



Pontificia Universidad Católica del Ecuador  
Sede Ibarra

ESCUELA DE GESTIÓN EN EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS

**INFORME FINAL DEL PROYECTO**

**TEMA:**

DISEÑO DE UN INSTRUCTIVO PARA LA BUENA GESTIÓN DE LAS PRÁCTICAS DE GUIANZA DE LOS ESTUDIANTES DE TURISMO DE LA ESCUELA DE LA GESTURH.

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:**

Ingeniería en Administración Turística

**LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:**

04 Gestión Sostenible Y Aprovechamiento De Los Recursos Naturales

**Sublínea:** Turismo, Desarrollo Y Sostenibilidad

**AUTOR/A:** Ana Paula Melendez Andrade

**ASESOR/A:** Msc. Tana Vanessa Palomeque Llerena

IBARRA, SEPTIEMBRE 2019

Ibarra, 03 de Septiembre de 2019

Msc. Tana Vanessa Palomeque Llerena

ASESOR

CERTIFICA:

Haber revisado el presente informe final de investigación, el mismo que se ajusta a las normas vigentes en la Escuela de Gestión de Empresas Turísticas y Hoteleras (GESTURH), de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ibarra (PUCESI); en consecuencia, autorizo su presentación para los fines legales pertinentes.



(f.) .....

Msc. Tana Vanessa Palomeque Llerena

C.C.: 1002137162

## PÁGINA DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

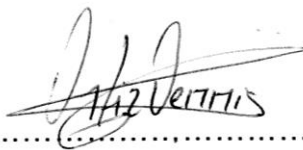
El jurado examinador, aprueba el presente informe de investigación en nombre de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ibarra (PUCESI):



(f): .....

Msc.Tana Vanessa Palomeque Llerena

C.C.: 1002137162



(f): .....

Msc. Dennis Victoria Ortiz Cumbal

C.C.: 1721686713



(f): .....

Msc. Pablo Oswaldo Alarcón Estevez

C.C.: 1001598117

## ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS

Yo Ana Paula Meléndez Andrade, declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 165 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, que manifiesta textualmente: “Se reconoce facultad de los autores y demás titulares de derechos de disponer de sus derechos o autorizar las utilidades de sus obras o prestaciones, a título gratuito u oneroso, según las condiciones que determinen. Esta facultad podrá ejercerse mediante licencias libres, abiertas y otros modelos alternativos de licenciamiento o la renuncia”.

Ibarra, 03 de Septiembre de 2019



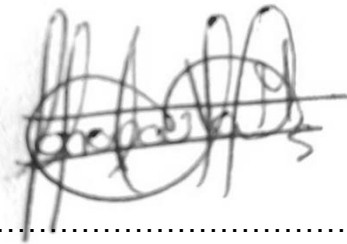
f): .....

Ana Paula Meléndez Andrade

C.C.: 100411405-2

## AUTORÍA

Yo, Ana Paula Meléndez Andrade, portador de la cédula de ciudadanía N°1004114052, declaro que la presente investigación es de total responsabilidad del autor, y eximo expresamente a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ibarra de posibles reclamos o acciones legales.



f): .....

Ana Paula Meléndez Andrade

C.C.: 100411405-2

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de titulación va dedicado a todos los estudiantes actuales y futuros estudiantes de turismo que se inclinen a ser guías de turismo, que tengan esa vocación de servir y llegar a las personas, con experiencias, conocimiento, demostrando que el turismo genera desarrollo, progreso y mejorar la vida de las personas. Tengo la convicción que los profesionales en turismo mejoraremos la realidad del turismo a nivel nacional.

Dedico a mis padres que son mi ejemplo a seguir, quienes han estado a mi lado siempre y jamás me han abandonado, sin permitir que me dé por vencida, son mi motivo de seguir adelante cosechando grandes victorias, alcanzando metas y cada día ser mejor ser humano. Han inculcado en mí, valores más humildes y han hecho de mí un ser humano valioso y una profesional con valores y ética.

A mi hija María Paz quien me acompañó el último semestre de carrera y todo el proceso de mi trabajo de titulación, es mi razón de vivir y salir adelante. Me enseñó una vida más humana y cuán importante es enseñar con amor, el amor cambia la vida de las personas.

A mis maestros quienes sembraron en mí una semilla en tierra fértil que está dando grandes frutos, porque sigan formando grandes profesionales y enseñando siempre con ese amor a su profesión.

A mí por haber sido perseverante y lograr excelencias en mi carrera universitaria, dejando siempre en alto que mi formación profesional fue en la PUCE-SI, en la escuela de la GESTURH.

## **AGRADECIMIENTO**

A mis maestros, mis amigos sinceros a quienes quiero con todo el corazón quienes me han entendido, apoyado e impulsado siempre a mejorar; Grace Domínguez, Agustín Carrión, Vanessa Palomeque, Gloria Daza y Pablo Alarcón. De corazón gracias, por tanto.

## ÍNDICE

1.- RESUMEN .....	xiii
1.1.- PALABRAS CLAVE .....	xiii
2.- ABSTRACT .....	xiv
3.- INTRODUCCIÓN: .....	xv
Objetivo General:.....	16
Objetivos Específicos: .....	16
4.- ESTADO DEL ARTE .....	16
4.1.- ¿Qué es instructivo?.....	16
4.1.2.- Objetivo de un instructivo .....	17
4.1.3.- Tipos de instructivos.....	17
4.2.- Definición de prácticas pre profesionales.....	18
4.2.1.- ¿Para qué sirven las prácticas pre profesionales? .....	19
4.2.2.- Beneficios de realizar prácticas pre profesionales: .....	19
4.3.- ¿Qué es gestión? .....	21
4.3.1.- ¿Qué son los procesos dentro de la gestión?.....	21
4.3.2.- La Gestión por procesos .....	22
4.4.- ¿Qué es un tour?.....	22
4.4.1.- Tipos de tours.....	23
4.5.- ¿Qué es guianza? .....	24
4.5.2.- Técnicas de guianza.....	25
4.5.3.- Planificación de una guianza:.....	27
4.6.- ¿Qué es un itinerario de viaje? .....	27
4.6.1.- Importancia del itinerario de viaje .....	28
4.7.- ¿Qué es un guía? .....	29

4.7.1.- ¿Quiénes fueron los primeros guías de turismo? .....	29
4.7.2.- Función general del guía de turismo.....	30
4.7.3.- Importancia del guía en un recorrido .....	30
4.7.4.- Perfil de un guía de turismo.....	31
4.7.5.- Tipos de guías.....	32
4.7.6.- El guía y el turismo sostenible .....	32
4.7.7.- El guía y el liderazgo .....	33
4.8.- Concepto de tour líder .....	33
4.8.1.- El guía acompañante.....	34
4.9.- La guianza en reglamentos nacionales.....	34
4.10.- Las prácticas pre profesionales en la ley de educación superior .....	34
4.10.1.- Modelos de prácticas pre profesionales de la carrera de turismo de la escuela de la GESTURH.....	35
4.11.- Ventajas de los viajes organizados.....	36
4.12.- Motivaciones de viaje: .....	37
5. MATERIALES Y MÉTODOS:.....	37
5.1.-POBLACIÓN/MUESTRA .....	38
5.1.1.-Tabla 1: Metodología.....	39
Autor: Ana Paula Meléndez Andrade.....	39
5.2.-INSTRUMENTOS.....	40
5.2.1.-Tabla 2: Instrumentos .....	41
Autor: Ana Paula Meléndez Andrade.....	41
6. RESULTADOS Y DISCUSIÓN:.....	42
6.1.- RESULTADOS: .....	42
6.2.-DISCUSIÓN: .....	52
6.2.1.-DIAGNÓSTICO ACTUAL .....	52

6.2.2.- MAPA DE PROCESOS .....	52
6.2.3.-POLÍTICAS Y PLAN DE INSTRUCCIÓN.....	61
6.2.7.- OBJETIVOS DEL INSTRUCTIVO: .....	69
6.2.8.-RECURSOS .....	70
6.2.9.-CAPACITACIÓN.- .....	73
6.2.10.- AUDITORÍA INTERNA .....	91
6.2.11.- GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	93
6.2.12.-REFERENCIAS NORMATIVAS .....	94
7. CONCLUSIONES .....	95
8. RECOMENDACIONES.....	96
9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	97
10.- ANEXOS.....	101
ANEXO I: Cuestionario de encuesta .....	101
ANEXO II: Cuestionario de entrevista realizada a la Msc. Gloria Daza quien realizó el rediseño de malla curricular Abril 2019 para la carrera de turismo y es la encargada de prácticas pre profesionales.....	103
ANEXO III.-Fotografías a los estudiantes de turismo de la escuela de la GESTURH completando el cuestionario de encuesta en el censo realizado ..	104
ANEXO IV.- collage de las imágenes utilizadas en el instructivo .....	105
ANEXO V: Oficio de respuesta de secretaría general sobre el número de estudiantes de turismo para la realización del censo.....	106
ANEXO VI: Informe de Urkund.....	107

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Flujograma del primer proceso de las prácticas de técnicas de manejo de grupos Estudiante – tutor de prácticas – empresa receptora .....	53
Figura 2: Proceso 2 Formalización de las prácticas pre profesionales Empresa Estudiante.....	54
Figura 3: Proceso de asentamiento de horas prácticas.....	55
Figura 4.- Organigrama de actores involucrados en las prácticas de guianza turística .....	65
Figura 1 Ejemplo de publicidad de un full day .....	85
Figura 2 Breve itinerario explicativo en publicidad de un full day.....	86
Figura 3 Ejemplo de itinerario de viaje. ....	87
Figura 4 Estudiantes de 3er nivel de turismo desarrollando la encuesta en el censo realizado.....	104
Figura 5 Estudiantes de 5to nivel de turismo desarrollando la encuesta en el censo realizado.....	104
Figura 6 Estudiantes de 9no nivel de turismo desarrollando la encuesta en el censo realizado.....	104
Figura 7 Collage de imágenes de tour líder utilizadas en el instructivo .....	105

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Metodología .....	39
Tabla 2: Instrumentos .....	41
Tabla 3.- ¿La guianza es importante?.....	42
Tabla 4.- Actividades guianza en la que se han desempeñado los estudiantes ...	43
Tabla 5.- Percepción de la guianza turística .....	44
Tabla 6.- ¿Los estudiantes guían por vocación? .....	45
Tabla 7.- Sinergia entre la asignatura de guianza de grupos y las prácticas pre profesionales .....	46
Tabla 8.- Entidades turísticas en las que los estudiantes se han desempeñado pre profesionalmente .....	47
Tabla 9.- Experiencia de guianza con diferentes segmentos de mercado.....	48
Tabla 10.- ¿La teoría recibida en las aulas se ajusta a la realidad laboral? .....	49
Tabla 11.- Aspectos del proceso de prácticas pre profesionales a mejorar.....	50
Tabla 12.- Es necesario el diseño de un instructivo para la buena gestión de prácticas pre profesionales? .....	51
Tabla 13.- Póliza de seguro viajero.....	77
Tabla 14 Especificación de contacto y reservaciones para un full day .....	87
Tabla 15 Ficha de evaluación al estudiante desempeñado como tour líder o guía acompañante .....	91

## **1.- RESUMEN**

El presente instructivo para la buena gestión de las prácticas de guianza de los estudiantes de turismo es una recopilación de técnicas, procesos, funciones, actividades, aptitudes y actitudes que el futuro profesional debe tener en cuenta al ejercer como guía de acompañamiento o tour líder. Está diseñado en base a la experiencia laboral para que el estudiante al realizar sus prácticas realice su trabajo con profesionalismo, esté orientado sobre qué hacer y cómo actuar ante diferentes situaciones, como aplicar la interpretación y manejar a su grupo. Formando una percepción real, se han tomado en cuenta artículos de leyes que rigen en el Ecuador los cuales permiten establecer límites y obligaciones en las funciones de un tour líder.

El mundo laboral en el que un profesional de turismo se desenvuelve está lleno de personas que compiten y aquellas que demuestran su competitividad, en el ámbito de los guías lo que lo va a distinguir es la calidad del servicio que prestan a sus turistas. Todos los lineamientos que conforman este instructivo permiten al estudiante de turismo ser competitivo y marcar diferencia contra su competencia laboral.

El presente instructivo va a servir como apoyo para las asignaturas de guianza turística y técnica de manejo de grupos en 4to y 5to nivel de la carrera de turismo ya que los temas a tratar en las asignaturas están intrínsecamente ligados a este documento, cabe mencionar que en este trabajo de investigación el estudiante va a encontrar el proceso de formalización para sus prácticas pre profesionales, orientándolo, dirigiéndolo y siendo un apoyo para conocer todas las acciones que debe ejecutar en todo el proceso de prácticas pre profesionales.

### **1.1.- PALABRAS CLAVE**

Prácticas pre profesionales, guianza turística, tour líder.

## **2.- ABSTRACT**

The present instruction for the good management of the guidance practices of the students of tourism is a compilation of techniques, functions, activities, aptitudes and attitudes that the future professional must consider as a guide of accompaniment or tour leader. It is designed on the basis of work experience so that the student to carry out their work with professionalism, is oriented on what to do and how to act in different situations, such as applying the interpretation and manage your group. Forming a real perception, articles of laws that govern in Ecuador have been taken into account, which allow establishing limits and obligations in the functions of a tour leader.

The world of work in which a tourism professional operates is full of people who compete and those who demonstrate their competitiveness, in the area of the guides what will distinguish it is the quality of the service they provide to their tourists.

This instruction will serve as support for the subjects of tourist guidance and group management technique in 4th and 5th level of the tourism career since the topics to be addressed in the subjects are intrinsically linked to this document, it should be mentioned that in This research work the student will find the formalization process for their pre professional practices, orienting it, directing it and being a support to know all the actions that must be carried out in the whole process of pre professional practices.

### **2.1.- KEYWORDS**

Pre professional practices, tourist guidance, tour leader.

### **3.- INTRODUCCIÓN:**

El presente trabajo de titulación, es el diseño de un instructivo para la buena gestión de las prácticas de guianza de los estudiantes de turismo de la escuela de la GESTURH de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ibarra, adaptándose al rediseño de la carrera de turismo, estableciendo procesos para formalizar la actividad de guianza tanto externa, interna y prácticas pre profesionales, así como para orientar a los estudiantes y generar un compromiso con las actividades profesionales; dándole valor a las funciones como guía en todas las etapas de un viaje, para un adecuado desenvolvimiento en la vida laboral de los estudiantes, permitiéndoles que la vida estudiantil sea muy similar a la vida profesional.

La principal motivación de esta investigación es el aporte que se puede proporcionar para la mejora de la gestión de las guanzas que llegan por oficio a la universidad, que tramitan los estudiantes para las prácticas pre profesionales, así como las guanzas internas, beneficiando de manera teórica, práctica y profesional a los estudiantes de turismo, que el diseño del instructivo direcciona e instruya a los estudiantes para un excelente desenvolvimiento como tour líder e integre a todos quienes forman parte de la gestión de una guianza.

En muchas ocasiones la teoría que se imparte en las aulas no se ajusta a la realidad laboral, considerando que la teoría impartida es la forma correcta como se deben llevar a cabo los procesos, pero existe una gran diferencia a la realidad laboral; la guianza es el área más formativa e interactiva de la carrera porque el guía es la imagen de la institución, quien comparte e interactúa con el turista en todo momento, además, es el alma de un viaje con el compromiso y la seriedad que requiere un profesional de turismo.

### **Objetivo General:**

Diseñar un instructivo de buenas prácticas para la eficiente gestión de la guianza turística ejecutada por los estudiantes de turismo de la escuela de la GESTURH.

### **Objetivos Específicos:**

1.- Identificar cual es la percepción de los estudiantes de turismo de la escuela de la GESTURH como prestadores del servicio.

2.- Analizar acerca de los procesos que se llevan a cabo actualmente en la actividad de guianza de la escuela de la GESTURH, si son los adecuados para la guianza; procesos actuales y los resultados obtenidos.

3.- Proponer lineamientos para el diseño de un instructivo como propuesta para la adecuada gestión de la guianza en la escuela de la GESTURH.

### **4.- ESTADO DEL ARTE**

El presente estado del arte es una recopilación de información y una reflexión investigativa sobre temas claves que sustentan la importancia del diseño de un instructivo para la buena gestión de las prácticas de guianza, tales como:

#### **4.1.- ¿Qué es instructivo?**

Es una serie de pasos o instrucciones establecidas, son similares a los manuales, pero mucho más completos ya que no solamente poseen información también involucra instrucciones, responsables y procesos, tomando en cuenta una perspectiva técnica es el “proceso tecnológico que especifica, organiza y desarrolla los distintos elementos de la situación de enseñanza-aprendizaje, es un instrumento que ayuda y facilita la planificación y programación de actividades” (Castillo, 2018, párr.8).

Se ajusta a las diferentes situaciones en las que vaya a ser utilizado y el tipo de actividad, se diseña para evaluar una situación de aprendizaje en esta ocasión será la práctica profesional de guianza.

#### **4.1.1.- ¿Para qué sirve un instructivo?**

Se lo utiliza con fines profesionales y para generar hábitos en la vida cotidiana, es muy útil para las prácticas de guianza de los estudiantes debido a que “Explican como elaborar algo a partir de elementos y procesos, dividiéndose en la lista de elementos o materiales requeridos y el procedimiento en sí, desarrollando las instrucciones.” (Equipo Rosa Merino,2009); involucra a todos quienes son partícipes de una actividad o proceso importantes para llegar al resultado final.

#### **4.1.2.- Objetivo de un instructivo**

En general persigue un solo objetivo, enseñar a las personas el ¿qué debo hacer? y ¿cómo se debe hacer? para lograr una acción o conseguir un resultado “es señalar al receptor la forma de planificar y de regular su forma de comportarse, dirigiéndolo, enseñándole y aconsejándole como debe ejecutar acciones específicas” (Soto,2017,párr.10).

Con un lenguaje adecuado, claro y directo, aplica el uso de conectores y numeración de las acciones ya que se adapta para quien ha sido diseñado, busca que quien lo lea se instruya, entienda los procesos adecuados y funciones establecidas para su correcto desenvolvimiento por ejemplo en los niños da muy buenos resultados el uso de imágenes.

#### **4.1.3.- Tipos de instructivos**

Al adaptarse los instructivos a las diferentes necesidades de a quienes van dirigidos existe una clasificación corta pero muy acertada de cuatro tipos de instructivos, que de acuerdo a sus características se aplican a diferentes situaciones y son: “texto instructivo textual, textual y gráfico, texto instructivo

gráfico y texto instructivo audiovisual” (Sierra,2017). Cabe diferenciar el instructivo de una normativa la cual está orientada a reglas o normas a cumplir.

#### **4.2.- Definición de prácticas pre profesionales**

Las prácticas pre profesionales son el inicio de la vida laboral de un estudiante, donde todo el conocimiento adquirido en las aulas se pone en práctica, le permiten al estudiante tener una percepción real del mundo laboral:

REGLAMENTO DE PRÁCTICA Y TITULACION DECRETO 109 /2002:

La Práctica Profesional es el proceso mediante el cual los alumnos y alumnas egresados de un Establecimiento Técnico Profesional formalizan las habilidades y conocimientos adquiridos durante su formación profesional, entendiendo como un período que posibilita validar, en un contexto laboral, los aprendizajes obtenidos en la etapa formativa. Además representa la vinculación del Establecimiento con el Mundo Empresarial.

Para un estudiante es importante llevar a la práctica todos los conocimientos que adquirió en su formación académica en la universidad, debido a que no siempre la teoría es igual a la práctica en un mundo laboral fuera de las aulas. (p.1)

Para complementar el concepto anterior en el Reglamento De Régimen Académico Del Consejo De Educación Superior, resolución No. RPCSO08-No.1112019, registro oficial N. 473, 23 de Abril 2019, título V:

Art. 53.-Las prácticas pre profesionales y pasantías en las carreras de tercer nivel son actividades de aprendizaje orientadas a la aplicación de conocimientos y/o al desarrollo de competencias profesionales. Estas prácticas se realizarán en entornos organizacionales, institucionales, empresariales, comunitarios u otros relacionados al ámbito profesional de la carrera, públicos o privados, nacionales o internacionales

Es por ello que las empresas los estudiantes si no demuestran conocimiento y habilidades necesarias se los ubica en funciones mucho más fáciles que en muchas ocasiones salen del contexto de su formación pre profesional que ocasionalmente los lleva a improvisar su labor.

#### **4.2.1.- ¿Para qué sirven las prácticas pre profesionales?**

Para los futuros profesionales que están culminando su carrera las prácticas pre profesionales son aún más importantes que la adquisición de teoría ya que les permite tener una experiencia de sus funciones laborales a las que se van a enfrentar “entrar en el campo laboral significa empezar a poner en práctica todo el conocimiento adquirido en la universidad, es una gran experiencia para acercarse y conocer cómo funcionan las dinámicas laborales” (Universia,2014).

En muchos de los casos las empresas para las que hace prácticas el estudiante se convierte en su primer empleo al salir de la universidad, todo está en el desempeño que demuestre el estudiante, así como lo pueden recomendar.

#### **4.2.2.- Beneficios de realizar prácticas pre profesionales:**

Permiten que el estudiante universitario pase de ser solo un estudiante y se desempeñe como un profesional, el salir de las aulas universitarias al campo laboral no es nada fácil porque es aquí donde se pone en práctica todo lo aprendido, en muchas ocasiones se aprende mucho más de lo académicamente impartido por la dinámica de la actividad turística y los beneficios más importantes

**Conexiones profesionales:** Los beneficios de hacer una práctica universitaria no son solo los conocimientos que se van aprendiendo y ejerciendo, sino también la gran cantidad de profesionales de nuestro mismo sector que podemos conocer, lo que puede resultar de gran utilidad. Cuanta más gente puedas llegar a conocer mientras haces las prácticas, mayores serán tus oportunidades laborales después, la información y la creación de una buena red de profesionales conocidos es vital.

Aprender la cultura empresarial: Más allá de todos los conocimientos teóricos que se reciben en las clases, los beneficios de hacer una práctica universitaria van más allá, pues introducen a todo estudiante en el mundo de los negocios, donde además de ser necesario tener una buena base teórica, es importante aprender a reaccionar rápido, a una buena toma de decisiones, y a responsabilizarse de las tareas que se llevan a cabo. De este modo, desarrollar competencias se vuelve algo mucho más sencillo que dentro de una clase, en la que el mundo real se ve como algo lejano que no nos afecta demasiado.

Adquirir nuevas competencias: Por muy buen alumno que sea uno en el ámbito teórico, siempre queda un gran recorrido por delante. Hasta que no estamos formando parte del día a día de una empresa, ni se considera importante el estudio de determinadas competencias, ni se pueden aprender de un modo tan eficaz. Los beneficios de hacer una práctica universitaria no solo tienen que ver con mejoras en nuestras habilidades, sino también en el desarrollo de otras nuevas que permiten ampliar y mejorar nuestro perfil profesional.

Compensación económica: Dejando al margen la valiosa formación que se recibe, y el punto de vista mucho más amplio y realista que se obtiene entre los beneficios de hacer una práctica universitaria, también es una cuestión a tener en cuenta la compensación económica que conllevan muchas prácticas. En la mayoría de ocasiones no se ofrece mucho dinero, pero sí son una ayuda muy bienvenida para los estudiantes, ya que además de contribuir a mejorar su economía, proporciona la satisfacción de saber que el dinero ganado ha sido con el sudor de su frente.

Posibilidad de ser contratado: Uno de los beneficios de hacer una práctica universitaria que resulta más valioso y útil, es la posibilidad de ser contratado por la empresa en la que hacemos las prácticas, tal vez no inmediatamente, pero sí en un futuro no muy lejano.

Conectando en el punto en que mencionamos el valor de las conexiones profesionales, si logramos dejar un buen sabor de boca a las personas que trabajan con nosotros y a las que son nuestros superiores durante el período de prácticas, es muy probable que se ofrezcan a mover los hilos en nuestro favor cuando la empresa busque nuevos empleados y nosotros estemos entre los candidatos. Por estos motivos, mostrar interés, entusiasmo y responsabilidad durante las prácticas, no solo puede hacer que saquemos una buena nota, sino que puede hacer nuestra búsqueda de empleo mucho más corta y efectiva. (Primerempleo, 2017).

De esta forma las prácticas pre profesionales no solo dan una percepción real al estudiante sobre el mercado laboral al que salen y permiten crear su propio círculo de amistades profesionales que dan apertura a muchas oportunidades de trabajo, he allí la importancia de realizar las prácticas profesionales de manera eficaz, eficiente y de calidad porque son la carta de presentación del nuevo profesional.

#### **4.3.- ¿Qué es gestión?**

En toda actividad la gestión representa eficacia para la planificación y orden lógico que conlleva la misma “es la acción de gestionar y administrar una actividad profesional destinado a establecer los objetivos y medios para su realización, a precisar la organización de sistemas, con el fin de elaborar la estrategia del desarrollo y a ejecutar la gestión del personal” (Vilcarromero, 2016). Este proceso conlleva al éxito de toda actividad.

##### **4.3.1.- ¿Qué son los procesos dentro de la gestión?**

Toda actividad y gestión requiere de planificación y la planificación implica procesos con sus respectivos insumos pues

Según la (Universidad de Jaén [UJAEN]):

Un proceso es un conjunto de actividades planificadas que implican la participación de un número de personas y de recursos materiales

coordinados para conseguir un objetivo previamente identificado. Se estudia la forma en que el Servicio diseña, gestiona y mejora sus procesos (acciones) para apoyar su política y estrategia y para satisfacer plenamente a sus clientes y otros grupos de interés. (párr. 1)

Sin procesos claros y establecidos no existe una gestión eficiente, de esta forma todos los actores de la actividad de guianza no pueden ejecutar sus funciones de manera clara y organizada sino improvisada y de último momento dando una percepción errónea sobre los procesos adecuados en los estudiantes que son profesionales en formación.

#### **4.3.2.- La Gestión por procesos**

Existen tipos de gestión que se acoplan a cada necesidad en este caso por procesos ayuda a definir a la actividad de guianza y sus actores, en un orden que permita entender la relación entre ellos “los problemas que puede tener una organización con sus actividades se fragmentan en problemas más pequeños y, mediante una serie de procesos adaptados a cada dificultad, se busca la solución para obtener los resultados deseados y que aporten un valor añadido” (Mestres,2014).

Además “este tipo de gestión se centra en las actividades de la organización y busca optimizarlas para sacar el máximo rendimiento además de añadir valor a los resultados.” (Mestres,2014).

Mediante un organigrama se evidencia todos los actores involucrados y la función de cada uno de ellos siendo parte de esta actividad dividida por procesos.

#### **4.4.- ¿Qué es un tour?**

Los recorridos turísticos más conocidos como tours son viajes organizados que como lo manifiesta Martínez,2016 en su módulo de operación de guianza turística:

Es el recorrido que se realiza para conocer un lugar es decir es un paseo integrado por un conjunto de personas con un plan previo, usualmente realizado por una agencia de viajes y por supuesto con la participación de un guía de turismo quien está presente durante todo el recorrido.

El guía es parte importante de un viaje organizado para direccionar las actividades, sin él el grupo de visitantes no lograron cumplir con su itinerario.

#### **4.4.1.- Tipos de tours**

Existen tipos de recorridos que se adecuan a la temática de las actividades que se va a programar en el itinerario y son:

**TOURS TEMÁTICOS:** Aquellos que se desarrollan enteramente en torno a una idea específica

**TOURS DE CIUDAD:** Son aquellos recorridos que se realizan parte a pie y parte en vehículos grandes, generalmente con la compañía de un guía, para visitar los sitios representativos de la ciudad

**TOURS DE UNA REGIÓN:** Es aquel en el cual se realiza un recorrido por una región más extensa de un país, requiere de una planeación meticulosa y generalmente se realiza a bordo de un vehículo

**TOURS AL EXTRANJERO:** Podemos identificarlos de dos modalidades, los que parten desde el lugar de origen con su guía o aquellos donde su guía se hace cargo del grupo en un punto de escala del viaje

**TOUR EN CRUCERO:** En los viajes en crucero el papel del guía es muy reducido, pues una vez a bordo, el personal del buque se encarga de todo, en este el guía es un compañero para resolver problemas y no responsable de todo. (Martinez,2016).

El guía se adapta a las diferentes actividades programadas en muchas ocasiones es el anfitrión de todo, pero en otras es solo un acompañante de viaje sumándole valor agregado a la experiencia del visitante.

#### **4.5.- ¿Qué es guianza?**

No existe una gran apertura a la definición del término guianza en la literatura, aun así, esta definición está muy cerca “es la contratación de personas con ciertas características y capacidades por un periodo de tiempo con el fin de dirigir un grupo por un recorrido que integre sitios naturales y culturales” (Narváez, 2016), el guía es el embajador entre el sitio que se visita y permite la interpretación y educación del visitante es quien realiza la guianza o guiado.

Es una actividad que requiere de planificación, conocimiento y habilidades de comunicación con los diferentes grupos de turistas que se esté dirigiendo.

##### **4.5.1- Actitud del servicio de guianza**

El servicio de guianza es un servicio completo que abarca una serie de cualidades y habilidades a más de: “Disposición, sonrisa, amabilidad, lenguaje corporal, interés por resolver todos los problemas del cliente” (Moreliarock, 2013) es por esta razón que si un guía no demuestra actitud durante el recorrido no captará el interés de los visitantes y se volvería monótono su actuar.

##### **4.5.1.1.- Importancia de la comunicación en una guianza**

La comunicación verbal y no verbal al ejecutar una guianza es importante para establecer lazos de confianza tanto entre el guía como los visitantes, ya que deben interactuar entre sí, no únicamente el guía es la persona que hará o dirá todo. Como lo confirma Camargo,2011,párr. 7:

es importante tener en cuenta aspectos en las actitudes de los guías de turismo, como: sus gestos, movimientos, su expresión corporal, sus

posturas, el tono de la voz, la elocuencia, además de otras cualidades y valores que tienen que acompañar a una persona en este cargo puesto que estas características deben adornar su personalidad y esto permite facilitar la comunicación entre los turistas y su guía.

La guianza no solo abarca información y conocimiento, también es interacción, empatía y mucha actitud por parte del guía y los visitantes.

#### **4.5.2.- Técnicas de guianza**

Al ser el un profesional requiere de técnicas durante la ejecución de la guianza estas “le permiten al guía de turismo crear estratégicas encaminadas a el manejo y cumplimiento de los objetivos de una salida. El manejo de estas técnicas” (Luzmarinabarranco,2013). Las ejecuciones de estas técnicas le dan un valor agregado a su trabajo y se adquieren con la experiencia.

Las técnicas de guianza se ejecutan de acuerdo a cada grupo y sus características:

Según Martínez, 2016 existen 5 técnicas y son:

##### 1.-Técnica aplicada a niñas y niños de 0 a 11 años

- Identificarlos por su nombre
- Informarles las reglas del tour de manera pausada, clara y precisa, así como sus consecuencias
- Ubicarlos cerca de sus padres o el encargado legal
- Recordar de acuerdo al lugar visitado el uso de equipo y protección
- Fiscalizar su comportamiento durante el recorrido

##### 2.- Técnica aplicada a adolescentes entre 12 y 17 años:

- Evaluar su comportamiento por medio de un diagnóstico rápido
- Ofrecer claramente condiciones y limitaciones del tour
- Recomendar el equipo de protección adecuado

- Motivar al joven líder del grupo a colaborar con la travesía
- Mantener al grupo unido, no atender a más de 12 visitantes por guía
- Evitar el aburrimiento con técnicas de animación
- Aplicar lapsos de descanso durante el recorrido

### 3.- Técnicas aplicadas a personas adultas entre 18 y 64 años

- Es un cliente que sabe lo que quiere, lo cual se fortalece o debilita, el guía puede trabajar con él a sus gustos, pero si es un grupo heterogéneo, solo busca discutir los temas de su interés.
- Aprende y se divierte con facilidad
- Informar con precisión sus tareas en la ejecución del tour
- Ofrecerle claridad en los servicios, ya que se molestan cuando sus expectativas no se cumplen

### 4.- Técnicas de guía aplicadas a personas de la tercera edad 65 años o más:

- Brindar información precisa del servicio comprado
- Asumir la conducta de liderazgo en la ejecución del tour
- Recordar la importancia de los tratamientos médicos
- Diagnosticar con detalle los requerimientos de los clientes
- Asumir con tolerancia, veracidad y tranquilidad las sugerencias de los turistas
- Ofrecer un servicio de calidad con distinción de etnia ni edad

### 5.- Técnicas de guía aplicada a personas con discapacidad

- Brindar un servicio con equidad
- Ubicar a los turistas de manera grupal para mejor control
- Recordar sus ubicaciones y limitaciones en la ejecución del tour
- Reportar cualquier incidente por mínimo que sea al departamento de operaciones de la empresa
- Brindar asistencia con prudencia y cortesía

- Tener presente la condición e historial clínico de los turistas y prever cualquier situación médica, estar preparado para cualquier situación de atención. (p.24-27)

Aplicar técnicas de guianza permite cumplir las expectativas de los visitantes, el poder hacer de su experiencia de viaje inolvidable depende del guía, la calidad de los servicios complementarios y sitios a visitar.

#### **4.5.3.- Planificación de una guianza:**

Antes del viaje el guía debe tener conocimientos completos sobre sus grupos, rutas, sitios a visitar y sitios alternos que podrían ser de interés de los visitantes, además es importante según Barillas (2016) las siguientes actividades.

- “Seleccionar la ruta
- Revisar documentación del turista
- Analizar el itinerario
- Proveerse de alimentos necesarios
- Informarse sobre el transporte
- Tener conocimientos de los atractivos turísticos y del área visitada.”

Si el guía improvisa su actuar en una guianza proyecta una imagen poco profesional generando inconformidad en los visitantes ya que ellos adquieren un servicio turístico de guianza para mejorar su experiencia de viaje, pero si el guía no conoce el itinerario, no ha confirmado reservas va a ser frustrante para los viajeros los cuales no van a recomendar el servicio ni mucho menos volver.

#### **4.6.- ¿Qué es un itinerario de viaje?**

Es un documento base para efectuar un viaje organizado que en la planificación del viaje ya se establece para que el turista tenga claro los sitios a visitar con anterioridad sin ir a un viaje a la aventura:

Según el sitio web (ConceptoDefinicion).

un plan o mapa donde se describe las posibles rutas o lugares por donde se va a pasar en un viaje, se usa para llegar a un destino y establecido señalado con la perspectiva de un buen tiempo de llegada, muy comúnmente en viajes vacacionales organizado con la finalidad de encontrar los lugares y sitios para descansar, las distancias de los hoteles o para estar a tiempos y hay que hacer cambio o transbordo de transportes como en escala de vuelos de aviones, trenes o buses o en barcos al atracar en las islas a las cuales visitan, tratando de llevar una relativa guía para los lugares que se desea visitar para que alcance el tiempo entre las vistas sobre todos guiadas.

Un profesional en turismo en su labor como guía no debería llevar a cabo una guianza sin un itinerario previo ya sea por planificación de él o de los visitantes.

#### **4.6.1.- Importancia del itinerario de viaje**

El itinerario de viaje es la carta que marca el camino y las actividades a realizar con tiempos específicos para cada actividad, también:

La planeación es la parte más importante del diseño del itinerario ya que se involucran activamente todos los miembros de un equipo de trabajo, para establecer las actividades y la selección tanto de los atractivos como de los componentes. Al momento de planear un itinerario de viaje, se debe de tomar en cuenta cual es el objetivo del viaje y qué tipo de experiencia se desea que se lleven los clientes, no se debe de olvidar que los itinerarios lo que ofrecen es una experiencia, y de igual manera los componentes juegan un papel muy importante, porque son los complementos y los que garantizan la calidad del servicio que se ofrece. (Administración de empresas turísticas online, 2015)

El itinerario es una herramienta que utiliza el guía para dar cumplimiento a todas las actividades programadas y confirmadas con previa reserva.

#### **4.7.- ¿Qué es un guía?**

Es aquella persona que profesionalmente se dedica a una de las especialidades del turismo, su actuar complementa la visita del turista que es parte de un viaje organizado, “es el prestador de la materia prima del turismo. La labor exige un alto grado de preparación intelectual y cultural y es del guía de quien debe derivar una satisfacción por visitar, conocer y disfrutar” (Luzmarinabarranco,2013).

Complementando este concepto “Se considera guía de turismo a persona natural que presta servicios profesionales en área de guionaje o guianza turística, cuyas funciones hacia el turista, viajero o pasajero son las de orientarlo, conducirlo, instruirlo y asistirlo durante la ejecución del servicio contratado” (Luzmarinabarranco, 2013). El servicio que realiza un guía es muy completo y le da sentido al viaje, por otro lado, de acuerdo a el libro Manual de guías de turismo se manifiesta que:

[Sic]”Un guía de turismo es la “cara” de un país, embajador de la cultura que se visita, es “portavoz” contemporáneo del eco histórico que resuena a través de la realidad presente: edificios, construcciones, tradiciones, canciones y cualquier otra manifestación actual que forma parte de los bienes tangibles e intangibles de una nación en un espacio determinado (Martinez,2012,párr.3).

El guía es un elemento importante en el turismo, su presencia da realce a muchos aspectos de cada sitio que solo con textos o letreros no se podrían transmitir, es un profesional que constantemente debe actualizarse en información y acontecimientos, es el alma del viaje.

##### **4.7.1.- ¿Quiénes fueron los primeros guías de turismo?**

Existen antecedentes de las primeras personas considerados como guías de turismo como: “los cabreros, los contrabandistas, los cazadores, y los buscadores de objetos”.(Martinez,2014) La guianza es una actividad muy antigua que desde siempre ha implicado liderazgo.

En la edad moderna Thomas Cook actúa como guía en sus viajes organizados en tren, “se parte de la necesidad de encontrar personas que conocían esta ciudad y que manejase idiomas relacionado con el perfil de cada turista visitante para que lo guiara en el trascurso de su estadía en el país” (Martinez,2014), Es por ello que no existiría actividad turística sin guianza, se considera el valor agregado de todo atractivo turístico, que necesariamente requieren de guías capacitados, preparados y académicamente competentes.

#### **4.7.2.- Función general del guía de turismo**

En la ejecución del viaje el actuar del guía implica actividades que se planifican previamente al encuentro directo con el visitante como lo son: “coordinación, recepción, asistencia, conducción, información y animación de los turistas tanto nacionales como extranjeros.” (Rock, 2013). Estas actividades como aspectos generales las cuales requieren de técnicas y de toda la disposición del guía.

##### **4.7.2.1.- Funciones específicas:**

Al formar parte de una empresa el guía debe regirse a requerimientos manejados dentro de la misma como por ejemplo: “recibe las instrucciones de la empresa, supervisa la unidad de transporte, controla periódicamente al grupo, toma decisiones, coordina los servicios” (Rock,2013).

Al ser la guianza una actividades que se completa con servicios turísticos complementarios de los cuales el guía tiene que estar pendiente sobre reservas y disponibilidad para cumplir con el itinerario y en caso de atrasarse, saber actuar para cumplir con todo lo que se le ofreció al visitante.

#### **4.7.3.- Importancia del guía en un recorrido**

Es el alma de un viaje organizado y quien hace de la visita del turista una experiencia llena de aprendizajes y lecciones de vida.

Él es quien moldea y gesta el producto turístico merced a los servicios y las condiciones que estos se realicen. El guía de turismo debe manejar desde nociones y principios de algunas áreas del conocimiento, hasta complejas técnicas, normas y profundos conceptos de aquellos temas que sean objeto de su trabajo. Este extenso saber es garantía de calidad de sus prestaciones como profesional del turismo (Luzmarinabarranco,2013,párr.3).

#### **4.7.4.- Perfil de un guía de turismo**

Un guía es aquella persona que posee cualidades, habilidades, conocimiento y vocación; el mismo debe ser:

Según (Luzmarinabarranco,2013):

- De espíritu versátil, vital, ávido de aprender, descomplicado sin importar la edad
- Dinámico, positivo, innovador capaz de proponer alternativas y ser creativo
- Sociable, compartir experiencias y disfrutar de la compañía de otros
- Recursivo, que pueda resolver situaciones puntuales con iniciativa, y criterios adecuados con seguridad, equidad, bienestar, administrando adecuadamente los recursos
- Responsable, dispuesto a asumir consecuencias de acciones emprendidas
- Servicial, con espíritu de colaborador
- Respetuoso con el entorno
- Entrenamiento de primeros auxilios (manejo de reanimación, fracturas, heridas y cerradas
- Buen estado físico
- Autodisciplina
- Información socio cultural actualizada
- Técnicas de animación
- Relaciones Publicas y Protocolo

El guía de turismo debe tener conocimiento en:

- Destino a visitar
- Historia, Arte, Geografía y Folklore del lugar a visitar
- Psicología Aplicada
- Rutas turísticas
- Primeros auxilios
- Normas varias.

#### **4.7.5.- Tipos de guías**

Como en toda actividad socio económica que es el turismo los guías dinamizan la misma, pero necesitan una especialización que los distinga unos de otros de acuerdo a sus estudios ya sea en atractivos naturales o culturales, así como actividades en específico en esos sitios, según El Reglamento De Guianza Turística Del Ecuador, acuerdo ministerial 1, registro oficial 761, 24 de mayo de 2016; Art 4, la clasificación de los guías de turismo es:

“-guía local

-guía nacional

-guía nacional especializado que se subdivide en patrimonio turístico y Aventura”  
(p.4).

Esta clasificación de 4 tipos de guías es muy general y es el ministerio de turismo es quien acredita la certificación de estos guías que en su mayoría se desempeñan en las áreas protegidas del país.

#### **4.7.6.- El guía y el turismo sostenible**

El guía debe estar a la vanguardia de las temáticas turísticas en este caso actualmente se promueve el turismo sostenible que según Ainharbe guías, 2018 “Los guías son uno de los agentes turísticos, quizás el más importante, de transmisión, valorización e interpretación del patrimonio, ya que es quien está directamente en contacto con el visitante” es muy importante la conciencia sobre el turismo sostenible y que se los transmita al visitante, es por ello que el guía

debe utilizar técnicas de interpretación para llegar a la conciencia del turista y modificar su actuar y la conciencia sobre el patrimonio natural y cultural.

#### **4.7.7.- El guía y el liderazgo**

Al estar a cargo de un grupo de personas el guía debe mostrar características y actitudes de liderazgo para poder manejar al grupo de visitantes, pues según Viveros, 2003:

Entendemos por liderazgo el correcto ejercicio del mando, que se traduce en satisfacción del grupo de trabajo y de la empresa por haber cumplido con los objetivos encomendados. El líder es el motor de la actividad que se ejerce desde el vértice del mando, inspirando y estimulando al grupo para cumplir con el trabajo encomendado.

Sin el guía los recorridos perderían la dinámica del turismo como el conjunto de actividades que realizan los visitantes en un sitio.

#### **4.8.- Concepto de tour líder**

Este tipo de guía no entra en el reglamento nacional de guianza pero es uno de los más solicitados en un viaje organizado, según el Reglamento Nacional De Guianza Turística Del Ecuador, acuerdo ministerial N. 1, registro oficial N.761, 24 de mayo de 2016, título III:

Art. 15. La 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 (p.7)

No necesita de certificación o acreditación para ejercer, pero si de un salvoconducto en el ministerio de turismo en cada viaje, siendo muy completa su labor más extensa que los guías acreditados.

#### **4.8.1.- El guía acompañante**

Al tour líder también se lo conoce como guía acompañante por que permanece junto al turista o los asiste en sus actividades, pero, además: “trabajan por un tiempo y ámbitos definidos acordados previamente. Su trabajo consiste en acompañar a los turistas que generalmente vienen solos. Su pago es por hora”, (VideoconferenciasUTPL,2013) los mismos que pueden desempeñarse de manera independiente o tener relación de dependencia con alguna agencia de viajes u operadora turística.

#### **4.9.- La guianza en reglamentos nacionales**

Se la considera un servicio que es contratado por empresas turísticas y adquirido por los visitantes, así como en el Reglamento Nacional De Guianza Turística Del Ecuador, acuerdo ministerial N. 1, registro oficial N.761, 24 de mayo de 2016:

es importante considerar que la actividad turística comprende un conjunto de diversas actividades y servicios de índole económico que se interrelacionan entre sí con el objetivo de satisfacer las necesidades e intereses tanto de los turistas como de los prestadores de servicios turísticos, en este sentido la cadena de valor del turismo incluye la prestación del servicio de guianza. (p.3)

Por otro lado, en el margen legal en el Reglamento General a la Ley de Turismo, artículo 43 literal d) se señala que, “la operación turística y que esta actividad requiere necesariamente de la prestación de los servicios de guianza turística” (p.2), esta actividad es fundamental para el turismo por ende no es un servicio que se lo debe tomar a la ligera y necesita un reglamento mucho más específico no sólo para las áreas naturales.

#### **4.10.- Las prácticas pre profesionales en la ley de educación superior**

Es importante como requisito para la obtención de un título de tercer nivel, en la Ley Orgánica de Educación Superior, LOES, decreto ejecutivo N. 97, registro oficial suplemento 53, 8 de agosto de 2017:

Art. 87.- Requisitos previos a la obtención del grado académico.- Como requisito previo a la obtención del grado académico, los y las estudiantes deberán acreditar servicios a la comunidad mediante programas, proyectos de vinculación con la sociedad, prácticas o pasantías pre profesionales con el debido acompañamiento pedagógico, en los campos de su especialidad.

Estas actividades constan formalmente como proyectos o cumplen su proceso formal y se controlan para su cumplimiento.

Se debe mencionar que las prácticas pre profesionales son tan importantes como el trabajo de titulación, que según el Reglamento De Régimen Académico Consejo De Educación Superior, resolución del consejo de educación superior N. 51, registro oficial edición especial N. 854, 25 de enero de 2017:

Art. 29.- Campos de formación de la educación superior de tercer nivel, de grado.- En este nivel, los campos de formación se organizarán de la siguiente manera:

2. Praxis profesional.- Integra conocimientos teóricos-metodológicos y técnico- instrumentales de la formación profesional e incluye las prácticas pre profesionales, los sistemas de supervisión y sistematización de las mismas.

#### **4.10.1.- Modelos de prácticas pre profesionales de la carrera de turismo de la escuela de la GESTURH**

En el rediseño de malla curricular de la carrera de turismo, el título a obtener es una licenciatura, con una duración de 8 semestres además en el documento Rediseño 2019 carrera de turismo PUCE-SI manifiesta que:

En el ámbito del turismo, al ser la práctica uno de los factores determinantes de la idoneidad profesional es indispensable proveer a los estudiantes de espacios controlados adecuados para la generación de experiencia en el campo del turismo.

El Reglamento de Régimen Académico no contempla la especificidad ni las necesidades de las carreras de esta índole por lo que se ha debido adaptar el modelo de prácticas pre profesionales a estas disposiciones. Es así que como requisito de graduación los estudiantes deberán acreditar la realización de 480 horas de prácticas (p.55)

Siendo así 160 horas clase de guianza turística para complementar con la práctica, las prácticas pre profesionales tienen la misma importancia que haber aprobado una asignatura ya que es requisito para poderse graduar.

#### **4.11.- Ventajas de los viajes organizados**

El formar parte de un viaje organizado da una experiencia segura y muy satisfactoria al visitante, deja de lado la incertidumbre o la aventura sobre los destinos a visitar, pues hay ciertas ventajas relevantes ante el realizar un viaje por cuenta propia que como lo manifiesta el blog de viajes Reembolsing, 2017 son:

**Ahorro de tiempo.** Cuando organizas un viaje siempre pierdes tiempo planeando sitios qué visitar, rutas que escoger, lugares donde comer... Sin embargo, al contratar un viaje organizado podrás disponer de ese tiempo sin tener que preocuparte de planear cada segundo. No te preocuparás por problemas como tener que reservar hotel a última hora o los imprevistos surgidos en caso de tener que cancelar una reserva.

**Seguro de viaje.** Normalmente en los paquetes de los viajes organizados viene incluido un seguro médico y de asistencia en viaje, con lo cual estaremos más tranquilos por si pasa cualquier cosa.

**Presencia de un guía turístico.** Al viajar con un guía tendrás la oportunidad de estar permanentemente asistido en el viaje. Será alguien que te asesorará sobre los lugares que visitas y, además, en países donde se hablan idiomas desconocidos, te ayudará a comunicarte sin problemas. (párr. 2-5).

El guía turístico es parte de un viaje organizado que asiste permanentemente a los turistas en todo lo que requieran.

#### **4.12.- Motivaciones de viaje:**

Constituyen la principal razón por la que se movilizan los turistas, “se presentan en la mayoría de los casos por motivos individuales, familiares, viajes de exploración, de formación, especialmente por estudiantes, religiosos, trabajadores, políticos, escritores e intelectuales.” (Buenas Tareas, 2013) El turismo moviliza personas no solo por ocio y esparcimiento sino también por motivos particulares que dependen de cada persona.

### **5. MATERIALES Y MÉTODOS:**

Para el presente trabajo de investigación se utilizan los siguientes métodos de investigación:

Los métodos se dividen de acuerdo a la necesidad de cada objetivo específico planteado; en el primer objetivo que es: Identificar cual es la percepción de los estudiantes de turismo de la escuela de la GESTURH como prestadores del servicio, se utiliza el método cualitativo porque se va a trabajar con percepciones de los estudiantes, para determinar sus opiniones respecto a las ejecuciones anteriores de las guanzas como experiencia de cada uno, tomando en cuenta aspectos como su actuar desde la planificación de las guanzas, durante la ejecución y la retroalimentación de la misma.

En el segundo objetivo: Analizar acerca de los procesos que se llevan a cabo actualmente en la actividad de guianza de la escuela de la GESTURH, si son los adecuados para la guianza; procesos establecidos en el nuevo pensum académico del rediseño de la carrera de turismo. Se utiliza el método analítico - sintético porque mediante un diagnóstico se va a conocer cuáles son los procesos

actuales, llegando a conclusiones para así plantear propuestas y determinar si son los adecuados que se evidencian en el diseño del instructivo de buenas prácticas.

En el tercer objetivo: Proponer lineamientos para el diseño de un instructivo como propuesta para la adecuada gestión de la guianza en la escuela de la GESTURH. Se utiliza el método inductivo para obtener la generalidad que sería la buena gestión de la guianza partiendo de los procesos utilizados y todos quienes intervienen, que en conjunto permiten que las guanzas se lleven a cabo. Como se manifiesta en la tabla 1.

### **5.1.-POBLACIÓN/MUESTRA**

De acuerdo a las necesidades de la presente investigación se parte de una población finita que son los estudiantes de turismo, que cumplen con las siguientes características: estudiar en la PUCE-SI, ser estudiantes de la carrera de turismo, haber recibido la cátedra de guianza de grupos y haber sido guía en alguna guianza de carácter externo.

De acuerdo a los registros existentes se realiza un censo a los 96 estudiantes que cumplen con estas características, que en el actual periodo académico siguen siendo estudiantes de la carrera y los datos se obtienen de secretaría general de la universidad.

### 5.1.1.-Tabla 1: Metodología

Diseño metodológico por cada fase de análisis de la investigación del diseño de un instructivo para la buena gestión de las prácticas de los estudiantes de turismo de la escuela de la GESTURH

Objetivos	Unidad de análisis	Metodología	Técnica	Instrumento
1.- Identificar cual es la percepción de los estudiantes de turismo de la escuela de GESTURH como prestadores del servicio.	Percepción de los estudiantes de turismo de la GESTURH	Fase 1. Identificación de la percepción de los estudiantes de turismo sobre las prácticas de guianza internas como externas	Encuestas	Aplicación de cuestionarios
2.- Analizar acerca de los procesos que se llevan a cabo actualmente en la actividad de guianza de la escuela de la GESTURH, si son los adecuados para la guianza; procesos actuales y los resultados obtenidos.	los procesos que se llevan a cabo con el rediseño de malla curricular en la actividad de guianza	Fase 2. Análisis de procesos que se llevan a cabo en una guianza, todos los actores involucrados	Entrevista	Cuestionario de entrevista
3.- Proponer lineamientos para el diseño de un instructivo como propuesta para la adecuada gestión de la guianza en la escuela de la GESTURH.	lineamientos para el diseño de un instructivo	Fase 3. Propuesta de lineamientos adecuados para la buena gestión en las etapas del viaje, en base a los resultados de la fase 1 y 2	Información documentada	En base a análisis de resultados acorde alrediseño de la carrera de turismo

Autor: Ana Paula Meléndez Andrade

Fuente: Objetivos del plan de titulación

## 5.2.-INSTRUMENTOS

De acuerdo a la Tabla 2: La percepción de los estudiantes de turismo sobre las guías realizadas internamente en la universidad, o por petición de oficinas de empresas externas, así como las prácticas pre profesionales realizadas por los mismos, se la identifica mediante encuestas aplicadas a todos los estudiantes de turismo de la escuela de la GESTURH debido a que la propuesta del diseño de un instructivo para la buena gestión de las prácticas de guía beneficia a todos los estudiantes de la escuela así como los futuros estudiantes de turismo.

El análisis a cerca de los procesos de gestión de guía se lleva a cabo mediante una entrevista a la docente encargada de las prácticas de los estudiantes de turismo, la Msc. Gloria Daza, la misma que rediseño la malla curricular de la carrera de turismo Abril 2019, para elaborar flujogramas de procesos que permitan al estudiante conocer el proceso de formalización de prácticas pre profesionales que pertenecen a la cátedra técnicas y manejos de grupos, constituyéndose como una cátedra integradora acompañada de 40 horas prácticas.

Finalmente, los lineamientos para el diseño de un instructivo como propuesta para la adecuada gestión de la guía en la escuela de la GESTURH se los propone en base a los resultados obtenidos de la fase uno y dos, logrando que la propuesta se adapte a las necesidades de todos los actores involucrados en esta actividad y al rediseño de malla curricular.

### 5.2.1.-Tabla 2: Instrumentos

Diseño metodológico por cada fase de análisis de la investigación del diseño de un instructivo para la buena gestión de las prácticas de los estudiantes de turismo de la escuela de la GESTURH

Objetivos	Indicadores	Variables	Instrumentos
1.- Identificar cual es la percepción de los estudiantes de turismo de la escuela de GESTURH como prestadores del servicio.	Estudiantes de turismo	experiencia laboral, empresas en las que se desempeñaron	Encuesta
2.- Analizar acerca de los procesos que se llevan a cabo actualmente en la actividad de guianza de la escuela de la GESTURH, si son los adecuados para la guianza; procesos actuales y los resultados obtenidos	Procesos	Procesos planteados, seguimiento, método de evaluación, código ético, normas establecidas	Entrevista
3.- Proponer lineamientos para el diseño de un instructivo como propuesta para la adecuada gestión de la guianza en la escuela de la GESTURH.	Lineamientos adecuados	Flujogramas, funciones, actividades, competencias, código ético del tour líder, derechos y prohibiciones.	Resultados estadísticos

Autor: Ana Paula Meléndez Andrade

Fuente: Objetivos del plan de titulación

## 6. RESULTADOS Y DISCUSIÓN:

### 6.1.- RESULTADOS:

Los resultados obtenidos del censo a los estudiantes de la carrera de turismo de la escuela de la GESTURH en cuanto a la percepción de los estudiantes como experiencias pasadas de trámites en prácticas pre profesionales los cuales tienen mucho en común con los procesos planteados en el rediseño de la malla curricular de la carrera de turismo, así como la realización de las mismas y funciones desarrolladas, se pueden destacar los siguientes aspectos:

#### 6.1.1.-Pregunta 1.-

Considera usted que dentro del turismo: ¿La guianza es importante?

**Tabla 3.- ¿La guianza es importante?**

	Frecuencia	Porcentaje
Si	96	100%
No	0	0%
TOTAL	96	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los estudiantes de turismo de la escuela de la GESTURH, periodo académico: agosto 2018 - enero 2019

Autora: Ana Paula Meléndez.

#### **Análisis de la tabla 3:**

Para todos los estudiantes de la carrera de turismo de la escuela de la GESTURH la guianza es importante dentro del turismo, siendo una actividad que le da valor agregado a las visitas de los turistas a diferentes sitios o atractivos turísticos.

### 6.1.2.-Pregunta 2.-

Anteriormente se ha desempeñado como guía en actividades como:

**Tabla 4.- Actividades guianza en la que se han desempeñado los estudiantes**

	Frecuencia	Porcentaje
G. Internas	38	39.58%
G. Externas	16	16.67%
Prácticas pre profesionales	42	43.75%
TOTAL	96	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los estudiantes de turismo de la escuela de la GESTURH, periodo académico: agosto 2018 - enero 2019

Autora: Ana Paula Meléndez.

#### **Análisis de la tabla 4:**

En su mayoría los estudiantes de turismo se han desempeñado como guías al realizar sus prácticas profesionales, pero además en guanzas internas como parte de la asignatura guianza de grupos.

La cátedra debe ir acompañada de una parte práctica y le de realismo al ejercicio profesional. Desempeñándose así en las prácticas pre profesionales de guianza turística que en semestres posteriores se complementa con la asignatura técnicas y manejo de grupos.

### 6.1.3.-Pregunta 3.-

¿Cuál es su percepción al ser parte de estas guanzas?

**Tabla 5.- Percepción de la guianza turística**

	Frecuencia	Porcentaje
Buena	82	85%
Mala	14	15%
TOTAL	96	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los estudiantes de turismo de la escuela de la GESTURH, periodo académico: agosto 2018 - enero 2019  
Autora: Ana Paula Meléndez.

#### **Análisis de la tabla 5:**

En su mayoría, el 85% de los estudiantes de turismo consideran su experiencia en actividades de guianza como buena por las siguientes razones: aporta al desarrollo profesional, se mejora la expresión y la comunicación, existe aprendizaje mutuo, complementa la teoría impartida en clases, existe interacción con las personas, se transmite conocimiento, se desarrolla inteligencia social, requiere de preparación y permite que el estudiante determine su perfil profesional. Para los estudiantes cuya percepción es mala se debe a que no les toman importancia y se les dificulta manejar grupos.

#### 6.1.4.-Pregunta 4.-

¿Le gusta guiar?

**Tabla 6.- ¿Los estudiantes guían por vocación?**

	Frecuencia	Porcentaje
Si	80	83%
No	16	17%
TOTAL	96	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los estudiantes de turismo de la escuela de la GESTURH, periodo académico: agosto 2018 - enero 2019

Autora: Ana Paula Meléndez.

#### **Análisis de tabla 6:**

A la mayoría de estudiantes de turismo les gusta guiar, definen su perfil profesional de acuerdo a su vocación de servicio, aptitudes y habilidades que les permita manejar al grupo, llegar a los turistas, tener conocimiento amplio de los sitios a visitar, planificar rutas y calcular tiempo; así como otros estudiantes prefieren agencias de viajes entre otras áreas de turismo. Son 80 estudiantes que se puede incentivar a especializarse como guías. Se debe tener en cuenta que la especialización del estudiante en cualquier ámbito del turismo es cuestión de vocación.

### 6.1.5.-Pregunta 5.-

¿En la cátedra de guianza de grupos empezó su desempeño como guía de turismo?

**Tabla 7.- Sinergia entre la asignatura de guianza de grupos y las prácticas pre profesionales**

	Frecuencia	Porcentaje
Si	65	68%
No	31	32%
TOTAL	96	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los estudiantes de turismo de la escuela de la GESTURH, periodo académico: agosto 2018 - enero 2019

Autora: Ana Paula Meléndez.

#### **Análisis tabla 7:**

En tercer nivel los estudiantes reciben la asignatura de guianza de grupos, que representa el inicio de sus prácticas profesionales y sus actividades como futuros profesionales, el 32% ya había tenido experiencias previas como guías, mientras que el 68%, la mayoría, gracias a tan importante asignatura se desempeñaron como guías, sumando también horas de vinculación. En esta asignatura se les imparten las pautas adecuadas para ejercer una guianza, además del compromiso que requiere el estar a cargo de turistas ya que su seguridad e integridad física depende del guía de turismo.

### 6.1.6.-Pregunta 6.-

¿En qué entidad turística usted realizó sus prácticas de guianza de grupos y conducción de tours?

**Tabla 8.- Entidades turísticas en las que los estudiantes se han desempeñado pre profesionalmente**

	Frecuencia	Porcentaje
área protegida	27	28.13%
Atractivo turístico cultural	42	43.75%
Fundación turística	8	8.33%
Agencias de viajes	19	19.79%
TOTAL	96	100.00%

Fuente: Encuestas aplicadas a los estudiantes de turismo de la escuela de la GESTURH, periodo académico: agosto 2018 - enero 2019  
Autora: Ana Paula Meléndez.

#### **Análisis tabla 8:**

En su mayoría los estudiantes de turismo se desempeñaron como guías fue en sus prácticas pre profesionales en un atractivo turístico cultural seguido de un área protegida, el guía debe tener dominio de conocimiento tanto de lo natural como lo cultural, adecuándose a los sitios de visita programados con el grupo de turistas.

### 6.1.7.-Pregunta 7.-

¿Con qué segmento de mercado se desempeñó?

**Tabla 9.- Experiencia de guianza con diferentes segmentos de mercado**

	Frecuencia	Porcentaje
Niños	12	13%
Adultos	31	32%
Estudiantes	45	47%
Adultos Mayores	8	8%
TOTAL	96	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los estudiantes de turismo de la escuela de la GESTURH, periodo académico: agosto 2018 - enero 2019

Autora: Ana Paula Meléndez.

#### **Análisis de la tabla 9:**

A estudiantes de turismo es más factible asignarles guanzas con adultos, ya que la guianza no requiere terminología técnica o conocimientos avanzados, es algo más subjetivo y experiencial, los estudiantes son quienes realizan salidas de campo como herramienta de aprendizaje, de primaria y secundaria con ellos se busca generar una conciencia de conservación.

### 6.1.8.-Pregunta 8.-

¿Considera que las teorías impartidas en su carrera pre profesional se ajustan a la práctica?

**Tabla 10.- ¿La teoría recibida en las aulas se ajusta a la realidad laboral?**

	Frecuencia	Porcentaje
Si	66	69%
No	30	31%
TOTAL	96	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los estudiantes de turismo de la escuela de la GESTURH, periodo académico: agosto 2018 - enero 2019  
Autora: Ana Paula Meléndez.

#### **Análisis tabla 10:**

Para la mayoría de estudiantes la teoría impartida en clases se ajusta a la práctica pero hay 30 estudiantes que no lo consideran así ya que desenvolviéndose en el ámbito laboral determinan lo que realmente les sirve de lo que recibieron en las diferentes materias que componen la malla curricular

### 6.1.9.-Pregunta 9.-

¿Qué aspectos del proceso previo a las prácticas de guianza le gustaría mejorar?

**Tabla 11.- Aspectos del proceso de prácticas pre profesionales a mejorar**

	Frecuencia	Porcentaje
Tiempo	30	31%
Tramites, papeleo	55	57%
Requisitos	11	11%
TOTAL	96	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los estudiantes de turismo de la escuela de la GESTURH, periodo académico: agosto 2018 - enero 2019

Autora: Ana Paula Meléndez.

#### **Análisis de la tabla 11:**

Todos los estudiantes de turismo han realizado prácticas pre profesionales y de todo el proceso previo lo que les gustaría mejorar son los trámites y el papeleo de evaluación, el estudiante debería recibir una capacitación sobre las prácticas pre profesionales, los oficios necesarios y todas las evaluaciones para así tener en claro que hacer o que procesos seguir, lo mismo para el asentamiento de horas prácticas.

### 6.1.10.-Pregunta 10.-

¿Considera usted que un instructivo para la buena gestión de las guías es necesario para los estudiantes de turismo de la GESTURH?

**Tabla 12.- Es necesario el diseño de un instructivo para la buena gestión de prácticas pre profesionales?**

	Frecuencia	Porcentaje
Si	93	97%
No	3	3%
TOTAL	96	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a los estudiantes de turismo de la escuela de la GESTURH, periodo académico: agosto 2018 - enero 2019  
Autora: Ana Paula Meléndez.

#### **Análisis tabla 12:**

Los estudiantes de turismo consideran que el instructivo para la buena gestión de las guías de los estudiantes de turismo de la GESTURH es necesario y mencionan las siguientes razones: ayuda a mejorar el desempeño, indica normativa adecuada a seguir, así como contiene las pautas para ejercer funciones, posee técnicas de guiar y cómo actuar ante diferentes grupos, permitiría tomar en serio las prácticas, conocer el rol que el guía cumple antes, durante y después del viaje. Permitiría resolver problemas y dudas.

## **6.2.-DISCUSIÓN:**

### **6.2.1.-DIAGNÓSTICO ACTUAL**

De acuerdo a la información primaria y secundaria obtenida para el diseño de un instructivo para la buena gestión de las prácticas de guianza de los estudiantes de turismo de la escuela de la GESTURH, acorde al pensum académico de abril 2019, el estudiante afianza el conocimiento al llevar a la práctica lo aprendido, este instructivo dará soporte tanto en la asignatura de guianza turística y técnica de manejo de grupos, al tener relación la temática de la asignatura con los lineamientos establecidos en el diseño de este informe final del trabajo de investigación. El profesional en turismo debe tener la capacidad innata de ser líder y solucionar problemas, así como identificar las oportunidades y aprovecharlas siempre buscando la calidad y calidez en la prestación de servicios.

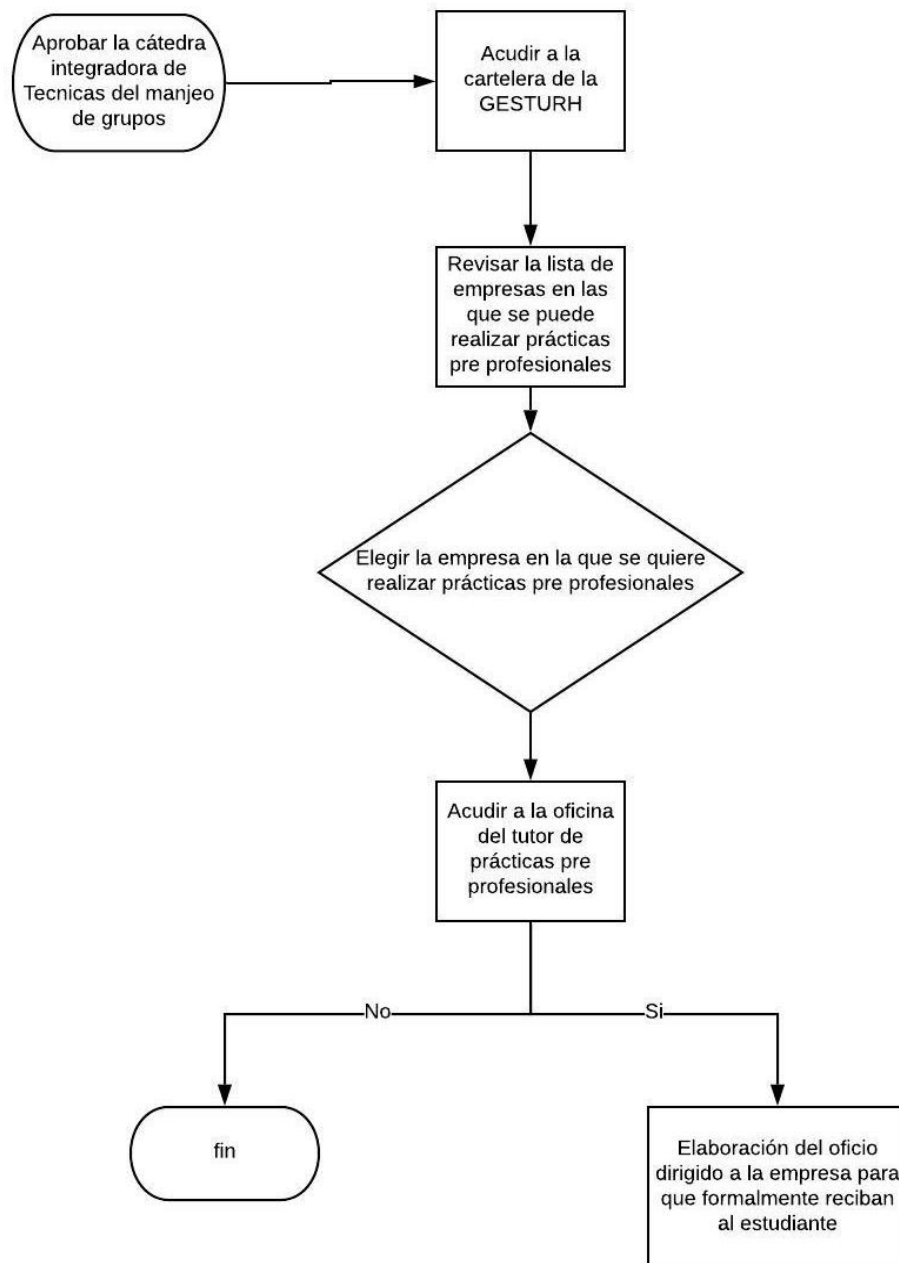
El instructivo tiene como actor principal el tour líder, permite al estudiante de turismo conocer sus funciones y limitaciones respetando la importante labor de los otros tipos de guía, le permite al estudiante conocer los procesos adecuados para a formalización de sus prácticas pre profesionales además de ser un apoyo para las asignaturas de guianza turística y conducción de tours.

El valor agregado que el estudiante brinda a cada recorrido con su trabajo y profesionalismo. En la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Ibarra se forman profesionales cuyo título es Licenciatura en Turismo, estudiantes muy capaces de mejorar las condiciones del turismo a nivel cantonal y provincial.

### **6.2.2.- MAPA DE PROCESOS**

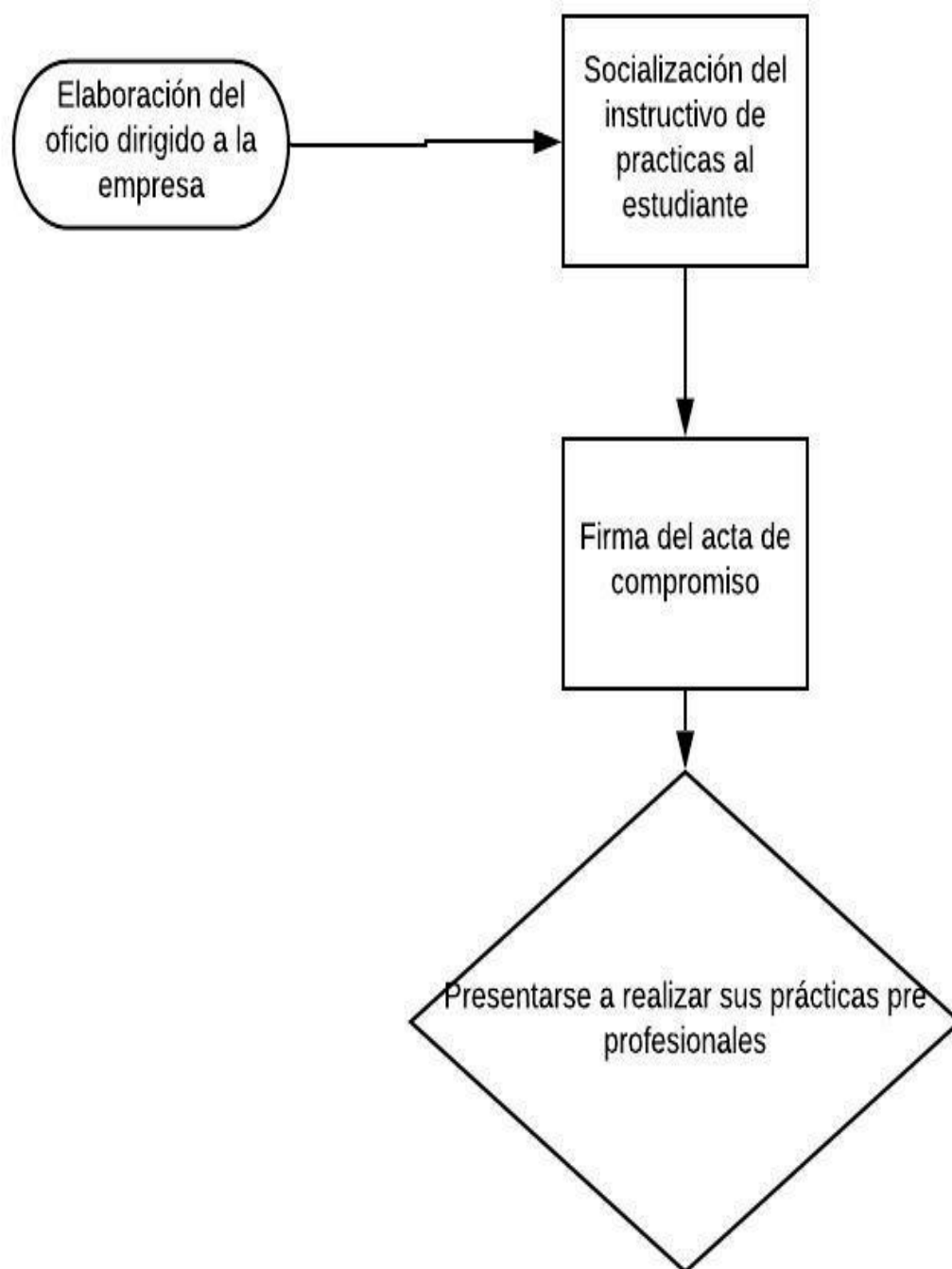
Los siguientes flujogramas representan el proceso que debe seguir el estudiante de acuerdo al rediseño de malla curricular abril 2019, él mismo que se lo considera dividir en tres procesos los cuales deben ser llevados a cabo en orden. El estudiante debe considerar que si no cumple cada acción no podrá tener debidamente registradas sus horas prácticas

**Figura 1.** Flujograma del primer proceso de las prácticas de técnicas de manejo de grupos Estudiante – tutor de prácticas – empresa receptora

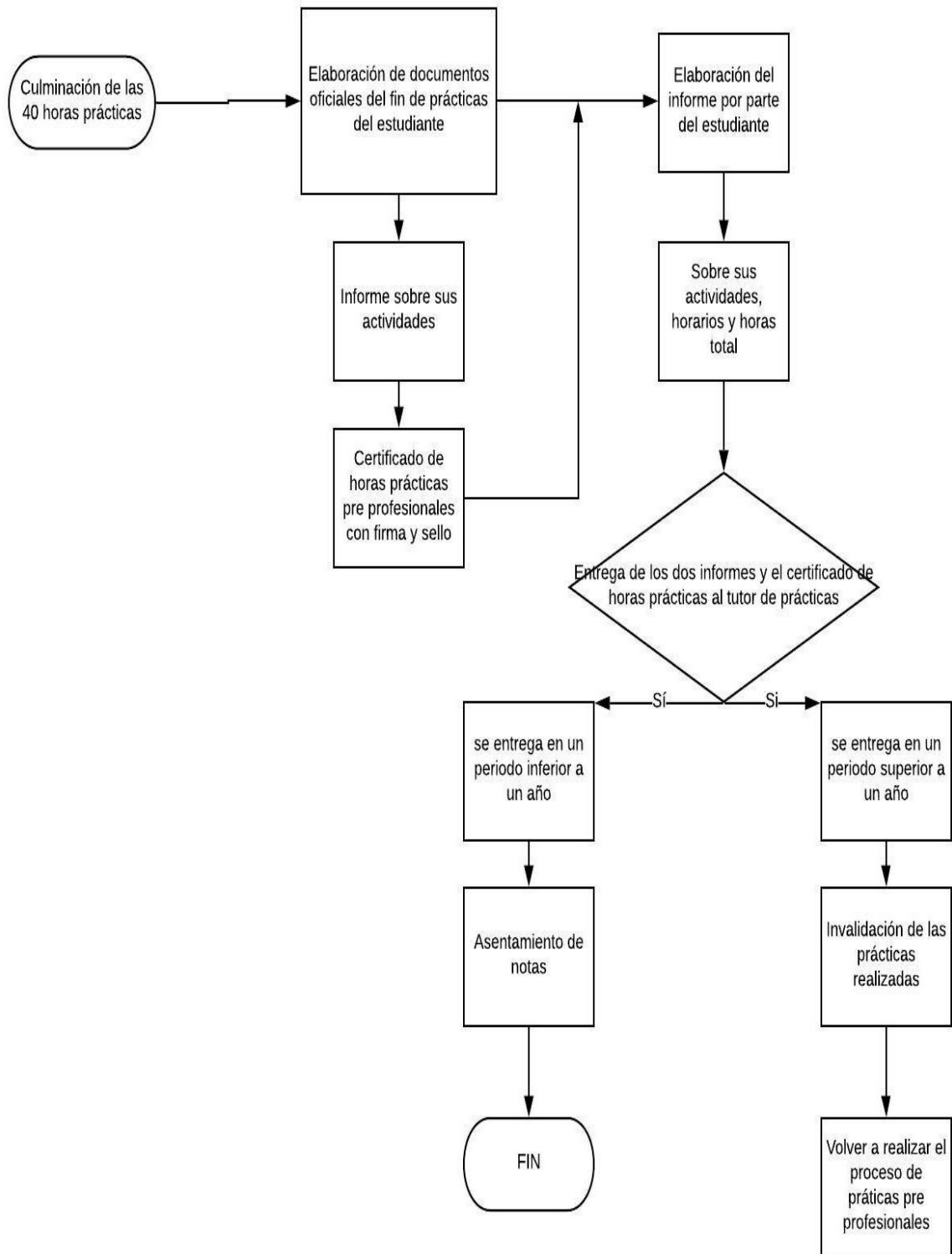


Elaborado por: Ana Paula Meléndez

**Figura 2:** Proceso 2 Formalización de las prácticas pre profesionales Empresa - Estudiante



**Figura 3:** Proceso de asentamiento de horas prácticas



Elaborado por: Ana Paula Meléndez

## **6.2.2.1-INDICADORES PRE PROFESIONALES**

### **6.2.2.1.1.-Prohibiciones y obligaciones del tour líder**

Así como existen funciones para un guía acompañante es importante establecer prohibiciones y los derechos del mismo, que se ampare bajo la ley para ejercer su trabajo, según el Reglamento Nacional De Guianza Turística Del Ecuador, acuerdo ministerial N. 1, registro oficial N.761, 24 de mayo de 2016, título III:

Art. 24.- Derechos y 5 obligaciones del tour líder.-

Son derechos y obligaciones del tour líder:

a) Ejercer sus actividades para las agencias de servicios turísticos nacionales o extranjeras, que requiera de sus servicios, con los límites establecidos por este Reglamento y demás normativa vigente;

b) Percibir las remuneraciones u honorarios pactados para los servicios prestados, y ser cancelados sus haberes puntualmente;

c) Recibir de las agencias de servicios turísticos y prestadores de servicios turísticos las garantías necesarias para el ejercicio de su actividad;

d) Portar el respectivo salvoconducto durante el ejercicio de sus servicios;

e) Denunciar el ejercicio ilegal e informal del servicio de guianza o tour líder, según sea el caso;

f) Conocer el marco regulatorio aplicable al manejo, control y administración de las áreas naturales protegidas y patrimonio cultural, y demás normativa pertinente;

g) Ejercer sus funciones sin manifestación de parcialidad o discriminaciones de tipo político, religioso, étnico, de género, socioeconómico, cultural o de cualquier otra índole, que vulneren los derechos fundamentales de los usuarios de sus servicios;

h) Contribuir a la creación y fortalecimiento de la conciencia turística de la población local, regional y nacional, en aspectos referentes a la protección, preservación y vigilancia del patrimonio turístico del país; y,

i) Colaborar en la recolección de residuos que se generen durante el desarrollo de la actividad, debiéndose retirar los mismos a zonas previstas para el efecto.

Art. 25.- Prohibiciones para el tour líder.- Le está prohibido al tour líder:

a) Ejercer sus funciones o pretender ejercerlas bajo el influjo de bebidas alcohólicas, sustancias estupefacientes, psicotrópicas u otras similares;

b) Contrariar la ley o la normativa competente, el orden público, o inducir al turista a hacerlo;

c) Realizar actos que desprestigien al país y sus instituciones;

d) Contratar los servicios de un guía de manera independiente, operar u organizar tours o excursiones independientes por cuenta propia, o cobrar valores adicionales a los establecidos por la agencia de servicios turísticos;

e) Ejercer sus funciones sin el salvoconducto emitido por la Autoridad Nacional de Turismo;

f) Utilizar el salvoconducto fuera de los límites de sus atribuciones;

g) No podrán variar arbitrariamente la programación e itinerario del tour; y,

h) Realizar servicios de guianza turística.

Al establecer estos limitantes se percibe de una manera clara y concisa la labor del guía acompañante o tour líder. Es necesario y complementario en un viaje en toda la parte operativa y de logística.

El turista cumple con su itinerario por el cual pagó y satisface sus necesidades y motivaciones de viaje, pero cada actividad del itinerario fue planificada, reservada, analizada y ejecutada, se podría decir que el visitante percibe el producto final pero tras el mismo está una serie de actividades que colaboradores de la agencia de viajes tuvieron que realizar.

#### **6.2.2.1.2.-Conocimientos y competencias**

El guía de turismo debe mostrar e interpretar el patrimonio natural y cultural, para generar en el visitante una experiencia que supere sus expectativas de viaje, el guía con su información e interpretación le da valor agregado a la visita. No es lo mismo ver un monumento que nos relaten por qué se ubica ahí, cuál es su relevancia en la historia del lugar, que acontecimientos importantes ocurrieron ahí. El guía debe ser una persona culta muy conocedora de diferentes temas para poder utilizar en su explicación e interpretación comparaciones, analogías, semejanzas y otras técnicas de guianza.

Ser claro y conciso con la información, generando interacción con el grupo, y hacer parte importante a los visitantes, que no sean únicamente espectadores sino ser parte activa en compartir sus experiencias o conocimientos ya que el guía no tiene la verdad absoluta.

Resolución de conflictos: Es una habilidad que se forma en el tour líder, las diferentes circunstancias que se le presenten en sus funciones le permitirán buscar la mejor solución que beneficie al grupo de turistas pero sobre todo tomar decisiones acertadas que permitan que el contratiempo no perjudique los tiempos de visita ni la integridad física de los visitantes en esta circunstancia cabe mencionar circunstancias por desastres naturales o condiciones climáticas por ende el guía debe en muchas ocasiones cambiar el orden de visitas o pedir le autoricen cambiar un sitio de visita por otro, eso en condiciones extremas.

### **6.2.2.1.3.-Código de ética del tour líder**

- No tener afines políticos, preferencias o malas expresiones, si se trata del gobierno de turno se debe resaltar lo positivo que se ha observado y cuanto ha mejorado el desarrollo del país con sus obras. En caso que las preguntas sean específicas limitarse en los comentarios negativos.
- Si se trata de un atractivo turístico natural se debe mencionar el estado de contaminación que tiene ya que eso es evidente y no se puede mentir ante esto, resaltar las acciones actuales que se están realizando.
- Siempre promover a los turistas al cuidado ambiental y patrimonial generando una conciencia ambiental para que nuestras próximas generaciones disfruten del turismo como lo hacen ellos ahora.
- No mentir al turista sobre los sitios a visitar es por ello la importancia de diseñar y planificar correctamente un itinerario
- Las quejas o sugerencias tomarlas como aspectos a mejorar y no de forma negativa ya que la prestación de un servicio implica todo tipo de clientes, a muchos les gustará el servicio a muchos les gustaría mejoras, pero siempre tomando en cuenta que todo permite mejorar la calidad del servicio, ahí está el éxito.
- El guía es el responsable de hacer cumplir las normas de comportamiento dentro de los sitios de visita.
- Los servicios complementarios que se contrata para ejecutar el itinerario de viaje son un equipo de trabajo para el guía, son su soporte y ayuda, el guía no debe considerarse superior ni inferior a ellos, las actividades son coordinadas entre todos y como equipo tener empatía por cualquier situación que se presente.

- No ofrecer servicios extras que no consten en el itinerario, cuyo beneficio sea al guía, eso es prohibido.
- Por alguna circunstancia la logística del viaje llegue a fallar, no se debe dar a mostrar el turista que se presentaron ciertos inconvenientes, el guía debe tener la capacidad de resolver problemas, o mucho menos al cliente hablarle mal de la empresa para la que trabaja.
- Cumplir con los derechos y obligaciones mencionados en el reglamento nacional de guianza para evitar sanciones, es importante respetar estos límites establecidos y que tanto guías locales y tour líder puedan ejercer su trabajo con normalidad.
- Cumplir con el itinerario y todas las actividades planificadas sin alterar el mismo por conveniencia del tour líder, estrictamente la agencia de viajes es la única que puede autorizar el cambio de actividades por cuestiones de contratiempos con los horarios de visita por cuestiones de reservaciones.
- Las bebidas alcohólicas están prohibidas, esta es una regla que el tour líder debe mencionar al iniciar el tour, se debe tener mucho cuidado en el caso de que el grupo de visitantes sean estudiantes menores de edad, de acuerdo a la cultura del ecuatoriano se piensa que una gira de observación con fines académicos es un paseo, eso es completamente erróneo.
- En el transcurso del viaje los visitantes deben ir sentados en su respectivo asiento sin sobre pasar el límite de capacidad de pasajeros y todos con su cinturón de seguridad. Las diferentes leyes se deben respetar. Así como es prohibido que vayan con los brazos fuera de las ventanas hasta por evitar accidentes, muchas ocasiones los visitantes no entienden esto, pero reglas claras evitan accidentes, problemas y multas.
- Al trabajar para una agencia de viajes el tour líder ya tiene su retribución económica la misma que está dentro del precio que se le cobra al visitante por

el tour. No se debe insinuar que las personas que quieran pueden dar propias al tour líder, no es correcto.

- Si el tour líder es acostumbrado a fumar, le queda prohibido hacerlo en la duración del tour, es importante que el guía entienda que es la imagen de la agencia de viajes y a muchos visitantes no les agrada el hedor del cigarrillo.
- El tour líder no puede ejecutar su trabajo en estado de embriaguez o con olor a licor, la agencia de viajes para la que se realice prácticas pre profesionales será la encargada de tomar las acciones necesarias.

### **6.2.3.-POLÍTICAS Y PLAN DE INSTRUCCIÓN**

El diseño del instructivo permite a los estudiantes orientarse sobre los adecuados procesos que deben seguir para la formalización de sus prácticas pre profesionales, el número de horas establecidas, sobre todo su función, actividades y aspectos que debe tener en cuenta el estudiante de turismo al desempeñarse como tour líder. Es apoyo académico a la asignatura de guianza turística.

#### **6.2.3.1.-Comprensión de las necesidades y expectativas**

Los estudiantes de turismo deben realizar prácticas pre profesionales ya que es un requisito indispensable para poder culminar su pensum académico, las mismas que pueden realizarse en empresas públicas o privadas siendo este el medio para que el futuro profesional pueda poner en práctica el conocimiento adquirido a lo largo del semestre, de esa manera empieza a desempeñarse en su ámbito laboral y comienza a definir su perfil profesional. Las agencias de viajes en general al vender un viaje organizado o paquete turístico asignan un tour líder el cual es el responsable del cumplimiento de las expectativas de los viajeros ya que es el encargado de dar estricto cumplimiento a las actividades especificadas en los

itinerarios y si se presenta un contratiempo pues buscar una solución inmediata con el fin de satisfacer las necesidades de viaje.

El beneficio de las prácticas pre profesionales es mutuo tanto para el estudiante de turismo como para la agencia de viajes y de las mismas se pueden desprender diversas ofertas de empleo, es por ello la importancia de que el estudiante este apto para cumplir sus funciones.

### **6.2.3.2.-Proceso de formalización de las prácticas de guianza turística**

1.- Selección de empresas e instituciones receptoras, de esto se encarga la persona a cargo de prácticas pre profesionales mediante una lista, revisando el estado de los convenios y la renovación de los mismos, pero sobre todo estableciendo las actividades que el estudiante va a realizar ahí.

2.- Difusión del instructivo a las empresas en las cuales los estudiantes van a realizar prácticas pre profesionales, el responsable de este instructivo es el tutor de prácticas pre profesionales para garantizar el aprendizaje práctico del estudiante en el cual constan: misión y visión de la GESTURH. Objetivos del programa, resultados de aprendizaje y actividades en las que se puede y esta capaz de desempeñar el estudiante.

3.- Publicación de las empresas una vez seleccionadas mediante un listado que se publicara en la cartelera de la GESTURH durante todo el semestre, así como prácticas pre profesionales especificas solicitadas por las empresas.

4.- Selección de estudiantes: deben acercarse a la oficina del tutor de prácticas pre profesionales que, en función de los intereses estudiantes y requerimientos necesarios, se identifica la institución en la que cumplirá con su cátedra integradora.

5.- Comunicación a las empresas: Se emite un oficio digital o impreso adjunto la hoja de vida del estudiante; oficio en el cual se presenta al estudiante y se solicita su recibimiento como pasante.

6.- Seguimiento: El tutor de prácticas pre profesionales elabora un informe en el cual se evalúa su desempeño, en muchas ocasiones se evidencia con una visita en la empresa, todo se constata en el Formulario de Seguimiento

7.- Sistematización de informes: Al finalizar las prácticas el estudiante debe elaborar y presentar dos informes:

El primer informe lo emite la persona a cargo del estudiante durante sus prácticas pre profesionales de la empresa receptora con el fin de obtener indicadores sobre el rendimiento de los estudiantes.

El segundo informe lo elabora el estudiante en el cual se detallan sus actividades, días asistidos, horarios para contabilizar sus horas prácticas. Es importante que el estudiante a la brevedad posible de haber terminado sus prácticas entregue ambos informes caso contrario pasado un año de haber cumplido con las prácticas se invalida la práctica realizada.

8.- Registro de horas prácticas: El tutor de prácticas pre profesionales será quien tenga un archivo de dichas horas mediante un certificado de prácticas emitido por la empresa en la que el estudiante se desempeñó.

9.- Instructivo de prácticas pre profesionales: El tutor debe entregar una copia del acta de compromiso en la cual consten las actividades a realizar de acuerdo al área de prácticas pre profesionales, no se aceptarán prácticas realizadas en instituciones que nada tienen que ver con el área de práctica pre profesional.

#### **6.2.3.3.-Perfil de un guía**

- Preparación: Ir preparado en información sobre los sitios de visita y rutas alternas por cualquier situación

- Debe tener la capacidad de resolver problemas.
- Actitud: es lo más importante porque la transmite a su equipo de trabajo, ser enérgico y demuestre pre disposición en los sitios turísticos
- Comunicación: con los visitantes continuamente sobre actividades a realizar, tiempos estimados de llegada o algún contratiempo que surgió.
- Ser sincero y en caso de equivocarse o desconocer algún tema saberlo manifestar y no inventarse
- Su aptitud se compone de su formación profesional y su auto capacitación.
- Ética: Al trabajar en una empresa de turismo, la empresa debe confiar en la labor en cuanto a actividades y funciones del guía ya que de esto depende ser un viaje exitoso o todo un fracaso.
- Liderazgo: Un guía es un líder nato, que no espera que le resuelvan los conflictos el soluciona cualquier circunstancia que se le presente, así como ser optimista ya que al guiar grupos diversos se debe mantener la aptitud de liderazgo para cohesionar a todos y a su vez ser realista
- Valores: Las empresas turísticas a más de la preparación profesional del guía buscan una persona con valores que es algo intrínseco en la persona, que es algo que no se puede enseñar ni obligar.

#### **6.2.3.4.-Riegos y oportunidades pre profesionales**

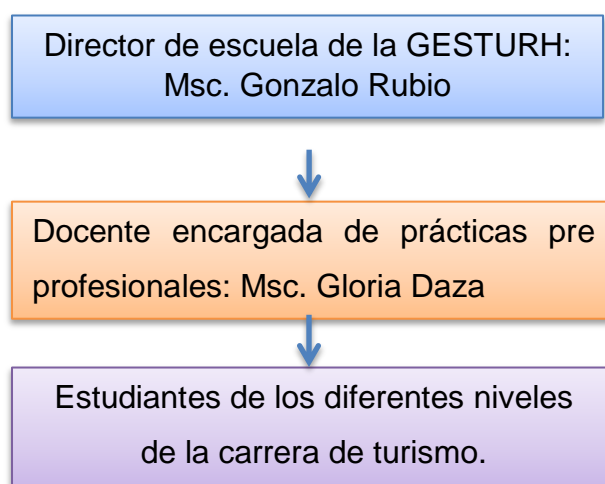
Si el estudiante demuestra en sus prácticas pre profesionales cualidades y aptitudes que los administradores de la agencia de viajes buscan, se convierte en una potencial propuesta de trabajo, está claro que el actuar del tour líder se presenta cuando hay viajes organizados, representando un ingreso económico para el futuro profesional y un valor agregado a su hoja de vida. Es por ello que

los estudiantes de turismo deben tener en claro sus funciones, obligaciones y limitaciones, así como la empresa debe prestar todas las garantías necesarias.

Existen riesgos como una mala imagen para la agencia de viajes y pueden poner al estudiante a ejecutar actividades que no corresponden a sus prácticas pre profesionales ya que la agencia de viajes prefiere correr riesgos de perder clientes.

El estudiante de turismo debe aprovechar al máximo cada oportunidad de prestar servicios turísticos profesionales, ver en la empresa que aspectos se están haciendo mal para no cometerlos a futuro.

#### 6.2.3.5.- Figura 4.- Organigrama de actores involucrados en las prácticas de guianza turística



Elaborado por: Ana Paula Meléndez

#### 6.2.3.6.-PROCEDIMIENTOS A EVALUAR

##### 6.2.3.5.1.-Valores personales:

**Puntualidad:** Es la primera impresión ante el visitante, genera confianza y una percepción de profesionalismo; es importante cumplir con los tiempos

establecidos en el itinerario porque puede generar molestia en los visitantes, así como las actividades en beneficio de los mismos como tiempo para fotografías, compra de artesanías, descansos y esparcimiento.

Es importante destacar que la puntualidad se evidencia en todo el viaje desde que se lo planifica, se lo ejecuta hasta que termina.

**Honestidad y honradez:** El tener la capacidad de captar la atención de los turistas mediante información real e impresionante es el reto de todos los guías en cada recorrido, además el guía no debe ofrecer visitas que no puede cumplir, o un itinerario con demasiadas visitas de esta manera los visitantes se sentirán estafados y que no se les cumplió lo prometido, es importante que el guía sea una persona íntegra, que haga las cosas correctas como profesional, que no mienta ni engañe al visitante

**Respeto:** Los visitantes son la razón de la existencia de nuestro trabajo por ello merecen ser tratados con respeto, dirigirse correctamente a las personas con formalismo como: señora, señorita, jóvenes, niños. No caer en faltas de respeto como tutear o tratar de vos. En todo momento decir por favor, tengan la bondad, ayúdeme haciendo esto, colabórenme, mas no dar órdenes.

#### **6.2.3.5.2.-Valores empresariales:**

**Atención al cliente:** Es una habilidad de servicio para establecer una comunicación efectiva con el visitante utilizando sus gestos y herramientas para hacerse entender.

Es una comunicación completa que abarca lo verbal, contacto visual, proyección de la voz y lenguaje corporal, todo de acuerdo al tipo de turista que haya en el grupo de visitantes y estos pueden ser:

**Sabelotodo:** A este tipo de visitantes hay que tenerles mucha paciencia ya que en toda intervención de explicación del guía ellos aportan algo, comentan o comparan con otra información, ante estos turistas se debe establecer que una

vez dada la explicación se dará un tiempo para intervenir o algún aporte por parte de los visitantes y en caso de que la información que el visitante tenga no coincida con la del guía, el guía no debe imponer lo que está diciendo sino argumentar que existen varios estudios o que la versión de los libros cambia.

**Impaciente:** Cuando el guía percibe la actitud de impaciencia, el guía debe preguntar si existe algún límite de tiempo de visita para acortar el recorrido y así poder satisfacer sus expectativas de viaje. La comunicación ayuda a manejar a este tipo de clientes así que al conocer que el cliente tiene prisa o quizá piensa que por un retraso del itinerario no se le cumplirán todos los sitios de visita es importante explicarle que el próximo sitio de visita no requiere tanto tiempo y que se le garantiza el cumplimiento del itinerario completo, que disfrute del viaje.

**Inconforme:** Es un tipo de cliente complicado porque con sus gestos y expresiones se queja por los servicios recibidos y los compara como insuficientes para el dinero que pagó, en ocasiones estos visitantes generan un ambiente incomodo en el grupo, es importante manifestarle al cliente que por inconformidades o quejas se comunique con el gerente de la agencia de viajes.

Para evitar malos entendidos el guía debe socializar verbalmente el itinerario o entregar una copia del mismo a cada turista, así queda claro los sitios a visitar y los servicios complementarios que incluye el tour que adquirieron los visitantes, evitando malos entendidos o momentos incomodos por reclamos, el guía no debe caer en gritos o faltas de respeto, debe ser muy cuidadoso al manejar este tipo de clientes.

**Liderazgo:** Es una habilidad que le permite tomar decisiones fácilmente, si se presenta un conflicto solucionarlo de inmediato, motiva e incentiva a su grupo de visitantes porque son su responsabilidad

**Responsabilidad:** La integridad física de los visitantes es responsabilidad del guía, es por ello que ser guía de turismo no es un trabajo sencillo, en cada sitio de

visita debe dar recomendaciones e indicar las reglas de visita, controlar la conducta del grupo es importante por ejemplo al visitar una iglesia se debe mantener silencio en caso de infringir con esto la culpa es del guía porque es su grupo de turistas.

**Pro actividad:** Tomar la iniciativa, darle un valor añadido a su trabajo sin caer en la monotonía. Cada grupo es diferente y es necesario establecer un ambiente amigable y de confianza.

#### **Ética profesional:**

Es una característica personal y profesional que se debe demostrar en todo trabajo, esto define el profesionalismo del guía y se toma en cuenta varios aspectos que conforman s código de ética.

#### **6.2.6.6.- Acompañamiento en desayunos, almuerzos, cenas o refrigerios**

Es responsabilidad del guía asistir en lo que requiera para optimizar el tiempo establecido en el itinerario para alimentarse:

El guía debe comunicarse vía telefónica con el responsable de alimentos y bebidas para avisar el periodo de tiempo en el que llegará el grupo aproximadamente para que ellos tengan listo el menú a servirse.

Antes de ingresar al sitio el guía debe comunicar el menú previsto para ese momento, las opciones que hay, así como pedirles que al terminar sus alimentos permanezcan sentados ya que al momento de todos terminar de comer en grupo se continuará el recorrido.

Al momento de llegar al restaurante el guía debe ubicar a los turistas procurando que no queden sitios vacíos, esto permite facilitar el conteo de los visitantes y de igual manera el servicio de alimentación. En ocasiones por falta de personal el guía debe ayudar a pasar los alimentos.

Finalmente, el guía debe acercarse a caja para hacer cuentas y pagar, a veces las agencias de viajes pagan mediante transferencias bancarias, pero hay restaurantes que por su ubicación geográfica no cuentan con una entidad bancaria cerca por ende, el pago debe ser en efectivo ese momento y proceden abandonar el sitio. Este proceso se repite en el desayuno, almuerzo y cena. En caso que exista refrigerio se lo debe repartir en el medio de transporte que nos estemos movilizando por cuestiones de tiempo o en el mejor de los casos buscar un sitio natural donde sentarse a compartir entre todos y disfrutar de su refrigerio, siempre llevar fundas de basura para no contaminar el lugar.

## **INSTRUCTIVO PARA LA BUENA GESTIÓN DE LAS PRÁCTICAS DE GUIANZA DE LOS ESTUDIANTES DE TURISMO DE LA ESCUELA DE LA GESTURH**

### **6.2.7.- OBJETIVOS DEL INSTRUCTIVO:**

El presente instructivo busca:

- Brindar un soporte experiencial, claro y preciso al estudiante de turismo de la escuela de la GESTURH sobre la adecuada gestión de una guianza turística, procesos y acciones que de acuerdo al pensum académico abril 2019 consta dentro de las asignaturas: guianza turística y técnicas de manejo de grupos, con el fin de que el estudiante entienda los procesos a seguir para formalizar sus prácticas.
- Orientar al estudiante a conocer que es lo que debe hacer y cómo actuar ante diferentes circunstancias suscitadas en el recorrido que realice de manera eficiente, demostrando su vocación, de esta forma satisfacer las necesidades de los visitantes a su cargo, a su vez perfilando su especialización como guía en el campo del turismo.
- Garantizar el comportamiento profesional del estudiante al ejecutar toda la materia impartida en el semestre, desarrollando destrezas, habilidades,

aptitudes y valores, de este modo las empresas los identifiquen como potenciales colaboradores.

### **6.2.8.-RECURSOS**

#### **Personas**

- a) Estudiantes que aprueben la asignatura guianza turística
- b) Tutor de prácticas pre profesionales
- c) Profesionales en turismo que trabajan en entidades públicas y privadas, contacto directo del estudiante con quienes van a desenvolverse en sus prácticas pre profesionales.

#### **Infraestructura**

- a)Atractivos turísticos naturales y culturales

#### **Indumentaria**

##### Identificación del guía:

La identificación del guía es parte indispensable de su presentación, lo distingue del grupo, además al llegar a los sitios de reservaciones le permite a los encargados de los servicios complementarios saber quién es el responsable del grupo de visitantes por lo tanto es importante que la identificación esté situada sobre el uniforme a vista de todos que además contenga la siguiente información:

- Logo de la PUCE-SI
- El cargo que es: tour líder
- Fotografía del estudiante
- Nombres y Apellidos
- Número de cédula
- Tipo de sangre

##### Uniforme:

- Pantalón jean
- Camiseta blanca
- Chaleco institucional
- Zapatos cómodos, de preferencia deportivos
- Credencial

### Botiquín de primeros auxilios:

- Gasas
- Alcohol
- Algodón
- Curitas
- Guantes
- Apósitos

### Pizarra pequeña:

Permite demostrar con gráficos, dibujos o indicaciones gráficas lo que el guía está explicando o dando a conocer, debe ser del tamaño que el guía pueda cargarla y guardarla en su mochila. Esto mejora la comunicación e interacción grupal. No siempre los términos que utiliza el guía son de conocimiento del visitante, a veces un dialecto con palabras de uso común para el guía pueden ser términos muy técnicos para el visitante.

Siempre se debe preguntar al turista si entendió lo antes hablado y en esos casos utilizar la pizarra como un apoyo, pero se debe tomar en cuenta que en cualquier momento de la explicación y del recorrido el guía puede utilizar su pizarra.

### **Transporte según la movilización**

**Caminando:** Para que el recorrido pueda ser a pie se debe considerar que la distancia no sea superior a 2 kilómetros en total, se aconseja que este tipo de recorridos se realicen por sitios turísticos culturales, es decir: centros históricos, ruta de iglesias, rutas que sean en el centro de una ciudad. En los sitios turísticos naturales existen senderos ya establecidos y usualmente guías que conducen al grupo por los senderos.

Se debe tener en cuenta la actividad que se realiza como aviturismo, que es una modalidad de turismo ejecutada en las áreas protegidas del Sistema Nacional de Áreas protegidas del Ecuador, SNAP.

Realizar recorridos caminando es mucho más fácil para el guía porque evita el tener que regresar al grupo al bus y volverlos a desembarcar, es dinámico porque puede hacer paradas cortas, explicaciones necesarias en todo el transcurso.

**En transporte turístico:** Las paradas deben ser estratégicas y establecidas ya que si el bus está en movimiento es difícil para el guía transmitir el contenido turístico que quiere contar a sus turistas y para el turista ver de manera efímera es por ello que planificando las paradas y allí abarcar todos los temas interesantes y relevantes del sitio.

El tour líder debe conocer la normativa de tránsito de cada ciudad ya que hay ciudades que no permiten el paso o estacionamiento de buses turísticos por el centro histórico y otras calles por la congestión vehicular que ocasionan además de que en ciertas calles se complica el cambiar de dirección y el desconocer esto puede generar multas emitidas por los agentes de tránsito

#### d) Información y comunicación

Al ser el guía el contacto directo que tiene el turista es la imagen que recibe de la empresa a la que pertenece el guía de turismo, de esta forma la calidad del servicio que preste el guía es el valor agregado que el recorrido tenga, las empresas de turismo, agencias de viajes, pueden competir en el mercado turístico por precios, de forma desleal desprestigiando a otras empresas, pero lo que siempre prevalecerá es el recuerdo del visitante sobre cómo fue tratado, los servicios que le ofrecieron y cumplieron pero sobre todo como supo actuar el guía ante las circunstancias que se presentan en todo el transcurso del viaje.

El comportamiento del guía es clave para dar su primera impresión, así como la comunicación que se maneje en el grupo. Cuando la comunicación es interactiva entre el grupo y el guía, las actividades se van a realizar en un ambiente de confianza y hasta puede surgir una amistad, el guía no debe caer en ser confianzudo o pensar que el turista debe asistirle en ciertas funciones.

## **6.2.9.-CAPACITACIÓN.-**

### **6.2.9.1.-Técnicas de guianza e interpretación**

Es muy común que las agencias de viajes de la ciudad de Ibarra realicen viajes programados, es decir: fijan una fecha específica, un destino y servicios por un precio al cual diferentes personas de toda la provincia de Imbabura se interesan y reservan su cupo, de esta forma se promueve el turismo interno; usualmente los paquetes turísticos incluyen servicio de guianza, alimentación, entradas a museos, deportes extremos y kits viajeros.

Las técnicas mencionadas a continuación, son producto de la experiencia más no solo teoría obtenida de un libro.

EMPODERAMIENTO DEL ESPACIO: Es importante que para el guía hablar sobre un sitio turístico que incluye en la visita, dentro de las actividades del itinerario escoja una ubicación central del mismo. Por ejemplo, si va hablar de la iglesia de San Francisco de Quito puede situarse en la mitad de la plaza donde la vista a la fachada de la iglesia es céntrica y se puede identificar arquitectura, estilo y sobre todo hablar de los usos de la plaza en el siglo XVIII y XIX.

Además, se puede utilizar preguntas evocativas, como: ¿conoce usted?, ¿ha escuchado sobre?, ¿su abuelita le contaba la historia de...?; esto le permite al visitante recordar su infancia, momentos gratos que ha podido vivir. Así como contarles mitos y leyendas sobre ese sitio turístico, diferentes a las tradicionales, posterior a esto se visita el lugar, exista guía local o no, en el caso de no haber guía local se les puede manifestar lo que van a poder observar adentro.

AMABILIDAD Y CORTESÍA: Esto debe predominar todo el viaje al responder las inquietudes de los visitantes o al dirigirse ellos dando indicaciones como las normas de comportamiento en cada sitio turístico.

Al pedirles que mantengan la unidad de transporte limpia porque, así como la encontramos debemos devolverla, en momentos de desorden es importante pausar un momento la comunicación esperando que hagan silencio. El guía debe

ir siempre delante del grupo para poder controlarlo y dirigirlo, ya que si se queda al final deberá gritar y esforzarse mucho más; pero siempre deberá regresar a ver para verificar que el grupo está completo.

INTERPRETACIÓN: Todos los sitios turísticos naturales o patrimoniales tienen un orden cronológico de los hechos, es importante tomar en cuenta los acontecimientos más importantes y comentarlos al visitantes, así mismo hacer comparaciones, analogías en sus usos y funciones para que el turista entienda su importancia, también, la interpretación es clave para la guianza a niños ya que ellos no manejan un lenguaje técnico es muy recomendable comparar las funciones de un sitio y para ello se utilizan técnicas como:

- a) Preguntas.- Sirve para provocar recuerdos, curiosidad y conocimiento empírico y pueden ser:

**Preguntas evocativas:** son utilizadas para recordar algo vivido hace muchos años, alguna actividad que se realizó y trae un recuerdo agradable o desagradable a la persona así como la creatividad y se pueden utilizar frases como: ¿A qué le recuerda?, ¿A qué se parece?, ¿A probado alguna vez?, ¿Quiénes utilizaban?, ¿Recuerdan que...?.

**Preguntas de explicación:** Sirven para analizar y generar conocimiento, permiten al visitante en base a sus experiencias adquirir nuevos conocimientos y se pueden utilizar preguntas como: ¿Para qué sirve?, ¿Por qué tiene esas características?, ¿En qué podemos utilizar?, ¿Por qué ocurre....?

**Preguntas de reflexión:** Estas son las que permiten al visitante tomar conciencia y reflexionar sobre actividades cotidianas, con comparaciones planteando acciones futuras o suposiciones así como consecuencias que le permiten generar criterio propio y para esto se pueden utilizar preguntas como: ¿Qué harías si te ocurriera?, ¿Qué ocurriría si...?, ¿Sabes por qué ocurrió?.

b) Relevancia: Se da mediante ejemplos de la vida cotidiana, que promueven a la conciencia ambiental, se utiliza en su mayoría en atractivos turísticos naturales para promover el cuidado de la naturales y sus recursos tanto renovables como no renovables, por ejemplo con los niños se les hace preguntas como: ¿ Sabían que gracias a los ríos grandes y con mucha agua pueden funcionar las hidroeléctricas y así cuando anochece tener luz en nuestras casas?

c) Comparaciones mediante:

**Analogías:** es comparar funciones de dos objetos totalmente distintos por ejemplo: Cuando las personas tenemos calor nos ponemos ropa ligera de esta manera las plantas también evolucionan como el cactus que sus hojas evolucionaron como espinas.

d) Narraciones: Deben ser breves por ejemplo si se visita la Cruz Verde en la ciudad de Ibarra, el guía cuenta la leyenda de la Caja Ronca

PROACTIVIDAD: El guía es el alma del viaje quien lo hace interesante e interactivo o simplemente monótono y aburrido; el tono y la fuerza de voz, los movimientos de cuerpo y sus gestos captan la atención de los turistas, manteniendo frases como acompañenme, permítanme demostrarles, así no solo imparte conocimiento o información sino hace del viaje una experiencia vivencial.

ESTABLECER TIEMPOS: No es recomendable dejar que el grupo se disperse, debido a que será muy complicado volverlo a reunir es por ello que se establecen sitios de visita, o como es frecuente se les da un tiempo estimado para volver a concentrarse en un mismo sitio todos para poder continuar con el itinerario. Un claro ejemplo, darles tiempo de comprar en la Plaza De Ponchos en la ciudad de Otavalo, se les puede dar entre 20 minutos o 30 minutos para que observen las artesanías, compren y se tomen fotografías, después del tiempo determinado reunir al grupo completo y continuar.

### **6.2.9.2.-Interpretación según el tipo de visitantes**

**ESTUDIANTES:** Al realizar recorridos con estudiantes se debe utilizar terminología científica o información técnica, ya que sus viajes son con fines educativos para mejorar el conocimiento con salidas de observación.

Para ejemplificar: Al visitar la ciudad Mitad del Mundo, hablarles sobre el peso del mundo que va sobre el monumento, 4 toneladas, qué importancia tiene la línea mitad del mundo, los dos hemisferios y los 4 puntos cardinales. Si alguien sabe ¿por dónde sale el sol?. Llevarlos a la sala de exposición del cacao y hablarles sobre los booms del cacao que ha tenido el país, que es el país con exportación de cacao fino de aroma cumpliendo estándares de calidad; datos importantes que complementen su educación académica de ciertas materias que reciben en el colegio o en la universidad. Para complementar la interpretación que no es únicamente información es importante que añada el guía su punto de vista, su criterio y opinión, además de hacer analogías y comparaciones con cosas o circunstancias de la cotidianidad.

**NIÑOS:** Es la interpretación más difícil porque se debe hacer dinámicamente la guianza captando la atención de los niños sin que se aburran, constantemente preguntarles a cerca de su diario vivir, es importante utilizar términos sencillos para que ellos entiendan.

Como ejemplo: si visitamos el bosque de los frailejones en la Reserva Ecológica El Ángel les hablamos de la paja que es la alfombra del páramo porque cubre toda la tierra, además son las esponjitas del páramo porque la paja hace lo mismo, absorber agua y es así como de muchos páramos con tubos podemos llevar el agua potable a nuestras casas, sin el páramo no tendríamos agua para beber. De esta manera los niños aprenden y más que conocimiento toman conciencia de la importancia de los ecosistemas

**FAMILIAS:** La interacción es mayor con estos visitantes porque si visitan sitios son por esparcimiento, compartir con los miembros de su familia, la explicación de

información debe ser breve y más preguntas evocativas sobre si alguna vez han experimentado alguna situación y utilizar muchas comparaciones.

**ADULTOS MAYORES:** El recorrido debe ser breve ya que el desplazamiento para ellos no es fácil, en ocasiones requieren ayuda para movilizarse y también se debe utilizar términos sencillos, no saturarlos de información sino hacerles preguntas que representen su juventud, su familia, momentos en pareja.

### **6.2.9.3.-La seguridad del visitante en un viaje organizado**

La seguridad e integridad física del visitante es responsabilidad del guía y por ende de la agencia de viajes, esta es la razón por la que un viajero siempre debe contratar un seguro de viajes en caso de accidentes, se lo puede adquirir en las agencias de viajes, tiene un precio diario. Por ejemplo, la Aseguradora del Sur crea pólizas de acuerdo al número de visitantes que la agencia de viajes puede cubrir con la póliza de seguro anualmente y estas cubren accidentes personales como cobertura principal:

**Tabla 13.- Póliza de seguro viajero**

Muerte accidental	\$ 5,000
Incapacidad por accidente	\$ 5,000
Incapacidad temporal	\$ 700
Gastos médicos	\$ 500

Elaborado por: Ana Paula Meléndez

De esta forma el visitante tiene un respaldo sobre su viaje y no queda desprotegido, así mismo existen especificaciones de casos por los que el seguro no cubrirá accidentes personales ya que se considera accidente a todo hecho ocurrido de forma violenta e imprevista que el visitante sufra en el periodo de tiempo que contrató el seguro es decir en la duración del viaje.

Actualmente en el turismo estudiantil les ofrecen en el viaje el bus discoteca, eso es prohibido y es sancionado, durante todo el trayecto los estudiantes deben estar sentados y con su cinturón de seguridad, cada estudiante en su asiento sin sobre pasar el límite de pasajeros.

Se debería convertir en un hábito que los visitantes contraten un seguro de viajes, nadie está exento de algún accidente y para las empresas turísticas es también un respaldo antes lo que pueda ocurrir, algunas cooperativas de transporte turístico también brindan seguro de viaje, todas estas mejoras en los servicios complementarios son en beneficio del viajero.

#### **6.2.9.4.-Comunicación con el cliente**

El estudiante de turismo debe entender que a primera impresión es la que cuenta ante los clientes y no existen dos veces para hacer las cosas mal ya que a la primera inconformidad el cliente buscará otra agencia de viajes, así que siempre debe iniciar reuniendo a su grupo de turistas y entablar la primera comunicación oficial.

##### Bienvenida:

El guía debe salud de manera cordial y formal como todo un profesional, mostrar tranquilidad para transmitirla. Mencionar a la institución que representa y qué papel va a cumplir durante el recorrido:

Buenos días con todos los presentes, mi nombre es .....soy estudiante de turismo de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Ibarra, en este día vamos a realizar la ruta..... en la cual yo seré su guía acompañante; cualquier duda, inquietud o petición cuenten conmigo, para mi será un placer atenderles. Iniciamos el recorrido, el primer sitio de visita es .....

#### **6.2.9.5.-Funciones del guía de turismo en las diferentes etapas del viaje:**

Uno de los componentes más importantes del turismo receptivo es el guía, debido a que es la persona que es quien socialmente se relaciona con los visitantes, asiste en todo lo que necesita el turista, le imparte información y conocimientos, así mismo experiencias.

##### **Antes del recorrido:**

- ❖ Elaborar la ruta a ejecutar: Es importante que el tour líder ya conozca esta ruta, o realice un viaje de reconocimiento previo al viaje con los turistas, además debe tener una ruta alternativa en caso de circunstancias como derrumbes, procesiones o circunstancias que impidan el tránsito por ahí.
  
- ❖ Elaborar y definir itinerario: Sitios de visita y tiempos de recorrido en cada uno y elaborar sitios de visita alternos en caso de existir un contratiempo o inconveniente en alguno de los sitios de visita. Los sitios de visita deben ser sitios conocidos por el guía y si es posible que ya hayan sido visitados.

En muchas ocasiones el itinerario de viaje es elaborado y entregado por las agencias de viajes, siempre y cuando el turista tenga definido sus intereses turísticos por conocer y recorrer, pero si la circunstancia no es esa, es el guía quien debe elaborar su hoja de ruta. Es importante determinar bien los tiempos ya que esa planificación es importante cumplirla porque el visitante se rige a ella y en caso de que no se cumpla con un sitio de visita se genera molestia en los visitantes.

- ❖ Confirmar los servicios y reservas: Esto se realiza días antes del viaje así como horas antes del mismo, comunicando que en un tiempo determinado se llegará con el grupo de visitantes, de esta manera se conoce si la reservación está lista o se debe esperar para poder acceder a ella.
  
- ❖ Tener en cuenta de las normas de comportamiento en los sitios de visita como las iglesias y museos. Así se evitan inconvenientes que en muchos casos

terminan en llamados de atención por parte de directivos del lugar o a su vez la finalización de la visita al sitio turístico.

- ❖ Mantener comunicación continua con el grupo de visitantes, vía whatsapp mediante mensajes o creando un grupo con los visitantes, mediante llamadas telefónicas y mensajes de textos informando aspectos importantes, por si sucede la pérdida de uno de los visitantes del grupo y para mejorar la ubicación del punto de concentración del viaje.
- ❖ Elaboración del guión del guía: Ir siempre preparado con información relevante de los sitios de visita en caso de que no haya guía en los sitios, información que no es común escuchar que impacte. Se considera ser el punto más importante debido a que en algunos sitios turísticos no puede haber un guía de sitio así que es el guía acompañante quien debe explicar sobre el sitio a los visitantes, sin improvisar, pero si orientarlos e instruirlos ya que muchos de los sitios turísticos cuentan con textos interpretativos o letreros con contenido importante para que el visitante lea.

Es indispensable que el guía para elaborar su guión, conozca la ruta por la cual va a realizar el recorrido o viaje, sepa si existen caminos alternos por alguna circunstancia natural como derrumbes, si el recorrido es por sitios patrimoniales debe acudir a las fichas de inventario turístico tanto patrimoniales como naturales y obtener información técnica de los sitios.

- ❖ Llevar material didáctico para poder demostrar al visitante aspectos que mediante gráficos son más entendibles como ejemplo una pizarra pequeña y marcadores de tiza líquida.
- ❖ Llevar una mochila con un botiquín con medicamentos importantes como antiinflamatorios, gasas, alcohol, vendas, curitas, yodo, así como pastillas para el dolor estomacal. Portar poncho de agua, sombrilla y una gorra por circunstancias climáticas

- ❖ Habilitar el GPS para optimizar el tiempo y evitar perderse de los sitios a visitar, en caso de evitar embotellamiento vehicular
- ❖ Demostrar buena actitud, empatía, transmitir alegría: porque lo transmite al grupo, separar los problemas personales del trabajo no dejar que un problema genere que los visitantes no disfruten del potencial del guía, tomando en cuenta que los mismos turistas son quienes con las recomendaciones de boca a boca forman una reputación laboral del tour líder y en muchas ocasiones hacen llegar una felicitación a la agencia de viajes, esto aporta a la hoja de vida del profesional en turismo.
- ❖ Llevar documentos o libros de apoyo para ciertos sitios cuya información sea extenso. Así como números de emergencia en caso de ocurrir accidentes y el número de contacto del gerente de la agencia de viajes para informar sobre lo ocurrido y buscar una solución inmediata.
- ❖ Elaborar el letrero con el logo de la empresa y el nombre del grupo al que pertenecen los visitantes para así poder identificarlos y reunirlos como grupo, así mismo para esperar en la recepción del hotel o irlos a recoger al aeropuerto. El medio de transporte que utilicen también debe ir con un rótulo: si son estudiantes pues poner el nivel al que pertenecen o es un grupo de visitantes de una empresa, el rótulo debe ir al lado derecho del parabrisas del vehículo.

#### **Durante el recorrido:**

- ❖ Acudir al sitio de concentración 30 minutos antes, esto permite compartir con los visitantes que llegan puntuales, entregar los volantes con el itinerario de viaje, responder inquietudes que hayan. Además de coordinar con el conductor del servicio de transporte.
- ❖ Revisar el estado del vehículo en caso de que la movilización no sea caminando, revisar llantas, fundas de basura, cinturones de seguridad que todos funcionen.

- ❖ Dialogar con el conductor a cerca de los tiempos, los sitios a visitar; el itinerario en sí y entregar el listado de pasajeros con nombres, apellidos, números de cédula y edad, en caso de que no esté elaborado el listado previo a subir al vehículo elaborar un listado de todos los viajeros. Considerar que el conductor es apoyo del guía por lo tanto debe estar enterado de todas las actividades a realizar.
- ❖ Recibir al grupo de visitantes, realizar la presentación del guía, el conductor y el itinerario a realizar. Al iniciar el viaje informarles la primera parada a los visitantes y el tiempo estimado de llegada, así como de acuerdo al grupo que se maneje preguntar si la primera parada que realicen sea en un baño. Preguntar la preferencia de género musical para generar un ambiente de confianza
- ❖ Al llegar al primer sitio de visita desarrollar una dinámica para conocer los nombres de quienes viajan, interactuando entre todos los visitantes, se recomienda realizar un círculo y el guía dirigirse a todos desde la mitad así puede observar rostros y escuchar a todos.
- ❖ El guía debe ingresar solo al sitio a confirmar la reserva y realizar los pagos si es necesario, coordinar la logística con los administradores del sitio para luego ingresar al grupo de visitantes, de manera ordenada.
- ❖ En la visita por el sitio pese a que exista un guía local no dejar solo al grupo y estar siempre pendiente si necesitan algo, así como habrá quienes no querrán realizar las actividades programadas dentro del sitio de visita, es necesario estar pendiente de todo lo que ocurra.
- ❖ Tomar fotografías que sirvan como recuerdo para el grupo de visitantes incluyéndose el guía en las fotografías, las cuales utilizará la empresa como marketing en su fan page de Facebook o alguna otra red social, esta es muestra del profesionalismo con el que la agencia de viajes trabaja, así los potenciales turistas a más de estar interesados en sus tours programados o

full days, confiarán en que no serán víctimas de estafa y su dinero estará bien invertido, porque turismo es experiencias.

- ❖ Al dirigirse al grupo pedirles que formen una media luna alrededor del guía esto facilita la comunicación y el enfoque de la información
- ❖ Utilizar el material de apoyo en las explicaciones como la pequeña pizarra o dramatizaciones, mímicas, analogías o preguntas experienciales.
- ❖ Al llegar a los sitios de alimentación como restaurantes, fuentes de soda, heladería y demás se debe dar un tiempo aproximado para alimentarse evitando así el retraso de itinerario
- ❖ Al finalizar el tour se debe agradecer a los visitantes por su tiempo, atención, cooperación y la confianza en la agencia de viajes, además a él encargado del grupo hacerle llenar una encuesta de satisfacción a cerca del servicio recibido

### **Después del recorrido:**

- ❖ En caso de haber manejado un grupo de estudiantes:

Reunión con los docentes a cargo, informando lo que se realizó, percepción de la guianza y que aspectos no le agradaron al estudiante.
- ❖ Si la guianza fue con turistas ya sean familias, organizaciones:

Se procede a realizar una retroalimentación entre el grupo aspectos que el cliente sugiere mejorar ya que las quejas o inconformidades permiten mejorar.
- ❖ Reunión de guías en la cual se evaluará la planificación, reservas y otros aspectos que permitan a una siguiente planificación de viaje mejorar y evitar contratiempos. De esta forma el estudiante se da cuenta de la realidad en cuanto a la operación turística.

- ❖ Asentamiento de horas ejecutadas o emisión del certificado como tal, para finalmente completar la encuesta de satisfacción y la evaluación por parte del docente para la retroalimentación.

#### **6.2.9.6.-Diseño y desarrollo de productos y servicios**

##### **Ejemplo de un recorrido aplicando recomendaciones y técnicas de guianza e interpretación aplicadas en un paquete turístico “tour programado laguna del Quilotoa” perteneciente a la agencia de viajes Pasaporte Travel.**

Considerando las etapas de un viaje existen procesos que integran la gestión y planificación de un viaje, pero el proceso más importante es la reservación del turista con la agencia de viajes porque si no es un proceso completo, no sirve.

Los procesos de reservación y planificación importantes del viaje son:

1. El turista debe ponerse en contacto con la agencia de viajes y realizar abonos de dinero o pagar en su totalidad el dinero hasta 2 días antes del tour.
2. Proporcionar información al agente de ventas como: nombres y apellidos, edad, número de cédula, tipo de sangre, alergias, intolerancias alimenticias y enfermedades.
3. La empresa elabora el listado de pasajeros porque es un requisito de viaje en caso de control policial y de tránsito
4. La empresa envía un día antes del viaje recomendaciones sobre que ropa llevar y aspectos importantes del viaje
5. Contratación de seguro de viajes
6. Entrega del voucher de servicios al guía a cargo del viaje
7. Con 24 horas de anticipación se debe re confirmar los servicios como transporte, alimentación y disponibilidad de los sitios a visitar

NOTA: Es importante que un paquete turístico tenga una publicidad que es la que genera el interés del posible cliente, con la cual se informa de aspectos como: precio, destino, servicios, itinerario básico de viaje.

La agencia de viajes debe capacitar a sus colaboradores sobre el paquete turístico programado que se está ofertando, precio, itinerario, actividades, tiempos y descuentos si la reservación es para varias personas, ya que si los clientes se comunican vía telefónica el agente de viajes pueda solventar toda inquietud del cliente sin inventarse ni mentir y así asegurar que esa persona viaje con la empresa.

Publicidad:

Figura 10 Ejemplo de publicidad de un full day



Elaborado por: Agencia de viajes Pasaporte Travel

Itinerario de viaje: debe tener los servicios con los que cuenta el tour, el precio que paga el turista, aspectos y servicios que no incluye, puntos exactos donde se

puede recoger a las personas en los diferentes cantones de la provincia para facilitar su movilización.

Figura 11 Breve itinerario explicativo en publicidad de un full day

**TOUR INCLUYE:**

- *Transporte Turístico ida y vuelta*
- *Desayuno & Almuerzo*
- *Trekking (caminata) hasta la Laguna*
- *Visita al Mirador de Shalalá*
- *Guía de turismo durante todo el recorrido*
- *Impuestos*

**NO INCLUYE:**

- *Nada especificado en el Itinerario*

**PUNTOS DE SALIDA:**

- *Ibarra: Redondel de la Madre a las 02:30 am*
- *Atuntaqui: Parada de buses (panamericana) a las 02:50 pm*
- *Otavaló: Redondel del Instituto Otavaló: 03:10 pm*



Elaborado por: Agencia de viajes Pasaporte Travel

La agencia de viajes entrega al guía un Voucher de servicios el cual consta de:

- Itinerario
- Listado de turistas: con número de cédula y edad
- Permiso de funcionamiento del establecimiento
- Bandera con el logo de la agencia
- Identificación de tour operador o la identificación institucional
- Sobre con el dinero a cancelar
- Una descripción de los gastos que justifican el dinero que lleva el guía

**En el viaje:**

Es importante incluir el itinerario de viaje para que el guía sepa el orden de las visitas y las horas en las que están realizadas las reservas.

Se detallan los tiempos esto además de ser interés del guía es de los turistas, así comprueban cuan organizado está el viaje y si las actividades a realizar son reales.

Figura 12 Ejemplo de itinerario de viaje

<b>HORA</b>	<b>LUGAR</b>	<b>ACTIVIDA</b>
<b>02H30 am</b>	<i>Ibarra</i>	<i>Concentración, indicaciones y salida con destino a la</i>
<b>02H50 am</b>	<i>Atuntaqui</i>	<i>Laguna de</i>
<b>03H10 am</b>	<i>Otavalo</i>	<i>Quilotoa</i>
<b>08H00 am</b>	<i>Quilotoa</i>	<i>Desayuno</i>
<b>09H00 am</b>	<i>Quilotoa</i>	<i>Trekking (caminata) de descenso hasta la Laguna del Quilotoa, tiempo aproximado de caminata 30 min. Una vez en la laguna tiempo libre para actividades:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Kayak</i></li> <li>• <i>Cabalgata</i></li> <li>• <i>Trekking</i></li> <li>• <i>Fotografía</i></li> </ul>
<b>11H30 am</b>	<i>Quilotoa</i>	<i>Trekking (caminata) de ascenso, tiempo aproximado de la caminata 45 min.</i>
<b>13H00 pm</b>	<i>Quilotoa</i>	<i>Almuerzo</i> <i>Tiempo libre para caminar por la comunidad</i>
<b>15H00 pm</b>	<i>Quilotoa</i>	<i>Visita al mirador de Shalalá</i> <i>Tiempo libre para fotografías y narración de leyendas</i>
<b>16H00 pm</b>	<i>Quilotoa</i>	<i>Salida con destino a Ibarra</i>
<b>21H30 pm</b>	<i>Ibarra</i>	<i>Arribo, agradecimiento y fin de los servicios</i>

Elaborado por: Agencia de viajes Pasaporte Travel

Además, junto a cada sitio de reserva debe ir escrito el número telefónico a contactarse con la persona a cargo de las reservas y comunicación sobre si el grupo está a tiempo o retrasado. Esto se puede entregar vía telefónica o en red social, ya depende el manejo que tenga el guía con el itinerario.

Siempre se debe facilitar al turista la forma de reservar y realizar los pagos, por ejemplo:

Tabla 14 Especificación de contacto y reservaciones para un full day

*Para garantizar tu espacio debes reservar tu cupo acercándote a nuestra oficina en la Av. El Retorno 11-136 y Av. Teodoro Gómez de la Torre (sector la Cruz Verde) o mediante depósito o transferencia bancaria a la cuenta corriente del Banco Pichincha Nro. 2100184038 a nombre de la Agencia de Viajes Pasaporte y enviar el comprobante al correo [info@pasaporteviajes.com](mailto:info@pasaporteviajes.com) junto con tus datos. ¡RESERVA YA...!!!*

Elaborado por: Agencia de viajes Pasaporte travel

El guía es el responsable de las paradas técnicas, por ejemplo: paradas en gasolineras por uso de servicio higiénico para el retorno sí, eso coordinar con el conductor del bus ya que existen tramos de carretera en los que no hay una gasolinera cerca y eso socializar a los viajeros. Se recomienda hacer una parada técnica cada dos horas; en estas paradas el guía debe bajarse a realizar un acompañamiento a los visitantes recorrer la tienda de snacks en las gasolineras y así percatarse hacia donde se dispersan y desplazan sus turistas para finalmente realizar un barrido, al subir al bus contarlos y una vez todos completos autorizar al conductor poner en movimiento el bus.

#### **6.2.9.6.1-Descripción de las actividades del itinerario de viaje y funciones del guía**

##### **Actividad 1: Concentración, indicaciones y salida**

Al llegar al sitio de concentración, Ibarra, redondel de la madre, el guía debe portar su identificación y chaleco institucional. Debe saludar a quienes llegan, preguntar si son parte del tour laguna del Quilotoa y procurar hacer un solo grupo que no se dispersen las personas por cuestiones de seguridad.

Pedir a la empresa el listado de pasajeros, dos copias, una para el conductor del bus y otra para el guía, en el cual se incluya o detalle los pasajeros a recoger en Atuntaqui y Otavalo. Darles la bienvenida, indicarles la unidad de transporte y en orden hacerles subir al bus, indicarles la importancia del cinturón de seguridad y pedirles que se lo pongan. Continuar con la bienvenida y que cualquier duda se lo hagan saber al guía, a continuación, pedimos al señor conductor que se presente con los visitantes.

##### **Actividad 2: Desayuno**

Para el desayuno el guía debe conocer el restaurante o por lo menos ayudarse con el GPS, llegar a la hora que está programada la reserva, antes de bajar del bus indicarles en que consiste su desayuno, además, pedirles a los visitantes que si requieren hacer otra actividad fuera del restaurante comuniquen al guía para

esperarlos si se demoran, pero sobre todo que al terminar sus alimentos se dirijan al bus, anunciarles que el tiempo estimado para el desayuno es de una hora.

Al entrar al restaurante: ubicar a las personas en las mesas reservadas, ayudar a pasar los desayunos para agilizar el tiempo en caso que el restaurante no cuente con el personal necesario. Acercarse a caja a cancelar el precio de los desayunos dado el caso que el guía lleve el dinero y el pago no haya sido con transferencia bancaria o previo deposito.

**Actividad 3: Trekking (caminata) de descenso hasta la Laguna del Quilotoa, tiempo aproximado de caminata 30 min. Una vez en la laguna tiempo libre para actividades**

Recomendar al visitante a cerca de no tomar atajos del sendero porque se pueden perder, ponerse protector solar, llevar una chompa para el ascenso ya que la brisa es fría y se pueden resfriar.

El guía debe estar en una condición física buena para realizar esta actividad que es trekking desde el mirador hasta la laguna cuyo tiempo aproximado son 30 minutos, aquí el guía debe preguntar a las personas quienes desean y quienes no realizar la siguiente actividad debido a que el agotamiento físico es evidente por la inclinación del sendero, en la laguna se puede alquilar un kayak cuya duración es 20 minutos, entran dos personas por kayak y el pago es individual, 3 dólares, el guía no debe perder de vista a sus turistas ya que además del kayak hay un mirador para fotografías. También pueden meterse a la laguna, pero por el frío del agua no todos lo hacen. Al guía se le entrega una bandera de la empresa la cual deben utilizarla para varias fotos pues aquí es un momento idóneo para utilizarla.

Como indicaciones es indispensable pedirles a los visitantes que utilicen gorra y protector solar que el sol de páramo quema así los rayos del sol sean bajos ya que por el frío del sitio uno se abriga, pero se está quemando la piel por los rayos solares.

Para quienes no quieran realizar el descenso se les indica el mirador Shalala que queda a unos 500 metros del parqueadero es el mirador de vidrio y pueden realizar fotografía, así como visitar el mercado de artesanías y realizar fotografía ya que el paisaje y la vista de la laguna de Quilotoa es maravillosa.

**Actividad 4: Trekking (caminata) de ascenso tiempo aproximado de la caminata 45 min.**

En esta actividad el guía debe subir al último, haciendo una actividad que se denomina barrido es decir dando ánimo y continuando con todos los turistas, anticiparles el grado de dificultad del ascenso y que deben ir marcando un ritmo despacio de caminata para no generar un agotamiento excesivo, en caso de que un turista empiece a ponerse pálido y de labios morados el guía debe darle un caramelo para evitar que su condición física empeore, hacer paradas necesarias según lo requiera el grupo, cada cierto tiempo realizar ejercicios de respiración e hidratación.

**Actividad 5: Almuerzo**

Al llegar al inicio del sendero reunir a todos los visitantes o a quienes se quedaron para visitar el mirador Shalala decirles que a las 13h00 se reúnan en un solo sitio para continuar con el almuerzo.

**Actividad 6: Visita al mirador de Shalalá**

El valor agregado del guía será contarles las leyendas de la laguna de Quilotoa, el mirador tiene dos plantas si hace demasiado sol, los relatos deben hacerse en la plata baja evitando el sol. Es importante tomar en cuenta los tiempos ya que en la laguna a partir de las 02h00 la neblina empieza a descender, se dificulta la visión en el sendero.

**Actividad 7: Salida con destino a Ibarra, arribo, agradecimiento y fin de los servicios**

Una vez cumplidas todas las actividades el guía debe reunir a todos en el bus, explicarles que es la hora retorno, contabilizar que estén todos.

## 6.2.10.- AUDITORÍA INTERNA

Tabla 15 Ficha de evaluación al estudiante desempeñado como tour líder o guía acompañante

### Parte 1.- Lineamientos personales

Nombre de la ruta				
Duración del recorrido		Fecha:		
Atractivos turísticos Visitados				
Nivel:		Teléfono:		
Email:		Tipo de sangre:		
Indicaciones al evaluador: La presente ficha de evaluación se llena una vez culminada la prestación del servicio de guianza, la misma que permite medir el desempeño en ámbitos personales del guía con el grupo de visitantes, se solicita total sinceridad; Indicaciones: la puntuación es en una escala de 1 al 3, siendo 3 excelente. 2 regular y 1 poco satisfactorio el desempeño pre profesional del guía. En la parte dos la valoración será en un rango del 1 al 7, siendo 7 excelente y 1 insatisfactorio. Las observaciones o sugerencias sirven para mejorar ya que el turismo se compone de prestaciones de servicio que son una percepción, dicha percepción forma un criterio bueno o malo sobre el servicio recibido.				
ACTIVIDADES	CUMPLIÓ		Calificación	OBSERVACIONES
	Si	No		
Puntualidad				
Adecuado manejo del grupo				
Liderazgo				
Comunicación con los visitantes				
Brindó recomendaciones en cada sitio de visita				
Acompañamiento en todo el recorrido				

Agilidad en resolución de problemas				
Trabajo en equipo con el encargado del viaje				
Respeto hacia los turistas				
Actitud positiva				
<b>TOTAL</b>	<b>/ 30</b>			

**Parte 2.- Lineamientos profesionales**

ACTIVIDADES	CUMPLIÓ		Calificación	OBSERVACIONES
	SI	NO		
Recibió al grupo con una bienvenida				
Conoce los sitios visitados				
Correcto manejo del grupo				
La interpretación captó la atención de los turistas				
Cumplió con los tiempos establecidos en el itinerario				
Los servicios complementarios ofrecidos fueron cumplidos				
Se realizaron las visitas especificadas en el itinerario				
Interpretación natural y cultural				
Mantuvo comunicación fluida durante el recorrido				
Respondió a cada una de las interrogantes del grupo				
<b>TOTAL</b>	<b>/ 70 PUNTOS</b>			

Elaborado por: Ana Paula Meléndez

Las sugerencias son importantes para mejorar el servicio prestado, si tiene sugerencias para el estudiante como retroalimentación escribálas aquí:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**6.2.10.1 Análisis y evaluación.**

El estudiante de turismo debe entregar al docente encargado de prácticas pre profesionales los dos informes de fin de prácticas y las hojas de calificaciones para su respectivo asentamiento de horas y calificaciones en el kardex estudiantil.

**6.2.11.- GLOSARIO DE TÉRMINOS**

**Tour líder:** Persona contratada por una agencia de viaje so tour operadora para garantizar la prestación de los servicios turísticos complementarios, su principal función es acompañar al grupo de turistas y asistir en los que ellos necesiten, así como garantizar el cumplimiento del itinerario de viaje.

**Coordinadora de prácticas pre profesionales:** Es la docente de la escuela de la GESTURH encargada de todo el proceso de prácticas pre profesionales de la carrera de turismo, en este caso la Msc. Gloria Daza a quien los estudiantes pueden acudir para asesoría y tramites de formalización de prácticas.

**Itinerario de viaje:** Es la descripción organizada de las actividades que se realizarán durante todo el viaje, cada actividad está sujeta a un tiempo establecido de ejecución, lo elabora la agencia de viajes o tour operadora.

**Servicios complementarios:** Son todos aquellos servicios que debe contratar una operadora de turismo o agencia de viajes para que el paquete ofertado se

cumpla y estos son: transporte, restaurantes, hoteles, guías locales, guías nacionales, museos, centros culturales, entre otros.

**Valor agregado:** En un viaje organizado es el guía acompañante el que da valor agregado a un tour, no se refiere a términos económicos, son percepciones que generan satisfacción al turista y de allí la calidad del servicio.

#### **6.2.12.-REFERENCIAS NORMATIVAS**

La información secundaria se ha obtenido de:

- Reglamento Nacional de Guianza turística
- Reglamento de Régimen Académico Consejo Educación Superior 2019
- Rediseño De La Carrera Licenciatura En Turismo 2019

## **7. CONCLUSIONES**

Se realizó el diseño del instructivo para la eficiente gestión de la guianza turística ejecutada por los estudiantes con recopilación de todos los actores involucrados directamente en las prácticas pre profesionales como son: el docente a cargo, los estudiantes y las empresas de turismo de la ciudad de Ibarra.

Se identificó que la percepción de los estudiantes que ya realizaron prácticas de guianza como buena, debido a los inconvenientes que tuvieron los estudiantes de que no les permitieran realizar funciones de guía, desconocían el proceso de oficializar sus prácticas pre profesionales y sobre todo no tenían la formación académica como para ejercer funciones de tour líder por lo cual los estudiantes desconocen la diferencia entre un guía local y un tour líder.

Mediante el censo realizado determinaron que es importante el diseño de un instructivo para saber qué hacer y cómo actuar ante diferentes situaciones, para tener una orientación sobre como dirigir a los diferentes grupos.

En la escuela de la GESTURH se llevan a cabo tres procesos para la formalización de las prácticas de guianza que en el instructivo están representados como flujogramas de procesos. La poca socialización de estos procesos para la formalización de las prácticas pre profesionales de guianza ha ocasionado que los estudiantes no completen todos los procesos y de esta forma se anulen sus prácticas pre profesionales.

Se establecieron los lineamientos sobre las funciones, perfil profesional, código de ética, prohibiciones y obligaciones de acuerdo a la ley sobre el guía acompañante o tour líder que van a permitir orientar y dirigir a los estudiantes de manera clara y profesional.

## **8. RECOMENDACIONES**

Los estudiantes de turismo deben realizar trabajos de investigación relacionados a sus prácticas pre profesionales, identificando un problema y aportar a sus compañeros y futuros estudiantes de turismo, motivándoles a valorar su profesión y su trabajo.

Se deben realizar capacitaciones continuas a los estudiantes sobre el proceso de formalización de prácticas pre profesionales, dos veces por semestre y finalmente generar un foro donde los estudiantes puedan realizar preguntas.

Publicar los procesos en la cartelera de la escuela de la GESTURH para que el estudiante no dependa únicamente de la información que el docente pueda ofrecerle sino el mismo organice su tiempo y sepa todos los procesos y actividades a seguir.

Seguimiento minucioso a las prácticas pre profesionales para que los estudiantes realicen las actividades para las que acuden a la empresa asignada, todos los estudiantes cumplen con requisitos para desempeñarse de la mejor manera y si no es así, la empresa debe respaldar al estudiante con capacitaciones.

En la asignatura de técnicas y manejo de grupos enseñarles a los estudiantes los tipos de guías, el reglamento de guianza, prohibiciones y obligaciones para que así el estudiante tenga en claro sus funciones, que tiene respaldo en la ley su trabajo, así como informarles de los organismos que los acreditan.

Este manual está sujeto a mejoras con el pasar del tiempo, el turismo es una actividad muy cambiante y se pueden proponer mejoras.

## 9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

Administración de empresas turísticas online. (2017). Recuperado de <http://administracion.realmexico.info/2013/10/disenio-de-itinerario-de-viajes.html>

Barillas, Oliver. (2016). Técnicas de guianza turística. Recuperado de <https://es.calameo.com/read/0051935563ac04e226fd5>

Camargo, Fernando. (2011). Importancia de la comunicacion en la guianza turística. Recuperado de <https://mayerly-fernando-guia.blogia.com/2011/033102-importancia-de-la-comunicacion-en-la-guianza-turistica.php>

Castillo, Valentina. (4 de febrero de 2016). Qué es y para qué sirve un instructivo Índice de Contenidos. Para qué sirve tv. Obtenido de <https://paraquesirve.tv/instructivo/>

Conceptodefinicion.de. Definición de itinerario. Recuperado de <https://conceptodefinicion.de/itinerario/>

Equipo Rosa Merino. (6 de junio 2015). Textos instructivos. Obtenido de <http://rosamerino2099.blogspot.com/>

Ley Orgánica De Educación Superior. (12 de octubre de 2010). Acuerdo ejecutivo 97; Registro oficial suplemento 298. Recuperado de <http://aka-cdn.uce.edu.ec/ares/tmp/Elecciones/2%20LOES.pdf>. p.92.

Liceo Técnico Profesional de Papudo. Reglamento de práctica y titulación decreto 109/2002. p.6 Recuperado de [http://www.municipalidadpapudo.cl/reglamento\\_practicas\\_liceo.pdf](http://www.municipalidadpapudo.cl/reglamento_practicas_liceo.pdf)

Luzmarinabarranco. (2013). Proyecto Ondas: Mirando hacia Santa Marta, buscando nuestra identidad. Blog TURISMO. Recuperado de <http://luzmarinabarranco.blogspot.com/2013/04/tecnicas-de-guianza.html>

Mario, Sierra. Revista educativa Tiposde.com, equipo de redacción profesional. (12 de enero de 2017). Tipos de textos instructivos. Tiposde.com. Recuperado de [https://www.tiposde.com/textos\\_instructivos.html](https://www.tiposde.com/textos_instructivos.html).

Martínez, Thalía R., Manual de Guías de turismo.(2002)

Martinez, Ornella. (2016). Módulo operación en guianza turística. Recuperado de <https://es.calameo.com/read/005369933d4f59a3ec55a>

Mestres, María. (2014). Gestión basada en procesos. Recuperado de <https://www.captio.net/blog/porque-y-para-que-una-gestion-basada-en-procesos>

Narváez, Esteban.(2016). Guianza Turística. Prezi.com. Recuperado de <https://prezi.com/nhse-bbv4scl/guianza-turistica/>

Primerempleo.com. (2016). Los beneficios de hacer una práctica universitaria. Recuperado de <https://www.primerempleo.com/blogs/blog.asp?id=678>

Rediseño 2019 carrera de turismo PUCE-SI. (29 de abril de 2019).Carrera: Licenciatura en turismo.

reembolsing blog. Párr. 2-5. (2017). Viaje organizado: Ventajas y desventajas. Recuperado de <https://www.reembolsing.com/blog/viaje-organizado-ventajas-y-desventajas/>

Reglamento general de la ley de turismo. Ministerio de turismo [MINTUR]. (2015). Decreto Ejecutivo 1186. Registro Oficial 244. 05-ene.-2004. p.30.

Reglamento de guianza turística. (24 de mayo de 2016). Acuerdo ministerial 1 del registro oficial 761; Ministerio de turismo [MINTUR]. Recuperado de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-GUIANZA-TURISTICA.pdf>. p.16.

Reglamento De Régimen Académico Del Consejo De Educación Superior. (23 de Abril 2019). Resolución No. RPCSO08No.1112019. Recuperado de <http://upse.edu.ec/secretariageneral/images/archivospdfsecretaria/1.%20NORMA%20GENERAL/REGLAMENTO%20DE%20REGIMEN%20ACADEMICO.pdf>. p.23

Revista Universia Argentina. ¿Qué buscan los estudiantes en las prácticas profesionales?; Argentina: (agosto 2014). Obtenido de <http://noticias.universia.com.ar/en-portada/noticia/2014/08/01/1108934/buscan-estudiantes-practicas-profesionales.html>

Rock, Morelia. (2013). Técnicas e guianza. Recuperado de <http://moreliarock.blogspot.com/>

Soto, Juan. Revista educativa Tiposde.com. Equipo de redacción profesional. Tipos de textos instructivos. Obtenido de [https://www.tiposde.com/textos\\_instructivos.html](https://www.tiposde.com/textos_instructivos.html)

Turismo. Trillas, México, 2012

Universidad de Jaen. Criterio 5: Procesos. Recuperado de [https://www.uja.es/servicios/archivo/sites/servicio\\_archivo/files/uploads/Calidad/Criterio5.pdf](https://www.uja.es/servicios/archivo/sites/servicio_archivo/files/uploads/Calidad/Criterio5.pdf)

Vilcarromero, R. (18 de Octubre de 2016). Eumed. Obtenido de Eumed Web site: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2013a/1321/gestion.html>

Videoconferencias UTPL. (2013). Clasificación de los guías. Recuperado de <https://www.slideshare.net/videoconferencias/tecnicas-de-guiar>

Viveros, Antonio. (2003). Liderazgo, comunicación, efectiva y resolución de conflictos. Recuperado de <https://drive.google.com/file/d/0B-VZlo2JBLvsLVBtWm85Q0RmS1U/view>

## 10.- ANEXOS

ANEXO I: Cuestionario de encuesta



**Pontificia Universidad Católica del Ecuador**  
**Sede Ibarra**

**Escuela de gestión de Empresas Turísticas y Hoteleras**  
**GESTURH**

**Carrera de Turismo**

### **INSTRUMENTO PARA ENCUESTA A ESTUDIANTES DE TURISMO**

**Objetivo:** Identificar cual es la percepción de los estudiantes de turismo de la escuela de GESTURH como prestadores del servicio.

Estimado Estudiante: Estamos realizando la presente encuesta para conocer su percepción sobre la guianza llevada a cabo dentro de la universidad, prácticas pre profesionales o guanzas externas. Señale la o las respuestas correctas, en caso de haber casilleros marque con una X, en caso de existir opciones señale con una línea.

Mucho le agradecemos nos otorgue unos minutos de su tiempo para responder estas preguntas.

DATOS GENERALES:

Nivel:                    Tercer Quinto                    Séptimo Noveno  
Sexo:                    Masculino                    Femenino

### **CUESTIONARIO**

1.- Considera usted que dentro del turismo la guianza es importante

SI

NO

2.- Anteriormente se ha desempeñado como guía en actividades como:

guanzas:            internas            externas            prácticas pre profesionales

3.- Cuál es su percepción al ser parte de estas guanzas

buena

mala

porque.....

.....

4.- ¿Le gusta guiar?

SI

NO

5.- En la cátedra de guianza de grupos empezó su desempeño como guía de turismo?

SI

NO

6.- En qué entidad turística usted realizó sus prácticas de guianza de grupos y conducción de tours:

Agencia de viajes      Fundación turística      Área protegida      Atractivo turístico

7.- ¿Con qué segmento de mercado se desempeñó?

Niños

Adultos

Estudiantes

Adultos mayores

8.- Considera que la teoría impartida en su carrera pre profesional se ajustan a la práctica?

SI

NO

9.- ¿Qué aspectos del proceso previo a las prácticas de guianza le gustaría mejorar?

- El tiempo
- Trámites, papeleo y solicitudes
- Requisitos

10.- Se ha desempeñado de manera laboral como guía turístico?

SI

NO

11.- Considera usted que un instructivo para la buena gestión de las guanzas es necesario para los estudiantes de turismo de la GESTURH?

SI

NO

Porqué.....  
.....  
.....

¡Gracias por su tiempo y participación!

ANEXO II: Cuestionario de entrevista realizada a la Msc. Gloria Daza quien realizó el rediseño de malla curricular Abril 2019 para la carrera de turismo y es la encargada de prácticas pre profesionales.

Pregunta 1.-

¿Cuales son los procesos llevados a cabo para la prácticas de los estudiantes de turismo de acuerdo a la nueva malla curricular del rediseño de carrera?

Pregunta 2:

¿Hacen seguimiento a las prácticas de los estudiantes?

Pregunta 3:

¿Los estudiantes firman un compromiso sobre el cumplimiento ético de las actividades de prestación de servicio de guianza?

Pregunta 4:

¿Posee la escuela de GESTURH un código ético para los estudiantes?

Pregunta 5:

¿Tienen normas establecidas en cuanto a buenas prácticas, presentación y técnicas de ejecución de guianza?

ANEXO III.-Fotografías a los estudiantes de turismo de la escuela de la GESTURH completando el cuestionario de encuesta en el censo realizado

**Figura 13 Estudiantes de 3er nivel de turismo desarrollando la encuesta en el censo realizado**



Elaborado por: Ana Paula Meléndez

**Figura 14 Estudiantes de 5to nivel de turismo desarrollando la encuesta en el censo realizado**



Elaborado por: Ana Paula Meléndez

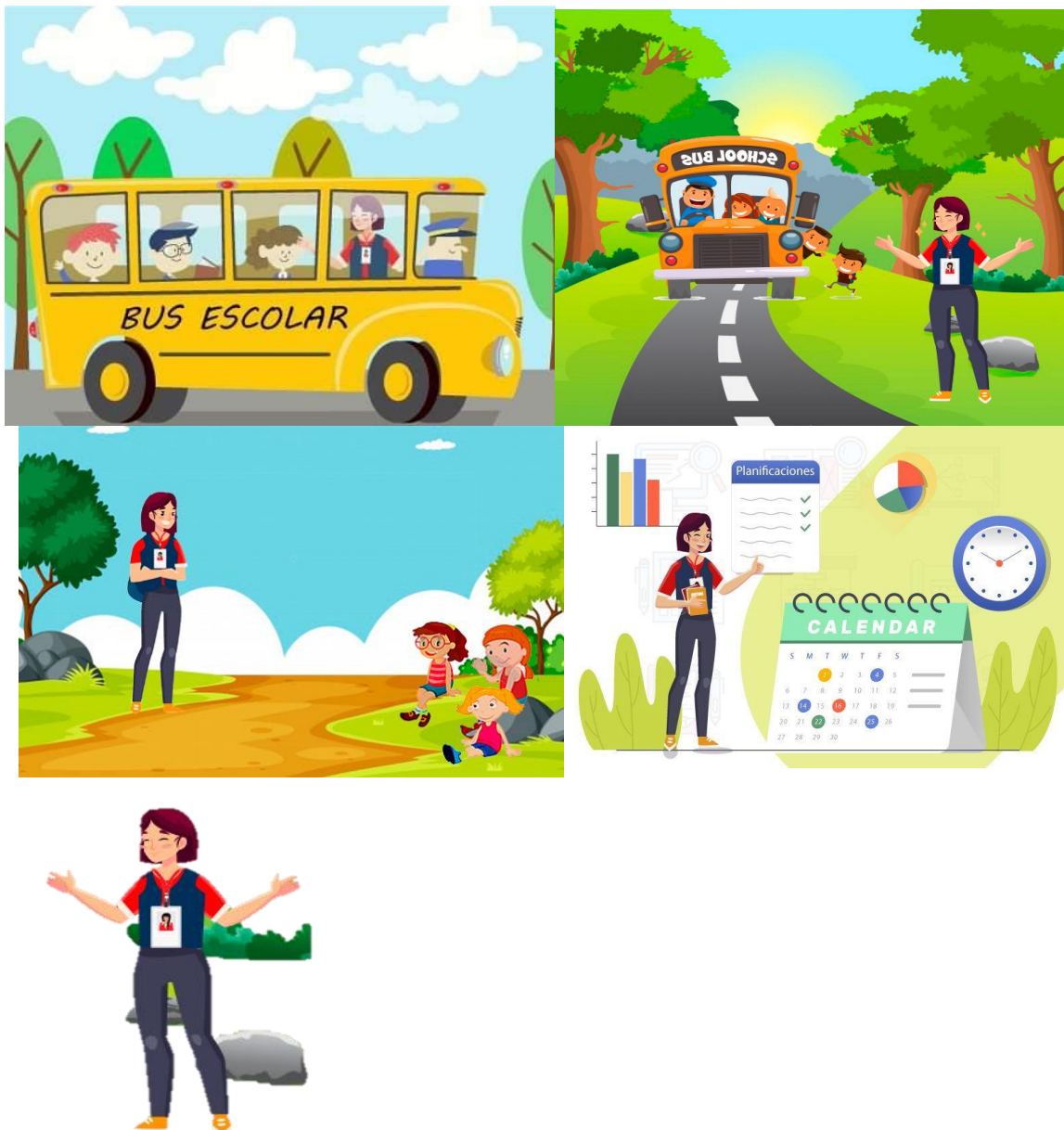
**Figura 15 Estudiantes de 9no nivel de turismo desarrollando la encuesta en el censo realizado**



Elaborado por: Ana Paula Meléndez

ANEXO IV.- collage de las imágenes utilizadas en el instructivo

Figura 16 Collage de imágenes de tour líder utilizadas en el instructivo



Elaborado por: Ana Paula Meléndez

ANEXO V: Oficio de respuesta de secretaría general sobre el número de estudiantes de turismo para la realización del censo.



Pontificia Universidad Católica del Ecuador  
Sede Ibarra

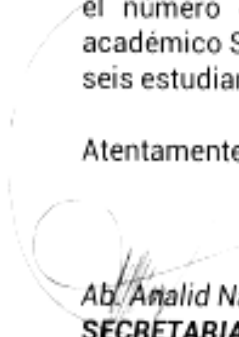
Ibarra, 14 de enero 2019  
Oficio No. 09-SG-

Señorita  
Ana Paula Meléndez A.  
**ESTUDIANTE DE NOVENO NIVEL  
DE LA CARRERA DE TURISMO**

A nombre de la Secretaria General de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ibarra reciba un atento y cordial saludo.

En respuesta al oficio del 10 de enero de 2019, tengo a bien informar a usted que el número de estudiantes que se encuentran matriculados en el periodo académico Septiembre 2018-Enero 2019, en la carrera de Turismo son noventa y seis estudiantes, tomando en cuenta de tercero a noveno nivel.

Atentamente,

  
**Ab. Analid Narváez Moran, Mgs.  
SECRETARIA GENERAL**



## ANEXO VI: Informe de Urkund

Ibarra, 03 de septiembre del 2019

Dirigido a:

Mgs. Gonzalo Rubio R.  
**Director de la Escuela de GESTURH**

De: Vanessa Palomeque  
**Docente GESTURH**

Asunto: Resultado de URKUND

Tema: "DISEÑO DE UN INSTRUCTIVO PARA LA BUENA GESTIÓN DE LAS PRÁCTICAS DE GUIANZA DE LOS ESTUDIANTES DE TURISMO DE LA ESCUELA DE LA GESTURH"

Autor: Melendez Andrade Ana Paula

Una vez pasado y revisado el trabajo de titulación por el programa URKUND, dio como resultado una puntuación significativa del **4%** de coincidencia. Por la que el trabajo se considera de acuerdo a los márgenes establecidos por la institución.

Sin otro particular a que hacer referencia.

Atentamente



Mgs. Vanessa Palomeque LI.

ANEXO VII Plan de trabajo de titulación aprobado

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE IBARRA**  
**“PUCE-SI”**

**PLAN DE TRABAJO DE TITULACIÓN**

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL ESTUDIANTE:**

Meléndez Andrade Ana Paula

**ESCUELA:**

Gestión en empresas turísticas y hoteleras

**CARRERA:**

Turismo

**TÍTULO DEL TRABAJO DE TITULACIÓN:**

Diseño de un instructivo para la buena gestión de las prácticas de guianza de los estudiantes de turismo de la escuela de la GESTURH.

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:** Línea 4: Turismo, desarrollo y sostenibilidad

**GRUPO DE INVESTIGACIÓN:** No aplica

**FECHA:**

07 de julio de 2018

## **1. PROBLEMA. –**

La escuela de gestión en empresas turísticas y hoteleras GESTURH de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Ibarra PUCE-SI se llevan a cabo guías de acuerdo a los oficios que llegan a la misma. Se puede identificar que la organización de la actividad no es la adecuada, debido a que no existen procesos, ni normativa establecidos para formalizar la actividad; que direccionen a los estudiantes, además todos los estudiantes no tienen el mismo nivel de capacitación o experiencia en la ejecución de una guía y existen varios factores que generan esto como: el realizar prácticas pre profesionales en el área de museos mientras las destrezas de un guía van más allá pero en muchos de los casos estas prácticas no son realizadas correctamente ya que el estudiante culmina sus horas prácticas pero no se ha desempeñado como guía.

A causa de esto se evidencia la inadecuada gestión de la actividad de guía turística asignada a los estudiantes de la carrera de turismo por la falta de un instructivo que dirija a los mismos y genere un compromiso con sus actividades profesionales.

Por estos motivos si la problemática continúa se seguirán desarrollando guías improvisadas restándole valor al desenvolvimiento de un guía en las etapas del viaje la inadecuada percepción de la función de un guía en las etapas de un viaje y eso tiene una fuerte repercusión en su vida laboral

## **2. JUSTIFICACIÓN. -**

La investigación beneficia a los estudiantes de turismo que se desempeñan de manera práctica y profesional en la actividad de guía de grupos, específicamente para las guías solicitadas por diferentes empresas a la

escuela de GESTURH, es importante porque servirá como directriz a la actividad mejorando el rendimiento y práctica de los estudiantes.

La principal motivación es aportar con el diseño de un instructivo que dirija e instruya a los estudiantes para que su desenvolvimiento como guías sea excelente que integre a todos quienes forman parte de la gestión de una guianza en las diferentes etapas de un viaje, y con un equipo de guías de acuerdo a sus capacidades y desenvolvimiento en la práctica. En muchas ocasiones la teoría que se imparte en las aulas no se ajusta mucho a la realidad laboral.

Considerando que esta es el área más formativa e interactiva de la carrera porque el guía es el alma de un viaje con el compromiso y la seriedad que requiere un verdadero guía profesional de turismo.

Es oportuno el trabajo de investigación y necesario para mejorar la gestión de la actividad de guianza dándole así un realismo a lo que es la vida profesional de un guía acompañante de viaje. Establece procesos en la gestión, así como las funciones que cada involucrado para los recorridos que solicitan a la universidad, a la escuela de GESTURH y constan como prácticas de vinculación con la comunidad.

### **3. ESTADO DEL ARTE. -**

#### **1. ¿Qué es instructivo?**

Tomando en cuenta una perspectiva técnica es el “proceso tecnológico que especifica, organiza y desarrolla los distintos elementos de la situación de enseñanza-aprendizaje, es un instrumento que ayuda y facilita la planificación y programación de actividades” (Castillo, 2018, párr.8), se ajusta a las diferentes situaciones en las que vaya a ser utilizado y el tipo de actividad, se diseña para evaluar una situación de aprendizaje en esta ocasión la práctica profesional de guianza.

## **1.2 ¿Para qué sirve un instructivo?**

Es muy útil para las prácticas de guianza de los estudiantes debido a que “explica cómo elaborar algo a partir de elementos y procesos, dividiéndose en la lista de elementos requeridos, así como el procedimiento, desarrollando las instrucciones” (Merino,2015); establece procesos y funciones de cada involucrado en la gestión de una actividad o un servicio.

## **1.3 Objetivo de un instructivo**

Según Sierra (2017) “es señalar al receptor la forma de planificar y de regular su forma de comportarse, dirigiendo, enseñando y aconsejando cómo debe ejecutar acciones específicas” (párr.10), se considera que el instructivo es muy completo porque busca que quien lo lea se instruya y entienda los procesos adecuados y funciones establecidas para su correcto desenvolvimiento es por ello que en muchas ocasiones se utilizan gráficos o mapas de acuerdo a la complejidad de la gestión.

## **1.4 Tipos de instructivos**

**Existen una clasificación de cuatro tipos de instructivos de acuerdo a sus características y se aplican a diferentes situaciones: “texto instructivo textual, textual y gráfico, texto instructivo gráfico y texto instructivo audiovisual” (Sierra,2017).**

## **2. Definición de prácticas estudiantiles**

Como lo manifiesta el reglamento de práctica y titulación decreto 109/2002 del Liceo Técnico Profesional de Papudo:

Es el proceso mediante el cual los alumnos y alumnas egresados de un Establecimiento técnico o profesional formalizan las habilidades y conocimientos adquiridos durante su formación estudiantil, entendiendo como un período que posibilita validar, en un contexto laboral, los

aprendizajes obtenidos en la etapa formativa. Además, representa la vinculación del establecimiento con el mundo empresarial.

Para un estudiante es importante llevar a la práctica todos los conocimientos que adquirió en su formación académica en la universidad, debido a que no siempre la teoría es igual a la práctica en un mundo laboral fuera de las aulas. (p.1, párr.1)

### **2.1 ¿Para qué sirven las prácticas estudiantiles?**

Para los futuros profesionales que están culminando su carrera las prácticas estudiantiles son aún más importantes que la adquisición de teoría ya que les permite tener una percepción real del ámbito laboral al que se van a enfrentar “entrar en el campo laboral significa empezar a poner en práctica todo el conocimiento adquirido en la universidad, es una gran experiencia para acercarse y conocer cómo funcionan las dinámicas laborales” (Universia Argentina, 2014); Es muy acertado este criterio pero que mejor que sea la academia quien permita a lo largo de la carrera universitaria desenvolverse en actividades profesionales.

### **3. ¿Qué es gestión?**

En toda actividad la gestión representa eficacia por la planificación y orden lógico que conlleva la misma “es la acción de gestionar y administrar una actividad profesional destinado a establecer los objetivos y medios para su realización, con el fin de elaborar la estrategia del desarrollo y a ejecutar la gestión del personal.”

### **4. ¿Qué es guianza?**

No existe una gran apertura a la definición del término guianza en la literatura, aun así, esta definición está muy cerca “es la contratación de personas con ciertas características y capacidades por un periodo de tiempo con el fin de dirigir un grupo por un recorrido que integre sitios naturales y culturales” (Narvéez, 2016)

## **5. ¿Qué es un guía?**

En el libro Manual de guías de turismo se manifiesta que:

[Sic]”Un guía de turismo es la “cara” de un país, embajador de la cultura que se visita, es “portavoz” contemporáneo del eco histórico que resuena a través de la realidad presente: edificios, construcciones, tradiciones, canciones y cualquier otra manifestación actual que forma parte de los bienes tangibles e intangibles de una nación en un espacio determinado (Martinez,2012,párr.3).

El guía es un elemento importante en el turismo ya que su presencia da realce a muchos aspectos de cada sitio que con textos o letreros no se podrían transmitir.

### **5.2. Tipos de guías**

Según el reglamento de guianza turística del Ecuador, acuerdo ministerial 1 del registro oficial 761 de 24 de mayo de 2016; Art 4, la clasificación de los guías de turismo es: “guía local, guía nacional; y, guía nacional especializado que se subdivide en patrimonio turístico y Aventura” (p.4)

### **5.3. Concepto de tour líder**

Según reglamento de guianza turística del Ecuador en el título III, Art. 15, se define al tour líder como:

La 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 (p.7)

No consta dentro de la clasificación de guías de acuerdo al reglamento para una certificación o acreditación, pero si tiene requisitos que cumplir, siendo muy completa su labor incluso más extensa que los guías acreditados.

#### **5.4. La guianza en reglamentos nacionales**

Se la considera un servicio que es contratado por empresas turísticas y adquirido por los visitantes, así como en el reglamento nacional de guianza turística del Ecuador, acuerdo ministerial 1 del registro oficial 761 de 24 de mayo de 2016:

es importante considerar que la actividad turística comprende un conjunto de diversas actividades y servicios de índole económico que se interrelacionan entre sí con el objetivo de satisfacer las necesidades e intereses tanto de los turistas como de los prestadores de servicios turísticos, en este sentido la cadena de valor del turismo incluye la prestación del servicio de guianza. (p.3, párr.1)

Por otro lado, en el margen legal en el Reglamento General a la Ley de Turismo, artículo 43 literal d) se señala que, “la operación turística requiere necesariamente de la prestación de los servicios de guianza turística” (p.2, párr.8), esta actividad es fundamental para el turismo por ende no es un servicio que se lo debe tomar a la ligera y necesita un reglamento mucho más específico no sólo para las áreas naturales.

#### **7. Actores de la PUCESI involucrados en la actividad**

Según la docente Vanesa Palomeque encargada de los oficios de guianza afirma que los actores involucrados son: Estudiantes desde 5to nivel, el director de escuela de GESTURH y la coordinadora de la actividad.

#### **4. OBJETIVOS. -**

General:

Diseñar un instructivo de buenas prácticas para la eficiente gestión de la guianza turística ejecutada por los estudiantes de turismo de la escuela de GESTURH

Específicos:

- 1.- Identificar cual es la percepción de los estudiantes de turismo de la escuela de la GESTURH como prestadores del servicio.
- 2.- Analizar los procesos que se llevan a cabo actualmente en la actividad de guianza de la escuela de GESTURH, si son los adecuados; procesos actuales y los resultados obtenidos.
- 3.- Proponer lineamientos para el diseño de un instructivo como propuesta para la adecuada gestión de la guianza en la escuela de GESTURH.

## **5. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN. -**

¿Cuál es la percepción de los estudiantes como prestadores de servicios de guianza turística, tour leader, como inicio de su vida laboral?

¿Cuáles son los procesos que se llevan a cabo actualmente en el área de guianza de la escuela de GESTURH aplicados a las guanzas externas?

¿Cuáles son los lineamientos que debe tener un instructivo para la buena gestión de la guianza en la escuela de GESTURH?

## **6. METODOLOGÍA Y DELIMITACIÓN ESPACIAL. –**

La población a la que se dirige el trabajo de investigación son los estudiantes de turismo y la muestra: los estudiantes de la carrera de turismo, de la escuela de GESTURH que hayan aprobado la asignatura de guianza de grupos y además hayan ejecutado guizados externos.

La muestra de esta investigación es este grupo de estudiantes porque cumplen con las características de la investigación, todos han aprobado la materia de acuerdo a la malla curricular se la imparte en tercer nivel, ya han desempeñado prácticas pre profesionales y cuentan con la experiencia de la misma, así como muchos de ellos que las han ejecutado por oficio a la universidad.

La metodología es cualitativa porque se va a determinar y describir los procesos para la buena gestión de las guanzas externas que realizan los estudiantes de la PUCE-SI, partiendo de sus experiencias, expectativas, procesos actuales y personas involucradas en la misma con el fin de diseñar un instructivo de buena gestión.

A continuación se Identificará cuál es la percepción de los estudiantes como prestadores del servicio y de los clientes, los visitantes que reciben el servicio de guianza, por medio de encuestas a los estudiantes sobre su experiencia al desempeñarse en las etapas del viaje, los cuales ya se han desempeñado como guías en los guiados externos y realizar entrevistas a quienes han recibido el servicio de manera aleatoria de acuerdo al registro de los oficios que han llegado solicitando las guanzas por ende trabajar con la docente Vanesa Palomeque encargada de esta actividad quien facilitará la información sobre los registros de estudiantes y visitantes.

Así como se analizará acerca de los procesos que se llevan a cabo actualmente, si son los adecuados para la guianza; procesos actuales y los resultados obtenidos. Para ello se planteará indicadores con una evaluación a escala para analizar si existen procesos, se los lleva a cabo, se trabajará en conjunto con la docente Vanesa Palomeque y Gonzalo Rubio que son colaboradores de la PUCE-SI, actualmente cumplen funciones como director de la GESTURH y encargada y coordinadora de guanzas institucionales y externas, partiendo de los procesos actuales para establecer los procesos adecuados para la buena gestión de las mismas que involucre a los actores y sus funciones en las etapas de un viaje mediante análisis de procesos y la observación de la ejecución de procesos en esta actividad mediante fichas de observación.

Así mismo con la información ya obtenida se determinarán los lineamientos que formarán parte de la propuesta, que se adapten a la mejora de la buena gestión de las guanzas en la escuela de GESTURH, que beneficien a los colaboradores

de la PUCE-SI involucrados y a sobre todo el beneficio profesional para los estudiantes.

## **7.- RECURSOS. -**

**7.1 Grupos de investigación en los que se desenvuelve el trabajo de titulación: NA**

### **7.2 Financiamiento:**

La investigación y sus actividades se financian con la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ibarra con él 80% que cubre la beca por la relación de dependencia de mi padre en la universidad.

**7.3 Estadías Programadas en centros de investigación: NA**

## **8. RELEVANCIA SOCIO ECONÓMICA. -**

La relevancia socio económica de la investigación está dentro del objetivo del milenio 7 que es: Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente, el turismo es un conjunto de actividades que realizan las personas que visitan un sitio diferente al de su residencia, estas actividades se realizan en sitios naturales o culturales ,cualquiera que sea el destino de visita tiene normas de comportamiento o cuidado; el guía es el anfitrión de un sitio o una ciudad, el tour leader acompaña al turista en todas sus actividades, da indicaciones, así como regula la conducta en cada visita.

Para que un atractivo turístico sea sostenible la gestión de los recursos se orientan a satisfacer las necesidades de la demanda pero también de los prestadores de servicios; la gestión eficiente de recursos va a permitir afrontar las consecuencias del calentamiento global que repercute principalmente a los sitios turísticos naturales, es por ello que el tour líder ayuda a crear esa conciencia turística y ambiental de preservar la naturaleza y todo lo que nos rodea porque quienes deben cuidarlo no son solo quienes trabajan ahí sino también quienes lo

visitan y así perdure por muchos años y puedan las futuras generaciones gozar de espacios turísticos.

**9. PLANIFICACIÓN TEMPORAL.-**

Tiempo Actividad	Meses		I Mes				II Mes				III Mes			IV Mes				V Mes				VI Mes				VII Mes				VIII Mes				VIII Mes						
	Semanas		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3			
1.- Estado del arte			x	x	x	x																																		
1.1.Consultas bibliográficas			x	x																																				
2. Diseño de Instrumentos de investigación							x	x																																
2.1. Aplicación de Instrumentos									x	x	x																													
2.2. Tabulación de resultados												x																												
2.3. Análisis de Información													x	x																										
3. Identificar las percepciones														x	x	x																								
3.1. De los estudiantes																	x	x																						
3.2. De quienes han recibido el servicio																			x	x	x																			
3.3. Analizar los resultados																					x																			
4. Análisis de procesos																						x																		
4.1. Procesos actuales																							x																	
4.2. Determinar si son los adecuados																								x																
5. Propuesta																									x	x														
5.1 Lineamientos adecuados																										x														
5.2. Diseño de un instructivo																											x	x	x											
6. Conclusiones																													x	x										
7. Recomendaciones																													x	x										
8. Bibliografía																																					x			

## 10. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS. –

Castillo, Valentina. (4 de febrero de 2016). Qué es y para qué sirve un instructivo. Para qué sirve tv. Obtenido de <https://paraquesirve.tv/instructivo/>

Equipo Rosa Merino. (6 de junio 2015). Textos instructivos. Obtenido de <http://rosamerino2099.blogspot.com/>

Liceo Técnico Profesional de Papudo. Reglamento de práctica y titulación decreto 109/2002. Recuperado de [http://www.municipalidadpapudo.cl/reglamento\\_practicas\\_liceo.pdf](http://www.municipalidadpapudo.cl/reglamento_practicas_liceo.pdf)

Mario, Sierra. Revista educativa Tiposde.com, equipo de redacción profesional. (12 de enero de 2017). Tipos de textos instructivos. Tiposde.com. Recuperado de [https://www.tiposde.com/textos\\_instructivos.html](https://www.tiposde.com/textos_instructivos.html).

Martínez, Thalía R., Manual de Guías de turismo.(2002)

Reglamento de guianza turística. (24 de mayo de 2016). Acuerdo ministerial 1 del registro oficial 761; Ministerio de turismo [MINTUR]. Recuperado de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-GUIANZA-TURISTICA.pdf>

Narváez, Esteban.(2016). Guianza Turística. Prezi.com. Recuperado de <https://prezi.com/nhse-bbv4scl/guianza-turistica/>

Reglamento general de la ley de turismo. Ministerio de turismo [MINTUR]. (2018).

Revista Universia Argentina. ¿Qué buscan los estudiantes en las prácticas profesionales?; Argentina: (agosto 2014). Obtenido de <http://noticias.universia.com.ar/en-portada/noticia/2014/08/01/1108934/buscan-estudiantes-practicas-profesionales.html>