favor indique su grado de satisfacción con respecto a los servicios de Guianza recibidos en el país?

RESPUESTAS	#	%
Excelente	2	1,9
Muy Buenos	70	65,7
Buenos	27	25,0
Regulares	4	3,7
Malos	2	1,9
Otros ( especifique)	2	1,9
<b>TOTAL ENCUESTADOS</b>	<b>107</b>	<b>100,0</b>

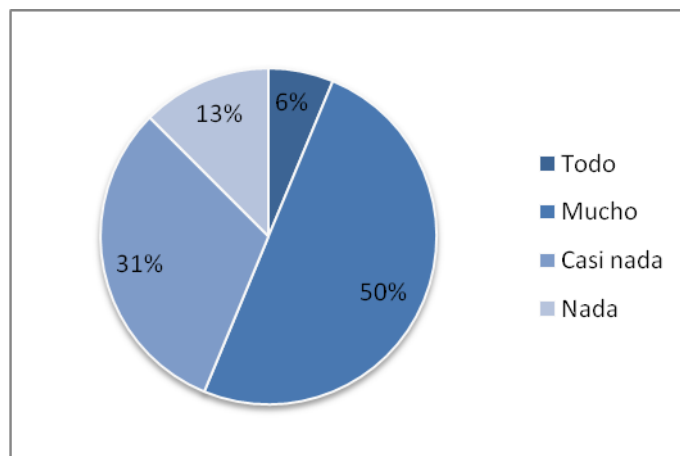


### ANÁLISIS

El 65.7 % de los turistas nacionales encuestados consideran que los servicios del Guía Profesional de Turismo recibidos en el Ecuador fueron muy buenos, un 25 % que fueron buenos; mientras que un 3.7 % consideró que estos fueron Regulares y un 1.9 % pensó que eran excelentes o malos.

4) ¿Por favor indique su opinión: ¿En cuanto, contribuyó el guía en la calidad en el servicio ofrecido?

<b>RESPUESTAS</b>	<b>#</b>	<b>%</b>
Todo	7	6,3
Mucho	54	50,0
Casi nada	33	31,3
Nada	13	12,5
<b>TOTAL ENCUESTADOS</b>	<b>107</b>	<b>100,0</b>

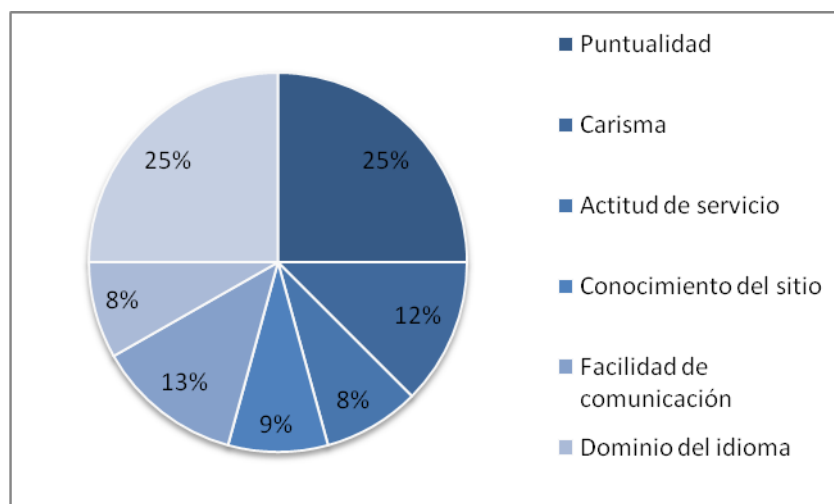


### **ANÁLISIS**

El 50 % del total de los turistas nacionales consideró que el trabajo del Guía Profesional de Turismo contribuyó en mucho en la calidad del servicio Turístico ofrecido mientras que un 31.3 % en casi nada; así como un 12.5 % dijo que el Guía no contribuyó en nada en la calidad de servicio ofrecido y tan solo un 6.3 % pensó que todo dependió de este.

5) ¿Cuáles considera usted son las principales características que debe poseer un guía de Turismo? (Ordene en orden de importancia siendo 1 lo más importante)

RESPUESTAS	#	%
Puntualidad	27	25,0
Carisma	13	12,5
Actitud de servicio	9	8,3
Conocimiento del sitio	9	8,5
Facilidad de comunicación	13	12,5
Dominio del idioma	9	8,3
Otros	27	25,0
<b>TOTAL ENCUESTADOS</b>	<b>107</b>	<b>100,0</b>

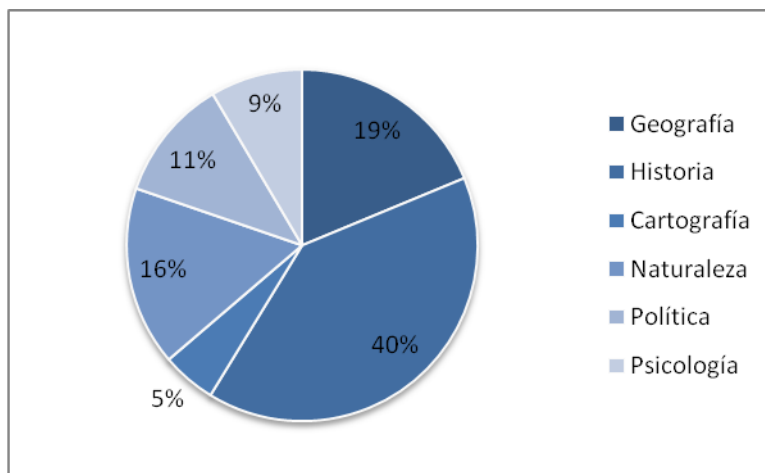


## ANÁLISIS

El 48.8 % del total de los turistas nacionales consideró que la característica más importante que debe poseer un Guía Profesional de Turismo es la actitud de servicio, seguida de la Puntualidad con un 17.2% y el carisma con el 13.9 %. El dominio del idioma se ubico en el 13.4% y finalmente el conocimiento del sitio represento un 5 %. La facilidad de comunicación representó un 1.7% ubicándose en ultimo lugar en orden de importancia.

6) ¿Cuáles considera usted son las principales conocimientos que debe poseer un guía de Turismo para poder realizar su actividad con éxito?

<b>RESPUESTAS</b>	<b>#</b>	<b>%</b>
Geografía	20	18,8
Historia	43	40,0
Cartografía	5	5,0
Naturaleza	18	16,5
Política	12	11,3
Psicología	9	8,5
<b>TOTAL ENCUESTADOS</b>	<b>107</b>	<b>100,0</b>



### **ANÁLISIS**

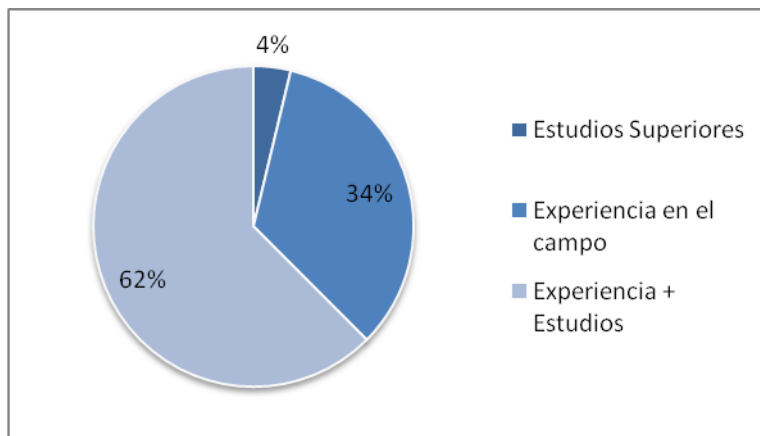
En cuanto se refiere a los conocimientos que debería poseer un guía Profesional de Turismo de acuerdo a los turistas nacionales encuestados el 40 % opinó que la Historia es lo más importante, seguida de la Geografía con un 18.8 % y de la Naturaleza

Con el 16.5 %. El 11.3 % opinó que debería dominar aspectos de política, un 8.5 % de Psicología y finalmente un 5 % de cartografía.



7) ¿Considera usted que un Guía Profesional de Turismo para poder realizar su actividad con éxito debe poseer?

<b>RESPUESTAS</b>	<b>#</b>	<b>%</b>
Estudios Superiores	4	3,8
Experiencia en el campo	36	33,8
Experiencia + Estudios	67	62,5
<b>TOTAL ENCUESTADOS</b>	<b>107</b>	<b>100,0</b>

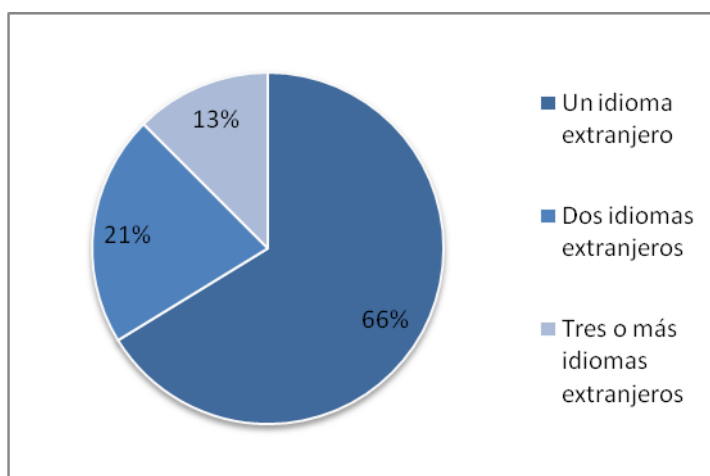


### **ANÁLISIS**

El 62.5 % de los turistas nacionales opinó que el éxito del Guía profesional de Turismo radica en la mezcla de Estudios más la experiencia en el campo. Un 33.8 % considera que esta depende de la experiencia en el campo mientras que el 3.8 % consideró que el éxito profesional depende solamente de los estudios realizados.

8) ¿Considera Usted que un Guía profesional de Turismo debe dominar por lo menos?:

<b>RESPUESTAS</b>	<b>#</b>	<b>%</b>
Un idioma extranjero	71	66,3
Dos idiomas extranjeros	23	21,3
Tres o más idiomas extranjeros	13	12,5
<b>TOTAL ENCUESTADOS</b>	<b>107</b>	<b>100,0</b>

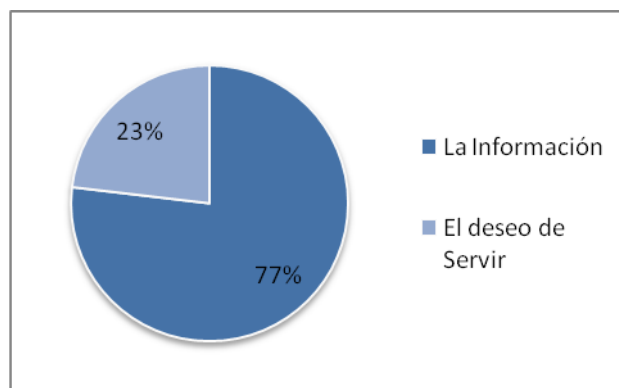


### **ANÁLISIS**

Al preguntar cuantos idiomas debería dominar un Guía profesional de Turismo la mayoría de los turistas nacionales es decir el 66.3% consideró que se debería dominar por lo menos un idioma extranjero, el 21.3 considera que dos idiomas extranjeros y el 12.5 % tres idiomas extranjeros.

9) ¿Desde su punto de vista cual es la característica que hace la diferencia entre un excelente guía y otro que no lo es?

<b>RESPUESTAS</b>	<b>#</b>	<b>%</b>
La Información	82	76,9
El deseo de Servir	25	23,1
<b>TOTAL ENCUESTADOS</b>	<b>107</b>	<b>100,0</b>



### **ANÁLISIS**

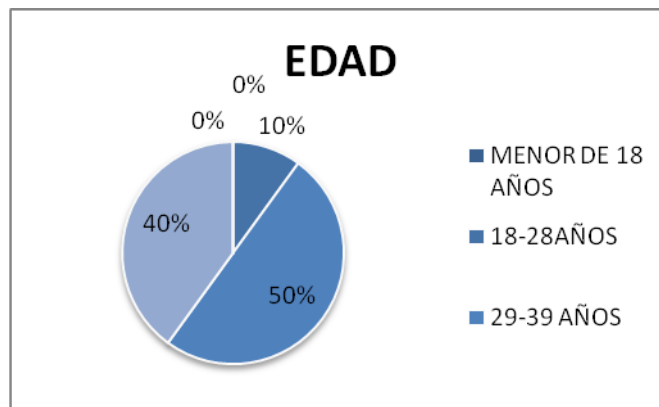
La mayoría de los turistas nacionales consideró que la diferencia entre un guía de turismo Excelente y otro que no lo es radica en la información que este posea del sector con el 76.9% del total, mientras que el restante 23.1 % pensó que esto depende de sus deseos de servir al visitante.

### 2.4.3 Encuestas realizadas a Guías Profesionales de Turismo

#### INFORMACIÓN GENERAL:

#### **EDAD:**

RESPUESTAS	#	%
MENOR DE 18 AÑOS	0	0,0
18-28AÑOS	9	10,0
29-39 AÑOS	45	50,0
40-50 AÑOS	36	40,0
MAYOR DE 51AÑOS	0	0,0
<b>TOTAL ENCUESTADOS</b>	<b>90</b>	<b>100,0</b>



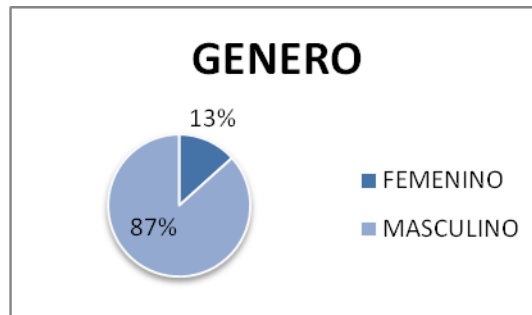
#### **ANÁLISIS**

Del total de los guías encuestados, el 50 % representa a los jóvenes de 29-39 años, el 40 % lo integran los adultos de 40-50 años, el 10% se ve representado por personas entre 18-28 años.

La encuesta se realizó en el Aeropuerto Mariscal Sucre de la capital, de igual manera en lugares como el Centro Histórico, Museo del Banco Central del Ecuador, y en la zona de La Mariscal, además del Internet.

## GENERO

RESPUESTAS	#	%
FEMENINO	12	13,3
MASCULINO	78	86,7
<b>TOTAL ENCUESTADOS</b>	<b>90</b>	<b>100,0</b>

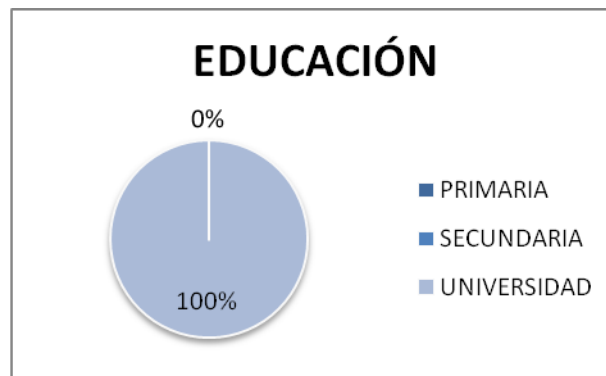


### ANALISIS

Del total de los Guías de Turismo encuestados, el 86.7 % son de género masculino, y el 13.3 % son del género femenino.

## EDUCACIÓN

RESPUESTAS	#	%
PRIMARIA	0	0,0
SECUNDARIA	0	0,0
UNIVERSIDAD	90	100,0
<b>TOTAL ENCUESTADOS</b>	<b>90</b>	<b>100,0</b>



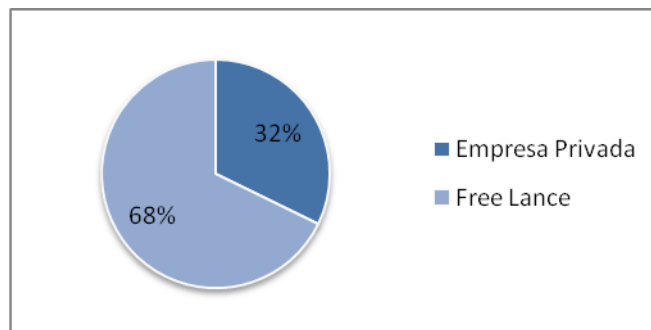
### ANALISIS

El 100 % de los encuestados declararon poseer un nivel de educación Superior.

**CUESTIONARIO:**

1) Usted trabaja para?

<b>RESPUESTAS</b>	<b>#</b>	<b>%</b>
Empresa Privada	29	32,2
Free Lance	61	67,8
<b>TOTAL ENCUESTADOS</b>	<b>90</b>	<b>100,0</b>

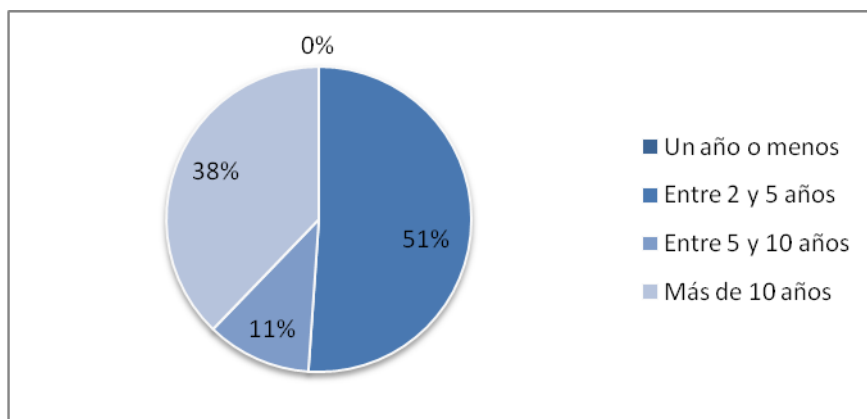


**ANALISIS**

El 67.8 % del total de Guías Profesionales de Turismo encuestados trabajan bajo la modalidad de Free Lance mientras que el restante 32.2% en empresas Privadas como Guías de Planta.

2) ¿Desde hace cuánto tiempo trabaja Usted?

<b>RESPUESTAS</b>	<b>#</b>	<b>%</b>
Un año o menos	0	0,0
Entre 2 y 5 años	46	51,1
Entre 5 y 10 años	10	11,1
Más de 10 años	34	37,8
<b>TOTAL ENCUESTADOS</b>	<b>90</b>	<b>100,0</b>

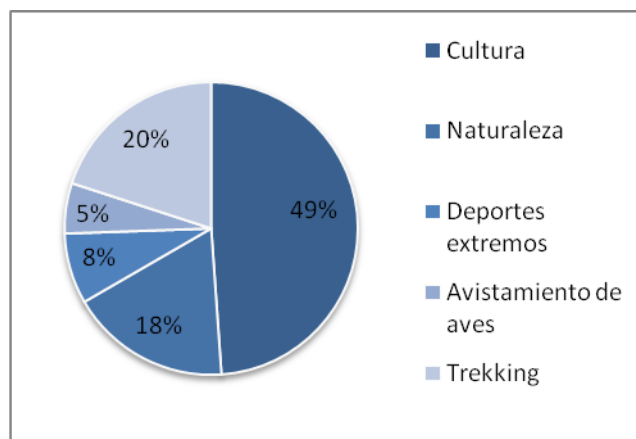


### ANALISIS

La mayor parte de los guías encuestados representada por el 51.1% declaro que trabajan por un período de entre 2 y 5 años, el 37.8 % dijo que llevaba más de 10 años dentro de la actividad turística, y el 11.1 % restante entre 5 y 10 años

3) ¿Cuál es su especialidad dentro de la Guianza?

RESPUESTAS	#	%
Cultura	44	48,9
Naturaleza	16	17,8
Deportes extremos	7	7,8
Avistamiento de aves	5	5,6
Trekking	18	20,0
<b>TOTAL ENCUESTADOS</b>	<b>90</b>	<b>100,0</b>



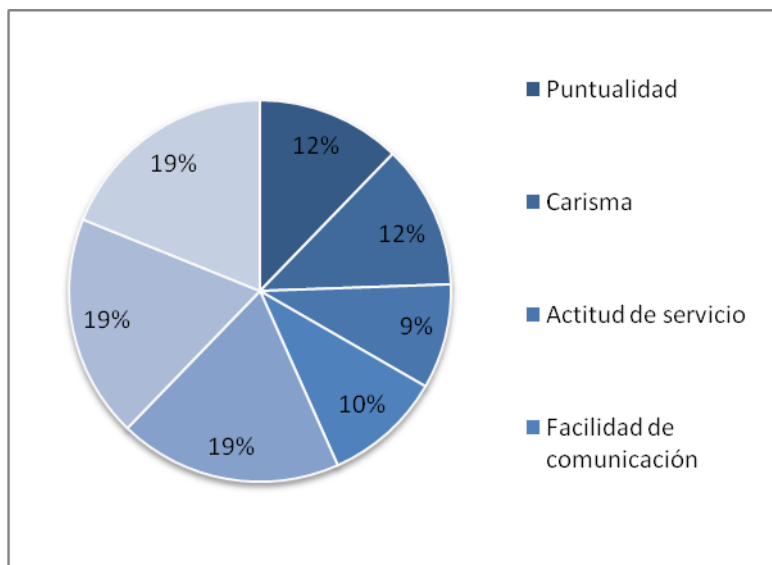
### ANALISIS

El 48.9 % de los guías encuestados respondieron que su especialidad dentro de la guianza son los tours Culturales, el 20% se dedican a los tours de Trekking, el 17.8% dirigen Tours de naturaleza, un 7.8% se dedican a deportes extremos y un 5.6% realizan avistamientos de aves.



4) ¿Cuáles considera usted son las principales características que debe poseer un guía de Turismo para poder ejecutar su trabajo de la mejor manera? (Ordene en orden de importancia siendo 1 lo más importante)

<b>RESPUESTAS</b>	<b>#</b>	<b>%</b>
Puntualidad	11	12,2
Carisma	11	12,2
Actitud de servicio	8	8,9
Facilidad de comunicación	9	10,0
Dominio del idioma	17	18,9
Conocimiento del sitio	17	18,9
Otros (esp.) Confianza- Buen Humor	17	18,9
<b>TOTAL ENCUESTADOS</b>	<b>90</b>	<b>100,0</b>

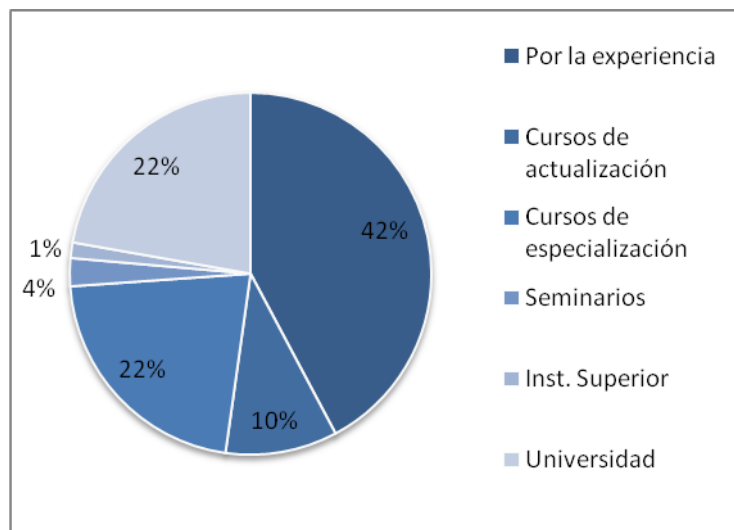


### **ANALISIS**

Al preguntar cuales son las principales características que deben poseer los Guías de Turismo se pudo notar que la mayor parte de los mismos coincide que los tres factores más importantes son El dominio del idioma, el conocimiento del sitio, el buen humor, y la Confianza en si mismo con una representación del 18.9 %. Seguido por la Puntualidad y el carisma con un 12.2%. La facilidad de comunicación se ubica a continuación con un 10 % y finalmente la actitud de servicio con el 8.9 % del total.

5) ¿Su especialización la adquirió a través de?:

<b>RESPUESTAS</b>	<b>#</b>	<b>%</b>
Por la experiencia	38	42,2
Cursos de actualización	9	10,0
Cursos de especialización	20	21,7
Seminarios	2	2,5
Inst. Superior	1	1,4
Universidad	20	22,2
<b>TOTAL ENCUESTADOS</b>	<b>90</b>	<b>100,0</b>

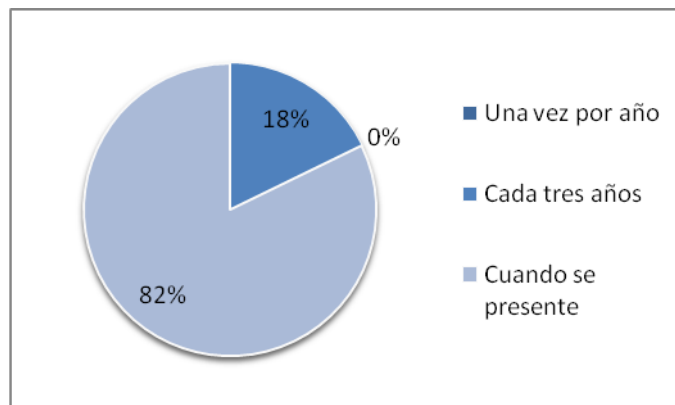


### **ANALISIS**

El 42.2% de los encuestados afirmaron que su especialización la adquirieron a través de la experiencia, un 22.2 % por la universidad en la que estudiaron, un 21.7% por cursos de especialización mientras que 10 % considera que a través de cursos de actualización; los restantes 2.5% por seminarios y finalmente el 1.4 % a través de Institutos Superiores.

6) ¿Con que frecuencia realiza seminarios o cursos de actualizaciones?:

<b>RESPUESTAS</b>	<b>#</b>	<b>%</b>
Una vez por año	16	17,8
Cada tres años	0	0,0
Cuando se presente	74	82,2
<b>TOTAL ENCUESTADOS</b>	<b>90</b>	<b>100,0</b>

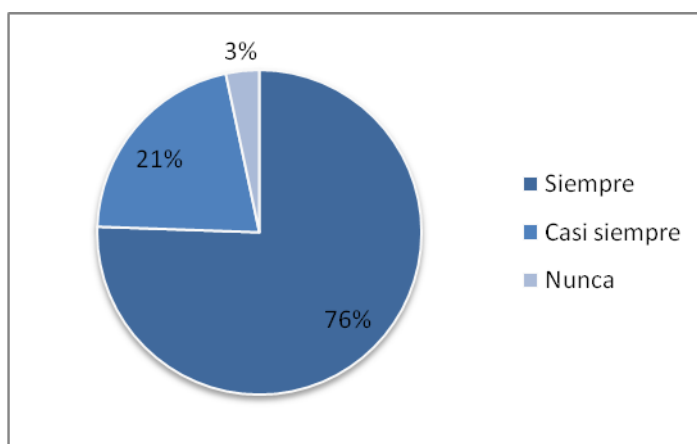


### **ANALISIS**

El 82.2% de los Guías encuestados afirman que realizan cursos de actualización cada vez que estos se presenten y el restante 17.8 % una vez por año.

7) ¿Se encuentra satisfecho con el trabajo que realiza?

RESPUESTAS	#	%
Siempre	68	75,6
Casi siempre	19	21,1
Nunca	3	3,3
<b>TOTAL ENCUESTADOS</b>	<b>90</b>	<b>100,0</b>

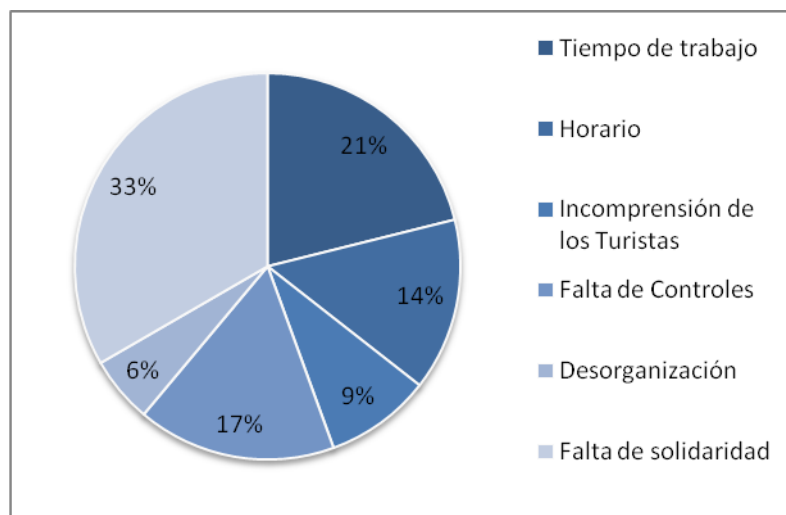


### ANALISIS

El 75.6% de los encuestados declaró estar siempre satisfecho con la actividad que realiza, un 21 % casi siempre y tan solo el 3.3% dijo que nunca lo ha estado.

8) ¿Enumere los aspectos negativos de la Guianza?

RESPUESTAS	#	%
Tiempo de trabajo	19	21,1
Horario	13	14,4
Incomprensión de los Turistas	8	8,9
Falta de Controles	15	16,7
Desorganización	5	5,6
Falta de solidaridad	30	33,3
<b>TOTAL ENCUESTADOS</b>	<b>90</b>	<b>100,0</b>

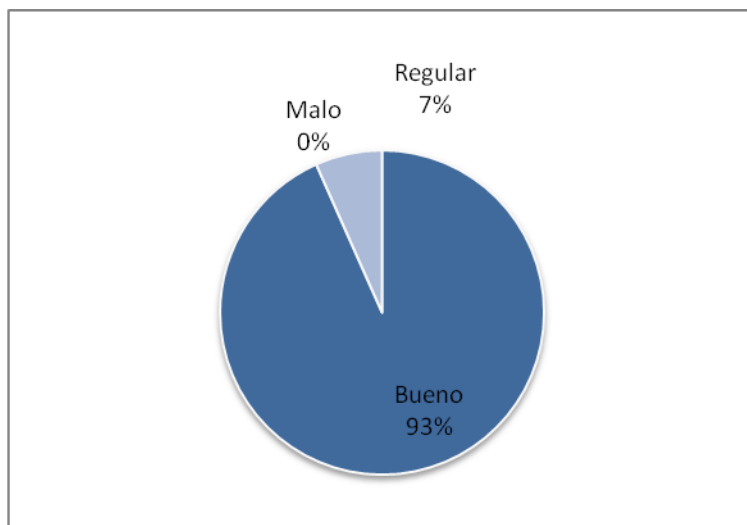


### ANALISIS

Según los guías encuestados los aspectos negativos de la guianza están representados mayormente por la falta de solidaridad que existe dentro del gremio con un 33.3%, seguido por la estacionalidad del trabajo con un 21.1%, la falta de controles que existe (piratería) con un 14.4%. La incomprensión de los turistas se ubica luego con un 8.9% y finalmente la desorganización que existe en muchos destinos turísticos con un 5.6%.

9) ¿Considera económicamente hablando que trabajar como guía en el país es?:

<b>RESPUESTAS</b>	<b>#</b>	<b>%</b>
Bueno	84	93,3
Malo	0	0,0
Regular	6	6,7
<b>TOTAL ENCUESTADOS</b>	<b>90</b>	<b>100,0</b>



### **ANALISIS**

El 933% de los guías encuestados declararon que trabajar como Guía turístico en el país es bueno (aspectos económicos), mientras que el 6.7 % considera que es regular.

## 2.4.4 Resumen-General Encuestas realizadas a Turistas Extranjeros

### *Información General*

<b>EDAD</b>	Del total de los turistas extranjeros encuestados, el 71.4% representa a los jóvenes de 18-28 años, el 13% lo integran los jóvenes adultos de 29-39 años. 15.5% se ve representado por personas entre 40-50 años.
<b>GENERO</b>	Del total de los turistas extranjeros encuestados, el 59.7 % son de género masculino, y el 40.3 % son del género femenino.
<b>EDUCACIÓN</b>	El 68.1 % de los encuestados tienen un nivel de educación Superior. El 31.1 % representa a personas que tienen un nivel de educación Secundaria. El 0.8 % son de educación primaria.
<b>OCUPACIÓN</b>	Del total de turistas extranjeros encuestados, el 55.9 % son estudiantes, el 27.7% trabajan en entidades privadas y el 14.7% son empresarios. Mientras que el 1.7% de los encuestados representan a las amas de casa.

### *Preguntas*

<b>1.- ¿Cuando piensa en calidad en el Servicio Turístico, usted piensa en?</b>	El 41.6% de los turistas extranjeros encuestados, respondió que la calidad en el servicio turístico está representada por las actividades, un 28.6 % considera que la calidad depende del Guía de Turismo, mientras que un 14.3 % considera que ésta se determinada por la seguridad que brinda el destino. Un 6% piensa que esta depende de la agencia que presta el servicio, un 4.9% Hotel en el que se alojan y finalmente un 4.7% considero que depende del destino al que viajan.
<b>2) ¿Ha requerido usted los servicios de un Guía de turismo en el país?</b>	Para la presente investigación se tomó en cuenta solo los turistas extranjeros encuestados que hayan contado con los servicios turísticos de un Guía profesional de Turismo en Ecuador. Por lo tanto la muestra representa al 100 % de los encuestados.
<b>3) ¿Por favor indique su grado de satisfacción con respecto a los servicios de Guianza recibidos en el país?</b>	El 40.3% de los turistas extranjeros encuestados consideran que los servicios del Guía Profesional de Turismo recibidos en el Ecuador fueron excelentes, un 41.6% que fueron muy buenos; mientras que un 16.8% consideró que estos fueron buenos y un 1.3% pensó que eran Regulares.
<b>4) ¿Por favor indique su opinión: ¿En cuanto, contribuyó el guía en la calidad en el servicio ofrecido?</b>	El 42.4 % del total de los turistas extranjeros consideró que el trabajo del Guía Profesional de Turismo contribuyó en Todo en la calidad del servicio Turístico ofrecido mientras que un 57.1 % en mucho.

---

**5) ¿Cuáles considera usted son las principales características que debe poseer un guía de Turismo?**

El 48.8 % del total de los turistas extranjeros consideró que la característica más importante que debe poseer un Guía Profesional de Turismo es la actitud de servicio, seguida de la Puntualidad con un 17.2% y el carisma con el 13.9 %. El dominio del idioma se ubico en el 13.4% y finalmente el conocimiento del sitio represento un 5 %. La facilidad de comunicación representó un 1.7% ubicándose en ultimo lugar en orden de importancia.

**6) ¿Cuáles considera usted son las principales conocimientos que debe poseer un guía de Turismo para poder realizar su actividad con éxito?**

En cuanto se refiere a los conocimientos que debería poseer un guía Profesional de Turismo de acuerdo a los turistas extranjeros encuestados el 41.2 % opinó que la Geografía es lo más importante, seguida de la naturaleza con un 16 % y de la historia con el 15.5%. El 7% opinó que debería dominar aspectos de política y un 6% de cartografía.

**7) ¿Considera usted que un Guía Profesional de Turismo para poder realizar su actividad con éxito debe poseer?**

El 85.7 % de los turistas extranjeros opinó que el éxito del Guía profesional de Turismo radica en la mezcla de Estudios más la experiencia en el campo. Un 12% considera que ésta depende de la experiencia en el campo mientras que tan solo el 2% consideró que el éxito profesional depende solamente de los estudios realizados.

**8) ¿Cuántos Idiomas considera Usted que un Guía profesional de Turismo debe dominar?:**

Al preguntar cuantos idiomas debería dominar un Guía profesional de Turismo la mayoría de los turistas extranjeros es decir el 45.8% consideró que se debería dominar por lo menos tres idiomas extranjeros el 27.7 considera que un idioma extranjero y el 26.5% dos idiomas extranjeros.

**9) ¿Desde su punto de vista cual es la característica que hace la diferencia entre un excelente guía y otro que no lo es?**

La mayoría de los turistas extranjeros consideró que la diferencia entre un guía de turismo Excelente y otro que no lo es radica en su experiencia dentro del sector con el 30% del total. El 25.2 % pensó que esto depende de sus conocimientos y actitudes, mientras que el 21.4 % dijo que depende de la capacidad de controlar situaciones que posea el guía y el restante 23.3% dio otras razones.



## 2.4.5 Resumen-General Encuestas realizadas a Turistas Nacionales

### *Información General*

#### **EDAD**

Del total de los turistas nacionales encuestados, el 5.5% representa a los jóvenes menores de 18 años, el 13.3 % a los jóvenes de entre 18-28 años, el 18.8 % lo integran los jóvenes adultos de 29-39 años., el 25 % se ve representado por personas entre 40-50 años. Siendo la parte mayoritaria los adultos mayores de 51 años con una representación del 37.5 %.

#### **GENERO**

Del total de los turistas nacionales encuestados, el 75 % son de género masculino, y el 25 % son del género femenino

#### **EDUCACIÓN**

El 60 % de los encuestados tienen un nivel de educación Superior. El 25 % representa a personas que tienen un nivel de educación Secundaria. El 15 % posee educación primaria.

#### **OCUPACIÓN**

Del total de turistas nacionales encuestados, el 17.5 % son estudiantes, el 37.5% trabajan en entidades privadas y el 42.5 % son empresarios. Mientras que el 2.5% de los encuestados representan a las amas de casa.

### *Preguntas*

#### **1.- ¿Cuándo piensa en calidad en el Servicio Turístico, usted piensa en?**

Del total de turistas nacionales encuestados, el 50 % respondió que la calidad en el servicio turístico esta representada por las actividades, un 18.8 % considera que la calidad depende del Hotel en el que se alojan, 12.5 % considera que ésta se determinada por la agencia que presta el servicio. Un 8.3% piensa que esta depende del Guía de Turismo, un 8 % considero que depende del destino al que viajan., mientras que un 2.5 % de la seguridad.

#### **2) ¿Ha requerido usted los servicios de un Guía de turismo en el país?**

Para la presente investigación se tomó en cuenta solo los turistas nacionales encuestados que hayan contado con los servicios turísticos de un Guía profesional de Turismo en Ecuador. Por lo tanto la muestra representa al 100 % de los encuestados.

#### **3) ¿Por favor indique su grado de satisfacción con respecto a los servicios de Guianza recibidos en el país?**

El 65.7 % de los turistas nacionales encuestados consideran que los servicios del Guía Profesional de Turismo recibidos en el Ecuador fueron muy buenos, un 25 % que fueron buenos; mientras que un 3.7 % consideró que estos fueron Regulares y un 1.9 % pensó que eran excelentes o malos.

#### **4) ¿Por favor indique su opinión: ¿En cuanto, contribuyó el guía en**

El 50 % del total de los turistas nacionales consideró que el trabajo del Guía Profesional de Turismo contribuyó en mucho en

---

<b>la calidad en el servicio ofrecido?</b>	la calidad del servicio Turístico ofrecido mientras que un 31.3 % en casi nada; así como un 12.5 % dijo que el Guía no contribuyó en nada en la calidad de servicio ofrecido y tan solo un 6.3 % pensó que todo dependió de este.
<b>5) ¿Cuáles considera usted son las principales características que debe poseer un guía de Turismo?</b>	El 48.8 % del total de los turistas nacionales consideró que la característica más importante que debe poseer un Guía Profesional de Turismo es la actitud de servicio, seguida de la Puntualidad con un 17.2% y el carisma con el 13.9 %. El dominio del idioma se ubico en el 13.4% y finalmente el conocimiento del sitio represento un 5 %. La facilidad de comunicación representó un 1.7% ubicándose en ultimo lugar en orden de importancia.
<b>6) ¿Cuáles considera usted son los principales conocimientos que debe poseer un guía de Turismo para poder realizar su actividad con éxito?</b>	En cuanto se refiere a los conocimientos que debería poseer un guía Profesional de Turismo de acuerdo a los turistas nacionales encuestados el 40 % opinó que la Historia es lo más importante, seguida de la Geografía con un 18.8 % y de la Naturaleza con el 16.5 %. El 11.3 % opinó que debería dominar aspectos de política, un 8.5 % de Psicología y finalmente un 5 % de cartografía.
<b>7) ¿Considera usted que un Guía Profesional de Turismo para poder realizar su actividad con éxito debe poseer?</b>	El 62.5 % de los turistas nacionales opinó que el éxito del Guía profesional de Turismo radica en la mezcla de Estudios más la experiencia en el campo. Un 33.8 % considera que esta depende del la experiencia en el campo mientras que el 3.8 % consideró que el éxito profesional depende solamente de los estudios realizados.
<b>8) ¿Cuántos Idiomas considera Usted que un Guía profesional de Turismo debe dominar?:</b>	Al preguntar cuantos idiomas debería dominar un Guía profesional de Turismo la mayoría de los turistas nacionales es decir el 66.3% consideró que se debería dominar por lo menos un idioma extranjero, el 21.3 considera que dos idiomas extranjeros y el 12.5 % tres idiomas extranjeros.
<b>9) ¿Desde su punto de vista cual es la característica que hace la diferencia entre un excelente guía y otro que no lo es?</b>	La mayoría de los turistas nacionales consideró que la diferencia entre un guía de turismo Excelente y otro que no lo es radica en la información que este posea del sector con el 76.9% del total, mientras que el restante 23.1 % pensó que esto depende de sus deseos de servir al visitante

---

## 2.4.6 Resumen General Encuestas realizadas a Guías de Turismo

### *Información General*

#### **EDAD**

Del total de los guías encuestados, el 50 % representa a los jóvenes de 29-39 años, el 40 % lo integran los adultos de 40-50 años, el 10% se ve representado por personas entre 18-28 años.

#### **GENERO**

Del total de los Guías de Turismo encuestados, el 86.7 % son de género masculino, y el 13.3 % son del género femenino.

#### **EDUCACIÓN**

El 100 % de los encuestados declararon poseer un nivel de educación Superior.

### *Preguntas*

#### **1) Usted trabaja para?**

El 67.8 % del total de Guías Profesionales de Turismo encuestados trabajan bajo la modalidad de Free Lance mientras que el restante 32.2% en empresas Privadas como Guías de Planta.

#### **2) ¿Desde hace cuánto tiempo trabaja Usted?**

La mayor parte de los guías encuestados representada por el 51.1% declaro que trabajan por un período de entre 2 y 5 años, el 37.8 % dijo que llevaba más de 10 años dentro de la actividad turística, y el 11.1 % restante entre 5 y 10 años

#### **3) ¿Cuál es su especialidad dentro de la Guianza?**

El 48.9 % de los guías encuestados respondieron que su especialidad dentro de la guianza son los tours Culturales, el 20% se dedican a los tours de Trekking, el 17.8% dirigen Tours de naturaleza, un 7.8% se dedican a deportes extremos y un 5.6% realizan avistamientos de aves.

#### **4) ¿Cuáles considera usted son las principales características que debe poseer un guía de Turismo para poder ejecutar su trabajo de la mejor manera?**

Al preguntar cuales son las principales características que deben poseer los Guías de Turismo se pudo notar que la mayor parte de los mismos coincide que los tres factores más importantes son El dominio del idioma, el conocimiento del sitio, el buen humor, y la Confianza en si mismo con una representación del 18.9 %. Seguido por la Puntualidad y el carisma con un 12.2%. La facilidad de comunicación se ubica a continuación con un 10 % y finalmente la actitud de servicio con el 8.9 % del total.

#### **5) ¿Su especialización la adquirió a través de?:**

El 42.2% de los encuestados afirmaron que su especialización la adquirieron a través de la experiencia, un 22.2 % por la universidad en la que estudiaron, un 21.7% por cursos de

- especialización mientras que 10 % considera que a través de cursos de actualización; los restantes 2.5% por seminarios y finalmente el 1.4 % a través de Institutos Superiores.
- 6) ¿Con que frecuencia realiza seminarios o cursos de actualizaciones?:** El 82.2% de los Guías encuestados afirman que realizan cursos de actualización cada vez que estos se presenten y el restante 17.8 % una vez por año.
- 7) ¿Se encuentra satisfecho con el trabajo que realiza?** El 75.6% de los encuestados declaró estar siempre satisfecho con la actividad que realiza, un 21 % casi siempre y tan solo el 3.3% dijo que nunca lo ha estado.
- 8) ¿Enumere los aspectos negativos de la Guianza?** Según los guías encuestados los aspectos negativos de la guianza están representados mayormente por la falta de solidaridad que existe dentro del gremio con un 33.3%, seguido por la estacionalidad del trabajo con un 21.1%, la falta de controles que existe (piratería) con un 14.4 %. La incomprensión de los turistas se ubica luego con un 8.9 % y finalmente la desorganización que existe en muchos destinos turísticos con un 5.6%.
- 9) ¿Considera económicamente hablando que trabajar como guía en el país es?:** El 93.3% de los guías encuestados declararon que trabajar como Guía turístico en el país es bueno (aspectos económicos), mientras que el 6.7 % considera que es regular.
-

## **2.5 CONCLUSIONES DEL ESTUDIO DEL MERCADO**

Tomando en consideración la problemática de la descripción de las características personales y operativas del Guía Profesional de Turismo, se puede observar:

- Tanto Turistas Nacionales como Internacionales consideran, que la calidad del Servicio Turístico se ve reflejada en las actividades. Sin embargo se puede ver que el 28.6% de los Turistas Internacionales considera que la calidad de servicio prestado depende del guía mientras que tan solo el 8.3% de los Turistas Nacionales comparte la misma opinión.
- Asimismo se ha podido constatar que existe una gran aceptación de los servicios del Guía de Turismo pues el 40% de los Turistas Internacionales y el 65% de los Turistas Nacionales lo ratificaron.
- Se observa también que un gran porcentaje de Turistas Nacionales y Turistas Internacionales opinan que no se brindó el mejor servicio por falta de conocimientos o cursos de actualización por parte de los Guías de Turismo.
- La investigación de Campo constató que el mayor porcentaje de los Guías de Turismo que en la actualidad brinda sus servicios son personas de entre 29 y 39 años.
- Se comprobó también que la mayor parte de los Guías de Turismo se encuentra relacionado con la actividad solo por un periodo máximo de 5 años lo que demuestra la inconstancia de la actividad.
- Al preguntar cuales son las principales características que deben poseer los Guías de Turismo se pudo notar que la mayor parte de los mismos coincide que los tres factores más importantes son el dominio del idioma, el conocimiento del sitio, el buen humor.

Finalmente aunque existen manifestaciones de satisfacción por parte de los turistas aún se puede trabajar en pro de una mejora del sector y del desempeño del Guía Profesional de Turismo.

Así el aporte del presente trabajo se manifiesta sobre las bases de la Investigación de Campo que se observa en el Capítulo 3.

## CAPÍTULO 3

### 3 PROPUESTA

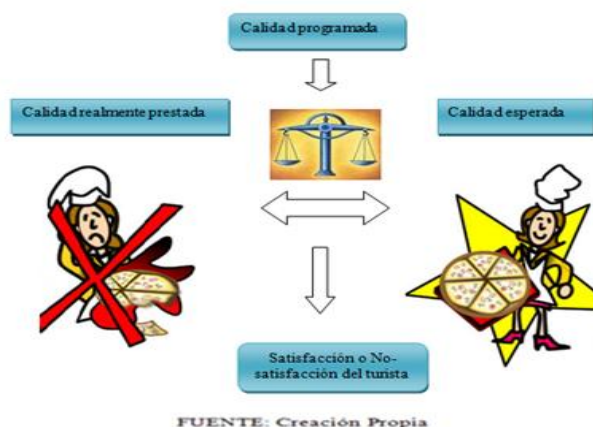
El presente capítulo propone la aplicación práctica de las características personales y operativas del guía profesional de turismo para cuyo efecto se requiere tomar en cuenta los siguientes parámetros:

#### 3.1 EL GUÍA PROFESIONAL DE TURISMO COMO ELEMENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO TURÍSTICO DE GUIANZA

La calidad del servicio Turístico se halla comprendido entre los servicios esperados por el cliente antes de su prestación y los que realmente obtuvo.

Si bien la calidad del servicio puede ser medida, el servicio en sí tiene la particularidad de ser intangible; y es el cliente el único que establece la medida de la satisfacción, él es el que determina el nivel de excelencia en los servicios ofrecidos.

Por lo tanto, las expectativas del cliente deben constituirse como el objetivo principal a alcanzar, tratando de reducir, en lo posible, la diferencia entre la calidad programada, la calidad realmente prestada y la calidad esperada.



Cuadro # 11

En el sector turístico, donde lo “único” que le queda al turista es el recuerdo de lo percibido, es importante recordar que “un cliente satisfecho transmitirá su experiencia positiva a un máximo de cinco personas, mientras que uno insatisfecho puede llegar a comunicárselo a dieciséis.

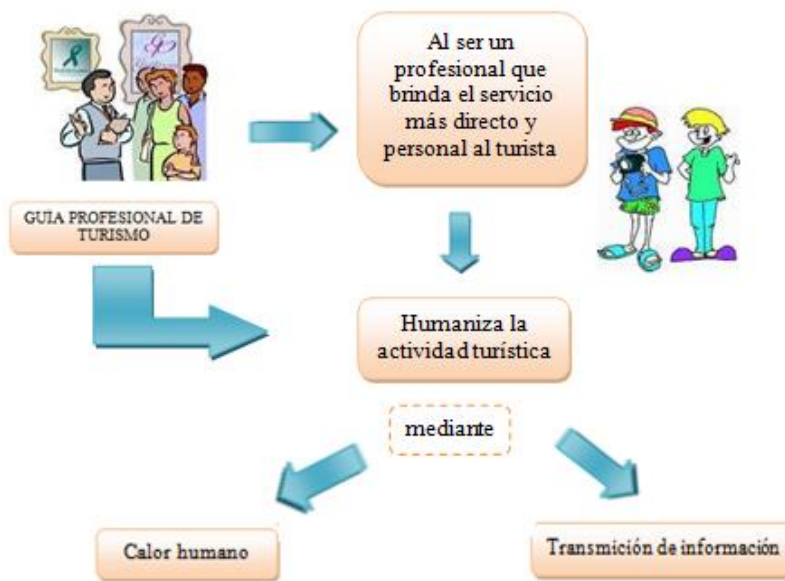


FUENTE: Creación Propia

El turista, entonces, es la persona más importante en el turismo, por tanto el *Guía Profesional de Turismo*, debe intentar llegar a conocer cuáles son sus necesidades, dado que de éstas surgen sus deseos, apetencias y expectativas.<sup>35</sup>

**Cuadro #12**

El guía de turismo, al ser el profesional que brinda el servicio más directo y personal al turista, humaniza la actividad turística, combinando el “*calor humano*” con la transmisión de información.



FUENTE: Creación Propia

**Cuadro # 13**

35 ESPARZA, Luis Miguel; RUIZ, Claudia V., GUZMÁN, Tino, *Manual de Buenas prácticas, guías de turismo operación Turística Gestión de Servicio*, Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, Lima – Perú 2007, Pp.9

Por ello es fundamental, considerar una serie de rasgos y cualidades específicas de éste, que son cualidades que distinguen a un profesional de turismo en el trato con el turista, como:



FUENTE: Creación Propia

**Cuadro # 14**

### **3.2 EJEMPLO DE APLICACIÓN**

#### **Antecedentes**

Guía profesional de turismo: Aracelly Mayorga

Agencia de viajes: JW Viajes

#### **Información previa:**

Datos enviados por la Agencia Operadora: JW Viajes

Nombre del Grupo: ADAC

Nacionalidad: Alemana

Nivel Cultural: 4° Nivel

Interés: Natural y Cultural

Edad: Adultos mayores

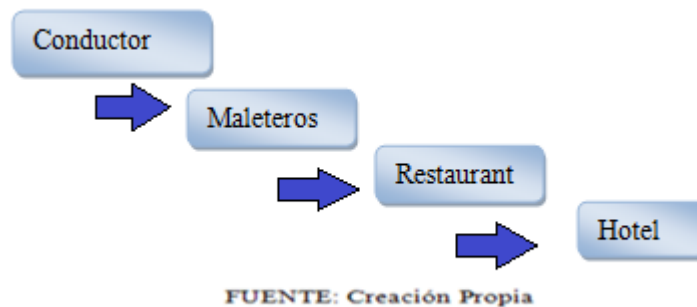
Tiempo de Viaje: 17 días

Día de Llegada: 02/03/2011



JW Viajes		ORDEN DE TRABAJO		Operador	Ana
Grupo:		ADAc		Oficina	225736
Nro File:		717/2		Nro de pax:	12
Fecha de llegada :		2-mar-11		Single	2
Fecha de salida:		19-mar-11		Double	5
Guia:		Aracelly Mayorga		Telefono	
Transpo.r		Jorge Lesdesma		Telefono	400508
				Idioma	Alem.
Nro	Día	Fecha	Servicios	Hotel	Alimt.
1	Miérco	02-mar-11	Transfer in 12 pax Horario x confirmar LAN cambio los vuelos y esta pendiente la hora	Hilton	D
2	Jueves	03-mar-11	City tour en la tarde Briefing + cena	Hitlon	BB/D
3	Vierns	04-mar-11	Linea - Pahuma- Otavalo	Cusin	BB/D
4	Sábado	05-mar-11	Proyecto Social - Caminata -Cuicocha -Cena Antonio	Cusin	BB/D
5	Domin	06-mar-11	Mercado de Otavalo - Papallacta caminata en la zona	Termas	BB/D
6	Lunes	07-mar-11	Papallacta -Cotopaxi caminata en el parque -Patate	Leito	BB/D
7	Martes	08-mar-11	Baños- Pailon del Diablo - Riobamba	Abraspungo	BB/D
8	Miérco	09-mar-11	Riobamba- Igapirca -Cuenca	Carvallo	BB/D
9	Jueves	10-mar-11	Cuenca-Caminata el Cajas-visita plantacion de cacao El deseo Guayaquil	Unipark	BB/D
10	Vierne	11-mar-11	Transfer out Gps Lan XL1551 sale 10H25 llega 11H25 parte alta	Mainao	BB/L/D
11	Sábado	12-mar-11	Plaza Sur - Nor Seymour o Bartolome	Mainao	BB/L/D
12	Domin	13-mar-11	Santa Cruz -Floreana	Wittmer	BB/L/D
13	Lunes	14-mar-11	Floreana -Isabela	Marita	BB/L/D
14	Martes	15-mar-11	Isabela	Marita	BB/L/D
15	Miérco	16-mar-11	Isabela -Santa Cruz	Mainao	BB/L/D
16	Jueves	17-mar-11	Santa Cruz	Mainao	BB/L/D
17	Vierne	18-mar-11	Baltra - Guayaquil transfer XL1550 12H05/ 15H10 City tour/ cena en Lo Nuestro	Unipark	BB/-/D
18	Sábado	19-mar-11	Tu sales temprano a Quito Marcus Mersinger recoge a los pax de Iberia a las 17h00 y los de Lan 19h00		
<b>Observaciones:</b>					
1.- Los pax tienen picknick en Cuicocha por favor comprar lo necesario para este día.					
2.- Coordinar con Carlos Quelal la hora de la visita al proyecto (phono 088110343)					
3.- La Fiesta Otavaleña ya esta reservada a las 19h00 en la casa de Antonio phono 086883876					
4.- Comunicarse con Freddy Cabello visita a la plantacion de Cacao ( 094160259)					
5.- La cena es en lo <b>Nuestro/ Nota: el chofer no cena con el grupo</b>					
6.- El impuesto a Galapagos está incluido paga Pierre de los pax y Tu pagas 6 dólares					
7.- El transporte en Guayaquil proveerá Luis Velez telefono 099849882 para el city y la cena					
8.- El transfer para los pax que salen con Iberia hace Marcus Mersinger( phono 090375943)					
9.- El impuesto de salida esta incluido entregar a los pax .					
10.- Las cenas son tipo menu si hay un requerimiento especial por favor contactarse con el hotel o restaurante					
11.- Guía para el Cajas Moises Dután phono 085038771					

### Contactos Previos



**Cuadro # 15**

Se debe llamar al conductor para ponerse de acuerdo sobre la hora y el lugar de encuentro.

Generalmente se lo hace dentro del parqueadero del Aeropuerto una vez de que se haya recogido al 100% de los pasajeros.

Otro aspecto importante es coordinar con el personal del aeropuerto sobre el traslado del equipaje. La mejor forma es pedir un carro de equipaje por cada 6 pasajeros esto evitará que las maletas se golpeen o se caigan.

También es muy importante contactarse con el Restaurant o el hotel adonde se trasladaran los pasajeros, informando sobre retrasos o tiempos en los que se estará en el lugar, esto permite evitar retrasos a la hora de obtener una mesa y con la asignación de habitaciones.

### Recepción de turistas en el Aeropuerto

Se debe llamar a reconfirmar la hora de llegada del avión al Aeropuerto o se lo puede hacer a través de su pagina web ([www.quiport.com](http://www.quiport.com)).

A continuación se debe elegir la ropa apropiada para el grupo. Para este grupo en particular de debe vestir ropa informal pantalón, blusa y chaqueta.

El primer contacto con los pasajeros es muy importante.  
Ellos deben sentir que se encuentran con un guía capacitado y con experiencia. Sobretudo se debe brindar una sensación de seguridad al pasajero.

**Esto se logra por medio de una buena organización!!!**

### ***Facilitar el contacto con los pasajeros***

Se debe utilizar un cartel con el logo de la Agencia Operadora de forma visible que se pueda reconocer fácilmente.

También se debe llevar en un lugar visible la acreditación de Guía.



### ***Salida de turistas***

Al momento en que los pasajeros han salido de los filtros de control y se dirigen a la salida y han reconocido el logo de la Agencia se debe saludarles amablemente y preguntarles su nombre y revisar si su equipaje se encuentra en orden.

Una vez controlado esto se encargarán los empleados del aeropuerto de las maletas!  
(Previamente organizado)

Se puede sugerir ir al baño mientras salen todos los pasajeros.

Cuando el grupo se encuentre completo y se haya controlado las maletas en el bus se puede partir en dirección al hotel.

### ***En el Bus***

Una vez en el bus se procederá a dar la bienvenida y se entregarán las cartas de bienvenida conjuntamente con la tarjeta de presentación del guía con su número de teléfono por cualquier emergencia.

*¡Buenos días señoras y señores, sean Uds. bienvenidos a la bella ciudad de Quito! Mi nombre es Aracelly Mayorga, y soy la guía que tiene el gusto de acompañarles durante el viaje. El señor chofer que nos conducirá por las estrechas calles de las ciudades y por los campos del país es mi colega Carlos, una persona que conoce su país como la palma de su mano y quien cuenta con gran experiencia ambos estamos a su entera disposición y haremos todo lo posible para que el viaje sea de su agrado, cuenten con nosotros siempre que lo necesiten. A nombre de la agencia de viajes JW Viajes agradecemos su confianza y les invitamos a disfrutar de un viaje fantástico a través del hermoso Ecuador.*

Es importante mencionar el tiempo de duración del traslado hasta el hotel y como continuará el viaje el día siguiente, demás de las cosas que necesitan llevar consigo.

### **TRANSFER IN**

*El hermoso Ecuador debe su nombre a la línea imaginara que atraviesa la tierra. Posee 14 millones de habitantes.*

*Quito la capital del país posee más de 2 millones de habitantes pero la ciudad más poblada es Guayaquil, con más de 3 millones de personas.*

*La ciudad se encuentra a una altura de 2850 metros sobre el nivel del mar. Y es la segunda capital más alta del mundo después de Bolivia.*

*En relación la población es 1/5 tan grande como la de Alemania, la mitad de la de Perú y un cuarto de la de Colombia y casi el doble de la de Bolivia. Alrededor del 40 % de la población es menor de 15 años y solo el 5% mayor de 65. La edad promedio es 23 años (En Alemania 42) en Sudamerica solo los bolivianos y los paraguayos son más jóvenes.*

*La esperanza de vida es de 73 años solo tres años menos que en Alemania.*

*La población económicamente activa es de alrededor de 4 millones de personas*

*Alrededor de 40% de la población es mestiza (una mezcla entre indígenas y españoles) 40 % indígenas 10% blanco 5 % negros y 5 % otras razas.*

*La temperatura en Quito gira alrededor de los 10 y 25 %. Pero puede cambiar rápidamente. En las mañanas brilla el sol y por la tarde puede haber lloviznas.*

*Todo esto influenciado por las corrientes marinas y la presencia de la cordillera de los andes.*

*El Aeropuerto Mariscal Sucre fue construido en 1942. Se halla en la parte norte de la ciudad por lo que en la actualidad se esta construyendo uno nuevo el mismo que entrará en funcionamiento a partir del 2012*

*Normalmente se puede ver gran cantidad de gente despidiendo a familiares que han emigrado al exterior. Alrededor de 2 millones de Ecuatorianos viven España, USA, Italia, los países bajos, Gran Bretaña, Canadá, Chile y Suiza..*

*El monumento a la izquierda es el labrador. Una forma de trabajo de la tierra con bueyes traída por los Españoles hace mas de 480 años que hasta la actualidad es muy utilizada.*

*A su derecha se puede ver la iglesia del Carmelo sobre la avenida del inca. Es una pequeña iglesia moderna. En Ecuador alrededor del 90% de la población son católicos aunque existe libertad de culto.*

*Nosotros conducimos en este momento por la avenida Amazonas. El nombre de esta calle recuerda al descubrimiento del río Amazonas en el año de 1492 por Francisco de Orellana. El río amazonas es el río más ancho del mundo, Orellana pensó que era el mar ya que no podía ver la otra orilla.*

*Estamos llegando a la avenida Thomas de Berlanga y Juan de Ascaray aquí se encuentra la Plaza de toros. Esta fue construida en el año 1960 y es una de las más grandes de Latinoamérica. En la actualidad se discuten nuevas leyes y una consulta popular donde se preguntará a la población si dese continuar con la tradición taurina en el país.*

*Alrededor se pueden ver gran cantidad de restaurantes con menús nacionales e internacionales.*

*Llegamos a la Av. Gaspar de Villaroel, donde a su izquierda observan Andinatel la central nacional de telefonía fija.*

*Ahora estamos entrando a la parte bancaria y comercial de la ciudad. Desde 1999 se adoptó en el país el dólar americano como moneda oficial después de un feriado bancario que dejo a todos los cuenta-ahorristas sin dinero por problemas de corrupción.*

Nos encontramos en la av. Naciones Unidas rodeada por grandes centros Comerciales como el CCI-Caracol Unicornio y el Quicentro. Más abajo se encuentra el estadio Olimpico Atahualpa. Es el estadio más grande del país posee capacidad para alrededor de 45000 personal. El Futboll es el deporte más practicado del país.

A continuación se observa el parque la Carolina este es el más grande de la ciudad. Fue donado por una dama quiteña en favor de las familias y sus hijos. Aquí se puede observar gran cantidad de gente haciendo ejercicio, jugando futbol, condiciendo bicicletas o paseando en bote.

Nos encontramos ya en la Av. Eloy Alfaro. El edificio de su izquierda pertenece al Ministerio de Agricultura y su derecha se observan ya los murales del cloegio militar Eloy Alfaro.

Continuamos por la avenida amazonas y nos adentramos en la zona conocida como la mariscal donde se concentran los más diversos centros de diversión. Bares, restaurants y mucha diversión ofrece la zona rosa de la ciudad. Como se puede ver a ambos lados de la calle se hallan también farmacias y muchos locales comerciales, peluquerías, cambio de monedas y arreglo de camaras.

A su izquierda se encuentra el Hotel Hilton Colon.

### **Llegada al hotel**

Se solicita a los pasajeros tomar sus pertenencias y dejar el autobús. Dentro del hotel se realizará la distribución de habitaciones y se ofrecerá un coctel de bienvenida. Lo que permitirá tener la ocasión de hablar sobre los aspectos más relevantes e importantes en ese momento como:



FUENTE: Creación Propia

**Cuadro # 16**

La primera noche se trata de hacer las cosas relativamente breves e informar únicamente a los pasajeros de las cosas más importantes para que ellos tengan la confianza de que el guía se

ocupará de todo. Una reunión rápida permitirá a la vez que los pasajeros puedan descansar después del estrés del vuelo y que al día siguiente se encuentre con energía y buen humor para hacer la visita.

**No olvide:**

Los turistas han estado por lo menos 14 horas fuera de su residencia habitual, que han pasado por mucho estrés por las escalas o en las aduanas, que se encuentran cansados y que existe cambio de horario y altura a la que deben acostumbrarse.

Una vez que se hayan retirado los pasajeros a sus habitaciones procure quedarse en la recepción por lo menos 15 minutos para asegurarse que todas las habitaciones y las maletas están en orden y no existen pendientes.

## **Día 2 City Tour**

### **Pasos previos**

**Verificación del estado mecánico del Bus.** En los buses de turismo se debe prestar mucha atención a los requerimientos de la empresa operadora. En el caso de que estos no se cumplan es obligación del Guía profesional de turismo llamar a la agencia e informar de los desperfectos y esperar a que envíen otra unidad de transporte.

**Se debe controlar:**

Por lo menos 2 cm de labrado en las llantas.

Cinturones de seguridad funcionando en las primeras filas.

Limpieza total de la unidad.

Que el micrófono funcione.

Que exista un botiquín de primeros auxilios

**Coordinar con el conductor los sitios a visitar,** las calles que vamos a tomar, los sitios de reencuentro, lugar de almuerzo y hora posible de conclusión de actividades. Además se puede

coordinar con el conductor también (si las características de bus lo permiten) el servicio de venta de Aguas y colas.

Una vez que este todo coordinado se recoge a los pasajeros en la recepción del hotel.

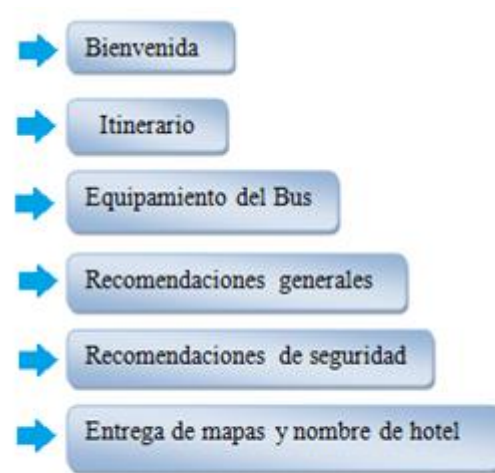
### **Antes de empezar el City Tour**

El guía en compañía de los pasajeros se dirigirá al bus y tomará asiento. Antes de que el bus salga del parqueadero del hotel el Guía dará la bienvenida saludando afectuosamente a los pasajeros y al señor conductor.

Se explicará el itinerario para el recorrido con tiempos aproximados de estadía y conclusión del tour.

Se recomendará llevar ropa abrigada y una chompa de agua, usar protector solar y zapatos como dos para caminar.

Se continuará con pautas de seguridad recomendando siempre llevar lo menos posible consigo y dejar sus joyas en la caja de seguridad del hotel.



FUENTE: Creación Propia

**Cuadro # 17**

La explicación del equipamiento del bus no se debe dejar pasar y finalmente se solicitará permitir a las personas con algún tipo de problemas la utilización de los primeros sitio en el bus.

#### **Tomar en cuenta:**

La primera salida le permite al guía conocer al grupo en aspectos como la puntualidad, facilidad de relacionarse y funcionamiento como tal. También es la oportunidad perfecta para analizar la personalidad de los pasajeros, sus expectativas con respecto al tour y sus necesidades personales



*Muy Buenos días señores y señoras soy Aracelly Mayorga su guía hoy, espero hayan disfrutado su estadía en la ciudad y hoy se encuentren dispuestos a descubrir un poquito de su historia.*

*Nuestro recorrido por la ciudad tendrá una duración de tres horas donde se podrá distinguir claramente el contraste entre la ciudad antigua y la moderna estaremos de regreso en el hotel después de las 18H:00 aproximadamente.*

*Una recomendación muy importante es siempre tener cuidado con personas ajenas a nuestro grupo, sobretodo en la parte colonial que lo haremos a pie. Cámaras, billeteras y objetos de valor deben permanecer siempre al alcance de sus manos. Todas las entradas están incluidas por lo que la recomendación es dejar sus objetos de valor en la caja fuerte de su habitación.*

*Necesitamos para este recorrido zapatos cómodos, un suéter y una chompa de agua, no olvide que estamos en la mitad del mundo por lo que la utilización del bloqueador solar es muy importante a más de sus gafas de sol. La ciudad se encuentra un a 2850 mts por lo que tomar por los menos 2 litros de agua ayudará mucho a que su cuerpo no se canse debido a la altitud y le permitirá adaptarse más fácilmente.*

*Para su mayor comodidad nuestro bus se encuentra equipado con asientos reclinables que usted puede cambiarlos de acuerdo a sus requerimientos presionando la palanca ubicada en la parte inferior izquierda de su asiento.*

*También disponemos de aire acondicionado que se puede activar mediante la presión del botón superior derecho.*

*Le informamos también que el bus cuenta con botiquín de primeros auxilios y ha sido inspeccionado siguiendo parámetros de seguridad internacional.*

*Finalmente también se cuenta con el servicio de bebidas colas y aguas están a su disposición en la parte de adelante del bus.*

*A continuación repartiré mapas de la ciudad en donde se encuentran marcados los atractivos a visitar dentro de la ruta y el sitio de reunión con el señor conductor en caso de que alguien se extravié. Por otro lado también puede observar la tarjeta del hotel por si necesita regresar solo al mismo. De acuerdo, ¿alguna pregunta?*

*Muy bien Damas y caballeros, aquí comienza nuestro viaje a través del maravilloso Ecuador.*

*Este es nuestro punto de inicio, nos hallamos en El MIRADOR DE GUAPULO también se lo suele llamar el “Balcón Quiteño”*

*La palabra Guápulo viene de dos voces indígenas Gua=grande y pulo=papa.*

*La Iglesia lleva el mismo nombre en honor a la virgen de Guadalupe. La misma que fue tallada por Diego de Robles en la época colonial y la construcción de la iglesia que posee un estilo renacentista en su*

*interior y su fachada tiene un estilo manierista estuvo al mando del franciscano Antonio Rodríguez en el siglo 17. Este era un sitio de descanso y retiro espiritual de grandes maestros del arte como Miguel de Santiago, Nicolás Javier Goribar y Diego de Robles.*

*La fachada del santuario como la mayoría de construcciones religiosas de la Época esta tallada en piedra y se halla dispuesta en cruz latina. Se pueden observar los valles de Tumbaco, Cumbayá y Pifo. El Cayambe con una altura de 5790m al norte y el cerro puntas con 4676m.*

*Este es el camino de los conquistadores porque fue la ruta que tomo Francisco de Orrellana en su viaje de descubrimiento del Río Amazonas, en 1542*

*A continuación tenemos la PLAZA GRAL. JOSÉ ARTIGAS, general Uruguayo que combatió en la denominada batalla de las piedras que se produjo el 18 de Mayo de 1841.*

*Tenemos la embajada de Brasil y al frente la de Uruguay.*

*La zona comercial el World Trade Center, instalaciones del Banco Mundial, la Corporación Andina de Fomento y el Banco Internacional de Desarrollo.*

*A su derecha tenemos el MONUMENTO A ISABELA CATÓLICA, que como ustedes saben tuvo un rol muy importante en los viajes de Colon y el descubrimiento de América.*

*A continuación hallaremos la universidad Salesiana y el Centro Cultural ABYA AYALA donde funciona EL Museo Amazónico.*

*LA IGLESIA DEL GIRON, la universidad Católica, en su interior hallamos el Museo Arqueológico Jacinto Gijón y Caamaño.*

*El Hotel Tambo Real. Es importante mencionar que los tambos eran sitios de descanso en la época de los incas cuando la forma más rápida y segura de comunicación era a través de los Chasquis. Y los chasquis eran personas que corrían entre tambo y tambo para transmitir noticias de manera oral.*

*A la derecha tenemos LA CASA DE LA CULTURA ECUATORIANA, dentro de ella funciona biblioteca Eugenio Espejo, el Teatro Nacional y el Ágora.*

*Además del Museo del Banco Central del Ecuador, el mismo que cuenta con una extraordinaria muestra de máscaras ceremoniales hechas de oro, la Sala de Arqueología con sus artefactos de la era pre-cerámica (4000 AC) hasta la era Inca (1533 DC).*

*Hemos tomado la Av. 10 de Agosto y estamos llegando al PARQUE DE LA ALAMEDA. Alameda etimológicamente es un arbolado de Álamos, y se utilizaban en España como un sitio de paseo público. Lo*

*interesante es que Don Francisco Sotomayor (teniente corregidor) se propuso crear una Alameda sin álamos pues estos árboles no son ticos de Sudamérica, entonces tenemos el concepto de la Alameda española con sauces, nogales y toctes(Cedros)Se formularon muchos intentos de introducir álamos a la Alameda, pero el suelo no es propicio -los álamos necesitan un suelo impermeable y con aguas corrientes, y en nuestra alameda el suelo esta constituido por chocoto y arcilla negra durísima- por lo que nunca se han desarrollado.*

*De allí que es el parque más antiguo del país su creación se remonta a los años 1596 por primera vez, luego existieron tentativas de reconstrucciones y mejoras en 1746- 1767 – 1786 (muy importante Villalengua) y 1820.*

*En la parte Nor-Occidental del parque encontramos el churro de la Alameda que era un que constituía un mirador y en la parte norte se halla la iglesia del Belén. (Aquí se realizaría la primera misa ofrecida por Antonio José de Sucre luego del triunfo alcanzado en la Batalla de Iñaquito.) Que en realidad era una especie de humilladero (Gonzalo Pizarro le corto la cabeza al Virrey Blasco Núñez Vela) Mientras en el centro encontramos al Primer OBSERVATORIO ASTRONÓMICO construido en 1875 durante la gobernación de García Moreno.*

*Finalmente tenemos el MONUMENTO AL GRAL. SIMÓN BOLÍVAR, sobre su caballo y levantando su brazo para guiar al ejercito hacia la búsqueda de la libertad.(realizado en homenaje al natalicio de Bolívar el 21 de Julio de 1935).*

*Acá tenemos el edificio del BANCO CENTRAL DEL ECUADOR, que se halla en remodelación para convertirse en el sitio que guarde los tesoros del Museo del BCE.*

*Apreciamos la BASÍLICA DEL VOTO NACIONAL, la misma que posee un estilo Neo-Gótico y esta completamente construida en Piedra tallada. Su construcción inicio en el año de 1908 y aun no se halla completamente terminada Los padres Oblatos donaron el terreno donde se establece la Basílica; para continuar con la construcción se aceptaron donaciones de creyentes quienes proporcionaron piedras a cambio de grabar sus nombres en las mismas.*

*En 1.895, el Estado implantó un impuesto por la compra de sal. Los planos fueron diseñados por el Arquitecto Emilio Tarlier. El santuario fue inaugurado y bendecido por el Papa Juan Pablo II en su visita al Ecuador 1 985.*

*La Basílica tiene 140 metros de largo por 35 metros de ancho; 30 metros de altura en la nave central donde están dispuestas 14 imágenes de bronce que representan 11 apóstoles y 3 evangelistas; 15 metros de altura en las 24 capillas votivas; 74 metros en el crucero; las dos torres frontales tienen 115 metros de altura y hay 7 puertas de acceso, 3 en las fachada y 4 laterales, una sólida cripta y un increíble panteón donde residen los restos de algunos Jefes de Estado. Entre los servicios adicionales que presta La Basílica tenemos que cuenta con centro médico, comedor para ancianos y almacén de artesanías.*

*Un detalle que distingue a la obra es la sustitución de las clásicas gárgolas por reptiles y anfibios propios de la fauna de nuestro país; además, están dispuestos rosetones pétreos que representan a la flora del Ecuador.*

*Continuamos por la Av. Guayaquil antiguamente la arteria real y comercial mas importante de la ciudad.*

*La PLAZA DEL TEATRO, antigua plaza de la Carnicería, convertida también en la primera plaza de toros.*

*Continuaremos con la Iglesia de SAN AGUSTÍN, (SANTO SEPULCRO 1580) en el año 1581 Francisco Becerra traza los plano y su construcción inicia en 1606 de la mano de Juan de Corral. Cabe mencionar que la iglesia es nueva excepto la bóveda del coro y la fachada el resto fue reconstruido luego de los terremotos de 1859 y 1868, que dejaron casi totalmente destruida la iglesia.*

*Esta posee un tipo de planta basilical con un arco de crucería.*

*La fachada fue construida en el lapso de 1659 a 1665 estuvo a cargo del Arquitecto Agustino Diego de Escarza*

*Se puede observar en la fachada una clara influencia del Renacimiento Tardío período al que muchos definen como Manierista. También existe una superposición de órdenes: en el primer cuerpo existen columnas dóricas, mientras que en el segundo se observara columnas que pertenecen al orden jónico. Sobre la puerta principal se observa a los cuatro evangelistas: San Mateo –ángel y hombre, San Marcos León, San Lucas el Buey, san Juan el Águila.*

*La puerta principal es de madera, posee un arco de medio punto, y se halla ricamente decorada con medallones metálicos en forma de corazón. A sus costados existen dos hornacinas, al lado derecho Santa Rita y a la izquierda Santa Mónica (Madre de San Agustín).*

*Mientras que en el segundo cuerpo en la hornacina del tímpano se puede observar a San Agustín.*

*En su interior alberga importantes obras de arte realizadas en la época de la Colonia como La Regla de Miguel de Santiago 17 el mismo que se haya enterrado en una de sus criptas. La Conversión de San Agustín Luís Cadena 19, La imagen del Señor de la Buena Esperanza 17 y cuadros de los cuatro doctores de la iglesia de Bernardo Rodríguez 18. (San Gregorio, San Agustín, San Jerónimo, San Ambrosio).*

*También quisiera mencionar algo sobre la Sala capitular ya que su importancia radica en que fue aquí donde se firmo el Acta de Independencia.*

*Continuamos en nuestro recorrido y tenemos la PLAZA DE LA INDEPENDENCIA, también conocida como la Plaza Grande, en el centro se levanta el monumento a la independencia. Fue construido en Mármol y bronce en Italia en 1896 levantado en honor a los padres de la independencia fue inaugurada en 1909 con motivo del centenario de esta inmemorable fecha.*

*La Plaza es el mejor lugar para observar el flujo, color, humor y drama de la vida de los quiteños.*

*Palacio Presidencial*

*Los balcones son inspirados en el Palacio de las Tullerías en París y las verjas fueron compradas al gobierno francés, en el siglo XIX. Los llamados Granaderos de Tarquí, flanquean la entrada principal. Desde septiembre 2007, se puede realizar una visita que toma alrededor de 45 minutos y comprende los salones principales del Palacio, incluyendo un altar bañado en oro, la sala de retratos de los presidentes del Ecuador y los patios internos, así como una sección en que se exhiben las obras recibidos por los mandatarios, entre los que constan obras del pinto colombiano Fernando Botero, esculturas de diversos materiales, vestimentas típicas, monturas y bordados. El nombre de Carondelet viene en honor al progresista francés Luís Francisco Héctor, Barón de Carondelet, penúltimo presidente de la entonces Real Audiencia de Quito quien realizó mejoras significativas al antiguo Palacio el mismo que se encontraba reducido a escombros. Junto encontramos una escalita donde 6 de Agosto de 1875 Faustino Lemos Rayo Mato a machetazos al presidente García Moreno.*

*Mientras que a nuestra izquierda podemos ver la IGLESIA DE LA CATEDRAL.*

*El presbítero Juan Rodríguez construyó la primera iglesia de adobe y paja y madera 1535; y Pedro Rodríguez de Aguayo hizo la iglesia definitiva entre los años 1562 a 1565.*

*Restaurada dos veces a causa de los terremotos, las obras de ornamentación se extendieron hasta 1807 año en el que se terminó el domo y la grada abanicada que da a la plaza, con un estilo Neoclasicista. (Principios de buen gusto, líneas sencillas y estructuras sólidas).*

*Adosadas a sus paredes encontramos placas conmemorativas en los nombres de los primeros fundadores de Quito y su lado tenemos su torre conocida como la del pastillero ya que no posee un estilo definido.*

*Interiormente posee una planta rectangular con tres capillas laterales dedicadas a Santa Ana las almas y San Pedro. Su interior guarda grandes obras de arte de Cáspicara, Miguel de Santiago, Manuel de Samaniego, Bernardo Rodríguez, Víctor Mideros entre otros.*

*Además de los restos mortuorios de Juan José Flores, García Moreno.*

*EL CENTRO CULTURAL METROPOLITANO, conjunto arquitectónico que formó parte de la congregación jesuita, aquí funcionó antes durante y después de la expulsión de los Jesuitas instituciones como: La fabrica de tabaco, la cárcel de hombres y mujeres, El colegio y el Seminario de San Luís, La Real Universidad Pública Santo Tomás de Aquino y la Primera Biblioteca Pública Cuarteles para las tres compañías, Deposito de armas la orden de San Camilo, La Dirección de las Alcabalas y actualmente en su interior funciona el MUSEO ALBERTO MENA CAMAÑO, con la exposición permanente de “Quito al Ecuador, 100 años de historia” y la Biblioteca Municipal además de las salas 4 y 5 donde se realizan continuamente exposiciones temporales de diversa índole.*

*LA IGLESIA DEL SAGRARIO, era la capilla mayor de la Catedral, edificada con una obra de arquería sobre la quebrada que pasaba sobre ese lugar. La construcción fue dirigida por Fray Antonio Rodríguez y José Jaime Ortiz duró de 1657 a 1706.*

*La fachada es de estilo manierista, el interior posee tres naves con bóveda de cañón, la cúpula central fue pintada por Francisco Alban a mediados del siglo 18. A la entrada resalta la monumental mampara de estilo barroco realizada por Bernardo Legarda.*

*Junto a este se encuentra la actual casa parroquial de el Sagrario, antes la casa de la patriota Manuela Cañizares. En esta casa se reunió un grupo de patriotas en la madrugada del 10 de Agosto de 1809, al fin de ultimar detalles de la declaratoria de la independencia.*

*LA IGLESIA DE LA COMPAÑÍA DE JESUS, perteneciente a la comunidad del mismo nombre, fue construida entre los años 1605 a 1765, la iglesia tomó unos 163 años para terminarla y eso ocurrió apenas dos años antes la orden jesuita fue expulsada por la corona española. Abandonado hasta 1807, la iglesia entonces fue confiada a los frailes de Camilo. En 1860 el Presidente en aquel momento finalmente devolvió la iglesia a los jesuitas.*

*Fue inspirada en dos emblemáticos templos Jesuitas romanos: II Besú y San Ignacio. Bajo la dirección de Jesuitas Europeos, particularmente del Hermano Marcos Guerra, arquitecto y escultor.*

*Su fachada es sin duda la obra maestra del estilo barroco quiteño, en la que resaltan los tres pares de columnas salomónicas en medio de frisos, santos y emblemas, todo esto labrado en piedra volcánica.*

*Su construcción se desarrolla entre 1722 y 1725 a cargo de Leonardo Deubler y luego entre 1760 y 1765 por Venancio Gandolfi.*

*El frontispicio nos da una idea de un retablo de piedra donde pilastras y columnas enmarcan los nichos de:*

*En el primer cuerpo a los costados de la puerta principal de ingreso se han dispuesto los bustos de San Pedro y San Pablo, la puerta principal esta conformada por un arco de medio punto y las laterales son rectangulares.*

*Sobre la entrada principal se encuentra la imagen de la Inmaculada donde se lee una inscripción que dice “TOTA PULCRA ES LA INMACULADA CONCEPCIÓN”.*

*En este cuerpo también encontramos imágenes de San Francisco Xavier a la derecha y San Ignacio de Loyola a la izquierda. Sobre las puertas laterales se han dispuesto los anagramas del Sagrado Corazón de María a la derecha y a la izquierda el de Jesús.*

*En el segundo cuerpo se destacan las imágenes de San Estanislao de Kotska a la izq. Y San Luís Gonzága a la derecha. Mientras que junto a la ventana del coro San Francisco Borja a la izquierda y San Juan Francisco de Regis a la derecha.*

*Y al interior del remate del tímpano se lee “DIVO PARENTI IGNATIO SACRUM” El templo tiene cruz latina, nave central, norte y sur. La nave central esta cubierta por una cúpula de 26 metros de altura, construida con ladrillo y piedra pómez. Toda la iglesia se halla finamente decorada con láminas de pan de oro de 23 quilates en estilo mudéjar.*

*Durante 160 años de edificio y decoro la iglesia con magnificas obras de arte, muestra de ello son los 16 cuadros de los Profetas, serie atribuida a N.J.Goribar artista del siglo 18.*

*A Hernando de la Cruz se le atribuyen los dos cuadros el infierno y el juicio final obras pintadas en 1620, ahora se exhiben copias realizadas por Alejandro Salas en el siglo 19. En las enjutas sobre los arcos de medio punto se hallan escenas de la Biblia de Salomón y Dalila y José hijo de Jacob.*

*Obras anónimas del siglo 18. En las naves laterales se hallan 6 retablos atribuidos a la escuela quiteña: San José, el Calvario, san Luís Gonzaga en la nave norte. La virgen de Loreto, la Inmaculada y san Estanislao de Kostka en la nave sur.*

*En los transeptos norte y sur sobresalen los retablos gemelos de San Francisco Javier y San Ignacio respectivamente. Atribuidos a Marcos Guerra, y en el Presbiterio destaca el dorado del retablo mayor realizado por Bernardo de Legarda (1742- 1745 ).*

*Dos hechos religiosos sobresalen dentro de la iglesia los restos de Mariana de Jesús la primera santa Ecuatoriana. Quien murió en 1645.*

*y el milagro de la Virgen Dolorosa del Colegio, milagro ocurrido en el comedor del colegio San Gabriel en 1906.*

*En 1868 un terremoto destruyó la torre de la iglesia. Otro terremoto en 1987 destruyó parcialmente la iglesia que ahora tiene un programa intenso de la restauración. Un fuego fatal, en 1996, afectó varias secciones de los trabajos de la restauración. Finalmente fue reabierto oficialmente al público en 2006.*

*El esplendor que uno encuentra al entrar a esta iglesia es inolvidable: un espectáculo de pan de oro, de 7 toneladas, cubren cada pulgada de este interior. Las influencias moriscas son visibles en la ornamentación del techo y paredes abovedadas, así como en los diseños tallados en las columnas rojas y de oro. La santísima trinidad en el altar principal y las imágenes de San Francisco y San Ignacio, en los altares laterales, son trabajo del famoso Bernardo de Legarda.*

*La PLAZA E IGLESIA DE SAN FRANCISCO.- este era un sitio muy utilizado por los incas para el trueque de productos a causa de ello los españoles lo llamaron TIANGUEZ.*

*A su costado izquierdo tenemos la estatua que recuerda a Fray Jodocke Ricke ya que sea el quien introduce el trigo a Quito, enseña a sembrarlo y cultivarlo*

*“EL ESCORIAL DE LOS ANDES” el conjunto arquitectónico abarca 30 000 metros cuadrados, que comprenden 4 cuadras de extensión 3 capillas (Cantuña, Buena Aventura y Villacís) 7 claustros y una huerta.*

*Fue edificada sobre los aposentos del Emperador Guayna Cápac es el más importante conjunto arquitectónico de la colonia. Su construcción inició en 1537 y tomó 70 años en completarla bajo la dirección de Fray Jodoco Ricke y San Francisco de la Cruz.*

*Se la construyó con pasamano para salvar el desnivel de la parte Septentrional con gradas en forma circular desplegadas en abanico hacia la plaza.*

*La fachada de la iglesia es un ejemplo de la Arquitectura del Renacimiento Tardío también llamado Manierismo, donde se confunden la influencia Italiana con la española, se observa también que las columnas desempeñan funciones meramente decorativas pues no cumplen función sustentable, mientras que el arquitrabe casi a desaparecido.*

*En el primer cuerpo se aprecian fajas decorativas que atraviesan a las columnas dóricas que se encuentran a los costados de la puerta principal de ingreso, que esta formando un arco de medio punto, el entablado esta sostenido por varios modillones en cuyos intervalos observamos representaciones Cristianas y paganas. En el segundo cuerpo destacan columnas de orden jónico La iglesia principal esta construida en Cruz latina y consta de tres naves, la central posee un artesonado de madera ricamente decorado con pan de oro espejos y plata, en una mezcla dinámica de estilos donde resalta el mudéjar del crucero y el coro.*

*El complejo fue construido por Francisco Cantuña. La leyenda dice que él hizo un pacto con el Diablo, entregándole su alma a cambio de terminar la Iglesia. El Diablo, ansioso de recibir el alma de Cantuña, lo ayudó a completar este trabajo monumental con ejércitos de demonios. Una vez terminada la obra, él exigió que Cantuña entregase su alma. Cantuña insistió primero que se examine el trabajo del diablo y al verificar que faltaba una piedra, logró salvar su alma, gracias al trabajo incompleto del Diablo.*

*Este es el punto de reunión con nuestro conductor desde aquí tomaremos el bus hasta el panecillo que constituye un mirador natural de toda la ciudad.*

*Esta elevación natural fue bautizada así por su parecido con un pan pequeño, se erige en medio de la ciudad como un mirador natural desde el cual se aprecia la belleza andina de la zona y la disposición urbana de la ciudad.*

*El montículo recibió su calificativo de los conquistadores españoles, pero se cree que su nombre auténtico es "Shungoloma" que en quichua significa "loma del corazón"*

*La loma del Panecillo, con tres mil metros de altitud sobre el nivel del mar, es una referencia para los quiteños porque marca la división entre el sur y el centro de la ciudad y aún mantiene el legado de la época incaica porque allí se encuentra la Olla del Panecillo, una especie de cisterna circular de ocho metros de profundidad que fue utilizado para el riego de sembríos.*

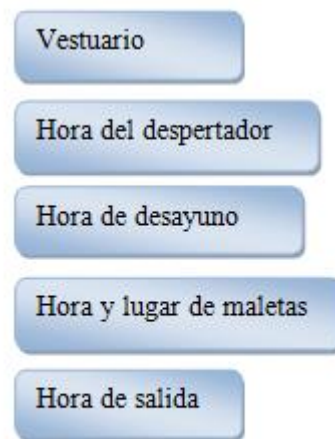


*Años después, durante la dominación española, el lugar sirvió para recolectar agua lluvia destinada al riego de los jardines de la mansión española Bellavista y luego fue utilizado como sitio de defensa de las tropas coloniales durante la batalla libertaria de Pichincha el 24 de mayo de 1822.*

*En 1976, el artista español Agustín de la Herrán Matorras realizó en aluminio el monumento a la Virgen María que se encuentra en la cúspide del cerro. Está compuesto por siete mil piezas y es considerado como la mayor representación de aluminio del mundo. La obra, es una réplica de la escultura de treinta centímetros realizada en el siglo XVIII por el escultor quiteño Bernardo de Legarda, que reposa en el convento barroco de la Iglesia de San Francisco.*

*Con esta visita hemos terminado nuestro recorrido y nos dirigiremos al hotel.*

El guía despedirá a sus pasajeros en la recepción del hotel y les explicará el itinerario para el día siguiente, así como los requerimientos en cuanto a:



FUENTE: Creación Propia

### **Cuadro # 18**

Es Vestuario es muy importante sobre todo si se producirán cambios bruscos de temperaturas, además evitará contratiempos durante el recorrido del tour.

El servicio de despertador es muy eficaz pues evita atrasos.

El desayuno y la hora de las maletas de forma bien organiza evitará problemas pues el guía debe percatarse de que las maletas se encuentre completas y en el bus minutos antes de la hora señalada como salida.

Finalmente la hora de salida debe cumplirse pues de no ser así todo el viaje se convertirá en un dolor de cabeza tanto para el guía como para los pasajeros.

En el esquema anterior transcurrirá el Tour de acuerdo su duración.

### **La despedida**

Generalmente en Tour de larga duración como es el caso de este de 17 días el último día se suele organizar una cena en donde se agradece nuevamente a los pasajeros por haber viajado con la empresa, se pueden hacer obsequios de despedida como por ejemplo CD con música nacional o fotos de grupo y se pide llenar las evaluaciones.

Las evaluaciones servirán para futuros cambios y mejoras en el servicio de guianza!!

Una vez en el Aeropuerto y después de haber realizado el chequeo de equipaje, ha terminado el Tour!.

## **CONCLUSIONES:**

De la presente investigación se ha llegado a las siguientes conclusiones:

El Guía Profesional de Turismo es un elemento clave del Servicio Turístico mediante la gestión eficaz de sus actividades en un marco de formación integral en donde se conjugan sus conocimientos, destrezas, habilidades y capacidad humana.

Tomando en consideración la problemática de las actividades Turísticas en el Ecuador, donde, si bien es cierto se puede ver una manifestación de satisfacción, por parte de los Turistas (nacionales y extranjeros) con la labor del Guía Turístico, ésta aún no se ha definido como excelente, y se podría perfeccionar

Se observa también que un porcentaje comprendido entre el 30% y 40 %, de las personas que en la actualidad desarrollan las labores de Guías Turísticos no tienen la formación académica profesional o no han realizado cursos de actualización.

Existen pocos cursos de actualización para Guías de Turismo, y generalmente estos son dictados por empresas privadas.

## **RECOMENDACIONES:**

De la presente investigación se llegado a las siguientes recomendaciones:

Incentivar una formación integral para las personas que brindan servicios de Guía Profesional de turismo, donde se conjuguen conocimientos, destrezas, habilidades y capacidad humana.

Mejorar la gestión de las actividades Turísticas en el Ecuador, con la labor del Guía Profesional de turismo, pues aunque se puede ver una manifestación de satisfacción, por parte de los Turistas (nacionales y extranjeros) ésta aún no se ha definido como excelente, y se podría perfeccionar.

Capacitar y fomentar la formación del porcentaje de las personas que en la actualidad desarrollan las labores de Guías Turísticos no tienen la formación académica profesional o no han realizado cursos de actualización.

Incrementar la existencia de cursos de actualización para Guías Profesionales de Turismo.

## BIBLIOGRAFÍA

### Textos:

- BALLVÉ, Faustino, Diez lecciones de Economía, Instituto de Investigaciones Sociales y Económicas, A.C. México, 1961
- CHARLES, Kaiser, HARRY Helber, Turismo, planeación y Desarrollo, Diana, México, 1983
- CORPORACIÓN ECUATORIANA DE TURISMO, Metodología para inventario de Atractivos Turísticos, Quito, 1993
- DE LA TORRE, Francisco, Introducción al Turismo, Continental, México, 1996
- ESPARZA, Luis Miguel, RUIZ, Claudia, GUZMÁN, Tino, Manual de Buenas prácticas, guías de turismo operación Turística Gestión de Servicio, Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, Lima – Perú 2007.
- FOUCAULD, de Charles, Viaje a Marruecos, Olañeta, Palma de Mallorca, 2001
- GURRIA, Manuel, Introducción al Turismo, S/E, S/L, 2007
- LEUSUR, Luis, Manual del Guía de Turistas: una guía paso a paso, México, Trillas, 2006
- MOLINER, María, Diccionario de Uso del Español, Gredos, 2 Edición, 1998.
- OMT, “El Capital Humano en la Industria Turística del siglo XXI”, OMT, Madrid, 1997.
- OMT, Introducción al Turismo, OMT, España, 1998.
- OMT, Introducción al Tedqual: una metodología para la calidad en educación y formación turística, OMT, Madrid España, 1997.
- OMT, Recursos Humanos en el Turismo: un nuevo Paradigma, OMT, Madrid España, 1998
- STENDHAL, Memorias de un Turista, S/E, S/L, 1838

**Documentos electrónicos:**

- **CARACTERISTICAS DE LOS GUIAS**  
Pablo Esteban Marticorena Landauro, El Guía de turismo como elemento clave del servicio turístico, Tumbes – Perú. Disponible en Internet:  
<http://www.monografias.com/trabajos77/guia-turismo-elemento-servicio-turistico/guia-turismo-elemento-servicio-turistico2.shtml>
  
- **EL CLIENTE**  
<http://www.infomipyme.com/Docs/GT/Offline/administracion/ acliente.>
  
- **EL CLIENTE**  
<http://www.conocimientosweb.net/dcmt/ficha5434.html> “Redsercotec” Red de información empresarial.
  
- **EL GUIA TURISTICO**  
Citado en AGUITBA Asociación de Guías de Turismo de Buenos Aires y disponible en Internet en:  
[http://www.aguitba.org.ar/esp/ index\\_esp.html? body\\_master=el\\_guia.html](http://www.aguitba.org.ar/esp/ index_esp.html? body_master=el_guia.html)
  
- **EL SERVICIO TURISTICO:**  
<http://ficus.pntic.mec.es/ibus0001/Servicios/ turismo.html>
  
- **EL SERVICIO TURISTICO**  
[http://www.asesoresdegestion.com.ar/WEB\\_Servicios/documentos/Archivos/Soporte\\_Fisico.pdf](http://www.asesoresdegestion.com.ar/WEB_Servicios/documentos/Archivos/Soporte_Fisico.pdf)
  
- **LA CALIDAD EMPRESARIAL**  
<http://www.conocimientosweb.net/dcmt/ficha5434.html> “Redsercotec” Red de información empresarial.
  
- **LA COMUNICACIÓN**  
OLIVAR ZÚÑIGA, Antonio (2006). Fundamentos teóricos de la comunicación. Disponible en Monografías.com
  
- **MARKETING TURISTICO:**  
<http://www.gestiopolis.com/canales/demarketing/articulos/51/ojo.htm>

## **ANEXOS**

### ▪ **ANEXO # 1**

#### **DECLARACION ÉTICA Y CALIDAD PROFESIONAL DE LA FEDERACIÓN INTERNACIONAL DE GUIAS DE TURISMO (WFTGA)**

Como Guías Turísticos profesionales calificados en la herencia de interpretación:

*La calidad de nuestro servicio deriva de nuestra creencia en dos principios fundamentales:*

*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.*

*Nuestra empresa es un constante esfuerzo hacia el desarrollo de nuestra especialización y maestría, una conducta versátil y adaptable además de apropiada para un mayor acercamiento con los visitantes. Nuestro profesionalismo es asegurado con estándares internacionales establecidos y las mejores recomendaciones prácticas que cubren los siguientes temas:*

***Bienvenida*** – *Una calurosa bienvenida esta 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.*

***Conocimientos*** – *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 Continuo Profesional*** - *Intentamos constantemente mejorar nuestro quehacer profesional, tomando la oportunidad de ampliar nuestra gama del conocimiento siguiendo otros cursos y revalorando*

*de nuevo nuestras habilidades donde sea posible, particularmente en el campo de idiomas y de la comunicación entusiasta y animada.*

**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.*



## **ANEXO # 2**

### **CODIGO DE ETICA DE TURISMO DE LA OMT**

#### **Historia**

El Código Ético Mundial para el Turismo (CEMT) es un conjunto amplio de principios cuyo propósito es orientar a los agentes interesados en el desarrollo del turismo: los gobiernos centrales y locales, las comunidades autóctonas, el sector turístico y sus profesionales y los visitantes, tanto internacionales como nacionales.

La preparación de este Código se pidió en una resolución de la Asamblea General de la OMT que fue adoptada en la reunión que se celebró en Estambul en 1997. En los dos años siguientes, se constituyó un Comité Especial sobre la preparación del Código Ético Mundial para el Turismo, y el Secretario General y el Consejero Jurídico de la OMT prepararon un documento preliminar en consulta con el Consejo Empresarial, con las Comisiones Regionales, y con el Consejo Ejecutivo de la Organización.

La Comisión de las Naciones Unidas sobre el Desarrollo Sostenible, reunida en Nueva York en abril de 1999, aprobó el concepto del Código y pidió a la OMT que recabara nuevas aportaciones del sector privado, de las organizaciones no gubernamentales y de las organizaciones sindicales.

Se recibieron observaciones escritas sobre el Código de más de 70 Estados Miembros de la OMT y otras entidades. El Código Ético Mundial para el Turismo es, por tanto, la culminación de un completo proceso de consulta. Los diez artículos que lo componen fueron aprobados por unanimidad en la reunión de la Asamblea General de la OMT en Santiago de Chile, en octubre de 1999.

El Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas (ECOSOC), en su periodo de sesiones sustantivo de julio de 2001, adoptó un proyecto de resolución sobre el Código Ético y pidió a la Asamblea General de las Naciones Unidas que expresara su apoyo. El reconocimiento oficial de la Asamblea General de las Naciones Unidas del Código Ético Mundial para el Turismo se produjo el 21 de diciembre de 2001, en virtud de su resolución A/RES/56/212, con la que

alentaba de nuevo a la Organización Mundial del Turismo a promover un seguimiento efectivo del Código.

“El Código Ético Mundial para el Turismo crea un marco de referencia para el desarrollo responsable y sostenible del turismo mundial al alba del nuevo milenio. Su texto se ha inspirado en numerosas declaraciones y códigos profesionales similares que lo precedieron, y a los que añade nuevas ideas que reflejan el incesante cambio de nuestra sociedad en el comienzo del siglo XXI.

Ante la previsión que el turismo internacional llegue casi a triplicar su volumen en los próximos veinte años, los Miembros de la Organización Mundial del Turismo están convencidos que el Código Ético Mundial para el Turismo es necesario para ayudar a minimizar los efectos negativos del turismo en el medio ambiente y en el patrimonio cultural, al mismo tiempo que se aumentan al máximo sus beneficios para los residentes de los destinos turísticos.

El Código Ético Mundial para el Turismo aspira a ser un documento vivo. Léalo. Delo a conocer. Participe en su aplicación. Solamente con su cooperación lograremos proteger el futuro del sector turístico y aumentar su contribución a la prosperidad económica, a la paz y al entendimiento entre todas las naciones del mundo.” Francesco Frangialli, Secretario General de la Organización Mundial del Turismo. Aunque no es un documento jurídicamente vinculante, su décimo artículo estipula un mecanismo de aplicación, de carácter voluntario, mediante el reconocimiento del papel del Comité Mundial de Ética del Turismo al que los interesados pueden trasladar, con carácter voluntario, cualquier litigio respecto a la aplicación e interpretación del Código.

## **CÓDIGO ÉTICO MUNDIAL PARA EL TURISMO**

Fue adoptado por la resolución A/RES/406(XIII) de la decimotercera Asamblea General de la OMT (Santiago de Chile, 27 de diciembre- 1 de octubre de 1999).

### **PRINCIPIOS**

El código comprende nueve artículos que señalan las “reglas del juego” para los destinos, los gobiernos, los tour operadores, los promotores, los agentes de viaje, los empleados y los propios

viajeros. El décimo se refiere a la solución de litigios y es el que, por primera vez, dota de un mecanismo de aplicación a un código de este tipo.

## **ARTICULO 1**

### **Contribución al turismo al entendimiento y al respeto mutuo entre hombres y sociedades.**

*1. La comprensión y la promoción de los valores éticos comunes de la humanidad, en un espíritu de tolerancia y respeto de la diversidad de las creencias religiosas, filosóficas y morales son, a la vez, fundamento y consecuencia de un turismo responsable.*

*Los agentes del desarrollo turístico y los propios turistas prestarán atención a las tradiciones y prácticas sociales y culturales de todos los pueblos, incluso a las de las minorías nacionales y de las poblaciones autóctonas, y reconocerán su riqueza.*

*2. Las actividades turísticas se organizarán en armonía con las peculiaridades y tradiciones de las regiones y países receptores, y con respeto a sus leyes y costumbres.*

*3. Tanto las comunidades receptoras como los agentes profesionales locales habrán de aprender a conocer y a respetar a los turistas que los visitan, y a informarse sobre su forma de vida, sus gustos y sus expectativas. La educación y la formación que se impartan a los profesionales contribuirán a un recibimiento hospitalario de los turistas.*

*4. Las autoridades públicas tienen la misión de asegurar la protección de los turistas y visitantes y de sus bienes. En ese cometido, prestarán especial atención a la seguridad de los turistas extranjeros, por su particular vulnerabilidad. Con ese fin, facilitarán el establecimiento de medios de información, prevención, protección, seguro y asistencia específicos que correspondan a sus necesidades. Los atentados, agresiones, secuestros o amenazas dirigidos contra turistas o trabajadores del sector turístico, así como la destrucción intencionada de instalaciones turísticas o de elementos del patrimonio cultural o natural, de conformidad con la legislación nacional respectiva deben condenarse y reprimirse con severidad.*

*5. En sus desplazamientos, los turistas y visitantes evitarán todo acto criminal o considerado delictivo por las leyes del país que visiten, y cualquier comportamiento que pueda resultar chocante o hiriente para la población local, o dañar el entorno del lugar. Se abstendrán de cualquier tipo de tráfico de drogas, armas, antigüedades, especies protegidas, y productos y sustancias peligrosas o prohibidas por las reglamentaciones nacionales.*

*6. Los turistas y visitantes tienen la responsabilidad de recabar información, desde antes de su salida, sobre las características del país que se dispongan a visitar. Asimismo, serán conscientes de los riesgos de salud y seguridad inherentes a todo desplazamiento fuera de su entorno habitual, y se comportarán de modo que minimicen esos riesgos.*

## **ARTICULO 2**

### **El turismo, instrumento de desarrollo personal y colectivo**

*1. El turismo, que es una actividad generalmente asociada al descanso, a la diversión, al deporte y al acceso a la cultura y a la naturaleza, debe concebirse y practicarse como un medio privilegiado de desarrollo individual y colectivo. Si se lleva a cabo con la apertura de espíritu necesaria, es un factor insustituible de autoeducación, tolerancia mutua y aprendizaje de las legítimas diferencias entre pueblos y culturas y de su diversidad.*

*2. Las actividades turísticas respetarán la igualdad de hombres y mujeres. Asimismo, se encaminarán a promover los derechos humanos y, en particular, los derechos específicos de los grupos de población más vulnerables, especialmente los niños, las personas mayores y minusválidas, las minorías étnicas y los pueblos autóctonos.*

*3. La explotación de seres humanos, en cualquiera de sus formas, especialmente la sexual, y en particular cuando afecta a los niños, vulnera los objetivos fundamentales del turismo y constituye una negación de su*

*esencia. Por lo tanto, conforme al derecho internacional, debe combatirse sin reservas con la cooperación de todos los Estados interesados, y sancionarse con rigor en las legislaciones nacionales de los países visitados y de los países de los autores de esos actos, incluso cuando se hayan cometido en el extranjero.*

*4. Los desplazamientos por motivos de religión, salud, educación e intercambio cultural o lingüístico constituyen formas particularmente interesantes de turismo, y merecen fomentarse.*

*5. Se favorecerá la introducción en los programas de estudios de la enseñanza del valor de los intercambios turísticos, de sus beneficios económicos, sociales y culturales, y también de sus riesgos.*

### **ARTICULO 3**

#### **El turismo, factor de desarrollo sostenible**

*1. Todos los agentes del desarrollo turístico tienen el deber de salvaguardar el medio ambiente y los recursos naturales, en la perspectiva de un crecimiento económico saneado, constante y sostenible, que sea capaz de satisfacer equitativamente las necesidades y aspiraciones de las generaciones presentes y futuras.*

*2. Las autoridades públicas nacionales, regionales y locales favorecerán e incentivarán todas las modalidades de desarrollo turístico que permitan ahorrar recursos naturales escasos y valiosos, en particular el agua y la energía, y evitar en lo posible la producción de desechos.*

*3. Se procurará distribuir en el tiempo y en el espacio los movimientos de turistas y visitantes, en particular por medio de las vacaciones pagadas y de las vacaciones escolares, y equilibrar mejor la frecuentación, con el fin de reducir la presión que ejerce la actividad turística en el medio ambiente y de aumentar sus efectos beneficiosos en el sector turístico y en la economía local.*

*4. Se concebirá la infraestructura y se programarán las actividades turísticas de forma que se proteja el patrimonio natural que constituyen los ecosistemas y la diversidad biológica, y que se preserven las especies en peligro de la fauna y de la flora silvestre. Los agentes del desarrollo turístico, y en particular los profesionales del sector, deben admitir que se impongan limitaciones a sus actividades cuando éstas se ejerzan en espacios particularmente vulnerables: regiones desérticas, polares o de alta montaña, litorales, selvas tropicales o zonas húmedas, que sean idóneos para la creación de parques naturales o reservas protegidas.*

*5. El turismo de naturaleza y el ecoturismo se reconocen como formas de turismo particularmente enriquecedoras y valorizadoras, siempre que respeten el patrimonio natural y la población local y se ajusten a la capacidad de ocupación de los lugares turísticos.*

### **ARTICULO 4**

#### **El turismo, factor de aprovechamiento y enriquecimiento del patrimonio cultural de la humanidad**

*1. Los recursos turísticos pertenecen al patrimonio común de la humanidad. Las comunidades en cuyo territorio se encuentran tienen con respecto a ellos derechos y obligaciones particulares.*

*2. Las políticas y actividades turísticas se llevarán a cabo con respeto al patrimonio artístico, arqueológico y cultural, que deben proteger y transmitir a las generaciones futuras. Se concederá particular atención a la protección y a la rehabilitación de los monumentos, santuarios y museos, así como de los lugares de interés histórico o arqueológico, que deben estar ampliamente abiertos a la frecuentación turística. Se fomentará el acceso del público a los bienes y monumentos culturales de propiedad privada con todo respeto a los derechos de sus propietarios, así como a los edificios religiosos sin perjuicio de las necesidades del culto.*

*3. Los recursos procedentes de la frecuentación de los sitios y monumentos de interés cultural habrán de asignarse preferentemente, al menos en parte, al mantenimiento, a la protección, a la mejora y al enriquecimiento de ese patrimonio.*

*4. La actividad turística se organizará de modo que permita la supervivencia y el florecimiento de la producción cultural y artesanal tradicional, así como del folklore, y que no conduzca a su normalización y empobrecimiento.*

## **ARTICULO 5**

### **El turismo, actividad beneficiosa para los países y las comunidades de destino**

*1. Las poblaciones y comunidades locales se asociarán a las actividades turísticas y tendrán una participación equitativa en los beneficios económicos, sociales y culturales que reporten, especialmente en la creación directa e indirecta de empleo a que den lugar.*

*2. Las políticas turísticas se organizarán de modo que contribuyan a mejorar el nivel de vida de la población de las regiones visitadas y respondan a sus necesidades. La concepción urbanística y arquitectónica y el modo de explotación de las estaciones y de los medios de alojamiento turístico tenderán a su óptima integración en el tejido económico y social local. En igualdad de competencia, se dará prioridad a la contratación de personal local.*

*3. Se prestará particular atención a los problemas específicos de las zonas litorales y de los territorios insulares, así como de las frágiles zonas rurales y de montaña, donde el turismo representa con frecuencia una de las escasas oportunidades de desarrollo frente al declive de las actividades económicas tradicionales.*

*4. De conformidad con la normativa establecida por las autoridades públicas, los profesionales del turismo, y en particular los inversores, llevarán a cabo estudios de impacto de sus proyectos de desarrollo en el entorno y en los medios naturales. Asimismo, facilitarán con la máxima transparencia y la objetividad pertinente toda la información relativa a sus programas futuros y a sus consecuencias previsibles, y favorecerán el diálogo sobre su contenido con las poblaciones interesadas.*

## **ARTICULO 6**

### **Obligaciones de los agentes del desarrollo turístico**

*1. Los agentes profesionales del turismo tienen obligación de facilitar a los turistas una información objetiva y veraz sobre los lugares de destino y sobre las condiciones de viaje, recepción y estancia. Además, asegurarán la absoluta transparencia de las cláusulas de los contratos que propongan a sus clientes, tanto en lo relativo a la naturaleza, al precio y a la calidad de las prestaciones que se comprometen a facilitar como a las compensaciones financieras que les incumban en caso de ruptura unilateral de dichos contratos por su parte.*

*2. En lo que de ellos dependa, y en cooperación con las autoridades públicas, los profesionales del turismo velarán por la seguridad, la prevención de accidentes, la protección sanitaria y la higiene alimentaria de quienes recurran a sus servicios. Se preocuparán por la existencia de sistemas de seguros y de asistencia adecuados. Asimismo, asumirán la obligación de rendir cuentas, conforme a las modalidades que dispongan las reglamentaciones nacionales y, cuando corresponda, la de abonar una indemnización equitativa en caso de incumplimiento de sus obligaciones contractuales.*

*3. En cuanto de ellos dependa, los profesionales del turismo contribuirán al pleno desarrollo cultural y espiritual de los turistas y permitirán el ejercicio de sus prácticas religiosas durante los desplazamientos.*

*4. En coordinación con los profesionales interesados y sus asociaciones, las autoridades públicas de los Estados de origen y de los países de destino velarán por el establecimiento de los mecanismos necesarios para la repatriación de los turistas en caso de incumplimiento de las empresas organizadoras de sus viajes.*

*5. Los Gobiernos tienen el derecho –y el deber–, especialmente en casos de crisis, de informar a sus ciudadanos de las condiciones difíciles, o incluso de los peligros con los que puedan encontrarse con ocasión de sus desplazamientos al extranjero. Sin embargo, les incumbe facilitar esas informaciones sin*

*perjudicar de forma injustificada ni exagerada el sector turístico de los países receptores y los intereses de sus propios operadores. El contenido de las advertencias eventuales habrá, por tanto, de discutirse previamente con las autoridades de los países de destino y con los profesionales interesados. Las recomendaciones que se formulen guardarán estricta proporción con la gravedad de las situaciones reales y se limitarán a las zonas geográficas donde se haya comprobado la situación de inseguridad. Esas recomendaciones se atenuarán o anularán en cuanto lo permita la vuelta a la normalidad.*

*6. La prensa, y en particular la prensa especializada en turismo, y los demás medios de comunicación, incluidos los modernos medios de comunicación electrónica, difundirán una información veraz y equilibrada sobre los acontecimientos y las situaciones que puedan influir en la frecuentación turística. Asimismo, tendrán el cometido de facilitar indicaciones precisas y fiables a los consumidores de servicios turísticos. Para ese fin, se desarrollarán y se emplearán las nuevas tecnologías de comunicación y comercio electrónico que, al igual que la prensa y los demás medios de comunicación, no habrán de facilitar en modo alguno el turismo sexual.*

## **ARTICULO 7**

### **Derecho al turismo.**

*1. La posibilidad de acceso directo y personal al descubrimiento de las riquezas de nuestro mundo constituirá un derecho abierto por igual a todos los habitantes de nuestro planeta. La participación cada vez más difundida en el turismo nacional e internacional debe entenderse como una de las mejores expresiones posibles del continuo crecimiento del tiempo libre, y no se le opondrá obstáculo ninguno.*

*2. El derecho al turismo para todos debe entenderse como consecuencia del derecho al descanso y al ocio, y en particular a la limitación razonable de la duración del trabajo y a las vacaciones pagadas periódicas, que se garantiza en el artículo 24 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos y en el artículo 7.d del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.*

*3. Con el apoyo de las autoridades públicas, se desarrollará el turismo social, en particular el turismo asociativo, que permite el acceso de la mayoría de los ciudadanos al ocio, a los viajes y a las vacaciones.*

*4. Se fomentará y se facilitará el turismo de las familias, de los jóvenes y de los estudiantes, de las personas mayores y de las que padecen minusvalías.*

## **ARTICULO 8**

### **Libertad de desplazamiento turístico**

*1. Con arreglo al derecho internacional y a las leyes nacionales, los turistas y visitantes se beneficiarán de la libertad de circular por el interior de sus países y de un Estado a otro, de conformidad con el artículo 13 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, y podrán acceder a las zonas de tránsito y estancia, así como a los sitios turísticos y culturales sin formalidades exageradas ni discriminaciones.*

*2. Se reconoce a los turistas y visitantes la facultad de utilizar todos los medios de comunicaciones disponibles, interiores y exteriores. Se beneficiarán de un acceso rápido y fácil a los servicios administrativos, judiciales y sanitarios locales, y podrán ponerse libremente en contacto con las autoridades consulares del país del que sean ciudadanos conforme a los convenios diplomáticos vigentes.*

*3. Los turistas y visitantes gozarán de los mismos derechos que los ciudadanos del país que visiten en cuanto a la confidencialidad de los datos sobre su persona, en particular cuando esa información se almacene en soporte electrónico.*

*4. Los procedimientos administrativos de paso de las fronteras establecidos por los Estados o por acuerdos internacionales, como los visados, y las formalidades sanitarias y aduaneras se adaptarán para facilitar al máximo la libertad de los viajes y el acceso de la mayoría de las personas al turismo internacional. Se fomentarán los acuerdos entre grupos de países para armonizar y simplificar esos procedimientos. Los impuestos y gravámenes específicos que penalicen el sector turístico y mermen su competitividad habrán de eliminarse o corregirse progresivamente.*

*5. Siempre que lo permita la situación económica de los países de los que procedan, los viajeros podrán disponer de las asignaciones de divisas convertibles que necesiten para sus desplazamientos.*

## **ARTICULO 9**

### **Derechos de los trabajadores y de los empresarios del sector turístico**

*1. Bajo la supervisión de las administraciones de sus Estados de origen y de los países de destino, se garantizarán especialmente los derechos fundamentales de los trabajadores asalariados y autónomos del sector turístico y de las actividades conexas, habida cuenta de las limitaciones específicas vinculadas a la estacionalidad de su actividad, a la dimensión global de su sector y a la flexibilidad que suele imponer la naturaleza de su trabajo.*

*2. Los trabajadores asalariados y autónomos del sector turístico y de las actividades conexas tienen el derecho y el deber de adquirir una formación inicial y continua adecuada. Se les asegurará una protección social suficiente y se limitará en todo lo posible la precariedad de su empleo. Se propondrá un estatuto particular a los trabajadores estacionales del sector, especialmente en lo que respecta a su protección social.*

*3. Siempre que demuestre poseer las disposiciones y calificaciones necesarias, se reconocerá a toda persona física y jurídica el derecho a ejercer una actividad profesional en el ámbito del turismo, de conformidad con la legislación nacional vigente. Se reconocerá a los empresarios y a los inversores—especialmente en el ámbito de la pequeña y mediana empresa— el libre acceso al sector turístico con el mínimo de restricciones legales o administrativas.*

*4. Los intercambios de experiencia que se ofrezcan a los directivos y otros trabajadores de distintos países, sean o no asalariados, contribuyen a la expansión del sector turístico mundial. Por ese motivo, se facilitarán en todo lo posible, de conformidad con las legislaciones nacionales y las convenciones internacionales aplicables.*

*5. Las empresas multinacionales del sector turístico, factor insustituible de solidaridad en el desarrollo y de dinamismo en los intercambios internacionales, no abusarán de la posición dominante que puedan ocupar. Evitarán convertirse transmisoras de modelos culturales y sociales que se impongan artificialmente a las comunidades receptoras.*

*A cambio de la libertad de inversión y operación comercial que se les debe reconocer plenamente, habrán de comprometerse con el desarrollo local evitando que una repatriación excesiva de sus beneficios o la inducción de importaciones puedan reducir la contribución que aporten a las economías en las que estén implantadas.*

*6. La colaboración y el establecimiento de relaciones equilibradas entre empresas de los países emisores y receptores contribuyen al desarrollo sostenible del turismo y a una repartición equitativa de los beneficios de su crecimiento.*

## **ARTICULO 10**

### **Aplicación de los principios del Código Ético Mundial para el Turismo**

*1. Los agentes públicos y privados del desarrollo turístico cooperarán en la aplicación de los presentes principios y controlarán su práctica efectiva.*

*2. Los agentes del desarrollo turístico reconocerán el papel de los organismos internacionales, en primer lugar el de la Organización Mundial del Turismo, y de las organizaciones no gubernamentales competentes en los campos de la promoción y del desarrollo del turismo, de la protección de los derechos humanos, del medio ambiente y de la salud, con arreglo a los principios generales del derecho internacional.*

*3. Los mismos agentes manifiestan su intención de someter los litigios relativos a la aplicación o a la interpretación del Código Ético Mundial para el Turismo a un tercer organismo imparcial, denominado Comité Mundial de Ética del Turismo, con fines de conciliación.*

## **LA O.M.T. ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO**

Es la única organización intergubernamental que representa un foro mundial en política y cuestiones turísticas. Entre sus Miembros figuran 144 países y territorios, así como más de 350 Miembros Afiliados de los sectores público y privado. La misión de la OMT consiste en fomentar y desarrollar el turismo como instrumento importante para la paz y el entendimiento mundial, el desarrollo económico y el comercio internacional. INTERNET: [www.world-tourism.org](http://www.world-tourism.org).



**ANEXO # 3: LA LABOR DEL GUÍA PROFESIONAL DE TURISMO**



