



Vicerrectorado de Modalidad Abierta y a Distancia

Guianza

Guía didáctica





Facultad Ciencias Económicas y Empresariales

Guianza

Guía didáctica

Carrera	PAO Nivel
Turismo	III

Autora:

Rosario Estefanía Sánchez Cevallos



T U R I _ 2 0 1 6

Universidad Técnica Particular de Loja

Guianza

Guía didáctica

Rosario Estefanía Sánchez Cevallos

Diagramación y diseño digital

Ediloja Cía. Ltda.

Marcelino Champagnat s/n y París

edilojacialtda@ediloja.com.ec

www.ediloja.com.ec

ISBN digital - 978-9942-25-670-6

Año de edición: abril, 2020

Edición: primera edición reestructurada en diciembre 2024 (con un cambio del 35%)

Loja-Ecuador



**Reconocimiento-NoComercial-Compartirlgual
4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0)**

Usted acepta y acuerda estar obligado por los términos y condiciones de esta Licencia, por lo que, si existe el incumplimiento de algunas de estas condiciones, no se autoriza el uso de ningún contenido.

Los contenidos de este trabajo están sujetos a una licencia internacional Creative Commons **Reconocimiento-NoComercial-Compartirlgual 4.0** (CC BY-NC-SA 4.0). Usted es libre de **Compartir – copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato. Adaptar – remezclar, transformar y construir a partir del material citando la fuente, bajo los siguientes términos: Reconocimiento- debe dar crédito de manera adecuada, brindar un enlace a la licencia, e indicar si se han realizado cambios.** Puede hacerlo en cualquier forma razonable, pero no de forma tal que sugiera que usted o su uso tienen el apoyo de la licenciante. **No Comercial-no puede hacer uso del material con propósitos comerciales. Compartir igual-Si remezcla, transforma o crea a partir del material, debe distribuir su contribución bajo la misma licencia del original.** No puede aplicar términos legales ni medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otras a hacer cualquier uso permitido por la licencia. <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Índice

1. Datos de información.....	9
1.1 Presentación de la asignatura.....	9
1.2 Competencias genéricas de la UTPL.....	9
1.3 Competencias del perfil profesional.....	9
1.4 Competencias del perfil de egreso	10
1.5 Problemática que aborda la asignatura.....	10
2. Metodología de aprendizaje.....	11
3. Orientaciones didácticas por resultados de aprendizaje	12
Primer Bimestre	12
Resultado de aprendizaje 1:.....	12
Contenidos, recursos y actividades de aprendizaje recomendadas.....	12
Semana 1	12
Unidad 1. Asistencia turística y servicios profesionales (primera parte)	13
1.1. Servicios de asistencia según el tipo de turismo.....	14
1.2. Turismo en el que se requiere la asistencia del guía	15
1.3. Turismo que no requiere la asistencia de un guía profesional.....	15
1.4. La calidad del servicio de asistencia y guía	16
1.5. Deontología profesional.....	19
Actividades de aprendizaje recomendadas.....	24
Autoevaluación 1	25
Contenidos, recursos y actividades de aprendizaje recomendadas.....	27
Semana 2	27
Unidad 1. Asistencia turística y servicios profesionales (segunda parte)	27
1.6. Figuras profesionales	27
1.7. Figuras principales	29
1.8. Figuras secundarias	30
Actividades de aprendizaje recomendadas.....	31

Autoevaluación 2	32
Contenidos, recursos y actividades de aprendizaje recomendadas	34
Semana 3	34
Unidad 2. Funciones del guía	34
2.1. Funciones del guía de turismo	34
Actividades de aprendizaje recomendadas.....	43
Autoevaluación 3.....	44
Contenidos, recursos y actividades de aprendizaje recomendadas	46
Semana 4	46
Unidad 3. Normativa de la actividad de guía de turismo	46
3.1. El guía turístico en el Ecuador	46
Actividades de aprendizaje recomendadas.....	57
Autoevaluación 4.....	58
Contenidos, recursos y actividades de aprendizaje recomendadas	60
Semana 5	60
Unidad 4. Diseño de itinerarios, visitas y otros servicios.....	60
4.1. Metodología, fases y viabilidad del diseño y programación de visitas turísticas	60
4.2. Documentación asociada a la asistencia y guía	66
Actividades de aprendizaje recomendadas.....	69
Autoevaluación 5.....	70
Contenidos, recursos y actividades de aprendizaje recomendadas	72
Semana 6	72
Unidad 5. Normativa para los turistas internacionales por fronteras: aérea y terrestre, divisas y moneda extranjera	72
5.1. Normativa sobre movimiento de moneda	72
5.2. Viajeros por vía terrestre.....	78
5.3. Viajeros por vía aérea	83
5.4. Visitas a las islas Galápagos.....	89

5.5. Tarjetas de crédito y débito	90
5.6. Cheques de viaje (Traveler's checks)	93
Actividades de aprendizaje recomendadas.....	95
Autoevaluación 6.....	96
Contenidos, recursos y actividades de aprendizaje recomendadas.....	98
Semana 7	98
Actividades finales del bimestre	98
Actividades de aprendizaje recomendadas.....	98
Contenidos, recursos y actividades de aprendizaje recomendadas.....	99
Semana 8	99
Actividades finales del bimestre	99
Actividades de aprendizaje recomendadas.....	99
Segundo bimestre.....	100
Resultado de aprendizaje 1:.....	100
Contenidos, recursos y actividades de aprendizaje recomendadas.....	100
Semana 9	100
Unidad 6. Aplicación de técnicas de comunicación	101
6.1. La comunicación en el servicio de asistencia y guía.....	101
6.2. Elementos de la comunicación	102
6.3. Comunicación no verbal	106
6.4. Prepararse para intervenir en público	111
Actividades de aprendizaje recomendadas.....	113
Autoevaluación 7	114
Contenidos, recursos y actividades de aprendizaje recomendadas.....	116
Semana 10	116
Unidad 7. Dinámica, animación, dirección y liderazgo de grupos.....	116
7.1. Caracterización de los grupos turísticos	117
7.2. Programas de animación y actividades lúdicas – recreativas.....	124
7.3. Normas generales de atención a grupos.....	126

7.4. Normas específicas de atención a grupos	126
Actividades de aprendizaje recomendadas.....	128
Autoevaluación 8.....	129
Contenidos, recursos y actividades de aprendizaje recomendadas.....	131
Semana 11	131
Unidad 8. Técnicas de dinamización de grupos.....	131
8.1. Técnicas de dinámica grupal.....	131
8.2. Equipos de trabajo	136
8.3. Problemas y conflictos de los grupos	139
Actividades de aprendizaje recomendadas.....	143
Autoevaluación 9	144
Contenidos, recursos y actividades de aprendizaje recomendadas.....	146
Semana 12	146
Unidad 9. Técnicas de guiaje y conducción de grupos.....	146
9.1. Ubicación del guía.....	147
9.2. Técnicas de descripción	149
Actividades de aprendizaje recomendadas.....	154
Autoevaluación 10.....	155
Contenidos, recursos y actividades de aprendizaje recomendadas.....	157
Semana 13	157
Unidad 9. Técnicas de guiaje y conducción de grupos.....	157
9.3. El “abc” del guía.....	157
9.4. Trato a personas con capacidades especiales	161
9.5. Manejo y conducción de grupos de ecoturistas	162
Actividades de aprendizaje recomendadas.....	170
Autoevaluación 11.....	171
Contenidos, recursos y actividades de aprendizaje recomendadas.....	174
Semana 14	174
Unidad 10. Desarrollo de los procesos de asistencia y guía.....	174

10.1. Esquemas operativos	174
10.2. Transfer de entrada.....	176
10.3. Tarea del guía antes del viaje	177
10.4. Preparación del programa de opcionales.....	178
10.5. Compras y comisiones	179
10.6. La presentación y despedida	180
10.7. Procedimiento de llegada y salida de hoteles.....	180
10.8. Tarea del guía durante el viaje.....	182
10.9. Tarea del guía después del viaje	183
Actividades de aprendizaje recomendadas.....	184
Autoevaluación 12.....	185
Contenidos, recursos y actividades de aprendizaje recomendadas.....	187
Semana 15	187
Actividades finales del bimestre	187
Actividades de aprendizaje recomendadas.....	187
Contenidos, recursos y actividades de aprendizaje recomendadas.....	188
Semana 16	188
Actividades finales del bimestre	188
Actividades de aprendizaje recomendadas.....	188
4. Autoevaluaciones.....	189
5. Referencias bibliográficas	202
6. Anexos	206



1. Datos de información

1.1 Presentación de la asignatura



1.2 Competencias genéricas de la UTPL

- Vivencia de los valores universales del humanismo de Cristo.
- Comunicación oral y escrita.
- Orientación a la innovación y a la investigación.
- Pensamiento crítico y reflexivo.
- Trabajo en equipo.
- Comportamiento ético.
- Organización y planificación del tiempo.

1.3 Competencias del perfil profesional

Aplica modelos estratégicos de planificación, gestión e innovación turística, para promover el desarrollo sostenible de los territorios, mediante el análisis de datos, problemas, tendencias e información del sector turístico, basándose en la preservación del patrimonio natural y cultural, la participación de la población, con equidad, respeto y ética al servicio colectivo.

1.4 Competencias del perfil de egreso

- Valora el patrimonio natural y cultural con fines turísticos para el desarrollo y sostenibilidad de los territorios con equidad y respeto a la interculturalidad.
- Distingue el funcionamiento del sistema turístico para la planificación y gestión de los destinos mediante estrategias innovadoras y sostenibles.
- Emplea datos sobre las nuevas tendencias del mercado turístico para mitigar riesgos en la toma de decisiones del sector.



1.5 Problemática que aborda la asignatura

- Gestión turística, en la que se parte del análisis de contenidos de ciencias administrativas sin ningún enfoque turístico, hasta la actualidad no se ha logrado enfocar las asignaturas englobadas en las ciencias administrativas al sector turístico; por ello en la carrera de Turismo se dictará dichas asignaturas con contenidos dirigidos al sector turístico. Las asignaturas que sustentan a este núcleo básico son: Principios del turismo, diseño de productos turísticos, ciudad y turismo, Guianza, transportación turística, marketing turístico, turismo rural y desarrollo local, introducción a la economía; fundamentos de administración; gestión del talento humano; gestión de cadena de valor y calidad, contabilidad de costos operativos, gestión e innovación de destinos turísticos, fundamentos matemáticos, gestión pública aplicada al turismo.
- Ámbito turístico: dentro de este aspecto, los problemas o tendencias a las que nos enfocamos son: turismo cultural, comunitario, convencional, de negocios, y de naturaleza, los mismos que serán abordados con las siguientes asignaturas: Principios del turismo, diseño de productos turísticos, ciudad y turismo, Guianza, transportación turística, marketing turístico, turismo rural y desarrollo local, nuevas alternativas de turismo, Organización de eventos y protocolos, gestión e innovación de destinos turísticos y sistemas tecnológicos aplicados al turismo.





2. Metodología de aprendizaje

En la asignatura de Guianza, la metodología de aprendizaje que se utilizará es Aprendizaje Basado en Competencias. Este tipo de metodología, se enfoca en lograr que los resultados de aprendizaje sean adquiridos por el alumno y que esto se convierta en el centro de su proceso de aprendizaje. La característica clave de esta metodología, es el enfoque en el dominio; esto permite que el estudiante avance conforme vaya demostrando el dominio de los temas expuestos por el docente. A lo largo de la planificación de la materia, se exponen diversos momentos en los que se puede verificar la medición del dominio, los que se hacen gracias al uso de diversas herramientas verificadoras. Las ventajas que brinda este tipo de aprendizaje son: flexibilidad, acceso a las nuevas tecnologías, es inclusivo y permite la integración, permite el trabajo colaborativo y cooperativo, entre otras.





3. Orientaciones didácticas por resultados de aprendizaje



Primer Bimestre

Resultado de aprendizaje 1:

Domina el manejo técnico de grupos de turistas, para garantizar y brindar un servicio profesional de calidad, contribuyendo al fortalecimiento del sector turístico de la región.

Estimado estudiante, como pudo leer en el resultado de aprendizaje con el estudio de esta materia usted estará en capacidad de manejar técnicamente a los grupos de turistas durante una guianza, ya que con los contenidos aprendidos en este primer bimestre podrá alcanzar las competencias adecuadas para brindar dicho servicio.

Contenidos, recursos y actividades de aprendizaje recomendadas

Recuerde revisar de manera paralela los contenidos con las actividades de aprendizaje recomendadas y actividades de aprendizaje evaluadas.



Semana 1

Estimados estudiantes, estamos iniciando el proceso de enseñanza-aprendizaje de la asignatura de Guianza. Vamos a revisar todos los contenidos propuestos para el primer bimestre y que se detallan por cada una de las unidades citadas en el índice. Lo invito a revisar, leer y analizar dichos contenidos, con la finalidad de que se familiarice con cada uno; de esta forma alcanzaremos los objetivos de aprendizaje planteados.

Al finalizar cada unidad, se proponen algunas actividades recomendadas, actividades calificadas y las autoevaluaciones. Lo animo a que desarrolle cada una, ya que aportan a su formación y le ayudarán a reforzar lo aprendido.

¡Bienvenidos, muchos éxitos!

Unidad 1. Asistencia turística y servicios profesionales (primera parte)

Para iniciar con el estudio de la asignatura de Guianza, estimado alumno, le recomiendo que tenga claros los conceptos que hacen referencia a las generalidades de la guianza, como son:

- ¿Qué es un turista?
- ¿Cuál es el concepto de un excursionista?
- ¿Qué es el turismo?
- ¿En qué consiste un paquete turístico?

Entre otros conceptos inherentes a esta temática, este es un paso básico para empezar, le recomiendo que consulte en la bibliografía complementaria o en el *Internet*, que los encontrará sin mayor dificultad. Recuerde que, debido a la gran cantidad de información existente, es preferible que visite fuentes oficiales de consulta, como Organización Mundial de Turismo (OMT), el Ministerio de Turismo del Ecuador (MINTUR), etc.

Para el adecuado desarrollo de los contenidos de esta unidad, los mismos se han planteado desarrollarlos en dos semanas. En esta semana se abordan tres apartados: servicios de asistencia según el tipo de turismo, la calidad del servicio de asistencia y guía y deontología profesional.

Según estos apartados, uno de los objetivos que se desea alcanzar se centra en que usted, estimado alumno, sepa identificar los diversos servicios de asistencia turística que se pueden ofertar por parte del guía según el tipo de turismo, que se encuentre desarrollando el turista.

De igual forma, se busca que usted sea capaz de analizar cuáles son los aspectos más importantes de la calidad de un servicio turístico, pero en este caso enfocado al servicio que presta un guía de turismo.

En cuanto al tema de deontología profesional, su objetivo es, por una parte, lograr que usted pueda identificar el Código Ético del Turismo, conozca sus principios, y cómo puede colaborar en el cumplimiento de dichos principios, desde su papel de guía de turismo. Y, por otro lado, que conozca los inicios de los guías de turismo y un poco de su historia.

Es momento de empezar a generar nuevo conocimiento, adelante que esto recién empieza.



Revise la presentación de PowerPoint (PPT): "[Inicios de los guías de turismo](#)".

1.1. Servicios de asistencia según el tipo de turismo

Es importante destacar que el objetivo de esta unidad no es definir los diversos y múltiples tipos de turismo que en la actualidad se pueden encontrar, sino más bien el objetivo se centra en describir los perfiles profesionales que asisten al turista de acuerdo a la modalidad de turismo seleccionada. Sin embargo, nos va a resultar de utilidad hacer una breve reseña de los diferentes segmentos que, al relacionarlos con los servicios de asistencia y guía, nos ofrecerán un panorama global del tema en desarrollo. Recuerde que los turistas al desarrollar un viaje de ocio, recreo, diversión y esparcimiento; están motivados por alguna necesidad que desean satisfacer, por esta razón es imprescindible conocer las motivaciones que mueven al turista a salir de su entorno habitual de residencia y determinar según cada una de ellas si se necesita o no la presencia de un guía de turismo.

1.2. Turismo en el que se requiere la asistencia del guía

Entre las modalidades de turismo que se desarrollan con apoyo del guía se destacan las siguientes:

Modalidades de Turismo con Apoyo del Guía

1.3. Turismo que no requiere la asistencia de un guía profesional

Generalmente, estas modalidades de turismo que se desarrollan sin el apoyo del guía son practicadas por personas que poseen un poder adquisitivo alto y que tienen motivaciones muy específicas.

En muchos de los casos, estas personas poseen un nivel educativo elevado o tienen ya mucha experiencia en viajes, por lo que no ven la necesidad de ocupar los servicios de un guía de turismo.

En este caso, los tipos de turismo que no requieren la figura de guía profesional de turismo, según Picazo (2014), son practicados por personas con nivel adquisitivo alto y que en su mayoría se concentran en prácticas activas en los destinos elegidos para visitar. Estos tipos de turismo son:

- Turismo de ocio activo / diversión (naturaleza, parques temáticos).
- Turismo fluvial.
- Turismo gastronómico.
- Turismo de golf.
- Turismo de wellness (salud/bienestar).
- Turismo deportivo.
- Turismo rural.
- Turismo GLTB.

Algunas de ellas le pueden resultar novedosas y otras ya conocidas, por tanto, para que tenga más información sobre las definiciones de las modalidades de turismo que no requieren de un guía.

1.4. La calidad del servicio de asistencia y guía

Resulta de mucha ayuda caracterizar a los grupos, y a las personas que conforman dicho grupo; con la finalidad de que se facilite el análisis instructivo, sin olvidar, que es muy difícil que un grupo o persona coincida totalmente con un patrón preestablecido, ya que no existen dos personas iguales.

Hasta ahora se ha hablado de ciertas características que pueden motivar el viaje del turista y que aportan rasgos generales de los turistas. Es momento de conocer los diversos tipos de turistas (clientes) que pueden presentarse.

Para obtener un buen resultado con el turista o cliente, es necesario identificarlo, recurrir a nuestra experiencia para interpretar determinadas características, esto nos permitirá desarrollar una mejor atención.

Lo que podemos establecer son características comunes en algunos de ellos, rasgos de personalidad, cualidades o defectos; que nos pueden indicar cómo llevar a cabo un mejor contacto con cada uno.



El guía turístico debe recordar siempre que el hecho de clasificar a los clientes es simplemente un instrumento que ayuda a mejorar la capacidad de gestión en el desarrollo de su actividad. Sin embargo, no es suficiente con ser capaz de clasificar un cliente; hace falta saber cómo tratarlo y la forma más adecuada de enviarle el mensaje adecuado ante cada situación.

La calidad en el servicio implica la satisfacción de las necesidades del cliente, en este caso del turista que está haciendo uso de un servicio de guía. Por lo tanto, es preciso adecuar el servicio a los deseos del cliente para conseguir su satisfacción. En este sentido, el guía de turismo al manejar grupos de visitantes con características heterogéneas es necesario que conozca la caracterización general de los grupos de turistas. Todo ello con el afán de satisfacer sus necesidades y cubrir sus expectativas.

Con estos antecedentes se pueden mencionar algunos tipos de clientes:

- **Visitantes**

Son aquellos que viajan a otro país o localidad diferente al de su residencia habitual, por una duración menor a un año, y cuya motivación principal de visita no es desarrollar una actividad que sea remunerada en el lugar visitado. Un visitante (interno, receptor o emisor) se clasifica como:

- **Turista:** es aquel visitante que *pernocta* por lo menos una vez en el destino de su visita. Las principales características de este tipo de visitante son: viaja a un lugar distinto al de su residencia habitual, permanece en el destino por lo menos 24 horas y máximo un año, *pernocta* mínima una noche en el lugar, los propósitos o motivaciones son amplios y diversos, anteriormente no se consideraban turistas a aquellos viajaban por motivos de negocios, aunque hoy en día también ellos sean considerados turistas.
- **Excursionista:** quien es el visitante del día, por lo tanto, no desarrolla ninguna pernoctación en el sitio. Sus características principales son: permanecer en el destino menos de 24 horas, en este concepto se incluyen a los cruceristas; ya que al desembarcar en un puerto determinado, pernoctan en su barco, por lo cual no incurren en gastos de alojamiento en el destino.
- **Clientes internos (oferta del destino y población local)**

Dentro de este conglomerado están los informadores turísticos, cuya función primordial está en asesorar a los turistas que visitan un sitio acerca de los recursos y las actividades que se pueden desarrollar. Va desde ofrecer información hasta promocionar un determinado territorio, por ende, será necesario planificar rutas adecuadas de viaje que estén ajustadas a las necesidades o expectativas de los turistas. La importancia del trabajo del informador radica en que debe saber transmitir de forma clara la originalidad de la zona, convirtiéndose en algo

más que nombrar una lista de recursos turísticos; como por ejemplo museos, restaurantes o eventos con la finalidad de fidelizar a un cliente con crecientes exigencias.

Es importante que el guía de turismo considere, las razones por las que debe tener en cuenta el tema de la calidad en el servicio que ofrece. A continuación, se presenta una breve lista de estas razones:

- Puede ser una característica que nos diferencia de la competencia.
- Es la mejor manera de retener a los clientes, y a través de sus opiniones, ganar nuevos clientes.
- Cuando trabajamos para una empresa, ayuda a mantener la imagen positiva de la misma.
- El valor agregado humano, es el que es mayormente valorado.
- Se compite sobre el valor más, no sobre el costo.

Asimismo, el guía de turismo debe poseer como reglas de oro algunos aspectos, que son fundamentales en el desarrollo de su labor, y que no deben faltar al momento de que este preste sus servicios. Las reglas de oro pueden resumirse en las siguientes:

1. Entusiasmo.
2. Amabilidad y cortesía.
3. Trato adecuado a los clientes, sea por su apellido o nombre.
4. Sonreír.
5. Saber escuchar.
6. Prestar adecuada atención.
7. Rapidez.
8. Usar el sentido común.
9. Hacer algo adicional.
10. Mantener siempre una actitud de servicio.



Estimado estudiante, le invito a que revise la PPT, con el tema: "[La calidad en los servicios del guía](#)", donde se exponen ejemplos, tips y consejos sobre cómo influye el tema de calidad en los servicios de guianza.

1.5. Deontología profesional

Para empezar, estimados estudiantes, explicarles que este código es el marco referencial para el desarrollo del turismo responsable y sostenible, representa un conjunto de principios que han sido orientados con la finalidad de guiar a los principales actores del desarrollo turístico. El objetivo de este documento es ayudar a maximizar los beneficios de dicho desarrollo; para los actores y residentes de los destinos turísticos, a la vez que se minimizan sus efectos negativos para el medioambiente, el patrimonio cultural y las sociedades que se ubican en torno a las atracciones turísticas.

Este código fue aprobado en 1999 por la Asamblea General de la Organización Mundial de Turismo (OMT), su reconocimiento fue dado dos años después por la Organización de Naciones Unidas (ONU), lo cual permitió que la OMT promueva su cumplimiento real. Si bien es cierto este código no es jurídicamente vinculante, incorpora un mecanismo de aplicación voluntaria, como es el caso del Comité Mundial de Ética del Turismo, al que se puede remitir cualquier cuestión que se relaciona con la aplicación e interpretación del documento (Organización Mundial del Turismo, 2017).

En este apartado se estudiará el *Código Ético Mundial para el Turismo*, que al ser un documento oficial, se encuentra completo en *Internet* y puede revisarlo en el artículo informativo de la [OMT](#). Sin embargo, vale la pena conocerlo, pero no es necesario transcribir literalmente todo el contenido. Puede ir sintetizando lo que le parezca de mayor interés y, sobre todo, lo que crea será de aporte en el trabajo del guía de turismo.

El código contiene diez principios que cubren aspectos como: económico, social, cultural y ambiental de los viajes y el turismo. Los principios son:

- Artículo 1: contribución del turismo al entendimiento y al respeto mutuos entre hombres y sociedades.
- Artículo 2: El turismo, instrumento de desarrollo personal y colectivo.
- Artículo 3: El turismo, factor de desarrollo sostenible.
- Artículo 4: El turismo, factor de aprovechamiento y enriquecimiento del patrimonio cultural de la humanidad.
- Artículo 5: El turismo, actividad beneficiosa para los países y las comunidades de destino.
- Artículo 6: Obligaciones de los agentes del desarrollo turístico.
- Artículo 7: Derecho al turismo.
- Artículo 8: Libertad de desplazamiento turístico.
- Artículo 9: Derechos de los trabajadores y de los empresarios del sector turístico.
- Artículo 10: Aplicación de los principios del Código Ético Mundial para el Turismo.

De los artículos presentados, el que es de incidencia directa para la profesión de guía de turismo es el número seis, inciso uno, menciona. Que, según la Organización Mundial de Turismo (2017), lo cita así:

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.

Teniendo claro este punto de partida para la práctica de esta profesión pasaremos a analizar los principales conceptos que enmarcan a esta rama del conocimiento.

Empezamos identificando el concepto de Guía de Turismo, que si bien algunos autores lo identifican claramente en sus obras (Picazo, 2014; Romo, 2012 y Vernet, 2010), les daré mi aporte desde la experiencia en el estudio de este tema.

Un guía de turismo es la persona capacitada; tanto en el ámbito técnico como en el ámbito de los conocimientos, para dirigir, orientar, mostrar y enseñar a un grupo de personas, un lugar turístico, destacando sus bondades al mismo tiempo que se transmiten sus costumbres.

Según Picazo (2014), la profesión de guía surge a la sombra de los principales monumentos y recursos turísticos en las áreas receptoras de visitantes. En un principio, fue el resultado de una vocación espontánea, para tomar con prosperidad el cuerpo legal.

Para profundizar un poco más sobre los inicios de los guías de turismo citamos a Isabel y Cabo Nadal (2000), quienes mencionan que esta profesión tuvo sus inicios en el Bajo Imperio romano, cuando las villas y las casas de huéspedes se utilizaban con fines de esparcimiento. De igual forma, en Roma existían caminos llenos de transeúntes y es por esta razón que se crean los oficios dedicados al viaje, uno de estos oficios son los “courties”; quienes eran una especie de guías intérpretes y se encargaban de los viajeros, transeúntes y mercaderes, orientándolos y ayudándolos en sus necesidades.

Con estos antecedentes se puede considerar que los primeros guías de turismo eran: los contrabandistas, los cuidadores de cabras, los cazadores, los buscadores de objetos preciosos y los individuos que trabajaban para beneficio propio en sus tierras.

En Europa existen tres momentos en los que se observaron los primeros pasos de los guías de turismo. En 1780 empieza a tener cabida la profesión de guías con el auge del alpinismo, sobre todo hacia el Mont Blanc, donde el Lingüista Suizo Saussure, quien era un apasionado por la montaña, estableció una especie de reto para escalar esta montaña. Movidos por esta competencia en 1821 surgen nuevos guías de montaña por la demanda de ascensionistas, es aquí donde nacen las primeras sociedades profesionales, un ejemplo de ello es la agencia de viajes francesa Chamonix, dedicada exclusivamente a la venta de paquetes hacia el Mont Blanc y que aún existe en la actualidad.

Si desea conocer un poco más sobre esta empresa, le invito a que visite su [sitio oficial](#). En el siglo veinte, en Australia y Alemania se conforman los primeros clubes de montaña y finalmente se da la profesionalización de guías de turismo (Álvaro, 2010).

Hablando concretamente de América y de Ecuador, los primeros pasos de los guías de turismo surgen a través de los indígenas, ya que eran los conocedores de su tierra. Fueron estos los que, sin conocer las verdaderas intenciones, ayudaron a los conquistadores en el proceso de expansión colonial. Pizarro, Almagro y Belalcázar conquistaron los territorios gracias a los guías Cañaris. En el siglo dieciocho, las expediciones científicas dieron como resultado a los equipos expedicionarios liderados por La Condamine, de Ulba, Darwin, Humbolt, Wimper, entre otros. Dichas expediciones hacen que aparezca la figura de guías nativos.

De esta forma se explican algunos hitos en los inicios de los guías de turismo, hasta este punto, espero apreciados alumnos, que vayan entendiendo más sobre el tema de la guianza turística y tengan presentes los puntos más interesantes de esta asignatura.

Los inicios de los guías de turismo, también tienen una relación directa con el turismo organizado; es así como aparece Thomas Cook quien inicia la comercialización de los viajes. Este personaje es oriundo de Inglaterra y fundó la primera agencia de viajes del mundo, a la cual llamó "Thomas Cook

and Son”, esta empresa funciona en la actualidad y posee 508 sucursales en más de 69 países. Para el año 1890, la empresa Cook se consolida y la frase “los viajes de Cook” ya se entendía como un viaje acompañado. Debido a esto también surge la necesidad de contar con personas que sirvan de guías para los forasteros que llegan a las ciudades, ya que ellos no querían pasar por alto conocer las muchas curiosidades citadinas, los guías a más de hacer conocer la ciudad, ya se encargaban de coordinar con el transporte y el alojamiento, entonces cada vez se iba imponiendo más el guía de turismo.

En Ecuador, la afición por el paseo de montaña; que fue introducida por los científicos. La Condamine, Humboldt y Wolf, hacen que en el año 1944 se cree el primer club de andinismo en Quito, el que se llamó Nuevos Horizontes., posteriormente las Universidades Politécnica y Universidad Católica crearon también sus propios clubes. La primera sociedad de guías de turismo distinta de los clubs de andinismo fue SOGUIATUR, adscrita a la asociación Latinoamericana de Guías de Turismo. Actualmente, está vigente la siguiente: Asociación Ecuatoriana de Guías de Montaña (ASEGUIM) (Álvaro, 2010).



Para finalizar este apartado, es importante conocer sobre los inicios de los guías de turismo, para ello le invito a que revise nuevamente el PPT: “[Inicios de los guías de turismo](#)”, esta presentación le muestra una revisión sobre los inicios del guía y algunos datos curiosos sobre el inicio de la profesión de guías de turismo.

Estimado alumno, hemos finalizado con la primera parte de esta unidad y a continuación, le invito a que desarrolle las actividades de aprendizaje recomendadas, en esta semana no existen actividades de aprendizaje evaluadas, pero, para que mida sus conocimientos está expuesta la autoevaluación correspondiente a esta unidad.



Actividades de aprendizaje recomendadas



Es hora de reforzar los conocimientos adquiridos resolviendo las siguientes actividades:

1. Lea de forma comprensiva el desarrollo de la unidad 1, luego complemente la lectura con una búsqueda de lo que no le haya quedado claro en la bibliografía recomendada. Recomiendo revisar la PPT titulada "[La calidad en los servicios del guía](#)", para que comprenda mejor este tema.
2. En los siguientes videos encontrará información sobre los ejemplos de turismo negro o de morbo, que pueden resultarle poco familiares; de esta manera entenderá mejor su concepto y finalidad: [Isla de las muñecas en México](#) y [campo de concentración nazi de Auschwitz](#).
3. Visite la página oficial de [Turismo industrial de Cataluña](#) para que tenga un ejemplo claro de este tipo de turismo. Para el caso de Ecuador, investigue en *Internet*, acerca del museo de fábrica textil de Imbabura.
4. Visite el artículo informativo de la [OMT](#) donde podrá encontrar el *Código Ético Mundial de Turismo* en su versión completa; de este modo podrá, leerlo, analizarlo, difundirlo y desde su ámbito de actuación, participar en su implementación para el correcto desarrollo de las actividades turísticas.
5. Efectúe una búsqueda en *Internet* sobre deontología profesional en turismo, para reforzar sus conocimientos.
6. Revise la PPT: "[Inicios de los guías de turismo](#)", para que analice los ejemplos que allí se presentan.
7. Revise los anuncios académicos, que se presentan para esta semana.
8. Participe en la clase síncrona, consulte los horarios y la invitación a la sala de Zoom.

9. Mida sus conocimientos sobre los contenidos estudiados y realice la autoevaluación 1 de la guía virtualizada.

- Estimado estudiante, le invito a que, con toda la predisposición, y luego de revisar lo aprendido, se sirva desarrollar la autoevaluación correspondiente a esta unidad.



Autoevaluación 1

Lea atentamente cada enunciado y responda según corresponda.

1. Turismo en el que se requiere la presencia de un guía.

- a. Turismo cultural.
- b. Turismo deportivo.
- c. Turismo GLTB.

2. Turismo en el que no se requiere la presencia de un guía.

- a. Turismo de compras.
- b. Turismo gastronómico.
- c. Turismo de nieve.

3. Complete la siguiente interrogante:

- a. El turismo MICE, es aquel en el que la principal motivación del visitante gira en torno a _____.

4. El guía de turismo puede tener dos tipos de clientes: visitantes y clientes internos.

- a. Verdadero.
- b. Falso.



5. La diferencia entre turista y excursionista, consiste en que el turista normalmente disfruta más de las diferentes modalidades de turismo que el excursionista.



- a. Verdadero.
- b. Falso.

6. Complete la siguiente interrogante:



- a. Cuando hablamos de deontología profesional nos referimos a los diferentes aspectos que permiten plantear el marco referencial del desarrollo de las actividades turísticas, por ejemplo, el: _____.



7. Cuántos principios posee el Código Ético de Turismo.



- a. Ocho principios.
- b. Diez principios.
- c. Doce principios.



8. Por qué organismo y en qué año fue aprobado el Código Ético del Turismo.



- a. Fue aprobado en 1996 por el Ministerio de Turismo del Ecuador.
- b. Fue aprobado en 1999 por la Asamblea General de la Organización Mundial de Turismo.
- c. Fue aprobado en 1990 por la Asociación Mundial de Trabajadores de Empresas de Servicios Turísticos.

9. Complete la siguiente interrogante:

- a. Dentro del Código Ético del Turismo, existe un artículo que se relaciona con el guía de turismo este es el número:
_____.

10. Los indígenas, fueron considerados los primeros guías de turismo.

- a. Verdadero.

b. Falso.

[Ir al solucionario](#)

Contenidos, recursos y actividades de aprendizaje recomendadas



Semana 2

Unidad 1. Asistencia turística y servicios profesionales (segunda parte)

En esta semana, se analizará el último apartado de la unidad 1, que corresponde a las figuras profesionales del guía de turismo. El objetivo es que pueda conocer las diversas figuras del guía de turismo y cuáles son sus funciones, según cada caso. Asimismo, al culminar el estudio en esta semana, usted estará en la capacidad de comprender cómo cada una de las figuras profesionales encaja en el mundo laboral, y cuáles serían sus obligaciones al iniciar su labor, según cada figura definida.

¡Ánimo, que seguimos avanzando!

1.6. Figuras profesionales

Como bien menciona Picazo (2014), la clasificación de los guías profesionales depende de cada país, para el caso de Ecuador existen tres categorías de guías de turismo de acuerdo al ámbito de su actuación, estos pueden ser: guía local, guía nacional y guía nacional especializado, este último a su vez se puede especializar en patrimonio turístico o aventura.

Según el reglamento de guianza turística del Ecuador (2016), en su capítulo I define al guía local como la persona natural que tiene conocimiento y experiencia para proporcionar a los visitantes información detallada respecto del valor turístico – natural/cultural – de los sitios asignados a tal uso.

El guía nacional es la persona natural que ha obtenido mínimo su título profesional de nivel técnico superior a través de una institución de educación superior debidamente acreditada y evaluada de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica de Educación Superior, y registrado ante la autoridad competente, que conduce y dirige a uno o más visitantes, para mostrar, orientar e interpretar el patrimonio turístico nacional. Como se observan los guías nacionales especializados (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2016).

Por otro lado, el guía nacional especializado es la persona natural que tiene conocimiento y dominio en una actividad específica conforme a las competencias que definen a cada especialidad.

El guía nacional de turismo podrá obtener las siguientes especializaciones una vez aprobado el curso de capacitación correspondiente conforme a lo establecido en este reglamento, en:

- a. **Especialización en patrimonio turístico:** el guía nacional especializado en patrimonio turístico estará capacitado para interpretar el patrimonio turístico nacional de carácter natural y cultural, incluyendo áreas pertenecientes al Sistema Nacional de Áreas Protegidas (SNAP).
- b. **Especialización en aventura:** el guía nacional especializado en aventura estará capacitado para desarrollar las siguientes modalidades de turismo de aventura: senderismo, cicloturismo, espeleología y las que determine la Autoridad Nacional de Turismo (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2016).

De igual forma, Picazo (2014), agrupa a los tipos de guías de turismo en dos grandes modalidades; dada la función que desempeñan, estos son principales y secundarias, le invito a conocer cada uno de ellos.

1.7. Figuras principales

Según Picazo (2014), existen dos figuras principales: guías locales y guías de ruta.

• Guía local

Desarrollan su trabajo en una ciudad y alrededores, pudiendo además ser especialista en un campo específico. Su principal función es la de mostrar los recursos turísticos de una ciudad a los visitantes o turistas. El espacio físico donde actuará estará acotado a la ciudad y a los atractivos turísticos que se operan de la misma. Sus conocimientos sobre la ciudad y el área deben ser buenos y se espera que hable correctamente el idioma de los turistas. En cierta forma, el guía local es el representante o el embajador de la ciudad y es quien contribuirá o no a que los visitantes tengan una buena imagen o no de ella.

Son los más controlados y los más numerosos; los conocimientos y habilidades deben ser extensos, debido a la diversidad de temas a tratar y al contacto más prolongado con las personas. Algunos de los servicios que ofrece son:

- Informa.
- Ayuda en casos de emergencia.
- Promocionar lugares de interés turístico local.
- Asesorar en la elección de lugares de alimentación, bebida, recreación y alojamiento.
- Generalmente, trabaja en agencia de viajes, ya sea como personal fijo o eventual.
- Puede trabajar de manera independiente (*free lance*): *half day, full day*.

• Guía de ruta.

Según Picazo (2014), es el responsable del desarrollo de un paquete o programa turístico, facilitando la información en todo nivel a los turistas, el autor lo describe como el director de orquesta. Para visitar ciudades,

monumentos y otros sitios de interés turístico, este guía puede contratar los servicios de un guía local, además debe dominar el idioma del turista contratante y de los países a visitar, debe velar por los horarios, recorridos, conductores, guías locales, clientes, hoteles, restaurantes, compañías aéreas, servicios complementarios, etc. Algunos de los servicios que ofrece, son los siguientes:

- Coordinador general.
- Relacionador público.
- Embajador
- Intérprete.
- Informador turístico.
- Vendedor de excursiones facultativas.
- Persona de recursos.
- Controlador de calidad.
- Asesor.

1.8. Figuras secundarias

Dentro de las figuras secundarias se encuentra una gran variedad de guías con una finalidad en particular, según la naturaleza de su trabajo. Estos tipos de guías son:

Figuras profesionales en el Turismo

Para conocer la función principal de cada uno, le invito a revisar la PPT: "[Otros tipos de guías de turismo](#)", en donde se presentan algunos tipos de guías adicionales, junto a sus principales funciones y su ámbito de actuación.

Estimado estudiante, para evaluar los aprendizajes adquiridos sobre esta temática, le invito a desarrollar el siguiente quiz.

Inicios de los guías de turismo y figuras profesionales

Hemos finalizado la unidad 1, espero que todo haya quedado claro. Si necesita reforzar lo aprendido, por favor revise las grabaciones de las clases síncronas, en donde hemos profundizado algunos temas de esta unidad. Adicionalmente, estimado estudiante, le invito a que desarrolle las actividades de evaluación propuestas en esta guía didáctica. Estoy segura de que con ello usted logrará entender completamente el tema y, además, reforzará sus habilidades de lectura, análisis y comprensión. También es importante que desarrolle las actividades de aprendizaje recomendadas y la autoevaluación, para que pueda ir midiendo el nivel de conocimientos adquiridos hasta la fecha. En esta semana no tenemos planificadas actividades calificadas.



Actividades de aprendizaje recomendadas

Continuemos con el aprendizaje mediante su participación en las actividades que se describen a continuación:

1. Visite la página oficial del Ministerio de Turismo del Ecuador y revise el módulo de [Biblioteca](#) en donde encontrará todos los reglamentos, normativas y leyes que rigen a la profesión de guía de turismo en Ecuador; de este modo podrá aprender más sobre el tema, descargue los documentos que sean de su interés.
2. Analizar la PPT: "[Otros tipos de guías de turismo](#)", para que amplíe el panorama de los tipos de guías.
3. Estudie otros conceptos como: *free lance*, estacionalidad, rotación, etc. Puede buscar esta terminología en la web o ver el [glosario de términos de la OMT](#).
4. Revise el siguiente artículo: [El guía turístico, diferencias y similitudes entre comunidades autónomas](#), ponga especial atención en las figuras de guías que el documento presenta.
5. Revise los anuncios académicos, que se presentan en la plataforma.
6. Participe en la clase síncrona, a través de la sala Zoom.

7. Mida sus conocimientos sobre los contenidos estudiados y realice la autoevaluación 2 de la guía virtual.

- Estimado estudiante, le animo a que responda la siguiente autoevaluación, para que verifique sus avances en la adquisición de sus conocimientos.



Autoevaluación 2

Lea atentamente cada enunciado y responda según corresponda.

1. Cuántas figuras de guía existen en el Ecuador:

- a. Guía local, Guía nacional y Guía nacional especializado.
- b. Guía local y guía nativo.
- c. Guía Nacional y Guía Especializado.

2. Complete la siguiente interrogante:

- a. La diferencia que existe entre el guía transferista y el receptivo, radica en que el guía receptivo además de apoyar en el servicio de transfer, ayuda al turista en los procesos de ingreso y salida como es: _____ y el _____.

3. El guía local desarrolla su trabajo en:

- a. Un museo.
- b. Una plaza.
- c. Su ámbito de actuación es una ciudad.

4. Complete la siguiente interrogante:

- a. El guía de ruta es el responsable de llevar a cabo el desarrollo de: un _____ o _____.



5. El guía de montaña es aquel que acompaña a los turistas por áreas naturales protegidas o no, pueden ser páramos, baja montaña o alta montaña.



- a. Verdadero.
- b. Falso.

6. La característica que debe primar en el guía de patrimonio es conocer sobre los aspectos más relevantes de las principales atracciones turísticas de un determinado *territorio*.



- a. Verdadero.
- b. Falso.

7. Qué son personal shoppers.



- a. El guía toma la figura de acompañante a lugares de compras de artesanías únicamente.
- b. El guía toma el lugar de un asesor, para lograr que la compra del cliente sea de su entera satisfacción, pueden comprar productos de diversa índole.
- c. El guía hace su trabajo, pero explicando la historia de famosas tiendas y marcas



8. Complete la siguiente interrogante:



- a. Los animadores turísticos no son guías de turismo, son mediadores en la intercomunicación y el _____ del _____ en las _____ del _____.

9. Complete la siguiente interrogante:

- a. Los animadores culturales, se diferencian de los folkloristas, ya que éstos pueden preparar actividades de animaciones generales, en cambio los folkloristas preparan sus intervenciones partiendo de aspectos como: el _____, la _____ y la _____.

10. Complete la siguiente interrogante:

- a. Quiénes generalmente realizan la función de azafatas en tierra son: _____.

[Ir al solucionario](#)

Contenidos, recursos y actividades de aprendizaje recomendadas



Semana 3

Unidad 2. Funciones del guía

En esta unidad se aborda el tema de las funciones del guía de turismo. El objetivo está englobado para definir los servicios que el guía de turismo puede prestar, analizando las características y la necesidad de adaptación de la labor del guía según dichas características.

Sigamos con el mismo ánimo y dedicación, cada vez vamos aprendiendo más.

2.1. Funciones del guía de turismo

En este apartado se verán las funciones inherentes al quehacer diario de los guías de turismo de acuerdo con los servicios de asistencia que puede brindar a los turistas. Es muy importante conocer las funciones generales del guía de turismo; que, independientemente del grupo al que esté guiando, debe cumplir y aplicar en el desarrollo de su trabajo.

Como primer paso, se definen las funciones generales, que son:

- **Orientación:** suministra al visitante, turista o pasajero, las informaciones o puntos de referencia generales sobre diversos aspectos relacionados con su viaje.



- **Instrucción:** función de enseñanza, que imparte al turista, visitante o pasajero a través de los atractivos turísticos, sobre diversidad de temas desarrollados en forma suficiente, veraz y completa.
- **Conducción:** se refiere a la capacidad de liderazgo ejercida por el guía de turismo hacia el visitante, turista o pasajero en forma cortés, responsable y prudente para encaminarlo con seguridad y eficiencia por los atractivos turísticos, en el desarrollo del itinerario.
- **Asistencia:** servicio de colaboración y ayuda oportuna, eficiente y suficiente, que el guía de turismo presta al turista o pasajero en diversas situaciones y eventualidades que se presenten durante su viaje.

Una vez estudiadas estas cuatro funciones generales, se puede notar de mejor forma la razón de ser de los guías de turismo y su importancia en un viaje para lograr el conocimiento adecuado de un destino turístico.

Asimismo, Picazo (2014), presenta las funciones del guía de acuerdo con los servicios que se pueden ofertar dentro del proceso de guianza.

2.1.1. Viajes de incentivo

Este viaje representa un reconocimiento o premio, por lo general se lo brinda con el objetivo de motivar a las personas y en recompensa por las metas u objetivos alcanzados en la empresa en la cual desarrolla su trabajo. Este tipo de viajes se utiliza para: incrementar ventas, conocer nuevos productos, aumentar la productividad de los empleados, entre otros. Este tipo de viajes tiene la particularidad de provocar una verdadera motivación en las personas que lo realizan, por cuanto les hace acreedores de prestigio entre amigos y familiares y el nivel de motivación se mantiene antes, durante y después del viaje.

2.1.2. Viajes de familiarización

Son los famosos, viajes de familiarización o conocidos por sus nombres en inglés como: “*fam trips*”, “*press trips*” o “*educational*s”. Como su nombre lo indica, el objetivo principal de este tipo de viajes se centra en familiarizar a

los futuros vendedores con el destino. Generalmente, tienen la finalidad de que los que lo desarrollen se familiaricen con el producto y van enfocados en vendedores de agencias, personal de medios de comunicación que trabajan en revistas o periódicos, o los personajes que están de moda actualmente como es el caso de los *bloggers*, *influencers*, *TV Host*, etc. Estos viajes son planeados con la intención de que por ejemplo; en el caso de las agencias de viajes los vendedores conozcan más el destino para mejorar sus técnicas de ventas al momento del contacto directo con el cliente; para el caso de los medios de comunicación se planifican con la finalidad de que los destinos se muestren al público y a través de ello aumentar la afluencia de visitantes; finalmente para el caso de *bloggers*, *influencers* o *TV Host*, lo hacen con la finalidad de que estas personas al ser imágenes públicas puedan mediante sus redes de contactos mostrar los destinos y contar sus experiencias de disfrute en el mismo.

Un ejemplo claro de familiarización se concentra en los desarrollados por las agencias de viajes para validar rutas turísticas, esto les ayuda a que por sí mismas puedan desarrollar el paquete completo con las actividades, alimentación y otros servicios; de este modo hacen ajustes o recomiendan cambios en los itinerarios.

Algunos municipios suelen también optar por los viajes de familiarización para que las personas conozcan más de cerca las potencialidades de una zona en específico, un ejemplo se presenta en la [página oficial de Prodetur](#), perteneciente a la Diputación de Sevilla – España, en donde se presentan los resultados de los viajes de familiarización sintetizados en interesante información estadística.

2.1.3. Viajes de inspección

Es un tipo de viaje que es similar a los de incentivo, pero la diferencia radica en la personalización de este tipo de viajes o enfocados a las necesidades de los clientes.

Picazo (2014), en lo referente a los viajes de inspección, menciona algunas siglas con las que se identifican a las agencias especializadas en destinos receptivos; estas son:



- DMC (Destination Management Company).
- MICE (Meeting, Incentives, Congress, Events).
- OPC (Organizadoras Profesionales de Congresos).

La función de las agencias receptoras es organizar a detalle un viaje.

El viaje de inspección, puede producirse de acuerdo con las siguientes situaciones:

- a. La agencia emisora junto con el cliente contacta una agencia de receptivo especializada en la zona; en esta situación, la agencia contratará los servicios de un guía local.
- b. La agencia emisora se acerca sin el cliente y contacta con la agencia de receptivo.
- c. La agencia emisora, contacta directamente con los prestadores de servicios, sin intermediación de la agencia receptiva.
- d. Una empresa dotada de todos los servicios contacta directamente con la agencia de receptivo.

2.1.4. *Privates*

Son viajes desarrollados por el guía de turismo para un cliente individual, no a grupos. En este caso se puede observar la personalización del servicio, esto resulta muy conveniente para personas viajando solas, un matrimonio o personas de prensa, de este modo es mucho más atractivo, puesto que el guía se concentra en los gustos y tienen la particularidad de que se personalizan específicamente a lo que desee el cliente y le muestra lo que le interesa conocer del destino. Suele ser un trabajo muy ameno para el guía local, pues es como si estuviese con un amigo o familiar mostrando la ciudad y sus principales atracciones.

2.1.5. Hospitality desk

Este servicio se brinda generalmente en los hoteles, cuando se recibe a un grupo de turistas, con una estadía de varios días, y la finalidad es darles algunas opciones de visita a los atractivos locales. De manera más detallada, consiste en colocar en algún lugar del hotel una especie de mostrador, en donde se encontrará todo tipo de información de la localidad, se realiza con la finalidad de que cuando un grupo de visitantes se queda en un alojamiento hotelero durante unos días, les sea más fácil encontrar información relevante de la localidad en la que se encuentran alojados. Por lo general, este servicio se da a grupos que están asistiendo a eventos y, por tanto, cuentan con poco tiempo como para visitar una oficina de información turística o algo similar en donde se les brinden datos de los lugares turísticos o zonas de importancia de la localidad. Este mostrador es atendido por guía locales o por personal de la propia agencia, con este servicio se consigue un perfecto nivel de idiomas u una correcta información a todos los niveles, tanto en el tema que es el objeto de viaje (congresos, reuniones, eventos, etc.), como información de interés turístico netamente (Picazo, Los servicios turísticos de asistencia y guía, 2014).

2.1.6. Visitas en autocar

Son las que se desarrollan en el autobús y le brindan una mayor comodidad tanto al cliente como al guía, además de que brindan una perspectiva diferente del lugar visitado.

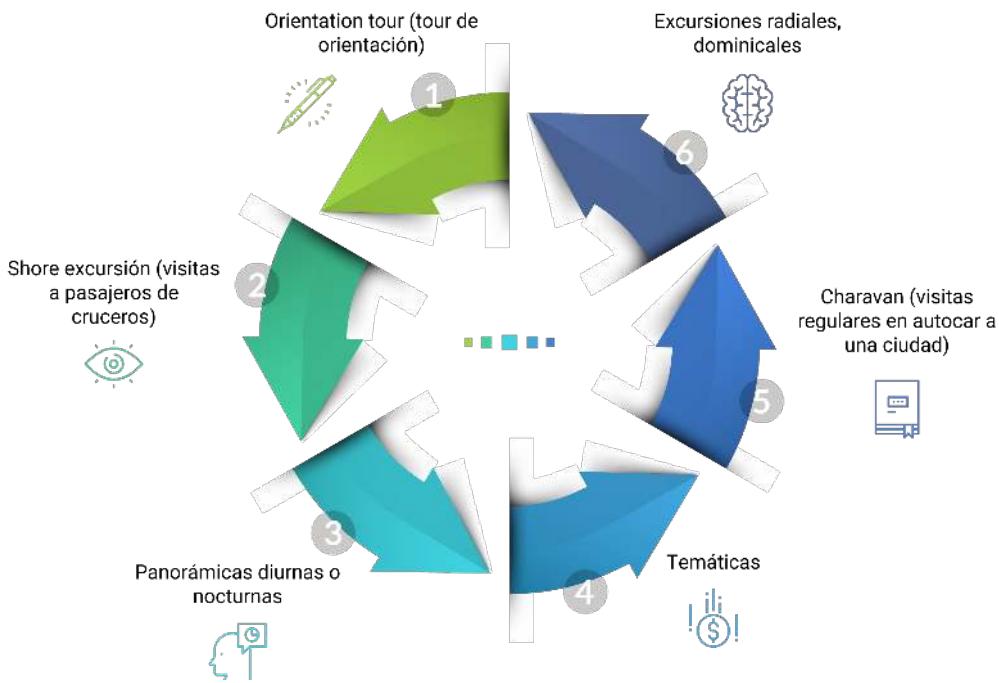
Las visitas en autocar son las más confortables, dadas las características de viaje, al ser en auto se puede ir cómodamente sentado, escuchando las explicaciones de los guías sin mayor problema y observando por los ventanales las maravillosas vistas del paisaje, que es lo más agradable de los viajes en transporte terrestre. Generalmente, estos viajes los desarrollan los guías locales, siendo primordial el buen uso de la voz, que es de lo que estarán pendientes los visitantes durante los recorridos.

Dentro de estas visitas se encuentran varios tipos, que son los siguientes:



Figura 1

Tipos de visitas en autocar



Nota. Sánchez, R., 2020.

2.1.7. Visitas a pie

Como su nombre lo indica, son aquellos que se desarrollan a pie, no necesitan de medios de transporte, por lo general buscan recorrer cascos urbanos o centros históricos.

También llamados *walking tours*, al ser a pie su duración debe ser inferior a las visitas en autocar, Picazo (2014) menciona que, este tipo de visitas deben durar máximo dos horas y media, de ser necesario se debe incluir una parada para café de modo que se vuelva más amena la visita y se logre mantener la atención de los asistentes. Este tipo de visitas las llevan a cabo guías locales, al ser desarrolladas en espacios abiertos, están expuestas a varios efectos como el clima, distractores como el ruido y otros. Por esta razón,

también es importante un manejo adecuado del lenguaje corporal, integrando gestos y cualquier otro tipo de ayuda para lograr transmitir el mensaje a los integrantes del grupo.



2.1.8. Circuitos y viajes programados

Son asistidos por los guías de ruta e incluyen algunos servicios como: transporte, alojamiento, guía, etc.



Este tipo de viajes los desarrollan los guías de ruta. Según Picazo (2014), el circuito es un viaje combinado en el que se dan varios servicios: transporte, alojamiento, guía, etc., que se ofrecen de acuerdo a un itinerario programado, normalmente con un diseño circular; es decir, se va por una ruta hacia el destino y regresa por otra distinta. La duración de este tipo de viajes, por su naturaleza es más amplio y suelen ser de más de cinco días, necesariamente se utiliza un medio de transporte para su desarrollo, pudiendo ser combinado entre terrestre y aéreo, pero siempre el mayor recorrido deberá hacerse en transporte terrestre (autocar). Tanto en el caso de los circuitos como en los viajes programados, el guía es el encargado de realizar la coordinación logística para su correcto desarrollo y cumplimiento.



2.1.9. *Transfers, transfers conectados y shuttles*



Es el tipo de servicio que generalmente se da al llegar o salir del establecimiento de alojamiento de los turistas, conocidos como *check-in* y *check-out*, aunque existe la posibilidad de que este servicio se brinde para un traslado especificado y de interés del visitante.



Los encargados de llevar a cabo este servicio son los guías transferistas, son trasladados aeropuerto – hotel – aeropuerto, en caso de ser conectados, deberán contar con el apoyo de un guía local. Se distinguen aquí dos tipos de *transfers*:



- **Transfer-in:** cuando el traslado se realiza de las terminales aéreas, terrestres o ferroviarias hacia el hotel.



- **Transfer-out:** cuando el traslado se realiza desde el hotel hacia las terminales aéreas, terrestres o ferroviarias.

De acuerdo a Picazo (2014), "el concepto de *shuttle* o lanzadera surge cuando se establece un servicio de autocar que conecta el lugar (hotel, barco, etc.), donde están alojados los clientes con el centro de la ciudad y, a su vez, el centro de la ciudad con ese lugar, con el fin de dar un mejor servicio, más cómodo y personalizado que el que ofrece el transporte público" (p79).

2.1.10. Estancias

Se denominan a los viajes que se desarrollan por motivos vacacionales, incluyendo en esta visita excursiones de un día, a diversos puntos de interés del turista. Generalmente, este tipo de viaje lo maneja el guía receptivo. Existen tres tipos de estancias que son:

- En zonas costeras.
- En la nieve.
- En ciudades.

2.1.11. Museos y recursos turísticos

Lo brindan los guías de sitio, específicamente en museos, plazas u otro tipo de recurso que posea una localidad. Al ser estos sitios entornos controlados, suelen disponer de guías, audiovisuales y otros, de los que los guías pueden apoyarse para mejorar su exposición sobre el tema. Picazo (2014), comenta que el tiempo de desarrollo máximo de este servicio debería ser 45 minutos, pero esto dependerá del tipo de museo o recurso turístico, puesto que en ciertos casos la visita a un museo especializado puede durar entre 3 y 4 horas.



Tanto en las visitas a pie como en este tipo de visita a museos o recursos turísticos, el guía puede dirigir un grupo de máximo 25 personas (Picazo, Los servicios turísticos de asistencia y guía, 2014).

2.1.12. Personal shopper

Este es el servicio que se brinda al turista para acompañarle a realizar compras. Es decir, este tipo de servicio puede brindarlo el guía local, en vista de que su objetivo principal es brindar asesoría en temas de vestuario tanto para el día a día como para algún evento especial. Es necesario conocer los comercios más relevantes de la localidad y mantener buenas relaciones con personas de alto nivel social, de ahí el hecho de que el perfil de un guía local pueda adaptarse para brindar este servicio.

2.1.13. Otros

En otros, encontraremos algunos servicios que Picazo (2014) cita, como:

1. **Servicios alternativos (aventura):** pueden ser atendidos por un guía de montaña, en el caso de que se practiquen actividades propias del turismo de aventura, serán desarrolladas con el apoyo de especialistas o coordinadores.
2. **Birdwatching u observación de pájaros:** también conocido como avistamiento de aves o *birding*, como su nombre lo indica, consiste en la visita a lugares específicos en donde, por sus características naturales, se presta para la observación de aves.

Adicional a estos tipos, vale la pena mencionar que en la actualidad existen los llamados «guías turísticos virtuales» los cuales permiten al visitante tener una mirada previa a su viaje, muchos recurren a este servicio para conocer los pormenores del lugar que van a visitar; antes de desarrollar el viaje, para tener una idea clara de qué hacer, dónde ir y qué lugares no deben dejar de ver.

Para comprender mejor este servicio innovador, puede ver el siguiente video sobre el desarrollo del trabajo de los [Guías virtuales](#).

Estimado estudiante, para evaluar los aprendizajes adquiridos sobre esta temática, le invito a desarrollar el siguiente quiz.

[Funciones del guía de turismo](#)

A continuación, le presento las actividades de aprendizaje recomendadas. Le animo a que las desarrolle para que pueda mejorar sus conocimientos sobre lo aprendido en esta unidad. Recuerde que el docente tutor está disponible para sus consultas a través de los canales de comunicación que le ofrece la universidad y mediante los horarios de tutorías correspondientes. Finalmente, recuerde que en esta semana tenemos dos actividades calificadas: una que es el foro académico y dos que es el cuestionario en línea 2. Para el foro, por favor revise la planificación que se expone en la tabla expuesta abajo. Asimismo, por favor, para que pueda planificar de manera adecuada su participación en ambas actividades dentro de los plazos establecidos, le invito a revisar el plan docente.



Actividades de aprendizaje recomendadas

Continuemos con el aprendizaje mediante su participación en las actividades que se describen a continuación.

1. Revise el [Glosario de términos de Hosteltur](#), para que pueda verificar la nueva terminología técnica que se usará en esta unidad.
2. Para comprender un poco mejor los viajes de incentivo, le invito a que revise este artículo titulado: [Viajes de incentivo](#), en los cuales se oferta este tipo de viajes.
3. Visite el siguiente *blog* en donde se habla de [Fam trips, como estrategia](#) turística, para que conozca ejemplos claros de los viajes de familiarización.

4. Revise los siguientes videos sobre algunos *tours*, para que los tome como ejemplos: [BGB 2013](#) y [BGB Park Guell](#).
5. Investigue sobre los guías turísticos virtuales, que es una nueva modalidad de guía que está en auge actualmente, revise el video [Guía turística – ciudad de México](#).
6. Revise los anuncios académicos, que se presentan en la plataforma.
7. Participe en la clase síncrona, a través de la sala Zoom, dispuesta para este fin.
8. Mida sus conocimientos sobre los contenidos estudiados y realice la autoevaluación 3 de la guía virtualizada.
 - Estimado estudiante, le invito a que, con toda la predisposición, y luego de verificar lo aprendido, se sirva desarrollar la autoevaluación correspondiente a esta unidad.



Autoevaluación 3

Lea atentamente cada enunciado y responda según corresponda.

1. Dos de las cuatro funciones que posee el guía de turismo son:
 - a. Ser amable y llevarse bien con todos los integrantes del grupo.
 - b. Prestar ayuda en todo lo que necesite el turista y no faltarle al respeto.
 - c. Orientación y conducción.
2. Cuál es la diferencia entre los viajes de incentivo y los de familiarización:
 - a. Los primeros son gratis y los segundos son pagados por el guía.
 - b. La diferencia está en que los de incentivo son un premio por el trabajo realizado y los de familiarización consisten en conocer previamente el destino antes de la visita con los turistas.
 - c. Los de incentivo motivan al guía de turismo a desarrollar cada vez mejor su trabajo, los de familiarización, se dan con el objeto

de que el guía pueda pasar unos días con su familia compartiendo sobre el trabajo que desarrolla.



3. Los viajes de inspección surgen a partir de los viajes de incentivo.

- a. Verdadero.
- b. Falso.



4. Los viajes privados son un servicio que es exclusivo de ciertas agencias de viajes, por necesitar un permiso especial para poder desarrollarlo.

- a. Verdadero.
- b. Falso.



5. Complete la siguiente interrogante:

- a. El servicio de Hospitality desk, lo brindan los hoteles con la finalidad de brindar un servicio especial, con: _____ de la _____.



6. Completar la siguiente interrogante:

- a. Las visitas en autocar se consideran las más: _____.



7. Las visitas a pie también son conocidas por una palabra técnica en idioma inglés que es:

- a. Walking.
- b. Free walk.
- c. Walk around.

8. El *transfer-in* consiste en:

- a. El traslado que se realiza desde la terminal hacia el hotel.
- b. El transfer que solicita el cliente para acercarse a sus lugares de reuniones.



- c. El traslado que el turista desea con la finalidad de visitar un atractivo.
9. El *transfer-out* se trata de: llevar al turista a una salida nocturna por la ciudad
- Verdadero.
 - Falso.
10. Las estancias pueden darse de tres tipos: en zonas costeras, en la nieve o en ciudades
- Verdadero.
 - Falso.

[Ir al solucionario](#)

Contenidos, recursos y actividades de aprendizaje recomendadas



Semana 4

Unidad 3. Normativa de la actividad de guía de turismo

Bienvenido a una semana más de estudio y a conocer una unidad nueva y muy interesante. En esta ocasión, el objetivo será conocer la normativa vigente en Ecuador y a la que debe regir su trabajo el guía de turismo.

3.1. El guía turístico en el Ecuador

Estimado estudiante, una vez que se han estudiado los diversos escenarios en los que el guía de turismo puede actuar, así como las funciones que este desempeña, es importante considerar la normativa que rige su accionar.



Es bueno aclarar que la normativa para los guías de turismo varía en cada país, dadas las condiciones y leyes generales que rigen cada territorio. En la presente unidad se analizarán las normativas en el caso concreto de Ecuador. Para empezar, es fundamental que haya culminado la lectura del reglamento de los guías de turismo que se recomendó en la unidad uno, para que de este modo pueda comprender mejor lo que se expone en los apartados de esta unidad.

3.1.1. El guía y la ley

En Ecuador existen algunas normativas, leyes y reglamentos vigentes para el correcto desempeño de las actividades de guianza turística.

Por una parte, como leyes y reglamentos de turismo en general, están:

- Reglamento especial de Turismo en Áreas Protegidas (RETNAP).
- Reglamento de Turismo 2015.
- Reglamento de Actividades Turísticas.
- Ley de Turismo.

En cuanto a lo que tiene que ver directamente con el tema de guianza turística, se han expedido dos documentos:

1. Reglamento de Guianza Turística para Régimen Especial de las Galápagos.
2. Reglamento de Guianza Turística.

En esta unidad comentaremos básicamente el Reglamento de Guianza Turística. Este reglamento fue expedido en el Registro Oficial 761 de fecha 24 de mayo de 2016, y actualmente se encuentra vigente. El objeto de esta normativa es determinar los principios y criterios a los que habrán de someterse las personas reconocidas como guías de turismo, así como, toda regulación para el servicio de guianza turística desarrollado dentro del territorio ecuatoriano continental.

Como se mencionó en la unidad uno, la clasificación de los guías de turismo en Ecuador se conforma por tres figuras: guía local, guía nacional y guía nacional especializado, siendo este último especializado en patrimonio turístico o aventura.

Es importante que revise el Reglamento, recomendado en las actividades al final de esta unidad, para que pueda observar la normativa que rige para cada tipo de guía de turismo, basado en ello se propone el siguiente gráfico en donde encontrará información relevante sobre los requisitos de acreditación para cada tipo de guía de turismo.



Tabla 1

Requisitos para la acreditación de guías de turismo en Ecuador

Guía Local	Guía Nacional	Guía Nacional especializado
<ul style="list-style-type: none">• Título oficial de bachiller.• Cursos de capacitación específicos para guías locales.• Certificar mediante una declaración juramentada que son residentes por al menos tres años en la localidad donde ejercerán la actividad; y,• En el caso de miembros de comunidades, comunas, pueblos o nacionalidades ancestrales, que habitan en las áreas protegidas y sus zonas de amortiguamiento pertenecientes al PANE, deberán presentar una declaración juramentada ante Notario Público, respecto del lugar específico donde requiere desarrollar su servicio.	<ul style="list-style-type: none">• Título profesional mínimo de nivel técnico superior, el cual deberá encontrarse debidamente registrado por la Autoridad competente.• Acreditar mínimo el nivel B1 de conocimiento de al menos un idioma extranjero.• Certificado vigente de aprobación del curso de primeros auxilios.	<ul style="list-style-type: none">• Título profesional mínimo de nivel técnico superior, el cual deberá encontrarse debidamente registrado por la Autoridad competente.• Acreditar mínimo el nivel B1 de conocimiento de al menos un idioma extranjero.• Certificado vigente de aprobación del curso de primeros auxilios.• Aprobar el curso de capacitación pertinente, sea en patrimonio turístico y/o aventura.• Certificado vigente de aprobación del curso de primeros auxilios en zonas agrestes.



Nota. Tomado de *Reglamento de Guianza Turística*, por Ministerio de Turismo del Ecuador, 2016. Quito: Lexis.

Como se observa en la tabla 1, los requisitos de acreditación no son extensos, pero si difieren de acuerdo al tipo de guía de turismo, se nota una marcada importancia sobre todo en los conocimientos técnicos y en el manejo de idiomas. Algo importante de mencionar aquí, es el hecho de que las personas que tengan un título profesional en ramas afines pueden acreditararse como guías nacionales, los requisitos los puede revisar en el Reglamento páginas 6 y 7.

Otra figura que reconoce el Reglamento de Guianza Turística (2016), es la de tour líder a quién define como: "Persona natural contratada por una agencia de servicio turísticos que acompaña al grupo de visitantes, gestiona y supervisa el itinerario contratado por los clientes en representación de la agencia de servicios turísticos, con el fin de velar por la calidad de los servicios contratados y asistir a los visitantes integrantes del grupo" (p7).

El reglamento también menciona los requisitos para el registro de la credencial de guías, así como los derechos, obligaciones y prohibiciones de los guías de turismo según el tipo. Les invito a revisarlos, que se encuentran a partir de la página 9, se muestran las normas que rigen para la guianza en el Sistema Nacional de Áreas Protegidas (SNAP), en donde se pone especial énfasis en el cuidado y la preservación del medioambiente y las especies de flora y fauna.

Además de las normativas vigentes a través del Reglamento de Guianza Turística, las agencias u otras entidades relacionadas con los guías de turismo pueden plantear normativas propias, que complementen a las expuestas en los documentos oficiales de gobierno, por este motivo me permito; en los siguientes apartados, colocar como ejemplo algunas de las que podrían tomarse en cuenta como normativa interna propuestas por Smith (2003), en su obra denominada Manual de ecoturismo para la Amazonía ecuatoriana, las he colocado pensando en que se acoplan perfectamente al territorio nacional, específicamente a la región amazónica.

3.1.2. Reglamentos del guía turístico

Si bien es cierto, los reglamentos para el guía de turismo deben darse por la agencia de viajes a la cual pertenece, o si trabaja por cuenta propia, debe regirse a la normativa vigente. Pero no existen unas reglas generalizadas para cualquier tipo de guía. En este sentido, se presentan algunos reglamentos sugeridos por Smith (2003), que son de factible aplicación en el desarrollo de las labores del guía.

- Prohibido el uso de drogas.
- Prohibido el abuso de alcohol.
- El guía no debe implicarse en relaciones sentimentales o sexuales durante el tour con los turistas.
- Se debe ver por el confort, la salud y la seguridad del turista.
- Un guía nunca debe estar atrasado con sus turistas.
- El guía debe siempre presentarse con buena actitud frente a los turistas.
- Se debe conversar siempre con los turistas, ellos desean conocer acerca de la fauna y flora de la región que visitan.
- El guía debe ver siempre que haya gasolina suficiente, comida y bebida para cada tour.
- Debe haber agua potable para el turista. Si no quedan más aguas en la tienda. Hierva dos ollas cada noche antes de dormir. En la mañana ya estará fresca.
- Cuando los turistas se presenten, preguntarles si ellos están bien equipados para el viaje, advertirlos de los peligros y explicarles las medidas de seguridad.
- Nunca se debe botar basura en los ríos. Se debe llevar toda la basura afuera.
- Se ha de indicar a los turistas dónde pueden hacer sus necesidades y explicarles que se deben enterrar las heces.
- Cuando el turista está sacando fotos, el guía debe parar para facilitarle su trabajo.
- El guía nunca pide regalos al turista.

- El guía nunca debe pelear con la gente que está trabajando con él, frente al turista.
- Prohibido el exceso de velocidad en los viajes por los ríos.
- El guía nunca corta por los senderos muestras de los árboles como sangre de drago, caucho, etc., se puede explicar sus usos, pero sin dañar las plantas.
- Durante la caminata solo se pueden usar los senderos ya establecidos y no pueden apartarse de ellos.
- Nadie puede salir de un tour con plantas o animales de la región que se está visitando.
- Prohibida la pesca con redes, dinamita y químicos.
- No se permite la entrada con armas de fuego durante el tour.
- No se deben matar aves o mamíferos para utilizarlos como carnada en la pesca.
- Se prohíbe la cacería y buscar huevos de tortuga para comer.
- Todos deben comer la misma comida y el guía debe comer siempre con su grupo.
- Se debe cuidar el vocabulario.
- Los turistas deben dormir siempre en una carpa independiente a la de los guías.
- El guía ha de informar al turista de la importancia de poner todas sus cosas en fundas plásticas.
- Se deben apagar las fogatas, se debe asegurar que el lugar que sirvió como campamento quede limpio.
- Los guías deben incluir en sus provisiones un botiquín de primeros auxilios.
- El turista debe siempre pagar el precio completo del tour antes de salir.
- Cuando la gente vende sus artesanías, asegúrese de que no cobren al turista precios demasiado altos.



3.1.3. Reglamentos del turista

De igual forma, Smith (2003), presenta algunos reglamentos sugeridos, que el guía de turismo debería poner en consideración de su grupo con la finalidad de evitar inconvenientes, malos entendidos, o perjuicios en las zonas visitadas. Los cuales se describen a continuación:

- Prohibido el uso de drogas.
- Prohibido el abuso de alcohol.
- El turista no debe implicarse en relaciones sentimentales o sexuales con el guía.
- Si es posible, guarde su pasaporte con usted.
- Nunca debe entrar a una casa nativa sin permiso.
- Prohibido tomar fotos sin permiso de los nativos.
- No fumar dentro de la canoa o cerca de los tanques de gasolina.
- Prohibido viajar en el tour con enfermedades que puedan contagiar al resto del grupo.
- Nunca se debe botar basura en los ríos.
- Nunca cortar en los senderos muestras de los árboles.
- Usar solo los senderos ya establecidos.
- Prohibido llevar radios.
- Respete las normas morales de la comunidad.
- Durante las caminatas se debe mirar antes de tocar, puede haber peligro inminente por la presencia de animales como, por ejemplo, culebras, etc.
- No haga promesas que no pueda cumplir.

3.1.4. Reglamentos para la compañía turística

En este caso, Smith (2003), refiere algunas observaciones hacia las compañías de turismo, por ejemplo, las agencias de viajes; con la finalidad, de que se pueda tomar en cuenta aspectos que ayudarán a dar una imagen positiva de la compañía y presentan opciones de cuidados medioambientales y de sostenibilidad.

- El uso de diésel como preservativo de madera y repelente para los insectos debe ser controlado. Nunca haga este trabajo cuando los turistas estén presentes en el campamento. Los químicos nunca deben entrar en ríos y quebradas.
- Prohibido el uso de plantas de luz eléctrica.
- Prohibida la construcción de otros campamentos y cabañas en la selva no alterada.
- La madera que utilicen en la construcción de sus casas debe conseguirla dentro o cerca de su propiedad o comprar madera en El Coca o el Puyo, etc. No talen a los árboles en la selva alterada.
- La infraestructura de cualquier proyecto debe edificarse utilizando al máximo los materiales locales y su diseño se realizará de manera que no afecte la armonía con el medio natural.
- Prohibido el uso de motosierras en la región si hay turistas.
- Ver que los baños siempre estén limpios y los desperdicios no entren en ríos y quebradas.
- Los techos de las cabañas deben ser de toquilla, u otro material propio del lugar, con el afán de no dañar la belleza paisajística de la zona. Evitar los techos de metal.
- Cuando se ha reservado una canoa y motores, se debe garantizar que no van a ser alquilados a otra compañía o guía.

3.1.5. El contrato con el turista

Es necesario contar con un contrato por escrito, cuando el guía de turismo está desarrollando su trabajo, esto con la finalidad de que todos los servicios que sean requeridos por parte del turista se especifiquen de forma correcta, para evitar inconvenientes de último momento o cambios inesperados de presupuesto.



Según Smith (2003), es necesaria la firma de un contrato con la finalidad de evitar problemas en el tour, menciona que este proceso es fácil y que lo que se hace es elaborar un contrato original y fotocopiarlo para poder entregar el respaldo del mismo a los turistas.

Adicional a ello, este autor (Smith, 2003), propone que dicho contrato contenga la siguiente información:

- a. Nombre de la compañía turística.
- b. Nombre del turista.
- c. El precio del tour.
- d. Fechas del tour.
- e. Localización del tour.
- f. Reglamentos del turista.
- g. Reglamentos del guía o la compañía.
- h. El guía y la compañía no son responsables por accidentes o enfermedades que puedan pasar en el tour.
- i. El guía y la compañía no son responsables por el clima y no se devuelve el dinero si el turista quiere cancelar el viaje.
- j. El guía y la compañía no son responsables si el turista no está satisfecho con las observaciones de la flora y la fauna del área.
- k. Ni el guía ni la compañía son responsables si un árbol se cae o está bloqueando el camino o el río y la ruta del tour debe ser cambiada.

Para finalizar esta unidad les invito a revisar la página oficial de [Qualitur](#), que es una corporación privada cuyo objetivo es mejorar la calidad en la prestación de los servicios turísticos, mediante la ejecución de actividades de formación y certificación que permitan a los usuarios del servicio tener una garantía del producto final recibido. Al ser un ente privado, está creada bajo acuerdo del Ministerio de Turismo y formada por federaciones, cámaras, asociaciones y corporaciones inherentes a la actividad turística; en su mayoría presta servicios de capacitación. En la página oficial de [Qualitur](#) podrá encontrar las normas INEN asociadas a la operación turística, en donde se enmarca la profesión del guía de turismo, le invito a revisarla. Encontrará estas normas tal como se muestran en la figura que sigue:

Figura 2

Normas INEN para el sector Operación Turística

NORMAS PARA EL SECTOR <i>Operación Turística</i>		
Ocupación	Código Norma	
28 Guía nacional	NTE INEN 2443: 2008	
29 Guía especializado en áreas naturales	NTE INEN 2444: 2008	
30 Guía especializado en turismo de aventura	NTE INEN 2461: 2008	
31 Guía especializado en turismo cultural	NTE INEN 2462: 2008	
32 Conductor de transporte turístico terrestre	NTE INEN 2463: 2008	
33 Agente de ventas	NTE INEN 2445: 2008	
34 Gerente de operadora	NTE INEN 2464: 2008	
35 Capitán de embarcación turística	NTE INEN 2467: 2008	
36 Agente de seguridad para lugares turísticos	NTE INEN 2466: 2008	

Nota. Tomado de Áreas de acción [Ilustración], por QUALITUR, 2008, [Qualitur Ecuador](#), CC BY 4.0.

Una vez que hemos culminado el estudio de la presente unidad, le invito a que desarrolle las actividades de aprendizaje planificadas y la autoevaluación. Recuerde que la finalidad de estas actividades es que usted

mismo sea el que pueda mejorar el nivel de conocimientos que va adquiriendo e identificar los temas en los que debe hacer un refuerzo. Así mismo, le recuerdo que esta es la última semana en la que se encuentra activo el foro académico, le animo a participar.

Actividades de aprendizaje recomendadas

Continuemos con el aprendizaje mediante su participación en las actividades que se describen a continuación.

1. Revise la normativa vigente en Ecuador y que rige a la actividad turística de guianza, que se recomendó en la semana.
 2. Ponga especial atención en el [Reglamento de Guianza Turística](#) (p3), en donde se exponen algunos conceptos que le permitirán mejorar el aprendizaje del tema estudiado.
 3. Analice del [Reglamento de Guianza Turística](#) (p7), el Título IV, donde se describen los requisitos para el registro y obtención de la credencial de guías nacionales, especializados y locales.
 4. Visite la página oficial de [Qualitur](#), en donde encontrará las Normas INEN asociadas a la operación turística.
 5. Revise los anuncios académicos, que se presentan en la plataforma.
 6. Participe en la clase síncrona, mediante la sala Zoom.
 7. Mida sus conocimientos sobre los contenidos estudiados y realice la autoevaluación 4 de la guía virtualizada.
- Estimado estudiante, sigamos con ánimo y comprometidos con el aprendizaje; y luego de revisar lo aprendido, se sirva desarrollar la autoevaluación correspondiente a esta unidad.



Autoevaluación 4

Lea atentamente cada enunciado y responda según corresponda.



1. Complete la siguiente interrogante:

- a. Los documentos expedidos por las leyes ecuatorianas que rigen el trabajo del guía de turismo son: de _____ para _____ y para _____.

2. Complete la siguiente interrogante:

- a. Catastro, es el registro ordenado y codificado que identifica a la oferta turística que posee el Ecuador, enmarcado en los establecimientos que ofertan: _____ y _____.

3. Dentro de la normativa turística que rige las principales figuras de guías en el Ecuador, se aclara qué título como mínimo debe tener una persona para ser guía local:

- a. Título de tercer nivel especializado en turismo.
b. Título de cuarto nivel con especialización en guía turístico.
c. Título oficial de bachiller.

4. Uno de los requisitos para ser guía nacional es estar acreditado en un idioma extranjero, qué nivel exige la normativa:

- a. B1.
b. B2.
c. A1.

5. Para ser guía especializado se deben aprobar los cursos pertinentes a la especialización, para el caso de Ecuador se considera los temas de: patrimonio y aventura.

- a. Verdadero.
b. Falso.

6. Según el Reglamento de Guianza Turística, en Ecuador se considera un tour líder a la persona encargada de acompañar, gestionar y supervisar el itinerario contratado por los clientes en representación de la agencia de servicios turísticos.

- a. Verdadero.
- b. Falso.

7. Dentro de los reglamentos del guía turístico planteados por Smith (2003), se consideran:

- a. Está totalmente prohibido el uso de drogas y de alcohol.
- b. Permitido tener relaciones sentimentales con los turistas y se puede acompañar a excusiones personalizadas a un integrante del grupo por separado.
- c. Es permitido que el guía de turismo seleccione su comida y el lugar en donde pernoctará antes que cualquier miembro del grupo de turistas.

8. Uno de los reglamentos que menciona Smith (2003) para el turista es:

- a. Que se le permite llevar muestras de plantas de las visitas a sitios naturales que realiza.
- b. Es posible tomar fotos a nativos sin previo permiso.
- c. Nunca se debe botar basura en los ríos.

9. Complete la siguiente interrogante:

- a. Si durante el tour no se puede cumplir con la ruta planificada por problemas climáticos, por ejemplo, la caída de un árbol por vientos fuertes. Ni el guía ni la compañía son responsables, por tanto, el tour deberá cambiarse para: _____ el _____ de los _____.



10. En la página oficial de Qualitur, la información que puede consultar y que es de interés de los guías de turismo es: las Normas INEN asociadas a la _____.

[Ir al solucionario](#)

Contenidos, recursos y actividades de aprendizaje recomendadas



Semana 5

Unidad 4. Diseño de itinerarios, visitas y otros servicios

Continuamos con el estudio de esta unidad que está basada ya en el trabajo que desarrolla el guía, que va mucho más allá de brindar información a los turistas, si no que también se basa en un proceso de planificación para lograr que su trabajo sea el adecuado.

En esta unidad el objetivo es evaluar y analizar las características que ocurren en el servicio que el guía va a prestar, para poder comprobar la capacidad de adaptación que es necesaria y que debe poseer el guía frente a diversas circunstancias y características.

4.1. Metodología, fases y viabilidad del diseño y programación de visitas turísticas

Estimado alumno, una vez que se ha estudiado cómo se encuentra el guía de turismo inmerso en la normativa legal, podemos tener claro el marco legal en el que puede desempeñar su trabajo, por ello en la presente unidad analizaremos y evaluaremos cuáles son las circunstancias que se presentan en el servicio que el guía va a realizar, y de este modo comprobar el nivel de adaptación del guía a dichas circunstancias con la adecuada programación de las visitas turísticas.



¡Ánimo, que estamos avanzando de la mejor manera, siga con el mismo entusiasmo para lograr el objetivo planteado!

4.1.1. La circunstancia

Picazo (2014), es importante que el guía conozca las particularidades que distinguen a los miembros de un grupo, agentes externos que pueden interferir o incidir en la presentación de un servicio turístico, como en su labor, tiempo del que dispone para desarrollar el servicio, entre otros; dichos elementos se describen en la siguiente figura.

Figura 3

Factores que determinan el servicio turístico



Nota. Adaptado de *Los servicios turísticos de asistencia y guía* (Primera ed., Vol. I) (p. 116-117), por Picazo, C., 2014, Síntesis S.A.

De acuerdo con la figura 3, los factores que permiten a los guías de turismo determinar o armar el servicio turístico son cinco. A continuación, explicaremos de forma general cada uno de ellos, siguiendo lo mencionado por el autor:

- **Características del cliente:** Dentro de este aspecto encontramos factores que permiten al guía turístico tener una noción general de los miembros del grupo, lo cual le permitirá acoplar de la forma más adecuada sus presentaciones. Es importante que se analice: nacionalidad, edad, extracción cultural y personas con discapacidades.

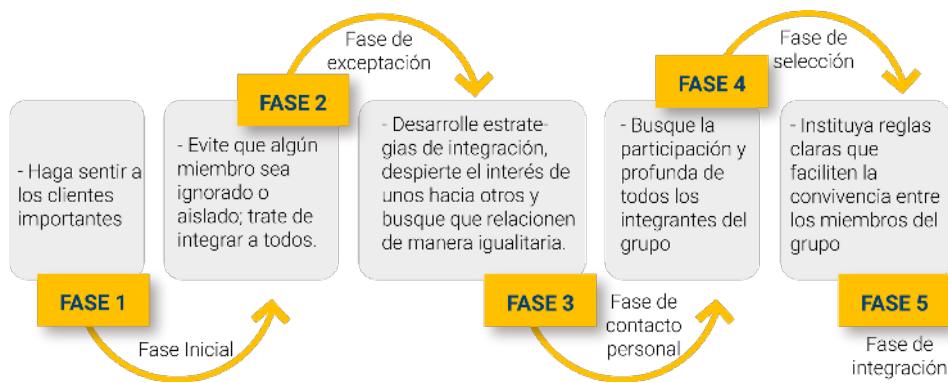


- **Tiempo disponible:** El guía de turismo debe considerar el tiempo del que dispone para desarrollar el servicio turístico, de este modo puede programar de la forma más adecuada cómo realizar la guianza, qué mostrar, rutas a tomar, entre otros aspectos.
- **Características del día:** Dentro de este factor se incluye el momento del día en el que se realizará el servicio turístico, por ende, el guía debe considerar tres momentos que pueden influir, estos son: el momento del día, día de la semana y los eventos especiales que se están llevando a cabo el día en que se prestará el servicio.
- **Agentes climáticos:** El factor clima es de mucha importancia en la labor del guía de turismo, por ello se debe tomar ciertas precauciones para evitar que este factor juegue en contra. Se recomienda revisar aplicaciones que pronostiquen el tiempo para verificar cómo estará el clima en los días en los que se brindará el servicio turístico, de este modo podrá planificar la forma más adecuada de llevar a cabo su trabajo con los turistas.
- **Motivaciones dinámicas o dinámica propia del grupo:** En este caso se debe considerar si el grupo al que se atenderá ha pagado por los servicios o ha sido un viaje costeado, lo que hace que la motivación y el interés se vea más marcado hacia las personas que pagaron por el viaje. Aparece en este punto el tema de las dinámicas grupales, se considera a la dinámica grupal como el estudio de las interacciones entre las personas que conforman un grupo, por ello su importancia. En la formación de guía de turismo se ha puesto mucha más importancia a la formación en cuanto a conocimientos, pero quizás hasta el momento se ha descuidado el tema de la dinámica grupal siendo un aspecto fundamental, ya que no tendría éxito si no conociera los principios elementales de la dinámica de grupos. Aquí surge una norma nemotécnica que describe Picazo (2014), donde cita que existen tres "P" en la asistencia a grupos turísticos: paciencia, psicología y puntualidad. En el mismo texto el autor presenta los aspectos que afectan directamente en el comportamiento humano, y son: balanza interna, empatía, negociación y ganar-ganar. Así mismo es importante considerar que la dinámica grupal tiene cinco fases y el guía

de turismo desarrolla una función diferente en cada una de ellas, dichas fases se presentan en la siguiente figura.

Figura 4

Fases de la dinámica grupal y funciones del guía en cada una de ellas



Nota. Adaptado de *Los servicios turísticos de asistencia y guía* (Primera ed., Vol. I) (p. 228), por Picazo, C., 2014, Síntesis S.A.

4.1.2. Programa cerrado

Este tipo de programa es el que usualmente se maneja con las agencias de viajes, puesto que los itinerarios vienen ya establecidos por ellas y lo único que puede hacer el guía son pequeños cambios o ajustes en temas como: recorridos y paradas.

4.1.3. Programa abierto

Estos surgen cuando el contrato se hace directamente con el guía y los servicios turísticos solicitados son sobre temas específicos, en este caso el guía de turismo tiene la responsabilidad de armar el producto con base en los requerimientos del cliente y velará porque los servicios ofertados cubran las necesidades presentadas. Una vez determinada, la propuesta la presenta a los interesados y, de ser aceptada, se encarga de toda la logística necesaria para efectuar el servicio.

4.1.4. Programa ofertado

Según Picazo (2014), muy raramente el guía de turismo individual diseñará servicios turísticos. Dado que el problema radicaría no en hacerlos, sino más bien en venderlos.

Sin embargo, el guía de turismo podría en este punto desarrollar tres tipos de programas que son: visitas, circuitos y excursiones y viajes a medida.

- **Visitas:** Para lograr que un recurso se convierta en un servicio turístico que se denomina visita se debe seguir un proceso correcto que consiste en: identificar los componentes de la oferta turística en territorio, conceptualizar la oferta, estructurar la oferta, determinar los costes directos e indirectos y finalmente la comercialización.
- **Circuitos y excursiones:** Dados los avances tecnológicos de la actualidad, los circuitos turísticos están de baja debido básicamente a tres factores que menciona Picazo (2014): Internet, compañías aéreas de bajo coste (*low cost*) y el conocimiento del inglés. Dadas estas circunstancias la mayoría de los viajeros deciden programar por cuenta propia sus viajes y por ende los circuitos están quedando poco a poco relegados al pasado. En este punto es importante considerar la diferencia que existe entre circuito y excursión: circuito es un viaje combinado en el que intervienen varios servicios, este se realiza apoyado en un itinerario, por lo general es circular; esto es viaja al destino por una ruta y regresa por otra siendo su duración mayor a cinco días. Por otra parte, las excursiones son visitas con un número menor de días entre uno y tres, las cuales no incluyen la combinación de servicios; como por ejemplo transportes, normalmente se desarrollan en días festivos o en fin de semana y pierden el sentido circular de la ruta puesto que por la misma ruta de ida hacen el retorno.
- **Viajes a medida:** Los destinos y tipos de servicios que se incluyen en los programas dados por las agencias de viajes, son el resultado de un estudio de mercado y dada la experiencia de las agencias. Sin embargo, hay que considerar que se siguen algunas fases para el diseño de estos, estas son: definición de los elementos básicos para la elaboración y

diseño de viajes, documentación e idea inicial, viabilidad, comercialización, operativa y validación.

4.1.5. Comercialización

Las agencias de viajes son las encargadas de comercializar los productos y servicios turísticos en el mercado, para ello, las agencias tienen una clasificación distinta dependiendo del país en el que desarrollan sus funciones. Para el caso concreto de Ecuador se encuentra vigente el Reglamento de Operación e Intermediación Turística (2016), el mismo que en su título III, capítulo I, artículos 13 y 14, define los términos de intermediación y de operación, los cuales se presentan en la siguiente tabla.

Tabla 2
Definición de Intermediación y Operación

Tipo	Definición
Intermediación	Se denomina a la gestión comercial de mediación, organización y venta de servicios turísticos, la cual se efectúa entre consumidor final y proveedores; esta transacción se hace de forma individual o en paquetes turísticos. La pueden desarrollar únicamente a través de agencias de viajes.
Operación	Representan las diversas alternativas de organización, realización y puesta en marcha directa; de viajes y visitas con fines turísticos a nivel nacional, que incluye la provisión de servicios propios o subcontratados.

Nota. Tomado de *Reglamento de Guianza Turística*, por Ministerio de Turismo del Ecuador, 2016. Quito: Lexis.

De igual forma en el Reglamento de Operación e Intermediación Turística (2016), en el capítulo II artículo 15, se presenta la clasificación de las agencias de viajes de servicios turísticos, que es la que sigue:

- **Agencia de viajes mayorista:** son las encargadas de elaborar, organizar y comercializar servicios y/o paquetes turísticos en el exterior.

La comercialización se desarrolla a través de las agencias de viajes duales quedando prohibida su venta directamente al usuario.

- **Agencia de viajes internacional:** son aquellas que comercializan los servicios y/o paquetes turísticos de las agencias mayoristas para ofrecerlos directamente al usuario, así como el producto del operador turístico a nivel nacional e internacional.
- **Operador turístico:** se encargan de la organización, desarrollo y operación directa de viajes y visitas turísticas en el país, los productos que genere esta agencia de viajes podrán ser comercializados bien sea de forma directa al usuario o en su defecto mediante las demás clasificaciones de agencias de servicios turísticos.
- **Agencia de viajes dual:** Ejerce las actividades de una agencia de viajes internacional y un operador turístico.

De igual forma, le invito a que haga una búsqueda en Internet para que pueda analizar similitudes y diferencias en las normativas que rigen a las agencias de viajes, sugiero que revise los portales de la normativa [Peruana](#) y [Colombiana](#); son países vecinos que tienen características similares y podría ser interesante hacer este análisis para reforzar lo aprendido.

4.2. Documentación asociada a la asistencia y guía

Estimado alumno, nos vamos acercando al final del primer bimestre, sigamos con todo entusiasmo y predisposición con el análisis de los dos últimos temas.

4.2.1. Documentación entregada por la agencia

Debe tener presente que, para que las agencias de viajes cumplan con el desarrollo de los servicios turísticos, que oferta, manejan alguna documentación que les permite llevar un control y hacer posterior una evaluación de cada uno de los servicios prestados. Estos documentos van a variar dependiendo del tipo de agencia de viajes y el país en el que operan, y los mismos serán entregados a los guías de ruta antes de la salida.

Según Picazo (2014), presenta un listado de veinte documentos que son los que la agencia debería entregar al guía para el desarrollo de su trabajo. De estos destaco los más importantes a continuación.

- Carnet de bonos, sirve para el pago a los prestadores de servicios.
- Plano de distribución del autocar, consiste en la ubicación de los pasajeros en el autobús o cualquier transporte que se vaya a utilizar para el servicio turístico.
- Lista de habitaciones, documento en donde se distribuye a los turistas en los establecimientos hoteleros en donde vayan a pernoctar.
- Dinero en efectivo, consiste en el dinero entregado al guía por parte de la agencia como una especie de caja chica, para pagos que puedan presentarse durante el desarrollo del viaje.
- Carteles informativos, en el caso de que el guía llegue a necesitar estos carteles para colocar mensajes importantes.
- Las etiquetas para las maletas, son identificativas para el equipaje del visitante; de este modo evitará inconvenientes de robo o pérdida.
- Hojas de liquidación del viaje, reflejan los gastos previstos e imprevistos que se han presentado a lo largo del viaje.
- Informe del guía, documento que contiene toda la información del viaje, como una especie de bitácora en donde el guía de manera formal comenta todos los pormenores del viaje.
- Teléfonos de interés, listado de los números de teléfono de mayor importancia o interés para el desarrollo del servicio turístico.
- Hojas de venta de excursiones facultativas, listado en el que se encuentran los nombres de las personas que asistirán a diferentes actividades.
- Carpetilla del cliente, especie de expediente en donde constan los datos más relevantes del cliente, esto se hace con la finalidad de mejorar la atención y servicio al cliente.

4.2.2. Documentación adicional

Como se ha observado hasta ahora, es importante tener los documentos necesarios para el desarrollo del servicio turístico, con ello podrá hacerse un seguimiento antes, durante y después del viaje; de este modo, todo, hasta el mínimo detalle, está preparado.

Adicionalmente, a los documentos que entrega la agencia, es importante que el guía de turismo sea precavido y lleve consigo cierta documentación adicional. Esta información se presenta a continuación:

- El folleto, como instrumento de trabajo, consiste en la información que fue entregada a los clientes; es decir, el itinerario que les fue vendido, de esta manera, el guía tendrá claras las expectativas de los clientes y podrá velar por cumplir a calidad lo ofertado por la agencia de viajes.
- Mapas de carreteras, siempre es indispensable tener esta información a la mano, puesto que el guía no sabe en qué momento se le presentará un evento fortuito y esto ocasione un cambio en la ruta planificada.
- Planos de ciudades: es un mapa de la ciudad en donde se pueden distinguir las calles, sitios de interés, lugares de auxilio, etc. Son de mucha ayuda, especialmente si el guía se desenvuelve en un sitio que no es el de su residencia habitual.
- Guías roja Michelin, aplica solamente en Europa y se concentra en mostrar el inventario de los hoteles y restaurantes de Europa. Su inventor es François Michelin, esta guía es famosa porque asigna de una a tres "estrellas de buena mesa" a los mejores restaurantes de acuerdo con diversos factores determinados por los jueces.

Estimado estudiante, es común en el medio del turismo y hotelería escuchar sobre las estrellas Michelin, ha oído alguna vez sobre aquello, verdad, pues bien, como dato curioso, le comento en las siguientes líneas el significado de tener una o varias de ellas.

- Tres estrellas indican una cocina excepcional que justifica de por sí el viaje.

- Dos estrellas señalan calidad de primera clase en su tipo de cocina.
- Una estrella designa un restaurante muy bueno en su categoría.

Una vez que hemos culminado el estudio de la presente unidad, le animo a que continúe con el mismo ímpetu y buena actitud, hasta culminar el proceso de aprendizaje del primer bimestre, por favor desarrolle las actividades de aprendizaje recomendadas, la autoevaluación y la actividad calificada planificada para esta semana, que es el *chat* académico. Por favor, revise la planificación en la tabla que se presenta en párrafos posteriores y el plan docente para que planifique su participación en la actividad. No olvide que el docente tutor está disponible para sus consultas a través de los canales de comunicación que le ofrece la universidad y mediante los horarios de tutorías correspondientes.



Actividades de aprendizaje recomendadas

Continuemos con el aprendizaje mediante su participación en las actividades que se describen a continuación.

1. Investigue y estudie sobre los factores que determinan el servicio turístico de un guía, revise el siguiente artículo sobre [Las cualidades que todo buen guía debería tener.](#)
2. Revise el [Reglamento de Operación Turística de Aventura del Ministerio de Turismo del Ecuador](#), con ello podrá reconocer cómo se regulan las actividades de este tipo que pueden ser ofertadas a través de las agencias de viajes.
3. Revise los anuncios académicos, que se presentan en la plataforma.
4. Participe en la clase síncrona, revise en la plataforma el enlace para ingresar a la sala Zoom.
5. Mida sus conocimientos sobre los contenidos estudiados y realice la autoevaluación 5 de la guía virtualizada.
 - Estimado estudiante, le invito a desarrollar la autoevaluación correspondiente a esta unidad.



Autoevaluación 5

Lea atentamente cada enunciado y responda según corresponda.



1. Cómo se define a la circunstancia:

- a. Como el conjunto de factores que inciden en la prestación de un servicio turístico.
- b. Como los factores presentes a lo largo del tour turístico.
- c. Como el momento en que se produce el primer encuentro entre los turistas y el guía.

2. Uno de los factores que permite a los guías de turismo armar el servicio es el tiempo del que dispone esto consiste en:

- a. Conocer el tiempo con el que cuenta para armar de forma adecuada el servicio turístico.
- b. Conocer el tiempo total de estancia de cada uno de los visitantes.
- c. Conocer el tiempo que tienen previsto los turistas para comentar particularidades del destino.

3. Complete la siguiente interrogante:

- a. La dinámica grupal se compone de algunas fases, estas son:
Fase inicial, fase de expectación, fase de contacto personal, fase de selección y _____ de _____.

4. Complete la siguiente interrogante:

- a. La diferencia entre los programas cerrados y los abiertos, consiste en que el programa cerrado viene dado por la agencia y el abierto se cuadra directamente con: _____.

5. Los tipos de programas que podría ofrecer un guía de turismo son: visitas, circuitos y excursiones y viajes a medida.

- a. Verdadero.
- b. Falso.



6. Generalmente quien se encarga de comercializar los productos y servicios turísticos son las agencias de viajes.

- a. Verdadero.
- b. Falso.



7. La intermediación a qué se refiere:

- a. Se denomina a la gestión comercial de mediación, organización y venta de servicios turísticos.
- b. El papel que desarrolla el guía entre la agencia y el turista.
- c. Es la persona especializada que nos ayuda cuando ha existido un problema entre el guía y el turista.



8. ¿Cuál es la diferencia entre una agencia de viajes mayorista y una internacional?

- a. El tipo de viajes que ofrecen cada una, la una ofrece viajes locales y la otra internacional.
- b. Los costos de venta al público que manejan.
- c. Que las agencias de viajes mayoristas no venden directamente al usuario y las internacionales si lo hacen.



9. Conteste a la siguiente interrogante:

- a. Cuál es uno de los documentos que debe ser entregada por la agencia al guía de turismo: _____ del _____.



10. Complete la siguiente interrogante:

- a. Qué significa el hecho de que un establecimiento de alimentos y bebidas obtenga tres estrellas Michelin, indican una:

_____ que _____ de _____.

[Ir al solucionario](#)

Contenidos, recursos y actividades de aprendizaje recomendadas



Semana 6

Unidad 5. Normativa para los turistas internacionales por fronteras: aérea y terrestre, divisas y moneda extranjera

Estimados estudiantes, sigamos con el estudio de la materia con el mismo ímpetu con el que iniciamos, esta es la última unidad de contenidos que estudiaremos en este primer bimestre. Conforme avancemos, verá que cada vez se aprende más del mundo del guía de turismo.

El objetivo de esta unidad es que pueda conocer la normativa de movimiento de moneda, divisas y los procesos de ingresos y salidas internacionales vigentes en Ecuador, tanto por vía aérea como por vía terrestre.

5.1. Normativa sobre movimiento de moneda

Es importante diferenciar los conceptos de estos dos términos.

- **Moneda:** hace referencia a las monedas metálicas y billetes. Para el caso de Ecuador, la moneda que se utiliza es el dólar, por ello, si un turista visita el país proveniente de otro en donde la moneda es diferente al dólar, deberá cambiar su moneda por dólares.
- **Divisas:** consiste en cualquier otro medio de paso que no sea monedas o billetes, pueden ser por ejemplo los cheques de divisa, cheques de viaje (*traveler's checks*), entre otros.

Para estas dos formas de pago, existen dos cotizaciones diferentes: una para el mercado de billetes y otra para el mercado de divisas. Asimismo, es importante recordar que el guía de turismo está en la obligación de direccionar de forma correcta a los turistas hacia casas de cambio autorizadas, para de este modo evitar cualquier inconveniente. Debe recordar a los integrantes de su grupo que, en la mayor parte de los casos, los bancos o casas de cambio aceptan cambiar divisas y billetes, pero no monedas metálicas, por ello, es necesario que antes de su salida del país trate de cambiar dichas monedas o convertirlas en billetes de modo que no resulte afectado. Considerando por ejemplo que para el caso concreto de Ecuador en este país se elaboran monedas que son equivalentes a las monedas de dólares americanas, pero que son de exclusivo uso y aceptación en ese territorio; y que, por tanto, se debe considerar esta particularidad para que los turistas no caigan en confusiones a posterior.

Hoy en día, existen en *Internet* algunas aplicaciones que son muy utilizadas para consultar el tipo y valor de cambio, revise la plataforma de la empresa [XE](#), por sus siglas en inglés *Xenon Laboratories*, para que revise las aplicaciones de este tipo que presenta.



Estimado estudiante, es momento de estudiar en esta unidad lo más relevante de la normativa para el turista extranjero que visita Ecuador, se presentan a continuación los apartados más representativos y que es necesario que un guía de turismo conozca para que pueda informar de forma clara, precisa y adecuada.

5.1.1. Devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA) a turistas extranjeros

Los turistas extranjeros que visitan Ecuador pueden aplicar al beneficio de la devolución del Impuesto al Valor Agregado (IVA), por consumo o compra de bienes producidos en el país y servicios de alojamiento con montos superiores a USD 50,00 dólares por cada factura, en establecimientos

afiliados (Servicio de Rentas Internas del Ecuador, 2017). Los establecimientos afiliados poseen un logotipo que se presenta en la siguiente figura:

Figura 5

Logotipos de identificación de establecimientos afiliados al programa devolución del IVA a turistas extranjeros



Nota. Tomado de *Devolución del IVA a Turistas Extranjeros* [Ilustración], por Servicio de Rentas Internas del Ecuador, 2017, [SRI](#), CC BY 4.0.

Según el portal de la institución encargada de este proceso, el Servicio de Rentas Internas (SRI) (2017), el proceso de devolución del IVA a los turistas extranjeros está actualmente vigente. En dicho portal se presentan los requisitos para aplicar a este beneficio, los cuales me permito resumir a continuación:

- Facturas originales, que deben haberse entregado en los establecimientos con montos superiores a USD 50,00 dólares. Solo aplican para establecimientos afiliados, los cuales pueden identificarse con el logo de VAT REFUND.
- Anexo de solicitud, mismo que debe descargarse del [portal del SRI](#).
- Solicitud para aplicación de beneficios. Dicha solicitud se encuentra en los establecimientos afiliados o directamente en los aeropuertos.
- Copia simple del pasaporte.

En el portal del SRI se detalla todo el proceso, que a simple vista puede resultar complicado, pero que no presenta mayores inconvenientes consta de 5 pasos como se presenta en la siguiente figura:

Figura 6

Presentación del proceso para la devolución del IVA en la plataforma del SRI



Nota. Tomado de *Devolución del IVA a Turistas Extranjeros* [Ilustración], por Servicio de Rentas Internas del Ecuador, 2017, SRI, CC BY 4.0.

Una vez cumplidos todos los requisitos y llenas las solicitudes correspondientes se deben depositar los sobres en los buzones del SRI, los cuales están situados posterior a los counters de migración, en las salidas internacionales de los aeropuertos de Quito y Guayaquil. La devolución de los valores correspondientes se hace a través de tarjeta de crédito a nombre de la persona solicitante, la cual puede ser: Diners Club, MasterCard o Visa. Se descuenta del valor total a devolver un rubro por costos administrativos que es de USD 3,00 dólares.

5.1.2. Impuesto a la salida de divisas

Según el Servicio de Rentas Internas (SRI) (2017), este impuesto se genera por la transferencia, envío o **traslado** de divisas que se efectúen en el exterior, ya sea mediante efectivo, giro de cheques, transferencias, retiros o pagos de cualquier naturaleza.

Por tanto, es necesario que el guía de turismo sepa qué montos pueden trasladar los viajeros para evitar algún inconveniente de esta índole, que sea causado por la falta de información oportuna y veraz.

En este caso, como hablamos de personas extranjeras que visitan el país por fines turísticos, es necesario considerar los que cita textualmente el SRI para el pago del Impuesto por Salida de Divisas (ISD):

Para el caso de divisas en efectivo que porten los ciudadanos ecuatorianos y extranjeros, deberán pagar el correspondiente ISD las personas que abandonen el país llevando consigo más de tres salarios básicos unificados (año 2018 = USD 1.158,00). Se encuentran exentas del pago de ISD las divisas que porten los ciudadanos extranjeros no residentes al momento de su ingreso al país, siempre que la permanencia en el país de la persona natural no supere los 90 días calendario y que su monto haya sido informado a su ingreso al país a las autoridades migratorias y aduaneras, según corresponda, no generan el impuesto al momento de su salida del país. (Servicio de Rentas Internas del Ecuador, 2017).

Con esta aclaración, entonces, se debe informar de esta normativa a los turistas, recordando que el valor que se cobra es el 5% del monto en efectivo trasladado y que aplica bajo las restricciones expuestas en el párrafo anterior.

5.1.3. Tasas aeroportuarias de terminales aéreos internacionales en Quito y Guayaquil

Empecemos por aclarar que, como todo negocio, en este caso los aeropuertos necesitan de ingresos para poder sustentar sus actividades. Los aeropuertos tienen ingresos que provienen de dos orígenes: ingresos aeronáuticos e ingresos comerciales. Los ingresos que son cargados a las aerolíneas se componen principalmente de: aterrizaje, uso de pista, plataforma, estacionamiento, puente de embarque, uso de terminales, facilidades, *counters*, entre otros.

Con este preámbulo es bueno mencionar que las tasas aeroportuarias solamente comprenden un 4 % de la estructura de costos de una aerolínea, y que no son una limitante para la creación de nuevas rutas, ya que existen costos aún más elevados provenientes de otros aspectos.

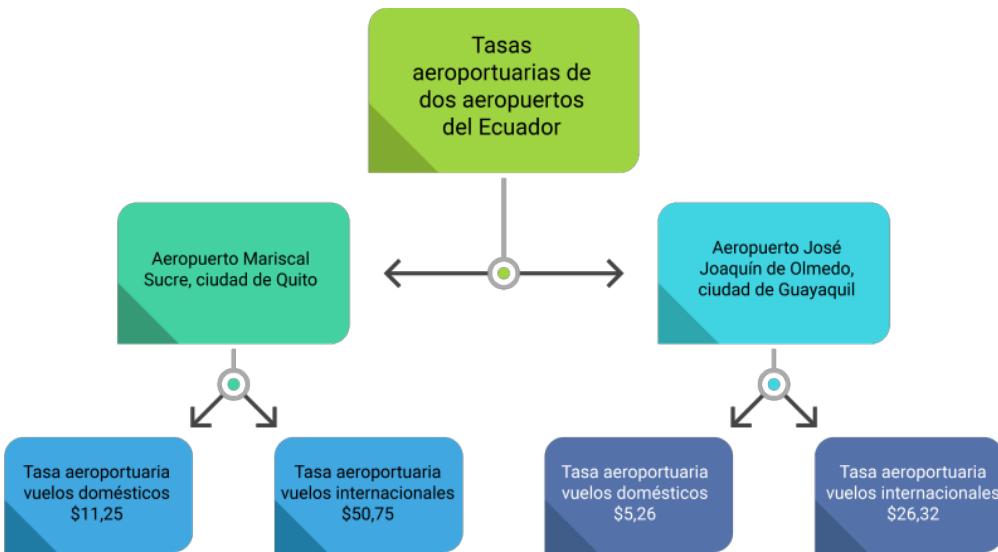
Estos rubros de tasas aeroportuarias representan las inversiones hechas en los aeropuertos y cobrarlas son una forma de recuperar dichas inversiones. Por tanto, tomando el ejemplo del aeropuerto de Quito, y considerando que es totalmente nuevo, acreedor a algunos premios por ser el mejor a nivel de Latinoamérica, es lógico que el costo de sus tasas sea más elevado en relación con el aeropuerto de Guayaquil.

Asimismo, se debe mencionar que, una vez que se hayan recuperado los costos de construcción, en el caso del aeropuerto de Quito, se deberán revisar las tasas aeroportuarias para poder lograr una mejor estabilización de estas y hacerlas más asequibles a los viajeros.

En este contexto, se presentan a continuación las tasas aeroportuarias para pasajeros en los dos aeropuertos internacionales que se encuentran en Ecuador:

Figura 7

Tasas aeroportuarias de dos aeropuertos del Ecuador



Nota. Sánchez, R., 2020.

Estimado estudiante, ponga especial atención a estos datos, ya que le podrán ayudar a que informe adecuadamente a los turistas; e incluso podrá apoyar a que se beneficien, con vuelos más económicos dependiendo del lugar que definan como origen para retornar a sus países de residencia.

5.2. Viajeros por vía terrestre

Viajeros por vía terrestre, son consideradas todas aquellas personas que ingresen por este tipo de vía, a través de las fronteras identificadas como "Fronteras Terrestres Internacionales", según el MINTUR dichas fronteras son:

- Rumichaca, en la provincia de Carchi.
- Huaquillas, en la provincia de El Oro.
- Macará, en la provincia de Loja.

Estas son las que se consideran más importantes por el número de extranjeros que ingresan, al resto de los pasos fronterizos, a pesar de estar normadas y brindar los mismos servicios, son de menor importancia dado el número de ingresos, que es menor a 15000 personas al año, aproximadamente.

Para poder ingresar por estos puntos fronterizos es necesario que los turistas extranjeros tomen en cuenta algunos aspectos, que son importantes y que harán que su ingreso sea normal sin contratiempos de último momento.

Según el portal de la Aduana del Ecuador (2018), para el ingreso de personas se deben presentar los siguientes documentos:

- Tarjeta Andina de Migración (TAM).
- Cédula de identidad o pasaporte. En caso de ser menor de 18 años de edad e ingresar sin la compañía de sus padres, deberá presentar un permiso de salida del país otorgado por la autoridad competente.

Otras consideraciones importantes se presentan en los apartados que siguen.

5.2.1. Ingreso de vehículos

Para el tema de ingreso de vehículos, se debe tomar en cuenta el tipo de vehículo en el que se ingresa; como primer paso, en el portal de la Aduana del Ecuador (febrero, 2017), se muestra un listado en donde constan los requisitos por tipo de vehículo, dicho listado se coloca a continuación:

- **Vehículo de pasajeros (transporte local o taxis):** presentar Documentación Única de Transporte de Pasajeros.
- **Vehículo de transporte turístico:** presentar el Documento Único de Transporte turístico y la lista del grupo turístico.
- **Vehículo en tránsito aduanero comunitario:** presentar copia del permiso de prestación de servicios y Certificado de Idoneidad, otorgados por la Comisión Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.

- **Vehículos privados o alquilados con fines turísticos:** deberá presentar ante los funcionarios de la Aduana del Ecuador correspondiente, los documentos habilitantes para tal efecto: documento de identidad (pasaporte) debidamente sellado por migración, licencia de conducir y matrícula de vehículo, mediante la cual el vehículo que ingresa constituye prenda especial y preferente a favor de la Aduana del Ecuador. La permanencia del vehículo de uso privado de turista será igual al tiempo máximo otorgado al turista, según registro migratorio.



¿Qué es una Declaración Juramentada de Turista (DJT)?

Es el documento electrónico que tiene como objeto verificar, registrar y habilitar el ingreso y salida del vehículo de uso privado de turista en el territorio aduanero ecuatoriano, autorizando su libre circulación, según el tiempo máximo otorgado al turista, de conformidad con el registro migratorio. Será utilizada para los casos que no se encuentren amparados en convenios binacionales e internacionales vigentes con el Ecuador, y para los vehículos de empleo privado de turista que ingresan al territorio ecuatoriano portando la Libreta Andina de Pasos por Aduanas expedida por el país de residencia del turista, una vez que se requiera pasar los límites de la zona de libre circulación de vehículos establecidos en los respectivos acuerdos binacionales. En ningún caso se otorgará una Declaración Juramentada de Turista (DJT) al turista que tenga nacionalidad ecuatoriana (Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, 2018).

5.2.2. Ingreso de mercancías

Es importante considerar que, dada la normativa vigente, todos los viajeros que ingresen a través de las fronteras terrestres internacionales del país mercancías sujetas a pago de tributos, y que su valor sea menor o igual a \$2.000,00 (o su equivalente en otra moneda); deben obligatoriamente presentar un documento que se denomina Declaración Aduanera Simplificada (DAS), y junto con este documento deben adjuntarse todos los documentos solicitados por el servicio de aduanas del Ecuador. Si, por el

contrario, el valor de las mercancías sujetas a pago de tributos, supera el valor de \$2.000,00 (o su equivalente en otra moneda), la aduana considerará a la persona como un importador, por lo que es necesario que se registre como tal, seguir el proceso adecuado y presentar toda la documentación que la aduana requiera para estos casos.



Le invito a visitar el [portal del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador](#) para que puedan revisar la normativa vigente sobre los procesos que se acaban de explicar.

En cuanto a los efectos personales del viajero, que se los denomina de este modo, ya que son las pertenencias que acompañan al viajero, en el portal de la Aduana del Ecuador (2018), encontramos un listado con lo que se puede llevar como pertenencias personales, y que colocamos en este apartado para mayor información:

- Prendas de vestir de uso del viajero.
- Artículos de tocador; elementos de aseo personal.
- Joyas, bisutería, adornos personales y adornos para el hogar, en cantidades no comerciales.
- Libros, revistas, material fotográfico y documentos impresos o manuscritos.
- Alimentos procesados, debidamente sellados o empacados al vacío en cantidades no comerciales.
- Alimentos y artículos para niños que acompañen al viajero.
- Bienes de uso profesional, herramientas y equipos necesarios para el desempeño de funciones o actividades laborales propias del viajero: únicamente los que sean portátiles, situación que deberá ser justificada mediante un carné laboral, contrato de trabajo u otro documento público o privado; vestuario de artistas, compañías de teatro, circos o similares.
- Medicamentos de uso personal. Para el caso de medicamentos que contengan sustancias psicotrópicas, deberán estar acompañados con su respectiva prescripción médica. Ayudas técnicas para los viajeros discapacitados, tales como: sillas de ruedas, muletas, aparatos,

ortopédicos y similares, equipos necesarios para control médico, movilización y desenvolvimiento independiente del viajero, siempre que todos estos implementos estén acordes a su discapacidad y en cantidades exclusivas para su uso personal. Un medidor de presión arterial, de temperatura y/o de glucosa.



- Equipo de acampar: maletas, bolsos u otros que sirvan para transportar equipaje.
- Unidades de almacenamiento de video, música o datos.
- 2 animales domésticos vivos como mascota, sin perjuicio del cumplimiento de los requisitos sanitarios correspondientes; si son embarcados los animales en el mismo viaje, incluso como carga, su proceso de despacho será por sala internacional fronteriza.
- 2 instrumentos musicales y/o sus respectivos accesorios, que puedan ser transportados normalmente por una persona.
- Artículos deportivos y sus accesorios que puedan ser transportados normalmente por una persona.
- Juguetes y sus accesorios que puedan ser transportados normalmente por una persona.
- Máximo 3 cajetillas de cigarrillos.
- Utensilios de cocina, no eléctricos, que puedan ser transportados por una persona, y 3 aparatos de cocina que sean eléctricos y portátiles; e instrumentos portátiles utilizados para jardinería.
- 1 unidad usada de los artículos portátiles que a continuación se enuncian: cámara fotográfica y/o filmadora; teléfono celular o satelital; agenda electrónica u ordenador personal en tableta (*tablet*); equipo de Posicionamiento Global Portátil (GPS); computador portátil y sus periféricos (*mouse*, audífonos, cámaras, teclado, y similares); calculadora electrónica.



5.3. Viajeros por vía aérea

Se consideran viajeros por vía aérea a todas las personas que ingresan a nuestro país a través de los aeropuertos internacionales, los cuales, como hemos mencionado anteriormente, son dos:

- Aeropuerto Mariscal Sucre en Quito.
- Aeropuerto José Joaquín de Olmedo en Guayaquil.

Estos dos aeropuertos son los únicos ingresos internacionales por esta vía que son reconocidos por el MINTUR, para fines de investigaciones turísticas.

Es importante considerar que para el control migratorio de los pasajeros que ingresan y salen del territorio ecuatoriano, el Ministerio del Interior ha desarrollado y habilitado el Sistema Migratorio Ecuatoriano (SIMIEC), para el efecto, se deberá presentar el pasaporte o cédula de ciudadanía y el formulario de registro aduanero (FRA), en los *counters* situados en los aeropuertos internacionales, según lo determine la autoridad competente.

Tal como vimos en el apartado anterior, existe un listado de efectos personales también para los viajeros que ingresan o salen por vía aérea, el concepto es el mismo que ya se explicó; sin embargo, hay algunas alteraciones en el listado que las podrán observar a continuación:

- Prendas de vestir.
- Artículos de tocador.
- Elementos de aseo personal.
- Joyas, bisutería, adornos personales y adornos para el hogar.
- Libros, revistas, material fotográfico y documentos impresos o manuscritos.
- Alimentos procesados, debidamente sellados o empacados al vacío.
- Alimentos y artículos para niños.
- Los instrumentos, equipos y herramientas portátiles, propios de la profesión u oficio del pasajero, sean estos nuevos o usados e indistintamente del motivo del viaje, siempre que se justifique fehacientemente dicha actividad laboral mediante el carné profesional,

contrato de trabajo en el país u otro documento público o privado, siempre que hayan sido emitidos previo a que el pasajero se someta al control aduanero.

- Máximo 1 herramienta portátil de uso doméstico, en el caso de que no sea propia de la profesión u oficio del pasajero.
- Vestuario de artistas, compañías de teatro, circos, de uso deportivo u otros.
- Medicamentos, vitaminas y suplementos alimenticios. Para el caso de medicamentos, deberán estar acompañados con su respectiva prescripción médica nacional o extranjera. Para el caso de suplementos alimenticios, máximo 4 kg.
- Ayudas técnicas para adultos mayores o personas con discapacidad, sean pasajeros o familiares de estos cuyo parentesco corresponda al cuarto grado de consanguinidad y segundo grado de afinidad, y que por su condición no puedan viajar, tales como: sillas de ruedas, muletas, aparatos ortopédicos y similares, equipos necesarios para control médico, movilización y desenvolvimiento independiente, siempre que todos estos implementos estén acordes a la adultez mayor o discapacidad y en cantidades exclusivas para uso personal.
- Aparatos de medición de presión arterial, de temperatura y de glucosa, máximo 2 por cada uno, por pasajero o grupo familiar.
- Un equipo de acampar, por pasajero o grupo familiar.
- Maletas, bolsos u otros que sirvan para transportar equipaje.
- Discos compactos de video, música o datos que puedan ser transportados normalmente por una persona.
- Máximo 2 animales domésticos vivos como mascota, cumpliendo con lo establecido por la [autoridad sanitaria](#) correspondiente.
- Máximo 2 instrumentos musicales con o sin sus accesorios; y/o máximo 2 accesorios musicales que no estén con su instrumento musical principal, que puedan ser transportados normalmente por una persona.
- Máximo 3 artículos utilizados en deportes distintos y/o sus accesorios que puedan ser transportados normalmente por una persona.
- Juguetes y/o sus accesorios que puedan ser transportados normalmente por una persona.



- En caso de pasajeros mayores de 18 años de edad, máximo 3 litros de bebidas alcohólicas, 20 cajetillas de cigarrillos de 20 unidades, 1 libra de tabaco y 25 unidades de habanos o cigarros. Cuando un mismo envase exceda los 3 litros de bebidas alcohólicas, 1 libra de tabaco o 25 unidades de habanos o cigarros, se deberá tributar en la parte proporcional a la diferencia no exenta.
- Máximo 6 memorias digitales para cámara fotográfica, computadoras o dispositivos móviles, incluyendo teléfonos celulares, exceptuando las que vengan incorporadas en los equipos antes mencionados.
- Máximo 10 videojuegos, entendiéndose como casetes, CD o similares.
- Utensilios de cocina, siempre y cuando no sean eléctricos, que puedan ser transportados por una persona.
- Aparatos eléctricos portátiles de cuidado o aseo personal, tales como: secadora de cabello, plancha de cabello, afeitadora, y similares, una unidad de cada aparato por pasajero o dos unidades de cada aparato por grupo familiar.
- Máximo 3 aparatos eléctricos portátiles de uso doméstico por pasajero o grupo familiar.
- Máximo 300 mililitros de perfume por pasajero o 600 mililitros de perfume por grupo familiar, contenidos en frascos nuevos; y.
- Máximo 1250 mililitros en total por pasajero o 3000 mililitros en total por grupo familiar, de cremas, lociones corporales, *splash* y similares, contenidos en envases nuevos.

También se consideran como efectos personales hasta 1 unidad nueva y 1 usada de los siguientes artículos:

- Teléfono celular.
- Cámara fotográfica.
- Videograbadora o filmadora.
- Receptor digital multimedia y/o reproductor de imagen/video o sonido portátil, de uso doméstico.
- Teléfono satelital.
- Agenda electrónica u ordenador personal en tableta (*tablet*).
- Equipo de Posicionamiento Global Portátil (GPS) para uso personal.

- Computador portátil y/o sus periféricos (*mouse, audífonos y similares*).
- Consola para videojuegos y máximo 2 accesorios, sean estas portátiles o no; y.
- Calculadora electrónica.



En caso de encontrarse en poder del pasajero o grupo familiar más unidades de las indicadas en la lista precedente, se las considerará bienes tributables; por lo tanto, su valor conformará parte de la base imponible de la obligación tributaria.

Además, se consideran como efectos personales hasta 1 unidad, nueva o usada de los siguientes artículos:

- Televisor hasta de 32".
- Monitor de computadora hasta de 24".
- Computador de escritorio y/o sus periféricos (*mouse, audífonos, cámara, teclado, scanner y similares*), de uso doméstico.
- Impresora de escritorio, de uso doméstico, cuyo valor no supere los US. \$ 300,00.
- Prismáticos.
- Telescopio.
- Aparato de proyección y/o pantalla de uso doméstico; y.
- Teléfono o fax; y.,
- Dron, cuyo valor no supere los US \$500.00.

En caso de encontrarse dos o más unidades, de los artículos indicados en la lista precedente, independientemente de que la segunda unidad sea nueva o usada, se la considerará bienes tributables; por lo tanto, su valor conformará parte de la base imponible de la obligación tributaria.

Adicional a lo descrito en los listados anteriores, para el caso de los viajes por vía aérea se consideran también como efectos personales, un bien o conjunto de bienes, no especificados anteriormente y que no tenga restricciones por volumen, cantidad o tamaño; siempre y cuando el valor no supere los \$500,00.

En este punto surge un término que es importante, se defina para poder entender las implicaciones que este tiene.

Grupo familiar, está conformado por los menores de edad en conjunto con uno de sus padres o de la persona a cuyo cuidado hayan sido confiados. En caso de presentarse ambos padres con sus hijos, el grupo familiar estará conformado únicamente por estos y uno solo de sus padres, siendo el otro progenitor un pasajero individual (Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, 2018).

A continuación, le invitamos a seguir revisando temas importantes para los viajeros que utilizan el transporte aéreo como medio de traslado.

5.3.1. Mercancías que ingresan por sala de arribo internacional

En el caso de los pasajeros que viajan por vía aérea, es necesario en principio definir cuáles son los bienes tributables, según la aduana del Ecuador (2018), son aquellos que acompañan al pasajero y que exceden de la cantidad, valor, medida de la lista de efectos personales o aquellos que no se encuentran en dicha lista, y que están sujetos al pago de tributos al comercio exterior, los cuales no deberán ser comercializados.

Si los pasajeros se trasladan con bienes tributables es necesario que completen un formulario denominado Formulario de Registro Aduanero (FRA), que es el formulario que debe suscribir todo pasajero mayor de edad o grupo familiar que ingrese por las salas internacionales de viajeros, que lleve consigo bienes tributables y/o dinero en efectivo según lo establecido en la

Ley Orgánica de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos (Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, 2018).

Al momento de presentar el FRA, el pasajero debe someterse directamente al aforo físico (revisión) y al pago de los tributos correspondientes.

Existe un límite de valor para que los bienes tributables puedan pasar por la Sala Internacional de Viajeros, dicho límite debe ser menor o igual a \$2.000,00 (o su equivalente en otra moneda); en este caso, se utilizará otro formulario denominado Formulario de Registro Aduanero (FRA) con el cual se puede liquidar los tributos al comercio exterior, siempre que dichos bienes sean de permitida importación y cumplan con todas las formalidades dispuestas en las normativas vigentes.

Por el contrario, en el caso de que el valor de los bienes tributables sea mayor a los \$2.000,00 (o su equivalente en otra moneda), estos no podrán ser despachados en la Sala Internacional de Viajeros; por tanto, según la normativa vigente, el pasajero en el término de 5 días hábiles contados a partir de la llegada de las mercancías, indicará a la administración aduanera el destino que le dará a dicho bienes, en cuyo caso podrá solicitar la devolución al exterior, el abandono expreso o la movilización de los bienes tributables al depósito temporal, a fin de que se continúe con el proceso respectivo (Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, 2018).

Es importante considerar también en este apartado que para el caso de los pasajeros que ingresan o salen del país con un monto de dinero superior a los \$10.000,00 (o su equivalente en otras monedas), tiene la obligación de declarar este particular a las autoridades correspondientes, de conformidad con la Ley Orgánica de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos.



Para el efecto, una vez que llegue a territorio ecuatoriano, el pasajero deberá llenar el Formulario de Registro Aduanero (FRA), el cual es entregado por las aerolíneas durante el vuelo y debe ser entregado a la autoridad aduanera en los *counters* correspondientes.

Cabe mencionar que la declaración del monto no lleva al pago de tributos al comercio exterior, y, asimismo, de haber sido declarado correctamente el monto, no estará sujeto a sanción alguna.

Vale la pena aclarar que la declaración descrita en párrafo anterior, no se relaciona con el Impuesto a la Salida de Divisas (ISD), que se había explicado en apartados antes expuestos.

Para finalizar este apartado, estimados estudiantes, les recomiendo que visiten el [portal del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador](#) para que puedan revisar la normativa vigente sobre los procesos que se acaban de explicar, en el tema de ingresos o salidas por vía aérea.

5.4. Visitas a las islas Galápagos

El archipiélago de las Galápagos, gracias a todas las cualidades naturales que posee, es uno de los principales atractivos turísticos que posee el Ecuador, dadas sus cualidades naturales, riqueza de flora y fauna; se constituyó como parque nacional.

En este sentido, las islas Galápagos han sido constituidas mediante un régimen especial, por motivos de conservación y características ambientales particulares, por lo tanto, este archipiélago es administrado de manera política y financiera por el Consejo de Gobierno, para lograr el manejo integrado entre sus zonas pobladas y áreas protegidas, y de esta manera brindar el equilibrio deseado en la movilidad y residencia de los visitantes y habitantes.

Con este preámbulo es preciso conocer, que para ingresar a las islas Galápagos es necesario seguir un proceso mediante *Internet*, llenando algunos formularios con información sobre el viaje a realizar; esto también se lo puede hacer en el aeropuerto, pero para evitar retrasos de último momento se recomienda hacerlo a través de *Internet* con por lo menos 24 horas de anticipación al viaje.



Los pasos a seguir en este proceso los pueden ver en la página oficial del [Consejo de Gobierno del Régimen Especial de las Galápagos](#), aquí se muestran los pasos que deben seguirse para completar el proceso, con la finalidad de poder visitar las Islas Galápagos.

5.5. Tarjetas de crédito y débito

Dados los avances tecnológicos de hoy en día, los viajeros tienen más opciones de pago al momento de ejecutar alguna compra de un bien o un servicio fuera de sus lugares de residencia habituales, ya no solo está vigente el pago en efectivo, sino que incluso en la actualidad es el menos usado. En los viajes, los turistas prefieren el uso de tarjetas de crédito o débito dado los beneficios que estas pueden darles, entre los principales están: no viajan con dinero en efectivo, pueden diferir sus pagos, pueden pagar a través de aplicaciones en sus celulares, entre otras.

Existen marcas de tarjetas de crédito reconocidas a nivel mundial y que permiten a los viajeros tener múltiples oportunidades para efectuar sus pagos de forma ágil y segura. En el caso de Ecuador, las tarjetas de crédito que son aceptadas con mayor frecuencia son las que se muestran en la siguiente figura:

Figura 8

Tarjetas de crédito comúnmente aceptadas en Ecuador



Nota. Tomado de *Detalles para cada ocasión* [Ilustración], por La Dolce Frutta, 2018, [Ladolcefrutta](#), CC BY 4.0.

En el caso de las tarjetas es importante comentar que normalmente se distinguen dos tipos:

- **Tarjetas de débito:** Permiten disponer del dinero que posee el comprador en la cuenta, por ello están directamente relacionadas con el saldo de la misma.
- **Tarjetas de crédito:** Permiten disponer del dinero mediante un crédito que genera un interés, estas no dependen del saldo de la cuenta. Las tarjetas de crédito generalmente tienen un cupo limitado, pero en otros casos el cupo es ilimitado; esto depende del emisor de la tarjeta y de los ingresos del usuario de dicha tarjeta.

Para el uso adecuado de las tarjetas de crédito, el turista debe tener en cuenta lo siguientes aspectos:

- Debe ser consciente de que cuando el prestador de servicios o cualquier establecimiento le solicita la tarjeta de crédito como garantía de que los consumos que realice durante su estancia finalmente sean cancelados, el prestador de servicios por motivos de seguridad bloquea una cantidad considerable del cupo disponible en su tarjeta, hasta que efectivamente se realice el pago según los consumos efectuados. Por ello, el turista

debe tenerlo muy en cuenta para evitar malos entendidos o reclamos innecesarios a su banco emisor.

- Las tarjetas de crédito dependiendo del emisor, pueden dar la oportunidad de un crédito diferido al turista que va desde los 3 meses a los 36 meses. Todo depende del emisor de la tarjeta.
- El interés cobrado por las tarjetas de crédito depende del emisor y de los establecimientos afiliados a dicha tarjeta, por ello en algunos se cobra dependiendo de los meses de diferido que desee programar el titular de la tarjeta.
- Hoy en día es posible registrarse en plataformas donde se facilita el pago a los establecimientos afiliados a través de la tarjeta de crédito, algunos ejemplos de esta forma de pago son: PAYPAL CLUB (Diners Club), Billetera Virtual (Pacificard) o el servicio de PayPal (acceso a pago con varias marcas de tarjetas de crédito).
- Algunas tarjetas incluyen cierto tipo de seguros, entre ellos: de vida, de accidentes de viaje, entre otras modalidades. Para acceder a estos beneficios los emisores cobran un valor adicional en algunos casos mensual y en otros anualmente; aunque para algunas tarjetas el seguro es gratuito y simplemente lo acreditan al titular por el hecho de preferir el tipo de tarjeta que oferta el emisor.
- Es importante considerar que, en el caso de existir robo o pérdida, es necesario bloquear la tarjeta por cualquier medio del que disponga durante el viaje, hay que recordar que mientras más pronto lo haga el titular mayor seguridad representa para él.
- El uso de la tarjeta de crédito le da la opción de poder acceder a una infinidad de productos en millones de establecimientos alrededor del mundo, así mismo la facilidad de solicitar a través de cajeros automáticos autorizados avances de dinero en efectivo por si llegará a necesitar esta forma de pago en algún establecimiento que solo acepte la forma de pago tradicional que es en efectivo.

Además de todos los servicios detallados en la lista, existe un abanico de beneficios o servicios complementarios que los emisores de tarjetas de crédito brindan a sus clientes, como por ejemplo: emisión de tarjetas

adicionales para los familiares del titular principal; asesoría en la compra de servicios específicos; servicios de atención permanente y gratuita mediante canales de comunicación directa con los emisores; acumulación de puntos o millas mediante los consumos para obtener premios, viajes o servicios; entre muchos servicios más.

5.6. Cheques de viaje (*Traveler's checks*)

Los cheques de viaje, hace un par de décadas eran muy utilizados por los viajeros, lamentablemente dados los avances tecnológicos de la actualidad, la generación de nuevas formas de pago; como las que acabamos de analizar en el apartado anterior, que corresponden a las tarjetas de crédito y débito y la proliferación de cajeros automáticos, han hecho que este tipo de documentos se usen menos. A pesar de que aún existen los cheques de viaje que no son muy usados últimamente, incluso no se aceptan en muchos establecimientos de servicios turísticos.

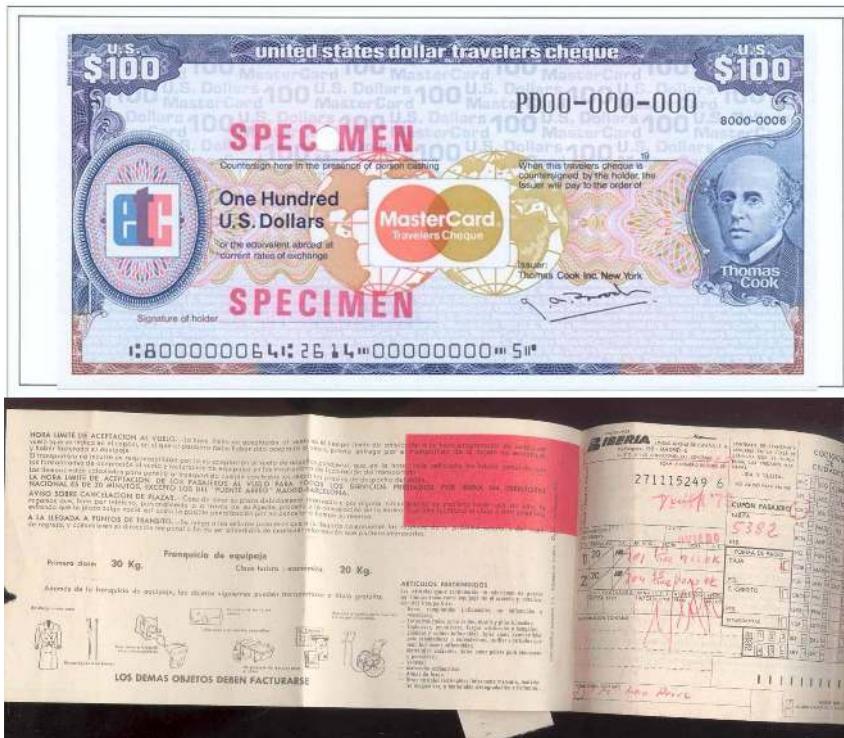
Estos documentos son una especie de cheques nominativos, que son canjeables por dinero en efectivo en la moneda local del país de destino. Este era un medio de pago más seguro que el dinero en efectivo, debido a que llevaban un número y la firma, lo cual requería que la persona a la que le había sido emitido, sea la única que pueda hacerlo efectivo. El problema que se presentaba con este tipo de documento era que no en todos los sitios existían entidades bancarias en donde se podían cambiar.

Para que tengan una idea de este documento, en la siguiente figura se presenta cómo son estos documentos:



Figura 9

Cheque de viajero



Nota. Tomado de *¿Qué fue de los cheques de viaje?* [Ilustración], por Nadal, P., 2017, [El País](#), CC BY 4.0.

Estimado estudiante, para evaluar los aprendizajes adquiridos sobre esta temática, le invito a desarrollar el siguiente quiz.

[Normativa para los turistas internacionales por fronteras: aérea y terrestre, divisas y moneda extranjera](#)

Seguimos avanzando, cada vez nos queda menos para comprender todas las particularidades que encierra esta asignatura, una vez que hemos finalizado una unidad más, le invito a que desarrolle las actividades de aprendizaje recomendadas, solucionando los ítems propuestos; asimismo, la actividad de aprendizaje calificada que está planificada para esta semana es el cuestionario en línea 2, por favor revisarlo y solucionarlo. Asimismo, le recuerdo que esta semana empieza a correr el plazo para que complete la

tarea correspondiente al primer bimestre, por favor, planifique adecuadamente su tiempo para que cumpla con esta importante actividad que tiene un peso significativo en su nota final.

Felicitaciones, ha culminado con éxito las unidades planteadas para este primer bimestre. Le animo a que sigamos con mucho ánimo, buena actitud y responsabilidad.



Actividades de aprendizaje recomendadas

Continuemos con el aprendizaje mediante su participación en las actividades que se describen a continuación:

1. Visite la plataforma de [Xenon Laboratories](#), en esta puede realizar los ejercicios de cambio de moneda para que practique y quede más claro el tema.
2. Revise en el [portal del SRI](#), el formulario de devolución del IVA a turistas extranjeros, para que se familiarice con el proceso que corresponde.
3. Investigue acerca de las tasas aeroportuarias vigentes para el presente año, para que pueda verificar si existen variaciones, respecto de las tasas expuestas en la guía virtualizada, ya que cada año suelen actualizarse.
4. Analice en el [portal del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador](#), los requisitos para el ingreso por frontera terrestre, que se listan por tipo de vehículo usado. Haga lo mismo para el tema de ingreso de mercancías.
5. Visite la página oficial del [Consejo de Gobierno del Régimen Especial](#) de las Galápagos y revise los requisitos y el proceso para ingresar a este territorio.
6. Revise los anuncios académicos, que se presentan en la plataforma.
7. Participe en la clase síncrona, en donde podrá profundizar los temas estudiados en esta semana.

8. Mida sus conocimientos sobre los contenidos estudiados y realice la autoevaluación 6 de la guía didáctica.

- Estimado estudiante, le invito a que, con toda la predisposición, y luego de revisar lo aprendido, se sirva desarrollar la autoevaluación correspondiente a esta unidad.



Autoevaluación 6

Lea atentamente cada enunciado y responda según corresponda.

1. Complete la siguiente premisa:

- a. La diferencia entre moneda y divisas radica en que la moneda es el dinero en sí, y las divisas se consideran a: _____ de _____.

2. Complete la siguiente premisa:

- a. El monto mínimo de consumo o compra de bienes y servicios, en Ecuador, por medio del cual un turista extranjero puede aplicar al beneficio de la devolución del IVA es de: _____.

3. Los turistas extranjeros que quieren acceder al proceso de devolución de IVA, desarrollan un proceso que incluye algunos requisitos, cuáles son:

- a. Facturas y copia de pasaporte.
- b. Facturas y solicitud por escrito.
- c. Facturas, anexo de solicitud descargado de la Web del SRI, solicitud por escrito y copia del pasaporte.

4. Complete lo siguiente:

- a. Qué porcentaje de los costos de una aerolínea, comprende las tasas aeroportuarias _____ %



5. Cuáles son los ingresos fronterizos terrestres, más importantes ya que ingresan un número superior a las 15000 personas:
- a. Huaquillas y Rumichaca.
 - b. Huaquillas.
 - c. Huaquillas, Rumichaca y Macará.
6. Para el ingreso de personas extranjeras a Ecuador, por las fronteras terrestres se necesitan los siguientes documentos: cédula y pasaporte.
- a. Verdadero.
 - b. Falso.
7. El valor en dólares por ingreso de mercancías, que un viajero puede ingresar por las fronteras terrestres, sin que sean sujetas a pago de tributos, debe ser _____ o _____.
8. Los aeropuertos de ingreso de vuelos internacionales que posee Ecuador son: Quito, Guayaquil y Cuenca.
- a. Verdadero.
 - b. Falso.
9. Un viajero por aeropuerto internacional puede llevar como pertenencias personales celulares, en qué cantidad y tipo.
- a. No existe límite.
 - b. Una unidad nueva y una usada.
 - c. Hasta tres unidades.
10. Para la visita a Galápagos se debe hacer un proceso previo a la visita, que incluye el llenado de ciertos formularios con información del viajero.
- a. Verdadero.
 - b. Falso.





Contenidos, recursos y actividades de aprendizaje recomendadas



Semana 7



Actividades finales del bimestre

Estimado estudiante, le animo a desarrollar las actividades de aprendizaje recomendadas; en este caso, las mismas le ayudarán a estudiar de forma adecuada los contenidos estudiados en este bimestre. También, en esta semana vence el plazo para la realización de la tarea, por favor, no olvide desarrollar esta actividad que es calificada.

Por favor, para los estudiantes que por alguna razón no pudieron asistir a la actividad síncrona, planificada para este bimestre que fue el chat académico, les recomiendo participar en la actividad suplementaria que es un foro, cuya planificación se expone en la tabla abajo expuesta, esta actividad está habilitada las dos últimas semanas del bimestre.



Actividades de aprendizaje recomendadas

Continuemos con el aprendizaje mediante su participación en las actividades que se describen a continuación.

1. Revise las unidades 1, 2 y 3, que han sido estudiadas a lo largo del primer bimestre, como preparación para las evaluaciones bimestrales. Incluidas las presentaciones de *PowerPoint* (PPT) usadas en este bimestre.
2. Revise los anuncios académicos, que se presentan en la plataforma.

3. Participe en la clase síncrona, en donde se repasarán los primeros temas estudiados en este bimestre, como proceso de preparación para la evaluación bimestral.



Contenidos, recursos y actividades de aprendizaje recomendadas



Semana 8



Actividades finales del bimestre



Estimados estudiantes, al finalizar esta semana, estará rindiendo la evaluación correspondiente al primer bimestre, por ello le invito a seguir las actividades de aprendizaje recomendadas, para que pueda avanzar con el estudio de los contenidos de este bimestre. De igual forma, esta semana vence el plazo de la actividad suplementaria, por favor, si usted es aplicante a esta actividad, le invito a que la desarrolle.



Actividades de aprendizaje recomendadas



Es hora de reforzar los conocimientos adquiridos resolviendo las siguientes actividades.

1. Revise las unidades 4 y 5, que han sido estudiadas a lo largo del primer bimestre, como preparación para las evaluaciones bimestrales. Incluidos los PPT usados en este bimestre.
2. Revise los anuncios académicos, que se presentan en la plataforma.
3. Participe en la clase síncrona, en donde se repasarán los temas finales estudiados en este bimestre, como proceso de preparación para la evaluación bimestral.





Segundo bimestre

Resultado de aprendizaje 1:

Domina el manejo técnico de grupos de turistas, para garantizar y brindar un servicio profesional de calidad, contribuyendo al fortalecimiento del sector turístico de la región.

En el segundo bimestre, apreciado estudiante seguiremos con la consecución del resultado de aprendizaje planteado, al ser uno solo, nos compete completar los contenidos para lograr el dominio completo de la asignatura. En este segundo bimestre comprenderá cuestiones más técnicas que le ayudarán a culminar el proceso de aprendizaje propuesto.

Contenidos, recursos y actividades de aprendizaje recomendadas

Recuerde revisar de manera paralela los contenidos con las actividades de aprendizaje recomendadas y actividades de aprendizaje evaluadas.



Semana 9

Estimados estudiantes, bienvenidos de vuelta. Seguimos con el estudio de esta asignatura en este segundo bimestre, en donde se abordarán temas que permitan complementar lo que se analizó en la primera parte. Las temáticas planteadas para este bimestre están enfocadas en los servicios de asistencia y guía antes, durante y después del viaje. No olvide, por favor, revisar el plan de estudios para que pueda organizar su tiempo y continúe el estudio de la asignatura según lo planificado. Le deseo muchos éxitos, continúe con el mismo ánimo y disposición, recuerde que la meta está cada vez más cerca.



Para ir conociendo más a fondo los temas a abordar en este apartado, por favor revise la presentación de PowerPoint (PPT): ["La comunicación en el servicio de asistencia y guía"](#).

Unidad 6. Aplicación de técnicas de comunicación

En esta unidad se analizarán temas referentes a las técnicas, los cuidados y los consejos que el guía de turismo debe tener en cuenta para lograr que exista una comunicación adecuada entre él y su grupo.

Adelante, que estamos avanzando en el proceso de aprendizaje de esta asignatura de forma adecuada, le animo a que siga con el mismo entusiasmo hasta lograr culminar con el éxito deseado.

6.1. La comunicación en el servicio de asistencia y guía

La comunicación juega un papel importante en el desarrollo del trabajo de un guía de turismo, dado que de este punto depende el éxito o el fracaso de su trabajo. No solo está el hecho de definir de forma adecuada qué explicar, sino también, es relevante cómo explicarlo, es entonces donde surge la necesidad de aprender las técnicas de comunicación adecuadas para lograr el éxito en el servicio del guía de turismo.

El guía de turismo debe ser, sin duda, un buen comunicador; por ello debe saber expresarse de forma adecuada, adaptando su discurso al tipo de público que requiera su servicio. Siempre debe tener presente el correcto uso de los términos de puntuación, las pausas, las expresiones y los modismos; de este modo logrará transmitir el mensaje adecuado y evitará caer en errores.

Picazo (2014), menciona un listado de cuestiones que el guía debe considerar al momento de comportarse cuando está hablando, las más importantes se listan a continuación:

- ¿Hablo lo bastante fuerte como para ser oído por todos?
- ¿Adapto mi mimica al sentido de la frase?

- ¿Soy suficientemente claro?, ¿me están entendiendo?
- ¿Voy adecuadamente vestido y peinado?

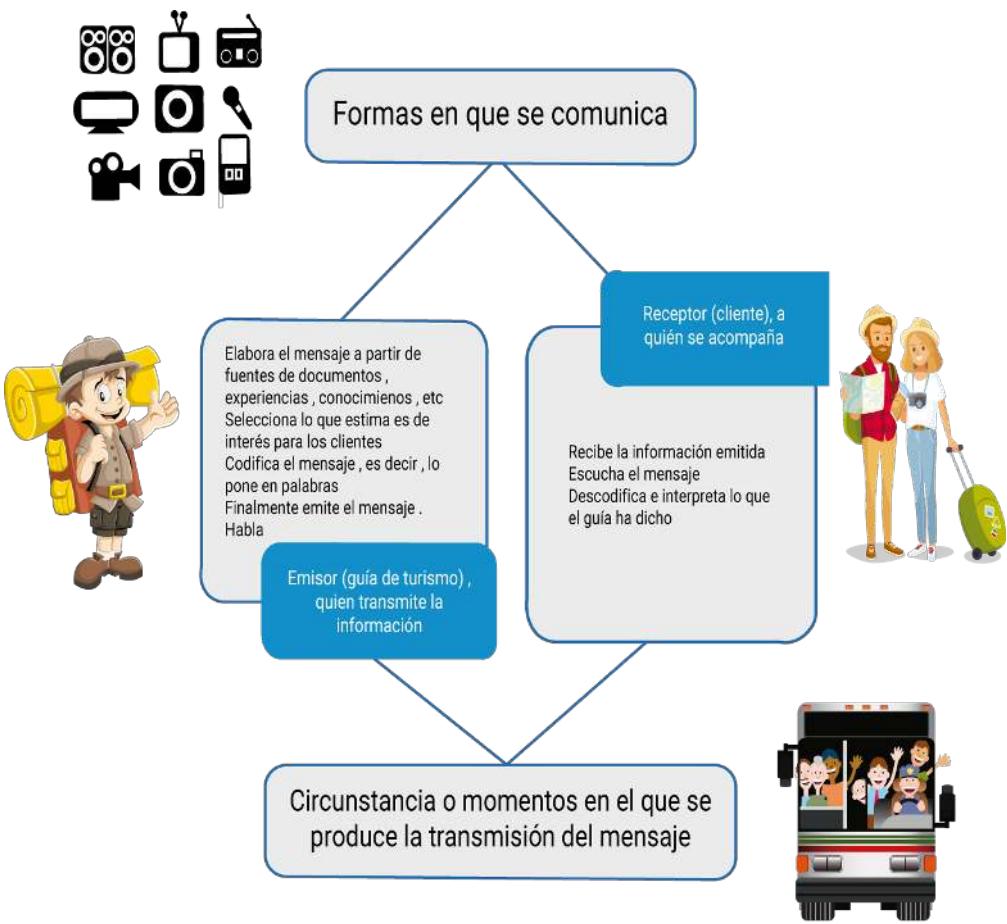
6.2. Elementos de la comunicación

Con la finalidad de identificar dónde se encuentran normalmente los inconvenientes al momento de comunicar, picazo (2014), identifica los elementos que intervienen en el proceso de comunicación, que son: emisor o guía, receptor o cliente, el mensaje, la circunstancia.



Figura 10

Proceso de comunicación para el guía de turismo



Nota. Tomado de *Guía Didáctica Técnicas de Guiar* (p. 92), por Bustamante, N., 2017, Ediloja.

Según se muestra en la figura 10, es importante que el guía de turismo considere el tema de comunicación como un todo en donde, se debe poner especial atención a todo el proceso, iniciando con la persona encargada de emitir el mensaje (en este caso el guía), la forma en la que se comunica (cómo se transmite el mensaje), a quién se comunica (los turistas o visitantes) y finalmente en qué circunstancias se comunica (lugar o ambiente); para de esta forma lograr los resultados esperados.

6.2.1. El emisor

El emisor está representado por el guía de turismo, quien es el encargado de transmitir la información de interés para los turistas, en este sentido, debe poner atención a su imagen; de acuerdo a los siguientes aspectos:

- Vestimenta.
- Peinado.
- Maquillaje.
- Joyas o accesorios.

Aunque parezcan aspectos sencillos, cada uno de ellos influye en la transmisión del mensaje. Por ende, el guía de turismo debe considerar cada uno de los aspectos anteriores. Se muestran algunos ejemplos:

- **Vestimenta:** debe ser adecuada al trabajo que desempeña el guía y al lugar en donde actuará.
- **Peinado:** no debe ser extravagante, sencillo; para el caso de las mujeres se sugiere recogidos, para el de los hombres lo más normal posible.
- **Maquillaje:** aplica al caso de las damas; debe ser suave y delicado.
- **Joyas y accesorios:** que no llamen la atención, evitar el uso de anillos o piercings.

El punto clave en la emisión del mensaje está en la capacidad que debe tener el guía de turismo para darle el sentido adecuado a lo que desea transmitir, esto le permitirá llegar con la información veraz y oportuna, que el turista desea recibir.

Otro aspecto a considerar es el tono de voz, el cual suele delatar estados de ánimo o sentimientos de manera inconsciente. Por ende, es importante que el guía de turismo repase sus intervenciones previo al encuentro con el grupo; de esta manera podrá cuidar la entonación y modulará la voz. Todo esto le permitirá brindar un mensaje convincente y seguro, ayudando a que se mantenga la atención de los turistas en lo que el guía les explica.

Finalmente, los gestos y el lenguaje corporal también influyen en la presentación del guía, incluso sin que él lo note. Estos aspectos pueden comunicar más que las propias palabras.

6.2.2. El receptor y la circunstancia

Como se ha venido identificando en párrafos anteriores, en este caso el receptor es el turista o visitante, a quien el guía de turismo está brindando sus servicios. En este contexto, también se deben tomar en cuenta algunos aspectos, entre los más importantes están los que se exponen a continuación:

- Tipo de cliente.
- Tiempo del que se dispone.
- Momento del día.
- Factores ambientales.

Todos estos aspectos influyen en la forma en la que el turista recibe el mensaje o la información proporcionada por el guía.

Es también indispensable, en este punto, contar con la información base que podamos recabar; para tratar de identificar al turista (cliente), los recorridos a realizar, lugares a visitar, etc. De esta manera, podrá el guía de turismo preparar la presentación tomando en cuenta los aspectos antes mencionados. La información base o de partida nos brinda datos como: rangos de edad, proveniencia, nivel cultural, entre otros. Lo que facilita al guía incluso seleccionar la terminología adecuada para dirigirse a su público.

Según Bustamante (2017), la eficacia de la comunicación, en este caso, consiste en cuánto se ajusta el mensaje a las experiencias mentales y emocionales de los integrantes del grupo, por ello el guía debe adaptar su discurso en función del cliente.

6.2.3. Problemas en la comunicación

Tal como se ha especificado en apartados anteriores, pueden presentarse algunos problemas en el proceso de comunicación. Algunos de los que comúnmente se presentan, los resumimos en la siguiente lista:

- Por parte del emisor: falta de entusiasmo y preparación, nerviosismo, hablar a un ritmo acelerado, uso exagerado de muletillas, mala utilización de gestos, el mensaje no se adapta al tipo de cliente, etc.
- Por parte del receptor: personas con problemas auditivos, distraídos, cansados, desconocimiento del idioma en el que se expresa el guía, preguntas mal formuladas y sin sentido.
- Con el mensaje: no está claro, no se entiende, es demasiado largo, resulta aburrido para los turistas y no se adapta a los requerimientos de información planteados.
- La circunstancia: equipos en mal estado, ruido excesivo, grupos demasiado grandes, afecciones del clima, etc.

De igual forma, el autor Picazo (2014), presenta un gráfico sobre las barreras de la comunicación, en donde destaca algunos aspectos como: la percepción entre el hecho y el emisor (guía), en donde se debe considerar el nivel cultural, los hábitos de pensamiento y la escala de valores. Así Asimismo, entre el receptor (turista/visitante) y el hecho, la descodificación que tiene que ver con los mismos tres elementos. Finalmente, menciona los factores que influyen en el canal de comunicación, destacando: la manera de hablar, el medio y la relación.

6.3. Comunicación no verbal

Este tipo de comunicación hace referencia a lo que comunicamos mediante gestos, la imagen, la postura, la mirada. En este sentido, el guía de turismo debe dominar estos aspectos para que concuerden con el mensaje que desea comunicar.



Bustamante (2017) explica que, debido a la vinculación existente entre el pensamiento y la fisiología, es que esta última transmite señales al cerebro ocasionadas por los estados emocionales, por ello es que, si cambia, la una, cambiará también la otra.

6.3.1. Lenguaje corporal: el gesto, la postura, la mirada

Cuando hablamos, no solamente hacemos uso de la voz, sino que todo nuestro cuerpo se expresa para comunicar de forma completa. Hay que tener en cuenta que, en la mayoría de los casos, el oyente concentra su atención en la comunicación corporal.

Por ello, es necesario tomar muy en cuenta este tipo de lenguaje. En otros casos, nuestros estados de ánimo suelen salir a flote en este tipo de lenguaje, dadas estas circunstancias, el guía debe ser muy cauteloso en saber manejar sus emociones para que estas no lo delaten frente al público.



Del lenguaje corporal muchas veces no somos conscientes, ni tampoco conocemos muy bien su funcionamiento; sin embargo, tenemos presente que en él interviene todo nuestro cuerpo: movimientos, gestos, actitudes, etc. Mediante este tipo de lenguaje podemos transmitir mensajes claros como: timidez, nerviosismo, inseguridad, confianza, dominio, entusiasmo, entre otros.

Como se recomendó en la práctica anterior, la mejor forma de identificar todos estos aspectos es a través de una grabación, claro que es preciso considerar que es más útil la práctica directa; ya que con el pasar de las intervenciones el guía de turismo va adquiriendo la experiencia necesaria para expresarse de forma adecuada frente a sus grupos y lograr transmitir de forma eficaz la información.

A continuación, se presentan algunos consejos para hacer que el lenguaje corporal aporte de manera positiva en la exposición del guía de turismo.

- Hay que transmitir serenidad y naturalidad, evitando gestos, actitudes o movimientos que resulten afectados.
- Hay que tener seguridad y tranquilidad, sin prisas para evitar demostrar nerviosismo e inseguridad.
- Durante la intervención es conveniente moverse por el lugar de exposición, evite quedarse inmóvil, pero controlando los movimientos, evitando moverse sin sentido. La movilidad rompe la monotonía y ayuda a captar la atención del público.
- Si lo que se explica es leído, no cabe la posibilidad de movimiento, pero sí se debe mantener una postura cómoda, erguida; aunque natural, no forzada.
- Si al guía le toca intervenir sentado, tratará de incorporarse a fin de realzar su figura y no quedar perdido tras la mesa, de este modo puede establecer una mejor comunicación con el público; recuerde que es fundamental el contacto visual.
- Los gestos de la cara deben ser relajados: una sonrisa sirve para ganarse al público, mientras que una expresión seria provoca rechazo.
- El movimiento de las manos debe estar ensayado. Tan mala impresión produce unas manos que no paran de moverse, como unas manos inmóviles.

Finalmente, es importante destacar que la mirada es un excelente medio de conexión con las personas, por ello es significativo que mientras el guía de turismo exponga su presentación, dirija su mirada al público seleccionando personas al azar, esto ayudará a que todo su auditorio preste atención a lo que está comunicando.

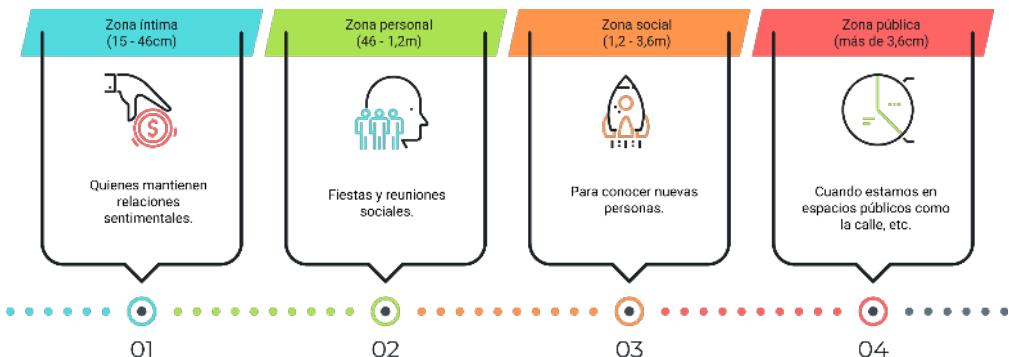
6.3.2. La territorialidad

Picazo (2017), define a la territorialidad como: "La posición espacial que se ocupa respecto a la otra persona que revela gran cantidad de información". Basados en este concepto, podemos mencionar que este aspecto aporta mucho al desarrollo del trabajo del guía debido a que la proximidad de este frente al grupo que está guiando es corta.

Es importante, entonces, que el guía de turismo sepa medir muy bien esta distancia, de tal modo que evite la sensación en los turistas de invasión, intimidación o inseguridad. Esto también lo logramos a través de la experiencia, la cual nos enseñará a ser cautos, prudentes y respetuosos de los espacios de los demás; cuidando la forma en la que se debe tratar a los turistas y cómo se debe dirigir el guía hacia ellos, esto colabora de igual manera en la eficacia en la comunicación entre el guía y su grupo.

Picazo (2014), identifica cuatro zonas en el uso que hace el ser humano del espacio o territorio en sus relaciones interpersonales. Se presentan a continuación estas cuatro zonas:

Figura 11
Zonas del uso que hace el ser humano



Nota. Sánchez, R., 2020

Así mismo Lyman & Scout, citados por Picazo (2014), señalan que existen tres tipos de invasiones territoriales, las mismas que se describen brevemente a continuación:

- a. **Violación:** Uso irrespetuoso del territorio ajeno puede hacerse con la vista, cuerpo, haciendo mal uso de los lugares públicos.
- b. **Invasión:** Cuando ocupamos el espacio que está fijado para otra persona.
- c. **Contaminación:** Cuando se profana un territorio ajeno, no con la presencia, sino con pertenencias u otros objetos.

6.3.3. La imagen

El adagio sobre, “La primera impresión es la que cuenta”, se hace presente en este apartado en el cual el guía de turismo debe ser muy cuidadoso para proyectar a su grupo una imagen correcta y adecuada.

Aspectos que se mencionaron en unidades anteriores como: la presentación personal, forma de vestir, el peinado, el maquillaje, el uso de joyas y accesorios es importante recalcarlos, ya que son fundamentales para generar opiniones positivas que vienen desde los clientes hacia el guía de turismo.

Es crucial que el guía se acostumbre a ser impecable en su aseo personal; si es posible, se aconseja baño diario, puesto que debido a la naturaleza de su trabajo siempre estará activo y en movimiento, lo que hará necesaria esta práctica. El uso de ropa adecuada a la ocasión y al trabajo que desempeña es otro punto importante.

Algunos consejos para manejar de forma adecuada la imagen son:

- Vestir de acuerdo con la ocasión, si la guía es en un ambiente natural, llevar ropa acorde a este ambiente.
- No hay que desentonar con el grupo oyente.
- Tiene que sentirse cómodo, esto acrecienta su autoconfianza y le permite luchar contra la inseguridad.



- No obstante, debe evitar todo exceso (no se trata de ir hecho un figurín). La imagen debe realzar su figura, pero sin llegar a eclipsar (el público tiene que prestar atención al discurso y no distraerse con un atuendo espectacular).
- No existe mejor adorno para complementar su presencia personal que una sonrisa franca y sincera.

6.4. Prepararse para intervenir en público

Una vez que se ha explicado algunos términos relevantes, es necesario que se exponga la forma adecuada de prepararse para hablar en público; si bien es cierto esta es una de las principales cualidades que debe tener el guía de turismo, no está de más recordar algunos aspectos que podrán ayudar a que sus intervenciones sean un completo éxito.

En principio hay dos pasos básicos para hablar en público:

a. **Preparación;** en el tema de preparación se debe considerar:

- Ensayo previo, grabarse, ejercitarse el idioma corporal con la ayuda de un espejo.
- Ordenar el guion y revisarlo.
- Estar seguro de qué se quiere transmitir.
- Tener toda la información acerca de lo que se va a comunicar.
- Tomar las medidas necesarias antes de la intervención, para tener un estado físico adecuado.
- Cuidado especial de su imagen personal.

b. **Puesta en escena**

- Vestir adecuadamente.
- Maneja de forma correcta la mirada, recorra con ella todo el grupo para lograr la atención de todo el grupo.
- Cuide siempre su postura y adecúela de acuerdo al escenario en el cual tenga que actuar.
- Cuide sus gesticulaciones, actúe natural.

- Utilice el lenguaje adecuado de acuerdo al grupo que está guiando.
- Sea cortés, amable y asegúrese de mostrar su espíritu de servicio.
- Evite los famosos “tics” y el uso de muletillas.
- Recuerde que el mensaje debe ser preciso, claro y breve.
- Cuide la voz, su volumen, velocidad y tono.

De igual manera, es importante aclarar que existen dos tipos de miedos que deben ser identificados por el guía de turismo para saber lidiar con ellos.

- a. **Miedo racional:** obedece a situaciones adversas que pueden presentarse (quedarse en blanco, no saber contestar a una pregunta, que no funcione el proyector, etc.). Frente a este miedo racional lo que hay que hacer es tomar todas las medidas posibles para reducir al mínimo las posibilidades de que estas situaciones se produzcan; por ejemplo, llevando fichas de apoyo, preparando el discurso a conciencia, verificando previamente de que el proyector funciona correctamente, entre otras medidas.
- b. **Miedo irracional:** el miedo es irracional cuando obedece a motivos ilógicos (miedo de hacer un ridículo, de que se rían de uno, de tartamudear, de perder el prestigio profesional, de que le critiquen). Son situaciones que no van a ocurrir, porque el guía está consciente de que se preparó perfectamente para realizar su guianza; y por lo tanto a este miedo hay que rechazarlo por completo.

Finalmente, no está de más dar algunas indicaciones para que el guía de turismo pueda combatir el nerviosismo; dado que esto es muy común cuando se hace una presentación ante un grupo de turistas, en el siguiente listado se colocan algunos *tips*:

- Se puede combatir el nerviosismo realizando unas horas antes de la intervención, algún ejercicio físico intenso (un partido de tenis, salir a correr, etc.).
- Cuando llega el momento de la intervención, uno debe autoimponerse tranquilidad, especialmente en los momentos iniciales de la misma.



- Manejar la presentación con tranquilidad, sin prisas, mirando al público unos instantes mientras se le saluda, hacer ajustes al micrófono; si fuera necesario, organizar sus notas y comenzar a hablar despacio.
- A lo que nunca se debe recurrir es a tomar pastillas u otro tipo de trucos para perder los nervios, ya que estos podrían generar un estado de aturdimiento que dificultará la exposición.

Antes de finalizar con la unidad, le recomiendo que revise la PPT: "[La comunicación en el servicio de asistencia y guía](#)", en donde podrá encontrar algunos aspectos que son importantes en este proceso y que servirán para mejorar el trabajo del guía.

Apreciado estudiante, por favor, asigne el tiempo sugerido en el plan docente para el desarrollo de las actividades de aprendizaje sugeridas de esta unidad y la autoevaluación; de este modo, podrá analizar su avance. En esta semana no tenemos actividades de aprendizaje calificadas.



Actividades de aprendizaje recomendadas

Es hora de reforzar los conocimientos adquiridos resolviendo las siguientes actividades:

1. Revise el [Glosario de términos de Hosteltur](#), para que pueda comprender mejor los temas a estudiar en esta unidad.
2. Prepare una pequeña presentación sobre un atractivo turístico del Ecuador, el que Ud. prefiera, haciendo un resumen de la información más relevante de este. Repase la información y dispóngase a presentarla, con la ayuda de un dispositivo electrónico (celular), grave la presentación y observe los aciertos y errores de comunicación que encuentre en dicha grabación.
3. Revise la PPT: "[La comunicación en el servicio de asistencia y guía](#)", para que tenga otra perspectiva del tema de comunicación en el trabajo del guía de turismo.

4. Lea el siguiente artículo científico: "[Selección de guías de turismo por parte de agencias para realizar recorridos en casos de inmediatez en Cartagena de Indias](#)", para que pueda revisar aspectos que le permitan la aplicación de técnicas de comunicación para guías turísticos.
5. Revise el siguiente artículo académico sobre [El uso de las técnicas de comunicación verbal y no verbal para la mejora de la expresión oral y corporal de los guías turísticos](#), para comprender mejor este tema en un contexto práctico.
6. Revise los anuncios académicos, que se presentan en la plataforma.
7. Participe en la clase síncrona, revise el enlace de la sala Zoom para que pueda acceder.
8. Mida sus conocimientos sobre los contenidos estudiados y realice la autoevaluación 7 de la guía virtualizada.

- Estimado, continuemos con el mismo ánimo y entusiasmo este proceso y responda las siguientes preguntas para profundizar los conocimientos adquiridos en esta nueva unidad del segundo bimestre.



[Autoevaluación 7](#)

Lea atentamente cada enunciado y responda según corresponda.

1. Dentro de los elementos de la comunicación se encuentra el emisor, que en este caso hace referencia al:
 - a. Guía de turismo.
 - b. Turista.
 - c. Operadora de turismo.
2. En la comunicación, la retroalimentación puede ser:
 - a. Verbal a través de una opinión o criterio.
 - b. Visual a través de los gestos y expresiones.
 - c. Verbal y visual.

3. Complete lo siguiente:

- a. En el proceso de comunicación se pueden presentar varios problemas, el más común que suele cometerse por parte del receptor es: _____.



4. Complete lo siguiente:

- a. Cuando hablamos de la mirada que debe usar el guía de turismo, hacemos referencia al hecho de que es un medio de conexión entre la persona que habla y la _____.



5. Al hablar de los tipos de invasiones territoriales, se identifica la invasión que se refiere a cuándo ocupamos el espacio que está fijado para otra persona.



- a. Verdadero.
b. Falso.



6. El tema de la imagen es de vital importancia para el guía de turismo por ello debe cuidar entre otros, los siguientes aspectos con mayor importancia: Combinar los colores que viste de forma adecuada en toda su vestimenta.



- a. Verdadero.
b. Falso.



7. Complete lo siguiente:

- a. Existen dos pasos básicos para aplicar al momento de hablar en público, estos son: preparación y _____.

8. De forma general, se pueden clasificar a los escenarios en los que se mueven los diferentes tipos de guías en los siguientes:

- a. Espacios abiertos de viva voz, espacios abiertos con amplificador y espacios cerrados.
b. Espacios abiertos y espacios cerrados.

- c. Salones de usos múltiples y salones de los establecimientos hoteleros.
9. Existe el tipo de miedo que es racional, el mismo que se refiere a:
- Cosas que son ilógicas de suceder, por ejemplo, el miedo al ridículo.
 - Situaciones adversas que pueden presentarse, como el hecho de que no funcione el proyector.
 - El miedo a que se rían de uno.
10. El uso de la voz es importante y un truco para poder observar errores al momento de su uso se puede lograr con:
- Una especie de encuesta al auditorio una vez terminado el trabajo.
 - Preguntando a un miembro del grupo al finalizar la exposición.
 - Grabando el discurso o intervención para poder observar fallos y rectificar.

[Ir al solucionario](#)

Contenidos, recursos y actividades de aprendizaje recomendadas



Semana 10

Unidad 7. Dinámica, animación, dirección y liderazgo de grupos

Estimado estudiante, en esta unidad veremos un tema que es sumamente importante para el trabajo del guía, en función de que pasará mucho tiempo con el grupo de turistas, y considerando que su trabajo no solo se basará en transmitir información, sin embargo, destinará un número considerable de horas a esta función, debe velar porque la atención del grupo siempre sea la adecuada y que mejor que hacerlo a través de dinámicas, delegación de funciones y organización adecuada. Por ello, el objetivo de esta unidad es

analizar las diferentes particularidades de un grupo, partiendo desde sus expectativas, motivaciones, gustos, u otros aspectos. De este modo, al tener este panorama, se podrán adaptar las funciones y actuaciones del guía para lograr el éxito esperado.

7.1. Caracterización de los grupos turísticos

Es necesario y de mucha ayuda caracterizar a los grupos y a las personas que conforman dicho grupo, con la finalidad de que se facilite el análisis instructivo, sin olvidar que es muy difícil que un grupo o persona coincida totalmente con un patrón preestablecido; ya que no existen dos personas iguales, sin embargo, el guía con este análisis las puede ir agrupando de acuerdo a características similares.

A continuación, se presenta un análisis mediante una división en función de: procedencia, tamaño o vínculo y se explican de forma general los tipos de clientes que se pueden encontrar.

7.1.1. Procedencia

Según la procedencia, el guía de turismo podría clasificar los grupos según lo siguiente: grupos heterogéneos o abiertos, y grupos homogéneos o cerrados. A continuación, se describe en qué consiste cada uno de estos grupos.

- **Grupos heterogéneos o abiertos:** no se conocen previamente, pueden ser de edades diferentes, de motivaciones (culturales o naturales) diversas; el común denominador entre ellos es el destino de viaje elegido, pues en ello todos coincidieron. Son los menos problemáticos.
- **Grupos homogéneos o cerrados:** todos sus miembros se conocen previo al viaje; por ende, sus motivaciones, edades, clase social y cultural son parecidas. El guía es el guía formal, pero en esta clase de grupos será un tanto más difícil llevar a cabo su labor, ya que dentro del grupo existirán líderes de opinión preexistentes. Si existe un jefe de grupo, será más fácil

o más difícil, dependiendo de la labor de este jefe dentro del grupo, puesto que puede ser competente o incompetente, respectivamente.

7.1.2. Tamaño

Por el tamaño, el grupo se puede dividir en: grandes o macros y pequeños o micros.

- **Grandes o macros:** grupos conformados por más de treinta personas, en donde aparecen pequeños subgrupos. En esta clase de grupos se acentúan las características de personalidad de cada integrante que lo compone.
- **Pequeños o micros:** aunque parecen los más fáciles de manejar en teoría, en la práctica no lo son, ya que al ser pocos los miembros del grupo el contacto entre el guía y el turista es más directo, los integrantes pueden exigir más cosas de carácter personal, incluso pueden solicitar más excepciones a la regla; por lo cual el guía pierde la opción de escudarse en el liderazgo absoluto que se requiere en los grupos grandes.

7.1.3. Vínculo

En cuanto al vínculo, son características que unen de una u otra manera a los integrantes del grupo, y se pueden dividir en una extensa gama:

- **Estudiantes:** pueden ser grupos que emprenden sus viajes de fin de año o salidas de observación y aprendizaje ligadas a un componente de estudios específicos. El rango de edad en estos grupos es bajo y el problema más común es que generalmente existe un jefe de grupo (profesor), como se trata de un líder formal es necesario tomar su consideración, pero es allí donde se presentan los problemas, ya que los intereses del profesor casi nunca concuerdan con el de los alumnos.
- **Tercera edad:** son grupos de jubilados en donde la motivación principal no solo son los recursos culturales y naturales; sino el hecho de pasar un momento ameno con personas que poseen la misma edad, por ende presenta características similares entre ellos. Para este grupo es de

mayor importancia el servicio de asistencia y la actitud de servicio que los conocimientos en sí.

- **Profesionales:** son grupos de personas que generalmente asisten a convenciones o congresos, con este tipo de grupos es necesario estar seguros del vínculo; ya que este varía si son: arquitectos, médicos, abogados, etc., y con ello será necesario que el guía de turismo profundice en ciertos temas específicos. El nivel cultural de este grupo es más alto con relación a los expuestos anteriormente; presentan semejanzas en ese punto y en otros como posición social, motivaciones, etc.

Es importante en este punto comentar las diversas motivaciones que puede tener un turista cuando visita un lugar. Aunque existen varios tipos de turismo y de turistas, ello no explica los estímulos que motivan a la gente para interesarse en viajar. El guía de turismo debe comprender y analizar aquellas motivaciones que los turistas desean satisfacer por medio del viaje para poder ofrecer un servicio asertivo. Para ello, debe ver el viaje como un medio para satisfacer las necesidades del turista.

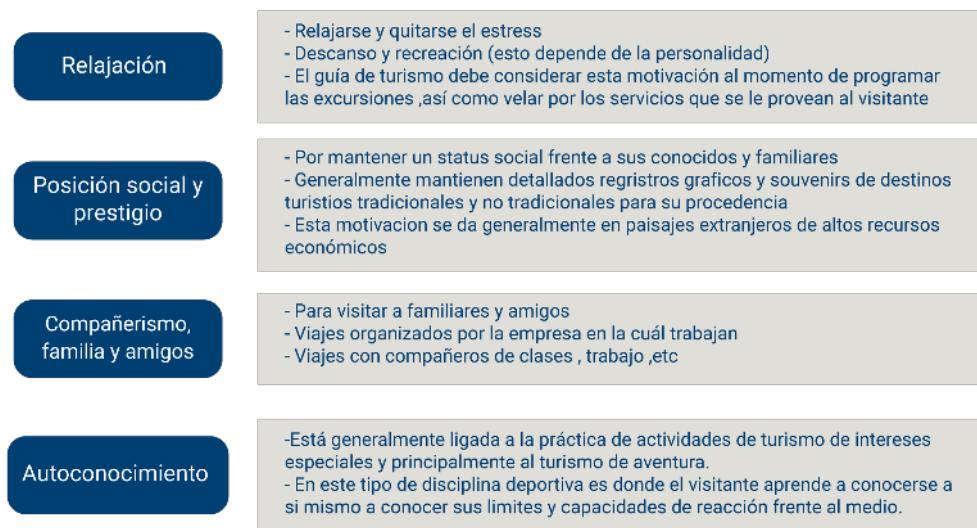
Estas necesidades se refieren no solamente a participar en actividades recreativas, sino que también sirven como una herramienta de esperanza de que estas experiencias le entreguen un escape de la rutina.

En la figura que sigue se muestra a detalle, cuáles pueden ser algunas de las motivaciones que tiene una persona cuando decide hacer un viaje.



Figura 12

Motivaciones de viaje



Nota. Bustamante, N. (2017). Guía didáctica técnicas de guiar (p. 117). Ediloja.

Ya conoce la gama de vínculos que puede encontrar en los grupos turísticos, así como las motivaciones que llevan a realizar los viajes, es momento de conocer otro aspecto de estos grupos a través de la siguiente infografía.

[Caracterización de los grupos turísticos](#)

7.1.4. Tipos de turistas

Para obtener un buen resultado con el turista o cliente, podemos tratar de identificarlo, recurrir a nuestra experiencia para interpretar determinadas características; esto nos permitirá desarrollar una mejor atención.

En principio, es importante identificar dos formas de clasificarlos: la primera, que es una clasificación dada las características propias de cada individuo o de su forma de ser. En este sentido, lo que podemos establecer son algunas características comunes en algunos de ellos, rasgos de personalidad, que nos pueden indicar cómo llevar a cabo un mejor contacto.

En la siguiente tabla, se muestran los tipos de cliente según sus características de personalidad.



Tabla 3

Tipos de clientes según sus características de personalidad

Tipo de cliente	Características	Qué hacer	Qué no hacer
Agresivo	Carácter fuerte, irritable, malhumorado, impaciente, apresurado, rudo y tono golpeado.	Mantener la serenidad, escucharlo con paciencia.	Pelear, contradecir, ser irónico, despreciar.
Quejumbroso	Se queja del servicio, del producto y de la empresa., regaña por todo y se aferra a los detalles.	Escucharlo con atención, ser cortés y diplomático.	Contestar agresivamente, contradecirle.
Dominante	Le gusta imponer sus opiniones, quiere obligar a los demás para que hagan lo que él desea, no acepta sugerencias de ninguna clase.	Guardar serenidad, responder con argumentos básicos.	Mostrarse sumiso o asustado, rebelarse, ser descortés.
Ofensivo	Con razón o sin ella pasa al campo de la grosería, de los insultos e intentos de humillación.	Demostrar cultura, comportamientos adecuados.	Igualarse, contestarle con groserías, faltarle al respeto.
Preguntón	Hacen perder el tiempo, quieren saberlo todo y exigen mucha información.	Darle información relevante y orientarlo para que satisfaga su curiosidad con otras personas.	Permitir salir del tema, resolver problemas de otros temas.
Callado	Parece ausente o preocupado, pero no expresa sus sentimientos, cuesta trabajo saber cuál es su intención real.	Ser capaz de tener momentos de silencio, hacer preguntas que impliquen respuestas amplias.	Presionarlo en exceso con impaciencia para que exprese sus sentimientos, subvalorarlo para no perder tiempo.

Tipo de cliente	Características	Qué hacer	Qué no hacer
Miedoso	Se amedrenta ante ofrecimientos o sugerencias, desconfía de la buena intención.	Calmarlo, transmitirle seguridad y confianza.	Ponerlo más nervioso con el tono de voz o forma de actuar dura, contagiarse con su nerviosismo.
Simpático	Quiere ser gracioso, llama la atención con sus comentarios, se puede proposar siendo indelicado y mal educado	Interrumpirlo constantemente, mantener la serenidad, cambiarle el tema manifestando con tacto, lo ocupado que está	Caer en sus juegos

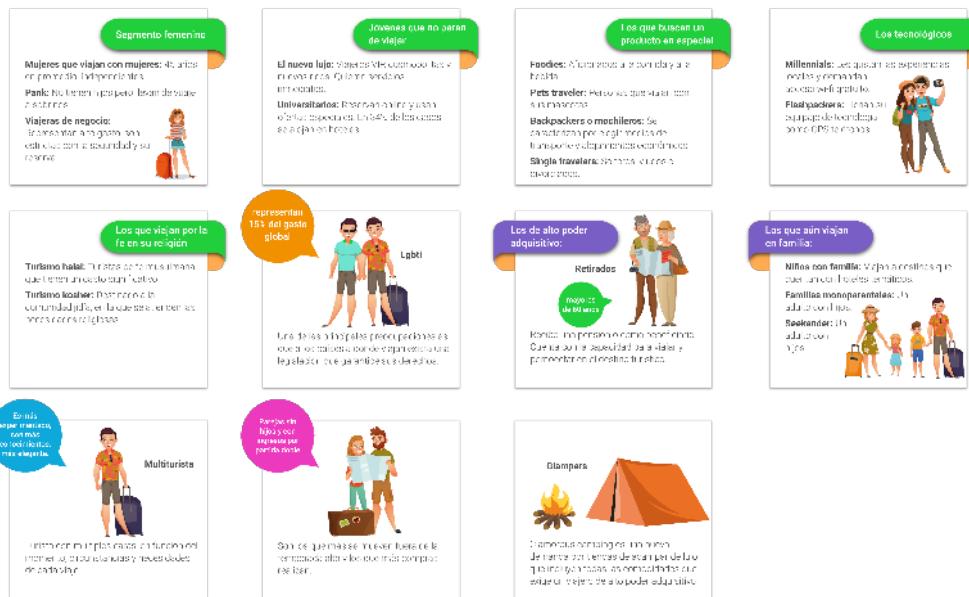
Nota. Adaptado de *Información y atención al visitante* (Primera ed., Vol. I), por Arroyo, E. y Coque, M., 2016, Ediciones Paraninfo, S.A.

La segunda forma de clasificarlos, es de acuerdo a sus intereses al momento de viajar, en la siguiente figura se muestran los diferentes tipos de turistas, dados sus intereses de viaje.



Figura 13

Tipos de turistas según sus intereses de viaje



Nota. Tomado de *Los tipos de turistas que serán tendencia en 2016 [Ilustración]*, por Ramirez, J., 2019, [La Republica](#), CC BY 4.0.

El guía de turismo debe manejar ambas clasificaciones, con la finalidad de orientar de forma adecuada sus funciones frente al grupo de turistas.

7.2. Programas de animación y actividades lúdicas – recreativas

Es preciso en este punto aclarar algunas diferencias entre guía y animador, normalmente algunas personas suelen asociar estos dos términos como iguales; sin embargo, no lo son.

En principio, se debe recalcar que el guía de turismo es una profesión que abarca algunas competencias específicas, por ejemplo, el idioma, los conocimientos, etc. Por otro lado, es imprescindible hacer notar la función principal de la animación, que va más allá de los juegos y los concursos. Esta actividad permite, entre otras cosas, desarrollar un turismo vivencial, ya

que, conjuga convivencia, cultura, artesanía, etc. Mediante esta técnica, el guía podrá mejorar el estado de ánimo del grupo, lo que resulta positivo para el desarrollo del trabajo del guía.

Una forma fácil de practicar las actividades de animación, es en los tiempos muertos que posee, en su mayoría, las visitas turísticas. Por ejemplo, cuando se desarrolla un recorrido de un lugar a otro, existe un periodo de tiempo que el guía puede aprovechar para plantear alguna actividad de animación.

Es importante que cuando se haga esta actividad durante los recorridos, es decir, en el transporte turístico, se tomen en cuenta dos aspectos:

- Sencillas de planificar.
- Fáciles de realizar.

Lo relevante en estas actividades, es que se pueda motivar a la participación mediante la asignación de premios, pero siempre debemos plantear reglas claras y precisas, con la finalidad de evitar malentendidos, frustraciones o comentarios.

Finalmente, es importante considerar las circunstancias del grupo; este tema se estudió en la unidad 4. Sin embargo, es conveniente recordar lo más importante, y lo que el guía debe tener en cuenta para el planteamiento de este tipo de actividades.

a. Los momentos del día

- Por la mañana, se recomiendan actividades que motiven a los turistas.
- Después de comer, para recobrar energías y lograr que el grupo siga enganchado.
- Al atardecer, para reforzar lazos de amistad y mantener la alegría del grupo.
- Por la noche, para finalizar la jornada y crear un ambiente de expectativa por el siguiente día, se recomienda algún video, ya que no se tiene la luz del día para observar los paisajes.

b. Tipo de grupo

- Heterogéneo: no poseen las mismas características.
- Homogéneo: asociado por algunas características o motivaciones en común.
- Grupo macro: mayor a 25 personas.
- Grupo micro: menos a 25 personas.
- Estudiantes.
- Tercera edad.
- Profesionales.
- Personas con discapacidad.

Es imprescindible conocer estas características de los grupos, para saber adecuadamente qué actividad se debe plantear.

7.3. Normas generales de atención a grupos

Para lograr que las actividades de animación sean efectivas y, lejos de conducir a un efecto positivo, lleven al guía a enfrentar problemas, es importante considerar cuatro aspectos fundamentales para su planteamiento.

- a. Conductas de liderazgo.
- b. No dar nunca un trato preferencial a nadie.
- c. Fijar normas y.
- d. Amabilidad y educación.

Si el guía posee la capacidad de manejar estos cuatro elementos de forma adecuada, sin duda alguna, las actividades de animación harán que su trabajo se facilite y que la atención de los turistas se enfoque efectivamente.

7.4. Normas específicas de atención a grupos

El guía de turismo debe mantener su postura de líder y la autoridad mediante el uso de algunas conductas, que permiten que el grupo se mantenga controlado, para que el proceso de guía sea efectivo.

Las conductas que debe adoptar son las siguientes:

- **Puntualidad:** el guía debe ser quien dé el ejemplo de puntualidad, adicional a que siempre debe estar antes del grupo, debido a los temas técnicos que requerirán de su revisión para evitar problemas futuros.
- **Manejo adecuado de artefactos como: televisión, aire acondicionado, etc.:** este tipo de artefactos pueden causar algunos problemas u opiniones contrapuestas por parte de los turistas en su uso. Es vital que el guía plantee reglas de uso al inicio del viaje para evitar llegar a problemas, que requerirán respuestas más profundas.
- **Distribución de espacios, sea en el medio de transporte o en el proceso de alojamiento:** previo al viaje, el guía deberá tener prevista la distribución de espacios y definir, cuál es la forma más adecuada de llevar a cabo este proceso. La decisión dependerá de las condiciones del programa. Si es un programa abierto, podrá decidirlo el guía directamente, pero si es un programa cerrado, quizás esta elección ya venga dada previamente. Sin embargo, en cualquiera de los casos, el guía debe actuar con cautela para evitar roces y malos entendidos con los integrantes del grupo.
- **Cambios en el menú, en acomodación, etc.:** en este aspecto, el guía debe prever, con anterioridad, las condiciones de los integrantes del grupo, para identificar casos que merezcan una atención especial o diferenciada, dadas las características específicas de algún integrante en particular.
- **Las llamadas despertador:** el guía debe ser cuidadoso con el tema del cumplimiento de itinerarios, por ello es necesario, que antes de empezar el viaje se informe a los integrantes del grupo sobre las llamadas matutinas que recibirán para empezar la jornada a tiempo.
- **Pertenencias personales:** es importante considerar la seguridad con el asunto de las pertenencias personales, por ello se debe informar sobre estos aspectos al grupo y dar las indicaciones de precaución en los lugares que así lo ameriten.

Ánimo, que seguimos avanzando con pie firme, conforme estudiamos los contenidos de cada unidad, vamos descubriendo nuevos e interesantes temas, al respecto del guía de turismo, su accionar y las características de su trabajo.

Hemos culminado una nueva unidad, para que pueda comprobar cómo avanza con los contenidos estudiados hasta ahora, le recomiendo que desarrolle las actividades de aprendizaje recomendadas y la autoevaluación. En esta semana, no tiene planificadas actividades de aprendizaje calificadas.



Actividades de aprendizaje recomendadas

Es hora de reforzar los conocimientos adquiridos resolviendo las siguientes actividades.

1. Revise la tabla 3 de la unidad 7 de la presente guía didáctica, sobre Los tipos de clientes, proponga una situación hipotética, en la que se identifique uno de los tipos de clientes presentados en la misma, y plantee la forma adecuada en la que debe actuar el guía frente a este tipo de cliente.
2. Investigue en *Internet* más información sobre los tipos de turistas y sus características, trate de identificar las nuevas tendencias y realice un cuadro resumen.
3. Sugiera una actividad lúdico-recreativa, poniendo atención a las circunstancias, que debe considerar el guía de turismo para plantearla de acuerdo al momento del día, desarrolle un cuadro para presentar las opciones.
4. Desarrolle una lista en donde identifique al menos cinco problemas, que habitualmente pueden presentársele al guía y que requieran la aplicación de alguna de las normas de atención a grupos presentadas en la unidad.
5. Revise los anuncios académicos, que se presentan en la plataforma.
6. Participe en la clase síncrona mediante la sala Zoom, para profundizar en los temas que se han estudiado en esta semana.

7. Mida sus conocimientos sobre los contenidos estudiados y realice la autoevaluación 8 de la guía virtualizada.

- Estimado estudiante, con toda la predisposición; y luego de revisar lo aprendido, le invito a desarrollar la autoevaluación correspondiente a esta unidad.



Autoevaluación 8

Lea atentamente cada enunciado y responda según corresponda.

1. Cómo se pueden dividir los grupos de turistas:

- a. Por el número de personas que lo componen.
- b. Por procedencia, tamaño, vínculo y motivos de viaje.
- c. Por homogéneos o heterogéneos.

2. Completar lo siguiente:

- a. Cuando hablamos de tamaño, los grupos pueden ser:

_____ y _____.

3. Algunas de las principales motivaciones que tiene el turista para viajar son:

- a. Relajación y autoconocimiento.
- b. Posición social y prestigio y por compañerismo, familia y amigos.
- c. Relajación, posición social y prestigio, compañerismo, familia y amigos y autoconocimiento.

4. Complete la siguiente premisa:

- a. Algunas de las principales características que posee el cliente preguntón son que quieren saberlo todo y _____.



5. Para desarrollar una actividad lúdico-recreativa, es importante considerar los siguientes aspectos: deben ser sencillas de planificar y fáciles de realizar.



- a. Verdadero.
- b. Falso.

6. Como normas generales de atención a grupos es necesario considerar algunos aspectos, entre ellos están: conductas de liderazgo y fijar normas.



- a. Verdadero.
- b. Falso.

7. Complete lo siguiente:



- a. Dentro de las normas específicas de atención a grupos se encuentran: puntualidad y _____ de _____.

8. Complete la siguiente afirmación:



- a. Cuando hablamos de puntualidad nos referimos a que el guía debe estar antes que el resto de los integrantes del grupo, para _____ que _____ en _____.

9. Cómo debe actuar el guía de turismo, frente al aspecto de cambios en el menú.



- a. Debe cumplir a cabalidad con el programa propuesto y con los menús establecidos.
- b. Debe ser flexible, y prever con anterioridad si alguno de los integrantes necesita alguna adaptación en el menú.
- c. Puede hacer los cambios que requiera el turista sobre la marcha del cumplimiento del itinerario.

10. Dentro de las normas específicas de atención a grupos, está el tema de manejo adecuado de artefactos, a que se refiere este tema:

- a. A que el guía debe cuidar de que el uso y manejo de estos artefactos sea el adecuado para no causar problemas entre los integrantes del grupo.
- b. A que el guía debe explicar al grupo el manejo de artefactos como megáfono, micrófono, etc.
- c. A que el grupo de turistas debe tener conocimientos previos del manejo de los equipos u artefactos que se usarán durante el viaje.

[Ir al solucionario](#)

Contenidos, recursos y actividades de aprendizaje recomendadas



Semana 11

Unidad 8. Técnicas de dinamización de grupos

Bienvenido de vuelta, sigamos con el mismo ímpetu de siempre avanzando en el conocimiento de esta interesante materia. En esta nueva unidad, el principal objetivo está centrado en adecuar de forma correcta las técnicas de la dinámica grupal para ser aplicadas a los grupos de turistas. Por otra parte, se definen los equipos de trabajo para adecuar muy bien el desarrollo de su trabajo y la forma adecuada de resolver conflictos, que son muy comunes de presentarse en los grupos.

8.1. Técnicas de dinámica grupal

En esta unidad se abordarán temas importantes, partiendo del hecho de que la dinámica de grupo es la encargada de estudiar los fenómenos que se producen en la vida de los grupos (Benito, 2017). Con estos antecedentes, el guía toma algunas responsabilidades en este proceso, como es elegir,

conducir y manejar las técnicas de la dinámica de grupo; con la finalidad de lograr una integración de los miembros, organizar al grupo, mejorar su afinidad, y finalmente lograr una autonomía del grupo que haga que las actividades planteadas sean más llevaderas.

8.1.1. Dinámicas y técnicas de grupo

En este apartado es importante que se logre encontrar la diferencia que existe entre dinámica de grupo y técnicas de dinámica de grupos, por ello, a continuación se presentan las definiciones de cada término:

- **Dinámica de grupo:** disciplina de las ciencias psicosociales que estudia los procesos y fenómenos que se producen en la estructura y vida de los grupos (Benito, 2017).
- **Técnicas de dinámica de grupo:** conjunto de procedimientos utilizados con los grupos para desarrollar su eficacia, hacer realidad sus potencialidades, estimular su acción y su funcionamiento. Parte de los conocimientos que aporta la teoría de la dinámica de grupo (Benito, 2017).

Una vez identificada la diferencia entre ambos términos, es importante en este apartado determinar la forma adecuada de elegir cómo y cuándo utilizar las técnicas de dinámica de grupo.

Para ello, la autora Benito (2017), expone en su texto “Dinamización grupal” algunos pasos, que nos permitirán identificar de mejor manera el momento adecuado y la técnica acertada a aplicar. Estos pasos son:

- a. Fase en la que se encuentra el grupo.
- b. Meta que se persigue.
- c. Tamaño del grupo.
- d. Entorno.
- e. Características de los componentes del grupo.
- f. Habilidades y destrezas de la persona que llevará a cabo la técnica.

Siguiendo estos pasos, el guía logrará que la técnica a aplicar sea la más adecuada, dadas las características específicas del grupo.

Finalmente, para poner en práctica la técnica es necesario seguir un proceso y una planificación. Esto se describe en la siguiente figura:

Figura 14

Proceso para iniciar una técnica de dinámica grupal



Nota. Tomado de *Dinamización grupal* (p. 43-46), por Benito, P., 2017, Madrid: Síntesis.

8.1.2. Principales técnicas en las diferentes fases del grupo

Para clasificar a las técnicas de dinámicas de grupo, seguiremos lo sugerido por Benito (2017), quien presenta la clasificación en cuatro etapas: inicio-formación, desarrollo-crecimiento, maduración- integración y final-desintegración. Para conocer en qué consiste cada una de estas fases, le recomiendo revisar la tabla que sigue, se presenta un resumen, en donde se abarca la fase del grupo, la técnica y un ejemplo de cada una, con un estimado de tiempo para el desarrollo de la actividad propuesta.

Tabla 4*Clasificación de las técnicas en las diferentes fases del grupo*

Fase - Etapa	Tipo de técnica	Ejemplo	Tiempo aproximado de ejecución (grupo de 15 personas)
Inicio - formación	Técnicas de presentación	Dinámica de presentación, objetivo conocer a los integrantes del grupo y algunos rasgos de su personalidad.	50 minutos
Desarrollo - crecimiento	Técnicas de confianza y distensión	Dinámica de la confianza, objetivo establecer confianza entre el grupo, animar al grupo y relajarlo.	De 45 minutos a 1 hora
	Técnicas de comunicación y cooperación	Dinámica de la revista, objetivo mejorar el trabajo en equipo, mayor implicación de los miembros del grupo y fomentar la participación y colaboración.	1 hora
Maduración - integración	Técnica de afirmación	Dinámica de las cualidades y defectos, objetivo estimular los aspectos positivos de cada miembro del grupo, mejorar la seguridad en sí mismo y fomentar las relaciones con los demás integrantes del grupo.	30 minutos
	Técnicas de gestión de conflictos	Dinámica El naufragio, objetivo mejorar la toma de decisiones de los grupos, aprender a manejar un debate y a negociar para resolver conflictos.	1 hora
Final - desintegración	Técnicas de evaluación y despedida	Dinámica Llego/ me voy, objetivo evaluar su participación en el grupo, identificar progresos individuales y preparar a los integrantes del grupo para el proceso de separación.	30 minutos



Nota. Sánchez, R., 2020.

Como los ejemplos presentados en la tabla, existen infinidad de dinámicas que, como se explica pueden ayudar en las diversas etapas del grupo. Estos procesos, sin duda, harán que la experiencia del turista durante el transcurso de la guianza tenga un mayor éxito y los resultados esperado.

8.1.3. Organización y adecuación de espacios y tiempos

Los espacios y tiempos constituyen dos factores importantes al momento de desarrollar una dinámica grupal; de ellos depende el éxito de esta actividad.

Por una parte, el espacio, que es el lugar físico en donde se van a desarrollar las técnicas de la dinámica, debe ser cuidadosamente seleccionado en función de las necesidades que presente la dinámica elegida. Sin embargo, es importante considerar algunos factores inherentes al ambiente, mismos que condicionan la selección del espacio. Estos factores se presentan en la siguiente figura.

Figura 15

Factores relacionados con el ambiente en la dinámica grupal



Nota. Sánchez, R., 2020.

Por otro lado, está el tiempo, que ayuda a planificar de forma adecuada la técnica a aplicar. Es necesario, tomar en cuenta qué tiempo precisa la técnica para ser desarrollada, incluso si es posible, se debe hacer un pequeño repaso previo y calcular aproximadamente cuánto tiempo se tarda. Es preciso considerar, el tamaño del grupo y el tipo de técnica a aplicar; además se deben considerar tres aspectos básicos:

- a. conocimiento de la técnica,
- b. dominio de la puesta en marcha y
- c. claridad de los objetivos que se desea conseguir. Todo ello aportará a la optimización del tiempo destinado para estos procesos.

8.2. Equipos de trabajo

Según Benito (2017), un equipo de trabajo es un conjunto de personas que mantienen contacto entre sí, trabajando de forma coordinada y comprometida para conseguir una meta u objetivo en común.

Partiendo de este concepto, se ve necesario que el guía de turismo, identifique la importancia de trabajar en equipo, con la finalidad de conseguir de forma eficaz y efectiva los objetivos trazados. Debe considerarse el hecho de que el equipo se formará con personas que poseen diversos perfiles, lo que aportará a resolver problemas y tomar decisiones acertadas.

8.2.1. Trabajo en equipo vs. equipo de trabajo

Como se ha explicado en unidades anteriores, el guía de turismo deberá desenvolverse con diferentes tipos de grupos, lo que le representa una preparación adecuada para poder lidiar con los diversos perfiles con los que seguramente se encontrará. Para este caso, los conocimientos se enmarcan en saber diferenciar, entre equipo de trabajo y trabajo en equipo. Son dos términos diferentes, ya que cada uno busca un propósito distinto.

El trabajo en equipo, se considera a todas las estrategias, métodos y procesos que son usados por el equipo de trabajo para lograr los objetivos trazados. Mientras que, el equipo de trabajo, representan el grupo de personas que aúnán esfuerzos y aportan conocimientos, habilidades, aptitudes y destrezas para lograr un objetivo que poseen en común.

En los dos párrafos anteriores, se identifican con claridad las diferencias entre estos dos términos, las cuales no debe perder de vista el guía de turismo, con la finalidad de desarrollar un buen trabajo y optimizar todos los recursos que posee.

8.2.2. Ambiente de trabajo

Cuando se habla de ambiente de trabajo, se hace referencia al clima de trabajo o al entorno en el que desarrollará un individuo o un grupo una tarea en específico. Este ambiente de trabajo es de vital importancia, puesto que de él depende el éxito o fracaso de las actividades desarrolladas por el grupo. Asimismo, influirá en la satisfacción de las personas frente al servicio prestado por el guía, lo que puede repercutir en su comportamiento y su manera de trabajar dentro del equipo.

Con la finalidad de mantener un ambiente de trabajo óptimo, se debe tomar en consideración los siguientes factores:

- a. Condiciones físicas.
- b. Implicación de los integrantes del equipo de trabajo.
- c. Estilo de comunicación de los miembros del equipo de trabajo.
- d. Motivación.
- e. Colaboración, respeto, confianza, organización, reconocimiento y compañerismo.

Otro aspecto, que es importante de considerar, es el de igualdad. El guía de turismo debe tratar de que en los equipos exista una igualdad de trato entre mujeres y hombres, generando un ambiente de igualdad de oportunidades entre ambos. Esto permitirá, que la figura del guía frente al equipo se solidifique, ganando confianza y respeto por parte de los integrantes.

8.2.3. Reuniones

Las reuniones se convierten en una herramienta de gran ayuda para el guía de turismo, por ejemplo, al momento de tomar decisiones o de transmitir algún mensaje, permitiendo que exista un mismo nivel de conocimiento y un canal de comunicación común dentro del equipo de trabajo.

El guía debe tener en cuenta los tipos de reuniones y sus implicaciones, para saber, cuándo aplicar cada una de ellas. Las reuniones pueden ser: informativas, formativas, para tomar decisiones y para generar ideas.

Asimismo, misma toda reunión tiene un proceso, como el que se presenta en la figura que sigue:

Figura 16

Proceso para planificar una reunión



Nota. Sánchez, R., 2020.

8.3. Problemas y conflictos de los grupos

Los problemas y conflictos son situaciones comunes que pueden darse cuando se trabaja con grupos; suelen darse en la mayoría de los casos por criterios opuestos o mal entendidos por falta de comunicación adecuada. Sea cual fuere el caso, es necesario saber lidiar con ellos y afrontar la situación de la manera más adecuada. Es preciso determinar, que un conflicto no siempre es algo negativo, puesto que de él se puede generar nuevo conocimiento como, la búsqueda de adecuadas alternativas, saber cómo enfrentarse a situaciones adversas, aprender a comunicarnos de forma adecuada, entre otras. Todo esto, aporta a la formación de las personas de forma positiva, ya que cada conflicto nos deja un aprendizaje, el mismo que será diferente para cada individuo que conforma el grupo.

En este sentido, los conflictos pueden ser de dos tipos:

- a. **Positivos:** aquellos que nos permiten llegar a consensos y mejorar, desarrollar la creatividad y encontrar diversas alternativas de solución.
- b. **Negativos:** aquellos que nos generan un desgaste emocional y que afectan al ambiente de trabajo, por ende, a las relaciones del grupo, haciendo difícil la convivencia con el grupo.

Es necesario mencionar, que existen diferentes formas de clasificar a los conflictos. Según Benito (2017), son tres los factores que determinan la aparición de un conflicto: factores culturales, factores estructurales y factores de comportamiento.

De igual forma, Robbins (2004), identifica cinco etapas del conflicto que son:

- Surgimiento.
- Escalada.
- Crisis.
- Negociación.
- Resolución.

Como se puede ver, el proceso de un conflicto es más complejo de lo que se cree y para lograr una adecuada resolución es necesario un análisis profundo y detallado.



8.3.1. Resolución de conflictos

Como se había mencionado en apartados anteriores, los conflictos no representan algo bueno o malo en sí, se convierten en un proceso normal en la vida diaria de los seres humanos, y suelen presentarse con mayor frecuencia en el proceso de convivencia con otros individuos, es decir, en los grupos.



Partiendo de la premisa anterior, es necesario manejar algunas habilidades de índole social que ayudan a resolver los conflictos. Algunas de ellas son:



- a. **Asertividad:** expresar nuestra opinión, respetando las opiniones de los demás.
- b. **Cooperación:** trabajar de forma conjunta con otros individuos.
- c. **Creatividad:** generar ideas, soluciones que sean prácticas y nos lleven a la solución.
- d. **Empatía:** comprender al otro, poniéndose en su lugar, para entender mejor su sentir.
- e. **Escucha activa:** poner atención, cuando otro expresa su opinión y comprender lo que trata de explicar.
- f. **Regulación emocional:** tener la capacidad de regular nuestros sentimientos y expresarlos de forma adecuada.



Una vez que el guía sea capaz de poner en práctica las habilidades sociales que se acaban de explicar, será necesario que pueda aplicar estrategias adecuadas para la resolución de los conflictos, que pueden presentarse durante el desarrollo de su trabajo.



Algunas de las estrategias que recomienda Benito (2017), se presentan en la figura que sigue.



Figura 17

Estrategias para resolver conflictos



Nota. Sánchez, R., 2020.

La selección de una adecuada estrategia dará al guía la resolución del conflicto más óptima.

Finalmente es necesario dejar en claro los pasos a seguir para la resolución de conflictos, la bibliografía referente al tema cita diversos criterios de autores respecto a los pasos a seguir para solucionar conflictos. Sin embargo, se tomarán los 7 que describe Benito (2017).

1. Conocer y definir el problema.
2. Analizar las posibles causas.
3. Escoger una estrategia de actuación.
4. Buscar, analizar y evaluar las alternativas de solución.
5. Tomar una decisión.
6. Poner en práctica la decisión tomada.
7. Valorar los resultados.

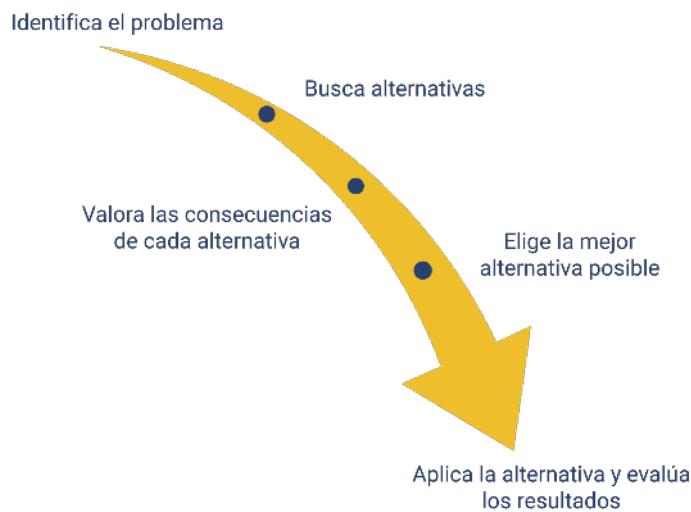
Si el guía de turismo sigue estos pasos, podrá resolver de forma consensuada el conflicto presentado.

8.3.2. Toma de decisiones

El guía de turismo estará expuesto; dada la naturaleza de su trabajo, a tomar decisiones de forma constante. El hecho de tomar una decisión puede implicar un proceso sencillo, pero no en todas las ocasiones; ya que, dependiendo del tema, esto puede convertirse en una situación complicada. De aquí que el guía de turismo debe aprender a tomar decisiones y a identificar cuáles implicarán un proceso sencillo, y cuáles un complicado.

Los pasos a seguir para la toma de decisiones se resumen en la figura.

Figura 18
Pasos para la toma de decisiones



Nota. Sánchez, R., 2020.

Los pasos que se explican en la figura sirven para la toma de decisiones individual, es decir, cuando la misma sólo depende del guía de turismo. Ahora bien, es importante identificar, que en varias ocasiones será necesario tomar una decisión grupal, en este caso existen algunas opciones para lograr la toma adecuada de decisiones. Dichas opciones, pueden ser: llegar a un

consenso, decidir en base a la mayoría, decidir por minoría cualificada, decidir por un grupo de expertos o decidir a través del líder del grupo; en esta última puede ser por decisión única del líder o por consultas a los integrantes del grupo.

Estimado estudiante, hemos finalizado una unidad más, por favor recuerde que puede comunicarse conmigo, a través de los medios de comunicación de los que dispone la Universidad, para que consulte alguna duda o inquietud que tenga de la materia hasta la fecha.

Así mismo, le animo a que desarrolle las actividades de aprendizaje recomendadas y la autoevaluación, para que vaya autoevaluando sus avances. No olvide revisar la planificación de las actividades de aprendizaje calificadas que se proponen para esta semana, que son el foro académico y el cuestionario en línea 1.



Actividades de aprendizaje recomendadas

Es hora de reforzar los conocimientos adquiridos resolviendo las siguientes actividades.

1. Plantee una diferencia entre estos dos términos: dinámica de grupo y técnicas de dinámica de grupo, basados en los conceptos que se presentan en la guía virtualizada y trate de identificar la que sea de mayor relevancia.
2. Plantee una diferencia entre estos dos términos: dinámica de grupo y técnicas de dinámica de grupo, trate de identificar la que sea de mayor relevancia, basados en los conceptos presentados, y reforzando con los aportes que pueda investigar en el *Internet*.
3. Plantee un tema de reunión, según la figura 16, presentada en la guía virtualizada, sobre el proceso para planificarla, seleccionando el tipo adecuado, con la finalidad de comunicar el itinerario de un día de viaje. Identifique en cada fase (antes, durante y después), cuál es la



información pertinente a presentar para cada una de ellas. Si se facilita, apóyese de una tabla en donde diferencie los tres momentos.

4. Revise los anuncios académicos, que se presentan en la plataforma.
5. Participe en la clase síncrona, en donde se profundizan los temas estudiados en esta semana.
6. Una vez que ha finalizado una nueva unidad, mida sus conocimientos sobre los contenidos estudiados mediante la autoevaluación 9 de la guía virtualizada.

- Estimado estudiante, le invito a responder las siguientes interrogantes.



Autoevaluación 9

Lea atentamente cada enunciado y responda según corresponda.

1. Los pasos que se siguen en el proceso para iniciar una técnica de dinámica grupal son cuatro:
 - a. Diagnóstico, diseño, implementación y evaluación.
 - b. Bienvenida, inicio, desarrollo, fin.
 - c. Planificación, inicio, desarrollo y evaluación.
2. En la fase de inicio-formación, el tipo de técnica que se usa es:
 - a. Técnicas de confianza.
 - b. Técnicas de comunicación.
 - c. Técnicas de presentación.
3. Complete lo siguiente:
 - a. Dos de los factores relacionados con el ambiente en la dinámica grupal son: _____ e _____.

4. Complete lo siguiente:

- a. Las reuniones poseen tres momentos en su proceso de planificación, estos momentos son: preparación, desarrollo y _____.



5. Generalmente los conflictos pueden ser de dos tipos: causados por un integrante del grupo y causados por un proceso erróneo de comunicación.

- a. Verdadero.
b. Falso.



6. El conflicto tiene cinco etapas.

- a. Verdadero.
b. Falso.



7. Para la resolución de un conflicto, el guía de turismo debe manejar algunas habilidades sociales, una de ellas es asertividad, esta se refiere a:

- a. Expresar nuestra opinión, respetando las opiniones de los demás, hacerlo en el momento y lugar adecuado.
b. En cualquier momento, es adecuado expresar nuestra opinión, ya que es importante expresar lo que sentimos.
c. Nuestra opinión, por dura que sea, debe ser comunicada para conocimiento de todo el grupo.



8. Algunas de las estrategias que se debe usar para resolver conflictos son:

- a. Colaboración y cooperación.
b. Compromiso y competencia.
c. Compromiso y dedicación.



9. Complete la siguiente premisa:

- a. Los pasos que debe seguir un guía de turismo para resolver un conflicto son: _____.

10. Para la toma de decisiones se pueden seguir algunos pasos, éstos son: busca alternativas y elige la mejor alternativa posible.

- a. Verdadero.
b. Falso.

[Ir al solucionario](#)

Contenidos, recursos y actividades de aprendizaje recomendadas



Semana 12

Unidad 9. Técnicas de guiaje y conducción de grupos

Continuemos con ánimo y predisposición, esta unidad la hemos planteado para desarrollarla en dos semanas, en esta semana abordaremos dos apartados: ubicación del guía y técnicas de descripción. Ambos, son temas de vital importancia para el trabajo del guía de turismo, en donde se exponen algunas de las técnicas usadas en la guianza y conducción de grupos. El objetivo principal de esta unidad es conocer las diversas técnicas con las que el guía de turismo puede enriquecer su trabajo y brindar una mejor experiencia a los turistas.

Empecemos, ánimo, que vamos poco a poco avanzando y cumpliendo objetivos.

9.1. Ubicación del guía

Este es un punto clave, y aporta de forma positiva al trabajo que desarrolla el guía de turismo. El número de personas que conforman el grupo no debe exceder de 25, ya que este es un número óptimo para realizar una buena guianza. Es importante destacar que el número de personas puede variar según el ambiente en el que se va a guiar y tipo de grupo.

9.1.1. En la presentación

Cuando se inicia una visita guiada, existe la oportunidad de escoger cuál es el lugar más adecuado para que el guía de turismo empiece con su trabajo; por ello, siempre es recomendable adoptar una posición que le permita visualizar a todo el grupo. Es preferible escoger lugares que estén libres de ruido, seguros y protegidos, esto le permitirá mantener un mejor control del grupo, verificar a los interesados y los aburridos, adicional a tener una mejor comunicación entre el guía y el grupo.

9.1.2. Durante la descripción de un elemento

Ubicarse delante del grupo, sobre el lado derecho o izquierdo del atractivo (elemento), procure dirigirse en todo momento al grupo haciendo énfasis en el elemento que se va a describir, únicamente podría fijar su atención al elemento cuando esté indicando detalles que necesitan ser apoyados con ademanes o gestos.

9.1.3. Durante la descripción de una serie de elementos o paisajes

Esta técnica es usada cuando el guía va a explicar una serie de elementos o paisajes, en vista de esto no debe interponerse entre el paisaje y el grupo; otra consideración importante es que el guía siempre debe mantener su posición, por ello si es necesario realizar giros este debe girar en el mismo sentido que el grupo sea hacia la derecha o izquierda.



9.1.4. Durante los desplazamientos

El guía debe ubicarse siempre al frente del grupo, a la derecha o izquierda y en la misma línea de los primeros turistas. Es importante considerar que siempre es adecuado que el guía tenga la habilidad de escoger a un miembro del grupo que sea su apoyo para que esta persona se ubique siempre al final del grupo y sea quien vele por que ninguno de los integrantes tome otras rutas o se despegue del grupo.

Se puede hablar mientras se camina cuando el grupo es pequeño, pero no es recomendable hacerlo cuando el grupo es numeroso, ya que solo escucharán las personas que van en las primeras filas.

9.1.5. Al cruzar la calle

El guía de turismo primero debe reunir al grupo para iniciar el cruce, luego de ello se retrasará para terminar de cruzar a los últimos integrantes, puede ayudarse del cambio de luz de los semáforos, siempre debe usar los pasos cebra y de ser necesario; de acuerdo con el tamaño del grupo, pedirá ayuda de un agente de tránsito o policía para que pueda detener el tránsito de vehículos hasta que todo el grupo finalmente haya cruzado la calle para continuar con el recorrido.

9.1.6. En el autobús

Es importante considerar que existe en la actualidad una amplia gama de buses especialmente diseñados para servicios turísticos guiados, por ello hay que considerar que en algunos casos podríamos encontrar en este tipo de transporte un asiento giratorio para el guía, lo cual le facilitará mucho el hecho de dirigirse al grupo; sin embargo, en el caso de no haberlo hay que tomar ciertas precauciones para evitar inconvenientes y problemas; por ello cuando la unidad está detenida puede hablar de pie, cuide su seguridad si la unidad está en movimiento y tenga cuidado de que todos lo escuchen.



A modo resumen, revise la siguiente infografía donde se coloca lo fundamental de cada aspecto del tema.

Ubicación del guía

9.2. Técnicas de descripción

En el quehacer de un guía de turismo se hace indispensable el uso de ciertas prácticas en la descripción de los diversos elementos que se pueden ver y mostrar, con el propósito de hacer más ágil el trabajo y lograr una mejor comunicación con el grupo.

9.2.1. Ubicar un elemento

Debe identificar y conocer el elemento que va a mostrar; esto quiere decir, que debe reconocer las características que lo diferencian de su entorno, pueden ser: altura, color, forma, etc., es necesario destacarlas para que el grupo pueda identificar el elemento del que se les habla. Esto es de especial relevancia cuando se realiza un circuito de ciudad.

En la siguiente figura podemos ver un ejemplo:



Figura 19

Ubicar un elemento



Nota. Tomado de *Guía Didáctica Técnicas de Guiar* (p. 109), por Bustamante, N., 2017, Ediloja.

En este ejemplo; en la primera imagen de la derecha, el guía puede basarse en el alto de la torre (32 m) y en la segunda imagen, puede desde un mirador dar las características como el color y la referencia de ubicación al lado derecho, para convertirlos en cualidades que permita al turista identificar los elementos a los que está haciendo referencia el guía en su charla, en un caso la torre de San Sebastián y en el otro el Hotel Sonesta Loja.

9.2.2. El orden en la descripción

Cuando una descripción no es ordenada, se generan confusiones en los miembros del grupo, por ende, es más complicado lograr la consecución de los objetivos planteados para el recorrido guiado.

El orden que se debe seguir puede ser:

- De izquierda a derecha.
- De arriba hacia abajo.
- De lo más importante o visible hasta los detalles, etc.

Los contenidos deben ordenarse de acuerdo con la relevancia que tenga dicho elemento en el circuito que se está realizando.

Un ejemplo, si el tema en un *city tour* (tramo peatonal) es “La historia de la ciudad de Loja a través de sus edificios más representativos, y estamos mostrando la iglesia de Santo Domingo que posee las siguientes características:

- a. Edificio representativo de la arquitectura de la época.
- b. Iglesia histórica.
- c. Actual tumba de importantes personajes en la historia de Loja.

Entonces lo que se debe mencionar y el orden es:

1. Motivos por los cuales es una iglesia histórica: es la segunda iglesia más antigua del Ecuador.
2. Aspectos que se destacan de su arquitectura: las puertas en madera fueron talladas por las primeras mujeres habitantes de la ciudad de Loja.
3. Funcionamiento actual: en las catacumbas que se encuentran en esta iglesia reposan los restos de personajes ilustres de la historia Lojana, tal es el caso de Juan de Salinas Loyola.

Hay que tener en cuenta que el orden varía si el tema de la visita cambia, en este sentido para el ejemplo presentado el orden obedece a: aspectos generales con relación al asunto central de la visita (“La historia de la ciudad de Loja a través de sus edificios más representativos”), aspectos particulares con relación al elemento (la Iglesia de Santo Domingo, como elemento de la explicación) y uso actual (catacumbas).

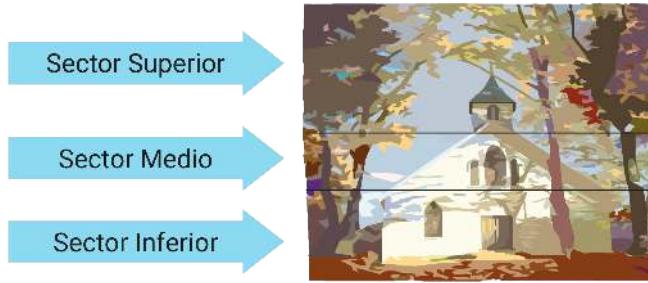
9.2.3. Identificar los componentes

Es importante saber identificar los componentes de un elemento, cuando se lo explica; para ello, se deben aplicar técnicas adecuadas.

La finalidad de este proceso es no dejar pasar por alto algún detalle que puede ser de interés del turista. Para este proceso es necesario dividir el elemento en partes verticales; de esta manera se puede hacer referencia al: sector superior derecho, parte central, parte izquierda, etc. Comúnmente se usa esta técnica en fachadas, lo cual ayuda al guía de turismo a identificar detalles para el grupo al que está guiando. Para el caso de las fachadas de iglesias o retablos de las mismas, pueden hacer referencia a calles, cuerpos o naves.

Un ejemplo se presenta en la figura que sigue:

Figura 20
Identificación de componentes en fachadas de iglesias



Nota. Tomado de *Guía Didáctica Técnicas de Guiar* (p. 110), por Bustamante, N., 2017, Ediloja.

9.2.4. Ubicar y describir una serie de elementos

Debe recurrir a las características distintivas del elemento o serie de elementos, por ejemplo, la posición con respecto a otros elementos de interés descritos anteriormente o la posición con elementos ya conocidos por el grupo de turistas.

9.2.5. Referencias en función del grupo o turistas

Hay que tener presente que el guía de turismo se debe orientar en función de la ubicación del grupo de turistas; si va a referirse al lado derecho, será el lado derecho de los turistas más no del guía. El mismo cuidado hay que tener en la unidad de transporte, pues el guía estará en posición contraria, por lo que la derecha del guía será la izquierda de los turistas.

9.2.6. Desde el autobús

El tiempo del que disponemos no lo podemos manejar, por ende, la correcta identificación de un elemento es vital; así mismo, sintetizar la explicación que va a dar para lograr que lo que se diga concuerde con lo que se ve. Es muy importante, como se mencionó en el apartado anterior, tener en cuenta la posición del turista para indicar la dirección correcta de los elementos.



Le recomiendo revisar la presentación de *PowerPoint (PPT)*: "[Técnicas de guiaje y conducción de grupos](#)", en donde se presentan ejemplos claros de los procesos adecuados, que el guía debe seguir, para lograr que sus explicaciones sean efectivas.

Una vez que ha finalizado con el estudio de esta primera parte de la unidad 9, le animo a que desarrolle las actividades de aprendizaje recomendadas y la autoevaluación. También, recuerde que esta es la última semana en la que se encuentra habilitado el foro académico, que es una actividad de aprendizaje calificado, le invito a desarrollarla.



Actividades de aprendizaje recomendadas

Es hora de reforzar los conocimientos adquiridos resolviendo las siguientes actividades.

1. Investigue en *Internet*, sobre las técnicas de guiaje y conducción de grupos, para que pueda analizar este tema desde diferentes perspectivas y sobre todo tomar en cuenta los recursos tecnológicos de los que disponemos hoy en día, para mejorar el proceso de guianza y explicación de los elementos. Revise la PPT titulada: "[Técnicas de guiaje y conducción de grupos](#)", para que pueda desarrollar alguna práctica sencilla.
2. Visite la página oficial de [Civitatis](#), para que pueda analizar las guías de viaje creadas en esta, que presenta opciones de visita, con *tips*, recomendaciones y otros; para algunas ciudades en el mundo, con gran importancia turística.
3. Visite el blog de la página oficial [Ecuador Travel](#), revise el tema de pueblos mágicos Ecuador y verifique las guías de viaje para cada uno de los 21 destinos que han sido designados con esta declaratoria.
4. Explore la aplicación EcuaTour, que es para visitas virtuales a cualquier parte del país, con ello podrá ver cómo se ha llevado a la práctica esta iniciativa y cómo está funcionando.
5. Revise los anuncios académicos, que se presentan en la plataforma.
6. Participe en la clase síncrona, mediante el enlace a la sala Zoom y de acuerdo con el horario planteado.
7. Mida sus conocimientos sobre los contenidos estudiados y realice la autoevaluación 10 de la guía virtualizada.
 - Estimado estudiante, le invito a que se autoevalúe mediante las interrogantes que se proponen a continuación.





Autoevaluación 10



Lea atentamente cada enunciado y responda según corresponda.

1. Complete lo siguiente:

- a. Los aspectos que debe priorizar el guía al momento de elegir el lugar más adecuado para empezar con su trabajo son: buscar un sitio que le permita visualizar a todo el grupo, que esté libre de ruido, _____ y _____.

2. Complete la siguiente afirmación:

- a. Durante la descripción de un elemento, la ubicación correcta es delante del grupo, sobre el lado derecho o _____ del _____.

3. ¿Cuándo es recomendable aplicar la técnica de explicación de una serie de elementos o paisajes?

- a. Cuando explicamos un elemento en concreto.
b. Cuando estamos visitando un mirador y deseamos explicar algunos elementos de todo el conjunto.
c. Cuando explicamos un monumento.

4. El lugar en el que debe ubicarse el guía durante los desplazamientos del grupo es siempre al frente.

- a. Verdadero.
b. Falso.

5. ¿Qué elementos ayudan al guía a identificar un elemento que desea mostrar?

- a. Saber los datos informativos del elemento.
b. Conocer el elemento con anterioridad.
c. Altura, color, forma.

6. ¿Cuál debe ser el orden en la descripción de un elemento?

- a. De izquierda a derecha, de arriba hacia abajo y de lo más importante o visible hasta los detalles.
- b. Únicamente de arriba hacia abajo.
- c. De izquierda a derecha.



7. Complete lo siguiente:

- a. La forma de ordenar el contenido cuando vamos a describir un elemento es: motivos que destaque del elemento, aspectos que destaque de su arquitectura y _____.



8. Para identificar los componentes de un elemento, se recomienda dividirlo en cuatro partes.

- a. Verdadero.
- b. Falso.



9. Cuando un guía de turismo está explicando un elemento, debe orientarse en función de la ubicación del grupo de turistas.

- a. Verdadero.
- b. Falso.



10. Complete lo siguiente:

- a. Lo más importante cuando se explica un elemento desde el autobús es: la correcta identificación del elemento y _____ la _____.



[Ir al solucionario](#)





Semana 13

Unidad 9. Técnicas de guiaje y conducción de grupos

Apreciado estudiante, continuamos con el estudio de la unidad 9, en esta segunda parte se dedica un apartado para analizar el tema de la guianza a grupos de ecoturistas, dada la importancia que se ha ofrecido últimamente, al tema del cuidado del medioambiente y considerando que una de las nuevas tendencias del turismo es agrupar viajes experienciales que permiten a los viajeros disfrutar de nuevas experiencias, sobre todo en espacios naturales, conviviendo con las comunidades y el entorno.

Por lo mismo, abordamos un tema de gran importancia, como es el caso del trato a personas con capacidades especiales. De este modo, aprenderemos a ser guía de turismo inclusivo e integrador, capaces de adecuar nuestras herramientas y metodologías a los públicos más diversos. Todo ello, con la finalidad de que cualquier persona tenga la oportunidad de conocer destinos turísticos, a través del guía, gracias a sus conocimientos y experiencia.

9.3. El “abc” del guía

Hace referencia a las reglas de “oro” que debe seguir el guía de turismo, con la finalidad de que su trabajo de profesional en el área sea respetado y reconocido por el grupo de turistas al que se muestra.

9.3.1. Para cualquier tipo de guía

Consiste en un grupo de reglas, que el autor Picazo (2014), identifica y recomienda para el desarrollo del trabajo del guía de turismo.



Las reglas que debe seguir el guía se describen en el siguiente listado:

- a. **No crear infelidad.** Esto se logra creando únicamente necesidades que se puedan satisfacer, caso contrario estaremos generando infelicidad en el turista, por ello debemos explicar y mostrar las cosas tal y como son sin hacer exageraciones ni embellecerlas más de lo debido.
- b. **Crear felicidad.** Mediante la satisfacción del cliente y la superación de sus expectativas se llega a cumplir esta regla, estos casos pueden darse cuando hayan existido cambios recientes en algún recurso que se visitará, con ello se asegura que las expectativas con las que viene el turista son basadas en el recurso antes de las adecuaciones y cuando lo tenga al frente serán superadas gracias a los cambios existentes.
- c. **Implicar activamente al cliente en la explicación.** El guía debe procurar, en la medida de lo posible, que las explicaciones sean participadas; lo que permitirá que el turista se integre al grupo y sea partícipe del recorrido.
- d. **La correcta indicación o el efecto flash.** Se refiere al uso adecuado de la voz del guía para de esta manera despertar el interés de los turistas en momentos específicos cuando estén frente a recursos en los que deben prestar atención porque representarán una parte muy importante de su viaje.
- e. **Conveniencia de anticiparse.** Es fundamental realizar una breve introducción del recurso mientras el grupo se va aproximando a él, esto hará que no haya un choque directo con el atractivo, lo cual pueda generar asombro o dudas muy generalizadas.
- f. **La información debe ser comprensible para el cliente.** Las explicaciones deben ir enfocadas de acuerdo al tipo de grupo y tema del viaje, sin embargo, esto se usa con mayor frecuencia cuando dentro de la explicación se encuentra obligatoriamente datos estadísticos o temas numéricos que podrían resultar un poco más complejos de comprender, por ello es necesario que el guía estudie varias explicaciones del tema con el afán de que todos los integrantes del grupo logren entender lo que ha expuesto.
- g. **Buscar una armonía entre lo que se ve y lo que se explica.** Algunas veces, para llamar la atención, el guía menciona asuntos que no tienen relación

al recurso que se visita, quizá porque considere que los integrantes del grupo perderán la atención, ya que el recurso podría no ser tan llamativo, aún así, es preferible centrarse en explicar lo que se ve, puesto que en algunos casos realizar esta práctica lejos de activar la atención del grupo más bien genera dudas que no son inherentes al tema.

9.3.2. Para el guía de ruta

En este apartado vale la pena mencionar las reglas de oro de este tipo de guía, ya que, al ser el encargado de trasladar a los grupos durante los recorridos de un atractivo a otro, tendrá tiempo para compartir información valiosa al grupo, por lo que es importante que lo haga de forma adecuada.

Las reglas de oro que debe seguir el guía de ruta son las siguientes:

- a. Siempre es mejor decir algo, es mejor dar una breve explicación a quedarse callado, esto dinamiza la relación entre el guía y el turista.
- b. Anticiparse a las dudas para poderlas dirigir, todo recurso que sea de apoyo y que vaya apareciendo a lo largo de la ruta merece ser mencionado, es por ello que es mejor dar la explicación a esperar que los turistas hagan preguntas al respecto, esto permitirá al guía dirigir su exposición a los temas que él maneja con mayor fortaleza.
- c. No dar informaciones en desorden, hay que recordar que estamos en el recorrido de una ruta, por ende, hay que llevar el orden correcto de los recursos que se vieron y se verán. Si no lo hace, puede generar dudas y confusiones.
- d. No desmerecer la información de los guías locales, el guía de ruta debe ser consciente de que, si tiene la ayuda de un guía local, debe dejarlo a él hacer su trabajo, ya que si él interfiere, estará robándole protagonismo y desmereciendo sus capacidades.
- e. Dar más de una oportunidad para que comprendan, esto tiene que ver con la paciencia que debe tener el guía de turismo, hay que considerar que todos los integrantes del grupo no tienen la misma capacidad de entendimiento, por ende, en algunos casos habrá necesidad de repetir explicaciones que ya fueron dadas anteriormente.



Estimado estudiante, le recomiendo leer en la bibliografía básica para que pueda revisar más información sobre este apartado.

9.3.3. Recursos culturales y naturales

En el año de 1972 se adopta en la Unesco la convención para la protección del patrimonio mundial, cultural y natural; en este documento se encuentran todas las definiciones sobre patrimonio cultural y natural, adicional a la información sobre la protección nacional e internacional de este patrimonio, fondos de financiamiento, entre otros temas de interés.

Si bien es cierto los recursos naturales y culturales que poseen los pueblos son una riqueza en sí mismos y también son generadores de riqueza, sin embargo, si estos no son preservados y conservados se perderán, por ello es importante que existan normas que regulen el uso de estos para prevenir su deterioro o extinción.

Cuando se habla en el documento de la Unesco sobre patrimonio, es una denominación otorgada por los gobiernos nacionales, la que permite que sobre el recurso prevalezca el cuidado y la protección, con ello se logra preservar los recursos que poseen los pueblos. La declaración de patrimonio, así mismo exige el cumplimiento de algunos aspectos, entre ellos la conservación, el uso moderado, la preservación de autenticidad, e incluso en algunos casos se prohíbe el contacto con visitantes.

Estimado estudiante, le invito a que mejore sus conocimientos, consultando en la bibliografía básica, complementaria o en el *Internet* más sobre este tema de los recursos naturales y culturales.

9.4. Trato a personas con capacidades especiales

Algo esencial en este apartado es que el guía de turismo debe lograr la integración de las personas que estuvieran presentes en su grupo con algún tipo de discapacidad, por ello es de relevancia que estas personas se sientan cómodas al compartir con el resto del grupo.

Debemos controlar muy bien las actitudes, miradas, gestos, etc., hacia este tipo de personas para no llamar la atención del resto. Además, es importante: actuar con naturalidad, tener flexibilidad y mantener el respeto hacia todos los integrantes del grupo, sin importar la condición de cada uno, aplicando el sentido común en cada situación que pudiera presentarse.

Para las personas con discapacidad física que caminen despacio, que utilicen muletas o en sillas de ruedas, el guía debe ajustar el paso al paso de estas personas y tratar de prestar la mayor ayuda que se pueda; es importante aclarar aquí que como se tiene un conocimiento de características generales del grupo, es necesario investigar si los lugares a visitar prestan los accesos adecuados para el desplazamiento de este tipo de personas, caso contrario se deberán llevar a cabo los ajustes necesarios en el programa.

En el caso de las personas que poseen discapacidad visual, el guía debe considerar que para las presentaciones deberá usar un tono de voz más adecuado y ser un tanto más específico en la descripción de características y elementos; pues para ellos será más complicado seguir el hilo de la explicación del guía si no se cuidan los detalles. Es importante considerar que, si la persona con discapacidad visual no está con un acompañante en el recorrido, será el guía quien le preste ayuda o, caso contrario, algún voluntario del resto de integrantes del grupo. Las actividades que se desarrolleen no tienen por qué ser cambiadas, a este tipo de personas les gusta hacer todo lo que hace una persona que no posee discapacidad. Hay que tener cuidado con el exceso de amabilidad y cuidados.

9.5. Manejo y conducción de grupos de ecoturistas

Es de vital importancia para el guía de turismo, tener en consideración las características que definen a este tipo de grupos. Teniendo en cuenta, el interés creciente de las personas en el cuidado y preservación del ambiente, y por ello, ha aumentado la demanda de este tipo de grupos.

En principio es importante recordar la definición de ecoturismo, por ello en la siguiente figura se muestra gráficamente su significado.



Figura 21

Definición de Ecoturismo



Nota. Adaptado de Manejo y Conducción de Grupos de Ecoturistas (Segunda ed.) (p. 9-10), por Wo Ching, A. y Rhodes, A., 2009, Trillas S.A.

En este sentido se puede concluir entonces en que el ecoturismo implica realizar actividades turísticas en sitios naturales que, por tanto, existe la posibilidad de que dichas actividades causen un daño potencial a esos recursos naturales (plantas/animales).

La definición como tal de la actividad de ecoturismo se basa en que es una actividad turística que involucra el viaje responsable a áreas naturales (protegidas o no), promueve una mayor comprensión de la cultura y el

ambiente del sitio visitado y genera oportunidades económicas que hacen que la conservación de los recursos naturales signifique un gran beneficio para las comunidades locales.

Es importante en este punto diferenciar a los ecoturistas de los turistas naturales, en función de los siguientes aspectos:

- Amantes de la naturaleza.
- Prefieren admirar las bellezas escénicas (paisajes, cascadas, etc.)
- Les gusta estar en contacto con las especies animales.
- Les gusta adentrarse en lugares antiguos como: templos, etc.
- Conocer nuevas culturas.
- Les gusta la fotografía, el turismo de aventura, el turismo científico.

Al realizar este tipo de actividad turística se presentan algunas ventajas, entre ellas tenemos:

- Inserta divisas económicas en las comunidades, especialmente en las rurales.
- Requiere de poco desarrollo urbanístico.
- Genera actividades secundarias.
- No se consumen tantos recursos naturales ni se produce tanta contaminación.



Le invito a revisar la PPT: "[Manejo de grupos de ecoturistas](#)", en donde se presentan generalidades de este tema y que pueden servir de ayuda para aplicar las técnicas adecuadas, durante los recorridos que realizan los guías.

9.5.1. Guías naturalistas

Se define como la persona que conduce a otras personas durante un tiempo limitado en una excursión a un área natural.

Algunas características del perfil son las siguientes:

- Don de gentes.
- Gusto por estar en ecosistemas naturales.
- Mente positiva.
- Buenos hábitos de higiene y aseo.
- Liderazgo en situaciones que lo ameriten.
- Gusto por aprender y mantenerse al tanto de lo que acontece en el mundo.
- Dominio de otro idioma.
- Honestidad
- Buena condición física.
- Conocimientos de primeros auxilios.
- Creatividad e imaginación.

Finalmente, es importante diferenciar los tipos de guías de turismo naturalista.

- a. **Guías de planta:** los que pueden desarrollar su trabajo en un sitio específico, por ejemplo: zoológico o mariposario; y que necesitan tener conocimientos profundos sobre dicho sitio para poder desarrollar su trabajo.
- b. **Guías personalizados o privados:** aquellos que trabajan de forma exclusiva para ciertos grupos de turistas, es decir, que al no trabajar en un sitio definido deben poseer conocimientos generales para poder desarrollar su trabajo.

Para este tipo de guías se pueden presentar algunos inconvenientes al momento de guiar, entre ellos están:

- Turistas que se salen del sendero.
- Turistas que desean tocar especies de plantas o animales.
- Turistas que soliciten caminatas no previstas, como las nocturnas.
- Guiar en un tour a una montaña empinada con un grupo de niños.
- Turistas que no portan el equipo ni vestimenta adecuada para el tour.

- Cuidar de no caer en la rutina y el aburrimiento en una salida de varios días.

La solución ante estos inconvenientes es el entrenamiento continuo y la experiencia, lo que permitirá que el guía naturalista pueda lograr un mejor control de los retos.

9.5.2. Recreación al aire libre

La recreación al aire libre ha incrementado su popularidad en los últimos tiempos, especialmente en Latinoamérica. Pero, los lugares al aire libre donde se realizan este tipo de actividades están siendo afectados en forma creciente por la falta de un manejo adecuado para la minimización de impactos. La falta de planificación para la realización de estas y otras actividades turísticas también afecta, es aquí donde cobra importancia la figura del guía del turismo.

Por una parte, la recreación implica la realización de una actividad que conlleva la experiencia vivida por una persona y que ofrece ciertos beneficios esperados, por otro lado, la recreación al aire libre consiste en aquella actividad que se realiza en ambientes abiertos y generalmente se realiza en ámbitos de la naturaleza.

Las actividades recreativas se clasifican según el elemento en el cual se realizan:

- Agua:** las actividades que se pueden desarrollar en el agua (ríos, lagos, lagunas o mar) son buceo, pesca, *rafting*, *kayak*, observación de cetáceos, esquí acuático, *surf*, *kite-surfing*, etc.
- Tierra:** bajo esta categoría se clasifican las actividades que se realizan en cuevas, montañas o valles; por ejemplo: montañismo, *rápel*, observación de aves, cabalgatas, escalada, ciclismo, espeleísmo, caminata, orientación, cañonismo, correr a campo traviesa y campismo, etc.
- Aire:** las actividades recreativas aéreas se realizan en la atmósfera o, en otras palabras, en el aire sin tocar tierra. Por ejemplo: vuelo en globo

aerostático, vuelo en ala delta, vuelo en ultraligero, parapente, paracaidismo, etc.

Ahora bien, toda actividad recreativa al aire libre genera impactos en el medioambiente en el que se desarrolla. Dichos impactos pueden ser positivos o negativos, esto por lo general se presenta cuando no existe una planificación y organización adecuadas para el desarrollo de dichas actividades. Por ello, es importante tomar medidas necesarias para causar el menor impacto posible al momento de desarrollar las actividades recreativas al aire libre.

Destacando algunos de los impactos negativos que pueden presentarse, estos pueden ser de acuerdo con los siguientes aspectos:

- Impactos en el ambiente natural.
- Impactos en el ambiente social.
- Impactos en el ambiente administrativo.
- Impactos en el ambiente cultural.

Para minimizar los impactos negativos del desarrollo de estas actividades existen dos formas:

1. Las acciones que se hagan para prevenir los impactos: aquellas que se planean y se llevan a cabo antes de realizar la actividad.
2. Las acciones reactivas que buscan resolver los impactos de una actividad y sus consecuencias después de que esta se ha realizado.



Asimismo, le invito a que revise la PPT: "[Impactos de las actividades al aire libre y programa de interpretación ambiental](#)", para que pueda comprender cuáles son los impactos que pueden ocasionar las actividades al aire libre.

9.5.3. Elaboración del programa de interpretación

Según (Tilden, 2007), es la actividad educativa que tiene la meta de revelar significados y relaciones mediante el uso de objetos originales, experiencia de primera mano y por un medio ilustrativo, más que por la simple comunicación de información.

Es necesario que un guía de turismo sepa la forma adecuada, los pasos y el proceso que debe seguirse para armar un programa de interpretación, ya que, como hemos dicho antes, es la forma adecuada de planificar este tipo de actividades sin que se afecten los recursos naturales propios de la zona. Con base en esta definición, el mismo autor plantea los principios de la interpretación como:

- Cualquier interpretación que no logre relacionar de alguna manera lo que se está mostrando o describiendo con algún aspecto de la personalidad o experiencia del visitante será estéril.
- La información, como tal, no es interpretación. La interpretación es revelación basada en información.
- La interpretación es un arte, que combina muchas artes, sin importar si el material es: científico, histórico o arquitectónico.
- El objetivo central de la interpretación no es instruir, es provocar.
- La interpretación debe buscar la presentación del todo, más que de las partes.
- La interpretación dirigida a niños (hasta los 12 años) no debe ser una versión diluida de la de adultos, sino seguir un enfoque totalmente diferente.

Algunas recomendaciones que hace otro autor, Ham (1992), a los guías de turismo para la interpretación ambiental son:

- Sea amigable.
- Use verbos activos: mire, observe, piense.
- Enseñe la causa y el efecto de lo que muestra.
- Emplee superlativos, para exagerar los ejemplos.

- Relacione información científica con historias humanas, etc.

Hay algunos aspectos que se deben tener en cuenta para elaborar el programa de interpretación, entre ellos están los que se describen a continuación:

- Relevancia:** debe ser significativa y personal. Para que sea significativa, debe lograr conectar lo que el guía está diciendo con algo que el ecoturista sepa, esto se logra a través de ejemplos. Para que sea personal, debe comunicarse algo que no solo sea de interés, sino que también sea de importancia para los ecoturistas. La interpretación tendrá mayor impacto cuando incluya cuestiones que afecten o se relacionen con la salud, bienestar, etc.
- Organizada:** se refiere a que debe presentarse en forma fácil de seguir, que lleva lógica en lo que se describe, lleva a la audiencia de la mano y no brinca de información en información sin ningún hilo conductor. Según estudios científicos, el número de conceptos o pedazos de información que la mente humana puede recordar es de cinco.
- Tema del programa:** para que la interpretación tenga una temática, debe desarrollarse alrededor de una sola idea central, El tema no es lo mismo que el tópico. La diferencia principal es que el tópico, es la materia de una charla, por ejemplo, los árboles. En cambio, el tema es el mensaje o la idea principal que el guía quiere comunicar a su audiencia, por ejemplo, "cuidar los árboles significa aire limpio para su familia".

La diferencia clave de la interpretación es la historia, las presentaciones del guía deben ser historias que tengan un principio, un final y casi siempre un mensaje o una moraleja.

Cualquier programa de interpretación o de sendero interpretativo, ya sea ambiental, cultural o histórico, tiene que incluir los principios y las cualidades descritas antes.

Los programas de interpretación deben de constar de tres etapas:

- Preparación.

- Presentación.
- Evaluación.



Para conocer mejor estos aspectos, revise la PPT: "[Impactos de las actividades al aire libre y programa de interpretación ambiental](#)" para que pueda comprender mejor qué pasos se siguen en la elaboración de un programa de interpretación.

Recuerde que el docente tutor de esta materia, está dispuesto a atender sus dudas e inquietudes. Puede contactarlo a través de los medios de comunicación dispuestos por la universidad, así también, puede revisar los horarios de tutorías establecidos para una comunicación más directa.

Apreciado estudiante, culminada esta unidad, en donde hemos estudiado temas interesantes y que ayudarán en su formación como guía de turismo, le animo a que desarrolle las actividades de aprendizaje recomendadas y la autoevaluación, para que pueda mejorar sus conocimientos y hacer una especie de evaluación de todo lo aprendido hasta ahora. Asimismo, le solicito que revise la planificación de la actividad de aprendizaje calificada, que está en la tabla de las páginas siguientes. También puede revisar en el plan docente.



Actividades de aprendizaje recomendadas

Continuemos con el aprendizaje mediante su participación en la actividad que se describe a continuación.

1. Desarrolle una búsqueda en *Internet* sobre el documento jurídico internacional de la Convención para la protección del patrimonio mundial, cultural y natural emitido por la Unesco, o, busque en la página oficial de este organismo.
2. Visite la plataforma del [Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades](#), en donde se presenta el curso de Atención al turismo con discapacidad, para que pueda analizar cómo se está

considerando la atención a este grupo y qué debe tener en cuenta el guía de turismo.

3. Analice el artículo científico sobre: [Técnicas de interpretación para la gestión turística en los recorridos de ciudad: el caso de la ciudad de Camagüey](#), para que pueda mejorar el aprendizaje sobre el tema, técnicas de guiaje y conducción de grupos.
4. Observe la PPT: "[Manejo de grupos de ecoturistas](#)", para que comprenda mejor los temas estudiados en esta semana.
5. Revise el siguiente video sobre "[Conducción de grupos turísticos](#)", que reforzará el tema de conducción de grupos de ecoturistas, luego realice un breve resumen destacando lo más importante.
6. Revise los anuncios académicos, que se presentan en la plataforma.
7. Participe en la clase síncrona, prepare algunas preguntas e inquietudes sobre los temas estudiados en la semana.
8. Una vez que ha finalizado la unidad, mida sus conocimientos sobre los contenidos estudiados mediante la autoevaluación 11 de la guía virtualizada.
 - Estimado estudiante, le animo a desarrollarla para reforzar lo aprendido.



[Autoevaluación 11](#)

Seleccione la opción correcta.

1. Una de las reglas que debe seguir el guía es no crear infelicidad, a qué se refiere:
 - a. A crear únicamente necesidades que se puedan satisfacer.
 - b. Ofrecer cualquier tipo de necesidad al turista.
 - c. Ofrecer incluso aquellos servicios, que no está seguro de que se puedan ofertar.



2. Las reglas de oro que el guía de ruta debe seguir son algunas, una de las más importantes es:

- a. Esperar a que alguno de los integrantes del grupo le haga una pregunta.
- b. No dar informaciones en desorden.
- c. Mantenerse en silencio durante los traslados.



3. La UNESCO, en el año 1972 adopta la protección del patrimonio mundial, cuando se habla de patrimonio a se refiere a que es una denominación únicamente otorgada a atractivos culturales.



- a. Verdadero.
- b. Falso.



4. El objetivo que debe perseguir el guía, cuando en el grupo se encuentra una persona con discapacidad es: lograr la integración con todos los que conforman el grupo de turistas.



- a. Verdadero.
- b. Falso.



5. Complete lo siguiente:

- a. Lo que el guía debe tener en cuenta cuando desarrolla su trabajo con un grupo en donde se encuentra una persona con discapacidad es actuar con naturalidad, _____ y _____.



6. Complete lo siguiente:

- a. Existen algunas diferencias entre ecoturistas y turistas naturales, algunas de ellas son: amantes de la naturaleza y les gusta estar en contacto con la _____.

7. Como se define a los guías naturalistas:

- a. Persona que conduce a otras personas durante un tiempo limitado en una excursión a un área natural.
- b. Persona técnica y humanamente capacitada para desarrollar una visita turística con un grupo a un atractivo de cualquier índole.
- c. Persona capacitada para desarrollar visita a atractivos culturales.



8. ¿Cuáles son las actividades recreativas, según el elemento en el cual se realizan?

- a. Agua y tierra.
- b. Agua y aire.
- c. Agua, tierra y aire.

9. Para elaborar un programa de interpretación se deben tener en cuenta algunos aspectos, dos de los más relevantes son:
Información completa.

- a. Verdadero.
- b. Falso.

10. Los programas de interpretación tienen tres etapas, éstas son:
Preparación, desarrollo y despedida.

- a. Verdadero.
- b. Falso.

[Ir al solucionario](#)



Semana 14

Unidad 10. Desarrollo de los procesos de asistencia y guía

Estimados estudiantes, con esta unidad estamos finalizando el estudio de este segundo bimestre. Le invito a que con el mismo ánimo que iniciamos culminemos este proceso para lograr alcanzar las competencias que nos hemos planteado al iniciar este proceso, a través del resultado de aprendizaje.

El objetivo de esta unidad es que esté en la capacidad de elaborar algunas formas que son parte del trabajo del guía, así como gestionar los medios que se necesitan para el desarrollo del servicio turístico de la guianza.

10.1. Esquemas operativos

En cualquier servicio turístico, el éxito también radica en la planificación y coordinación previa de cada servicio prestado, por una parte, se debe preparar la información para armar el guion y demás temas teóricos que hicieran falta, y, por otro lado, es necesario que se cree un soporte; sea este físico o digital, en el que pueda sustentar toda la información de tipo operativo que corresponde al viaje. Este soporte se lo conoce como esquema operativo.

El esquema operativo es la síntesis exacta del programa de viaje detallado por día. La información de mayor relevancia que se debe colocar en el esquema operativo es la siguiente:

- Carreteras que se van a utilizar.
- Kilómetros que se van a recorrer.
- Horarios que se deben cumplir.
- Itinerario que se va a seguir.
- Paradas previstas.

- Fronteras que se cruzarán.
- Puntos de interés, de los que hay que hablar.
- Día de la semana, tiendas abiertas, tráfico, etc.
- Las fechas, caravanas, fiestas nacionales.
- Salidas y entradas de autopistas, así como puntos de referencia.
- Pensión alimenticia.
- Visitas incluidas.
- Hoteles y restaurantes: peculiaridades, accesos, etc.



La cabecera es una síntesis del esquema operativo; aquí se deben hacer constar los siguientes datos:

- Día de viaje (día uno, día dos, etc.).
- Día de la semana (lunes, martes, etc.).
- Fecha (3/01/2015).
- Etapa (quiere decir la ruta a seguir Loja – Malacatos – Vilcabamba).
- Distancias en kilómetros (35 km).
- Tiempo estimado de recorrido para recorrer esas distancias (40 min.).
- Total, en kilómetros de toda la etapa (45 km).
- Régimen alimenticio (bebida incluida).

El cuerpo, en este caso, se debe ordenar la información en columnas y la misma debe ir en el siguiente orden:

- Carreteras.
- Kilómetros.
- Horarios.
- Neto (tiempos netos).
- Explicaciones.
- Observaciones.



Para que conozca en qué consiste concretamente este esquema, le solicito que revise el [anexo 1. Modelo de esquema operativo](#), en el que se presenta un ejemplo claro de este esquema, sus componentes y la forma adecuada de prepararlo.

10.2. Transfer de entrada

Como ya se definió en apartados anteriores, un *transfer* es un traslado y consiste en movilizar al cliente – turista de un lugar a otro, este traslado se da normalmente entre las terminales de transportes y los establecimientos. La importancia de los *transfers* radica en dar soporte logístico a los turistas, por ello es necesario tener en cuenta los siguientes factores:

- Datos del vuelo / autobús.
- Nombre de la compañía de transporte.
- ¿A qué terminal llega?
- Hora de llegada.
- Si incluye el servicio de maleteros.
- Hotel al que va a llegar.

Al igual que otros servicios turísticos, los *transfers* necesitan un guion. A continuación, se detalla en la tabla un ejemplo de ello:

Tabla 5
Guión transfer

Bienvenida	Trayecto	Generalidades / presentación de la ciudad	Información práctica	Hotel
A la ciudad	Duración estimada (tiempo, distancia)	Clima y previsiones meteorológicas	Tipo de transporte que existen en el destino	Servicios que ofrece el hotel
En nombre del organizador del evento, si procede		Habitantes	Opciones de actividades complementarias	Lugares próximos
En nombre del conductor	Descripción de por dónde vamos a pasar antes de llegar al hotel	División política	Horarios de atención de museos, cines, teatros, etc.	Puntos de información turística cercanos
En nombre propio		Flora y fauna destacada	Recomendaciones de restaurantes, bares, etc.	
		Gastronomía: platos típicos, restaurantes y horarios de atención		

Nota. Tomado de *Guía Didáctica Técnicas de Guiar* (p.135), por Bustamante, N., 2017, Loja: Ediloja.

10.3. Tarea del guía antes del viaje

El guía de turismo debe cumplir con algunas tareas antes de desarrollar algún viaje con un grupo de turistas, yendo desde tareas básicas de planificación y repaso, hasta tareas complejas que definirán el éxito de su trabajo.



Se enlistan a modo de resumen las principales tareas que debe realizar el guía antes de salir de viaje:

- Lea detenidamente el folleto.
- Compare mapas y planos.
- Elabore el esquema operativo.
- Proveerse de los teléfonos necesarios que le puedan ser de ayuda.
- Comprar y consultar guías de viaje.
- Preparar el guion.
- Prepare con detalle el programa de visitas y excursiones.
- Elabore las hojas de venta, inscripción y etiquetas numeradas.
- Recoja la documentación de la agencia y verifíquela.
- Realice los contactos necesarios con guías locales u otros servicios que serán utilizados.
- Localice en los mapas y planos los hoteles y restaurantes que serán usados.
- Llame a los hoteles y restaurantes para reservar y preparar los servicios.
- Calcular la cantidad de moneda extranjera que necesitará.
- Prever el material necesario.
- Seleccione la música y los DVD para el viaje.
- Prepare la bolsa o maletín del guía y su equipaje.
- Repase sus intervenciones.



10.4. Preparación del programa de opcionales

Este tipo de visitas, como su nombre lo indica, no son de obligatorio cumplimiento, están dispuestas opcionalmente para aquellos turistas, que deseen desarrollarlas.

El concepto de excusiones opcionales engloba tres ideas importantes:

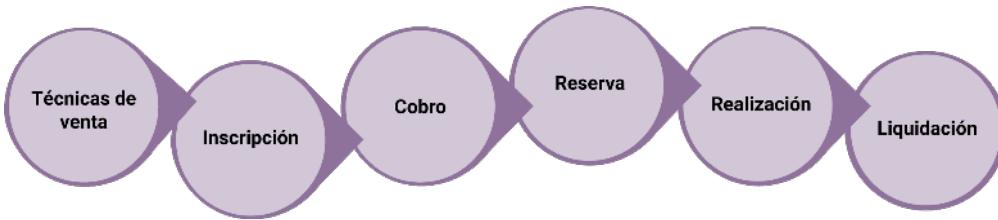
- Son totalmente voluntarias, los turistas no están obligados a realizarlas.
- Su precio no está incluido en el paquete turístico, por ello en caso de adquirirlas esto requerirá un pago adicional.
- Hay que planificar una alternativa para los que no participarán.

El hecho de que los turistas decidan o no realizar los programas opcionales, dependerá en gran medida de cuán atractivos sean, por ello es muy importante su adecuada planificación y coordinación.

Dentro de este apartado se pueden desarrollar otras acciones que se desprenden del hecho de que el turista elija desarrollar los programas opcionales, por ello se presentan a continuación en la figura:

Figura 22

Pasos para la venta de programasopcionales



Nota. Tomado de *Guía Didáctica Técnicas de Guiar* (p. 136), por Bustamante, N., 2017, Ediloja.

Estimado estudiante, le invito a revisar en la bibliografía complementaria o en internet, para que investigue un poco más sobre el apartado que acabamos de estudiar.

10.5. Compras y comisiones

Uno de los principales atractivos cuando se viaja, sin lugar a duda, son las compras. Casi todos los turistas se sienten atraídos por comprar los objetos que son propios del lugar, como, por ejemplo: postales, camisetas, licor típico, artesanías, dulces típicos, etc.

La función del guía de turismo en este apartado es asegurar que los productos que se muestran y expenden a los turistas sean adecuados y que los costos sean los del mercado, que los turistas no se sientan engañados ni estafados.

Por eso es recomendable que el guía previamente visite los sitios de expendio de productos típicos o artesanales y prevea que los costos sean los del mercado, con ello tendrá la información necesaria y adecuada para poder transmitirla al grupo y de esta manera direccionar a los turistas a los lugares adecuados para la compra de souvenirs.

10.6. La presentación y despedida

La primera impresión es la que cuenta, como dice el dicho; sin embargo, en el trabajo de un guía de turismo la última impresión cuenta igual que la primera, es allí donde radica la importancia de la presentación y la despedida, mismas que se deben desarrollar con el mismo entusiasmo, a pesar de que la última se presente luego de haber desarrollado el itinerario y del cansancio que el guía sentirá en esos momentos.

Las etapas de este apartado se presentan a continuación en la figura que sigue:

Figura 23

Pasos para la presentación y despedida



Nota. Tomado de *Guía Didáctica Técnicas de Guiar* (p. 137), por Bustamante, N., 2017, Ediloja.

10.7. Procedimiento de llegada y salida de hoteles

Existen dos posibilidades: *Check-in* (medios de transporte – hotel) y *Check-out* (hotel – medio de transporte); las cuales se describen a continuación:

10.7.1. Check-in

Se refieren a las acciones que el guía de turismo debe tener en cuenta al momento de desarrollar un proceso de *check-in*.

Cuando llegue al hotel, el guía debe seguir los siguientes pasos:

- Llamar con anterioridad a los hoteles para verificar datos importantes como: número y tipo de habitaciones requeridas, enterarse de cambios, etc.
- Especificar si precisa de horarios específicos para comidas como desayunos y cenas.
- Tener identificadas las habitaciones con la ayuda de símbolos.
- Identificar el lugar más adecuado para detener el autobús a la llegada al hotel.
- Ubicar en un lugar adecuado al grupo mientras se realiza el *check-in*.
- Asignar las habitaciones en la lista de habitaciones preparada con anterioridad.
- Averiguar y mostrar la ubicación de los restaurantes.
- Informarse e informar las características que posee cada habitación asignada.
- Concretar el *wakw-up call*, llamado despertador.

10.7.2. Check-out

Así como para el ingreso, para el proceso de salida de huéspedes del hotel, conocido como *check-out*, el guía debe considerar algunas funciones, para lograr que el servicio se cierre con éxito, las cuales se describen a continuación:

- Prevea su llegada al hotel para recoger a los turistas con la suficiente anticipación, y si va a pasar por varios hoteles recogiendo turistas, aumente el rango de anticipación, capaz de que prevé posibles inconvenientes en la ruta y traslados.

- Verificar que las cuentas de los clientes estén canceladas y todos los consumos hayan sido cargados de forma correcta.
- Antes de abandonar el hotel, se debe verificar que todos los turistas hayan devuelto las llaves y que las habitaciones hayan sido revisadas por el personal de ama de llaves.
- Tenga previsto controlar el equipaje de cada turista, revise y compruebe que cada uno tenga su equipaje completo antes de subir al autobús.
- Si es posible, etiquetar el equipaje de cada pasajero, caso contrario, cuéntelo y memorice colores para que al llegar a la terminal sepa cuál equipaje le pertenece a cada pasajero.



10.8. Tarea del guía durante el viaje

Durante el viaje, el guía actúa como coordinador y previsor, realizando las gestiones necesarias para que el itinerario se cumpla según lo previsto.

Algunas de las tareas del guía durante el viaje se han explicado a lo largo de las unidades de la guía didáctica; sin embargo, seguido se presenta un listado con las actividades generales:

- Llegar a la terminal con la debida anticipación, dependiendo de la hora de arribo de los turistas.
- Localiza el autobús y presenta al conductor.
- Organiza el espacio y el material para el *check-in*.
- Realiza el *check-in*.
- Explica el itinerario del día.
- Realiza el conteo de los integrantes del grupo, y lo verifica a lo largo del viaje.
- Menciona las normas a seguir durante el viaje.
- Presta atención, asistencia, brinda información, orientación, y guía a cada uno de los turistas que conforman el grupo.
- Mantiene siempre su actitud cortés, amable y de servicio hacia el turista.

10.9. Tarea del guía después del viaje

Cuando el viaje turístico haya finalizado, el guía realiza las siguientes tareas, las mismas se describen a continuación:

- Evalúa el servicio realizado.
- Realiza el informe de viaje.
- Hace la liquidación del viaje.
- Clasifica y archiva toda la documentación.
- Actualiza las explicaciones, en las que sea necesario y que haya verificado en el viaje que han presentado cambios.
- Aportar al organizador del viaje: sugerencias, quejas y reclamos.
- Actualizar constantemente los conocimientos técnicos como guía, la información de los guiones y lo que le permita incrementar su profesionalidad.



Antes de finalizar, le recomiendo que revise el [anexo 2. Modelo de guion para una visita turística](#); de este modo, podrá ver un ejemplo concreto, sobre cómo armar el guion adecuadamente para las presentaciones del guía de turismo.

Felicidades, estimado estudiante, ha culminado el estudio de todas las unidades de la asignatura, al igual que en ocasiones anteriores, le invito a realizar las últimas actividades de aprendizaje sugeridas y la autoevaluación final para que verifique el avance de lo aprendido. Así mismo, recuerdo que en esta semana tenemos planificada una actividad calificada que es el cuestionario en línea 2, por favor revise su planificación en el plan docente. De igual forma, esta semana inicia el plazo para desarrollar la tarea, le animo a que planifique adecuadamente su tiempo y dedique el necesario a realizarla.





Actividades de aprendizaje recomendadas



Es hora de reforzar los conocimientos adquiridos resolviendo las siguientes actividades:

1. Revise el [anexo 1. Modelo de esquema operativo](#), para que comprenda mejor de qué trata este tema.
2. Busque información en Internet, sobre el programa Local Guides de Google, le invito a investigar de qué se trata y cómo puede formar parte de este. De considerarlo apropiado, suscríbase y forme parte activa de esta interesante herramienta, con la que puede ayudar a viajeros que comparten este interés y puede interactuar subiendo fotos, comentarios, etc. De los lugares que visitó.
3. Revise el [anexo 2. Modelo de guion para una visita turística](#), esto le permitirá complementar lo estudiado en esta unidad. Trate de armar un guion de algún lugar de su preferencia, basándose en este modelo.

Nota: por favor, complete la actividad en un cuaderno o documento Word.

4. Revise los anuncios académicos, que se presentan en la plataforma.
5. Participe en la clase síncrona, en donde se explicarán los temas más relevantes que se estudian en esta semana.
6. Mida sus conocimientos y la adquisición de competencias sobre los contenidos estudiados mediante la autoevaluación 12 de la guía virtualizada.
 - Estimado estudiante, le invito a desarrollar esta actividad, para reforzar lo aprendido en esta unidad.



Autoevaluación 12

Lea atentamente cada enunciado y responda según corresponda.



1. Complete lo siguiente:

- a. Un esquema operativo es la síntesis exacta del programa de viaje _____.

2. Complete la siguiente premisa:

- a. Un transfer de entrada consiste en movilizar al cliente desde la terminal de llegada hasta su lugar de estadía brindando el soporte _____.

3. El guía tiene algunas tareas que cumplir antes de salir de viaje, una de ellas es:

- a. Desarrollar la visita guiada.
b. Preparar el guion.
c. Realizar el informe sobre el itinerario realizado.

4. Complete lo siguiente:

- a. El concepto de excursiones opcionales engloba tres ideas importantes: su precio no está incluido en el paquete y debe haber alternativas para los que no deseen tomarlas y _____.

5. ¿Cuál es la función del guía en los procesos de compras de souvenirs o recuerdos?

- a. Persuadirlos para que adquieran un producto que es de interés del guía.
b. Convencer a los turistas para que adquieran algo que es de interés de la localidad a la cual están visitando.



c. Asegurar que los productos que se muestran y expenden a los turistas sean adecuados y con precios justos.

6. En el trabajo del guía tanto la primera impresión, como la despedida tienen la misma importancia, en el desarrollo de su trabajo.

- a. Verdadero.
- b. Falso.

7. Complete lo siguiente:

a. Uno de los pasos que sigue el guía en el proceso de *check-in* es asignar las habitaciones según _____ de _____.

8. ¿Cuál es uno de los pasos que sigue el guía en el proceso de *check-out*?

- a. Prever su llegada al hotel para recoger a los turistas con la suficiente anticipación.
- b. Asignar las habitaciones en la lista de habitaciones.
- c. Averiguar y mostrar la ubicación de los restaurantes.

9. ¿Cuál es una de las tareas del guía durante el viaje?

- a. Realiza el *check-out*.
- b. Menciona las normas a seguir durante el viaje.
- c. Etiqueta el equipaje de los turistas.

10. Complete lo siguiente:

a. Una de las tareas del guía después del viaje consiste en que realiza el _____ de _____.

[Ir al solucionario](#)



Semana 15

Actividades finales del bimestre

Estimado estudiante, le animo a desarrollar las actividades de aprendizaje recomendadas; en este caso, las mismas le ayudarán a estudiar de forma adecuada los contenidos estudiados en este bimestre. También, en esta semana vence el plazo para la realización de la tarea, por favor, no olvide desarrollar esta actividad que es calificada.

Por favor, para los estudiantes que por alguna razón no pudieron asistir a la actividad síncrona, planificada para este bimestre, que fue la video-colaboración, les recomiendo participar en la actividad suplementaria que es un foro, cuya planificación se expone en la tabla abajo expuesta, esta actividad está habilitada las dos últimas semanas del bimestre.



Actividades de aprendizaje recomendadas

Es hora de reforzar los conocimientos adquiridos resolviendo las siguientes actividades.

1. Elabore una tabla resumen sobre las actividades calificadas abordadas en este bimestre que pueda servirle de repaso para la evaluación bimestral.

Nota: por favor, complete la actividad en un cuaderno o documento Word.

2. Revise las unidades 6, 7 y 8, que han sido estudiadas a lo largo del segundo bimestre, como preparación para las evaluaciones bimestrales. Incluidas las presentaciones de *PowerPoint* (PPT) usadas en este bimestre.
3. Revise los anuncios académicos, que se presentan en la plataforma.



4. Participe en la clase síncrona, en donde se recordarán los primeros temas estudiados en este segundo bimestre, como proceso de preparación para la evaluación bimestral.

Contenidos, recursos y actividades de aprendizaje recomendadas



Semana 16

Actividades finales del bimestre

Estimados estudiantes, al finalizar esta semana estará rindiendo la evaluación correspondiente al primer bimestre, por ello le invito a seguir las actividades de aprendizaje recomendadas, para que pueda avanzar con el estudio de los contenidos de este bimestre. De igual forma, esta semana vence el plazo de la actividad suplementaria, por favor, si usted es aplicante a esta actividad, le invito a que la desarrolle.



Actividades de aprendizaje recomendadas

1. Revise las unidades 9 y 10, que han sido estudiadas a lo largo del segundo bimestre, como preparación para las evaluaciones bimestrales. Incluidas las presentaciones de *PowerPoint* (PPT) usadas en este bimestre.
2. Revise los anuncios académicos, que se presentan en la plataforma.
3. Participe en la clase síncrona, en donde se recordarán los temas finales estudiados en este segundo bimestre, como proceso de preparación para la evaluación bimestral.





4. Autoevaluaciones

Autoevaluación 1

Pregunta	Respuesta	Retroalimentación
1	a	Uno de los tipos de turismo en el que se requiere la presencia de un guía es el turismo cultural.
2	b	Una de las modalidades de turismo en las que no se requiere necesariamente de la presencia de un guía es el turismo gastronómico.
3	Un evento	El turismo de evento conocido como Turismo MICE por sus siglas en inglés, es aquel en donde la principal motivación del visitante gira en torno a un evento.
4	a	El guía de turismo puede tener dos tipos de clientes: visitantes y clientes.
5	b	La diferencia entre turista y excursionista radica en que, el primero pernocta al menos una noche en el destino.
6	Código ético mundial para el turismo	Al hablar de deontología profesional nos referimos a los diferentes aspectos que permiten plantear el marco referencial del desarrollo de las actividades turísticas, por ejemplo, el Código Ético Mundial para el Turismo.
7	a	El código ético mundial para el turismo contiene diez principios.
8	b	El código ético mundial para el turismo, fue aprobado en 1999 por la Asamblea General de la Organización Mundial de Turismo.
9	Seis	Dentro del código ético del turismo, existe un artículo que se relaciona con el guía de turismo este es el número seis.
10	a	Los indígenas, fueron considerados los primeros guías de turismo.

[Ir a la autoevaluación](#)

Autoevaluación 2

Pregunta	Respuesta	Retroalimentación
1	a	Las figuras de guía existen en el Ecuador son tres: guía local, guía nacional y guía nacional especializado.
2	El check-in y el check-out.	La diferencia que existe entre el guía transferista y el receptivo, radica en que el guía receptivo además de apoyar en el servicio de transfer, ayuda al turista en los procesos de ingreso y salida como es: el check-in y el check-out.
3	c	El ámbito de actuación de un guía local es una ciudad.
4	Un paquete o programa turístico.	El guía de ruta es el responsable de llevar a cabo el desarrollo de: un paquete o programa turístico.
5	a	El guía de montaña es aquel que acompaña a los turistas por áreas naturales protegidas o no, pueden ser páramos, baja montaña o alta montaña.
6	b	La característica que debe primar en el guía de patrimonio es el manejo de idiomas.
7	b	Los personales Shoppers, representan a la figura del guía en la que toma el lugar de un asesor, para lograr que la compra del cliente sea de su entera satisfacción, pueden comprar productos de diversa índole.
8	El aprovechamiento del ocio en las vacaciones del turista	Los animadores turísticos no son guías de turismo, son mediadores en la intercomunicación y el aprovechamiento del ocio en las vacaciones del turista.
9	El folklore, la cultura y la identidad del lugar	Los animadores culturales, se diferencian de los folkloristas, ya que estos pueden preparar actividades de animación generales, en cambio, los folkloristas preparan sus intervenciones partiendo de aspectos como: el folklore, la cultura y la identidad del lugar.
10	Estudiantes	Quiénes generalmente realizan la función de azafatas en tierra son: estudiantes.

[Ir a la autoevaluación](#)

Autoevaluación 3

Pregunta	Respuesta	Retroalimentación
1	c	Dos de las cuatro funciones que posee el guía de turismo son: orientación y conducción.
2	b	La diferencia entre los viajes de incentivo y los de familiarización, está en que los de incentivo son un premio por el trabajo realizado y los de familiarización consisten en conocer previamente el destino antes de la visita con los turistas.
3	a	Los viajes de inspección surgen a partir de los viajes de incentivo
4	b	Los viajes privados consisten en un servicio exclusivo con acompañamiento personalizado, que generalmente suelen usar personas que viajan solas, prensa, etc.
5	Información turística de la localidad	El servicio de <i>Hospitality desk</i> , lo brindan los hoteles con la finalidad de brindar un servicio especial con: información turística de la localidad.
6	Confortables	Las visitas en autocar se consideran las más confortables.
7	a	Las visitas a pie también son conocidas por una palabra técnica en idioma inglés que es: <i>walking</i>
8	a	El <i>transfer-in</i> consiste en: el traslado que se realiza desde la terminal hacia el hotel.
9	b	El <i>transfer-out</i> se trata de: llevar al turista desde el hotel hacia la terminal del transporte que haya seleccionado para retornar del destino.
10	a	Las estancias pueden darse de tres tipos: en zonas costeras, en la nieve o en ciudades

[Ir a la autoevaluación](#)

Autoevaluación 4

Pregunta	Respuesta	Retroalimentación
1	Reglamento de guianza turística para Ecuador y para régimen especial de Galápagos.	Los documentos expedidos por las leyes ecuatorianas que rigen el trabajo del guía de turismo son: Reglamento de guianza turística para Ecuador y para régimen especial de Galápagos.
2	Productos y servicios turísticos.	Catastro es el registro ordenado y codificado que identifica a la oferta turística que posee el Ecuador, enmarcado en los establecimientos que ofertan: productos y servicios turísticos.
3	c	Dentro de la normativa turística que rige las principales figuras de guías en el Ecuador, se aclara qué título como mínimo debe tener una persona para ser guía local y este es: título oficial de bachiller.
4	a	Uno de los requisitos para ser guía nacional es estar acreditado en un idioma extranjero, que según lo exige la normativa es el de B1.
5	a	Para ser guía especializado se deben aprobar los cursos pertinentes a la especialización, para el caso de Ecuador se considera los temas de: patrimonio y aventura.
6	a	Según el Reglamento de Guianza Turística, en Ecuador se considera un tour líder a la persona encargada de acompañar, gestionar y supervisar el itinerario contratado por los clientes en representación de la agencia de servicios turísticos.
7	a	Dentro de los reglamentos del guía turístico planteados por Smith (2003), se consideran: Está totalmente prohibido el uso de drogas y de alcohol.
8	c	Uno de los reglamentos que menciona Smith (2003) para el turista es: nunca se debe botar basura en los ríos.
9	Precautelar el bienestar de los turistas.	Si durante el tour no se puede cumplir con la ruta planificada por problemas climáticos, por ejemplo, la caída de un árbol por vientos fuertes. Ni el guía ni la compañía son responsables, por tanto, el tour deberá cambiarse para: precautelar el bienestar de los turistas.

Pregunta	Respuesta	Retroalimentación
10	la operación turística	<p>En la página Web de Qualitur, la información que puede consultar y que es de interés de los guías de turismo es: las Normas INENE asociadas a la operación turística</p> <p>Ir a la autoevaluación</p>



Autoevaluación 5

Pregunta	Respuesta	Retroalimentación
1	a	Se define a la circunstancia como el conjunto de factores que inciden en la prestación de un servicio turístico.
2	a	Uno de los factores que permite a los guías de turismo armar el servicio es el tiempo del que dispone esto consiste en conocer el tiempo con el que cuenta para armar de forma adecuada el servicio turístico.
3	Fase de integración	La dinámica grupal se compone de algunas fases, estas son: Fase inicial, fase de expectación, fase de contacto personal, fase de selección y fase de integración.
4	El guía	La diferencia entre los programas cerrados y los abiertos, consiste en que el programa cerrado viene dado por la agencia y el abierto se cuadra directamente con: el guía.
5	a	Los tipos de programas que podría ofrecer un guía de turismo son: visitas, circuitos y excursiones y viajes a medida.
6	a	Generalmente quien se encarga de comercializar los productos y servicios turísticos son las agencias de viajes.
7	a	La intermediación se denomina a la gestión comercial de mediación, organización y venta de servicios turísticos.
8	c	La diferencia entre una agencia de viajes mayorista y una internacional radica en que, las agencias de viajes mayoristas no venden directamente al usuario y las internacionales si lo hacen.
9	Carpetilla del cliente	Cuál es uno de los documentos que debe ser entregada por la agencia al guía de turismo: Carpetilla del cliente.
10	Cocina excepcional que justifica de por sí el viaje	Qué significa el hecho de que un establecimiento de alimentos y bebidas obtenga tres estrellas Michelin, indican una cocina excepcional que justifica de por sí el viaje.

[Ir a la autoevaluación](#)

Autoevaluación 6

Pregunta	Respuesta	Retroalimentación
1	Cualquier otro método de pago	La diferencia entre moneda y divisas radica en que la moneda es el dinero en sí, y las divisas se consideran a cualquier otro método de pago.
2	50 dólares	El monto mínimo de consumo o compra de bienes y servicios, en Ecuador, por medio del cual un turista extranjero puede aplicar al beneficio de la devolución del IVA es de: 50 dólares
3	c	Los turistas extranjeros que quieren acceder al proceso de devolución de IVA, desarrollan un proceso que incluye algunos requisitos, éstos son: facturas, anexo de solicitud descargado de la WEB del SRI, solicitud por escrito y copia del pasaporte.
4	4%	El porcentaje de los costos de una aerolínea, que comprende las tasas aeroportuarias es del 4%.
5	c	Los ingresos fronterizos terrestres, más importantes dado el número de personas que ingresan por los mismos son: Huaquillas, Rumichaca y Macará
6	b	Para el ingreso de personas extranjeras a Ecuador, por las fronteras terrestres se necesitan los siguientes documentos: tarjeta andina y cédula o pasaporte.
7	Menor o igual a 2000 dólares	El valor establecido para ingreso de mercancías que un viajero por frontera terrestre puede llevar consigo, sin que esto implique un pago de impuestos es de : 2000 dólares como máximo.
8	b	Los aeropuertos de ingreso de vuelos internacionales que posee Ecuador son: Quito y Guayaquil.
9	b	Un viajero por aeropuerto internacional, puede llevar como pertenencias personales celulares, en qué cantidad y tipo: b.Una unidad nueva y una usada.
10	a	Para la visita a Galápagos se debe hacer un proceso previo a la visita, que incluye el llenado de ciertos formularios con información del viajero.

[Ir a la autoevaluación](#)

Autoevaluación 7

Pregunta	Respuesta	Retroalimentación
1	a	Dentro de los elementos de la comunicación se encuentra el emisor, que en este caso hace referencia al guía de turismo.
2	c	En la comunicación la retroalimentación puede ser verbal y visual.
3	Distracciones	En el proceso de comunicación se pueden presentar varios problemas, el más común que suele cometerse por parte del receptor es: distracciones.
4	La audiencia	Cuando hablamos de la mirada que debe usar el guía de turismo, hacemos referencia al hecho de que es un medio de conexión entre la persona que habla y la audiencia.
5	a	Al hablar de los tipos de invasiones territoriales, se identifica la invasión que se refiere a cuando ocupamos el espacio que está fijado para otra persona.
6	b	El tema de la imagen es de vital importancia para el guía de turismo por ello debe cuidar entre otros, los siguientes aspectos con mayor importancia: su aseo personal, forma de vestir, peinado, maquillaje y el uso de joyas y accesorios.
7	Puesta en escena	Existen dos pasos básicos para aplicar al momento de hablar en público, estos son: preparación y puesta en escena.
8	b	De forma general se pueden clasificar a los escenarios en los que se mueven los diferentes tipos de guías en los siguientes: espacios abiertos y espacios cerrados.
9	b	Existe el tipo de miedo que es racional el mismo que se refiere a: situaciones adversas que pueden presentarse como el hecho de que no funcione el proyector.
10	c	El uso de la voz es importante y un truco para poder observar errores al momento de su uso se puede lograr con: grabando el discurso o intervención para poder observar fallos y rectificar.

[Ir a la autoevaluación](#)

Autoevaluación 8

Pregunta	Respuesta	Retroalimentación
1	b	Se pueden dividir los grupos de turistas por: procedencia, tamaño, vínculo y motivos de viaje.
2	Grandes y pequeños	Cuando hablamos de tamaño, los grupos pueden ser: grandes y pequeños.
3	c	Algunas de las principales motivaciones que tiene el turista para viajar son: relajación, posición social y prestigio, compañerismo, familia y amigos y autoconocimiento.
4	Exigen mucha información	Algunas de las principales características que posee el cliente preguntón son que quieren saberlo todo y exigen mucha información.
5	a	Para desarrollar una actividad lúdico-recreativa, es importante considerar los siguientes aspectos: deben ser sencillas de planificar y fáciles de realizar.
6	a	Como normas generales de atención a grupos es necesario considerar algunos aspectos, entre ellos están: conductas de liderazgo y fijar normas.
7	Cuidado de pertenencias personales	Dentro de las normas específicas de atención a grupos se encuentran: puntualidad y cuidado de pertenencias personales.
8	Revisar que todo esté en orden	Cuando hablamos de puntualidad nos referimos a que el guía debe estar antes que el resto de integrantes del grupo, para revisar que todo esté en orden.
9	a	Frente al aspecto de cambio de menú, el guía debe ser flexible, y prever con anterioridad si alguno de los integrantes necesita alguna adaptación en el menú.
10	a	Una de las normas específicas de atención a grupos, se refiere al manejo adecuado de artefactos, que consiste en, que el guía debe cuidar de que el uso y manejo de estos artefactos sea el adecuado para no causar problemas entre los integrantes del grupo.

[Ir a la autoevaluación](#)

Autoevaluación 9

Pregunta	Respuesta	Retroalimentación
1	a	Los pasos que se siguen en el proceso para iniciar una técnica de dinámica grupal son cuatro: diagnóstico, diseño, implementación y evaluación.
2	c	En la fase de inicio-formación, el tipo de técnica que se usa es la técnica de presentación.
3	Temperatura e iluminación	Dos de los factores relacionados con el ambiente en la dinámica grupal son: temperatura e iluminación.
4	Conclusiones	Las reuniones poseen tres momentos en su proceso de planificación, estos momentos son: preparación, desarrollo y conclusiones.
5	b	Generalmente los conflictos pueden ser de dos tipos: Positivos y negativos.
6	a	El conflicto tiene cinco etapas.
7	a	Para la resolución de un conflicto, el guía de turismo debe manejar algunas habilidades sociales, una de ellas es asertividad, esta se refiere a expresar nuestra opinión, respetando las opiniones de los demás, hacerlo en el momento y lugar adecuado.
8	b	Dos de las estrategias que se debe usar para resolver conflictos son compromiso y competencia.
9	Siete	Los pasos que debe seguir el guía de turismo para resolver un conflicto son siete.
10	a	Para la toma de decisiones se pueden seguir algunos pasos, éstos son: busca alternativas y elige la mejor alternativa posible.

[Ir a la autoevaluación](#)

Autoevaluación 10

Pregunta	Respuesta	Retroalimentación
1	Seguro y protegido	Los aspectos que debe priorizar el guía al momento de elegir el lugar más adecuado para empezar con su trabajo son: buscar un sitio que le permita visualizar a todo el grupo, que esté libre de ruido, seguro y protegido.
2	Izquierdo del grupo	Durante la descripción de un elemento, la ubicación correcta es delante del grupo, sobre el lado derecho o izquierdo del grupo.
3	b	La técnica de explicación de una serie de elementos o paisajes, es recomendable aplicarla cuando estamos visitando un mirador y deseamos explicar algunos elementos de todo el conjunto.
4	a	El lugar en el que debe ubicarse el guía durante los desplazamientos del grupo es siempre al frente.
5	c	Los elementos que le ayudan al guía a identificar un elemento que desea mostrar son: altura, color, forma.
6	a	El orden en la descripción de un elemento, que debe seguir el guía es: de izquierda a derecha, de arriba hacia abajo y de lo más importante o visible hasta los detalles.
7	Funcionamiento actual	La forma de ordenar el contenido cuando vamos a describir un elemento es: motivos que destaque del elemento, aspectos que destaque de su arquitectura y funcionamiento actual.
8	b	Para identificar los componentes de un elemento, se recomienda dividirlo en tres partes.
9	a	Cuando un guía de turismo está explicando un elemento, debe orientarse en función de la ubicación del grupo de turistas.
10	Sintetizar la explicación	Lo más importante cuando se explica un elemento desde el autobús es: la correcta identificación del elemento y sintetizar la explicación.

[Ir a la autoevaluación](#)

Autoevaluación 11

Pregunta	Respuesta	Retroalimentación
1	a	Una de las reglas que debe seguir el guía es no crear infelicidad, que se refiere a crear únicamente necesidades que se puedan satisfacer.
2	b	Las reglas de oro que el guía de ruta debe seguir son algunas, una de las más importantes es no dar informaciones en desorden.
3	b	La UNESCO, en el año 1972 adopta la protección del patrimonio mundial, cuando se habla de patrimonio a se refiere a que es una denominación que permite que sobre el recurso (natural o cultural) prevalezca el cuidado y protección.
4	a	El objetivo que debe perseguir el guía, cuando en el grupo se encuentra una persona con discapacidad es: lograr la integración con todos los que conforman el grupo de turistas.
5	Ser flexibles y respetar	Lo que el guía debe tener en cuenta cuando desarrolla su trabajo con un grupo en donde se encuentra una persona con discapacidad es actuar con naturalidad, ser flexibles y respetar.
6	La naturaleza	Existen algunas diferencias entre ecoturistas y turistas naturales, algunas de ellas son: amantes de la naturaleza y les gusta estar en contacto con la naturaleza.
7	a	Se define al guía naturalista como persona que conduce a otras personas durante un tiempo limitado en una excursión a un área natural.
8	c	Las actividades recreativas, según el elemento en el cual se realizan se pueden desarrollar en tres ambientes: agua, tierra y aire.
9	b	Para elaborar un programa de interpretación se deben tener en cuenta algunos aspectos, dos de los más relevantes son: organización y tema del programa.
10	b	Los programas de interpretación tienen tres etapas, éstas son: Preparación, presentación y evaluación.

[Ir a la autoevaluación](#)

Autoevaluación 12

Pregunta	Respuesta	Retroalimentación
1	Detallado por día	Un esquema operativo es la síntesis exacta del programa de viaje detallado por día.
2	Logístico necesario	Un transfer de entrada consiste en movilizar al cliente desde la terminal de llegada hasta su lugar de estadía brindando el soporte logístico necesario.
3	b	El guía tiene algunas tareas que cumplir antes de salir de viaje, una de ellas es: preparar el guión.
4	Son voluntarias	El concepto de excursiones opcionales engloba tres ideas importantes: su precio no está incluido en el paquete y debe haber alternativas para los que no deseen tomarlas y son voluntarias.
5	c	La función del guía en los procesos de compras de souvenirs o recuerdos es asegurar que los productos que se muestran y expenden a los turistas sean adecuados y con precios justos.
6	a	En el trabajo del guía tanto la primera impresión, como la despedida tienen la misma importancia, en el desarrollo de su trabajo.
7	La lista de habitaciones	Uno de los pasos que sigue el guía en el proceso de check-in es asignar las habitaciones según la lista de habitaciones.
8	a	Uno de los pasos que sigue el guía en el proceso de check-out es prever su llegada al hotel para recoger a los turistas con la suficiente anticipación.
9	b	Una de las tareas del guía durante el viaje es que menciona las normas a seguir durante el viaje.
10	Informe de viaje	Una de las tareas del guía después del viaje consiste en que realiza el informe de viaje.

[Ir a la autoevaluación](#)



5. Referencias bibliográficas

Álvaro, X. (2010). *La Guía del Guía: Manual para guías de turismo*. Manta: Imprentas y Gráficas Guevara.

Anakonda Amazon Cruises. (10 de 01 de 2017). Anakonda Amazon Cruises. Recuperado el 9 de agosto de 2017, del sitio web de Anakonda Amazon Cruises: <http://www.anakondaamazoncruises.com/es>

Arroyo, E., & Coque, M. (2016). Información y atención al visitante (Primera ed., Vol. I). (S. Ediciones Nobel, Ed.) Madrid, Madrid, España: Ediciones Paraninfo, S.A.

Benito, P. (2017). *Dinamización grupal*. Madrid: Síntesis.

Bustamante, N. (2017). *Guía Didáctica Técnicas de Guiar*. Loja: Ediloja.

Carrasco, S. (2013). Comunicación y atención al cliente en hostelería y turismo (Primera ed., Vol. I). (S. Ediciones Nobel, Ed.) Madrid, Madrid, España: Ediciones Paraninfo.

Cruise Lines International Association Spain. (10 de 01 de 2017). Cruise Lines International Association Spain. Recuperado el 09 de agosto de 2017, del sitio web de Cruise Lines International Association Spain: <https://es.cruiseexperts.org/>

Daytours4u. (27 de 04 de 2017). Daytours4u. Recuperado el 9 de agosto de 2017, del sitio web de Daytours4u: <http://www.daytours4u.com/es/>

Diario ABC. (27 de 01 de 2017). Diario ABC. Recuperado el 09 de agosto de 2017, del sitio web de Diario ABC : http://www.abc.es/viajar/nieve/abci-siete-lugares-mundo-para-disfrutar-nieve-201701261349_noticia.html



EDITORIA LISTIN DIARIO, S.A. (19 de mayo de 2008). Listin Diario. Recuperado el 30 de 07 de 2017, del sitio web de Listin Diario: <https://listindiario.com/economia/2008/05/19/59261/los-guias-turisticos-luchan-dentro-del-sector-informal.html>



Editorial La República S.A.S. (21 de 07 de 2019). La República. Obtenido de La República: <https://www.larepublica.co/consumo/los-tipos-de-turistas-que-serán-tendencia-en-2016-2353171>



Educaplay. (17 de 07 de 2019). Educaplay. Obtenido de Educaplay: https://es.educaplay.com/recursos-educativos/2102258-tipos_de_clientes.html



El Telégrafo. (28 de 11 de 2013). *El esquí: nueva alternativa de deporte aventura en Ecuador.* Recuperado el 10 de 11 de 2017, de El Telégrafo: <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/deportes/1/el-esqui-nueva-alternativa-de-deporte-aventura-en-ecuador>



El Telégrafo. (27 de 11 de 2013). Solo tres universidades se ubican en categoría A. Recuperado el 11 de 11 de 2017, de El Telégrafo: <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/sociedad/4/solo-tres-universidades-se-ubican-en-categoría-a>



Ham, S. (1992). *Interpretación ambiental: una guía práctica para gente con grandes ideas y presupuestos.* Colorado: Fulcrum Publishing/ North.

Ham, S. H. (2003). Capacitación para guías de turismo en Latinoamérica, un modelo para la formación sostenible de recursos humanos. *Estudios y perspectivas en turismo*, 24-47.

La Dolce Fruta. (26 de 02 de 2018). *La Dolce Fruta*. Obtenido de La Dolce Fruta: <http://ladolcefрутta.com>



Ministerio de Turismo del Ecuador. (2016). *Reglamento de Guianza Turística*. Quito: Lexis.



Ministerio de Turismo del Ecuador. (2016). *Reglamento de Operación e Intermediación Turística*. Quito: Lexis.



Ministerio de Turismo del Ecuador. (2018). *Reglamento General a la Ley de Turismo*. Quito: Lexis Finder.



Nadal, P. (24 de 02 de 2017). *El País*. Obtenido de El País: https://elpais.com/elpais/2017/02/23/paco_nadal/1487842570_898195.html



Organización Mundial del Turismo. (2017). *Ética y responsabilidad social*. Recuperado el 11 de 11 de 2017, de Organización Mundial del Turismo: <https://www.unwto.org/es/codigo-etico-mundial-para-el-turismo>



Picazo, C. (2014). *Los servicios turísticos de asistencia y guía* (Primera ed., Vol. I). Valle Hermoso, Madrid, España: Síntesis S.A.

Revista Diners. (08 de 05 de 2017). Revista Diners. Recuperado el 11 de 11 de 2017, de Revista Diners: http://revistadiners.com.co/viajes/45324_cuales-las-mejores-ciudadesuniversitarias-del-mundo/.

Servicio de Rentas Internas del Ecuador. (5 de 12 de 2017). *Servicio de Rentas Internas del Ecuador (SRI)*. Obtenido de Servicio de Rentas Internas del Ecuador (SRI): <https://www.sri.gob.ec/devolucion-del-iva-turistas-extranjeros>.

Servicio Nacional de Aduana del Ecuador. (21 de 02 de 2018). *Aduana del Ecuador, SENAE*. Obtenido de Aduana del Ecuador, SENAE: <https://www.aduana.gob.ec/servicio-al-ciudadano/>

Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento Organizacional*. San Diego: Pearson.



Wo Ching, A., & Rhodes, A. (2009). *Manejo y Conducción de Grupos de Ecoturistas* (Segunda ed.). México, D. F., México, México: Trillas S.A.



Unesco. (16 de 11 de 1972). *Organización de las Naciones Unidas, para la Educación, la Ciencia y la Cultura*. Obtenido de Organización de las Naciones Unidas, para la Educación, la Ciencia y la Cultura. http://portal.unesco.org/es/ev.php-URL_ID=13055&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html



Tilden, F. (2007). *Interpreting our heritage*. Estados Unidos: The University of North Carolina Press





6. Anexos

Anexo 1. Modelo de esquema operativo



Modelo de esquema operativo

Duración total:	1 Día 33.1 km.	Total km.:	43.7 km.			
Etapa:	Loja 39'	Fecha:	3 de agosto 10.6 km			
		Malacatos	Vilcabamba 16'			
Vías						
Vías	Itinerario	km	Tiempo	Neto	Explicaciones	Observaciones
E-682	Loja		7h00		Hora de salida	Se recoge a los pasajeros en el hotel
		19 km.	7h23			
E-682	Rumishitana		23'	40 min.	Iglesia de Rumishitana	Visita a la iglesia y fotos
		9.5 km.	8h03			
E-682	Landangui		7'	1 hora	Comida típica Lojana	Desayuno
		4.6 km.	9h10			
E-682	Malacatos		6'	2 horas	Visita a la Iglesia de Malacatos y su plaza	Fotografía
		2.4 km.	11h16			
E-682	La casa del bizcochuelo		13'	30 min.	Dulces típicos	Compra de dulces y bizcochuelos
		8.7 km.	11h59			
E-682	Vilcabamba			5 horas	Visita a la parroquia	Fotografía
				16h59		Almuerzo
						Postres típicos
						Compra de artesanías

Elaborado por: Estefanía Sánchez Cevallos, PhD.Docente de la Universidad Técnica Particular de Loja – Carrera de Turismo Fecha de elaboración: 5 de agosto de 2019.

Anexo 2. Modelo de guion para una visita turística

Ruta de las iglesias del casco urbano de Loja



Tipo de ruta:

- **Urbana religiosa**

La ruta se desarrollará en la ciudad de Loja, capital de la provincia de Loja, situada en la región sur del Ecuador. Cuenta con una temperatura que oscila entre los 16 y 17 grados centígrados, el clima es templado ecuatorial-subhúmedo.

El recorrido se realizará por el casco urbano de la ciudad, con un tiempo estimado de dos horas y media. Esta guianza está planificada para 16 personas, ya que tenemos que movilizarnos en caminata por la ciudad.

Recomendaciones para el turista

Recomendamos a los turistas que, durante el recorrido, deberán utilizar zapatos cómodos debido a que realizaremos caminata durante el recorrido, a su vez, deberán utilizar protector solar, gafas, y gorra por precaución en caso de que el tiempo de recorrido nos acompañe con sol.

Deberán analizar el clima, si está la mañana soleada, con lo recomendado anteriormente, por lo contrario, si la mañana está fría, deberían ir con una chompa para evitar frío y resfrios.

Introducción:

La presente ruta tiene como objetivo dar a conocer en la ciudad un poco del turismo religioso, con el fin de que nuestros visitantes se sientan más acogidos a la misma.

Nos hemos enfocado en una ruta de iglesias católicas dentro del casco urbano de la ciudad de Loja. Este recorrido se realizará desde las 10 a. m. hasta las 12 pm, teniendo como punto de partida la Iglesia San Sebastián y culminando en la Iglesia del valle. El mismo que se realizará caminando, ya que las iglesias más representativas se encuentran cerca, esto ayudará a evitar el estrés del tráfico en los turistas. Para hacer la última visita, que es la Iglesia del valle, tomamos una buseta que nos llevará hasta dicho lugar.

Atractivos:

- **Iglesia San Sebastián**

Calles: Mercadillo “entre” Bernardo Valdivieso y Simón Bolívar.

- **Iglesia Santo Domingo**

Calles: Rocafuerte “entre” Bernardo Valdivieso y Simón Bolívar.

- **Iglesia Madre de las Conceptas**

Calles: 10 de agosto “entre” José Joaquín de Olmedo y Bernardo de Valdivieso.

- **Iglesia Catedral**

Calles: Bernardo Valdivieso “entre” 10 de agosto y José Antonio Eguiguren.

- **Iglesia San Francisco**

Calles: Cristóbal Colón “entre” Bernardo Valdivieso y Simón Bolívar.

- **Iglesia el Valle**

Lugar: Plaza central del valle.

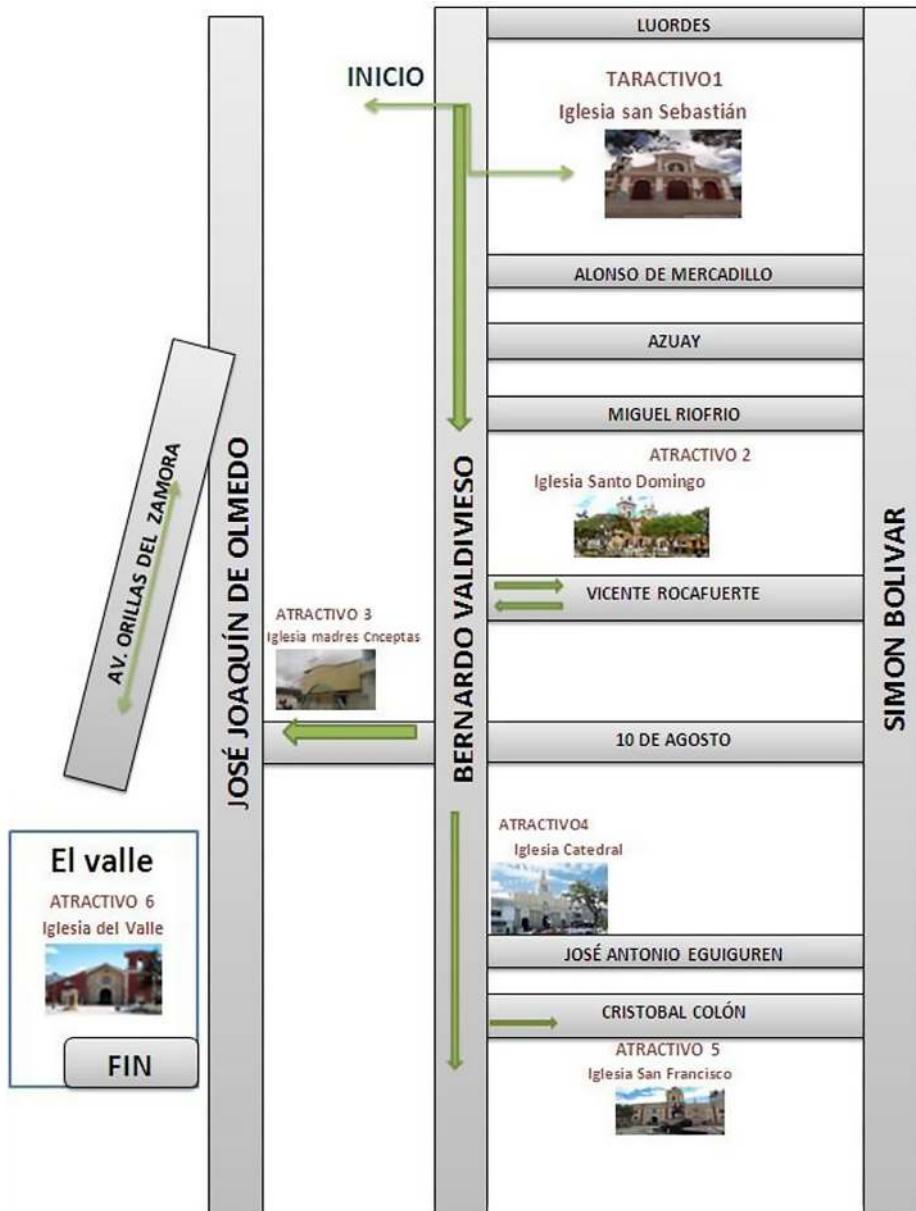
Descripción para llegar al punto de partida

Los turistas que lleguen en transporte aéreo al aeropuerto ciudad de Catamayo, ubicado en el cantón Catamayo, deberán tomar un taxi de los cuales se encuentran en los estacionamientos del mismo aeropuerto, al mismo que le pedirán que los dirija a la ciudad de Loja hasta la terminal, o que a su vez si se les puede facilitar de dirigirse a la plaza de San Sebastián

que es el punto de encuentro, o de la terminal tomar otro taxi que los dirija hacia la plaza.

En caso de los turistas que lleguen a la terminal en transporte terrestre, tomar en las afueras del mismo un taxi y pedir que los dirija hacia la plaza de San Sebastián, que será el punto de encuentro.

Mapa de ubicación y recorrido de la ruta de las iglesias del casco urbano de Loja



Guion:

Buenos días, señores turistas, mi nombre es Carlos Quimbita, a mi derecha Manuel Luzuriaga, José Renato Sarango y Stalin Pineda, el día de hoy nosotros seremos los encargados de brindarles el recorrido por las emblemáticas iglesias de la ciudad de Loja, este recorrido lo realizaremos a pie por lo que les sugiero llevar consigo bebidas hidratantes, si en algún momento del recorrido surge una interrogante no duden en hacernoslas llegar; sin más que decir les damos la bienvenida a la ciudad de Loja. Comencemos.

Como punto de partida en nuestro recorrido tenemos la **plaza de San Sebastián**, aquí se proclamó la Independencia de la Corona Española, el 18 de noviembre de 1820. Otorgando un aire tradicional y místico muy concurrido. Rodeada de construcciones de estilo antiguo, con amplios portales, balcones de madera tallados y aleros bajos, en el centro de la plaza se levanta una torre de 32 metros de altura, en cuya cumbre se encuentra un reloj de cuatro esferas y en su base se encuentra cuatro relieves que indican los hechos más sobresalientes en la historia de Loja: desde las Paltas y Bracamoros, la Gobernación de Mainas y Yaguarzongo, la Independencia de Loja el 18 de noviembre de 1820 y finalmente el Gobierno Federal de Loja. La torre es un hito arquitectónico muy representativo de los lojanos. Uno de los lugares que más resalta en la plaza es la Iglesia San Sebastián, que fue construida en el año de 1650, en honor a la Virgen Santísima Inmaculada de Lourdes, consta de tres naves, un retablo en cada una de ellas. Entre lo más representativo de la iglesia se encuentra la imagen de San Sebastián y el retablo mayor que contiene elementos góticos, pináculos y arcos en crucería.

Figura 1

Iglesia de San Sebastián



Nota. Tomado de *Loja, la capital musical de Ecuador* [Fotografía], , por JAAC, 2019. [Saltaconmigo](#). CC BY 4.0.

Continuaremos con nuestro recorrido caminando por la calle Bernardo Valdivieso, llegando a la Rocafuerte, nos dirigimos a la Iglesia **Santo Domingo**, la misma que se encuentra en la Rocafuerte entre Bernardo y Bolívar. Esta iglesia, desde su inicio en 1557, fue fundada por Santo Domingo de Guzmán. Su construcción se demoró 43 años, gracias a limosnas, gastos y censos, por Juan de Alderete. En su interior se venera la imagen de la Virgen del Rosario, que fue traída desde Sevilla en el año de 1550. También se encuentra la imagen del Cristo Crucificado, que se presume es una obra del indígena quiteño “Caspicara”. Poseen una abundante decoración plástica con pinturas de gran formato que, a manera de frescos, y con un singular gusto barroco debido exclusivamente al pincel de Fray Enrique Mideros, este fraile pintó también las iglesias de Ibarra, Latacunga y Baños. En la Iglesia de Santo Domingo existe una pequeña cripta a los pies de la imagen del Rosario, donde descansan los restos de los fundadores y hombres ilustres de la ciudad de Loja, Juan de Salinas Loyola. Junto a la Iglesia de Santo Domingo está la plazoleta y el monumento a Manuel Carrión Pinzano.

Figura 2

Iglesia de Santo Domingo



Nota. FOTOGRAFÍA POR CARLOS QUIMBITA

Continuamos por dicha calle Bernardo Valdivieso hasta llegar a la calle 10 de agosto, tomamos esta calle y llegaremos a nuestra siguiente parada que es la Iglesia de las **Madres Conceptas**; esta iglesia se construyó a partir del 28 de agosto de 1596 con donaciones de Monseñor Solís, Juan de Alderete y los presbíteros Martín Hernández, Andrés Ruíz, Cristóbal de Oregón, Juan Velázquez y Rafael Alarcón. Se narra que el terreno fue comprado a Manuel Gaspar y las monjas Conceptas, fundadoras, fueron Ana e Isabel Orozco. Dentro de su convento se guardan joyas artísticas de gran valía que datan de tiempos de la iniciación de la conquista española. En cuanto a sus imágenes, en el convento de las Madres Conceptas se guardan verdaderas obras de arte, las cuales se encuentran sigilosamente custodiadas por el valor histórico que tienen. Entre una de sus tantas reliquias se encuentra el Cristo del Milagro del año de 1760; esta imagen fue tallada en madera de cedro y donada por Mariano de la Piedra.

Figura 3

Iglesia Madre de las Conceptas



Nota. <http://mw2.google.com/mw-panoramio/photos/medium/27045019.jpg>

Una vez explicado esto, regresaremos por la calle 10 de agosto hasta retomar la calle Bernardo Valdivieso, llegando a la iglesia **La Catedral**.

Construida desde un inicio frente a la plaza principal de Loja, en 1890, es considerada como una de las iglesias más grandes del Ecuador. Es de estilo ecléctico y elementos historicistas neoclásicos, el tumbado está decorado con artesanado en metal. El santuario es visitado año a año, cada septiembre, por cientos de peregrinos y fieles de la “Santísima Virgen de El Cisne”.

La primera Iglesia Matriz de la ciudad fue construida en piedra y adobe en el siglo XVI. La actual iglesia inició su construcción en 1838.

La catedral de Loja está conformada por tres naves, es de estilo semigótico y componen su fachada cuatro cuerpos rematados por una torre y su campanario. En su interior se pueden observar los coros tallados en madera, uno de los elementos más representativos, un órgano alemán traído por el monseñor José María Masiáa.

Aquí se recibe cada 20 de agosto a la imagen de la Virgen de El Cisne, que es traída en romería desde la Basílica de El Cisne, ubicada en la Parroquia del Cisne, a 70 km, de la ciudad de Loja y llega a Loja para presidir las fiestas religiosas y comerciales de septiembre, permaneciendo hasta el 1.^º de noviembre día en el cual es retornada a su lugar de veneración permanente.

La imagen de la Virgen del Cisne fue tallada por el escultor español Diego de Robles bajo la orientación del obispo Luis López Solís en 1594. Desde 1595, El Cisne es un referente de la religión católica.

Figura 4
Iglesia Catedral



Nota. http://intercentres.edu.gva.es/ieselclot/web_3ESO/mi_web_ruiz/catedral_loja.jpg

Así mismo continuamos por la calle Bernardo Valdivieso hasta la calle Colón, en la cual encontraremos nuestra siguiente parada que es la Iglesia de **San Francisco**. La estructura de la primera Iglesia de San Francisco fue construida en 1564. El corregidor Pedro Javier Valdivieso la reconstruyó después del terremoto de 1749. El edificio era y es de adobe como los demás. El convento de San Francisco de la ciudad de Loja, por tratarse de una comunidad de misioneros constituyó un punto estratégico para la evangelización tanto en la jurisdicción territorial de las Paltas y sus diversos

pueblos, como de las etnias de la Amazonía adscrita a las gobernaciones de Yaguarzongo y Mainas.

Luego de la fundación de nuestra ciudad, una parte de la comunidad de hermanos Franciscanos se radican en esta con fines de servicio a la comunidad y crean el templo de estilo renacentista y neo-griego en honor a su patrono, se mantiene hasta la actualidad conjuntamente con el monasterio de los hermanos Franciscanos.

Figura 5

Iglesia San Francisco



Nota. <https://encrypted-tbn3.gstatic.com/images?q=tbn:ANd9GcSud3NJDX0hA1wfitQQC6hTLQnfUZjVrxjFiVjPlU0ZowthGQ1rwQ>

Culminando el recorrido a pie, nos dirigimos todos a tomar la buseta que nos estará esperando en las calles Colón y Bernardo esquina. La cual nos dirigirá hasta nuestra última iglesia “El Valle” por recorrer.

Muy bien, aquí termina nuestro recorrido a pie. Ahora, por favor, reunámonos todos para tomar el vehículo que nos llevará a nuestra última parada que es la Iglesia del Valle.

Dirigiéndonos por la avenida Orillas del Zamora, llegamos a dicha Iglesia del Valle.

Señores turistas, hemos llegado a la parroquia El Valle, ahora me permito hacerles conocer la historia de la misma. Una de las principales características que tiene esta parroquia es la iglesia que se levanta en el sector, pues se podría decir que es una reliquia del arte español de los tiempos de la colonia. Esta edificación fue construida con paredes dobles, propias para soportar el paso del tiempo y los terremotos.

En los retablos del templo todavía se pueden observar imágenes esculpidas en las escuelas existenciales de Quito que ejercían su influencia hasta estas tierras lejanas.

Algunas de las figuras son muy valiosas como la de San Miguel Arcángel, el cuadro de las almas y de la Virgen Santísima.

Una de las características únicas de esta iglesia son sus torres, mismas que han sido reconstruidas con las formas originales que tenían las coloniales y que por el paso del tiempo se habían destruido.

Por la importancia de conservar esta obra arquitectónica colonial, por el año de 1960 el gobierno local ordenó que sea destruida alguna parte física o que algún cuadro o imagen sean vendidas con el fin de que el Valle guarde este aspecto tan pintoresco que tiene la parroquia.

Esta situación ha generado que las familias acudan a este sector a caminar por su plaza en un tradicional paseo de fin de semana.

Figura 6
Iglesia del Valle



Nota. <https://encrypted-tbn0.gstatic.com/images?q=tbn:ANd9GcTQPfZnWWN41xVrNkhvDOTQOSC--G-KU6cYWolVfwLckGpHmQgBBw>

Finalización de la ruta

Nos permitimos dar las gracias por participar en este recorrido, y de antemano pidiendo disculpas por algún error, y si tienen alguna duda o pregunta, pueden realizarla.

Así culmina este recorrido religioso, observando la satisfacción de los turistas. Siendo las 12 pm, y dando la hora del almuerzo, sugerimos a los turistas que podrían almorzar en el restaurante Mamá-Lola, el mismo que se encontraba a pocas cuadras de la Iglesia el valle, Proporcionando la información de la gran importancia y reconocimiento del restaurante, considerado un aporte del turismo en la ciudad. Prestando nuestro servicio de transporte y sugerencia, nos dirigimos con los turistas al restaurante Mamá-Lola.

Bibliografía

CapturLoja. (s.f.). *CapturLoja*. Recuperado el 20 de 06 de 2015, de <http://www.capturloja.com/index.php/infotur-loja/82-sitios-turisticos/77-catedral>

Ecuaventura. (s.f.). *Ecuaventura* . Recuperado el 20 de 06 de 2015, de <http://www.ecuaventura.com/ve/mostrarRegistro.php?idRegistro=28099>

travel, E. (s.f.). *Ecos travel* . Recuperado el 20 de 06 de 2015, de <http://www.ecotravel.com/ecuador/ciudades-destinos/iglesia-catedral-loja.php>

- Elaborado por:

Estefanía Sánchez Cevallos, PhD.

Docente de la Universidad Técnica Particular de Loja – Carrera de Turismo Fecha de elaboración: 05 de agosto de 2019.