

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO

DISERTACIÓN DE GRADO PREVIA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADO EN TURISMO CON MENCIÓN EN ECOTURISMO

“Propuesta de un plan de capacitación, evaluación y seguimiento para los guías
turísticos de la Hostería Paz y Montaña, cantón Espejo, provincia del Carchi.”

POR:

Grace Almeida Garcés.

DIRECTOR DE DISERTACIÓN:

Lic. Edison Cupuerán Arias

Quito, diciembre 2010

DEDICATORIA

A mis padres, mis hermanos, a mi novio y mis lindas amigas por todo el apoyo incondicional. A mi director Edison Cupuerán por su ayuda y apoyo, mis lectores, gracias por su aporte.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	II
ÍNDICE.....	III
PROPUESTA UN MANUAL DE CAPACITACIÓN PARA LOS GUÍAS DE LA HOSTERÍA PAZ Y MONTAÑA, CANTÓN ESPEJO, PROVINCIA DEL CARCHI	1
CAPITULO I: INTRODUCCIÓN	1
1.1. JUSTIFICACIÓN:	1
1.2 PLANTEAMIENTO Y DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	2
1.3 OBJETIVOS	3
1.3.1 <i>Objetivo General</i>	3
1.3.2 <i>Objetivos Específicos</i>	3
1.4. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL.....	3
1.4.1 <i>Marco Referencial</i>	3
1.4 MARCO TEÓRICO	4
1.5. MARCO CONCEPTUAL	5
CAPITULO II: DIAGNÓSTICO DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS.....	7
2.1 GENERALIDADES DEL CANTÓN	7
2.1.1 <i>Aspectos geográficos y climáticos</i>	8
2.1.3 <i>El turismo en el cantón</i>	9
2.2 ANÁLISIS DE LA OFERTA TURÍSTICA ACTUAL	10
2.2.1 <i>Generalidades de la oferta actual</i>	10
2.2.2 <i>Recursos turísticos</i>	11
2.3 SERVICIOS TURÍSTICOS:.....	13
2.3.1. <i>Infraestructura:</i>	14
2.3.2. <i>Recurso humano</i>	17
2.4. DEFINICIÓN DEL PERFIL DEL GUÍA PARA LA HOSTERÍA PAZ Y MONTAÑA.....	19
2.4.1. <i>Para los turistas</i>	22
1. CAPITULO III: CRITERIOS TÉCNICOS PARA LA CAPACITACIÓN DE LOS GUÍAS TURÍSTICOS	25
3.1 PRINCIPIOS DEL TURISMO SOSTENIBLE	25
3.1.1 <i>Turismo en áreas naturales</i>	26
3.1.2 <i>Turismo en el páramo</i>	27
3.2 TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS PARA EL GUIADO DE GRUPOS	28
3.2.1 <i>Interpretación ambiental</i>	30
3.2.2 <i>Seguridad y control del turismo en áreas naturales</i>	31
2. CAPITULO IV: DISEÑO DEL PLAN DE CAPACITACIÓN, EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DIRIGIDO A LOS GUÍAS TURÍSTICOS DE LA HOSTERÍA PAZ Y MONTAÑA	35

4.1	NORMATIVA Y PERFIL DE COMPETENCIAS LABORALES PARA LOS GUÍAS DE LA HOSTERÍA PAZ Y MONTAÑA	36
4.2	TÉCNICAS PARA GUIAR	39
4.3	NORMAS BÁSICAS DE SEGURIDAD PARA SERVICIOS TURÍSTICOS	42
4.4	CASOS PRÁCTICOS: RECOMENDACIONES TÉCNICAS EN LAS DOS RUTAS DE LA HOSTERÍA PAZ Y MONTAÑA.	44
4.4.1	Ruta 1	45
4.4.2	Ruta 2	51
4.5	Evaluación y Seguimiento.....	58
4.5.1	Alcance de la Evaluación	58
4.5.2	Métodos Evaluativos.....	59
4.5.3	Propuesta de Análisis de los Resultados	64
4.5.4	Propuesta de Difusión de los Resultados de la Evaluación.	65
5.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	66
5.1	CONCLUSIONES	66
5.2	RECOMENDACIONES	67
6.	BIBLIOGRAFÍA	68
6.1	LIBROS:.....	68
2.1.	DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS:.....	69
6.2	PÁGINAS WEB:	70
7	ANEXOS.....	72
	ANEXO A: ENTREVISTAS	72
	ANEXO B: FOTOS	79
	ANEXO C: TABLA “FAUNA REPRESENTATIVA DE LA RESERVA ECOLÓGICA EL ÁNGEL”	81

Índice de Gráficos

Gráfico 1	Mapa División Política Administrativa	8
Gráfico 2	Mapa vial provincia de Tulcan	15
Gráfico 3	Servicios Básicos del cantón Espejo.	17
Gráfico 4	Población según nivel de instrucción.	18
Gráfico 5	Oportunidades Interpretativas.....	28
Gráfico 6	Características del perfil del Turista.....	29
Gráfico 7	Instrumentos Interpretativos	30

Índice de Tablas

Tabla 1 Recursos Turísticos Hostería Paz y Montaña.....	12
Tabla 2 Alojamiento cantón Espejo.....	13
Tabla 3 Restaurantes cantón Espejo	14
Tabla 4 Cooperativas de transporte Interprovincial.....	16
Tabla 5 Cooperativas de transporte cantonal.....	16
Tabla 6 Servicios básicos.....	17
Tabla 7 Conocimientos del guía.	34
Tabla 8 Profesionales a cargo de la capacitación	35
Tabla 9 Requisitos de los guías de la hostería Paz y Montaña	37
Tabla 10 Competencias de los guías de la Hostería Paz y Montaña.....	39
Tabla 11 Normas de Seguridad para los turistas dentro de la Hostería Paz y Montaña.	42
Tabla 12 Parada No 1.....	48
Tabla 13 Parada No 2.....	49
Tabla 14 Parada No 3.....	49
Tabla 15 Parada No 4.....	50
Tabla 16 Parada No 4.....	50
Tabla 17 Parada No 1.....	54
Tabla 18 Parada No 2.....	54
Tabla 19 Parada No 2.....	55
Tabla 20 Reporte del Guía.....	56
Tabla 21 Aplicación de técnicas durante la excursión 1.....	57
Tabla 22 Aplicación de técnicas durante la excursión 2.....	58
Tabla 23 Método de Evaluación Observación Directa	60
Tabla 24 Evaluación de las presentaciones.....	61
Tabla 25 Autoevaluación	62
Tabla 26 Tiempo de Aplicación de los Métodos de Evaluación	64

PROPUESTA UN MANUAL DE CAPACITACIÓN PARA LOS GUÍAS DE LA HOSTERÍA PAZ Y MONTAÑA, CANTÓN ESPEJO, PROVINCIA DEL CARCHI

CAPITULO I: Introducción

1.1. Justificación:

En los últimos años, se ha hecho más notoria una demanda de turismo amigable con el ambiente, en donde todas las actividades turísticas que se realicen dentro de un área natural deberán utilizar procedimientos sostenibles, respetuosos con el medio y con las personas tanto que visitan estos lugares, como con las personas que los habitan. Sin embargo para poder desarrollar este tipo de turismo es necesario dar apoyo a todos aquellos que se desempeñan en los puestos de contacto directo con los turistas, en este caso los guías, ya que son ellos los que tienen la responsabilidad de educar y crear conciencia en los visitantes para que su comportamiento dentro de las áreas protegidas sea adecuado y no altere el entorno.

Además el guía debe ser capacitado constantemente para que brinde un servicio de calidad y de seguridad al turista, además de transmitir el respeto a los recursos naturales y al patrimonio cultural.

Por este motivo es necesaria la creación de un manual de capacitación para guías el mismo que pretende entregar los instrumentos necesarios para mejorar la calidad de los servicios que estos brinden a los turistas. Este estudio en especial se enfocará en las actividades que desarrollan los guías en la Hostería Paz y Montaña, la cual se encuentra ubicada en el páramo del Ángel. El manual que se presenta en esta disertación no solo podrá ser utilizado por la gente de la localidad, en la que se desarrolla esta guía, si no para todos aquellos que dispongan o necesiten de las herramientas detalladas en la misma. Es por esto que uno de los principales puntos que se debe tomar encuentra dentro de esta disertación son los reglamentos y la norma técnica que el Ministerio de Turismo y las cámaras de turismo han desarrollado para el efecto. Además de detallar esta regulación, también se incluirá algunos ejemplos de cómo ponerla en práctica, proporcionando así la información completa y necesaria para brindar un servicio seguro y de buena calidad. Se tomará en cuenta todas las normas técnicas existentes para guías, y para el desarrollo del turismo en general, creando un documento conciso para todo

tipo de consultas. Cabe recalcar que este manual es creado en relación a las necesidades de la Hostería Paz y Montaña, pero existe la posibilidad de que mucha de la información encontrada, pueda ser utilizada por guías especializados en otras áreas que no correspondan a esta.

Personalmente la elaboración de este plan de tesis, es un paso más para poder culminar mi formación académica. Además de que con la investigación y el levantamiento de datos, se brindará una herramienta completa para que el personal de la Hostería Paz y Montaña logre desarrollar un turismo sostenible amigable con el ambiente y que beneficie a las comunidades cercanas.

1.2 Planteamiento y Delimitación del Problema

El turismo sostenible en los últimos años ha tenido una gran acogida en países del tercer mundo debido a que hoy en día es uno de los generadores más importantes de divisas y empleo, esto se debe a que esta actividad tiene entre sus funciones el generar bienestar de la población, promoviendo el desarrollo y fuentes de empleo, sin dejar de lado el cuidado del medio ambiente, esto quiere decir un manejo sostenible de los recursos naturales que se encuentran disponibles. Pero para que todos los objetivos del turismo sostenible se cumplan es necesario que los agentes que interactúan en esta industria, como son operadoras de turismo, guías y comunidad, trabajen en conjunto en pos de objetivos comunes.

Nuestro país no es una excepción aquí también se practica este tipo de turismo, pero muchas veces no con el resultado esperado, esto es consecuencia de que la gente que lo practica no es profesional y no se encuentra capacitada adecuadamente, sobre todo los guías, quienes cumplen un papel muy importante. Son precisamente los guías quienes brindan conocimiento y generan en los turistas un cambio positivo de actitudes hacia el ambiente (Encabo, 2007), al no realizar adecuadamente su trabajo los recursos naturales son afectados, no generan bienestar a la comunidad y el turista se lleva una mala experiencia.

¿Qué se debería implementar para contar con un grupo de guías capacitado para brindar un buen servicio a los turistas de la hostería Paz y Montaña?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Elaborar un plan de capacitación, evaluación y seguimiento dirigido a los guías turísticos de la Hostería Paz y Montaña que ayude a la difusión y conservación de los recursos turísticos naturales de la zona.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico de la situación actual de los servicios turísticos que la Hostería Paz y montaña ofrece.
- Definir los criterios técnicos que van a ser utilizados en el manual de capacitación de guías en relación a las necesidades de la hostería.
- Diseñar un plan de capacitación, evaluación y seguimiento que brinde las herramientas necesarias para que los guías puedan brindar un servicio de calidad.
- Proponer una metodología de evaluación y seguimiento de la propuesta de capacitación de guías en la Hostería Paz y Montaña

1.4. Marco Teórico y Conceptual

1.4.1 Marco Referencial

La reserva Ecología el Ángel está ubicada en la provincia del Carchi dentro del cantón Espejo, cuenta con una extensión de 15715 hectáreas y su altura oscila entre los 3644 hasta los 4768 m.s.n.m. (Ambiente, 2009) Esta reserva fue creada en 1992 con el objetivo de conservar y proteger a una de las especies de flora emblemática de área como es el Frailejon (*Espeletia pycnophaylla*) que se encontraba en grave riesgo de desaparición dentro del país ya que actualmente quedan pocos remanentes de este tipo de páramo (Aracno, 1999).

Dentro de la Reserva el Ángel, en la Hostería Paz y Montaña, se ha emprendido una nueva actividad económica como es brindar servicios turísticos sostenibles a través de la ayuda de algunos proyectos realizados a la par, para desarrollar una actividad que sea responsable con el ambiente y que ayude económicamente a la población. Con estos antecedentes la presente disertación pretende dar las herramientas necesarias para que los guías que vayan a trabajar en ella, adquieran el conocimiento para realizar de una

manera eficiente y responsable las actividades previstas para la hostería. La hostería pertenece a la familia Oña, quienes han tenido la iniciativa de desarrollar actividades turísticas sostenibles; la hostería goza de una infraestructura de alojamiento muy buena además de brindar servicios de alimentación y de esparcimiento utilizando los recursos naturales del área. Posee una extensión de 40 hectáreas a una altura de 3447 m.s.n.m. y cuenta con las mismas características ecológicas-ambientales de la reserva ecológica el Ángel. Cuenta con tres habitaciones con, un cuarto matrimonial, dos cuartos con dos literas respectivamente y una cabaña que tiene dos literas y una chimenea, logrando así acomodar a 14 personas, además, la hostería posee piscinas para la reproducción de truchas, para el consumo local y la preparación de alimentos para los turistas. Actualmente en la Zona de Amortiguamiento de la Reserva Ecológica de El Ángel existe una reserva privada que desarrolla un tipo de turismo responsable con el ambiente, cuyo objetivo es el de conservar uno de los últimos remanente de Bosque Milenario de Polylepis Incana en los Páramos Ecuatorianos.

Esta empresa turística llamada Polylepis Lodge ofrece servicio de hospedaje, alimentación y de recreación cuenta con 20 cabañas ecológicas, cada una con baño privado, agua caliente y calentador ecológico, además de un restaurante, bar y sala de juegos, entre los servicios adicionales se pueden realizar paseos a caballo, recorridos por senderos, pesca deportiva y ciclismo de montaña. El Polylepis Lodge es un ejemplo cercano manejo adecuado del turismo sostenible, debido a que la empresa trabaja en conjunto con las comunidades cercanas, como son Jesús del Gran Poder y Cooperativa San Luis, quienes además de recibir charlas educativas tanto en el ámbito ecológico, turístico, y ambiental son los principales proveedores del lodge. Así fue como, en el año 2007, el Polylepis Lodge recibió el certificado "Smart Voyager", emitido por Rain Forest Alliance, por promover mejoras ambientales y sociales dentro de su operación turística. De igual manera el Polylepis lodge trabaja con guías nativos quienes poseen altos conocimientos de la flora y fauna del área así como los usos tradiciones que tienen estos, para lo cual recibieron una capacitación especial de parte de las autoridades de turismo y los dueños de este lugar.

1.4 Marco Teórico

El turismo como actividad económica y de desarrollo ha sido definido por la Organización Mundial de Turismo (OMT, 2004) como: "El turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos

al de su entorno habitual, por un periodo de tiempo mayor a 24 horas y menor a un año”; (O.M.T. 2004). Con el paso del tiempo las necesidades y exigencias de los turistas han ido cambiando creando una variedad de tipos de turismo en donde ellos puedan participar y estar en contacto con la naturaleza. Una de estas nuevas tendencias es el desarrollo del turismo sostenible cuyo objetivo es el de satisfacer las necesidades de los turistas, de la personas de la comunidad visitada y a la vez, protege y mejora las oportunidades de los futuros habitantes del lugar. (Iniciativa Mexicana de aprendizaje para la conservacion, 2009).

Para poder desarrollar de manera adecuada este tipo de turismo es necesario contar con guías capacitados que tengan conocimientos básicos acerca de relaciones humanas, dinámicas de grupo, historia, geografía, arte, biología, ecología y además de aspectos socio-económicos del país (Borrero, 2001). Son los guías quienes desempeñan un papel de crucial importancia dentro de la actividad turística, porque son las personas más idóneas para atender las inquietudes del turista y orientarlo durante la estadía.

Así mismo los guías que prestan servicios dentro de áreas naturales tienen un rol mucho más importante cuyo objetivo es hacer conciencia ambiental, crear en los turistas comportamientos culturales y ambientales apropiados para la zona que están visitando, porque el guía no solo brinda información sino es un puente de unión como agente de conservación. Una de las herramientas más importantes que los guías usan para poder transmitir todas sus ideas y conocimientos es la interpretación ambiental, que es un método educativo cuyo objetivo es revelar los significados y las relaciones, a través del uso de objetos originales y de medios que ilustren para crear un contacto entre el visitante con el ambiente. (Ham, 1992).

1.5. Marco Conceptual

A raíz del análisis de los conceptos usados en la investigación se van a sintetizar algunas de las definiciones:

Turista es aquella persona que se traslada de su domicilio habitual a otro punto geográfico, estando ausente de su lugar de residencia habitual más de 24 horas y realizando pernoctación en el otro punto geográfico.

Turismo comprende las actividades que realizan las personas (turistas) durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un periodo de

tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros motivos. (OMT.2004).

Guía de turismo: una persona que guía visitantes en el idioma de su elección e interpreta el patrimonio natural y cultural de un área y normalmente posee una calificación específica en dicha área generalmente entregada y reconocida por la correspondiente autoridad (Leyton, 2006).

Turismo sostenible se define como el conjunto de actividades turísticas que satisfacen las necesidades presentes de los turistas y de las regiones hospederas, respetando el medio natural cultural y social, lo que permite que exista un intercambio positivo entre el turista y la comunidad, de esta manera se protege y mejora las oportunidades para el futuro. Hacer del Turismo Sostenible una realidad, conlleva la adopción de un cambio de actitud en todas las plazas de gestión y operación de empresas turísticas; así también exige cambios en los turistas los cuales deben tener comportamiento amigable hacia el ambiente (OMT, 2004).

Atractivos turísticos que son cualquier punto o elemento del patrimonio natural y cultural de un sitio que sea capaz de motivar la visita por parte de los turistas.

Los recursos naturales: en un área cualquiera son su capital básico, y el mal uso de los mismos puede ser expresado en forma de pérdida económica aunque, desde el punto de vista conservacionista, también tienen importancia otros valores, además de los económicos, como la singularidad del paraje o de las especies presentes en él.

Páramos: son ecosistemas únicos de alta montaña, los cuales se encuentran por encima del límite superior de los bosques alto andinos, y limitan con la nieve perpetua. Se sitúan aproximadamente entre los 3000 y 4000 m.s.n.m. Tan solo Colombia, Venezuela, Ecuador, Perú y Costa Rica cuentan con páramos tropicales en el continente (Ulloa, 1992).

Reserva Ecológica son consideradas áreas naturales terrestres y/o marinas generalmente grandes que pueden incluir uno o varios ecosistemas o formaciones vegetales en estado natural o con alteración mediana. Revisten importancia nacional o regional para el manejo y utilización sustentable de los recursos naturales en beneficio de las comunidades humanas ancestrales, presentes al momento de su establecimiento (Ministerio del Ambiente, 2006)

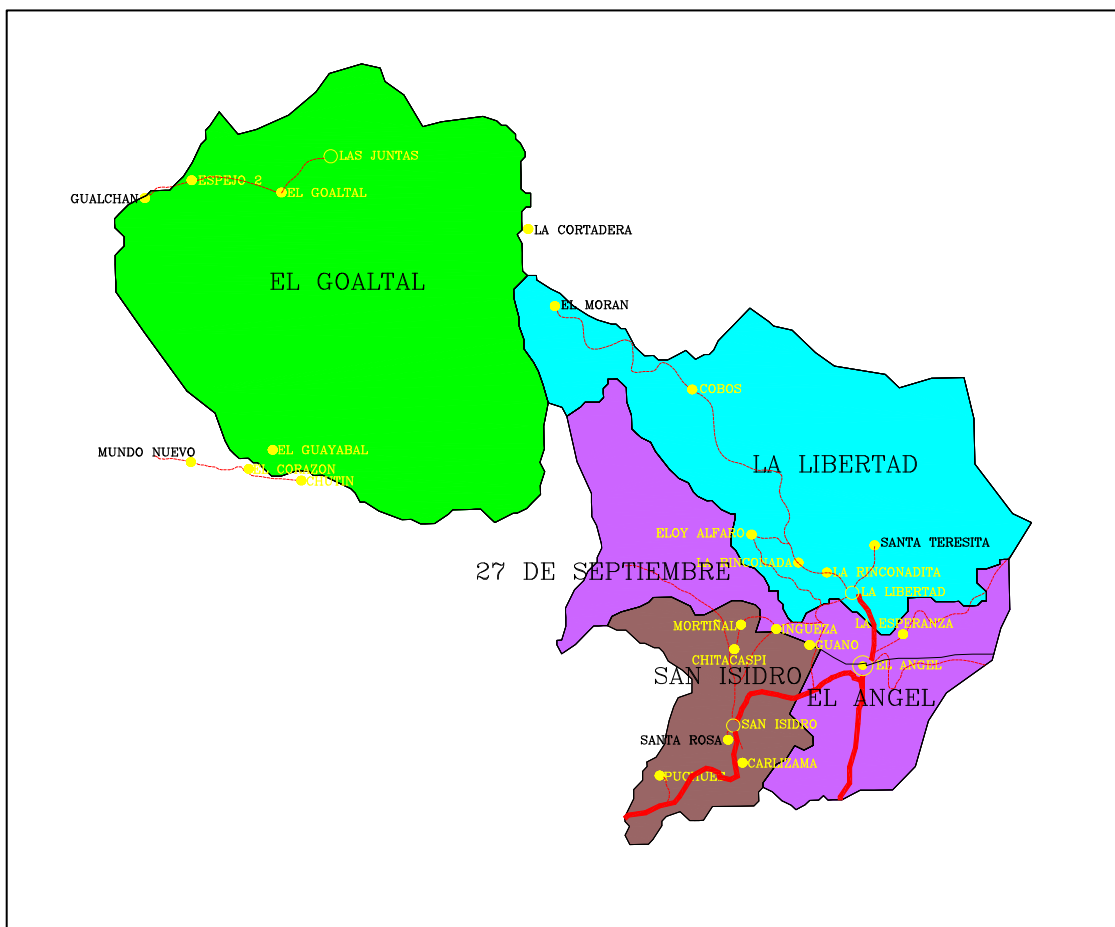
CAPITULO II: Diagnóstico de los servicios turísticos.

2.1 Generalidades del Cantón

El cantón Espejo pertenece a la provincia del Carchi, está conformado por las parroquias de La Libertad, San Isidro, El Goaltal, 27 de Septiembre y El Ángel la última nombrada es la cabecera cantonal, su fecha de Cantonización fue el 27 de Septiembre de 1.934. Espejo cuenta con una población de 13.515 habitantes; la mayoría de la urbe está asentada en el sector rural, por lo que su principal actividad económica es la agricultura con cultivos tradicionales como papa, maíz y fréjol y la actividad pecuaria como son bovinos, porcinos, ovinos, caprinos; la leche y la carne de vacuno estos son las principales líneas de la producción agropecuaria que forman parte de la economía de la región. Otra de las actividades económicas a las que se dedica la población es la confección de sacos de lana de borrego tejidos a mano, adornados con figuras que representan parte de su cultura y con detalles de plantas y animales de la zona. (Gobierno Provincial del Carchi, 2009).

Su cultura es el resultado de la mezcla cultural producto del contacto que hubo entre los Pastos, residentes de la zona y los españoles, conquistadores. Entre sus tradiciones, están las fiestas más populares que son las de San Pedro que se celebran 29 de junio, San Isidro Labrador el 15 de mayo, las fiestas de Cantonización el 20 de septiembre; Carnaval del Frailejón que se celebra en Febrero antes del miércoles de ceniza; Fiestas de la Virgen del Carmen el 16 de julio estas festividades tradicionales se celebran con toros populares, acarreo de la chamiza, pelea de gallos, palo encebado, siempre acompañado de los platos típicos de la zona como son: papas con cuero, cuy asado y tapada de papas (Unidad de turismo del Gobierno Provincial del Carchi, 2009).

Gráfico 1 Mapa División Política Administrativa



Fuente: Plan Estratégico de Turismo de Espejo, 2001

2.1.1 Aspectos geográficos y climáticos

El cantón Espejo se encuentra ubicado en la latitud 0.616667 y longitud -77.9333 al noroccidente de la provincia del Carchi. (C. P. Carchi, 2009) Los límites cantonales son al norte Tulcán, al sur Mira y Bolívar, al este Montufar y al oeste Mira y Tulcán. La temperatura promedio es de 11 grados centígrados.

Esta zona cuenta con alturas desde 1.060 a 4.200 m.s.n.m. por este factor se pueden encontrar diferentes zonas de vida como son:

- Páramo pluvial sub-alpino va desde los 3.800 a los 4.800m.s.n.m, la temperatura promedio en esta zona es de 7 a 12 grados centígrados con precipitaciones entre los 1000 a 2000 milímetros (Cruz, 1983). Los suelos de esta área se encuentran erosionados por el viento sobre todo en valles glaciales o en planicies cercanas a volcanes, pero existen zonas en donde el suelo es de ceniza volcánica de textura

arenosa, con micelios de carbonatos, pH8, que son más bien asociaciones edáficas. (Rincón, 1992)

- Bosque húmedo montano esta zona de vida va desde los 1.500 hasta los 3.800 m.s.n.m. con precipitaciones que oscilan entre los 1.000 a 2.000 milímetros, en este bosque la temperatura media anual es de 12 a 18 grados centígrados (Cruz, 1983). Los suelos son arenosos derivados de material volcánico de color negro, de textura arenosa fina con saturación de bases menos del 50% (Rincón, 1992)
- Bosque muy húmedo pre-montano Esta zona de vida posee un rango amplio de precipitación entre 2000 y 4000 mm como promedio anual una temperatura desde los 18 – 24 grados centígrados y la altura va desde los 1000 a 2000 m.s.n.m. (Monge, 2007).

2.1.3 El turismo en el cantón

Espejo cuenta con una interesante variedad de atractivos turísticos, lo que hace de este cantón un lugar apto para propuestas de esta actividad, aunque se debe revisar su infraestructura básica y turística.

Cuenta con dos reservas ecológicas, El Ángel y Golondrinas, cada una con su propia belleza, rica en fauna y flora, paisajismo, ríos, lagunas, montañas, volcanes; Miradores naturales, Aguas termales de las cuales hay un registro y son 20 las que se pueden encontrar en toda la cuenca del río El Ángel, un complejo turístico, haciendas identificadas con su propia historia, iglesias, parques comunitarios, arqueología, artesanías, fiestas tradicionales y religiosas, comidas típicas, juegos tradicionales, etc. (Bacci, 2001).

A continuación una lista de los atractivos turísticos más conocidos del cantón.

- Colina Bellavista.- Se encuentra a una altitud de 3.396 m.s.n.m. En las faldas se ubica la ciudad de El Ángel, en su parte superior, con una caminata aproximada de 1 hora de El Ángel, se encuentra el mirador turístico Cruz de Mayo desde el cual se puede observar con gran magnificencia el paisaje de la ciudad y sus alrededores, continuando con el ascenso se puede observar al “Volcán Azufra”, el mismo que se encuentra apagado.
- Lagunas del Voladero.- Situadas a 17 Km de la ciudad de El Ángel sobre una extensa llanura a una altitud de 3.850 m.s.n.m., dentro de la Reserva Ecológica

El Ángel que tiene una extensión de 15.715 Has., cuentan con senderos autoguiados, guarda parques, parqueadero, y otros. (Reck, 2006).

- Balneario La Calera.- Ubicado a una distancia de 7 Km. de El Ángel, en la parroquia San Isidro, cuenta con infraestructura para la recreación, para la práctica de deportes y para relajarse. Sus termas ricas en sales minerales alcanzan los 22°C. y cuentan con altas propiedades curativas. (Reck, 2006)
- Balneario Chavayán.- Ubicado a pocos minutos de El Ángel por la vía al voladero, fuente de aguas con alto poder medicinal, lugar visitado por varias generaciones desde hace mucho tiempo especialmente en el feriado de carnaval.
- Baños Puente Ayora.- Localizados junto al puente del mismo nombre, Aquí existen chorros de agua con gas natural los mismos que son utilizados por la población desde tiempos pasados por las propiedades terapéuticas. (Gobierno Provincial del Carchi, 2009).
- Baños de Chilcapamba.- A tan solo 1 Km. de distancia de El Ángel a la orilla del río Tuscuaza se encuentran las aguas termales que reposan en una pequeña piscina natural, con una temperatura de 40oC.

A pesar de que el cantón Espejo cuenta con una variedad de atractivos turísticos naturales y en especial la Reserva Ecológica El Ángel, el turismo no es una de las actividad que genere ingresos económicos representativos para la población, esto se debe a la falta de planta y promoción turística lo que no ha permitido que esta actividad se desarrolle eficientemente en los últimos años.

2.2 Análisis de la oferta turística actual

2.2.1 Generalidades de la oferta actual

Es importante mencionar que según los datos del Anuario de Migración Internacional elaborados por el Ministerio de Turismo, al Ecuador ingresan anualmente un total de 550,294 turistas de los cuales 235,408 (42,8%) entraron por la ciudad de Quito y 121,986 ingresaron por Tulcán (Bacci, 2001). Esto quiere decir que un 21% pasa por la provincia del Carchi a pesar de esta información, en el Catastro del 2008 de la provincia del Carchi se encontró que esta provincia cuenta con 33 establecimientos registrados entre hoteles, hosterías, hostales, moteles y pensiones; con estos datos se evidencia que existe una poca actividad turística en la provincia y que el 80% de la oferta de hospedaje

se encuentra concentrada en la ciudad de Tulcán (Ministerio de Turismo, 2009). Esta información muestra que la mayoría de personas viajan a través de la provincia como sitio de paso, por razones de negocios o de paseos cortos. Existe una minoría que realiza turismo en esta provincia, si lo hacen es por períodos cortos lo cual influye en la aparición de nuevos locales de alojamiento.

La oferta turística del cantón Espejo cuenta con dos reservas naturales públicas que atraen la atención de turistas nacionales y extranjeros, aunque todavía lo hacen en baja escala. Los productos turísticos que se ofertan dentro del cantón, lo realizan los diferentes establecimientos de alojamiento, como son: el Polylepis Lodge y la Hostería el Ángel los mismos que brindan tours hacia los diferentes atractivos turísticos que posee este cantón y sus alrededores. En el caso del Polylepis Lodge, oferta tours dentro de su reserva privada estos son caminatas por los senderos del bosque de Polylepis, cabalgata, paseos por el páramo de frailejones, ciclismo de montaña y pesca deportiva además visitas al Mirador de Moran, Lagunas de Voladero, Yanacocha, excursiones a la Reserva Ecológica Golondrinas visitas al Parque, Museo e Iglesia de la ciudad de El Ángel y visita a los Baños de aguas termales, sulfurosas y ferruginosas de La Calera.

La Hostería El Ángel de igual manera oferta los diferentes atractivos turísticos de la zona y de los alrededores como son: visitas a la Reserva ecológica El Ángel, el páramo de frailejones, las lagunas del Voladero, el Cementerio de Tulcán, el Volcán Chiles, a las Aguas termales la Calera los bosques de Polylepis y de los Arrayanes, la laguna Salada, la Gruta de la Paz y el Valle del Chota.

La Hostería Paz y Montaña actualmente no brinda servicios complementarios es por este motivo que este establecimiento espera desarrollar productos innovadores que integren los recursos turísticos propios de esta como de los alrededores, los cuales se destaquen ante la competencia.

2.2.2 Recursos turísticos

La Hostería Paz y Montaña por encontrarse ubicada en las cercanías de la Reserva Ecológica el Ángel cuenta con una diversidad de recursos turísticos naturales, además cuenta con manifestaciones culturales como las leyendas, las cuales han sido transmitidas de generación en generación por los habitantes de la zona. En el siguiente cuadro se enumera algunos de los recursos turísticos con mayor potencial que cuenta la Hostería Paz y Montaña.

Tabla 1 Recursos Turísticos Hostería Paz y Montaña.

Recurso	Categoría	Potencial
Leyenda del Curupí	Manifestaciones Culturales	Alto
Bosque Colorado	Sitios Naturales	Medio
Mirador al Mar	Sitios Naturales	Alto
Sendero al Río	Sitio Naturales	Medio
Huaco	Sitio Naturales	Alto
Puente Roto	Manifestación Cultural	Medio
Cascada Paz y Montaña	Sitio Naturales	Alto

Fuente: Ana Torres, 2009

- Leyenda del Curupí: Ser mítico, según la leyenda, se trata de un individuo corpulento de baja estatura, de grandes bigotes y dientes verdes. Se dice que suele andar en cuatro patas y que sus pies están dirigidos hacia atrás, es decir, avanza con los talones. El curupí habita en el bosque y es ahí donde ataca a sus víctimas de preferencia mujeres dejándolas embarazadas. (Equipo Naya, 2009)
- Bosque Colorado: Este nombre se escogió debido al color rojizo que poseen los árboles de papel (*Polylepis Incana*) que se encuentran a los alrededores de la hostería. En este bosque se pueden realizar actividades como observación de flora y fauna, trekking y educación ambiental.
- El Mirador al Mar: Peña rodeada de frailejones, se encuentra a 20 minutos de la hostería Paz y Montaña desde la cual es posible observar el mar cuando está despejada. En esta área se puede realizar trekking, observación de flora y fauna y tomar fotos del espectacular paisaje
- Sendero al Río: Sendero que atraviesa por gran parte de la hostería hasta llegar a un riachuelo, se puede observar la flora y fauna de la zona además cabalgatas y turismo educativo.
- Huaco: bosque en el cual se pueden encontrar arboles de gran altura, como el árbol de *Polylepis*, el cual se estima que mide 9 metros, este árbol está situado encima de un espacio naturalmente fragmentado de tierra firme, parte de este árbol tiene expuesto sus raíces, creando una especie de túnel. A los alrededores de este lugar se puede observar flora característica de la zona de páramo. Se

puede acceder a este lugar por uno de los senderos caminando o a caballo. se encuentra aproximadamente a unos 2 km de la casa hacienda

- **Puente Roto:** es una obra arquitectónica realizada por los dueños de la hacienda, la cual pretendía dirigir el curso de agua para uso de riego y alimentación de las piscinas de truchas. parte de la estructura que todavía permanece en esta área sirve como mirador, donde se puede observar algunas especies de aves. Este atractivo se encuentra a unos 4 km de la casa hacienda y se puede llegar a través del sendero.

Con esta variedad de recursos turísticos la Hostería Paz y Montaña ofrecerá productos que rescaten parte del patrimonio cultural y natural de la zona.

2.3 Servicios turísticos:

Se considera como servicios turísticos a la prestación de:

- Servicio de alojamiento
- Servicio de restauración
- Servicio de intermediación

La oferta del alojamiento en el Cantón Espejo es insuficiente, existiendo únicamente cuatro establecimientos registrados en el Ministerio de Turismo, lo que demuestra que no existe mucha demanda de este servicio, además todas estas empresas de alojamiento se encuentran ubicadas en la Parroquia El Ángel, donde existe la mayor afluencia de turistas por encontrarse allí a la Reserva Ecológica del mismo nombre, que es el atractivo principal de la zona y uno de los más importantes de la provincia.

Tabla 2 Alojamiento cantón Espejo

Nombre	Tipo	Categoría
Polylepis Lodge	Hostería	Primera
El Ángel	Hostería	Segunda
Paz y Montaña	Hostería	Segunda
Paisajes Andinos	Hostal Residencial	Tercera

Fuente: Catastro Ministerio de Turismo

Elaborado: Grace Almeida

De igual manera ocurre con los servicios de restauración, existen cuatro establecimientos registrados todos ellos son de cuarta categoría, la oferta de este servicio es deficiente y no cumple con los estándares para poder prestar un servicio de

alimentación a turistas nacionales y extranjeros de calidad. La falta de promoción y desarrollo turístico de la zona es una de las principales razones por las cuales este y otros servicios no se desarrollan adecuadamente, además todas las empresas que brindan el servicio de alojamiento también ofrecen el servicio de restauración el cual cumple con las expectativas de los turistas, los mismos que por comodidad, seguridad e higiene prefieren a estos.

Tabla 3 Restaurantes cantón Espejo

Nombre	Tipo	Categoría
Marisquería el Sabrosón	Restaurante	Cuarta
Asadero Rico Pollo	Restaurante	Cuarta
Los Faroles	Restaurante	Cuarta
Frang Pollo	Restaurante	Cuarta

Fuente: Catastro Ministerio de Turismo, 2004

Elaborado: Grace Almeida

En cuanto a agencias de viajes Espejo cuenta con tres empresas que ejercen las actividades de intermediación turística, son pocas las empresas que trabajan en este cantón, la mayoría de operadoras se encuentran en Tulcán o muchas de las veces los turistas que visitan esta zona generalmente compran los paquetes turísticos en Quito o en Ibarra donde ofertan a este destino turístico.

El cantón Espejo tiene potencial para desarrollar distintos tipos de turismo como es el ecológico, rural y de aventura, pero muchos de los atractivos turísticos existentes todavía no han sido organizados para aprovecharlos según su potencialidad, la falta de promoción turística, en parte debido a su tradicional disposición agropecuaria y en parte debido a su cercanía con la frontera con Colombia, lo cual ha dado una característica imagen de inseguridad frente a la violencia en el vecino país, todo esto contribuye a que no se pueda desarrollar adecuadamente el turismo.

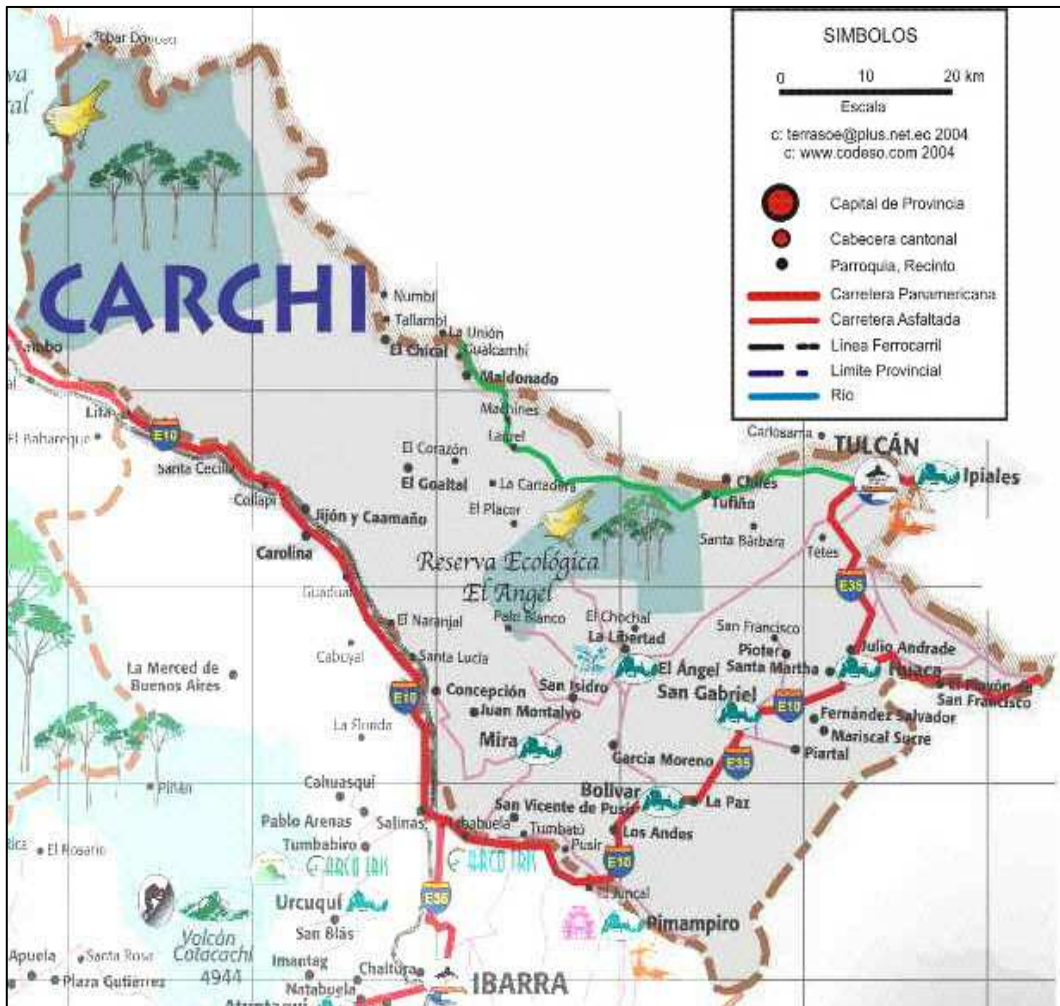
2.3.1. Infraestructura:

Las vías de acceso del cantón Espejo se encuentran permanentemente en mantenimiento sobre todo aquellas que conducen a los sitios turísticos gracias a la cooperación de la prefectura del Carchi y de sus municipios, es por este motivo que la mayoría de vías de acceso se encuentran en buen estado. (Ministerio del Ambiente, 2009)

Las carreteras que conectan a este cantón son El Ángel-Mira-Mascarilla que conecta El Ángel con Ibarra, y Mira desde la Panamericana Norte en el valle del Chota provincia

de Imbabura, o desde la Panamericana Norte-provincia del Carchi a Tulcán, Montufar, Bolívar y Huaca La vía Salinas-Lita permite comunicarse con las parroquias de Gualchan, Goaltal y las Juntas Chical. Mientras que la carretera El Carmen: permite conectarse desde Maldonado – Chical con la parroquia El Goaltal (Unidad de turismo del Gobierno Provincial del Carchi, 2009). Las principales vías para llegar a los atractivos son por la antigua carretera hacia Tulcán se llega al sector El Voladero, para llegar a las poblaciones de Aguas Hediondas, Lagunas Verdes, Cerro Chiles y Potrerillos se toma la vía Tulcán - Tufiño, se llega fácilmente por carreteras de segundo orden. (Ministerio del Ambiente, 2009)

Gráfico 2 Mapa vial provincia de Tulcan



Fuente: Mapas del Ecuador, 2009.

Existen doce cooperativas de transporte públicos que llegan hacia la provincia del Carchi de estas una llegan hasta la parroquia del Ángel. La provincia cuenta con un aeropuerto, este se encuentra en la ciudad de Tulcán, existen vuelos comerciales de la

aerolínea TAME con un único vuelo desde Quito de lunes a domingo a las 15:30. (Torres, 2009).

Tabla 4 Cooperativas de transporte Interprovincial

Nombre	Ruta	Horario
Cooperativa de Transporte Espejo	Quito- El Ángel- Quito	Cada hora
Microtaxi San Cristobal	Quito- Tulcan- Quito	Cada 10 minutos
Velotaxi	Quito- Tulcan- Quito	Cada 10 minutos
Expreso Tulcan	Quito- Tulcan- Quito	Cada hora
Flota Imbabura	Quito- Tulcan- Quito	Cada hora

Fuente: Plan Estratégico de Turismo de Espejo, 2001

Tabla 5 Cooperativas de transporte cantonal

Transporte	Cooperativa
Bus	Bellavista
Camionetas	La libertad – Carchi
Taxis	Ciudad del Ángel

Fuente: Plan Estratégico de Turismo de Espejo, 2001

En cuanto a los servicios básicos según el INEC (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos del 2001) en el cantón Espejo el 94% de la población dispone del servicio eléctrico, el 78.3% de la población cuenta con el abastecimiento de agua por redes públicas, y el 70% de los habitantes cuentan con la red pública de alcantarillado, y el 11% de la gente cuenta con el servicio de telefonía fija en el año 2009 además existe cobertura de dos empresas de telefonía móvil como es Porta y Movistar. Con los datos obtenidos del INEC y del CONATEL 2008 se sabe que Espejo cuenta con una buena infraestructura física la misma que eleva la calidad de vida de los habitantes y permitiría que industrias como el turismo puedan desarrollarse de mejor manera.

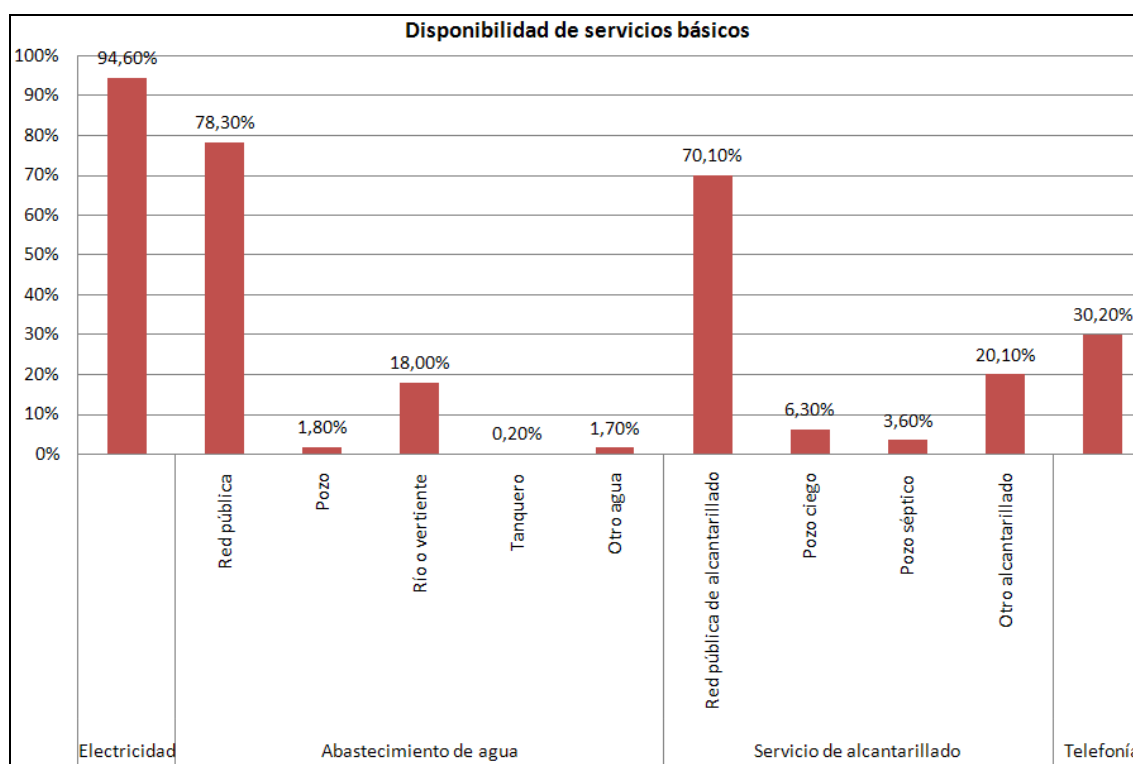
La Hostería Paz y Montaña cuenta con todos los servicios básicos como son agua potable, luz eléctrica y alcantarillado público. Las vías de acceso hacia la hostería no se encuentran en buen estado la carretera es empedrada por lo que el ingreso es difícil sobre todo en época de lluvia, solo se lo puede realizar con automóvil privado de preferencia 4x4, mediante el alquiler de busetas o camionetas las últimas se pueden alquilar en el parque de la parroquia del Ángel. No cuenta con señalización en las vías de acceso lo que dificulta la llegada al establecimiento, pero actualmente están elaborando un plan de señalización para que los visitantes puedan llegar a este lugar sin ningún problema.

Tabla 6 Servicios básicos

Disponibilidad de servicios básicos		Porcentaje	Cantidad de viviendas
Electricidad		94,60%	3125
Abastecimiento de agua	Red pública	78,30%	2586
	Pozo	1,80%	59
	Río o vertiente	18,00%	595
	Tanquero	0,20%	7
	Otro agua	1,70%	56
Servicio de alcantarillado	Red pública de alcantarillado	70,10%	2315
	Pozo ciego	6,30%	208
	Pozo séptico	3,60%	119
	Otro alcantarillado	20,10%	664
Telefonía		30,20%	998

Total de viviendas:	3303
---------------------	------

Gráfico 3 Servicios Básicos del cantón Espejo.



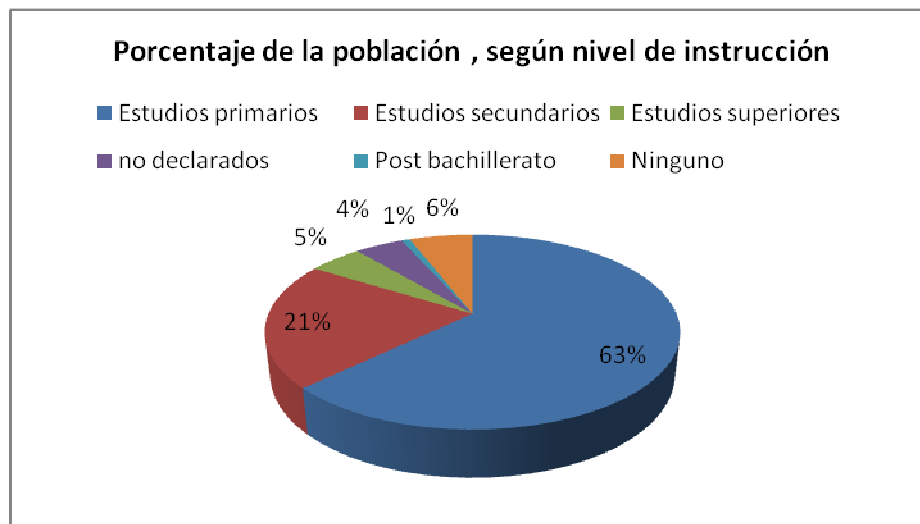
Fuente: INEN, 2001.
 Autor: Grace Almeida

2.3.2. Recurso humano

De acuerdo con los datos obtenidos del Ilustre municipio de Espejo este cantón tiene un promedio de analfabetismo del 8%, del cual las mujeres son las que presentan el mayor

porcentaje. A continuación en el siguiente pastel se detallan los niveles de instrucción de los habitantes del cantón.

Gráfico 4 Población según nivel de instrucción.



Fuente: INEC 2001
Elaborado: Grace Almeida

Como se muestra en el gráfico la mayoría de la población el 63% tiene estudios primarios seguidos de aquellos que tienen estudios secundarios con el 21% y con el 5% las personas que tienen estudios superiores. El cantón cuenta con 26 centros educativos de nivel primario, 7 de nivel medio y dos de nivel superior, de estos 7 se encuentran el Ángel que es la cabecera cantonal.

El nivel de educación del cantón es medio-bajo con relación al resto del país, siendo esto un factor que influye en el progreso económico y social de Espejo. La falta de tecnología en las instituciones educativas en especial del internet el cual es una herramienta necesaria en este mundo globalizado, deja en desventaja competitiva a Espejo en relación con otros cantones Sin una buena educación no se logra que el talento del recurso humano se vaya desarrollando ante los retos del nuevo milenio. (Ilustre Municipio del cantón Espejo, 2008).

La migración en Espejo y en la provincia de Carchi es alta, al no poseer un adecuado nivel de educación, la gente joven se ve obligada a migrar fuera de la provincia, para poder culminar sus estudios superiores, los cuales posteriormente tienden a residir en las grandes ciudades. De igual manera otro sector de la población migra en busca de fuentes de trabajo que mejoren su estatus de vida, migran a las grandes urbes, como son

Ibarra y Quito; incluso salen fuera del país, eso da como resultado que los réditos económicos que los migrantes generan no se queden en el cantón. (Gobierno Provincial del Carchi, 2009)

Con todos los datos analizados de la población, los empresarios de la Hostería Paz y Montaña en conjunto con la gente de la comunidad (individuos que han culminado los estudios secundarios), han visto algunas de las necesidades de capacitación, las cuales deberían enfocarse en actividades técnicas. Así en el ámbito del turismo este tipo de capacitaciones deberían enfocarse en temas sobre guianza, educación e interpretación ambiental, de esta manera la hostería se beneficia con guías que conocen perfectamente la zona y los pobladores de Espejo, se benefician al obtener un ingreso económico extra por la prestación de este servicio. Así se tendría una base inicial para incorporar al turismo como una actividad que genere beneficios económicos al cantón y de esta manera, frenar un poco al proceso migratorio del cantón.

2.4. Definición del perfil del guía para la Hostería Paz y Montaña

Para poder desarrollar un adecuado perfil del guía de la hostería Paz y Montaña, realizamos varias entrevistas a personas relacionadas con la actividad turística:

- Fernando Acosta, propietario del Polylepis Lodge (El Ángel) se le entrevistó por ser la competencia actual de la Hostería Paz y Montaña.
- Andrian Romero, administrador de la Hacienda el Porvenir (Machachi) se le consideró para la entrevista porque ofrecen un producto similar al de la Hostería Paz y Montaña.
- María del Carmen Oña, propietaria de la Hostería Paz y Montaña se decidió entrevistarle para conocer cuál será el perfil del guía que quisiera que trabaje en su hostería.
- Xavier Contreras, propietario de Neblina Forest agencia que se dedica a realizar tours para la observación de aves se consideró porque constantemente requieren de guías que trabajen en áreas naturales.

A continuación las preguntas que se utilizaron para desarrollar las entrevistas:

Entrevista

Buenos días / tardes, soy alumna de la Universidad Católica del Ecuador, la presente entrevista tiene como objetivo conocer el perfil que debe tener un guía para los empresarios dedicados a la actividad

- 1) ¿Cuáles son los requisitos académicos más sobresalientes que debe presentar el postulante para ser guía en su empresa?
- 2) ¿Cuáles son las habilidades, y actitudes que debe poseer el aspirante al cargo de guía para trabajar en su empresa?
- 3) ¿En la selección del personal para que trabaje dentro de áreas naturales Usted prefiere contratar guías nativos, guías especializados o guías
- 4) ¿La edad del aspirante de guía interfiere en la toma de decisiones al momento de contratarlo teniendo en cuenta que va a trabajar dentro de un
- 5) ¿Qué tanto influye el género del aspirante para ser contratado?
- 6) ¿Poseen algún método evaluativo para conocer el estado físico y psicológico del aspirante al puesto de guía?

Análisis de las entrevistas

En la pregunta número uno: *¿Cuáles son los requisitos académicos más sobresalientes que debe presentar el postulante para ser guía en su empresa?*

La mayoría de los entrevistados coincidieron en que la formación académica es importante pero va de la mano con la experiencia que posee el guía, sobre todo al momento de guiar en áreas naturales por las dificultades y al alto grado de responsabilidad que se debe tener cuando se está trabajando con un grupo de personas.

En la pregunta número dos: *¿Cuáles son las habilidades, y actitudes que debe poseer el aspirante al cargo de guía para trabajar en su empresa?*

Algunas de las habilidades y actitudes que mencionaron los entrevistados son: conocimientos de la zona en la cual van a guiar, autoconfianza, seguridad, poder manejar y tratar a los diferentes grupos de turistas, tener conocimiento de alguna lengua extranjera, capacidad para reaccionar efectivamente ante una situación de emergencia y estar comprometido con la empresa.

En la pregunta número tres: *¿En la selección del personal para que trabaje en áreas naturales Usted prefiere contratar guías nativos, guías especializados o guías nacionales?*

Las personas entrevistadas mencionaron que eligen a los guías de acuerdo a las actividades que ofrecen, en el caso de guiar a un grupo dentro de una área natural hacen uso de los guías nativos, quienes son útiles por el vasto conocimiento que tienen de la zona, mientras que contratan guías especializados sobre todo en actividades de aventura cuando los turistas desean practicar algún tipo de deporte con algún tipo de dificultad.

En la pregunta número cuatro: *¿La edad del aspirante de guía interfiere en la toma de decisiones al momento de contratarlo, teniendo en cuenta que este va a trabajar dentro de un área natural?*

Según los entrevistados la edad del guía no interfiere de ninguna manera al momento de contratar al recurso humano, mientras este pueda desarrollar adecuadamente su trabajo. Esto quiere decir que sepa recibir, despedir, guiar e informar al turista, que tenga un buen estado físico, conocimientos del área en la cual va a guiar, técnicas de manejo de grupos y por último aplicación de primeros auxilios.

En la pregunta número cinco: *¿Qué tanto influye el género del aspirante para ser contratado como guía en áreas naturales?*

La mayoría de los entrevistados mencionaron que no influía el género de los aspirantes al momento de tomar la decisión de contratar mientras realicen efectivamente su trabajo, pero también informaron que no hay muchas mujeres que se dediquen a la actividad de la guianza.

En la pregunta número seis: *¿Poseen algún método evaluativo para conocer el estado físico y psicológico del aspirante al puesto de guía?*

Los entrevistados no tienen ningún método evaluativo para la contratación del personal, se basan más en la entrevista y en recomendaciones para poder contratarlos.

Con los datos obtenidos mediante las entrevistas se puede elaborar el perfil adecuado del guía para la Hostería Paz y Montaña. El recurso humano que trabaje en el servicio de guianza debe ser competentes, capacitados y con experiencia, para poder desarrollar adecuadamente un turismo sostenible y de calidad. La función básica de estos guías debería ser: recibir, despedir, guiar e informar al turista o a un grupo de visitantes, tanto nacionales como extranjeros mostrándoles de forma amena y estimulante, los atractivos que tiene la hostería.

Debe tener experiencia en el manejo de grupos, tener un buen estado de salud para poder desempeñar adecuadamente las actividades demandadas por los turistas. Habilidades idiomáticas esto quiere decir que pueda establecer una correcta comunicación en el idioma castellano, así como también en idiomas extranjeros en los casos necesarios, que se exprese con fluidez, claridad, y tono de voz adecuados.

Además debe poseer un buen nivel cultural, tener conocimientos sobre los acontecimientos que tienen lugar en nuestro país como en el extranjero, conocimientos básicos sobre el desarrollo y nivel cultural del Ecuador. Igualmente conocimientos sobre la historia cultural y natural del área en la cual se encuentra asentada la Hostería Paz y Montaña y sus alrededores. De esta manera se estará brindando un servicio de calidad y con todas las seguridades que los turistas esperan obtener durante su estadía.

2.4.1. Para los turistas

Las personas que participan en actividades turísticas (visitantes) por lo general buscan seguridad y confianza al momento de contratar una persona que les brinde un servicio turístico en este caso el guía, quien debe garantizar que el turista no solo va a conocer y disfrutar del viaje sino tendrá la certeza de que todas las actividades que realicen serán seguras y a tiempo de acuerdo al cronograma establecido por la Hostería Paz y Montaña.

Para conocer el perfil del guía según los turistas nos basamos en la información proporcionada por la tesis de Daniela Tapia (2009) en su estudio de mercado.

Los potenciales turistas de la Hostería Paz y Montaña son personas entre los 17 y 40 años entre hombres y mujeres, nacionales y extranjeros, mayoritariamente estudiantes secundarios y universitarios, de clase media a media alta, los cuales desean visitar esta zona para conocer la fauna y la flora las cuales tienen la característica de ser endémica del páramo del Ángel, conocimientos acerca de la cultura y tradiciones del lugar,

además el de poder realizar actividades como la pesca deportiva, recorrido por senderos de la hostería y visitas a los diferentes atractivos de la zona.

Según estos datos el guía debe tener:

- Conocimientos extensos sobre flora, fauna y en general sobre el ecosistema de páramo, debido a que los turistas que visitaran la Hostería Paz y Montaña mayormente son estudiantes secundarios y universitarios quienes llegan con información previa del lugar y buscan conocimientos específicos e interesantes. Estos conocimientos podrían ser los usos ancestrales de las plantas.
- El guía de turismo debe poseer valores de comportamiento tales como justicia, sinceridad y solidaridad, saber conducirse con prudencia, energía y firmeza.
- Tener conocimientos de primeros auxilios para poder enfrentar cualquier tipo de accidente o desastre natural que ocurriese durante la visita.
- Desarrolla una visión crítica y analítica que le permita asumir el liderazgo de grupo y la toma de decisiones en distintas circunstancias que se presenten durante las actividades. Este punto es de suma importancia al momento de guiar personas jóvenes a quienes es más complicado mantenerlos cautivos durante las actividades.
- Prestar servicios de orientación, información, dirección, apoyo y acompañamiento de los turistas durante el desplazamiento de estos dentro de la hostería y sus alrededores.
- Tener amplios conocimientos sobre el uso apropiado de los equipos básicos de comunicación así como de los implementos que se vayan a utilizar durante los recorridos.
- Poseer vocación de servicio hacia los demás e iniciativa para brindar más de lo esperado.

A pesar de los distintos atractivos naturales y culturales que posee el cantón Espejo y de la potencialidad turística, existen algunos problemas que afectan el desarrollo de las actividades turísticas entre los más importantes esta la falta de promoción adecuada del Cantón, bajo nivel de conciencia ciudadana sobre las potencialidades turísticas, la mala infraestructura turística y la baja calidad en la prestación de servicios turísticos, por este motivo es importante la capacitación y formación continua del recurso humano que

trabaja de forma directa e indirecta en el sector turístico para fomentar el turismo en Espejo como una alternativa para el desarrollo económico local.

1. CAPITULO III: Criterios técnicos para la capacitación de los guías turísticos

3.1 Principios del turismo sostenible

El turismo sostenible se define como el conjunto de actividades turísticas que satisfacen las necesidades presentes de los turistas y de las regiones hospederas, respetando el medio natural cultural y social, lo que permite que exista un intercambio positivo entre el turista y la comunidad, de esta manera se protege y mejora las oportunidades para el futuro. Hacer del Turismo Sostenible una realidad, conlleva la adopción de un cambio de actitud en todas las plazas de gestión y operación de empresas turísticas; así también exige cambios en los turistas los cuales deben tener comportamiento amigable hacia el ambiente (OMT, 2004).

Los principios que definen el turismo sostenible según la OMT (2004) son:

- Los Recursos naturales y culturales se conservan para su uso continuado en el futuro, al tiempo que reportan beneficios;
- El desarrollo turístico se planifica y gestiona de forma que no cause serios problemas ambientales o socioculturales;
- La calidad ambiental se mantiene y mejora
- Se procura mantener un elevado nivel de satisfacción de los visitantes y el destino retiene su prestigio y potencial comercial; y
- Los beneficios del turismo se reparten ampliamente entre toda la sociedad.
- Que valora y reclama la responsabilidad de turistas, tour-operadores, anfitriones e instituciones públicas a la hora de favorecer modelos turísticos sostenibles

El Ecuador en el PLANDETUR 2020 reconoce la necesidad de unificar esfuerzos para el desarrollo del turismo sostenible en el país, buscando fomentar en los próximos años un progreso integral con visión sectorial para un desarrollo humano en armonía con la naturaleza. A través de este turismo el Ecuador busca activar la economía nacional, mediante el trabajo organizado entre los sectores públicos, privados y comunitarios; a través de una gestión eficiente mejorando la competitividad del turismo con productos y servicios sostenibles de calidad y con valor agregado. Para alcanzar este objetivo es necesaria la capacitación del personal en todas las áreas del sector turístico;

concienciando el manejo de buenas prácticas, basado en los principales pilares del turismo sostenible que son el respeto y valorización del entorno natural, histórico, artístico, social y el factor humano. (M.Turismo, 2009).

3.1.1 Turismo en áreas naturales

Las áreas naturales son espacios físicos naturales en donde los ambientes originales no han sido significativamente alterados por las actividades humanas. Estos sitios “representan en la actualidad una de las herramientas más efectivas para la conservación *in situ* de la riqueza natural como: especies, ecosistemas y servicios ambientales. Debido a la importancia de estos espacios se han creado los sistemas de áreas naturales protegidas a los cuales se les ha concedido protección jurídica y operativa para mantener los ecosistemas y especies de vida silvestre que se encontraban amenazados” (Maza, 2003).

El crecimiento de la demanda turística cultural y sobre todo natural en los últimos años ha generado una tendencia bien marcada en los visitantes, quienes cada vez se inclinan más a realizar actividades provechosas que le satisfagan; esto quiere decir que no solo buscan el ocio y la relajación, sino que las actividades que ejecuten les generen un bienestar tanto físico como intelectual. Es importante mencionar que el cambio de las motivaciones de las vacaciones y de los hábitos de los turistas, ha generado un incremento en el interés por la cultura y el disfrute de la naturaleza, dejando de lado los destinos tradicionales (García, 2007). Por todo lo antes mencionado el desarrollo turístico se ha extendido hacia las áreas naturales, a consecuencia de la falta de áreas verdes dentro de las grandes metrópolis, esto ha generado una necesidad en la cual los turistas buscan recuperar el contacto perdido con la naturaleza (Navarra, 2003). Esta nueva tendencia crea beneficios económicos tanto para la gente que vive en las zonas cercanas, como para las “áreas protegidas, ya que la con la visita de los turistas se genera ingresos por el cobro de las entradas, ayudando al financiamiento y manejo de las mismas. Sin embargo, “es necesario contar con un plan de manejo de visitantes el cual debe definir cuáles van a ser las áreas destinadas a la actividad turística, con la infraestructura de apoyo de esta manera se podrá prevenir, controlar y mitigar los impactos negativos generados por el turismo” (Rhodes, 2007).

Siendo el turismo una actividad que permite la difusión, el acceso y el conocimiento, se podría utilizar esta actividad como una herramienta que garantice mayor conciencia sobre la conservación de las áreas naturales. Además, se impulsa a la recuperación y

protección de algunas zonas que se encuentran olvidadas o desvalorizadas por parte del Estado e incluso de las autoridades locales.

3.1.2 Turismo en el páramo

Los páramos son ecosistemas únicos de alta montaña, los cuales se encuentran por encima del límite superior de los bosques alto andinos, y limitan con la nieve perpetua. Se sitúan aproximadamente entre los 3000 y 4000 m.s.n.m. Tan solo Colombia, Venezuela, Ecuador, Perú y Costa Rica cuentan con páramos tropicales en el continente. Este ecosistema ofrece diversos servicios ambientales, tanto en la biodiversidad única que albergan, los paisajes, los suelos y en particular por su capacidad de fijar el carbono atmosférico; además de ser reguladores hídricos y abastecedores de agua para toda la población andina, rural y urbana.

Los páramos gozan de múltiples atractivos para el turismo, los cuales resaltan por su geografía, permitiendo desarrollar una variedad de actividades recreativas, educativas y en especial deportivas de aventura, que son de gran interés para distintos segmentos del mercado. Muchas de las actividades que se realizan dentro de este ecosistema tienen que ser modificadas para que no afecten la fragilidad de esta zona (Bacci, 2001). Por lo tanto, los programas turísticos deben ser evaluados, para prever y mitigar sus efectos y así permitir el disfrute de los espacios protegidos de una manera sustentable.

En el caso especial del páramo del Ángel como Reserva Ecológica, se ha generado una corriente creciente de visitantes atraídos por el entorno natural y paisajístico de la zona, habiendo recibido un promedio de casi 1.000 visitantes anuales desde 1.997. Este lugar en particular brinda una muy buena opción para fines educativos y actividades relacionadas con el medio ambiente, así lo refleja el registro de llegadas a la Reserva El Ángel: 40% de los visitantes son estudiantes universitarios y el 23% son estudiantes de colegio.

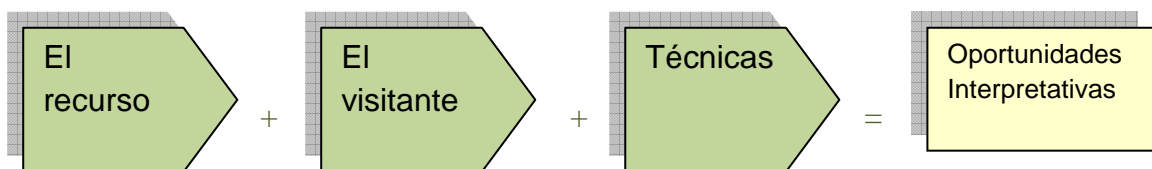
La Hostería Paz y Montaña por estar ubicada en la zona de amortiguamiento de la Reserva Ecológica El Ángel, necesita que su personal, en este caso los guías, se capaciten y tengan conocimiento de las técnicas y herramientas para poder desarrollar su trabajo con un mayor desenvolvimiento al momento de guiar tanto dentro como fuera de la hostería.

3.2 Técnicas y herramientas para el guiado de grupos

El guía de turismo según el reglamento general de actividades turísticas del año 2002 en el artículo 118 da una definición del guía de turismo y menciona lo siguiente “son guías profesionales de turismo los profesionales debidamente formados en instituciones educativas reconocidas y legalmente facultadas para ello, que conducen y dirigen a uno o más turistas, nacionales o extranjeros, para mostrar, enseñar, orientar e interpretar el patrimonio turístico nacional y, procurar una experiencia satisfactoria durante su permanencia en el lugar visitado”.

Pero antes de aplicar alguna técnica es necesario tener conocimientos acerca del recurso, el perfil del potencial visitante y los medios interpretativos adecuados.

Gráfico 5 Oportunidades Interpretativas



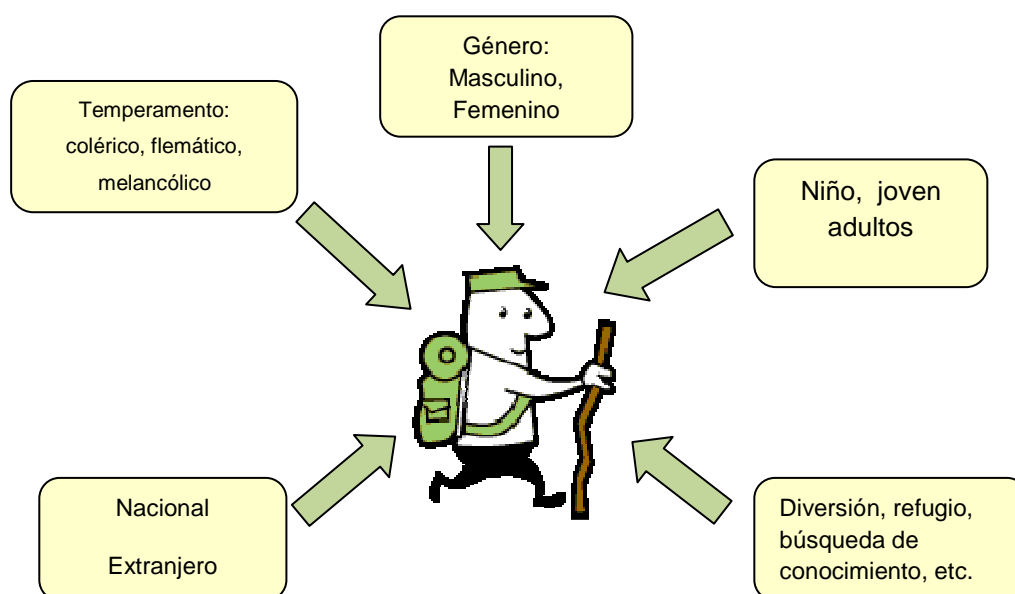
Fuente: National Park service. Ministerio de interior EEUU.

Programa “Interpretive development programme”

El recurso es el lugar en el cual se va a realizar la actividad interpretativa, es por este motivo que el guía debe tener un conocimiento profundo de la historia del área, debe estar actualizado de los acontecimientos pasados y presentes, las condiciones en que se encuentra el atractivo y de los recursos con los que cuenta (Programa Leonardo Da Vinci-Proyecto In Nature, 2006).

El visitante es un elemento de suma importancia al momento de realizar la elección de la técnica interpretativa, por esta razón se debe tomar en cuenta algunos factores como temperamento, características de la personalidad, genero, edad, país de nacimiento y motivaciones.

Gráfico 6 Características del perfil del Turista



Autor: Grace Almeida, 2010.

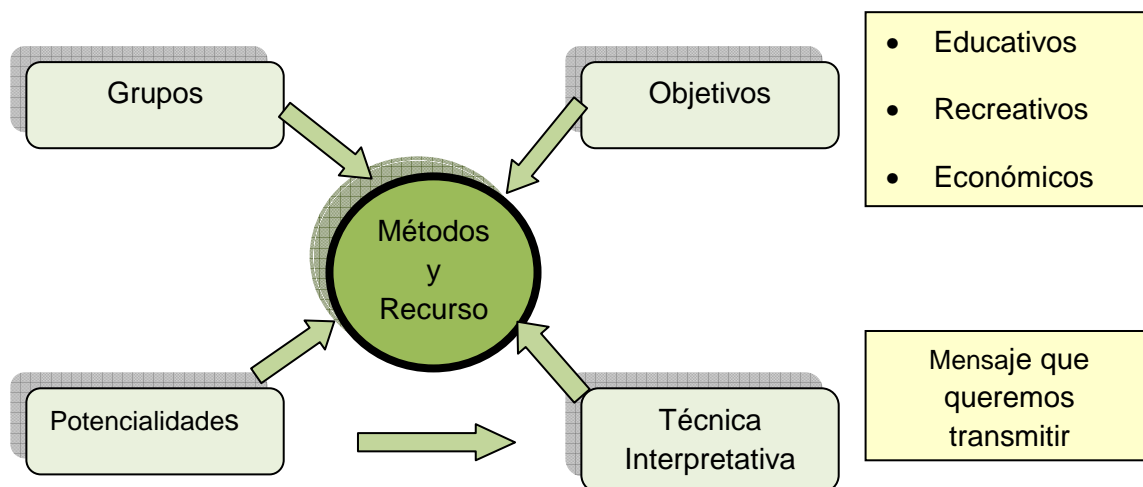
Teniendo en cuenta todos estos elementos se podrá elegir la técnica adecuada la cual garantice que la experiencia de la visita sea positiva.

Los medios interpretativos se dividen en dos categorías. Uno de ellos son los no personales o auto-guiados y los otros personales o guiados.

La interpretación auto-guiada es aquella en la que el visitante puede realizar el recorrido a solas y no requieren de la presencia del intérprete; el mensaje interpretativo se transmite a través de instrumentos como, exhibiciones, señales, rótulos fijos, folletos, o aparatos audiovisuales que están a disposición del público en todo momento

En los servicios guiados existe la interacción entre los turistas y el intérprete estos incluyen paseos o giras, charlas interpretativas, discusiones, en las cuales una persona va a interpretar el ambiente natural o cultural para el público (Fernández M, 2008).

Gráfico 7 Instrumentos Interpretativos



Fuente: La interpretación de la naturaleza y el medio rural, 2006

La interpretación ambiental se realiza y se diseña según las condiciones y los recursos con los que cuenta un sitio, en el caso de la Hostería Paz y Montaña, por encontrarse cerca de una área natural y poseer espacios verdes dentro de la misma, esto permite que se puedan realizar diferentes actividades muchas de las cuales requieren de la presencia del guía, en este caso caminatas dentro de los senderos los cuales suelen tener diferente grado de dificultad, de igual manera la práctica de algunos deportes requieren de este servicio. Existen otras actividades que se realizan en los alrededores de la hostería, estas no requieren de la presencia del guía y tranquilamente los visitantes pueden efectuarlos solos, además es importante mencionar que los turistas que visitan la hostería son estudiantes y grupos de familias los cuales tienen diferentes intereses y motivaciones, por este motivo se recomienda el uso de los dos medios interpretativos (Programa Leonardo Da Vinci-Proyecto In Nature, 2006).

3.2.1 Interpretación ambiental

La interpretación ambiental según Freeman Tilden (1952) es una actividad educativa que pretende revelar significados e interrelaciones a través del uso de objetos originales, por un contacto directo con el recurso o por medios ilustrativos, no únicamente limitándose a dar una simple información de los hechos. La interpretación ambiental, no comunica la información de forma literal, lo que se intenta hacer es transmitir ideas y relaciones a partir de un contacto directo entre la audiencia y los recursos que se están interpretando, todo esto a través de un medio o un interlocutor, en este caso un

intérprete. Actualmente la interpretación ambiental es utilizada como un servicio que se ofrece a los turistas que visitan museos, parques, áreas naturales protegidas o sitios similares; cuyos objetivos son facilitar el conocimiento de la naturaleza y de las relaciones entre la sociedad y el medio ambiente, promoviendo un mayor entendimiento y sensibilización de la audiencia hacia estos (Sharpe, 1982). Por lo antes mencionado la interpretación ambiental cuenta con con cuatro características importantes según Sam Ham (1992):

- **Es amena:** Es importante que la presentación sea amena aunque ese no sea el objetivo principal de la interpretación, sin embargo es necesario para mantener al público cautivo durante el tiempo que dure la charla o recorrido,
- **Organizada:** Debe estar conformado de introducción, cuerpo y conclusión, para así facilitar a los visitantes la comprensión. El contenido de la información debe presentarse de una forma fácil de seguir, sin que sea necesario un gran esfuerzo por parte del público, debido a que estas personas se encuentran disfrutando del tiempo libre, y si tienen problemas para entender el mensaje éste no tendrá impacto alguno.
- **Pertinente :** Debe estar relacionado con conocimientos previos de los turistas, con sus experiencias, para que interesante para ellos. Por este motivo se hace uso de ejemplos, comparaciones y conceptos universales.
- **Tiene un tema:** El tema es punto principal que el comunicador desea transmitir Debe tratarse de algo fácil de recordar y que describa el asunto en torno al que gira la presentación. (Coastal Resources Multi-Complex Building Princess Margaret Drive, 2005)

3.2.2 Seguridad y control del turismo en áreas naturales

Cualquier situación de emergencia merece tener una respuesta inmediata, con el propósito de prevenir los impactos adversos a la salud humana y, al mismo tiempo, proteger la propiedad en el área de influencia y el medio ambiente. Generalmente las situaciones de emergencia nacen por agentes externos como son las catástrofes naturales; para atenuar los efectos de las catástrofes naturales en zonas turísticas, se requiere tener planes de contingencia a nivel de autoridades locales y del sector operacional del turismo. Por esta razón el trabajo en equipo es indispensable entre las personas encargadas de la administración de la Reserva Ecológica El Ángel, los guarda

parques, el administrador y los guías de la Hostería Paz y Montaña. Cada uno de estos actores debe cumplir con una función específica que ayude a controlar y prevenir cualquier tipo de accidente que se puede presentar durante el desarrollo de las actividades turísticas de una manera rápida y eficiente. A continuación se detalla diferentes procedimientos indispensables al momento de planificar acciones preventivas de seguridad.

Planes de Contingencia a nivel local: deben contener una adecuada planificación y políticas de actuación. Es importante la intervención de la defensa civil ya que ellos deben tener en cuenta las zonas de instalaciones y caminatas turísticas, además se necesita tener una previa coordinación con los administradores de la Hostería Paz y Montaña, y con la casa de salud más cercana en este caso el Hospital del Ángel, para de esta manera identificar acciones para atender las necesidades de cualquier emergencia.

Planes de Contingencia a nivel del sector Operacional del Turismo: ya que la responsabilidad de la seguridad de los turistas es del sector turístico, cada operadora o empresa involucrada en este ámbito debe tener sus propios planes de contingencia, estos planes de emergencia básicamente son:

- Plan de contingencia para emergencias ambientales.
- Plan de contingencia para emergencias contra salud y seguridad.
- Plan de contingencia en caso de evacuación.

Son diferentes tipos de emergencias los que se pueden dar en una caminata guiada en el ecosistema de páramo, para esto los planes mencionados anteriormente, deben tener en cuenta el control de diferentes factores como son: control de incendios, control de plagas, control de deslaves y otras eventualidades ambientales, atención médica de emergencia, rescate de personas, comunicación de emergencias, evacuación de personas, transporte de víctimas, abastecimiento de agua, entre otros.

Además se debe tener en cuenta factores como: responsable de la ejecución del plan, en qué ocasiones debe ejecutarse, de qué acciones comprende el plan, cuál es la secuencia para su ejecución, con quién se debe coordinar las acciones, de quién dependerá la acción, a quién se debe reportar, cuáles son los recursos básicos que se debe utilizar, etc. (Rainforest Alliance, 2005).

Para un buen desarrollo de las caminatas guiadas dentro de la Hostería Paz y Montaña y a fuera de esta, es necesario contar con la infraestructura desde donde comienzan las caminatas, en estos casos contar con una excelente organización para el manejo de los grupos, ayuda a reducir al mínimo los impactos de esta actividad, y sobre todo a prevenir cualquier percance que pueda ocurrir. Los recorridos siempre deben estar acompañados por guías nativos, quienes conocen perfectamente el lugar donde viven y trabajan, las características del medio y sus elementos; esto puede ser muy importante en el momento de un accidente, debido a que el conocer bien el terreno y las bondades que brinda esta zona se puede salvar una vida, ya que antes de que llegue la ayuda necesaria es importante realizar acciones específicas para el cuidado de la víctima.

Recomendaciones generales para el botiquín

El botiquín es un recurso básico para las personas que brindan el servicio de guianza, ya que son ellos quienes tienen que brindar los primeros auxilios, a una víctima de una enfermedad o accidente.

Los guías que prestan servicios en áreas naturales y en el caso específico del ecosistema de páramo en donde las condiciones climáticas y geográficas no son favorables para la salud de todas las personas que visitan esta zona por lo que es necesario tener conocimientos como:

- Capacitarse en primeros auxilios es más importante que un gran botiquín.
- Procurar que los envases estén bien cerrados y guardados en sitio fresco, seco y oscuro, para evitar que se alteren los medicamentos.
- Se deben desechar, una vez abiertos, los colirios, soluciones para el lavado de ojos, jarabes para resfriados, pomadas y gotas para la nariz.
 - No incluir nada que no sepa usar
 - Volver a empacar el botiquín antes de cada viaje y reemplazar lo dañado o vencido
 - Hacer una lista de contenido y reconstituir la totalidad de los materiales.

El buen desempeño de los guías dependerá de cómo ellos apliquen las técnicas de guianza y las normas de seguridad que se deben brindar al turista durante las actividades que se realicen tanto dentro como a fuera de la hostería, esto generara una experiencia positiva en el visitante. De igual manera es importante que el profesional del turismo posea conocimientos elementales del lugar, actualizando periódicamente esta información para estar al día con los hechos que ocurren a nivel nacional y local.

A continuación una tabla en la que se detalla los temas que el guía debe tener presente.

Tabla 7 Conocimientos del guía.

Biológicos	Conocimientos básicos sobre la importancia y beneficios ambientales del ecosistema de páramo, así como información de la flora y fauna representativa de la zona.
Geográficos	Localización, límites, clima , temperatura, altitud distancias, rutas, principales elevaciones, principales cuencas hidrográficas, formaciones lacustres y atractivos turísticos,
Históricas	Mitos, leyendas , personajes y fechas históricas
Culturales	Folklore, música, arte, deportes, etnias, gastronomía y artesanías.

Autor: Grace Almeida, 2010.

2. CAPITULO IV: Diseño del plan de capacitación, evaluación y seguimiento dirigido a los guías turísticos de la Hostería Paz y Montaña

La propuesta de un plan de capacitación para la Hostería Paz y Montaña, se enfoca en la formación de guías a través de conocimientos, habilidades y destrezas, que permitan desarrollar un servicio de calidad, respetuoso hacia el patrimonio natural y cultural, que permita el progreso turístico de la empresa y de la zona.

Este plan de capacitación es de aplicación exclusiva para guías que trabajen en la Hostería Paz y Montaña, ha sido creado en función a las necesidades de esta empresa. Para que este plan sirva como una herramienta de capacitación del recurso humano, es necesario contar con un guía profesional de turismo, el cual cuente con la licencia de ejercicio profesional otorgada por el Ministerio de Turismo, esta persona ayudará a los guías a comprender de mejor manera los temas desarrollados dentro de esta propuesta. La capacitación tendrá una duración de 23 días, equivalente a 184 horas las cuales se dividirán en clases teóricas y prácticas, después de cada clase teórica se realizarán ejercicios prácticos acerca de los temas tratados y se realizarán evaluaciones.

Tabla 8 Profesionales a cargo de la capacitación

Profesional	Módulos	Objetivos	Temas	Tiempo Estimado			
				Días	Horas Teoría	Horas Práctica	Horas Capacitación
Guía profesional de Turismo	I Introducción al turismo	Conocer de forma general los diferentes aspectos y actores que integran en el sector turístico.	- Terminología de turismo - Norma Técnica Guías de Turismo Áreas Naturales - Ley de Turismo - Ley Áreas Naturales	4	32	0	32
	II Conocimientos Biológicos	Conocer aspectos generales acerca de la ecología del ecosistema	- Ecosistema de Páramo - Flora representativa - Fauna representativa	6	20	28	48
	III Técnicas de Conducción de grupos	Compartir dinámicas de grupos	- Técnicas de comunicación y expresión - Técnicas de control y organización de grupos - Interpretación Ambiental - Principios de la Interpretación - Técnicas de Animación	8	13	11	24
	IV Primeros Auxilios	Conocer procedimientos básicos para socorrer a personas con dificultades de respiración, huesos fracturados, deshidratación, etc.	- Primeros Auxilios - Seguridad turística dentro de Áreas Naturales - Seguridad senderos Paz y Montaña	5	14	26	40

Autor: Grace Almeida

4.1 Normativa y perfil de competencias laborales para los guías de la Hostería Paz y Montaña

En el Ecuador con el fin de mejorar la calidad de los productos y los servicios turísticos, desarrolló en el año 2007, el Proyecto denominado “Sistema de Certificación de Competencias Laborales en el sector Turismo”, el mismo que consiste en mejorar a través de la capacitación los conocimientos, destrezas y actitudes de una persona para desenvolverse exitosamente en su lugar de trabajo. Este proyecto se ejecutó a través la Federación Nacional de Cámaras Provinciales de Turismo, FENACAPTUR con la ayuda de organizaciones públicas y privadas nacionales y extranjeras. (INEN, 2008). De igual manera los guías de turismo deben trabajar en coordinación con el Ministerio de Ambiente y de Turismo ya que son estas las entidades encargadas de establecer normas para las actividades turísticas en las áreas naturales protegidas; las regulaciones o limitaciones de uso por parte de los turistas; la fijación y cobro de tarifas por el ingreso, y demás aspectos relacionados con las áreas naturales protegidas establecidas en la Ley de Turismo del 2002. Así mismo en el artículo 118 del capítulo IV del Reglamento General de Actividades Turísticas menciona que los guías de turismo tendrán la obligación de obtener la licencia de ejercicio profesional la cual es otorgada por el Ministerio de Turismo.

En el artículo 119 del reglamento señalado anteriormente se detalla la clasificación de guías:

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

b) Guía especializado: Es el profesional guía de turismo, que demuestre poseer los suficientes conocimientos académicos, experiencias y prácticas especializadas que le habiliten para conducir grupos de turistas en sitios o zonas geográficas específicas, tales como: parques nacionales, montañas, selva, cuevas y cavernas, museos, y en actividades especiales como canotaje, ascencionismo, buceo y otras que el Ministerio de Turismo determine en el futuro. Se considera también como guías especializados a los guías naturalistas autorizados por el Ministerio del Ambiente; esta autorización será notificada al

Ministerio de Turismo. Ninguna persona podrá tener la categoría de guía especializado si, previamente, no ha obtenido su licencia como guía nacional; y,

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

En el caso especial de la Hostería Paz y Montaña el recurso humano dedicado a la guianza debe obtener la licencia de guía nativo, que como en capítulos anteriores se mencionó, este tipo de guía es requerido especialmente para trabajar en áreas naturales y culturales por su experiencia y conocimiento profundo de la zona, además debe registrarse a la norma técnica ecuatoriana de guía especializado en áreas naturales, la misma que detalla los requisitos mínimos de competencia laboral y los resultados deseados que debe cumplir el profesional de turismo. Cabe señalar que una vez aplicada esta propuesta, se puede realizar una convalidación con los requisitos y directrices establecidas para la Formación de Guías Nativos por el Ministerio de Turismo (emitidas a partir de octubre del 2010), en el caso de requerir que los guías capacitados deseen estar habilitados por el organismo rector a través de la emisión de la Credencial de Guías Nativos para desempeñarse en la actividad turística de forma legal.

Tabla 9 Requisitos de los guías de la hostería Paz y Montaña

Organizar el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para guiar turistas en visita y recorridos. • Cumplir con el cronograma de actividades. • Brindar información y apoyo en los todos los servicios turísticos (alimentación, hospedaje, recreación). • Contar con materiales y equipos necesarios en buen estado.
Orientar al conductor de transporte turístico	<ul style="list-style-type: none"> • Señalar rutas, paradas y horarios. • Comunicar sobre aspectos de seguridad, comodidad y velocidad adecuada al tour • Mantener el buen comportamiento y la limpieza del vehículo
Ajustar rutas y trayectos	<ul style="list-style-type: none"> • Modificar las actividades o ruta en función al estado de las carreteras,

	condición climáticas y seguridad
Apoyar al guía tour conductor	<ul style="list-style-type: none"> • Recomendar lugares de alimentación alojamiento y actividades. • Comunicar de costumbres locales
Operar equipos de uso en ambientes naturales	<ul style="list-style-type: none"> • Manejar técnicas de navegación (GPS, cartas topográficas, brújulas etc.). • Manejar equipos de seguridad y protección. • Destreza para armar campamentos.
Promover la integración con el medio ambiente	<ul style="list-style-type: none"> • Permitir que el turista tenga contacto con la naturaleza de forma segura y satisfactoria. • Comunicar sobre cultura, historia, flora, fauna, la importancia del ecosistema de páramo particularidades y curiosidades del lugar. • Sensibilizar sobre la conservación de los recursos naturales. • Minimizar el impacto ambiental.
Velar por el bienestar y la seguridad del turista	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener al viajero motivado e interesado durante la visita. • Informar sobre alimentación y vestuario apropiados para las actividades en el páramo. • Mantener la cohesión del grupo. • Inspeccionar la entrada y salida de los turistas del transporte turístico. • Informar sobre posibles riesgos.
Asegurar la satisfacción del turista	<ul style="list-style-type: none"> • Evitar problemas y conflictos. • Mostrar los lugares para tomar fotos, filmar y acampar. • Brindar atención especial a personas con necesidades especiales, ancianos y niños
Actuar en emergencias	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar auxilio o movilización. • Brindar primeros auxilios básicos
Cuidar de la apariencia personal y postura profesional	<ul style="list-style-type: none"> • Cuidar de la higiene, y apariencia. • Evitar relacionarse íntimamente con el turista. • Usar apropiadamente el lenguaje

Fuente: INEN, 2008

La Hostería Paz y Montaña por encontrarse dentro de una área natural y para poder brindar un servicio de calidad y amigable con el ambiente, se ha elaborado una tabla de

competencias en base a las necesidades de esta empresa en la cual se especifica aquellos conocimientos, habilidades y actitudes que deben poseer el guía.

Tabla 10 Competencias de los guías de la Hostería Paz y Montaña

Conocimientos	Habilidades	Actitudes
<ul style="list-style-type: none"> • Características de la flora, fauna y geografía de la reserva Ecológica el Ángel. • Técnicas de manejo de cartas topográficas, mapas, manejo de brújula y GPS. • Conocimientos de conservación ambiental. • Ley Forestal y de Conservación de Áreas Naturales y Vida Silvestre. • Reglamento de Guías Naturalistas de Áreas Protegidas / Reglamento de Guías Profesionales de turismo (Cap. 4 art 118 – 127) • Técnicas de conducción de grupos. • Equipos y vestuarios específicos para páramo. • Técnicas de instalación de campamentos. • Procedimientos de primeros auxilios básicos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Destreza para transportar peso durante caminatas largas. • Comunicación clara, argumentada • Análisis del comportamiento humano e interrelación del lenguaje corporal, en particular gestual. 	<ul style="list-style-type: none"> • Práctico. con sentido común. • Equilibrado emocionalmente. Reservado y controlado en sus sentimientos y emociones. • Confiable. sabe cómo actuar, qué decir y hacer para que los turistas se sientan cómodos. • Controlador. Asume el control, se responsabiliza, dirige, organiza, supervisa a otros.

Fuente: INEN, 2008

4.2 Técnicas para guiar

La experiencia dentro de la naturaleza es para la gran mayoría de turistas, una aventura única. Por lo que el guía juega un papel protagónico, es el encargado de crear el ambiente y promover el entusiasmo necesario para que el público se mantenga cautivo durante todo el recorrido y participe activamente. Para esto el intérprete de la Hostería Paz y Montaña requiere de ciertas técnicas que debe poner en práctica durante toda su presentación.

- **Técnicas de comunicación y expresión**

Esta técnica es sumamente importante para los guías debido a que son ellos quienes están en continuo contacto con el turista, es por este motivo deben hablar de forma clara vocalizando bien las palabras, las pausas, la dicción y entonación deben estar rítmicamente balanceadas para mantener la atención de los visitantes, además se debe controlar la postura que no sea desalineada, manejar adecuadamente los gestos, movimientos y actitudes para transmitir al grupo seguridad, confianza y dominio del tema para causar una buena impresión (Bustamante, 2008).

Algunas recomendaciones para manejar adecuadamente nuestro lenguaje corporal.

- Mantener una postura cómoda y relajada, esto permite que el intérprete pueda desarrollar de mejor manera su trabajo y da una imagen de confianza y seguridad al auditorio.
- Colocarse en un lugar en el que sea visible y pueda moverse esto se recomienda ya que muchas veces el grupo puede ser grande y tiene que asegurarse que toda la audiencia lo pueda ver y escuchar.
- Mostrar un rostro agradable con gestos relajados, influye a la clase de imagen que el guía transmitirá a su audiencia y la clase de respuesta que le den a su excursión.

- **Técnicas de organización y control de grupos**

El guía de turismo al ser el responsable de un grupo de turistas debe tener la capacidad de liderazgo mediante el uso de técnicas que le permitan conquistar y conservar la posición de líder y autoridad para mantener el control de los procesos y dinámicas del grupo que permitan desarrollar las actividades establecidas en el itinerario de forma eficiente. Cuando el intérprete se encuentra frente a un grupo, y tiene que captar la atención y despertar al aprendizaje, no solamente tiene que ser motivador y conocer las características que cada participante adopta y como tratarlos individual y gradualmente; también debe adquirir las habilidades para sobrellevar las distintas situaciones que se presentan en la conducción de un evento. (Caldela, 2005).

A continuación se mencionan algunas sugerencias para el manejo adecuado del grupo:

- Mantener una actitud de respeto y autenticidad con cada uno de los miembros del grupo para generar confianza y estimular la participación de todos los turistas.
- Orientar y convencer, nunca imponer, el guía debe ser abierto a nuevas ideas e inquietudes que los visitantes tengan durante el recorrido, además debe mantener conversaciones entre paradas que fortalezcan la información que el intérprete brinda.
- Conservar el dominio de la situación, es importante que el guía permanezca a la cabeza de grupos grandes o pequeños. Esto ayuda a que sea manejable la guiada y el grupo no se disperse.
- Incluir a todos los participantes, es importante tener comunicación y contacto con todos los miembros del grupo, trate de no involucrarse con la misma gente todo el tiempo y si existe alguna acotación importante hacerla llegar a todo el grupo.
- **Técnicas de animación**

La animación que realiza el intérprete radica en crear un ambiente que permita las relaciones humanas entre los participantes del grupo, valorar e incentivar a los turistas a involucrarse y ser parte las actividades. El objetivo de las técnicas de animación es, tener unido al grupo, mantener un ambiente pacífico sin conflictos, y aportar a la formación de nuevas amistades (Bustamante, 2008). De igual manera la animación ayuda a los turistas a romper la tensión que experimentan al relacionarse con personas que recién conocen, facilita la comunicación entre el visitante y el guía, ayuda a reducir las diferencias que pueda existir entre los miembros del grupo y por último genera confianza entre los participantes para que puedan manifestar libremente sus ideas (Caldela, 2005).

El uso del humor de igual forma puede contribuir a eliminar la rigidez y la monotonía del grupo, pero no necesariamente tiene que ser ingenioso o chistoso

para captar la atención del público. Lo que resulta cómico para algunas personas para otras no lo es.

4.3 Normas básicas de seguridad para servicios turísticos

Las normas básicas que rigen la actividad turística son dictadas por algunas instituciones públicas y privadas, que las formulan para el mejoramiento de los servicios turísticos del país. La ley de turismo, las normas técnicas de actividades turísticas, y diferentes normas que se manejan a nivel internacional, pero que se las aplica en su mayoría en América del Sur, entre las cuales podemos nombrar, las normas de certificación de Smart Voyager, que identifican reglas y pequeñas exigencias para la seguridad. Dichas disposiciones son establecidas para el bienestar de los turistas así como la de los empleados de las operadoras turísticas.

Dentro de la norma de Smart Voyager, se describen rigurosas medidas que al ser cumplidas, garantizan la seguridad del turista. Esta norma puede ser aplicada por la Hostería Paz y Montaña. A continuación una tabla que detalla algunas de estas medidas adaptadas a las necesidades de la hostería

Tabla 11 Normas de Seguridad para los turistas dentro de la Hostería Paz y Montaña.

Recomendaciones	Responsable	Criterio
Seguridad en los senderos	Guía	<ul style="list-style-type: none"> • Uso adecuado de las instalaciones • Infraestructura en óptimas condiciones • Buena señalización • Los turistas únicamente se pueden trasladar a sitios autorizados por la operación
Bienestar del turista en todas las áreas de la Hostería Paz y Montaña	Guía, Administrador	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo de primeros auxilios. • Iluminación adecuada. • Transporte de emergencias • Restringir la posibilidad de fumar en todas las áreas. • El guía debe acompañar al turista dependiendo del lugar al que se dirija

En la tabla número 11 se explica algunas normas de seguridad que se les debe brindar a los turista, se detalla las personas responsables de aplicar estas medidas para el bienestar del cliente durante la prestación de los servicios de guianza y de alojamiento. Otras de las recomendaciones para el guía son mantener unido al grupo, siendo uno de los factores más importantes de la seguridad turística que debe tener en cuenta el intérprete de Paz y Montaña, ya que así se podrá evitar accidentes o imprevistos, como por ejemplo que un turista se pierda del grupo. Para evitar esto el guía debe orientar a la audiencia hacia el tema y comunicar cómo va a estar organizada la excursión. Sam Ham (1992) expresa algunos consejos que pueden ayudar a que las excursiones y servicios turísticos guiados sean seguros y de buena calidad.

1. El guía debe permanecer a la cabeza, para evitar desviaciones del grupo y poder manejarlo mejor.
2. En caso de ser un grupo grande, se necesita más tiempo para cada cosa, por lo que se aconseja parar menos veces que con grupos pequeños.
3. Si es posible se recomienda terminar la excursión donde comenzó, si no, asegurarse de que los turistas puedan encontrar la vía de regreso.
4. La puntualidad del guía es un factor imprescindible para un buen comienzo.
5. El guía tiene que tener en cuenta el ritmo del viaje, establecer un paso que sea cómodo para todos los presentes.
6. En caso de que la excursión se demore más de lo previsto, se debe comunicar enseguida a los turistas.
7. Estar seguro del bienestar del grupo, preguntar frecuentemente cómo se sienten todos, aun más, si hay ancianos o niños en el grupo.
8. En caso que una persona se hiriese o se enfermase hay que permanecer atento a dicha persona y al resto del grupo, los dos son su responsabilidad; si la persona necesita ayuda de emergencia, se recomienda que el guía se quede a lado de la persona lastimada y que uno de los turistas vaya en busca de ayuda con las debidas instrucciones, en caso de no ser posible una persona del grupo se quedará a cargo de la persona herida y el guía tendrá que ir por ayuda lo más rápido posible.

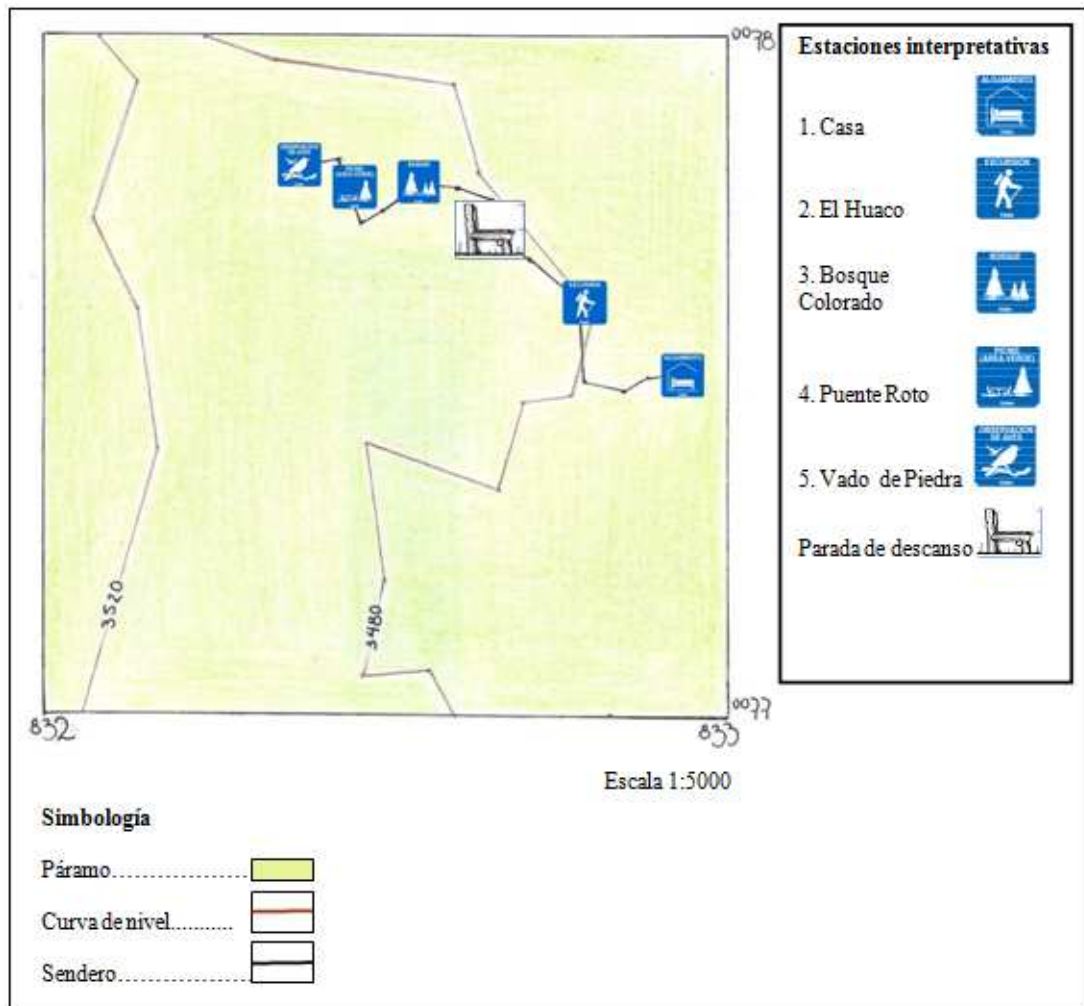
4.4 Casos prácticos: Recomendaciones técnicas en las dos rutas de la Hostería Paz y Montaña.

Dentro de las excursiones guiadas, en los alrededores de la Hostería Paz y Montaña como fuera de ella el intérprete dirigirá a un grupo de personas a través de paradas pre planificadas, donde existan elementos que ayuden a relatar o exponer las ideas que se desee compartir con los turistas, ciertos rasgos que necesiten de una explicación o que los turistas no notarían porque sus ojos no están entrenados para hacerlo. Las excursiones son visuales casi siempre, usualmente requieren más compromiso de los turistas, tanto físico como en factor tiempo, por lo que siempre antes de comenzar una excursión el intérprete debe aclarar las condiciones de la misma, ya que las audiencias o los turistas varían con frecuencia; generalmente asisten a las excursiones turistas interesados en el tópico, pero también existen turistas que llegan por medio de un grupo previamente organizado y que no están muy entusiasmados de encontrarse en la excursión, es trabajo del intérprete conservar el interés de los presentes en la exposición, haciéndola amena y entretenida, con la ayuda de diferentes factores, para que de esta manera los pasajeros no sientan la necesidad de alejarse del grupo, y así poder mantener seguros a los turistas.

En el caso de niños pequeños o ancianos que asistan a los servicios guiados de la hostería, estos deben ya conocer acerca de las pendientes o partes difíciles del sendero, en caso de que existan, se debe tener en cuenta la ropa que están usando si es adecuada para el clima de páramo, si tienen todos los implementos necesarios, por ejemplo binoculares para observación de avifauna, gafas, chaquetas, zapatos indicados, agua, repelente, etc. Lo importante en esta parte de la guía es la prevención, dejar que la gente conozca el grado de esfuerzo físico que requerirá la excursión y de cualquier peligro que podría encontrarse. También se da casos en que en ciertas áreas, los padres sugieren al guía que cuide a sus hijos por cierto tiempo, mientras ellos regresan, ofreciendo reunirse con ellos en un momento determinado, mas el guía debe aclarar que los niños son bienvenidos en la caminata, pero que no puede estar totalmente pendiente de ellos, ya que su atención debe dirigirse a todo el grupo, por lo tanto establecer que la responsabilidad es de ellos. Esto es muy importante para evitar que el guía actúe de niñoero y para que los padres sepan los límites que deben tener sus hijos dentro de un grupo guiado. (Ham, 1992).

La Hostería Paz y Montaña dentro de su terreno cuenta con diferentes atractivos culturales y naturales los cuales necesitan de algún tipo de acceso para que puedan ser visitados por los turistas. Por este motivo se habilitaron dentro de la hostería dos senderos (no muy extensos cuya duración es de 2 horas de ida y vuelta), los mismos que contienen la mayoría de atractivos (Abbady 2009).

4.4.1 Ruta 1



Fuente: Abbady, 2009

Su recorrido dura unos 45 minutos. Parte desde la casa de la hostería. La mayoría de atractivos de este sendero son en relación a la flora del páramo del Ángel, por lo que el tema será la importancia de conservar la flora y fauna del páramo (Abbady, 2009).

A continuación los pasos que el guía de la Hostería Paz y Montaña debería manejar a la perfección para ejecutar la excursión de manera exitosa tomando como referencia los atractivos, recursos y la planta turística.

Actividades Antes de la excursión

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

Conocimiento del cliente: Si el grupo de turistas es pequeño es necesario aprenderse los nombres de cada integrante de memoria, el nombre del tour o del paquete en el caso de que el grupo sea grande.

Vestimenta e imagen del guía adecuado: debe estar vestido de acuerdo a las actividades que se van a realizar, como la excursión se realiza en un área natural debe llevar ropa cómoda y abrigada. En cuanto a la imagen el cabello peinado u ordenado, uñas limpias, buen olor corporal y ropa limpia.

Actividades durante la excursión

Bienvenida: una vez que el guía ya conoce al grupo de turistas y sabe qué servicio tiene que ofrecer en forma entusiasta da la bienvenida.

Saludo: El guía debe saludar de manera formal y cordial a damas y caballeros en nombre de la empresa, a continuación un ejemplo

“BUENOS DÍAS DAMAS Y CABALLEROS, BIENVENIDOS A LA HOSTERÍA PAZ Y MONTAÑA LES DAMOS LA MAS CORDIAL DE LAS BIENVENIDAS Y ESPERAMOS QUE SU ESTADÍA SEA PLACENTERA Y LLENA DE NUEVAS EXPERIENCIAS PARA USTED”.

Presentación personal: Posteriormente el guía se debe identificar, a continuación un ejemplo de cómo debe hacerlo.

Mi nombre es _____ soy el guía de la Hostería Paz y Montaña y la persona a cargo del grupo.

Resumen del Tour: el guía debe entregar una breve descripción de la excursión incluyendo lo siguiente:

Itinerario: Entregar brevemente un resumen del itinerario a cumplirse durante la excursión.

Atractivos: Describir el tipo de atractivos que se visitarán durante la excursión.

Establecer las políticas y reglas de comportamiento que se esperan durante los recorridos por parte de los turistas.

Indicaciones generales:

- Duración del sendero, tiempo en el que se demora en realizar el recorrido.
- Ropa adecuada para la caminata, tales como gorra, guantes, chompa impermeable, y zapatos cómodos.
- Mencionar si deben llevar algún tipo de bebida o alimentos.
- Establecer las políticas y reglas de comportamiento

La bienvenida, el saludo, la presentación, el resumen del tour, el itinerario, las normas de comportamiento y las indicaciones generales se las hará dentro de la casa hacienda en el área social por comodidad de los turistas.

El tiempo estimado que el guía invierta en dar la bienvenida hasta las indicaciones generales sobre la excursión será de unos 15 minutos aproximadamente.

Introducción: La introducción se la realizará a las afueras de la casa de la hostería.

La introducción debe ser interesante la misma que atraiga la atención de los visitantes para mantenerlos cautivos durante todo el recorrido. Esta tiene que estar enfocada al mensaje que se quiere transmitir en el caso de este sendero a la conservación de la flora y fauna.

Debe hablar sobre aspectos generales como altura, clima, tipo de ecosistema flora y fauna representativa.

La Hostería Paz y Montaña se encuentra ubicada a una altura de 3.400 metros sobre el nivel del mar, la temperatura oscila entre los 7 a 12 grados centígrados durante el día y en las noches la temperatura puede llegar a los 0 grados centígrados. La Hostería Paz y Montaña se encuentra en la zona de amortiguamiento de la Reserva Ecológica El Ángel, es por este motivo que los alrededores de la misma se encuentran rodeados de áreas naturales, la mayoría de estas pertenecientes al ecosistema de páramo. Este ecosistema en especial, se caracteriza por tener flora y fauna única de esta zona que usted(es) tendrá el gusto de conocer durante las caminatas a través del sendero. (Tiempo duración 3 minutos aproximadamente).

Cuerpo: Las diferentes paradas del sendero vendrán a conformar el cuerpo de la presentación del guía de la hostería Paz y Montaña.

El sendero cuenta con los siguientes atractivos los mismos que nos servirán como de paradas en las cuales se detallará algunos aspectos relevantes del atractivo.

1. El Huaco
2. La Leyenda del Curupí
3. El Bosque Colorado
4. El Puente Roto
5. El Vado de Piedra

Tabla 12 Parada No 1

Parada	Actividades	Información
El Huaco	<ul style="list-style-type: none"> • Narración del Mito 	Según los habitantes de la zona, en la base del árbol de Polylepis se han observado, en repetidas ocasiones, unas luces rojas que se encienden con intensidad, como si fueran una llamarada. Esta lleva el nombre de Huaca, pero a este árbol en particular se lo conoce como el Huaco por alojar este mito. Se dice que en donde hubiese este tipo de suceso existe un tesoro enterrado, que pertenecen al Curupí, que es un tipo de duende. (Tiempo duración 4 minutos aproximadamente).
	<ul style="list-style-type: none"> • Observación de la Flora 	Las plantas de los páramos presentan una serie de adaptaciones que les permite sobrevivir a un ambiente hostil. Muchas tienen pelos que guardan el calor y hojas duras que evitan que se pierda agua por evapotranspiración. En general las plantas crecen a lo ancho para protegerse del frío y del viento. Aunque hay plantas como los

		frailejones que pueden crecer algunos metros. (Tiempo duración aproximadamente 3 minutos).
--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------

Tabla 13 Parada No 2

Parada	Actividad	Información
Leyenda del Curupí	<ul style="list-style-type: none"> Narración de la leyenda 	En los bosques de la Hostería y Paz y Montaña vive un individuo corpulento de baja estatura, de grandes bigotes y dientes verdes, y ataca a las mujer dejándolas embarazadas. (Tiempo duración 4 minutos aproximadamente).

Tabla 14 Parada No 3

Parada	Actividad	Información	Material Didáctico
El Bosque Colorado	<ul style="list-style-type: none"> Importancia, uso y conservación de los bosques de Polylepis 	Los bosques de Polylepis cada vez son menos en el país, siendo estos unos de los últimos remanentes de estos bosques. A los árboles de polylepis también se le conoce como árboles de papel porque la corteza de su tronco suele desprenderse en forma de papel, pero es un mecanismo que le sirve como aislante térmico para protegerlo del frío. La gente de la zona usa su madera para la cocción de alimentos y construcción de corrales, como tinte de textiles y mangos de herramientas; así mismo es una planta medicinal utilizada para curar enfermedades respiratorias y renales.	El árbol de polylepis. Artesanías elaboradas con este recurso. (Tiempo duración 5 minutos aproximadamente).

Tabla 15 Parada No 4

Parada	Actividades	Información
El Puente Roto	<ul style="list-style-type: none"> • Importancia del Páramo 	Este ecosistema ofrece diversos servicios ambientales, tanto en la biodiversidad única que albergan, los paisajes, los suelos y en particular por funcionar como una gran esponja que retiene el agua y abastecedores de este recurso a toda la población. El mal uso del páramo afectaría a toda la población dejándonos sin este recurso que es de vital importancia para nosotros los seres humanos. (Tiempo duración 4 minutos aproximadamente).
	<ul style="list-style-type: none"> • Parada de descanso 	El guía hará un pequeño receso para que los turistas puedan descansar tomarse fotos y comer algo. (Tiempo duración 10 minutos).

Tabla 16 Parada No 4

Parada	Actividades	Información	Material Didáctico
El Vado de Piedra	<ul style="list-style-type: none"> • Observación de Fauna 	En los anexos de la página 86 se encuentra la tabla con los animales que pueden ser observados en este ecosistema	Binoculares. Guía de Aves del Ecuador. (Tiempo duración 15 minutos aproximadamente).

Conclusiones: El guía debe resumir los puntos claves y vuelve a dar el mensaje, para crear conciencia y generar un cambio de actitud positivo hacia el medio ambiente. Ejemplo: Durante el recorrido pudimos observar las variedades especies de plantas y animales únicas que habitan en el ecosistema de páramo y cómo interactúan unas con otras, además de los beneficios económicos, ambientales y medicinales que los bosques brindan a los seres humanos, es por este motivo que es importante cuidar los páramos dando un uso sostenible y sustentable de los recursos naturales que se encuentran dentro de él, para que futuras generaciones también puedan disfrutar de este bello ecosistema. (Tiempo duración 4 minutos aproximadamente).

Despedida: el guía debe despedirse con la misma actitud amable con que saludó al comienzo de la excursión, esta debe ser formal y cordial a damas y caballeros en nombre de la Hostería Paz y Montaña:

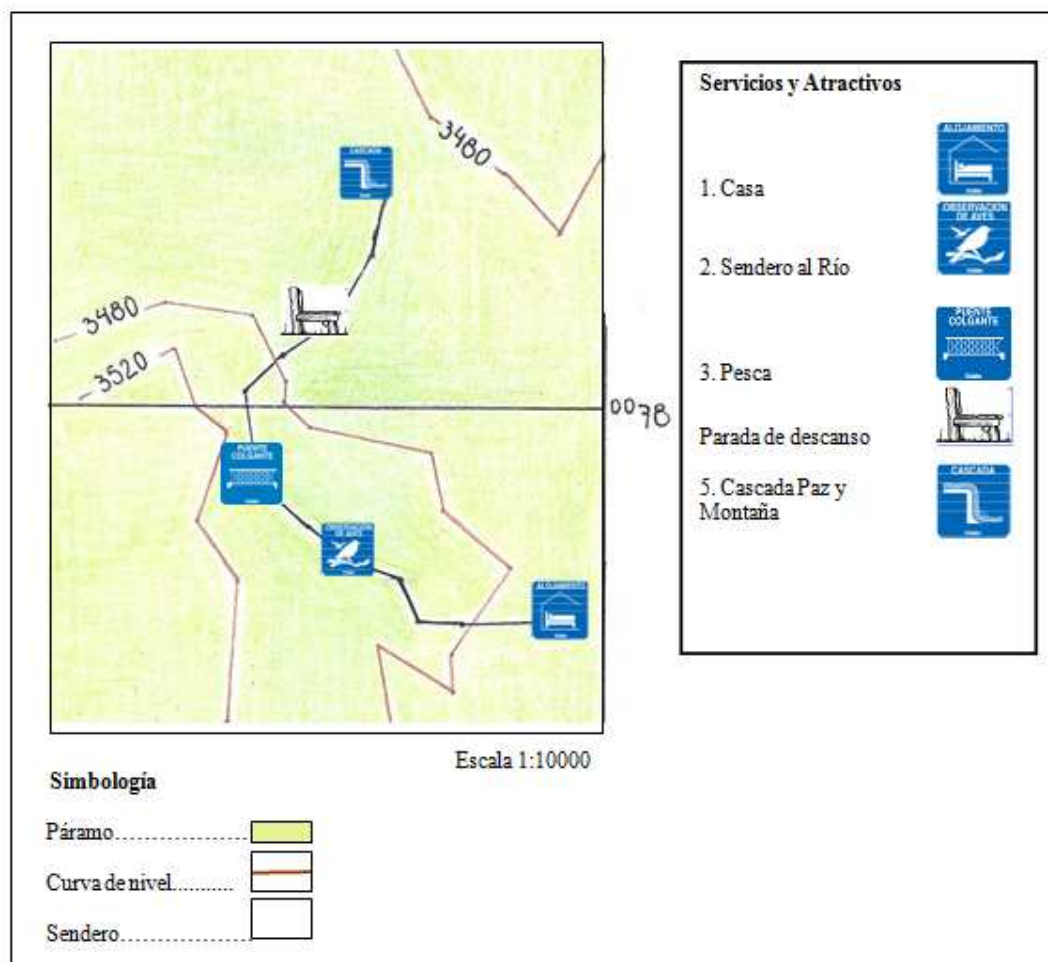
“DAMAS Y CABALLEROS, A NOMBRE DE LA HOSTERÍA PAZ Y MONTAÑA LES DESEAMOS UN EXCELENTE VIAJE DE REGRESO Y ESPERAMOS TENERLES PRONTO DE VUELTA.

MUCHAS GRACIAS POR SU PREFERENCIA”

4.4.2 Ruta 2

Su recorrido dura unos 45 minutos. Este sendero lleva al río y culmina en la cascada Paz y Montaña, su principal atractivo es la cascada, por lo que el tema de este sendero será la importancia de conservar el agua (Abbady, 2009).

Ruta 2



Fuente: Abbady, 2009

A continuación los pasos que el guía de la hostería Paz y Montaña debería manejar a la perfección para ejecutar la excursión de manera exitosa tomando como referencia los atractivo, recursos y la planta turística.

Actividades Antes de la excursión

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

Conocimiento del cliente: Si el grupo de turistas es pequeño es necesario aprenderse los nombres de cada integrante de memoria, el nombre del tour o del paquete en el caso de que el grupo sea grande.

Vestimenta e imagen del guía adecuado: debe estar vestido de acuerdo a las actividades que se van a realizar, como la excursión se realiza en un área natural debe llevar ropa cómoda y abrigada. En cuanto a la imagen el cabello peinado u ordenado, uñas limpias, buen olor corporal y ropa limpia.

Actividades durante la excursión

Bienvenida: una vez que el guía ya conoce al grupo de turistas y sabe qué servicio tiene que ofrecer en forma entusiasta da la bienvenida.

Saludo: El guía debe saludar de manera formal y cordial a damas y caballeros en nombre de la empresa, a continuación un ejemplo

“BUENOS DÍAS DAMAS Y CABALLEROS, BIENVENIDOS A LA HOSTERÍA PAZ Y MONTAÑA LES DAMOS LA MAS CORDIAL DE LAS BIENVENIDAS Y ESPERAMOS QUE SU ESTADÍA SEA PLACENTERA Y LLENA DE NUEVAS EXPERIENCIAS PARA USTED”.

Presentación personal: Posteriormente el guía se debe identificar, a continuación un ejemplo de cómo debe hacerlo.

Mi nombre es_____ soy el guía de la Hostería Paz y Montaña y la persona a cargo del grupo.

Resumen del Tour: el guía debe entregar una breve descripción de la excursión incluyendo lo siguiente:

Itinerario: Entregar brevemente un resumen del itinerario a cumplirse durante la excursión.

Atractivos: Describir el tipo de atractivos que se visitarán durante la excursión

Establecer las políticas y reglas de comportamiento que se esperan durante los recorridos por parte de los turistas.

Indicaciones generales:

- Duración del sendero, tiempo en el que se demora en realizar el recorrido.
- Ropa adecuada para la caminata, tales como gorra, guantes, chompa impermeable, y zapatos cómodos.
- Mencionar si deben llevar algún tipo de bebida o alimentos.
- Establecer las políticas y reglas de comportamiento.

El tiempo estimado que el guía invierta en dar la bienvenida hasta las indicaciones generales sobre la excursión será de unos 15 minutos aproximadamente.

Introducción: La introducción se la realizará a las afueras de la casa de la hostería.

La introducción debe ser interesante la misma que atraiga la atención de los visitantes para mantenerlos cautivos durante todo el recorrido. Esta tiene que estar enfocada al mensaje que se quiere transmitir, en el caso de este sendero a la conservación del recurso hídrico.

Debe hablar sobre aspectos generales como altura, clima, beneficios que genera el páramo a la población andina, rural y urbana.

La Hostería Paz y Montaña se encuentra ubicada a una altura de 3.400 metros sobre el nivel del mar, la temperatura oscila entre los 7 a 12 grados centígrados durante el día y en las noches la temperatura puede llegar a los 0 grados centígrados. La Hostería Paz y Montaña se encuentra en la zona de amortiguamiento de la Reserva Ecológica El Ángel, es por este motivo que los alrededores de la misma se encuentran rodeados de áreas naturales, la mayoría de estas pertenecientes al ecosistema de páramo. Este tipo de ecosistema ofrece diversos servicios ambientales, en particular por su capacidad de fijar el carbono atmosférico; además de ser reguladores hídricos y abastecedores de agua para toda la población de la zona. Durante el recorrido por este sendero ustedes tendrán

la oportunidad de observar como el paramo se encarga de distribuir este recurso. (Tiempo duración 3 minutos aproximadamente).

Cuerpo: Las diferentes paradas del sendero vendrán a conformar el cuerpo de la presentación del guía de la hostería Paz y Montaña.

- Río
- Cascada
- Pesca

Tabla 17 Parada No 1

Parada	Actividades	Información
Río	<ul style="list-style-type: none"> • Importancia del Páramo 	Este ecosistema ofrece diversos servicios ambientales, tanto en la biodiversidad única que albergan, los paisajes, los suelos y en particular por funcionar como una gran esponja que retiene el agua y abastecedores de este recurso a toda la población. El mal uso del páramo afectaría a toda la población dejándonos sin este recurso que es de vital importancia para nosotros los seres humanos. (Tiempo duración 3 minutos aproximadamente).

Tabla 18 Parada No 2

Parada	Actividades	Información	Material Didáctico
Cascada	<ul style="list-style-type: none"> • Caminata 	La cascada mide casi 15 metros de altura y tres metros de ancho y forma parte de las fuentes hidrológicas que alimentan al río de El Ángel.	No se utilizara material didáctico en esta parada. (Tiempo duración 15 minutos aproximadamente).
	<ul style="list-style-type: none"> • Observación de Flora y fauna de la zona 	Este sitio alberga varias especies de flora característica de páramo y fauna, como truchas, anfibios, aves e insectos.	Binoculares. Guía de Aves del Ecuador. (Tiempo duración 10 minutos aproximadamente).

Tabla 19 Parada No 2

Parada	Actividades	Información	Material Didáctico
Pesca	<ul style="list-style-type: none"> • Pesca deportiva 	La trucha arco iris (<i>Oncorhynchus mikiss</i>) El proceso de reproducción de la trucha las hembras pueden producir de 2500 a 5000 huevecillos, éstos se depositan en las incubadoras donde después son regados por el semen del macho. Ahí permanecen hasta que tienen un mes, durante el cual crecen y se desarrollan a un tamaño aproximado de 2 a 3 cm. El crecimiento es rápido y depende de la temperatura de las aguas y del alimento disponible.	Cañas de pescar Anzuelos. (Tiempo duración 20 minutos aproximadamente).
	<ul style="list-style-type: none"> • Parada de descanso 	El guía hará un pequeño receso para que los turistas puedan descansar, tomarse fotos y luego degustar de las truchas que fueron pescadas.	

Conclusiones: El guía debe resumir los puntos claves y vuelve a dar el mensaje, para crear conciencia y generar un cambio de actitud positivo hacia el medio ambiente. Ejemplo: Como observamos durante todo el recorrido el agua es un recurso que abunda en este tipo de ecosistema y gracias a él es que muchas poblaciones cuentan con este elemento, el agua es primordial e insustituible para la vida de todos. Es importante que los seres humanos tomemos conciencia de la necesidad y la obligación que tenemos todos de conservar los ecosistemas de paramo y de dar un uso racional al recurso hídrico. (Tiempo duración 4 minutos aproximadamente).

Despedida: el guía debe despedirse con la misma actitud amable con que saludó al comienzo de la excursión, esta debe ser formal y cordial a damas y caballeros en nombre de la Hostería Paz y Montaña:

“DAMAS Y CABALLEROS, A NOMBRE DE LA HOSTERÍA PAZ Y MONTAÑA LES DESEAMOS UN EXCELENTE VIAJE DE REGRESO Y ESPERAMOS TENERLES PRONTO DE VUELTA. MUCHAS GRACIAS POR SU PREFERENCIA”

Actividades después de la excursión

Una vez terminada la excursión el guía debe realizar un informe de manera obligatoria mencionando si tuvo algún tipo de inconveniente durante la excursión o si esta resulto según lo planeado. Esta información es valiosa, porque permite tomar decisiones correctas y hacer los cambios respectivos para mejorar el servicio de guianza.

Tabla 20 Reporte del Guía

Nombre :	Edad/ Sexo
Puesto:	Empleado/ Turista
Fecha:
Causa:	Trabajo/Actividades
Lugar del accidente:
Descripción de procesos:
Correctivos:
Responsables:	

Fuente: *Programa de Certificación de Turismo Sostenible para Operaciones de Turismo Sostenible, 2006.*
Elaborado: Grace Almeida

En las tablas número 21 y 22 se explica las diferentes técnicas, normas y conocimientos que el guía debe aplicar en cada parada durante los recorridos guiados por las dos rutas que existen en la Hostería Paz y Montaña.

Tabla 21 Aplicación de técnicas durante la excursión 1

RUTA NUMERO 1									
Paradas ruta 1	Aplicación de Técnicas				Conocimientos				
	Animación	Organización Control Grupos	Comunicación Expresión	Seguridad	Flora y Fauna	Ecosistema de páramo	Conservación	Perfil del Turista	Conocimiento Leyendas
Conocimiento del cliente								x	
Bienvenida	x	x	x						
Saludo			x						
Presentación personal			x						
Indicadores generales		x	x	x					
Introducción	x	x	x			x	x		
Parada el huaco	x	x	x	x	x	x			x
Parada Leyenda el Curupí	x	x	x	x			x		x
Parada Bosque Colorado	x	x	x	x			x		
Parada Puente Roto	x	x	x	x	x				
Parada La Pesca	x	x	x	x	x				
Conclusiones	x	x	x				x		

Tabla 22 Aplicación de técnicas durante la excursión 2

RUTA NUMERO 2								
Paradas ruta 2	Aplicación de Técnicas				Conocimientos			
	Animación	Organización Control Grupos	Comunicación Expresión	Seguridad	Flora y Fauna	Ecosistema de páramo	Conservación	Perfil del Turista
Conocimiento del cliente								x
Bienvenida	x	x	x					
Saludo			x					
Presentación personal			x					
Indicadores generales		x	x	x				
Introducción	x	x	x			x	x	
Parada el Río	x	x	x	x	x	x		
Parada Cascada	x	x	x	x			x	
Conclusiones	x	x	x				x	

Autor: Grace Almeida

4.5 Evaluación y Seguimiento

Para garantizar que la capacitación de los guías de la Hostería Paz y Montaña se cumpla, es necesario desarrollar un plan de evaluación que contemple los criterios necesarios para identificar las actividades que funcionan y aquellas que no dan el resultado esperado.

4.5.1. Alcance de la Evaluación

En el alcance de la evaluación se apreciará si los guías de la Hostería Paz y Montaña aplican los conocimientos, normas y técnicas que se plantearon en los capítulos anteriores.

- El trabajo de los guías se ajusta a los criterios básicos de la interpretación.
- La captación del mensaje por parte de los visitantes.
- Los guías de la hostería reciben entrenamiento periódicamente.
- Certificaciones para el recurso humano.

4.5.2. Métodos Evaluativos

El método a utilizarse será el de recolección de datos cualitativos, este analizará el comportamiento tanto el del guía como el del visitante durante las excursiones.

- *Observación directa:* Este método permite recolectar datos a través de la observación sobre el comportamiento y procedimientos que el guía de Paz y Montaña efectúa durante su guianza. Para aplicar este método es imprescindible que el observador cuente con una ficha predeterminada con parámetros que contemple todo lo que se quiere evaluar para garantizar que las observaciones no tengan sesgos y se registren. Esta ficha contendrá los siguientes puntos a ser evaluados:

- *Criterio Organización:* se calificará la exposición la misma que debe contar con los siguientes elementos: introducción, cuerpo y conclusiones esto facilitará a los turistas la comprensión de la información, de igual manera los conocimientos que el guía brinde al turista tiene que estar relacionada con el mensaje que se quiere transmitir y por último se calificará si la duración de la exposición fue adecuada para que el guía pueda realizar todas las actividades planificadas.

El total de puntos de este criterio es de 10/10, el modo de calificación será el siguiente:

La presentación conto con una introducción que cautivó y mantuvo la atención del público = 4 puntos.

La duración de la exhibición tuvo una duración apropiada = 2 puntos.

La información estuvo relacionada con el mensaje que se quería transmitir = 4 puntos

- *Criterio Técnicas:* se calificará si las herramientas y las diferentes técnicas que el guía uso durante su presentación fueron desarrolladas adecuadamente. Entre estas tenemos el manejo de grupos, el uso adecuado de lenguaje y la interacción del guía con los turistas.

El total de puntos de este criterio es de 10/10, el modo de calificación será el siguiente:

El guía aplicó técnicas de conducción de grupos, fue él quien tuvo el control de la situación. = 2 puntos.

La comunicación fue clara y argumentada = 2 puntos.

- Incluyó a todos los visitantes en las actividades guiadas. = 2 puntos.
- El intérprete generó confianza y seguridad a los turistas. = 1 puntos.
- Utilizó suficiente material de apoyo para la presentación. = 2 puntos.
- El comportamiento del guía fue adecuado en todo momento. = 1 punto.

Estos dos criterios permitirán conocer cuáles son los puntos fuertes en los que el guía deberá perfeccionar y ayudar capacitando a sus compañeros y cuáles los puntos débiles los mismos que deberá reforzar sus conocimientos y capacitarse continuamente hasta perfeccionarlos, además con el mejoramiento continuo permitirá que el servicio de guianza sea de calidad y beneficie a los turistas.

Tabla 23 Método de Evaluación Observación Directa

Observación directa	
Criterio organización	Calificación
La presentación contó con una introducción que cautivó y mantuvo la atención del público.	
La duración de la exhibición tuvo una duración apropiada.	
La información estuvo relacionada con el mensaje que se quería transmitir.	
TOTAL	/10
Criterio de Técnicas	Calificación
El guía aplico técnicas de conducción de grupos, fue él quien tuvo el control de la situación.	
La comunicación fue clara y argumentada.	
Incluyó a todos los visitantes en las actividades guiadas.	
El intérprete generó confianza y seguridad a los turistas.	
Utilizó suficiente material de apoyo para la presentación	
El comportamiento del guía fue adecuado en todo momento	
TOTAL	/10

Autor: Grace Almeida.

- *Evaluación de las Presentaciones por parte de los turistas:* este método es particularmente dirigido a los turistas, para conocer su grado de satisfacción en cuanto al servicio de guianza. Este se realizará mediante un formulario que tendrán que llenar los turistas, indicando como fue su experiencia con el guía, que aspectos fueron negativos y positivos de la guianza. Toda la información que los clientes puedan ofrecer es valiosa para poder mejorar el servicio.

La información obtenida se evaluará de la siguiente manera:

Las preguntas número uno, dos y tres si las respuestas son positivas por parte de los turistas tendrán un valor de dos puntos cada una. En las preguntas abiertas que son la cuatro y cinco se tomarán en cuenta a estas preguntas solo si las respuestas ayudan a evaluar el desenvolvimiento del guía. Cada una de estas tendrá un valor de dos puntos. La puntuación total de la evaluación de las presentaciones será de 10 puntos. La nota mínima será de 6 puntos.

Tabla 24 Evaluación de las presentaciones

EVALUACIÓN DE LAS PRESENTACIONES	
¡Le pedimos unos pocos minutos de su tiempo para ayudarnos a mejorar nuestro servicio!	
1) ¿Durante la visita Usted adquirió algún conocimiento que le pareció interesante o nuevo?	
SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
2) ¿La presentación ofrecida por el guía le mantuvo cautivo durante todo el recorrido?	
SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
3) ¿La persona a cargo del grupo le brindo seguridad y confianza?	
SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>

4) ¿De esta experiencia con el guía que fue lo que más le agrado?

5) ¿Usted tiene alguna sugerencia o comentario para mejorar el servicio de guianza?

Autor: Grace Almeida

- *Autoevaluación*: este método a través del cual el intérprete proporcionará información sobre su propio desempeño, esto se evaluará mediante una lista de preguntas previamente establecidas. La autoevaluación no tendrá calificación, el supervisor y el guía que está siendo evaluado analizarán cada una de las preguntas establecidas en el formulario, en aquellas preguntas que no se obtuvo el resultado esperado, el intérprete comentará porque cree que está fallando, que información adicional necesita y qué conocimientos y técnicas tienen que ser reforzados para su mejor rendimiento. Una vez capacitado se le hará un seguimiento aplicándole el método de la observación directa para saber si los mecanismos utilizados están dando los resultados esperados.

Tabla 25 Autoevaluación

EVALUACIÓN

Nombre del intérprete:

Fecha:

Características del grupo:

Propósito de la visita:

Según su punto de vista

- ¿Durante el recorrido usted logró realizar todas las actividades que había planificado para la presentación?

- ¿En su presentación usted informó e interpretó la información, además de inspirar al público?

- ¿Durante su presentación contó con la colaboración del público?

- ¿Cree que usted que se preparó adecuadamente para realizar una buena charla?

- ¿Durante toda la excursión Usted logró mantener cautivo al público?

- ¿Según su criterio que aspecto de la presentación cree usted que debería mejorar?

Fuente: Margret C. Domroese, *Interpretación de la Biodiversidad* (1999).

Autor: Grace Almeida

El tiempo de aplicación de los métodos evaluativos será:

Observación: este método evaluativo se lo aplicara cada tres meses.

Autoevaluación: este método evaluativo se lo aplicará cada vez que el intérprete realice una excursión, para conocer la evolución que tiene el guía en el desempeño de su trabajo.

Presentaciones: estas se evaluará cada dos meses con la ayuda de los turistas. Este método evaluativo no tendrá modificaciones después de acabado el año, porque los turistas al ser ellos quienes están en contacto con el guía recibiendo este servicio nos brindan información valiosa para mejorar el servicio, adicionalmente se tendrá un buzón de quejas y sugerencias.

Tabla 26 Tiempo de Aplicación de los Métodos de Evaluación

Tiempo M.E	1 mes	2 mes	3 mes	4 mes	5 mes	6 mes	7 mes	8 mes	9 mes	10 mes	11 mes	12 mes
Observación			x			x			x			x
Autoevaluación	x	x	x	x	x	x	x	x	x	X	X	x
Presentaciones		x		x		x		x		X		x

Autor: Grace Almeida.

4.5.3. Propuesta de Análisis de los Resultados

Después de aplicar los métodos evaluativos se realizará el análisis de resultados que se alcanzaron, como son:

En el método de la observación la forma de calificación de la ficha será de 10/10, el promedio aceptable para la calificación será de 7/10, en caso de que la nota sea menor estos serán los pasos a seguir:

1. Informara al guía en que criterios de la evaluación falló y obtuvo menor calificación.
2. Reforzar los conocimiento teóricos y prácticos en los que tuvo problemas, la capacitación estará a cargo del supervisor o de los propios compañeros aquellos que estén mejor preparados en los criterios donde el guía obtuvo menor calificación.

En la evaluación de las presentaciones se tomarán en cuenta las opiniones de los turistas que visitan la Hostería Paz y Montaña, de acuerdo a las respuestas obtenidas:

1. En el caso de que las opiniones sean negativas se le comunicará al guía cuáles son sus falencias y se le capacitará en esa área, al igual que en el método evaluativo de observación la capacitación estará a cargo del compañero que se encuentre mejor preparado o del propio supervisor.
2. En el caso en que las opiniones sean positivas se le felicitará por su buen desempeño motivándolo para que siga mejorando.

El último método propuesto es la autoevaluación de acuerdo a las respuestas obtenidas por parte de los guías, se evaluará en cuál de estas el intérprete tiene dificultad, un colega o un supervisor se encargará de reforzar estos conocimientos. Estos métodos se van aplicar en los tiempos previstos explicados en la tabla 17.

4.5.4. Propuesta de Difusión de los Resultados de la Evaluación.

Una vez obtenida la información a través de los métodos evaluativos, es necesario analizarlos para corregir, controlar y mejorar en aquellas actividades en las que el recurso humano de la Hostería Paz y Montaña tienen falencias para mejorar el servicio. Se comprobará si todas las técnicas especificadas en el Plan de capacitación de los guías están produciendo los resultados esperados. Se difundirá especialmente a los encargados de la Hostería, como es el gerente, a los empleados, y a los guías, conociendo así cuales son los aspectos positivos y negativos que se está llevando en la operación turística de la Hostería Paz y Montaña.

La aplicación de esta evaluación dependerá del interés que la administración de la Hostería Paz y Montaña tenga en mejorar sus servicios hacia los visitantes del lugar. Así mismo los cambios o ajustes a este plan deberán ser decididos y tomados por quienes administran este lugar. Lo único que pretende esta propuesta es brindar una herramienta adecuada a las necesidades del recurso humano del lugar, por lo que su aplicación dependerá exclusivamente de quienes ejecuten el plan, es decir de la Hostería Paz y Montaña.

5. Conclusiones y Recomendaciones

5.1 Conclusiones

- El guía de turismo desempeña un papel de crucial importancia dentro de la actividad turística, porque son las personas más idóneas para atender las inquietudes del turista, orientarlo durante la estadía y de él depende que la experiencia de los visitantes sea todo lo que espero del viaje o sea un total fracaso.
- La capacitación del recurso humano (guías) en la industria del turismo, es uno de los métodos más efectivos que ha demostrado ser la fuente de grandes cambios de aquellas empresas turísticas que han apostado a mejorar su servicio por medio del entrenamiento del personal, de igual manera la Hostería Paz y Montaña a través de la formación continua de los conocimientos, destrezas y valores de los intérpretes tomando como base el plan presentado en esta disertación creará un valor agregado a los servicios de guías.
- La capacitación técnica dirigida a jóvenes realizada en forma asociativa, es decir, en conjunto con los administradores de la hostería Paz y Montaña, permitirá integrar a su población dentro de las actividades turísticas; ayudando con empleos para que las personas no migren a otras regiones del país en busca de fuentes de trabajo y promoviendo de esta manera el desarrollo turístico del cantón Espejo.
- Los guías que prestan servicios dentro de áreas naturales tienen un rol mucho más importante cuyo objetivo es ser sensibilizador ambiental, utilizando a la interpretación ambiental como una herramienta para crear en los turistas comportamientos culturales y ambientales apropiados para la zona que están visitando.
- La información que el guía vaya a proporcionar a los turistas debe presentarse de una forma fácil de seguir, sin tener un lenguaje científico para que no sea necesario un gran esfuerzo para entender por parte del público, debe ser organizada, amena para captar su atención, estimular su entendimiento y por último que el mensaje que se quiere brindar cause el impacto esperado.

- Tener métodos evaluativos permitirá realizar un monitoreo periódico del desempeño de los guías, además ayudará a mejorar y brindar un servicio de calidad en la Hostería Paz y Montaña.

5.2 Recomendaciones

- Se recomienda evaluar periódicamente el impacto que genera la actividad de guianza en los senderos de la Hostería Paz y Montaña para saber si las técnicas y conocimientos adquiridos a través de este manual están siendo aplicados correctamente.
- Es indispensable que los guías cuenten con el material didáctico necesario para poder desarrollar las actividades planificadas, los senderos deben contar con la infraestructura y señalética adecuada para que el servicio de guianza sea completo y seguro, de esta manera los turistas tendrán un servicio de calidad.
- Se debe tener en cuenta cuales son las necesidades y el perfil de los turistas que visiten la hostería para que los guías puedan desarrollar las técnicas adecuadas para cada uno de ellos.
- Se recomienda a los administradores de la Hostería Paz y Montaña al momento de capacitar a los guías para reforzar sus conocimientos, los temas elegidos sean en función a las necesidades de estos.
- Se recomienda aplicar continuamente el formulario desarrollado especialmente para los turistas, de esta manera se obtendrá información valiosa para mejorar el servicio de la Hostería Paz y Montaña.
- Si es posible se debería contar por lo menos con un guía que tenga conocimiento de una lengua extranjera para facilitar la comunicación entre el guía y el turista.
- La integración de la población del Cantón Espejo, beneficiará a las dos partes, ya que se compartirá experiencias y conocimientos, para mejorar la calidad de turismo que se desarrolla en esta zona.

6. Bibliografía

6.1 Libros:

1. Acosta Solís, Estudio de los páramos, Quito, 1984.
2. Abbady Dana, “Propuesta de Señalética y Senderización en la Hostería Paz y Montaña”. Quito, 2009.
3. Asociación de Municipalidades del Ecuador. Municipio de Espejo-AME, Plan de Desarrollo del Cantón Espejo – Carchi. 1997.
4. Bacci María, Turismo rural en El Ángel, Carchi, Ecuador: Perspectivas y posibilidades, Caracas, 2001.
5. Borrero, I. P, El guía de turismo: principal agente de informacion en un destino turistico Camagüey, 2001.
6. Cañadas, Cruz Luis. El Mapa Bioclimático y Biológico del Ecuador, Quito, 1963.
7. Coello Hinojosa, Flavio, Plan comunitario de ecoturismo para la micro región de las cuencas Espejo-Mira en la Provincia del Carchi. Convenio MBS-IICA. Quito., 1998.
8. Coello, Flavio, Plan de Manejo de La Reserva Ecológica el Ángel, Ministerio de Bienestar Social, Quito, 1994.
9. ILUSTRE MUNICIPIO DEL CANTÓN ESPEJO. Centro de Información y servicios para el desarrollo local, El Ángel, 2008.
10. Ham, Sam. Interpretación Ambiental. Una guía práctica para gentes con grandes ideas y presupuestos pequeños, Forest Wildlife and Range Experiment Station, Universidad de Idaho, USA. 1992.
11. Leyton, L. C, Introducción al servicio de guías de turismo. Departamento de Promoción del Servicio Nacional de Turismo. Atacama, 2006.
12. Morales, Jorge. La planificación interpretativa asegura la excelencia en interpretación. Dirección General del Medio Ambiente. Andalucía, España 2001.
13. Municipio del Cantón Espejo. Plan Estratégico de Turismo del Cantón Espejo. El Ángel, 2007.
14. Plan de Desarrollo del Cantón Espejo, Una filosofía de vida. Plan de desarrollo del Cantón Espejo. Serie Planificación Proyecto Piloto 4. Quito, Municipio de Espejo y Asociación de Municipalidades Ecuatorianas. S/f.

15. Sharpe, Grant. W. Interpretando el ambiente, Macmillan Publishing Company, Estados Unidos ,1982.
16. Tapia Daniela, “Plan Interpretativo para la Hostería Paz y Montaña, cantón Espejo, provincia del Carchi.”. Quito, 2009.
17. Tilden, Freeman. Interpreting Our Heritage. The University of North Carolina Press, Chapel Hill. 1957.
18. Ulloa, Carmen. Flora Genérica de los Páramos, Guía Ilustrada de las Plantas Vasculares. Metlife Foundation, 1992.
19. Vásconez, Patricio. La biodiversidad de los páramos en el Ecuador. Congreso Páramo, Ecociencia 2008.

2.1. Documentos Electrónicos:

1. Arellano P, Poats Susan, Proaño Mauricio, Crissman Charles. Pobreza Rural y Deterioro Ambiental en la Cuenca del Río Ángel, Carchi-Ecuador, CONDESAN, 2000.
2. Asociación para la Interpretación del Patrimonio (AIP), Recomendaciones para las Buenas Prácticas en Interpretación del Patrimonio Natural y Cultural, 2006.
3. Bustamante N. Técnicas para Guiar. Universidad Técnica Particular de Loja. 2008
4. Centro Internacional de Ecología Tropical. Reserva Ecológica de “El Ángel” REPUBLICA DE ECUADOR .Decreto N° 1415 Registro Oficial N°21 del 8 de Septiembre de 1992.
5. Domroese M C, Sterling E. Interpretación de la Biodiversidad Manual para Educadores Ambientales en los Trópicos. Center for Biodiversity and Conservation American Museum of Natural History New York, USA, 1999.
6. ECOLAP y MAE. Guía del Patrimonio de Áreas Naturales Protegidas del Ecuador. ECOFUND, FAN, DarwinNet, IGM. Quito, Ecuador. 2007.
7. FENACAPTUR, Norma Técnica Guía Especializado en Áreas Naturales Requisitos de Competencia Laboral. 2007.

8. Fernández M, Fallas Y, ¿Sabe usted qué es Interpretación Ambiental?: Aprendamos de manera fácil y dinámica a explorar la naturaleza. Universidad de Guadalajara, 2008.
9. Manson P, Transformative Tour Guiding: Training Tour Guides to be Critically Reflective Practitioners. 2003.
1. PROGRAMA LEONARDO DA VINCI-PROYECTO IN NATURE, De la Teoría a la Práctica, Medios Interpretativos. Junio 2006.
2. PROGRAMA LEONARDO DA VINCI-PROYECTO IN NATURE, La interpretación de la naturaleza y del medio rural. Junio 2006.
3. Rivas Humberto, Pablo Villaroel, El turismo en espacios naturales como alternativa estratégica de desarrollo regional, Diciembre, Diciembre 1995.
4. SISTEMA INTEGRADO DE INDICADORES SOCIALES DEL ECUADOR, Desarrollo social y pobreza en el Ecuador, 1990-2001Capítulo 11. Productividad agrícola y pobreza rural,2003

6.2 Páginas Web:

1. Aracno Cia. Cantonización de Espejo, Provincia Carchi
http://www.visitaecuador.com/fiestas.php?codigo=xEpIYvuDCY&nuevo_mes=09&dias=27. 29/04/09.
2. Balboa, C. La Interpretación Ambiental Y El Producto Ecoturístico.
<http://www.turismo.gov.ar/esp/institucional/pdf/TEMA%204.pdf> 14/11/08.
3. Ecuador Magazine, Bosque de Polylepis - El páramo de El Ángel
http://www.exploringecuador.com/espanol/sp_ar_reserva_ecologica_angel.htm.
11/05/09.
4. Gobierno Provincial Del Carchi, Nuestra Provincia – Datos informativos,
http://www.carchi.gov.ec/spanish/proyecto.php?ptyid=3&mac_id=4. 11/05/09.
5. Ibarra, Luis Antonio, Ciudad de El Ángel,
<http://ciudadelangel.ec/palabrasinicio.htm>, 29/04/09.
6. Ministerio de Turismo, Presentación Espejo
http://www.turismosierranorte.gov.ec/mintur/index.php?option=com_content&view=article&id=203&Itemid=214. 29/04/09.
7. Organización Mundial de Turismo. Desarrollo del Turismo Sostenible
<http://www.world-tourism.org/sustainable/esp/top/concepts.html>. 2004.

8. Pérez, Aída. La gestión medioambiental en el sector hotelero.
<http://www.ecoservicios.net/pdf/sistemagestionambiental/SGMA%20en%20el%20sector%20hotelero.pdf> . 09/04/08
9. Rodríguez, María Isabel. Proyectos de interpretación del patrimonio cultural.
<http://www.espiralpatrimonio.com/quehacerjuntos/articulos/articulo1.htm>.
22/05/09.
10. Viajandox consultores, Espejo El Paraíso más cercano al cielo.
<http://www.viajandox.com/espejo.htm>. 23/04/09.

7 ANEXOS

Anexo A: Entrevistas

Nº 1

Nombre del entrevistado: María del Carmen Oña.

Cargo: Propietaria de la Hostería Paz y Montaña

Buenos días / tardes, soy alumna de la Universidad Católica del Ecuador, la presente entrevista tiene como objetivo conocer el perfil que debe tener un guía para los empresarios dedicados a la actividad turística.

1) ¿Cuáles son los requisitos académicos más sobresalientes que debe presentar el postulante para ser guía en su empresa?

En el caso de mi hostería, nosotros queremos contar con la participación de la comunidad ya que son poseedores de conocimientos muy importantes de la zona y sus alrededores, además emplear a nativos podría ser un plus que le daría el realce a la imagen de nuestra empresa. Pero lamentablemente los conocimientos académicos no son los adecuados para el perfil de guía que se busca, es por ello que se debe capacitarlos para que ellos puedan realizar este tipo de trabajo dentro de la hostería.

2) ¿Cuáles son las habilidades, y actitudes que debe poseer el aspirante al cargo de guía para trabajar en su empresa?

No contamos con guías de planta, ya que Paz y Montaña dejó de operar hace 3 años. Pero según nuestro criterio el guía de la hostería deberá contar con ciertas habilidades como son el manejo de grupos, conocimiento de la zona, además de tener información relevante de los usos ancestrales de flora y fauna. Ser proactivo y comprometido con la hostería.

3) ¿En la selección del personal Usted prefiere contratar guías nativos, guías especializados o guías nacionales?

Nosotros preferimos trabajar con guías nativos como se comentó en la primera pregunta.

4) ¿La edad del aspirante de guía interfiere en la toma de decisiones al momento de contratarlo?

No, esto no influye siempre y cuando cuente con las habilidades, conocimientos que se necesita para ejercer este puesto de trabajo.

5) ¿Qué tanto influye el género del aspirante para ser contratado?

Si influye, ya que este tipo de trabajo requiere de cierto esfuerzo físico.

6) ¿Poseen algún método evaluativo para conocer el estado físico y psicológico del aspirante al puesto de guía?

No contamos con ningún método.

Nº 2

Nombre del entrevistado: Andrian Romero Horal

Cargo: Gerente Tierra de Volcán.

Buenos días / tardes, soy alumna de la Universidad Católica del Ecuador, la presente entrevista tiene como objetivo conocer el perfil que debe tener un guía para los empresarios dedicados a la actividad turística.

1) ¿Cuáles son los requisitos académicos más sobresalientes que debe

Debe tener conocimientos del lugar donde se va a guiar, hablar por lo menos un idioma extranjero, poseer el título de guía nacional de turismo que se lo otorga a las personas que estudiaron en la universidad o la licencia de cada parque nacional cuando va a guiar en estos lugares.

2) ¿Cuáles son las habilidades, y actitudes que debe poseer el aspirante al cargo de guía para trabajar en su empresa?

Ser muy sociable, ser respetuoso, responsable, puntual, honesto. Las habilidades dependerán de la actividad que se va a realizar por ejemplo un guía de montaña debe poseer la habilidad de buena ubicación, conocer las rutas, que le guste y tenga buen estado físico.

3) ¿En la selección del personal Usted prefiere contratar guías nativos, guías especializados o guías nacionales?

Esto depende de lo que se ofrece, en algunos casos las personas nativas conocen bastante de la zona, en el caso de los guías especializados pueden ser más útiles en ciertos casos por ejemplo en ciertas actividades como rafting, montañismo, etc. Todo depende de lo que se va a ofrecer.

4) ¿La edad del aspirante de guía interfiere en la toma de decisiones al momento de contratarlo?

No, en general. Depende de la actividad que se realice.

5) ¿Qué tanto influye el género del aspirante para ser contratado?

En ninguna forma

6) ¿Poseen algún método evaluativo para conocer el estado físico y psicológico del aspirante al puesto de guía?

No, ninguno en el caso del estado físico. Se realiza una entrevista previa por parte del gerente para conocer al aspirante al guía y tomar la decisión de contratarlo.

Nº 3

Nombre del entrevistado: Xavier Contreras

Cargo: Propietario Neblina Forest

Buenos días / tardes, soy alumna de la Universidad Católica del Ecuador, la presente entrevista tiene como objetivo conocer el perfil que debe tener un guía para los empresarios dedicados a la actividad turística.

1) ¿Usted al momento de seleccionar al personal para guiar en su empresa este debe contar con algunos requisitos académicos?

Si el aspecto académico es importante pero no determinante su personalidad y aspecto emocional son vitales para poder completar el cuadro académico.

2) ¿Cuáles son las habilidades, y actitudes que debe poseer el aspirante al cargo de guía para trabajar en su empresa?

Seguridad, autoconfianza, facilidad de palabra, mirada frontal, agilidad, curiosidad

3) ¿En la selección del personal Usted prefiere contratar guías nativos, especializados o nacionales?

Sí, siempre especializados y 100 % ecuatorianos de preferencia.

4) ¿La edad del aspirante de guía interfiere en la toma de decisiones al momento de contratarlo?

No, necesariamente pero el rango de 24 a 34 es ideal

5) ¿Qué tanto influye el género del aspirante para ser contratado?

No, es importante para mí, todo depende de la función pues algunas son mejores desarrolladas por mujeres y otras por hombres

6) ¿Poseen algún método evaluativo para conocer el estado físico y psicológico del aspirante al puesto de guía?

Hacemos entrevistas, y pedimos recomendaciones

Nº 4

Entrevistado: Fernando

Cargo: Propietario Polylepis Lodge.

Buenos días / tardes, soy alumna de la Universidad Católica del Ecuador, la presente entrevista tiene como objetivo conocer el perfil que debe tener un guía para los empresarios dedicados a la actividad turística.

1) ¿Usted al momento de seleccionar al personal para guiar en su empresa este debe contar con algunos requisitos académicos?

Debe tener conocimientos en Turismo, especialmente en turismo de naturaleza y cultura, no nos manejamos con guías que no cuenten con una preparación académica de por lo menos 3er nivel, es decir, tecnólogos, licenciados o guías de turismo.

2) ¿Cuáles son las habilidades, y actitudes que debe poseer el aspirante al cargo de guía para trabajar en su empresa?

Debe ser proactivo y poseer la capacidad de reaccionar efectivamente ante situaciones de emergencia, debe tener criterio propio pero debe también mantener las políticas de la compañía. Obviamente debe tener una excelente actitud de servicio y predisposición para la colaboración en cualquier parte de la operación.

3) ¿En la selección del personal Usted prefiere contratar guías nativos, especializados o nacionales?

Guías nacionales, pues es la imagen que nuestro Lodge tiene, sin embargo los guías nativos son de mucha utilidad por el conocimiento del terreno.

4) ¿La edad del aspirante de guía interfiere en la toma de decisiones al momento de contratarlo?

Obviamente debe ser una persona en excelente estado físico, y por lo general la gente de avanzada edad ya no cuenta con este plus, pero también tenemos bastante consideración en cuanto a la experiencia y recomendaciones.

5) ¿Qué tanto influye el género del aspirante para ser contratado?

No tiene ninguna influencia, la valoración del trabajo de los guías viene de la opinión de los huéspedes satisfechos, mientras sea excelente puede ser hombre o mujer indistintamente.

6) ¿Poseen algún método evaluativo para conocer el estado físico y psicológico del aspirante al puesto de guía?

Los exámenes básicos de rutina que una entidad pública puede brindar, solamente valoramos estado físico.

Anexo B: Fotos

Foto 1: Sendero al Rio



Foto 2: Mirador al Mar



Foto 3: Hostería Paz y Montaña



Foto 4: Interior Hostería Paz y Montaña



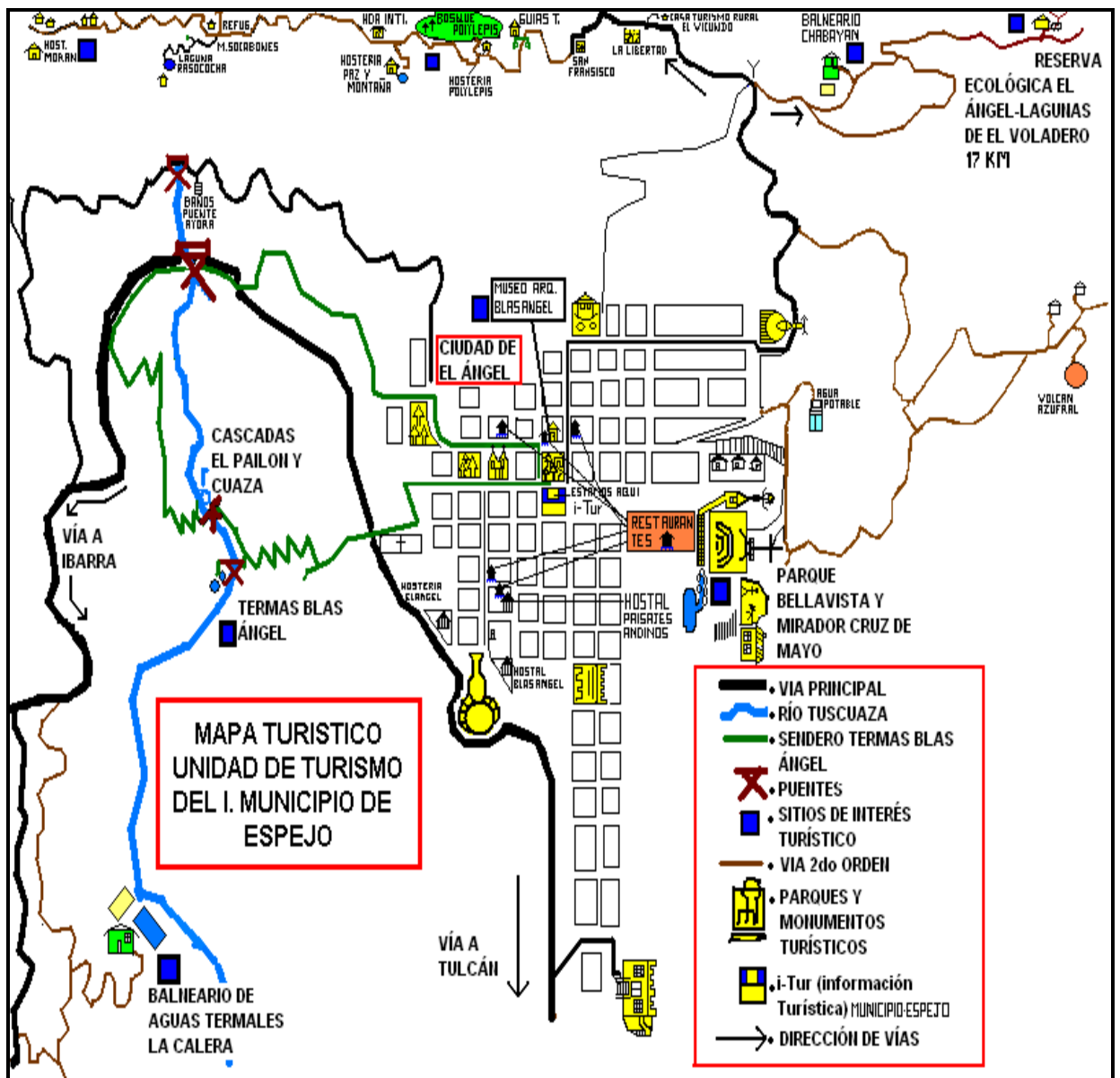
Anexo C: Tabla “Fauna representativa de la Reserva Ecológica El Ángel”

Clase	Nombre Común	Nombre Científico	Familia
Peces	Trucha gris	<i>(Salmo trutta)</i>	Salmonidae
	Trucha arcoiris	<i>(Oncorhynchus mykiss)</i>	Salmonidae
Aves	Cóndor andino	<i>(Vultur gryphus)</i>	Catartidae
	Quilico	<i>(Falco sparverius)</i>	Falconidae
	Guarro	<i>(Geranoaetus melanoleucus)</i>	Accipitridae
	Gavilán	<i>(Buteo polyosoma)</i>	Accipitridae
	Curiquingue	<i>(Phalcoboenus carunculatus)</i>	Falconidae
	Lechuza de campanario	<i>(Tyto alba)</i>	Tytonidae
	gavilán de alas anchas	<i>(Buteo platypterus),</i>	Accipitridae
	Atrapamoscas	<i>(Empidonax alnorum)</i>	Tyrannidae
	Zorzalito buche pecoso	<i>(Catharus ustulatus)</i>	Turdidae
	Tangará roja	<i>(Piranga rubra)</i>	Cardinalidae
	Reinita canadiense	<i>(Wilsonia canadensis)</i>	Parulidae
	Pato punteado	<i>(Anas flavirostris)</i>	Anatidae
	Pato de torrente	<i>(Merganetta armata)</i>	Anatidae
	Veranero o Gallereta gli-gli	<i>(Vanellus resplendens)</i>	Charadriidae
Colibrí calzonario	<i>(Eriocnemis vestitus)</i>	Trochilidae	
Azulejo de páramo	<i>(Phrygilus unicolor)</i>	Emberizidae	
Mamíferos	Conejos silvestres	<i>(Sylvilagus brasiliensis)</i>	Leporidae
	Sacha	<i>(Agouti taczanowskii)</i>	Dasyproctidae
	Venado de cola blanca	<i>(Odocoileus virginianus)</i>	Cervidae
	Cervicabra	<i>(Mazama rufina)</i>	Cervidae
	Ciervo enano	<i>(Pudu mephistophiles)</i>	Cervidae
	Chucuri	<i>(Mustela frenata)</i>	Mustelidae
	Lobo de páramo	<i>(Pseudalopex culpaeus)</i>	Canidae

Fuente: Coello, 1994

Elaborado: Grace Almeida

Anexo D: Mapa Turístico del Ilustre Municipio de Espejo



Fuente: Municipio del Cantón Espejo, 2008.