



Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí

Facultad de Educación, Turismo, Artes y Humanidades.

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO**

LICENCIADO EN TURISMO

TÍTULO:

ESCENARIOS EN EL EJERCICIO DE LA GUIANZA TURÍSTICA

AUTOR

VILLACRESES CHALÉN CARLOS VICENTE

TUTOR:

DR. C. GUSTAVO XAVIER ÁLVARO SILVA

CERTIFICO

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de Educación, Turismo, Artes y Humanidades de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, CERTIFICO:

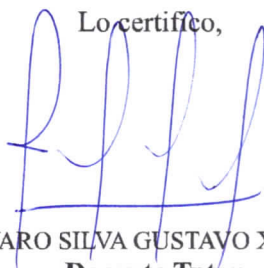
Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular bajo la autoría de la estudiante VILLACRESES CHALEN CARLOS VICENTE, legalmente matriculada en la carrera de TURISMO, período académico 2025-2026(2), cumpliendo el total de **384 horas**, cuyo tema del proyecto o núcleo problémico es *"ESCENARIOS EN EL EJERCICIO DE LA GUIANZA TURÍSTICA"*

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad del mismo, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, Martes, 03 de febrero de 2026.

Lo certifico,



ALVARO SILVA GUSTAVO XAVIER
Docente Tutor

CLÁUSULA DE LICENCIA Y AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

CARLOS VICENTE VILLACRESES CHALEN, portadora de la C. I. # 1727030775, en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del proyecto de investigación o Examen de Fin de Carrera con Carácter Completo **“Escenarios en el ejercicio de la guianza turística”**, de conformidad con el **Art. 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad, e Innovación**, reconozco a favor de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva, para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Así mismo, autorizo a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Manta, 11 de febrero de 2026



Carlos Vicente Villacreses Chalen

Autor/a

Declaración de autoría

La actual investigación se efectuó como requisito previo a la obtención del título de Licenciado en Turismo en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. El contenido expresado en este proyecto investigativo pertenece exclusivamente al autor, por lo cual se orienta a dar los créditos en caso de actualización de este tema.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Carlos Villacreses', is positioned above a horizontal line.

Villacreses Chalen Carlos Vicente

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

El tribunal evaluador certifica:

Que, el trabajo de fin de carrera, titulado **“ESCENARIOS EN EL EJERCICIO DE LA GUIANZA TURISTICA”** ha sido realizado y concluido por los Señor Carlos Vicente Villacreses Chalen; el mismo que ha sido controlado y supervisado por los miembros del tribunal. El trabajo de fin de carrera reúne todos los requisitos pertinentes en lo referente a la investigación y diseño que ha sido continuamente revisada por este tribunal en las reuniones llevadas a cabo. Para dar testimonio y autenticidad, Firmamos:



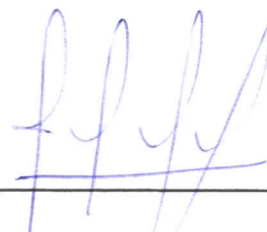
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL
Lic. Marco Durán Vasco, Mg.



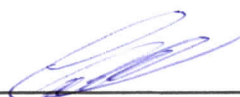
MIEMBRO DEL TRIBUNAL
Dra. Mabel Font Aranda, Mg.



MIEMBRO DEL TRIBUNAL
Ing. Inés Mora Pisco, Mg.



TUTOR
Dr. Gustavo Xavier Álvaro Silva



GRADUADO
Villacreses Chalen Carlos Vicente

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado a mis padres y mi familia, quienes me dieron todo su apoyo incondicional a lo largo de este sueño universitario con aciertos y errores, que creyeron en mí, comprendí que el sacrificio y la perseverancia son esenciales para lograr un sueño y lo que uno desea en realidad, sin ellos no podrían haber concluido este meta que me propuse hace mucho tiempo.

De manera especial, a quien me orientó a ser más decidido a la hora de creación, desarrollo y culminación de un tema de investigación, aportando, no solo en el ámbito académico, sino también en mi crecimiento personal y profesional, permitiéndome identificar falencias y fortalecer competencias necesarias para el ejercicio de la profesión. También a la academia que contribuyó a mi formación, permitiéndome reconocer mis fortalezas y debilidades para trazar nuevas metas para el futuro. Para concluir, este trabajo está dedicado a aquellas personas indecisiones o que cometen errores, pero son perseverantes y tiene el deseo de superarse cada día, y están dispuestos a mejorar, aprender y seguir luchando por sus sueños.

Les dejo con este pensamiento “No importa cuántas veces caigas, mientras exista la disposición de aprender y aplicar las enseñanzas correctas, siempre será posible alcanzar aquello que se ha propuesto, porque no hay nada imposible, solo es cuestión de creer y soñar.”

La fe es el único antídoto conocido contra el fracaso.

Gracias a todos.

Carlos Vicente Villacreses Chalen

Agradecimiento

Agradezco a la familia Villacreses - Falconi por abrirnos las puertas su hogar para poder tener un techo para poder vivir durante este tiempo de formación académica.

A mi madre por estar siempre pendiente de mi bienestar y apoyarme en cada momento durante este último periodo de formación académico y ser mi guía en los momentos complicados.

A mi padre por escucharme en los momentos duros y estar pendiente de mi cuando me sentía solo en las noches.

A mi tía abuela Bienvenida Villacreses por apoyarme en momentos difíciles me encontraba perdido y abrirme las puertas de su hogar.

A mi tutor por estar pendiente en la formación de este tema de investigación y soportar faltas ortográficas durante el desarrollo finalización de este trabajo de investigación y por aconsejarme que hay que estar concentrado en lo que deseas.

A los compañeros que he conocido en este tiempo y supieron valorar la clase de persona y de profesional que puedo llegar a ser durante esta travesía académica.

Los llevo en mi corazón.

Carlos Vicente Villacreses Chalen

Resumen

En el presente proyecto se desarrolló un proceso de investigación cuyo objetivo es explorar los diferentes escenarios o eventualidades que surgen en el ejercicio de la guianza y su impacto en el desarrollo profesional. El estudio se inició a partir de aspectos fundamentales de la actividad turística, tales como el perfil profesional y marco legal de actividad turística en el Ecuador, con el fin de analizar la realidad operativa del ejercicio profesional en distintos escenarios. La investigación fue de tipo no experimental, con un enfoque exploratorio descriptivo, se apoyó en los métodos analítico y deductivo. Para la recolección de información se aplicaron encuestas y entrevistas dirigidas a guías de turismo de los cantones de Manta, Jipijapa y Puerto López de la provincia de Manabí. Los resultados arrojaron evidencia clara de que las eventualidades influyen de manera directa en la calidad del servicio, la seguridad y el desempeño profesional del guía, así como la experiencia del visitante. Asimismo, se identificó la importancia de la formación continua, el desarrollo de competencias técnicas y la capacidad de toma de decisiones oportunas frente a diferentes escenarios. Dentro de los hallazgos, se plantea un esbozo de estrategias basado en fortalecer la capacidad de respuesta del guía ante escenarios adversos, contribuyendo al desarrollo profesional del sector y a la mejora de la servucción.

Palabras Clave: calidad, profesional, servucción, guía de turismo

Abstract

In the present Project, a research process was develop aimed at exploring the different scenarios or contingencies that arise in the practice of tour guiding and their impact on professional development. The study began with fundamental aspect of tourism activity, such as the professional profile and the legal framework of tourism activities in Ecuador, to analyze the operational reality of professional practice in different scenarios. The research was non-experimental, with a descriptive exploratory approach and was supported by analytical and deductive methods. For date collection, surveys and interviews were applied to tour guides from the cantons of Manta, Jipijapa and Puerto López in the province of Manabí. The result provided clear evidence that contingencies directly influence service quality, safety, and the professional performance of the guide as well as the visitor experience. Likewise, the importance of continuous training, the development of technical competencies, and the ability to make timely decisions in the face of different scenarios was identified. Among the findings, an outline of strategies is proposed aimed at strengthening the guide's response capacity to adverse scenarios, contributing to the professional development of the sector and to the improvement of service delivery.

Keywords: quality, professional, delivery, tour guide

Tabla de Contenidos

Certificado.....	II
Declaración de autoría	III
Aprobación del tribunal	IV
Cláusula de licencia y autorización para publicación en el repositorio institucional.....	V
Dedicatoria.....	IV
I	
Agradecimiento.....	VII
Resumen.....	VIII
Abstract.....	IXX
Contenido de ilustración, figuras y anexos	XII
Introducción	XIVV
Justificación	XV
Planteamiento del problema.....	XV
Objeto de la investigación.....	XVI
Campo de estudio.....	XVI
Variable dependiente	XVI
Variable independiente	XVI
Objetivos.....	XVI
Objetivo general.....	XVI
Objetivos específicos	XVII
Hipótesis	XVII
CAPÍTULO I	7
1.1. Turismo	8

1.2.	Fundamentos teóricos de la guianza turística	8
1.2.1.	Fundamentos comunicativos	10
1.2.2.	Teoría de la comunicación	11
1.2.3.	Teoría de la resiliencia	13
1.3.	El guía profesional de turismo	14
1.3.1.	Formación y profesionalización del guía de turismo	16
1.3.2.	Rol del guía con base a la experiencia turística	17
1.4.	Esferas de actuación del guía de turismo	18
1.4.1.	Operación y logística para el manejo de los destinos.....	22
1.4.2.	Ética y responsabilidad profesional del guía de turismo	23
1.5.	Marco legal para la guianza turística en Ecuador	24
1.5.1.	Ley de Turismo	24
1.5.2.	Reglamento General de Actividades Turísticas	24
1.5.3.	Reglamento de Guianza Turística	25
CAPÍTULO II		29
2.1.	Antecedentes de la investigación	29
2.2.	Tipo de Investigación.....	33
2.3	Alcance de la investigación	33
2.4	Método	34
2.5	Técnica.....	34
2.6	Instrumento	35
2.7	Población y muestra.....	36
2.7.1	Cálculo de la muestra.....	37

CAPÍTULO III.....	38
3.1 Encuestas a los guías de los cantones Jipijapa, Manta y Puerto López	38
3.2 Entrevistas a guías.....	56
3.3 Esbozo de propuesta	62
CONCLUSIONES	64
RECOMENDACIONES.....	65
REFERENCIAS.....	67
ANEXOS	75

Contenido de ilustración, figuras y anexos

Ilustración 1 <i>Hilo conductor del marco teórico</i>	7
Tabla 1. Categorías de guías de turismo	26
Tabla 2. Antecedentes de la Investigación.....	30
Figura 1 <i>Género</i>	38
Figura 2 <i>Edad</i>	39
Figura 3 <i>Nivel Académico</i>	40
Figura 4 <i>Ocupación</i>	40
Figura 5 <i>Experiencia</i>	41
Figura 6 <i>Ámbitos de eventualidades</i>	42
Figura 7 <i>Contribución al desarrollo profesional</i>	43
Figura 8 <i>Influencia de eventualidades en la percepción de calidad del servicio</i>	44
Figura 9 <i>Influencia en la calidad del servicio</i>	45
Figura 10 <i>Consecuencias en los visitantes</i>	46
Figura 11 <i>Capacidad del guía para gestionar cambios</i>	47
Figura 12 <i>Eventualidades como oportunidades</i>	48

Figura 13	<i>Competencias técnicas relevantes.</i>	49
Figura 14	<i>Competencias técnicas relevantes.</i>	50
Figura 15	<i>Factores personales influyentes.</i>	51
Figura 16	<i>Escenarios desafiantes.</i>	52
Figura 17	<i>Actores esenciales.</i>	53
Figura 18	<i>Elementos a fortalecer.</i>	54
Figura 19	<i>Efectividad de planes de contingencia.</i>	55
Anexos 1:	Formato de Encuestas a los guías	75
Anexos 2:	Formato de entrevista a Guías de Turismo	81
Anexos 3:	Muelle de Puerto López	83
Anexos 4:	Operadora Turística del Cantón Puerto López	84
Anexos 5:	Guías de Turismo del Cantón Puerto López	84
Anexos 6:	Guías de Turismo del Sendero el Sombrerito	85
Anexos 7:	Guía de Turismo de la Ciudad de Manta	85

Introducción

El ejercicio de la guianza turística es una actividad fundamental dentro del sector turístico, los guías de turismo representan un vínculo entre los visitantes y el patrimonio de un destino. En un contexto global dinámico y en constante transformación, tal y como lo sostiene Pino (2018), “La tarea del intérprete es mostrar a los visitantes el significado de cada elemento del patrimonio cuando están en su tiempo de ocio.” (p. 66). Este profesional, en su ejercicio, podría enfrentarse a una gran diversidad de situaciones o escenarios que comprometan el servicio prestado.

Por su parte, como señalan Esparza et al, (2007), la asistencia del turista “es la función que se refiere al servicio de la colaboración y ayuda oportuna, eficiente y suficiente que el guía de turismo preste al turista en diversas situaciones y eventualidades que se presentan durante el viaje, procurándole la mayor satisfacción y bienestar posible y tomando las decisiones que le pueden afectar durante el recorrido, así como ocuparse de los primeros auxilios en caso de necesitarlos” (p. 26).

Analizar estos escenarios o eventualidades posibilitaría anticiparse a imprevistos en la prestación del servicio, permitiendo así la formulación de soluciones creativas que optimicen mediante la gestión del guía.

Este trabajo de investigación tiene como objetivo analizar los posibles escenarios que se presentan en el ejercicio de la guianza turística, considerando actores contextuales, sociales, tecnológicos y económicos que podrían inducir a su desarrollo. El presente estudio se enfoca en la población de los siguientes cantones de la provincia de Manabí: Jipijapa, Manta y Puerto

López, con el fin de generar una base que permita fomentar la innovación profesional y contribuir al enriquecimiento del turismo como actividad competitiva, sostenible e inclusiva.

Justificación

La servucción es un elemento fundamental en la calidad del servicio turístico, ya que involucra tanto factores directos como indirectos que afectan la experiencia del consumidor. Este proceso incluye la organización y ejecución del servicio en tiempo real, en la cual el turista participa activamente junto al proveedor. En el contexto específico de las visitas guiadas, la servucción permite coordinar de manera efectiva todos los aspectos del recorrido, tales como el discurso, la logística y la gestión del grupo, con el objetivo de ofrecer una experiencia memorable. Por lo tanto, este proceso es esencial para el ejercicio profesional del guía de turismo. La actividad de guianza turística es crucial al momento de crear vivencias inolvidables en los visitantes, por esta razón, la elección del tema de este proyecto se justifica plenamente. En su labor profesional, un guía puede encontrarse con escenarios adversos o eventualidades que afecten el fiel cumplimiento de un itinerario, es así como esta investigación persigue identificar dichas situaciones y proponer estrategias para que el guía de turismo las afronte de manera eficaz.

Planteamiento del problema

La guianza turística constituye un eslabón dentro de la cadena de valor del turismo al representar el vínculo directo entre el visitante y el destino. Sin embargo, el ejercicio profesional del guía se lleva a cabo en entornos diversos y en constante cambio, determinados por factores culturales, económicos, geográficos y logísticos. Estas condiciones generan múltiples desafíos que pueden impactar de forma positiva o negativa en la calidad del servicio.

Entre los principales problemas se encuentran la ausencia de condiciones laborales estandarizadas, la falta de planificación turística efectiva y la ocurrencia de posibles imprevistos durante el cumplimiento de su labor. Estas limitaciones podrían restringir la capacidad operativa de los guías, afectando tanto la percepción del visitante como el desarrollo profesional del guía.

A esto se suma una creciente exigencia del consumidor turístico por vivir experiencias auténticas y de alta calidad, lo que implica el rol del guía como mediador. No obstante, muchos de ellos carecen del respaldo institucional y de procesos formativos continuos que les permitan responder afectivamente. La ausencia de formación profesional continua limita su desempeño y reduce las posibilidades de cumplir con estándares de excelencia.

En este contexto, se vuelve crucial analizar los escenarios que enmarcan el ejercicio de la guianza turística, a fin de identificar los factores que condicionan, en determinadas ocasiones, la calidad del servicio, por lo que es posible formular la siguiente pregunta de investigación.

¿Cómo puede el guía de turismo enfrentar posibles adversidades en su ejercicio profesional en función de brindar un servicio de calidad?

Objeto de la investigación

El objeto de estudio de esta investigación lo constituyen los escenarios, entendidos como eventualidades que influyen en el ejercicio de la guianza turística.

Campo de estudio

La investigación aborda la guianza turística profesional como labor compleja y multifacética.

Variable dependiente

El desempeño y la efectividad del guía de turismo al enfrentar posibles eventualidades o imprevistos.

Variable independiente

Posibles eventualidades o imprevistos que puedan ocurrir durante el ejercicio de la guianza turística.

Objetivos

Objetivo general

Explorar las distintas eventualidades que pueden surgir en el ejercicio de la guianza turística y su impacto en el desarrollo profesional del guía.

Objetivos específicos

- Evaluar las competencias que caracterizan a los guías turísticos conforme a la norma técnica vigente.
- Determinar las implicaciones que los escenarios del ejercicio de la guianza turística tienen para los profesionales del sector, tanto en términos de oportunidades como desafíos.
- Diseñar un esbozo de propuesta que contenga estrategias con base a un plan de contingencias con el propósito de enfrentar posibles eventualidades (escenarios) del guía de turismo en su esfera de actuación.

Hipótesis

Las eventualidades a las que se enfrenta el guía de turismo en su ejercicio diario influyen significativamente en su desarrollo profesional, así como en la experiencia del turista – cliente.

El presente proyecto está conformado por tres capítulos, el primero relacionado con el marco teórico, se aborda el tema turismo, análisis teórico de la guianza, el perfil del guía, los campos de actuación y la base legal que regula su ejercicio profesional, el segundo capítulo comprende los antecedentes de investigaciones relacionadas con el tema de estudio, el enfoque investigativo y el método científico que se aplicó y finalmente el tercer capítulo que contiene los resultados y discusión del estudio, obtenidos desde la aplicación de los instrumentos de

investigación, los cuales permitieron obtener resultados con base en objetivos establecidos en la investigación, adicionalmente se plantea un esbozo de propuesta de estrategias para afrontar escenarios a los que podría enfrentarse el guía en las diferentes esferas de actuación.

CAPÍTULO I

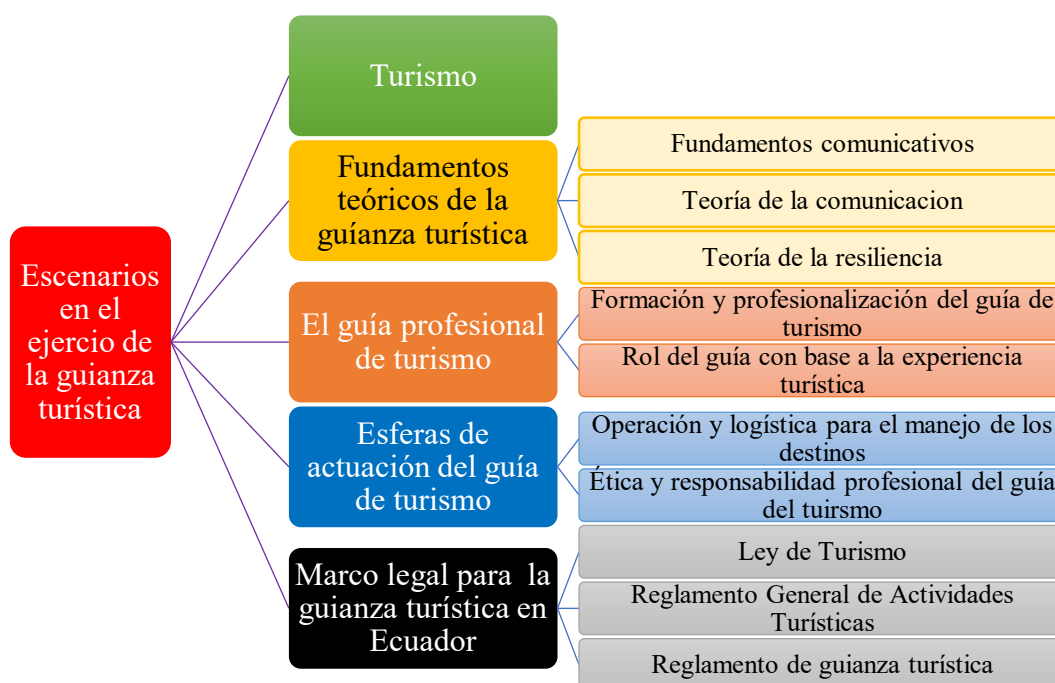
MARCO TEÓRICO

El marco teórico se erige como uno de los elementos esenciales en un estudio de investigación científica, dado que facilita la comprensión, contextualización y análisis del tema de investigación a partir de teorías previas. De acuerdo con Dardos (2002) “La construcción del marco teórico suele ser un momento difícil para los que inician una investigación, pues es el momento de hacer explícitas las creencias, los supuestos que el investigador tiene, y – ante el problema – contraponer, una interpretación nueva e inventada” (p. 78). Asimismo, no se debe ver como una serie de instrucciones que se pueden aplicar a cualquier situación, por el contrario, es un recurso mental que facilita el examen de los componentes del asunto considerando su complejidad y sus características específicas ya planteadas.

En la siguiente imagen, es posible observar la secuencia lógica del marco teórico del estudio.

Ilustración 1

Hilo conductor del marco teórico



1.1. Turismo

El turismo representa una acción humana que tiene un profundo efecto en la economía, la sociedad y la cultura. Para Sancho (1998), “La industria turística se caracteriza por su gran complejidad, no sólo por la gran cantidad de elementos que la componen, sino también por los distintos sectores económicos que se ven involucrados en el desarrollo.” (p. 16). Este movimiento provoca no solo el uso de bienes y servicios, sino también un cambio en el entorno, en las interacciones comunitarias y en los sistemas de gobernanza política y económica. También representa una actividad social que facilita el intercambio cultural, el reconocimiento del patrimonio y la identidad nacional. De esta manera, el desarrollo del turismo ha originado nuevos modos de entender y practicar esta actividad, resaltando conceptos como turismo responsable, ecoturismo y turismo para todos.

A lo largo de las últimas décadas, el sector del turismo ha experimentado tanto un notable crecimiento como un declive, impulsado por diversos factores, entre ellos la adopción de prácticas más sostenibles y un aumento considerable en la demanda global. Esta transformación ha generado nuevas formas de oferta turística que responden a las cambiantes expectativas de los consumidores, quienes pasaron de ser viajeros motivados por la necesidad a convertirse en turistas ocasionales que buscan experiencias más personalizadas, significativas y reflexivas entre las cuales se destaca el rol de los guías de turismo.

1.2. Fundamentos teóricos de la guianza turística

La guianza turística, tanto en su dimensión académica como profesional, ha adquirido una relevancia creciente en los últimos años, consolidándose como un componente fundamental dentro del sector turístico y como eje central para el desarrollo integral de esta área, Cabanilla & Cornejo (2018) comentan sobre la implementación de una actividad, que es la del turismo, su regulación y control, no resulta tarea fácil de mantener. No se limita únicamente a brindar apoyo

e información, los cuales requieren una interpretación correcta por parte del guía. En este contexto, los guías de turismo deben ser capaces de identificar y gestionar los factores externos que pueden incidir en la experiencia del viajero, especialmente cuando este se encuentra en entornos desconocidos o no familiares, como plantean Álvaro, Villacís & Sánchez (2020a): “El guía controla la calidad de los servicios prestados, cumple con el itinerario, coordina las actividades con otros guías de turismo, realiza los pagos de entradas, *soluciona los imprevistos* y entrega a los pasajeros la encuesta de satisfacción que posibilita a la agencia de viajes mejorar el servicio” (p. 46). Este análisis pone de relieve la importancia de establecer un marco conceptual sólido para comprender el papel del guía, el nivel de respuesta de los operadores turísticos y la evaluación de la calidad en los servicios ofrecidos. La función del guía no se limita exclusivamente al momento de la visita, sino también contemplan aspectos antes, durante y después en la experiencia de los turistas y contribuyen a una vivencia coherente y satisfactoria.

Los conocimientos teóricos y técnicos que debe poseer un guía turístico son fundamentales para interpretar correctamente un entorno, brindar información precisa y contextualizada a los visitantes. En distintos escenarios que se presentan en las múltiples exploraciones, los guías no solo transmiten información, también actúan como mediadores culturales, contribuyendo al respeto y a la comprensión de la auténtica esencia y los rasgos llamativos de cada destino, como señalan Pino & Sánchez (2019). Estas experiencias significativas, que fomentan una conexión consciente, comprometida y respetuosa entre viajeros y los lugares visitados, son valiosas para los gestores de turismo, como lo señalan Álvaro, Villacís & Sánchez (2020b): “El guía de turismo debe ser emocionalmente estable, disponer de una actitud positiva, ya que tiene que proyectar al país y patrimonio, disponer de una elevada autoestima, debe ser socioafectivo con habilidades comunicativas, capacidad y liderazgo,

habilidad de negocios y equilibrio para resolver problemas y emergencias, entre otros, propios de su perfil profesional”(p. 28). Esta faceta interpretativa, basada en los principios teóricos de la mediación cultural, fomenta un turismo responsable, sostenible y culturalmente enriquecedor, así como los valores del desarrollo ético y profesional. Entender estos conceptos proporciona al guía recursos fundamentales para ajustarse a diversos contextos y reaccionar de forma adecuada ante *circunstancias tanto previstas como imprevistas* que pueden ocurrir. En este contexto, los principios teóricos no solo aclaran el “qué” y el “cómo” de la práctica profesional, sino que también el “por qué”, brindando una base integral que refuerza el papel del guía como comunicador, educador y agente de cambio en el sistema turístico.

1.2.1. Fundamentos comunicativos

Los principios de la comunicación hacen referencia al conjunto de normas y fundamentos que explican cómo se genera, transmite, interpreta y retroalimenta la información entre los distintos actores que participan en un proceso social. Como menciona Galvis (2015), “La transmisión de saberes se origina entre los integrantes de una misma comunidad; de padres a hijos, de mayores a menores, de quién enseña a quién aprenden” (p. 10). Esta idea es fundamental para entender cómo se forman las interacciones significativas entre las personas, así como la manera en que estas interacciones afectan directamente el proceso de enseñanza y aprendizaje. Más allá de ser un simple acto de transmisión de información, la comunicación debe entenderse como un proceso complejo de construcción conjunta de significados, donde influyen factores lingüísticos, culturales, emocionales y contextuales. Estudiar estos principios permite una comprensión más profunda de los procesos comunicativos que sustentan las relaciones educativas y sociales. Desde un punto de vista teórico, estos principios de comunicación también son especialmente importantes en diferentes ámbitos. En este contexto, el guía turístico se

desempeña como un comunicador estratégico cuya función va más allá de proporcionar información; necesita además manejar códigos lingüísticos y paralingüísticos, así como recursos de comunicación no verbal. Su habilidad para ajustarse a la diversidad cultural, lingüística y generacional de su audiencia resulta esencial para garantizar una experiencia comunicativa efectiva, respetuosa y enriquecedora.

Uno de los elementos fundamentales de la orientación turística es la teoría de la comunicación que “se trata de acciones orientadas al entendimiento y no solamente procesos de interpretación, sino que significan, al propio tiempo, procesos de interacción social y de socialización” (Otero y Núñez, 2009, p. 19). La interacción entre los gestores del turismo y los turistas es clave para brindar una experiencia plena y satisfactoria. En este sentido, el guía no solo actúa como un transmisor de información, sino que también se convierte en un receptor activo de las necesidades, preocupaciones y expectativas del grupo. Estas interacciones requieren un manejo consciente de diferentes niveles de comunicación: verbal, no verbal y paraverbal, que deben estar en sintonía para que el mensaje se transmita de manera efectiva.

Se requiere reconocer que la comunicación es un proceso intencionado, bidireccional y contextual, que permite crear lazos, compartir saberes y construir significados comunes en diversos entornos sociales.

1.2.2. Teoría de la comunicación

La comunicación es un proceso fundamental y esencial para la existencia humana, así como para la interacción social, ya que permite el intercambio de ideas, emociones y conocimientos entre las personas. No se limita únicamente a la transmisión de información “Los comunicadores asocian el término a toda la información que es generada dentro de la empresa y que, utilizando medios convencionales o no convencionales, se direcciona a los diferentes

públicos con los que interactúan” (Aguilar et al. 2018, p. 16). Esta afirmación resalta el papel de la comunicación no solo como una herramienta operativa, sino como un fenómeno estratégico que estructura la dinámica interna y externa de la organización.

Este proceso implica mucho más que la simple transmisión de datos; se trata de la conexión entre individuos que comparten códigos, lenguajes y contextos. Las empresas, al igual que cualquier grupo social, son espacios donde circula información de forma constante, moldeando la cultura organizacional y definiendo roles que permiten la toma de decisiones.

Asimismo, en el ámbito organizacional, la comunicación no fluye de manera vertical (de jefes a subordinados), sino también de manera horizontal (entre departamentos) y transversal (entre empresas y comunidades locales). Este enfoque facilita la colaboración, la innovación y el clima laboral, asegurando efectividad para su aplicación práctica (Bernal et al. 2022). Todo esto demuestra que la comunicación, lejos de ser un acto simple, es un fenómeno complejo que requiere un análisis profundo. Además, una comunicación eficiente permite gestionar situaciones difíciles y complejas, contribuyendo a la resolución de problemas y facilita la planificación y la creación de estrategias alineadas a las nuevas tendencias del mercado.

En el contexto intercultural, la teoría cobra especial relevancia, ya que ayuda al guía a identificar, comprender y adaptarse de forma participativa a las diversas eventualidades de los turistas, mejorando la comunicación entre todos los actores, como plantean Barranquero y Sáenz (2021). Este conocimiento no solo permite una interacción más respetuosa y empática, sino que también ayuda a reducir malentendidos y fomentar una experiencia turística que sea culturalmente sensible y profesional.

1.2.3. Teoría de la resiliencia

Se aborda el término “resiliencia” como la aptitud de adaptación y superación de situaciones complicadas, entendiéndola como la capacidad de enfrentar situaciones adversas. Según UNICEF (2024), “la habilidad, enfocándonos en entender que navegar exitosamente las circunstancias adversas implica conservar nuestro equilibrio emocional y psicológico, y considerar que podemos aprender y fortalecernos ante situaciones desafiantes” (p. 9). Desde esta perspectiva, la resiliencia se concibe con un enfoque interdisciplinario que integra elementos de diversas áreas del conocimiento y se centra en la capacidad de los sistemas, individuos o colectivos para enfrentar, adaptarse y recuperarse ante crisis, dificultades o alteraciones significativas. A pesar de estar sometidos a diferentes circunstancias (internas y externas), en numerosos casos los involucrados logrando reposicionarse de manera satisfactoria, logrando reposicionarse. Como asegura Fernández (2021): “Una estrategia de afrontamiento resiliente es focalizarse en la solución de problemáticas o en su modificación para mejorar la situación existente, por medio de ciertas acciones concretas, las que incluyen sobrellevar las circunstancias hasta transformarlas, o por lo menos transformarse y estar bien en medio de la adversidad.” (p. 496). Esta visión destaca no solo la habilidad para resistir ante las dificultades, sino también la oportunidad de un cambio favorable que surge de situaciones críticas, lo que permite una actitud activa, enfocada en adquirir nuevas competencias, redefinir metas y potenciar los recursos personales o grupales, lo que facilita no solo la superación de la crisis, sino también salir más fortalecidos.

Morgan (2020) sostiene que, en la actualidad, el mundo se caracteriza por una creciente incertidumbre y la repentina aparición de crisis que han afectado de manera notable al sector turístico. Resulta esencial comprender cómo los destinos y las comunidades locales consiguen

sobrepasar las diferentes dificultades, utilizando lo aprendido como herramienta para enfrentar los retos que surgen con el tiempo.

A nivel social y comunitario, la humanidad ha vivido situaciones críticas como desastres naturales, conflictos bélicos, desplazamientos forzados o crisis económicas recurrentes. En tales contextos se evidencia la urgencia de construir una identidad compartida, tejer vínculos de apoyo emocional y rodearse de personas optimistas que contribuyan a aclarar nuestros pensamientos (Morgan, 2020b). Estos son aspectos clave para el desarrollo de procesos sostenibles de resiliencia. Varios estudios han señalado que la capacidad de una comunidad resiliente para adaptarse e innovar frente a la adversidad está íntimamente vinculada a la cohesión social y a la organización de estrategias colectivas dirigidas a una transformación positiva del entorno.

1.3. El guía profesional de turismo

En la industria del turismo, el guía, además de ser un acompañante, desempeña un rol multidimensional que implica interpretar y contextualizar la experiencia de los visitantes en un entorno nuevo y desconocido para ellos. Se convierte en un nexo de conocimiento especializado para todos los visitantes, independientemente de su condición. Su trabajo actúa como una conexión entre el turista y el lugar, facilitando la comprensión entre el visitante y los servidores locales, actuando como un embajador de la cultura y el patrimonio de su país. Fundación CODESPA (2010a) señala que “El guía es un ejemplo a seguir, por eso debemos tener un buen comportamiento y respetar todas las normas de los lugares visitados” (p. 36). Esta profesión requiere un alto nivel de dedicación, formación técnica, vocación de servir y una búsqueda constante por mejorar la calidad de la experiencia turística, como señala Barreno (2010): “Esta situación viene marcando un aumento, de la competencia acompañada de una mayor exigencia por parte de un turista cada vez más informado” (p. 8).

El guía de turismo no solo necesita estar preparado para ofrecer datos históricos, culturales o geográficos, sino también para organizar rutas, coordinar grupos, manejar imprevistos y gestionar interacciones sociales en situaciones cambiantes. Fundación CODESPA (2010b) sostiene que: “Preocupándonos por la seguridad del turista, conocemos de primeros auxilios, planes de evacuación y emergencias de los emprendimientos turísticos con los que trabajamos, es decir, saber cómo actuar ante los imprevistos y dar soluciones a nuestros turistas. También informamos y prevenimos a los turistas sobre el cuidado de sus pertenencias y documentos al momento de realizar sus trámites en migración o realizar el transfer en flotas internacionales” (p. 37). El guía domina herramientas indispensables, tanto comunicativas como de liderazgo, que facilitan la interacción entre los aspectos naturales y culturales del destino.

En este contexto, se convierte en un elemento fundamental para la sostenibilidad del turismo, impulsando prácticas responsables, promoviendo el respeto hacia comunidades locales y enriqueciendo la experiencia del viajero desde un enfoque educativo y práctico. Una de las tareas más importantes de un guía de turismo es garantizar que los visitantes tengan una experiencia placentera y segura, además de influir significativamente en la elección del destino.

En este aspecto, su función va más allá de simplemente compartir información: también requiere la habilidad para manejar diversas situaciones operativas. Según el Gobierno Regional Cusco (2007a), “Es la función que se refiere al servicio de colaboración y ayuda oportuna, eficiente y suficiente que el guía presta al turista en diversas situaciones y eventualidades que se presenten durante su viaje, procurándole la mayor satisfacción y bienestar posibles, tomando las decisiones adecuadas para que, de ocurrir un imprevisto, el turista se vea afectado lo menos posible” (p. 38). Esto abarca la atención adecuada a personas con discapacidades y gestión de emergencias ante posibles eventualidades durante la interacción entre los turistas y las

comunidades locales. Además, el guía debe estar preparado para utilizar herramientas tecnológicas que mejoran la experiencia del viajero, como mapas interactivos, aplicaciones móviles, sistemas de localización o plataformas de traducción automática. Estas habilidades técnicas y humanas no solo elevan la calidad del servicio, también favorecen la innovación, la seguridad y la modernización en el ámbito turístico.

1.3.1. Formación y profesionalización del guía de turismo

La función de un guía turístico abarca mucho más que transmitir datos; se trata de crear momentos inolvidables, asegurar el bienestar de los turistas y promover el aprecio y el respeto por el patrimonio cultural y natural de un área. Para Vélaz de Medrano (2008), en esta línea, la capacitación y el desarrollo profesional del guía son fundamentales para brindar un servicio de excelencia y fomentar un turismo sostenible y responsable.

La capacitación del guía turístico implica una combinación adecuada de saberes teóricos, destrezas prácticas y habilidades personales. En líneas generales, se requiere una formación universitaria o en un área relacionada con el turismo, como la historia, la geografía, los idiomas y el patrimonio cultural y natural, y gestión ambiental. Además, es crucial que el guía tenga dominio de técnicas de comunicación, prevención de riesgos internos y externos, y habilidades para resolver conflictos, lo que mejora su actuación en diferentes situaciones.

La preparación del guía no solo implica tener una educación relevante, sino también un proceso ininterrumpido de renovación de saberes y seguir principios éticos bien establecidos. En diversas naciones, la práctica formal de esta ocupación está regulada a través de licencias o acreditaciones oficiales, que garantizan un nivel mínimo de competencia profesional. Asimismo, conseguir certificaciones extra que ayuda a distinguir a aquellos guías que están dedicados a altos estándares de calidad y desarrollo constante. Es necesario incluir habilidades digitales,

ajustándose al empleo de nuevas tecnologías, plataformas interactivas y herramientas interpretativas novedosas. Esto resulta particularmente importante ante las nuevas exigencias del sector, que abarcan enfoques innovadores en el turismo. Por lo tanto, según Vélaz de Medrano (2008b), la educación continua se establece como un elemento clave para asegurar la competitividad y relevancia del profesional en un entorno turístico que está en constante cambio y evolución.

1.3.2. Rol del guía con base a la experiencia turística

El guía tiene una función versátil que impacta de manera significativa en la experiencia del visitante y afecta directamente la percepción e interpretación de un área. Gracias a su conocimiento en los diferentes contextos, como indica Gobierno Regional Cusco (2007b), su labor se basa en el “amplio dominio en el conocimiento de la región en la que se brinda su servicio de guiado, áreas de especialización: naturaleza, observación de aves, arqueología, historia, antropología, psicología, interpretación de la realidad nacional, ecoturismo, trekking, etc.” (p. 48). El guía es capaz de proporcionar explicaciones valiosas que facilitan al turista entender la importancia, la identidad y la particularidad del destino que va recorriendo.

Además de gestionar la vivencia de los visitantes, el guía también supervisa, dirige y soluciona cualquier imprevisto durante las diferentes actividades. “La organización correcta de una ruta turística pasa inevitablemente por una visita previa a todo el recorrido, para detectar si existe una ruta accesible en el mismo y analizando el en caso de que exista, si ésta es adecuada” (Organización Mundial del Turismo - OMT, 2014, p. 253). Este profesional tiene la responsabilidad de velar por el grupo, administrar el tiempo de manera efectiva y mediar en posibles conflictos en lugares delicados con gran afluencia de visitantes o con alto valor patrimonial. El guía desempeña también un papel educativo en sitios que demandan más

información sobre riesgos que no están detallados; promueve prácticas adecuadas, incentiva el respeto por el medio ambiente y contribuye a que los turistas adopten una actitud responsable, esencial para la conservación de un lugar y el desarrollo sostenible del turismo.

El guía de turismo posee la facultad de liderar y tomar decisiones que resuelvan eventualidades (escenarios) que pueden surgir durante un recorrido. Estas posibles situaciones incontrolables pueden afectar el ambiente laboral lo que, a su vez, puede llevar a una valoración negativa por parte de los turistas (consumidores) hacia el líder del grupo (guía).

1.4. Esferas de actuación del guía de turismo

El profesional en turismo desempeña un papel crucial en la configuración y calidad de la experiencia del viajero. Sus esferas de actuación comprenden un amplio abanico de funciones que deben ser ejecutadas con precisión, ética y competencia en la gestión del grupo que acompaña. Como mencionan Zárraga et al. (2021), “Es necesario trabajar en la capacitación para fortalecer los elementos tangibles e intangibles que hacen la diferencia en el servicio” (p. 122) para lograr un manejo correcto de los grupos.

En el desarrollo de los itinerarios y recorridos turísticos, el guía puede intervenir en diversas áreas, como interpretación, logística, seguridad y promoción de prácticas sostenibles. Además, la infraestructura turística de un sitio condiciona su desarrollo y atención a las necesidades del cliente, tal y como lo menciona Pino (2018). Estas áreas requieren de conocimientos especializados, lo cual lo convierte al guía en un agente clave. En consecuencia, el guía actúa como un nexo de conocimiento en los diferentes destinos, desde la organización hasta la prestación del servicio al consumidor. Sus principales ámbitos laborales se encuentran a continuación.

- Museos

Los museos son lugares de reflexión, exhibición y conservación del legado patrimonial de la sociedad, menciona Witker (2001). Estos espacios están dedicados a que los visitantes puedan conocer la cultura, la historia y el legado patrimonial que no saben sobre su pasado histórico. Para los guías de turismo, estos espacios son fundamentales, ya que permiten al guía educar, fomentar el respeto por la biodiversidad y la preservación del patrimonio. Además, contribuyen a la economía local y enriquecen la experiencia a través del aprendizaje y la interacción significativa.

- Galerías de arte

Para Curto (2021), son lugares destinados a la exhibición y la difusión de las manifestaciones creadas por los artistas. Su función principal es acercar el arte al visitante, fomentar el diálogo entre artistas y los visitantes, y en ocasiones facilitar la adquisición de obras que generan interés. Para los guías de turismo, estos espacios permiten transmitir el valor estético y simbólico de las obras, tanto nacionales como extranjeras, así como contextualizar la misión y visión de los artistas. Además, contribuye a dinamizar la oferta turística urbana y fortalece el vínculo del patrimonio contemporáneo y el visitante.

- Agencia Metropolitana de Control (AMC) y Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano de Quito (CACMQ)

Su labor es similar a la de los guías locales, específicamente en contextos patrimoniales. Como indica Quito Informa (2025), “Los turistas que diariamente llegan a la capital del Ecuador y requieren una guía especializada para realizar recorridos por los diversos atractivos que tiene la ciudad, pueden acudir a la Unidad de Información y Seguridad Turística del Cuerpo de Agentes de Control, que cuentan con personal capacitado en idiomas y con licencia de guía de turismo”. La capital del Ecuador posee un departamento especializado de información y de seguridad para

los turistas locales como extranjeros, su función principal es la conservación patrimonial cultural, bienestar de los visitantes y el crecimiento del sector turístico responsable para la ciudad de Quito.

- Agencias de viaje

Según Cortes & Vargas (2018), las agencias de viajes son entidades que se dedican de manera profesional y comercial a la intermediación y coordinación de servicios turísticos, poseen la capacidad de emplear recursos propios para ofrecer experiencias organizadas y de calidad a los consumidores. Estos establecimientos innovan y exploran oportunidades de mercado para atraer clientes. En la actualidad estas empresas utilizan aspectos clave para captar a diferentes tipos de público, como el uso de TIC y el ecosistema digital. Dentro de este contexto, el guía de turismo participa en la planificación y reserva de viajes de forma autónoma. Aquellos que trabajan como freelance suelen vincularse ocasionalmente con las agencias, brindando apoyo ante la alta demanda, específicamente en temporadas.

- Hoteles

Según Eslava et al. (2024), los hoteles son establecimientos que ofrecen alojamiento temporal, con o sin servicios adicionales, a personas que se trasladan lejos de su hogar habitual y tienen un trato de calidad. Este tipo de infraestructura busca satisfacer las necesidades de protección, descanso y confort de los huéspedes, menciona. Para los guías de turismo, el hotel es una base clave de coordinación logística, ya que permite planificar horarios y actividades de acuerdo con su ubicación. Además, el guía puede proporcionar información adicional sobre los diversos lugares de interés, ayudando a diseñar recorridos más seguros y adecuados para los huéspedes.

- Empresas de transporte turístico

Según Juárez et al. (2021), se trata de cooperaciones cuya meta es facilitar el desplazamiento de visitantes entre distintos destinos. Estas empresas surgen para satisfacer la necesidad de movilidad generada por la creciente demanda turística. Su participación en el ámbito turístico resulta valiosa, ya que permite conocer cuál es la llegada de turistas, cuáles son sus preferencias al elegir un destino, y qué lugares generan mayor interés. Para el guía de turismo, su labor es ocasional y está orientada por una vocación de servicio, centrada en informar, orientar, coordinar la logística, garantizar la seguridad de los visitantes y crear experiencias que promuevan un turismo sostenible y saludable.

- Instituciones gubernamentales

Según López (2012), las instituciones gubernamentales responsables del turismo promueven la participación integral de la población mediante dos estrategias principales: el aprovechamiento sostenible de los recursos naturales y culturales para fortalecer la economía de la localidad, y la implementación de medidas orientadas a minimizar los riesgos negativos sobre las comunidades involucradas. Esta visión busca equilibrar el desarrollo económico con la conservación del entorno y bienestar social, consolidando así un modelo de turismo responsable e inclusivo. Asimismo, las entidades públicas procuran mitigar los impactos negativos y maximizar los beneficios del turismo para los residentes locales. Por su parte, los guías de turismo y las instituciones gubernamentales combinan aspectos normativos con un enfoque participativo y estratégico, orientado a establecer un sistema turístico que sea responsable y sostenible.

- Policía Turística

Gonzáles et al. (2017) señala que la policía turística cumple una función especializada al orientar y asistir a los viajeros en sitios de interés, con el fin de preservar su seguridad e integridad. Sus miembros reciben preparación específica para garantizar un servicio turístico de alto nivel. En numerosos casos, han desempeñado un papel clave en la protección de espacios turísticos. En Ecuador, reconocido por su riqueza patrimonial en Sudamérica, esta unidad tiene como objetivo principal proteger a los visitantes, ofrecer orientación personalizada y suministran información relevante. Su trabajo se coordina estrechamente con el Gobierno Nacional y las representaciones diplomáticas de los países visitantes, asegurando la vigilancia y protección de las áreas turísticas.

1.4.1. Operación y logística para el manejo de los destinos

Para López (2018), gestionar correctamente los destinos turísticos requiere atender aspectos fundamentales que permitan ofrecer experiencias de calidad a los visitantes. Entre estos factores se incluyen la seguridad, protección al visitante, coordinación entre los actores y la evaluación continua de los procesos para fomentar mejoras constantes en el servicio. La innovación constante garantiza la competitividad y sostenibilidad, permitiendo adaptarse a las expectativas cambiantes de los turistas. Para el guía de turismo, tener información actualizada garantiza la protección y la seguridad de cada recorrido, anticipándose a cualquier riesgo y cuidando el bienestar de los turistas.

Para Álvaro, Villacís & Sánchez (2020c), la logística turística constituye un pilar crucial dentro de la actividad turística. Esta dimensión abarca todos los procesos necesarios para planificar, coordinar y ejecutar un servicio turístico eficiente, seguro y satisfactorio. Su correcto proceder garantiza la fluidez del recorrido y la optimización de los recursos disponibles. El

operador turístico debe trabajar de manera articulada con otros sectores del turismo, así como servicios de alojamiento, los lugares turísticos y proveedores de actividades complementarias. Una logística eficaz requiere sincronización entre todos estos servicios, garantizando que cada parte del recorrido se cumpla en un tiempo específico. La base para una gestión logística de calidad engloba la planificación del itinerario, la coordinación de servicios turísticos, el manejo de recursos y equipos, eventualidades e imprevistos y, por último, evaluación y retroalimentación una vez ya concluido el servicio. Estas claves contribuyen al éxito de cualquier actividad turística.

1.4.2. Ética y responsabilidad profesional del guía de turismo

Hirsch (2003) sostiene que la ética posee tres pilares que son fundamentales para los profesionales durante toda su vida: responsabilidad, autonomía y competencia laboral. Estos valores ayudan a educar a todo profesional, ya sea que se desempeñen en oficina o en territorio, esto expresa el compromiso que tiene con la profesión a la hora de trabajar. La responsabilidad forma parte considerable de la estructura del profesional, y se manifiesta mediante el compromiso, la respuesta inmediata y la dedicación en el cumplimiento de sus funciones. Este enfoque es eficaz para la formación y evaluación del rendimiento profesional, lo cual podría ser matizado en función de la naturaleza de cada profesión.

Para los guías, la calidad, la conducta y la seguridad de la experiencia turística son bases primordiales para su trabajo, como lo sostienen Álvaro, Villacís & Sánchez (2020d). La ética implica la actuación del guía con honestidad, respeto de la cultura local y su compromiso en la conservación del patrimonio.

1.5. Marco legal para la guianza turística en Ecuador

Lo constituyen las leyes, normas y disposiciones jurídicas que formalizan una labor. En el ámbito turístico, Condor (2018) señala que toda ley contribuye al mejoramiento de esta actividad mediante políticas públicas adecuadas para garantizar un ejercicio responsable de quien conforma el sector. A continuación, se presentan las diferentes normativas que regulan las actividades turísticas guiadas.

1.5.1. *Ley de Turismo*

La normativa sobre el turismo define las pautas para la realización legal de las actividades turísticas, donde se clasifican las actividades y cuál es su función dentro de la cadena turística. En este sentido, la Ley de Turismo del Ecuador (2002) en el artículo 5 sostiene: “Se consideran actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual a una o más de las siguientes actividades: a. Alojamiento; b. Servicio de alimentos y bebidas; c. Transportación, cuando se dedica principalmente al turismo; Inclusive el transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre y el alquiler de vehículos para este propósito; d. Operación, cuando las agencias de viaje provean su propio transporte, esa actividad se considera parte del agenciamiento; e. ***La de intermediación***, agencia de servicios turístico y organizadoras de eventos congresos y de convenciones” (p. 2). El artículo indica que los profesionales en turismo pueden desempeñarse en establecimientos de descanso como mediadores de conflictos entre la comunidad receptora y los promotores.

1.5.2. *Reglamento General de Actividades Turísticas*

Como marco normativo específico, establece detalladamente las condiciones técnicas y legales que rigen la labor profesional de guía de turismo en el Ecuador, donde se especifica su función en las actividades turísticas. Según el Reglamento General de Actividades Turísticas (2002) artículo 118, los “Guías profesional de turismo. - son profesionales de turismo

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 nacional y, procurar una experiencia satisfactoria durante su permanencia en el lugar visitado. “(p. 24). Esto subraya la importancia del guía y su compromiso con el servicio, así como en la conservación y exhibición del patrimonio tangible e intangible del Ecuador.

1.5.3. Reglamento de Guianza Turística

Esta normativa constituye una herramienta esencial para los guías de turismo, permite comprender la definición de cada categoría establecida en los artículos 5, 8 y 10 del Reglamento de Guianza Turística, así como las competencias detalladas en los artículos 6, 9 y 11 del mismo. También, establece la jurisdicción correspondiente a los profesionales que se desempeñan en esta especialidad, según lo dispuesto en los artículos 7 y 10. Finalmente, los artículos 12, 13 y 14 exponen los requisitos exigidos para ejercer como guía en las diferentes modalidades de guianza (Ecuador, 2020), en la siguiente tabla se establecerá la información detallada.

Tabla 1. Categorías de guías de turismo

Categoría	Definición	Competencias	Jurisdicción	Requisitos
Guía Local	Persona natural que tiene conocimiento y experiencia para proporcionar a los visitantes información detallada respecto del valor natural y cultural de los sitios asignados a tal uso.	Podrá mostrar e interpretar el patrimonio turístico local, tanto natural como cultural a nivel cantonal.	En el ámbito de jurisdicción el guía local es a nivel de cantón o Distrito Metropolitano, del domicilio del guía local; no podrá prestar este servicio a nivel nacional por ningún concepto.	Solicitud ante la Autoridad Nacional de Turismo. Título de Bachiller. Certificado del curso de capacitación específico para guía local. Comprobante de pago. Certificar de ser residente de la localidad al menos dos años.
	Persona natural que ha obtenido título profesional en guía de turismo de nivel técnico superior otorgado por	En el desarrollo de su servicio, podrá mostrar e interpretar	Podrá desarrollar actividades como servicio de asistencia para traslado, guianza a	Solicitud ante la Autoridad Nacional de Turismo.

Guía Nacional	una institución de educación superior, debidamente acreditada y evaluada, conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica de Educación Superior y registrado ante la autoridad competente.	el patrimonio turístico nacional de carácter natural y cultural, con el fin de proporcionar una experiencia satisfactoria al visitante durante su permanencia.	visitantes o grupos en ruta, excursiones, servicios de tours guiados en ciudades, así como guiar en determinadas áreas de uso público pertenecientes al Subsistema Estatal, de acuerdo con la normativa, plan de manejo de áreas protegidas, plan de manejo de visitantes e instrumentos técnicos emitidos por la Autoridad Ambiental Nacional	Título profesional en guía de turismo. Certificado que acredite la aprobación mínima del nivel B1 de un idioma extranjero. Certificado de aprobación del curso de primero auxilios. Comprobante de pago de la tasa para la obtención de la credencial de guía nacional de turismo.
	Persona natural que tiene conocimiento y dominio	Podrá obtener las siguientes		Solicitud ante la Autoridad Nacional de Turismo.

Guía Especializado	en una actividad específica	especializaciones una	Título profesional en guía de turismo.
	conforme a las competencias	vez aprobado el curso	Curso de capacitación en patrimonio turístico y/o aventura.
	que definen a cada especialidad	de capacitación	Certificado que acredite la aprobación mínima del nivel B1 de un idioma extranjero.
	de acuerdo con el presente reglamento	correspondiente, conforme a lo establecido el reglamento	Certificado de aprobación del curso de primero auxilios.
		- Patrimonio Turístico - Especialización en aventura.	Comprobante de pago de la tasa para la obtención de la credencial de guía nacional de turismo.

Nota: Corresponde a la categorización de los guías de turismo en el Ecuador.

Fuente: MINTUR 2020

CAPÍTULO II

ESTRUCTURA METODOLÓGICA

La evolución del saber científico implica que los investigadores enfrentan desafíos generacionales. Este proceso se centra en el conocimiento mismo y en el arte manifestar estos hallazgos a las nuevas generaciones, no muestran interés suficiente en comprender cómo se alcanzan dichos objetivos. “En la actualidad los resultados científicos se producen y envejecen a gran velocidad, las universidades tienen el gran reto de formar un profesional que acceda sin dificultad al conocimiento científico, lo reconstruya y quede en condiciones de transferirlo a nuevos escenarios” (Guillén et al., 2019, p. 325).

2.1. Antecedentes de la investigación

La finalidad es contextualizar, mediante la revisión y el análisis de investigaciones previas, que aborden una temática similar al objeto de estudio del presente proyecto. Briceño (2009) señala que las ideas, el conocimiento y las estrategias son herramientas fundamentales para el desarrollo y la materialización de cualquier tipo de investigación que se plantea. Este proceso permite determinar el estado del arte del tema, identificar el conocimiento existente y establecer la metodología propia. Dicho proceso resulta crucial para definir el enfoque metodológico más apropiado para abordar el tema de investigación. A continuación, se presenta una tabla con investigaciones relevantes.

Tabla 2. Antecedentes de la Investigación

Autores	Tipo de Estudio	Método	Técnica / Instrumento
Nina, (2014)	Diseño de una Guía de Turismo Cultural para el Fortalecimiento de las actividades Turísticas del cantón Guano.	Analítico – Sintético, Investigación e histórico	Entrevista y observación / Cuestionario y ficha de observación
Flores, (2015)	Calidad de servicios que brinda el guía de turismo en la ciudad de Puno 2015.	Descriptivo	Encuestas y análisis documental / Cuestionario y ficha de observación
Olivo, (2016)	Manual de buenas prácticas de guianza para las quintas históricas del cantón Ambato, Ecuador.	Trabajo de campo y recolección de datos	Encuestas / Cuestionario
Osorio, (2017)	Valoración de la satisfacción, el desempeño y la imagen del destino por los guías de turismo.	Cualitativo, cuantitativo	Entrevistas / Cuestionario

Percepción de los Turistas			
Bueno, (2018)	Nacionales Sobre la Calidad del Servicio que Brinda el Guía de Turismo en la Ciudad de Cajamarca.	Deductivo – Hipotético	Observación / Ficha de Observación
Torres, (2019)	Liderazgo en el Guía Profesional de Turismo.	Cualitativo	Entrevistas / Cuestionario
Fajardo, (2020)	La Guianza Turística Como Estrategia De Apropiación Del Espacio y Reconocimiento De Las Prácticas Artística y Culturales Comunitarias.	Trabajo de campo, recolección y análisis de archivos	Observación, entrevista / Registro fotográfico y cuestionario
Cassinelli & Karjalainen, (2020)	Propuesta de capacitación sobre guianza turística de las personas ciegas en Guayaquil.	Sintético	Entrevistas / Cuestionario
Tumbaco, (2023)	Estudio Técnico en Operadoras Turísticas.	Trabajo de campo y recolección de datos	Observación y Encuestas / Registro anecdótico y cuestionario

Evaluación de las Competencias

Del Águila, (2023)	de los Guías Oficiales de Turismo para la Mejora del Servicio de Calidad, Tarapoto – 2023.	Descriptivo - Correlacional	Encuestas y observación / Cuestionario y lista de cotejo
-----------------------	--	--------------------------------	---

Nota: Corresponde a investigaciones anteriores que se han realizado en base de nuestro tema

El antecedente más significativo para el presente trabajo de titulación, desde el particular punto de vista del autor, es el “Manual de Buenas Prácticas de Guianza para las Quintas Históricas del cantón Ambato, Ecuador”. Este documento se enfoca en escenarios específicos y delimitados metodológicamente por Olivo (2016), lo que permite la creación de un manual orientado a establecer directrices de acción ante eventualidades esporádicas o inesperadas. Cabe destacar las actitudes que el guía debe demostrar en el ámbito laboral, especialmente en situaciones que obstaculicen la satisfacción del cliente.

2.2. Tipo de Investigación

Se lleva a cabo, en el presente trabajo una investigación de tipo *no experimental*, en la cual no se manipula las variables, ni se altera el contexto en el que se desarrolla la actividad. En este caso específico, se busca examinar los escenarios que surgen en la práctica cotidiana de la guianza. El propósito es analizar y comprender eventualidades cómo los guías afrontan los imprevistos (contratiempos), identificando posibles relaciones entre causa y efecto que se manifiestan en las distintas esferas de actuación del guía.

2.3 Alcance de la investigación

El presente estudio de investigación se caracteriza por su alcance de tipo *descriptivo*, ya que busca identificar el cómo o cuándo los guías deben proceder al momento de tomar decisiones rápidas que no alteren el desarrollo de los recorridos en los distintos espacios laborales donde ejercen su profesión. Este enfoque permite analizar las acciones de los guías en situaciones que necesiten respuesta rápida y efectiva. Con base en Galazar (2020), la investigación se focaliza en las experiencias de las personas, lo que posibilita la obtención detallada de las diferentes vivencias e interpretar los resultados de manera objetiva.

2.4 Método

La presente investigación emplea dos métodos, *analítico* y *deductivo*, los cuales permiten abordar el tema de estudio.

El método *analítico* posibilita descomponer un fenómeno no habitual, con el propósito de comprender sus causas, efecto y naturaleza en los diferentes escenarios en los que se desarrollan las guías. Este método permite analizar detalladamente las situaciones que enfrentan los guías y las diferentes resoluciones que toman en cada contexto. Lopera et al. (2010) sostienen que el método analítico implica una acepción de contraste entre la teoría y la práctica. Este procedimiento contribuye a identificar herramientas de reflexión y reconocer las brechas de competencias que poseen los guías en los distintos recorridos, con el fin de establecer estrategias óptimas que satisfagan las necesidades de los visitantes y mantengan la calidad del servicio.

Por su parte, el método *deductivo*, se constituye en un elemento esencial en la construcción del conocimiento, que en este caso va de lo general a lo específico, generando resultados lógicos. Espinoza (2023) explica que la aplicación de este método permite comprender la historia y los fenómenos de manera clara y eficaz, lo que facilita adoptar una postura crítica frente a situaciones y valorar la importancia de tomar decisiones acertadas.

2.5 Técnica

Se utiliza dos técnicas que posibilitan recolectar información relevante; la encuesta y la entrevista. Díaz de Rada (2005) expresa que las encuestas se clasifican en exploratorias, descriptivas, explicativas, analíticas y evaluativas. Se empleará, en el presente estudio, una *encuesta mixta* (descriptiva, analítica). Al emplear esta técnica será posible identificar los diferentes escenarios que los guías enfrentan durante el desarrollo de sus actividades.

Por su parte, en el caso de la entrevista, Folgueiras (2016) la define como un procedimiento para obtener información precisa y personalizada sobre experiencias y

acontecimientos, en la cual se distingue tres tipos de entrevistas (estructurada, semiestructurada y no estructurada). Para este trabajo se aplicará la *entrevista semiestructurada* puesto que, tal y como lo sostiene De Toscano (2009), “Este tipo de entrevista facilita la recolección y análisis de saberes sociales cristalizados en discursos, que han sido contruidos por la práctica directa y no medida de los protagonistas.” (p. 50). Esta técnica permite conseguir datos precisos y detallados sobre el concepto de lo que corresponde a escenarios o eventualidades para los guías.

2.6 Instrumento

Se utilizan cuestionarios tanto para las encuestas como para las entrevistas. Según Hernández et al. (2014), la aplicación de un cuestionario como herramienta de medición, debe cumplir con tres fases, estas son la construcción del instrumento, el trabajo de campo y posterior preparación de los datos.

En el caso del cuestionario de las encuestas como se análisis en el Anexo 1, se usa un formato mixto estructurado para la descripción rigurosa y con componentes cualitativos interpretativos. Se realizan preguntas cerradas con respuestas dicotómicas y de selección múltiple que posibilitan identificar y analizar los diferentes escenarios, evaluar la efectividad y medir la intensidad de las diferentes eventualidades que ocurren en los Anexo 5, 6 y 7. Asimismo, facilita el balance de la información, garantizando la precisión en la deducción de los hallazgos, en aspectos cruciales para alcanzar los objetivos planteados.

Para el caso de la entrevista, el cuestionario contiene una guía semiestructurada como se análisis en el Anexo 2, en el que brinda la posibilidad de formular preguntas abiertas a efectos de recoger información que permita cumplir con los objetivos planteados en este proyecto.

2.7 Población y muestra

Ventura (2017) sostiene que “La población es un conjunto de elementos que pretenden estudiar.” (p. 648). Esta concepción orienta la identificación de los elementos que la componen y de las características que se transforman en variables de estudio.

En cuanto a la muestra, se la caracteriza como una parte representativa de la población que permite analizar las características fundamentales del grupo de estudio. Según López & Fachelli (2017a) “Una muestra estadística es una parte o un subconjunto de unidades representativas de un conjunto llamado población o universo, seleccionadas de forma aleatoria, y que se somete a observación científica con el objetivo de obtener resultados válidos para el universo total investigado, dentro de unos límites de error y de probabilidad de que se pueden determinar.” (p. 7)

El muestreo que se aplica en la presente investigación es de tipo aleatorio simple, Según López & Fachelli (2017b) “El muestreo aleatorio simple (MAS) es el tipo de muestreo más sencillo, pero fundamental pues constituye la técnica muestral básica de la estadística inferencial de la cual se derivan las demás y con la que se comparan los demás métodos.” (p. 19). Este tipo de muestreo permite escoger a los integrantes de manera equitativa y sin sesgo, garantizando que la población tenga la misma probabilidad de ser seleccionada.

2.7.1 Cálculo de la muestra

Para efectos del cálculo muestral, se considera el universo de guías registrados en el catastro nacional actualizado del Viceministerio de turismo en la provincia de Manabí, específicamente los cantones Puerto López, Manta y Jipijapa, lo que corresponde a un total 249 personas registradas.

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

n= número de personas a ser encuestadas

N= universo población - 249 de los cantones (Jipijapa, Manta y Puerto López)

p= probabilidad positiva - 50 %

q= probabilidad negativa - 50%

z= porcentaje de confianza - 90 % - 1.645

e= margen de error – 7,30 %

$$n = 84,31$$

CAPÍTULO III

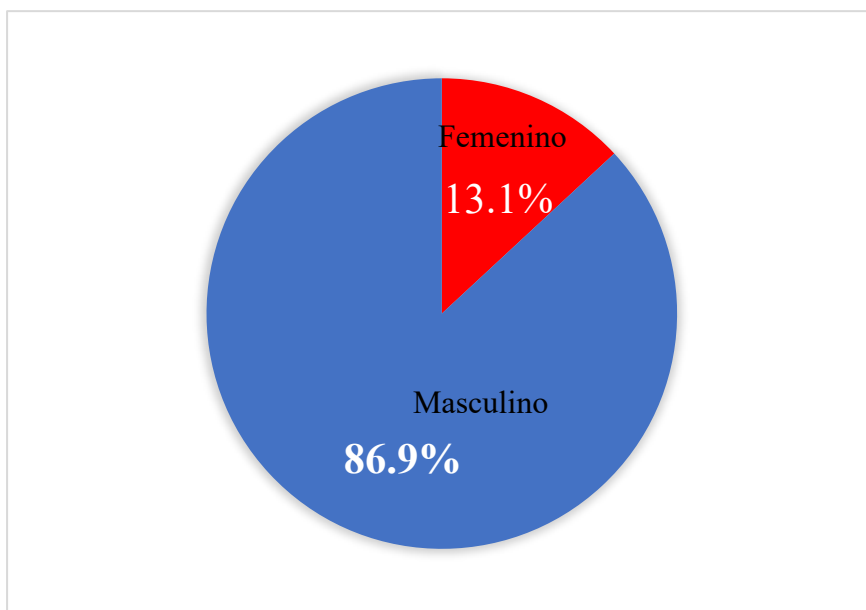
RESULTADOS

La presente sección presenta los resultados a partir de un análisis de la información recopilada en territorio. Según López (2021), los hallazgos de una investigación son productos derivados de un proceso sistemático que permite generar conocimiento y propuestas orientadas a responder a una necesidad. Esto ofrece una base sólida para interpretar y exponer cuáles son las conclusiones de un tema de investigación.

3.1 Encuestas a los guías de los cantones Jipijapa, Manta y Puerto López

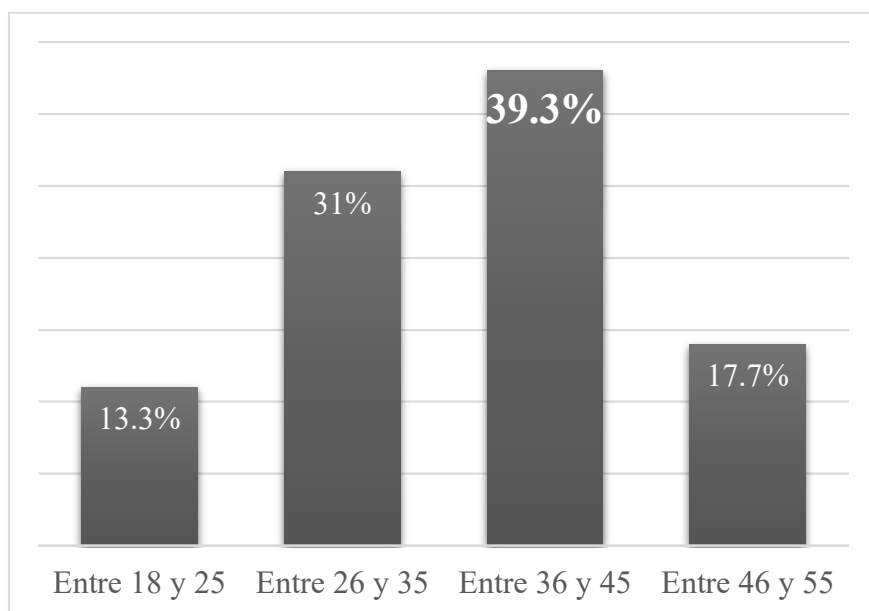
La reciente encuesta fue aplicada a 84 guías de turismo. El análisis de los datos recopilados permitió identificar las principales implicaciones de los escenarios de la guianza que enfrentan, tanto en aspectos favorables como desafiantes.

Figura 1 *Género.*

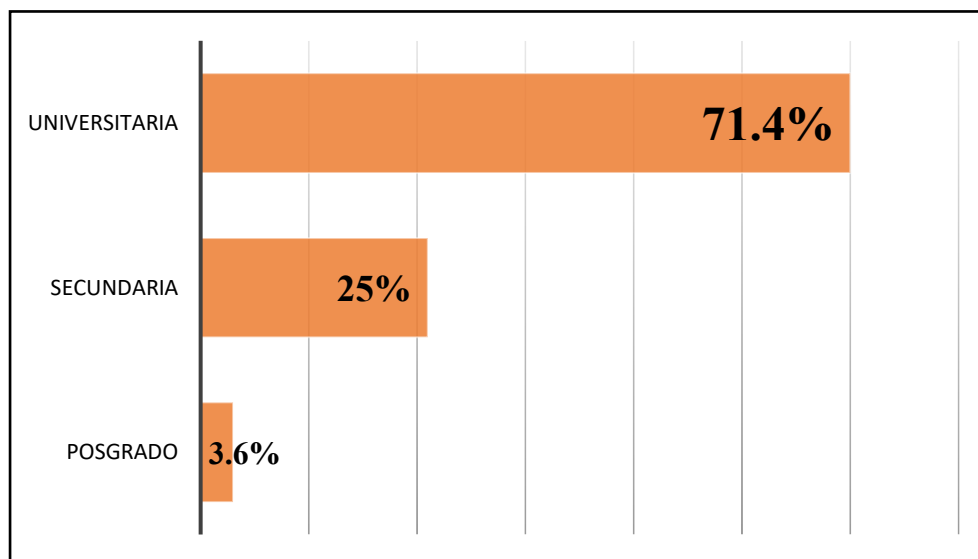


Supremacía del género masculino, con una participación minoritaria de mujeres.

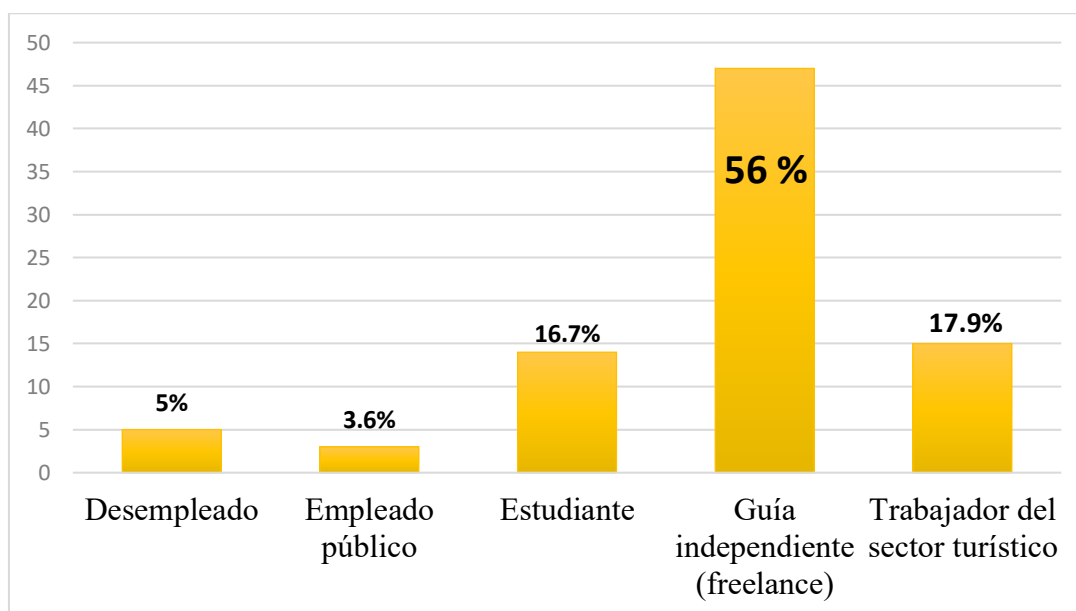
Figura 2 *Edad.*



El segmento adulto entre 26-45 años concentran los encuestados.

Figura 3 *Nivel Académico.*

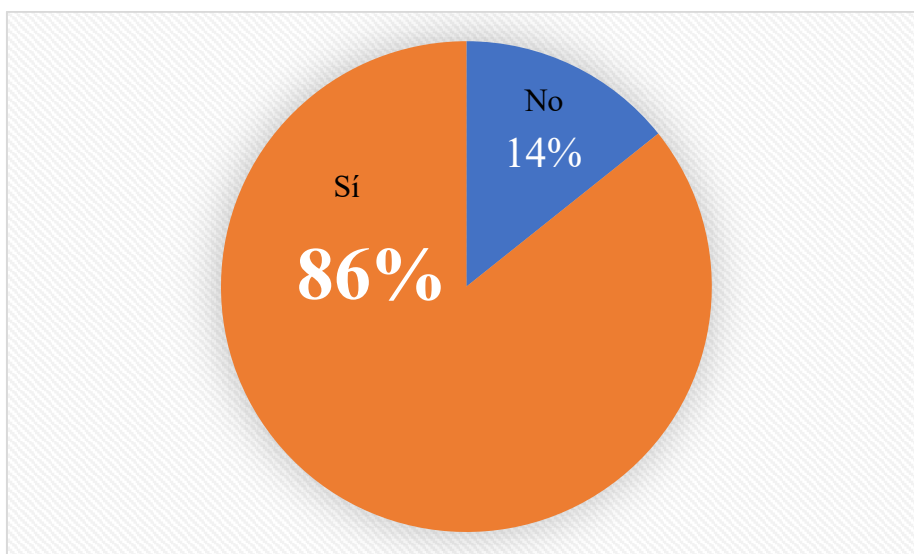
Superioridad del nivel universitario en los encuestados, seguido por la educación secundaria, y una proporción reducida de participantes con formación de posgrado.

Figura 4 *Ocupación.*

La mayoría de los encuestados son guías independientes, seguido por trabajadores del sector turístico y estudiantes.

¿En el ejercicio profesional como guía de turismo, ha enfrentado una o más de unas situaciones inesperadas (no previstas en el recorrido)?

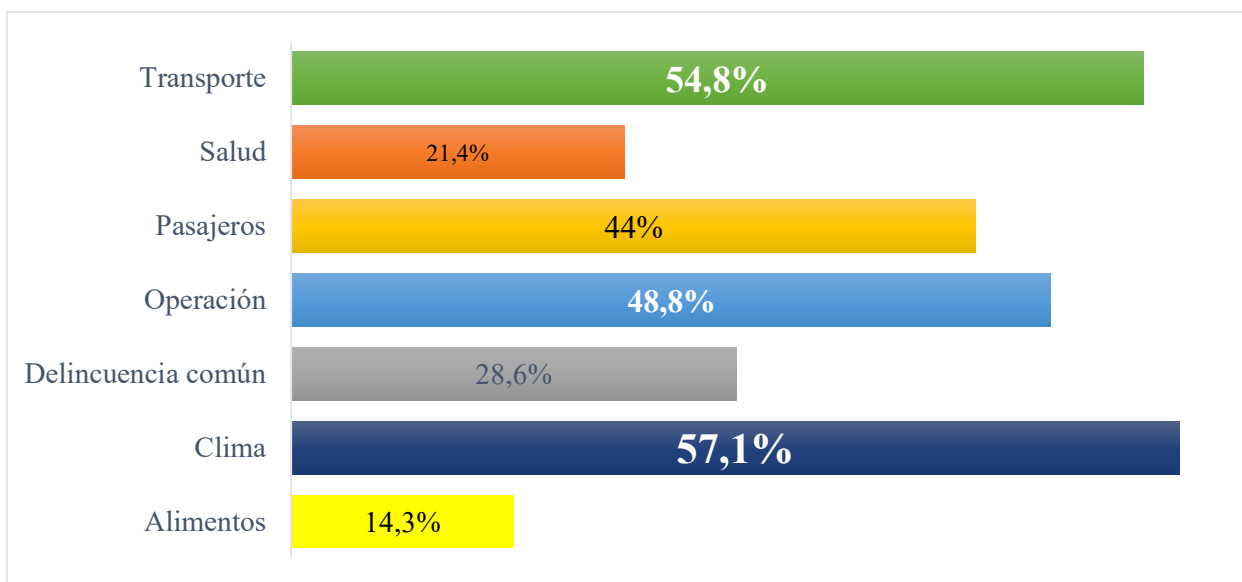
Figura 5 *Experiencia.*



La mayoría de los guías han enfrentado situaciones inesperadas durante la guianza, lo que otorga validez a su perspectiva.

¿A su juicio, en qué ámbitos principalmente se presentan la mayor cantidad de eventualidades en el ejercicio profesional del guía de turismo?

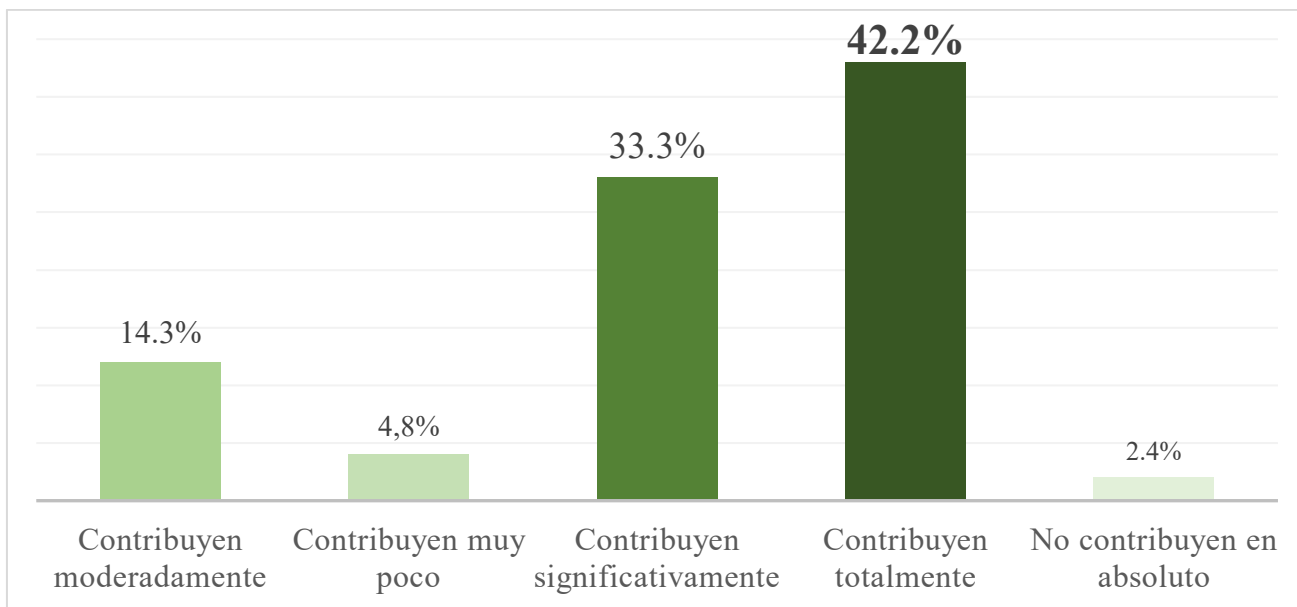
Figura 6 Ámbitos de eventualidades.



El escenario climático representa el principal ámbito en la cual las eventualidades surgen, seguido por el transporte. Estas situaciones se escapan al control directo del guía, lo que sugiere la necesidad de desarrollar capacidades adaptativas. Los problemas relacionados con pasajeros y aspectos operativos también son relevantes, mientras que la delincuencia común aparece como una preocupación menos frecuente, pero significativa.

¿Las eventualidades que pudieran surgir durante la guianza fortalecen la capacidad de respuesta y contribuye al desarrollo profesional del guía de turismo?

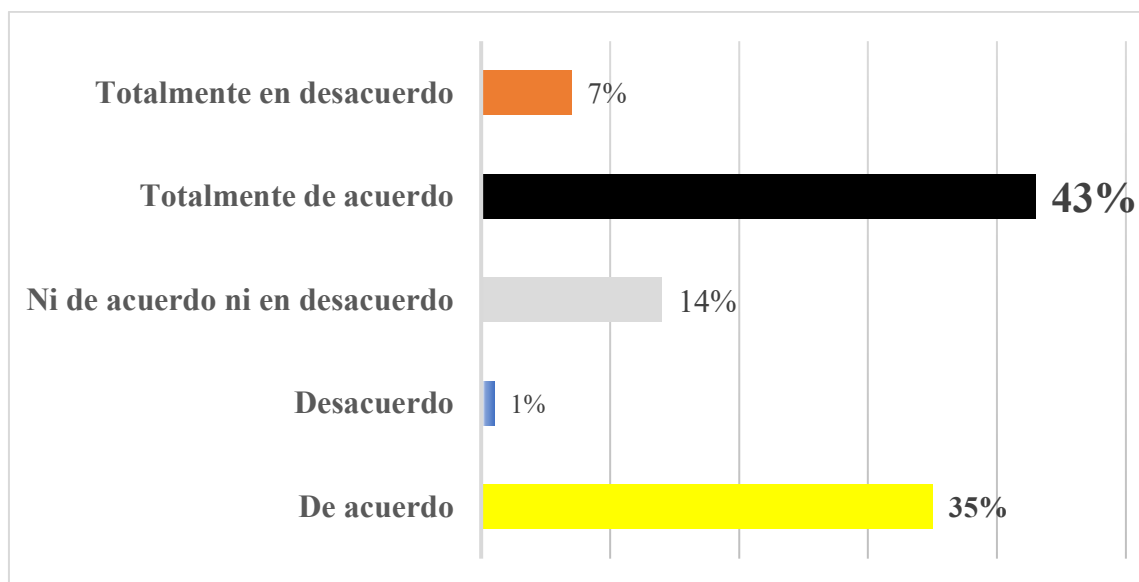
Figura 7 Contribución al desarrollo profesional.



Las eventualidades contribuyen positivamente al desarrollo profesional del guía, considerando que estas situaciones fortalecen la capacidad de respuesta y representan oportunidades de aprendizaje. Esta perspectiva refleja una actitud constructiva frente a los desafíos profesionales.

¿Considera usted que los imprevistos o eventualidades durante un recorrido influyen en la calidad del servicio?

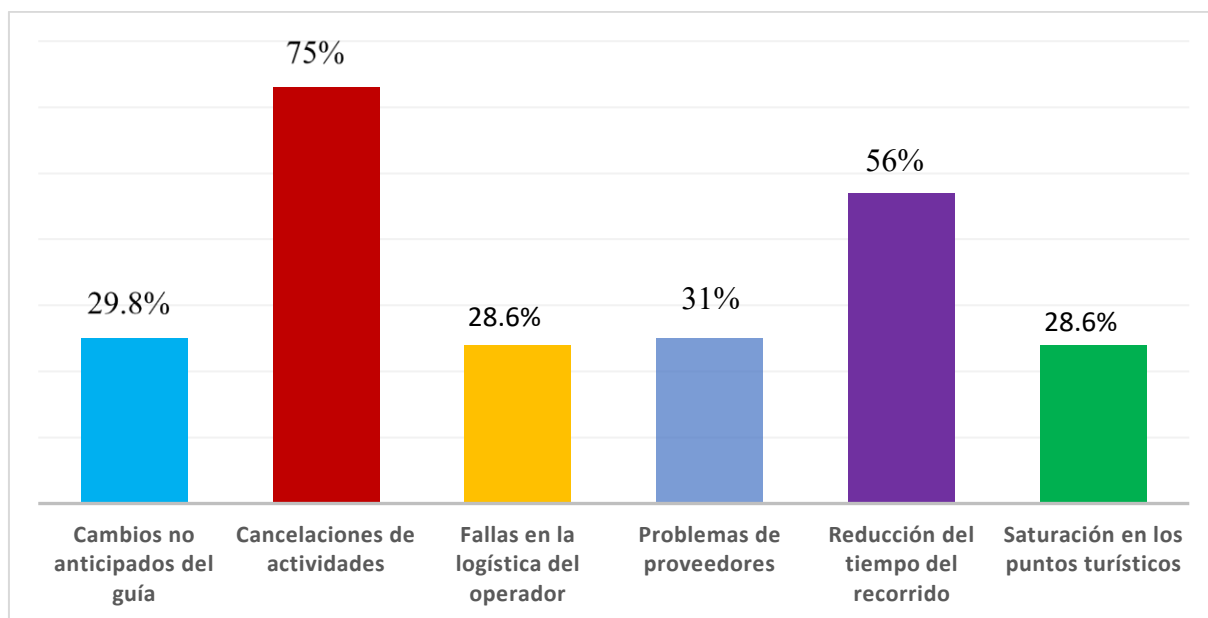
Figura 8 Influencia de eventualidades en la percepción de calidad del servicio.



La mayoría de la población encuestada considera que están totalmente de acuerdo que los imprevistos afectan directamente la calidad del servicio durante los recorridos.

¿Con base a su experiencia, cuáles escenarios afectan más la calidad del servicio turístico?

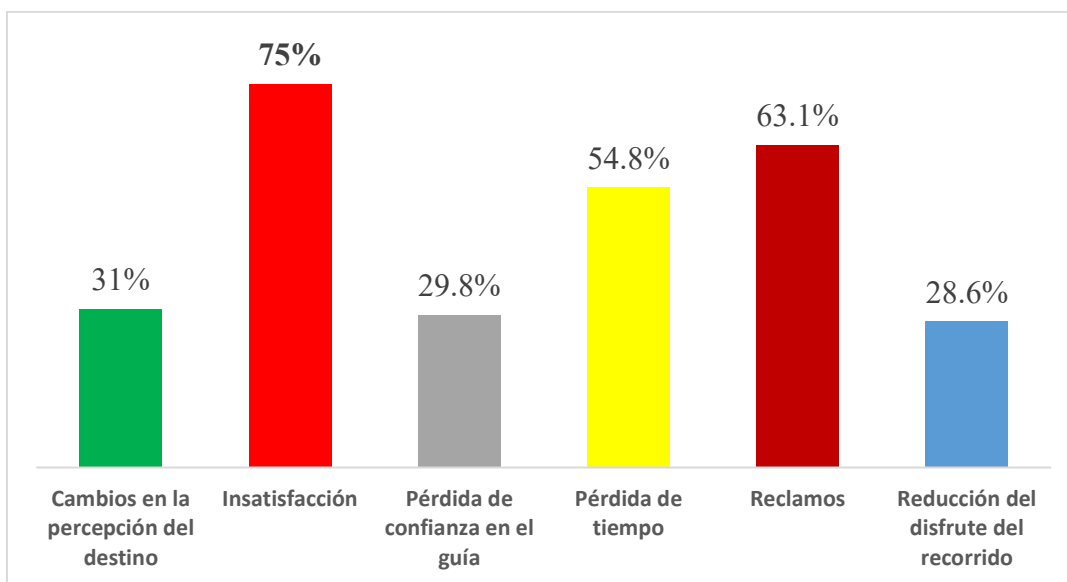
Figura 9 Influencia en la calidad del servicio.



La anulación de actividades programas y la reducción del tiempo del recorrido son identificadas como los escenarios más perjudiciales, seguidos por la reducción del tiempo de recorrido y los cambios no identificados de los turistas.

¿A su juicio, qué consecuencias generan en los visitantes o turistas las eventualidades que presentan durante la guianza?

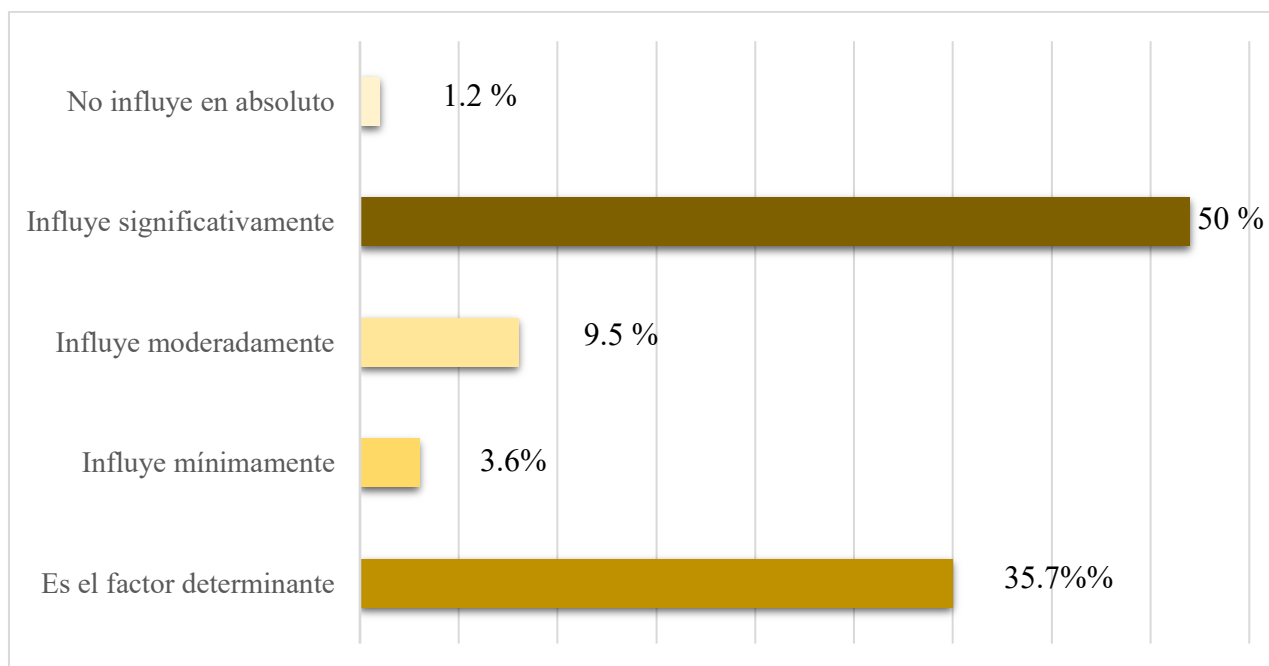
Figura 10 *Consecuencias en los visitantes.*



La insatisfacción, los reclamos y la pérdida de tiempo son los que predominan. También se destacan la reducción del disfrute y los cambios en la percepción del destino, lo que puede afectar la imagen general del lugar visitado y la reputación del guía.

Desde su perspectiva ¿en qué medida influye la capacidad del guía para gestionar y comunicar un posible cambio inesperado en el itinerario en la satisfacción final del turista?

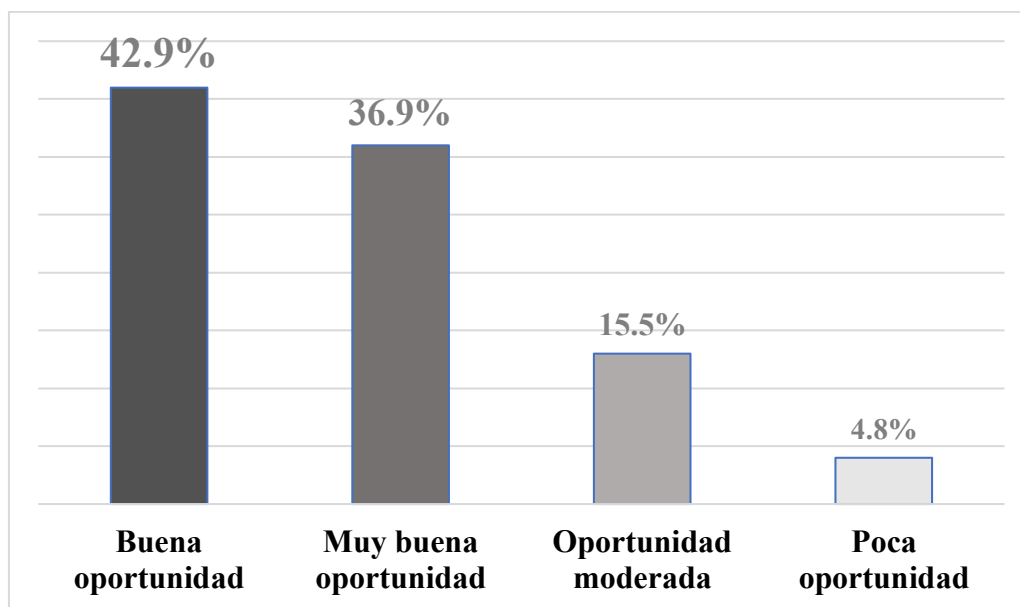
Figura 11 Capacidad del guía para gestionar cambios.



La mayoría considera que la capacidad del guía para gestionar y comunicar cambios inesperados influye significativamente en la satisfacción final del turista. Muchos lo consideran un factor determinante lo que subraya la importancia de las habilidades comunicativas y de gestión de crisis.

¿Considera usted que las eventualidades que surgen durante los recorridos son una oportunidad para que los guías identifiquen y desarrollo nuevas competencias profesionales?

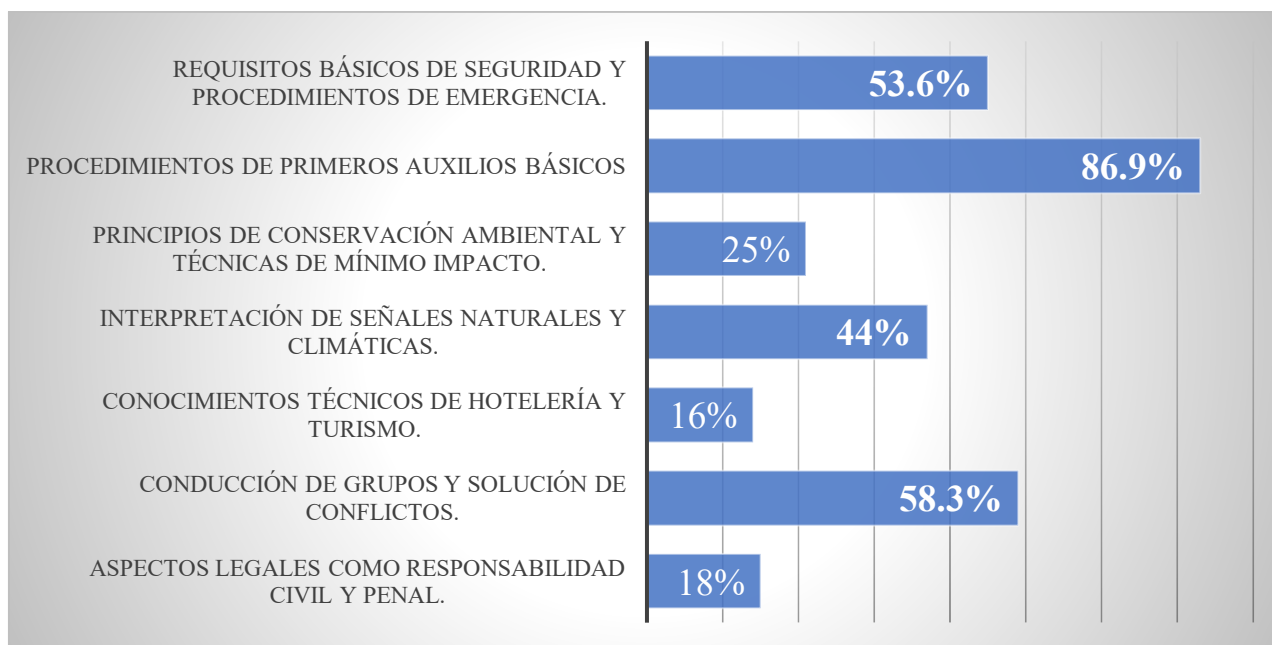
Figura 12 *Eventualidades como oportunidades.*



Los resultados indican que existe un fuerte reconocimiento de las eventualidades como oportunidad para desarrollo de nuevas competencias profesionales. Esta tu visión positiva sugiere una cultura de aprendizaje continuo y adaptación entre los guías turísticos.

¿Qué competencias técnicas considera usted las más relevantes para enfrentar situaciones inesperadas?

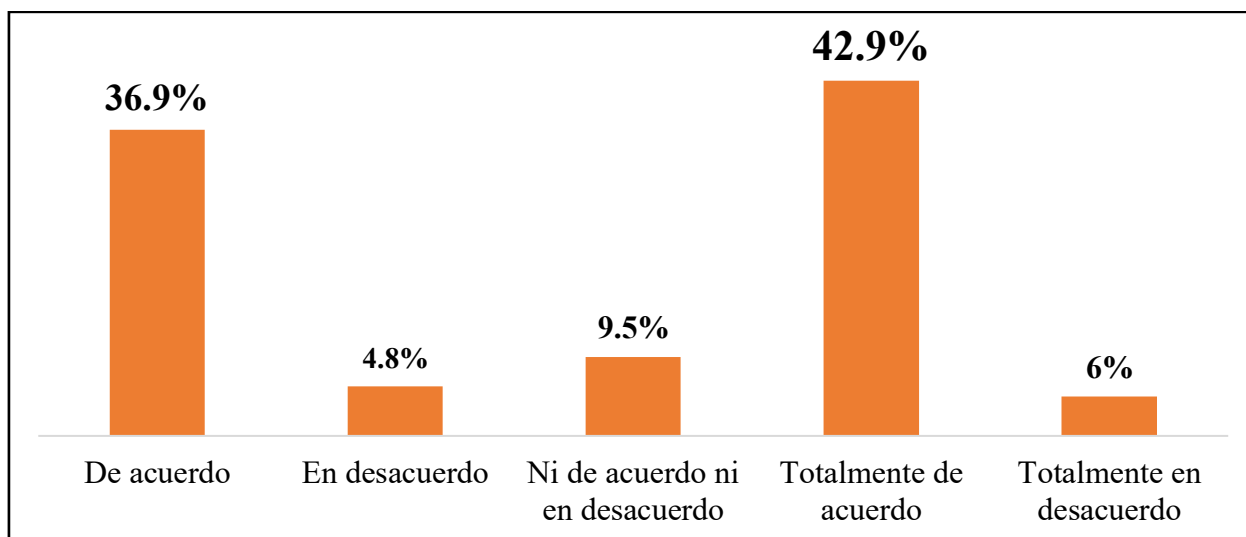
Figura 13 *Competencias técnicas relevantes.*



Los encuestados consideran que los procedimientos de primeros auxilios son la competencia técnica más relevante para enfrentar situaciones inesperadas, seguidos por la conducción de grupos y la solución de conflictos. También se valoran los conocimientos en seguridad y procedimientos de emergencia, así como la interpretación de señales naturales y climáticas.

¿Con base a su experiencia, estima usted que las situaciones imprevistas en la guianza afectan negativamente su desarrollo profesional?

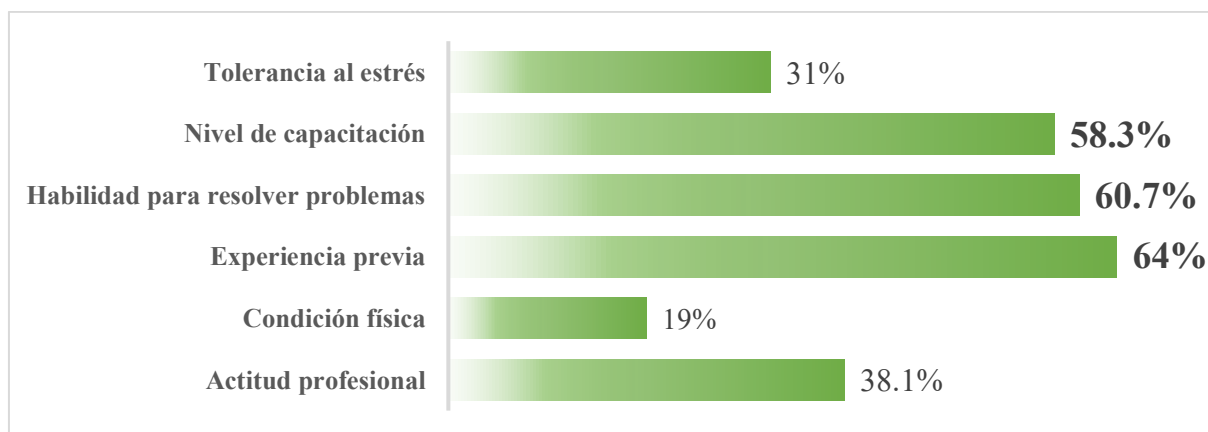
Figura 14 *Competencias técnicas relevantes.*



Los encuestados no consideran que las situaciones imprevistas afectan negativamente en su desarrollo profesional, lo que refuerza la idea que estas experiencias son vistas como oportunidades.

¿Desde su perspectiva, qué factores personales del guía influyen principalmente en la gestión de situaciones inesperadas?

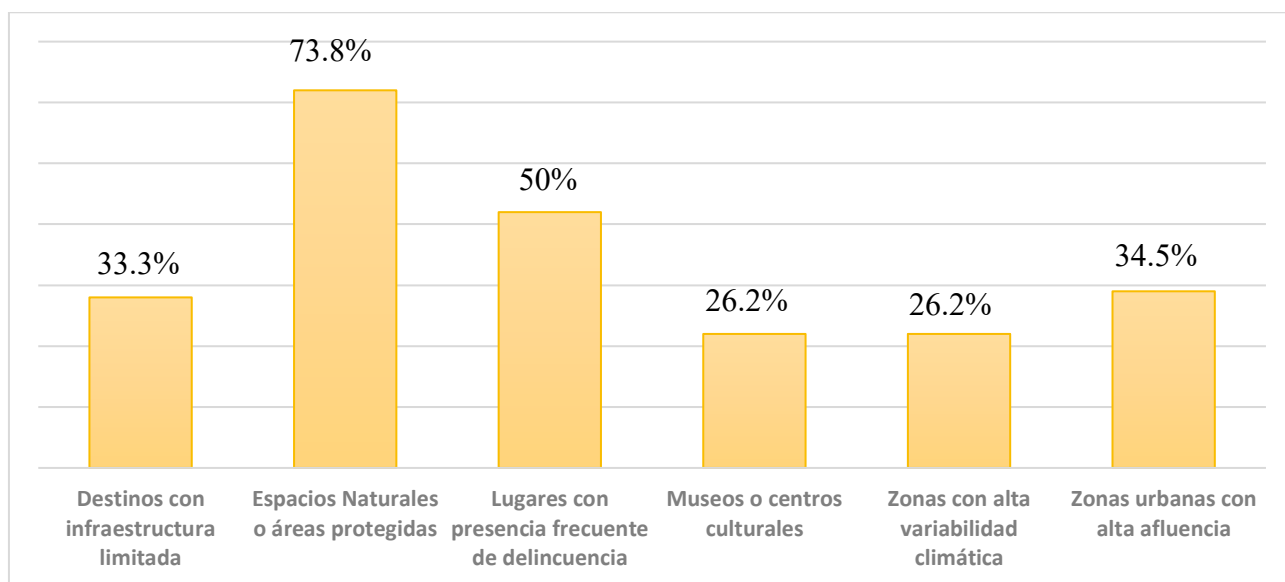
Figura 15 *Factores personales influyentes.*



La habilidad para resolver problemas emerge como el factor personal más influyente en la gestión de situaciones inesperadas, seguida por la experiencia previa y el nivel de capacitación. La actitud profesional y la tolerancia al estrés también son consideradas importantes.

¿Qué escenarios son más desafiantes para la guianza?

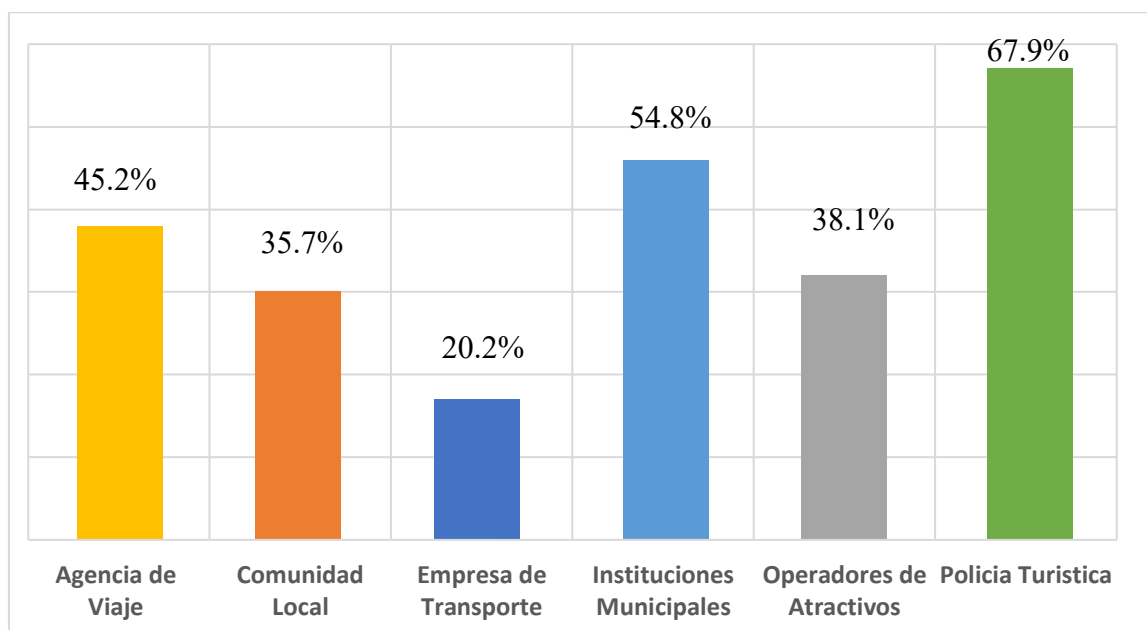
Figura 16 *Escenarios desafiantes.*



Los espacios naturales o áreas protegidas son los escenarios más desafiantes para la guianza, seguido por lugares con presencia de delincuencia y destinos con infraestructura limitada. Estos entornos son menos controlables y representan mayores desafíos.

¿Qué actores son esenciales para prevenir eventualidades en los recorridos turísticos?

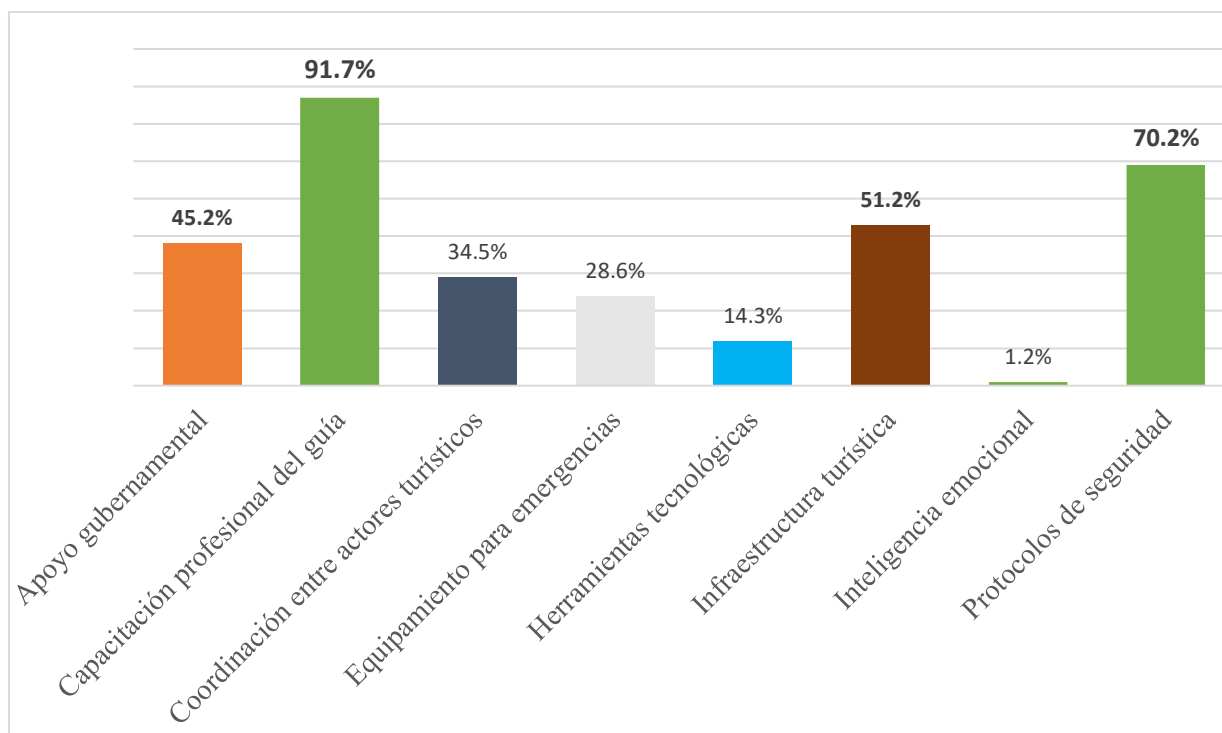
Figura 17 *Actores esenciales.*



Los encuestados consideran que la policía turística es el actor más esencial para prevenir eventualidades, seguida por las instituciones municipales y los operadores de atractivos. Esta perspectiva destaca la importancia de la seguridad y el apoyo institucional.

¿Qué elementos considera usted que deberían fortalecerse para mejorar la gestión de eventualidades en la guianza?

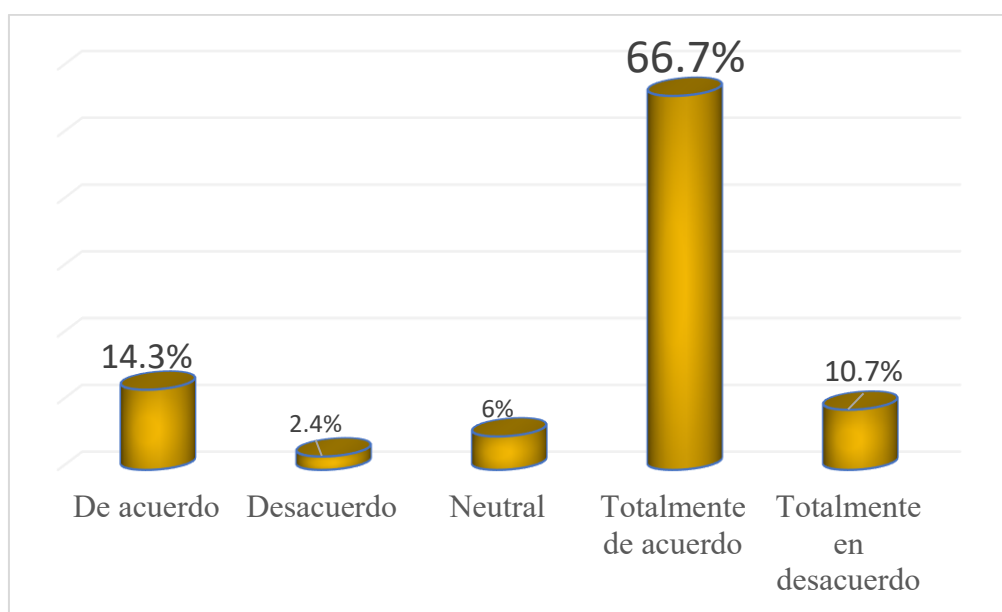
Figura 18 *Elementos a fortalecer.*



Los encuestados consideran que la capacitación profesional elemento a fortalecer, junto con la implementación de protocolos de seguridad. Asimismo, se reconoce la infraestructura turística, el apoyo gubernamental y la coordinación entre actores como aspectos relevantes para la gestión de eventualidades.

¿Considera usted que la preparación previa de un plan de contingencia permitiría manejar adecuadamente los posibles imprevistos durante los recorridos?

Figura 19 Efectividad de planes de contingencia.



Existe un amplio consenso respecto a la importancia de contar con planes de contingencia para el manejo de imprevisto durante recorridos turísticos, lo que evidencia la necesidad de implementar y fortalecer estos instrumentos de planificación.

3.2 Entrevistas a guías

Fueron aplicadas a dos guías con experiencias de las ciudades de Manta y Quito como se observa en el Anexo 2, estas dos ciudades se tiene un amplio experiencias en manejo de grupos o eventualidades, además de los diferentes turistas que llegan a dichas ciudades.

- Guía Nacional de Manta (1) - María Rosario Álava Zambrano
- Guía Nacional de Quito (2) - David Patricio Ortiz Álvaro

¿Cuántos años de experiencia profesional como guía de turismo tiene?

(1): 15 años

(2): 18 años

¿Cuáles son sus principales esferas de actuación?

(1): Segmento crucerista y segmento ejecutivo para Operadoras de Turismo de Manta y Guayaquil.

(2): Turismo histórico cultural, turismo científico, turismo de aventura.

¿En el ejercicio de su actividad profesional como guía turístico, ha experimentado eventualidades durante el desarrollo de su recorrido? Si es así. ¿podría describirlas?

(1): Sí, en Manta las Operadoras de Turismo en algunas ocasiones no tienen conocimiento de la elaboración de circuitos turísticos, paquetes turísticos, diseño de experiencias del turista.

Personalmente se trabaja siguiendo la línea de ruta de un documento que sólo especifica los lugares, pero no elaboran un itinerario completo de diseño de experiencias turísticas, en calidad del Guía de turismo puede recomendar, pero no hacer cambios y los operadores de turismo prefieren trabajar únicamente con los servidores de turismo y establecimientos gastronómicos que le dan descuentos, promociones y a veces utilidades por venta de artesanías. Debe existir una mejor sinergia entre las operadoras de turismo y el guía de turismo, adicional de

valorar la hora del trabajo del guía profesional acreditado, no obstante, por presupuesto prefieren contratar guías sin las debidas credenciales que cobran más económico.

(2): Sí, desde imprevistos con los horarios, itinerarios, proveedores hasta eventualidades médicas.

¿De qué manera estas eventualidades han influido en su desempeño profesional y en la experiencia del turista?

(1): Han existido eventualidades de atraso en rutas, buses en mal estado, choferes que no conocen bien la ruta, no obstante, he resuelto la situación de forma profesional, motivando al grupo a estar tranquilos ante cualquier situación.

(2): No han influido demasiado en el desempeño profesional porque uno ya cuenta con las herramientas para poderlo solucionar de manera muy profesional. Esto puede influir en la experiencia del pasajero, pero si lo maneja adecuadamente, ese impacto puede ser menor.

¿Podría relatar una situación específica, la más relevante como una eventualidad significativa y explicar cómo la resolvió?

(1): Una vez un turista se enfermó y tuvimos que llevarlo al centro de salud más cercano, no obstante, llegó de forma rápida el operador para apoyarlo con otro vehículo y el grupo pudo continuar la ruta. Otra situación, las preguntas de los turistas ante sectores de alta presencia militar, no es un secreto la situación del país, pero en calidad de guías nuestra explicación ante esa situación debe tener un fundamento más de patrimonio y seguridad nacional antes que explicar la situación e indicaciones de delincuencia en el país.

Los restaurantes (Sector rural de Manta) no están preparados en servicios de calidad, los meseros no dominan el idioma inglés, adicional no sé abastecen para atender a los cruceristas por lo que más de una vez al guía de turismo le tocará hacer de apoyo al servir bebidas y traducir

cada plato y no retrasarse en tiempos, lo que genera retrasos en el servicio, no obstante, en cualidad de guías hay que tener ingenio ante esa situación.

(2): Recuerdo una vez cuando uno de mis pasajeros tuvo problemas cardiacos y debió ser llevado al hospital de emergencia, esto fue mal porque fue apenas llegado a Quito y luego de dos días debía viajar a Galápagos. Como guía y como agencia hicimos todo el proceso necesario para precautelar el bienestar del pasajero. Al final, el pasajero se mejoró, pero no pudo viajar a Galápagos. Nuestra intervención ayudó a que los pasajeros se llevaran una buena impresión a pesar del inconveniente que tuvieron.

¿Qué competencia considera indispensable para mejorar imprevistos durante la guianza turística?

(1): Principalmente la motivación porque no es un trabajo bien remunerado en el Ecuador, competencias lingüísticas de idiomas extranjeros, capacidad física para resistir largas caminatas, resolución de problemas, inteligencia emocional, también seguridad e imagen personal,

(2): Debemos manejarnos siempre con calma, inteligencia y coherencia. tener a la mano números de emergencia, de doctores que puedan atender este tipo de situaciones, contactos en aeropuertos y si no conocemos el procedimientos o protocolos para alguna eventualidad, seguro alguno de nuestros compañeros lo sabe y podemos preguntar.

Según su experiencia ¿Considera suficiente la formación que ha recibido para enfrentar las eventualidades más comunes en su entorno laboral? ¿Por qué?

(1): La formación ayuda y te acredita, pero aprendes en la práctica el tema de dominio de grupos y control.

(2): Realmente jamás es suficiente la formación que recibimos en las universidades, simplemente porque en el campo podemos encontrarnos con un sin número de situaciones que ponen a prueba nuestra habilidad para solucionar problema. Muchas veces estas las adquirimos con la experiencia y con el paso de los años o aprendiendo de colegas que hayan pasado por alguna situación en general. Por eso es bueno mantener una red de contactos que puedan ayudarnos o aconsejarnos cuando no sepamos cómo proceder.

¿Qué habilidades crees que deberían reforzar o actualizar un guía de turismo para mejorar capacidad de respuesta ante situaciones inesperadas?

(1): Las habilidades de comunicación. pero también las operadoras de turismo que organiza el tour deben estar capacitados para mejorar la operación turística, no dejarle el rol únicamente al Guía de turismo.

(2): Fortalecimiento de nuestra red de contactos, nuestra habilidad de comunicación y mediación. También importante aprender a mantener la calma y enfocarnos a pensar con objetividad.

Desde su experiencia ¿qué escenarios turísticos presentan mayor desafío por la labor del guía?

(1): Los escenarios turísticos de mayor desafío para los guías son los que pone a prueba su capacidad física, intelectual y también lugares que tienen riesgo social y natural.

Por ejemplo, un guía debe estar entrenado para escalar, subir altitudes (dependiendo del contexto), un guía adicional al idioma debe tener un conocimiento de temas culturales y arqueológicos, muchas veces deben explicar estos temas en otro idioma y saber explicarlos es el mayor reto, y finalmente áreas de conflicto social y riesgo natural por ejemplo: y ahora en

sectores inundados con senderos desgastados sin rampas de acceso ante esa situación el guía debe hacer un reconocimiento del área previo a visitarlo.

(2): Los grupos mixtos por sobre los grupos privados, guías fuera de la ciudad y quizás grupos de personas de la tercera edad o con condiciones que requieran atención especial.

¿Cómo influye dichos escenarios en sus oportunidades o limitaciones de crecimiento profesional?

(1): Influye en la capacidad del guía para resolver esos problemas explicar temas o tomar decisiones, por ejemplo; seguir al conductor otra ruta (en caso de inundaciones o deslaves).

(2): Todo escenario es una oportunidad de crecimiento porque nos ayuda a fortalecer nuestras habilidades y podemos estar dispuestos a aprender de cada situación buena o mala porque de todas ellas se aprende.

¿Cuenta con un plan de contingencia para sus recorridos para enfrentar posibles eventualidades? ¿Cómo lo implementa en la práctica?

(1): En la mayoría de las ocasiones no existe un plan de contingencia sin imprevistos en aprobación del operador de turismo (el operador controla y organiza la ruta), lo que se aplica en las segundas opciones, incentivos

(2): Siempre contamos con un plan de contingencias para cada grupo. El equipo guía-driver es fundamental y la comunicación entre ambos debe ser clara y eficiente. Siempre antes de cada tour conversamos con mi driver exactamente lo que vamos a hacer y decidimos dónde serán nuestros puntos de encuentro, horarios, vías que tomar, etc. Para poder desarrollar la guía de la mejor manera posible y tener un plan B o C en caso de que algo suceda.

Desde su perspectiva ¿Qué estrategia debería fortalecer o incorporarse para mejorar la gestión de eventualidades en la guía turística del cantón donde trabaja?

(1): El operador de turismo debe contar con la sugerencia de los guías de turismo previo a contratar al conductor y elaborar la ruta, debe existir una sinergia de ambas partes, ya que el guía informa, orienta, instruye, pero si no existe una adecuada planificación del operador (trabajo de oficio y de llamadas telefónicas con los servicios turísticos) no se puede completar un tour exitoso. el personal de restaurantes también debe ser capacitado en idiomas inglés para evitar demoras en el servicio.

(2): De manera general en mi cantón, Quito, la mayoría de los aspectos funcionan bien, pero algo que siempre es un inconveniente es el tráfico, siento que la municipalidad debe trabajar más en mejorar esos problemas para que sea más eficiente la movilización y con ello verse beneficiado el desarrollo del tour y en caso de existir una eventualidad no perder el tiempo valioso en el tráfico

3.3 Esbozo de propuesta

De acuerdo con el objetivo planteado, los hallazgos encontrados de la investigación evidencian los diversos escenarios que se manifiestan en el desarrollo profesional del guía. Ante este contexto, se propone un esbozo de propuesta sustentado en los resultados obtenidos, orientado a establecer acciones que permitan una gestión y resolución de los escenarios no contemplados.

Con base a los hallazgos encontrados se pudo identificar las estrategias para el diseño de un plan de contingencias, el cual se apoya en:

- La formación continua en primeros auxilios y resolución de problemas, esencialmente ante emergencias médicas leves (crisis asmática, dolor de cabeza, fracturas leves, etc.) y situaciones de estrés grupal en escenarios de riegos.
- La implementación de protocolos específicos para las eventualidades más frecuentes (transporte y clima), como fallas mecánicas o condiciones atmosféricas no previstas, incorporando actividades alternas cercanas al lugar y mecanismos de comunicación oportuna con los turistas en los tiempos de espera.
- La coordinación interinstitucional, específicamente con la policía y autoridades locales, con el fin de prevenir y atender de manera oportuna situaciones comprometedoras que afecten el desarrollo establecido del recorrido.
- La adopción de estrategias diferenciadoras según el tipo de escenario (natural, urbano y cultural), basándose en los riesgos específicos que posee cada entorno (interno y externo), dependiendo de la carga turística y la conformación de los grupos de visitantes.

- La ejecución de mecanismos de comunicación efectiva con los turistas ante cambios inesperados, mediante explicaciones claras y empáticas que aporten a mantener la percepción, la satisfacción y la confianza del servicio prestado.
- La promoción de una cultura de aprendizaje continuo que valore las eventualidades como oportunidades de fortalecer el conocimiento, estimulando procesos de retroalimentación posterior a la eventualidad ya superada, orientados a fortalecer el conocimiento y la toma de decisiones más adecuada en situaciones no contempladas.

Las acciones planteadas permitirían modificar los posibles escenarios o eventualidades en experiencias constructivas, mejorando tanto el desarrollo profesional del guía como la calidad del servicio ofrecido a los diferentes turistas – clientes.

CONCLUSIONES

En la presente sección se presentan las conclusiones más relevantes del trabajo de investigación a partir del análisis de los objetivos planteados, generando aportes en el proceso investigativo.

- Los escenarios o eventualidades de la guianza turística inciden en el desempeño profesional del guía al impactar la calidad del servicio y la eficiencia en la gestión de situaciones problemáticas durante el desarrollo de los recorridos.
- La experiencia laboral de los guías de turismo favorece significativamente en su capacidad de respuesta ante posibles escenarios o eventualidades que se presentan durante el desarrollo de la guianza turística.
- Los escenarios o eventualidades de la guianza turística tienen implicación significativa en los profesionales del sector, dado que los escenarios o eventualidades fortalecen su capacidad de respuesta y promueven procesos de aprendizaje que inciden positivamente en su desarrollo profesional.
- La implementación de estrategias, con base en el esbozo de propuesta, aporta a la formación continua del guía de turismo, fortaleciendo la gestión del servicio y la seguridad de los recorridos turísticos.
- Los guías de turismo poseen experiencia dentro y afuera de su esfera de actuación, esto les permite optar por decisiones coherentes que ayudan al manejo de los diferentes escenarios o eventualidades que surgen su trabajo.

RECOMENDACIONES

Con base en la investigación, se plantea una serie de recomendaciones orientadas a fortalecer el servicio, el desarrollo y la gestión eficiente de la actividad de guianza frente a escenarios o eventualidades que se presentan durante su ejecución.

- Los GADs, en coordinación con los gestores turísticos y los guías de turismo, deben fortalecer los mecanismos de planificación y priorizar la comunicación efectiva con los turistas o visitantes, con el fin de prevenir la desinformación, la pérdida de tiempo y el deterioro de la imagen del destino, minimizando el posible impacto negativo de la experiencia turística.
- Los guías de turismo, en coordinación con la comunidad receptora y los operadores turísticos, deben diseñar de manera más eficaz los itinerarios, lo que permitirá resolver oportunamente la cancelación de actividades, la reducción del tiempo y fallas logísticas, garantizando de manera eficaz la continuidad del servicio.
- La academia en coordinación con el MINTUR y con la participación de los guías de turismo, deben promover el fortalecimiento de la formación continua, integrando contenidos sobre gestión y resolución de crisis, además del manejo de grupos en escenarios o eventualidades no contempladas que se pueden desarrollar en los distintos recorridos.
- Los GADs, en coordinación con las asociaciones de guías, deben promover la actualización continua de conocimientos del guía de turismo, mediante programas de capacitación que valoren la experiencia práctica como insumo

para fortalecer la capacidad de respuesta y la toma de decisiones ante los diferentes escenarios o eventualidades planteadas.

- La implementación de programas de capacitación promovida por las direcciones de turismo de cada cantón y los gestores turísticos, con el involucramiento directo de los guías de turismo, a fin de reforzar el criterio personal y la capacidad de resolución ante escenarios o eventualidades en el ejercicio profesional.

REFERENCIAS

- Aguilar, S. et al. (2018) *Comunicación e Imagen Corporativa*. UTMACH,
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12502/1/Comunicacion-e-eImagenCorporativa.pdf>
- Álvaro, G; et al. (2020) *Guianza y Animación Turística*. Universitaria,
<https://libros.uleam.edu.ec/wp-content/uploads/2020/02/guianza-y-animacion-turistica-web.pdf>
- Barranquero, A & Sáez, C. (2021) *La comunicación desde abajo. Historia, sentidos y prácticas de la comunicación alternativa en España*. Gedisa.
https://www.llardelllibre.cat/es/libro/comunicacion-desde-abajo-la_982322
- Barreno, S. (2010) *MANUAL DE GUÍAS DE TURISMO Y OPERACIÓN TURÍSTICA*. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo (ESPOCH).
https://sga.unemi.edu.ec/media/archivomateria/2022/11/25/archivomaterial_20221125101812.pdf
- Bernal, A. et al. (2022) *La Comunicación Asertiva y su Aporte en el Proceso de enseñanza y aprendizaje*. Polo-Casedelpo.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8482994.pdf>
- Brage, L et al. (2003) *Análisis cualitativo de entrevistas*, *Nómadas*, 18, 1140-149.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=105117890013>
- Briceño, S. (2009) Conocimiento didáctico de los profesores de tecnología antecedentes de la investigación, *Revista Científica*, 11, 120-1219,
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=504373489011>
- Bueno, O. (2019) Percepción de los turistas nacionales sobre la calidad del servicio que brinda el guía de turismo en la ciudad de Cajamarca, 2018 [Licenciado en Turismo y Hotelería, Universidad Nacional de Cajamarca]. Repositorio UNC. <http://hdl.handle.net/20.500.14074/3830>

Cabanilla, E & Cornejo, C. (2018). *El turismo comunitario en el Ecuador: Evolución, problemática y desafíos*. Universidad Internacional del Ecuador.

[https://www.academia.edu/37893386/El turismo comunitario en el Ecuador](https://www.academia.edu/37893386/El_turismo_comunitario_en_el_Ecuador)

Condor, V. (2018) Turismo y Desarrollo Sostenible. Fundamentación teórica para la construcción de un modelo de desarrollo turístico, *Revista Universidad y Sociedad*, 10 (2).

<http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/47/pdf>

Congreso Nacional del Ecuador (2002). Ley de Turismo (Ley No. 97. Registro oficial suplementado 733, 27 de diciembre de 2002; última reforma 29 de diciembre de 2014).

https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-09/Documento_Ley-Turismo.pdf

Cortés, R. & Vargas, E. (2018) PROSPECTIVA EN AGENCIAS DE VIAJE: UNA REVISIÓN DE LA LITERATURA. *Revista Turismo y Sociedad*, 22 (45-64).

<https://doi.org/10.18601/01207555.n22.03>

Curto, J. (2021) La fotografía y el mercado del arte hoy. *Revista Periférica Internacional*, s/f (22). <https://doi.org/10.25267/Periferica.2021.i22.09>

Daros, W. (2002) Qué es Marco Teórico, *Revista Enfoques*, 14 (1).

<https://www.redalyc.org/pdf/259/25914108.pdf>

De Toscano, G. (2009) *La entrevista semi-estructurada como técnica de investigación*, Graciela Tonon (comp). https://colombofrances.edu.co/wp-content/uploads/2013/07/libro_reflexiones_latinoamericanas_sobre_investigacin_cu.pdf#page=4

8

Del Aguila, K. (2023) Evaluación de las competencias de los guías oficiales de turismo para la mejora del servicio de la calidad, Tarapoto – 2023 [Licenciada en administración en

Turismo y Hotelería, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV.

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/135432>

Díaz de Rada, V. (2015) Manual de trabajo de campo de la encuesta.

<https://books.google.com.ec/books?id=LY5eZ56ISogC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

Díaz, L et al. (2014) Encuesta de caracterización del cuidado de la daida cuidador familiar – personas con enfermedades crónicas, *Revista ciencia y cuidado*, 11(2), 31-45.

<https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/196>

Eslava, R. et al. (2024) Calidad del servicio: un estudio en hotel con modelo SERQVUAL. *Revista Administración e Ingeniería*, 12 (1).

<https://doi.org/10.15649/2346030X.3286>

Esparza, L. et al. (2007) *Manual de Buenas Prácticas Guías de Turismo y Operaciones Turísticas*. Supervisión y financiamiento.

https://www.agoturlima.com/images/normas/CALTUR_ManualDeBuenasPracticas.pdf

Espinoza, E. (2023) La enseñanza de las ciencias sociales mediante el método deductivo, *Revista Mexicana de investigación e intervención educativa*, 2(2), 31-41.

<https://doi.org/10.62697/rmiie.v2i2.50>

Fajardo, C. (2020) La guianza turística cómo estrategia de aprobación del espacio y reconocimiento de las prácticas artísticas y culturales comunitarias [Título de magíster en estética e historia del arte, Universidad de Bogotá Jorge Tadeo lozano]. Repositorio UTADDO.

<https://hdl.handle.net/20.500.12010/15099>

Fernández, A. (2021) Resiliencia y pandemia: experiencias y relatos. *Revista Temas Sociológicos*. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8256307.pdf>

Flores, V. (2015) Calidad de servicios que brinda el guía de turismo en la ciudad de Puno (2015) [Título de Licenciada en Turismo, Universidad Nacional del Altiplano]. Repositorio UNAP. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/2206>

Folgueiras, P. (2016) *La entrevista*. <https://hdl.handle.net/2445/99003>

Fundación CODESPA. (2010) *Manual de Buenas Prácticas en la actividad turística*. Departamento de Turismo de Fundación CODESPA. <https://www.codespa.org/app/uploads/manual-buenas-practicas-turismo-rural-comunitario.pdf>

Galarza, R. (2020) Los alcances de una investigación. *CienciAmerica, Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica*, 9(3), 1-6. <https://doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>

Galvis, G. (2015) Historia y fundamentos de la pedagogía (Modulo Academico). Universidad Santo Tomas. <https://www.studocu.com/latam/document/universidad-autonoma-de-santo-domingo/fundamento-de-la-educacion/historia-y-fundamentos-de-pedagogia-modu/57826028>

Galvis, O. (2006) Tipos de investigación, *Revista Científica General José María Córdova*, 4(4), 13-14. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=476259067004>

Gobierno Regional Cusco. (2007) *MANUAL DE CALIDAD PARA GUÍAS DE TURISMO*. Gobierno Regional del Cusco. <https://ecuadorconventions.org/wp-content/uploads/2023/05/Manual-de-calidad-Guias-de-turismo-Peru.pdf>

Gonzáles, F. et al. (2017) La seguridad turística en México: Aportaciones Para Su Configuración, *Revistas Alternativas*, 18 (3), 83-93. <https://doi.org/10.23878/alternativas.v18i3.138>

Guillén, A. Ramírez, C, et al. (2019) Preparación metodológica de docentes de las Licenciaturas en Tecnología de la Salud sobre la clase-taller. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 18 (2), 323-335.

<https://www.redalyc.org/journal/1804/180460596013/180460596013.pdf>

Hernandez, et al. (2014) Metodología de la investigación.

<https://bibliotecadigital.utn.edu.ec/s/inicio/item/13686>

Hirsch, A. (2003) Elementos significativos de la ética profesional, *Revista Reencuentro*. 38 (9-15). <http://www.redalyc.org/pdf/340/34003802.pdf>

Juárez, R. et al. (2021) Calidad del servicio y su relación con la satisfacción del cliente: Empresas turísticas de Canchaque-Perú. *Revista Ciencias Sociales*, 22 (3), 193-203.

<https://doi.org/10.31876/rcs.v27i.36502>

Karjalainen, V. & Cassinelli, F. (2020) Propuesta de capacitación sobre guianza turística de las personas ciegas en Guayaquil [Licenciado en Turismo, Escuela Superior Politécnica del Litoral). Repositorio ESPOL <http://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/51629>

Lopera, J. et al. (2010) El método analítico como método natural, *Nómadas Critical Journal Social an Huruducal*, 25(1). <https://www.redalyc.org/pdf/181/18112179017.pdf>

López, A. (2021) Los tipos de resultados de investigación en las ciencias de la educación. *Revista Conrado*, 17 (S3) 53-61. <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/2137>

López, G. (2012) Políticas gubernamentales para el desarrollo del turismo naturaleza en comunidad y pueblos indígenas en México. *Revista Patrimonio Cultural y Turismo*, 11(102/109). https://biblioteca-repositorio.clacso.edu.ar/libreria_cm_archivos/pdf_673.pdf

López, L. (2018) Las territorialidades del turismo: el caso de los Pueblos Mágicos en México, *Revista Atelie Geográfica*, 12 (1), 6-24. <https://doi.org/10.5216/ag.v12i1.45803>

López, P. & Fachelli, S. (2017) *El diseño de la muestra*, Metodología de la investigación social cuantitativa. <https://ddd.uab.cat/record/185163>

Morgan, J. (2020) La resiliencia: habilidad esencial para hacerle frente a la cuarta revolución industrial. *Revista Nacional de Administración*, 11 (1), 21-31.
<https://doi.org/10.22458/rna.v11i1.2970>

Nina, J. (2014) Diseño de una guía de turismo cultural para el fortalecimiento de las actividades turísticas del cantón Guano [Tesis de Ingeniería en dirección y administración de empresas turísticas y hoteleras, UNIANDES]. Repositorio UNIANDES.
<http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/2039>

Olivo, A. (2016) Manual de buenas prácticas de guianza para las quintas históricas del cantón Ambato, Ecuador [Título de Ingeniero en Dirección y Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras. UNIANDES]. Repositorio UNIANDES.
<http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/521>

OMT & Fundación ACS. (2014) Manual sobre turismo accesible para todos: público-privado y buenas prácticas. OMT & Fundación ACS. https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2020-04/accesible_aa_manual_turismo_accesible_omt_final.pdf

Ortiz, A. (2013) *Modelos Pedagógicos y Teorías del Aprendizaje*. Edición de la u.
<https://camtamaulipas.edu.mx/libreria/files/original/57592c03fa146793364888c261f1429e.pdf>

Osorio, C. (2017) Valoración de la satisfacción, el desempeño y la imagen del destino por los guías turísticos [Tesis Doctoral, Universidad de las Palmas de Gran Canaria]. Repositorio Universidad de las palmas de Gran Canaria.
https://accedacris.ulpgc.es/bitstream/10553/54053/2/0751134_00000_0000.pdf

Otero, E. & Núñez, R. (2009) *Comunicación De la A a la Z*. Catalonia.

https://edisonotero.cl/PDF/libros_comunicacion_A_Z.pdf

Pino, N & Sánchez, G. (2019) La superación profesional de los guías de turismo para el desarrollo de la competencia comunicativa en interpretación patrimonial. Reto de responsabilidades sociales, *RECUS Revista Electrónica Cooperación – Universidad - Sociedad*, 4 (2), 56-76. <http://dx.doi.org/10.33936/recus.v4i2.2029>

Pino, N. (2018) La actualización de la preparación del guía de turismo para la interpretación del patrimonio. *Revista Killkana Sociales*, 2 (4), 63-68.

https://doi.org/10.26871/killkana_social.v2i4.375

Presidencia Constitucional de la Republica & MINTUR. (2002) *Reglamento General de Actividades Turísticas*. Registro Oficial. <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-GENERAL-DE-ACTIVIDADES-TURISTICAS.pdf>

Quito Informa (2025) *Agentes de control también son guías turísticos*. Quito Informa. Consultado el 27 de julio del 2015. <https://www.quitoinforma.gob.ec/2025/01/31/agentes-de-control-tambien-son-guias-turisticos/>

Reglamento de Guianza Turística Ministerio de Turismo & Ministerio del Ambiente y Agua. (2023). Acuerdo interministerial No. 002-2020. Registro Oficial No. 343. <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/12/Acuerdo-Interministerial-No.-002-2020-Reglamento-de-Guianza-Turi%CC%81stica.pdf>

Sancho, A. (1998) *Introducción al Turismo*. OMT. https://asesoresenturismoperu.wordpress.com/wp-content/uploads/2016/03/81-introduccionalturismo_omt.pdf

Torres, D. (2019) Liderazgo en el guía profesional de turismo [Licenciado en administración en turismo, Universidad Nacional de San Martín- Tarapoto]. Repositorio UNSM.

<http://hdl.handle.net/11458/3547>

Tumbaco, J. (2023) Estudio técnico en operadoras turísticas [Título en gestión y desarrollo turístico, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. Repositorio UPSE.

<https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/10155>

UNICEF & SEF. (2024) *Manual de resiliencia*. UNICEF.

<https://www.unicef.org/mexico/media/8581/file/UNICEF%20Manual%20de%20resiliencia.pdf>.

Vélaz de Medrano, C. (2008) Formación y Profesionalización de los Orientadores desde el enfoque de Competencias. *Revista Educación XX, Volumen 11*, 151-181.

<https://doi.org/10.5944/educxx1.11.0.313>

Ventura, J. (2017) ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria, *Revista cubana de salud pública*, 43(4). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21453378014>

Witker, R. (2001) *Los Museos*. Conaculta.

<https://www.scribd.com/document/590755952/Witker-Rodrigo-Los-museos>

Zárraga, L. & et al. (2021) El papel del guía de turistas en la apreciación de los territorios. *Revista Regiones & Cohesiones, Volumen 11*, 99-125.

<https://doi.org/10.3167/reco.2021.110106>

ANEXOS

Anexos 1: Formato de Encuestas a los guías

Género

- Femenino
- Masculino

Edad

- Entre 18 y 25
- Entre 26 y 35
- Entre 36 y 45
- 56 o más

¿Cuál es su mayor nivel académico alcanzado?

- Secundaria
- Universitaria
- Posgrado

¿Cuál es su ocupación actual?

- Estudiante
- Desempleado
- Empleado público
- Guía independiente (freelance)
- Trabajador del sector turístico

¿En su ejercicio profesional como guía de turismo, ha enfrentado una o más de unas situaciones inesperadas (no previstas en el recorrido)?

- Sí
- No

¿A su juicio, en qué ámbitos principalmente se presentan la mayor cantidad de eventualidades en el ejercicio profesional del guía de turismo?

- ☐ Transporte
- ☐ Operación
- ☐ Pasajeros
- ☐ Clima
- ☐ Delincuencia común
- ☐ Salud
- ☐ Alimentos
- ☐ Otros

¿Las eventualidades que pueden surgir durante la guía fortalece la capacidad de respuesta y contribuyen al desarrollo profesional del guía de turismo?

- ☐ No contribuyen en absoluto
- ☐ Contribuye muy poco
- ☐ Contribuyen moderadamente
- ☐ Contribuye significativamente
- ☐ Contribuyen totalmente

¿Considera usted que los imprevistos o eventualidades durante un recorrido influyen en la calidad del servicio?

- ☐ Totalmente en desacuerdo
- ☐ Desacuerdo
- ☐ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- ☐ De acuerdo

- Totalmente de acuerdo

¿Con base a su experiencia, cuáles escenarios afectan más la calidad del servicio?

- Cancelaciones de actividades
- Reducción del tiempo del recorrido
- Saturación en los puntos turísticos
- Problema de proveedores
- Cambios no anticipados del día
- Fallas en la logística del operador

¿A su juicio, qué consecuencias genera en los visitantes o turistas las eventualidades que se presentan durante la guianza?

- Insatisfacción
- Pérdida de tiempo
- Reclamos
- Cambio en la percepción del destino
- Pérdida de confianza en el guía
- Reducción del disfrute del recorrido

Desde su perspectiva ¿en qué medida influye la capacidad del guía para gestionar y comunicar un posible cambio inesperado en el itinerario en la satisfacción final del turista?

- No influye en absoluto
- Influye mínimamente
- Influye moderadamente
- Influye significativamente
- Es el factor determinante

¿Considera usted que las eventualidades que surgen durante los recorridos son una oportunidad para que los días identifique y desarrollen nuevas competencias profesionales?

- ☐ Ninguna oportunidad
- ☐ Poca oportunidad
- ☐ Oportunidad moderada
- ☐ Buena oportunidad
- ☐ Muy buena oportunidad

¿Qué competencias técnicas considera usted las más relevantes para enfrentar situaciones inesperadas?

- ☐ Procedimiento de primeros auxilios básicos.
- ☐ Conocimientos técnicos de hotelería y turismo.
- ☐ Interpretación de señales naturales y climáticas.
- ☐ Conducción de grupo y solución de conflictos.
- ☐ Requisitos básicos de seguridad y procedimientos de emergencia.
- ☐ Principio de conservación ambiental y técnicas de mínimo impacto.
- ☐ Aspectos legales como responsabilidad y penal.

¿Con base a su experiencia, estima usted que las situaciones imprevistas en la guianza afectan negativamente en su desarrollo profesional?

- ☐ Totalmente en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Totalmente de acuerdo

¿Desde su perspectiva, qué factores personales del guía influyen principalmente en la gestión de situaciones inesperadas?

- Experiencia previa
- Nivel de capacitación
- Tolerancia al estrés
- Habilidades para resolver problemas
- Actitud profesional
- Condiciones físicas

¿Qué escenarios son más desafiantes para la guianza?

- Espacios naturales o áreas protegidas
- Zonas urbanas con alta afluencia de turistas
- Museo o centros culturales
- Destinos con infraestructura limitada
- Lugares con presencia frecuente de delincuencia
- Zonas con alta variabilidad climática

¿Qué actores son esenciales para prevenir eventualidades en los recorridos turísticos?

- Agencias de viaje
- Empresas de transporte
- Policía turística
- Instituciones municipales
- Operadores de atractivos
- Comunidad local

¿Qué elementos considera usted que deberían fortalecerse para mejorar la gestión de eventualidades en la guianza?

- ☐ Capacitación profesional del día
- ☐ Coordinación entre actores turísticos
- ☐ Protocolos de seguridad
- ☐ Infraestructura turística
- ☐ Herramientas tecnológicas
- ☐ Apoyo gubernamental
- ☐ Equipamiento para emergencia
- ☐ Otros

¿Considera usted que la preparación previa de un plan de contingencias permitirá manejar adecuadamente los posibles imprevistos durante los recorridos?

- ☐ Totalmente en desacuerdo
- ☐ Desacuerdo
- ☐ Neutral
- ☐ De acuerdo
- ☐ Totalmente de acuerdo

Anexos 2: Formato de entrevista a Guías de Turismo

Universidad Laica Eloy Alfaro

Nombre del entrevistador: _____

Lugar donde se realiza la entrevista: _____

Ciudad: _____ Fecha: _____

Numero de entrevista: _____

Proyecto de titulación de la Universidad Laica Eloy Alfaro De Manabí Tema de investigación: "Escenarios en el ejercicio de la guianza turística. "

Objetivo general del estudio:

Explorar las distintas eventualidades que pueden surgir en el ejercicio de la guianza turística y su impacto en el desarrollo profesional del guía.

Objetivos específicos:

Evaluar las competencias que caracterizan a los guías turísticos conforme a la norma técnica vigente.

Determinar las implicaciones que los escenarios del ejercicio de la guianza turística tienen para los profesionales del sector, tanto en términos de oportunidades como desafíos.

Diseñar un esbozo de propuesta que contenga estrategias con base a un plan de contingencias con el propósito de enfrentar posibles eventualidades (escenarios) del guía de turismo en su esfera de actuación.

Saludos atentos.

Esta entrevista forma parte de un trabajo de investigación académica cuyo objetivo es explorar las distintas eventualidades o escenarios que surgen del ejercicio de la guianza y su impacto en el desarrollo profesional del guía

La información que usted proporcione será tratada con absoluta confidencialidad y utilizada únicamente con fines investigativos. Agradecemos su colaboración

Instrucción: Por favor responda a las siguientes preguntas.

Nombre y apellidos completos

- ¿Cuántos años de experiencia profesional como guía de turismo tiene?
- ¿Cuáles son sus principales esferas de actuación?
- ¿En el ejercicio de su actividad profesional como guía turístico, ha experimentado eventualidades durante el desarrollo de sus recorridos? Si es así, ¿podría describirlas?
- ¿De qué manera estas eventualidades han influido en su desempeño profesional y en la experiencia del turista?
- ¿Podría relatar una situación específica, la más relevante como una eventualidad significativa y explicar cómo la resolvió?
- ¿Qué competencias considera indispensables para manejar imprevistos durante la guianza turística?
- Según su experiencia ¿Considera suficiente la formación que ha recibido para enfrentar las eventualidades más comunes en su entorno laboral? ¿Por qué?
- ¿Qué habilidades cree que debería reforzar o actualizar un guía de turismo para mejorar su capacidad de respuesta ante situaciones inesperadas?

- Desde su experiencia, ¿qué escenarios turísticos presentan mayores desafíos para la labor del guía?
- ¿Cómo influyen dichos escenarios en sus oportunidades o limitaciones de crecimiento profesional?
- ¿Cuenta con un plan de contingencias para sus recorridos para enfrentar posibles eventualidades? ¿Cómo lo implementa en la práctica?
- Desde su perspectiva, ¿qué estrategias deberían fortalecerse o incorporarse para mejorar la gestión de eventualidades en la guianza turística del cantón donde trabaja?

Agradecemos mucho su tiempo y colaboración.

Sus respuestas serán fundamentales para proponer mejoras y fortalecer la labor del día en la Provincia de Manabí



Anexos 3: Muelle de Puerto López



Anexos 4: Operadora Turística del Cantón Puerto López



Anexos 5: Guías de Turismo del Cantón Puerto López



Anexos 6: Guías de Turismo del Sendero el Sombrerito



Anexos 7: Guía de Turismo de la Ciudad de Manta



Informe final Carlos Villacreses

17%
Textos
sospechosos



- 3% Similitudes
< 1 % similitudes entre comillas
< 1 % entre las fuentes mencionadas
- 2% Idiomas no reconocidos (ignorado)
- 14% Textos potencialmente generados por la IA

Nombre del documento: Informe final Carlos Villacreses.docx
ID del documento: 54e79ea1c8d83187b4b1231e03125c9fe813b0bb
Tamaño del documento original: 2,75 MB

Depositante: GUSTAVO ALVARO SILVA
Fecha de depósito: 30/1/2026
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 30/1/2026

Número de palabras: 15.727
Número de caracteres: 110.474

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	repositorio.unc.edu.pe https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/3830/PERCEPCIÓN_DE_LOS_TU... 1 fuente similar	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (60 palabras)
2	kaffec.com ¿Qué es la muestra en una investigación según autores? (2024) https://kaffec.com/article/que-es-la-muestra-en-una-investigacion-segun-autores	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (42 palabras)
3	repositorio.unap.edu.pe Calidad de servicios que brinda el guía de turismo en l... http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/2206	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (50 palabras)
4	dx.doi.org La guianza en Colombia y la región, una mirada desde lo académico http://dx.doi.org/10.23850/23899573.5367	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (36 palabras)
5	www.lexis.com.ec Ley de Turismo Descargar PDF Ley de Turismo Actualizad... https://www.lexis.com.ec/biblioteca/ley-turismo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (28 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	www.turismo.gob.ec Recorre Ecuador y vive experiencias inolvidables - Ministe... https://www.turismo.gob.ec/recorre-ecuador-y-vive-experiencias-inolvidables/	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (37 palabras)
2	1library.co Diseño de una guía de turismo cultural para el fortalecimiento de las... https://1library.co/document/y4geg5y-diseno-turismo-cultural-fortalecimiento-actividades-t...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (34 palabras)
3	repositorio.ucv.edu.pe https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/20.500.12692/135432/1/Del_Aguila_TKM-SD.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (36 palabras)
4	biblioteca.ucf.edu.cu http://biblioteca.ucf.edu.cu/biblioteca/tesis/tesis-de-doctorado/doctorado-en-ciencias-pedago...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (28 palabras)
5	expeditiorepositorio.utadeo.edu.co La guianza turística como estrategia de ap... https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/handle/20.500.12010/15099	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (24 palabras)

Fuentes ignoradas Estas fuentes han sido retiradas del cálculo del porcentaje de similitud por el propietario del documento.

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	repositorio.uleam.edu.ec Reactivación turística de la zona rural del cantón Qui... https://repositorio.uleam.edu.ec/handle/123456789/4517	1%		Palabras idénticas: 1% (168 palabras)
2	es.slideshare.net REGLAMENTO-DE-GUIANZA-TURISTICA.pdf https://es.slideshare.net/slideshow/reglamentodeguianzaturisticapdf-258628938/258628938	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (147 palabras)
3	es.slideshare.net REGLAMENTO-DE-GUIANZA-TURISTICA.pdf https://es.slideshare.net/DeysiSnchez9/reglamentodeguianzaturisticapdf/REGLAMENTO-DE-G...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (147 palabras)
4	Documento de otro usuario #0adb4d Viene de de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (125 palabras)
5	Documento de otro usuario #b59c04 Viene de de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (125 palabras)
6	es.slideshare.net Legislacion reglamento-de-guias-turistico PPT https://es.slideshare.net/FreddPalmaVera/legislacion-reglamentodeguiasturistico-100018739	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (114 palabras)
7	repositorio.uleam.edu.ec https://repositorio.uleam.edu.ec/bitstream/123456789/7806/1/ULEAM-HT-0173.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (108 palabras)

N°	Descripciones		Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales	
8		repositorio.uta.edu.ec Formación profesional de los guías de turismo y su incid... http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/23261/1/Tesis Final-Mayra Chiliuinga...	< 1%		 Palabras idénticas:	< 1% (104 palabras)
9		repositorio.utn.edu.ec Capacidad de carga turística de las áreas de uso público... https://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/16035	< 1%		 Palabras idénticas:	< 1% (85 palabras)
10		Documento de otro usuario #bfcf1f Viene de de otro grupo	< 1%		 Palabras idénticas:	< 1% (85 palabras)
11		dspace.espoch.edu.ec Validación de la norma de calidad: Turismo comunitario ... http://dspace.espoch.edu.ec/bitstream/123456789/4816/3/20T00726.pdf.txt	< 1%		 Palabras idénticas:	< 1% (85 palabras)
12		repositorio.ulead.edu.ec Análisis comparativo en la gestión turística de los can... https://repositorio.ulead.edu.ec/handle/123456789/7782	< 1%		 Palabras idénticas:	< 1% (88 palabras)
13		surl.li https://surl.li/oswcnm	< 1%		 Palabras idénticas:	< 1% (84 palabras)
14		guianzaturisticolopez.blogspot.com TECNOLOGO GUIANZA TURISTICA: CÓDIG... https://guianzaturisticolopez.blogspot.com/2012/11/codigo-de-etica-del-guia-oficial-de.html	< 1%		 Palabras idénticas:	< 1% (79 palabras)
15		www.mincit.gov.co https://www.mincit.gov.co/ministerio/normograma-sig/procesos-misionales/fortalecimiento-...	< 1%		 Palabras idénticas:	< 1% (79 palabras)
16		Documento de otro usuario #06390b Viene de de otro grupo	< 1%		 Palabras idénticas:	< 1% (72 palabras)
17		EL IMPACTO ECONÓMICO DE LA GASTRONOMÍA ANCESTRAL EN SAN A... #7ec1dc Viene de de mi grupo	< 1%		 Palabras idénticas:	< 1% (73 palabras)
18		calidadturistica.gov.co https://calidadturistica.gov.co/attachments/courses/2/17/NTC-6507 Requisitos para la prestac...	< 1%		 Palabras idénticas:	< 1% (69 palabras)
19		repositorio.ulead.edu.ec https://repositorio.ulead.edu.ec/bitstream/123456789/4888/1/ULEAM-HH-0003.pdf	< 1%		 Palabras idénticas:	< 1% (66 palabras)
20		vlex.com.co Resolución número 135 de 2016, por la cual se dicta el Código de Ét... https://vlex.com.co/vid/resolucion-numero-135-2016-727157625	< 1%		 Palabras idénticas:	< 1% (66 palabras)

Fuentes mencionadas (sin similitudes detectadas)

Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.

- 1

 http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12502/1/Comunicacion-e-ElmagenCorporativa.pdf
- 2

 https://libros.ulead.edu.ec/wp-content/uploads/2020/02/guianza-y-animacion-turistica-web.pdf
- 3

 https://www.llardelllibre.cat/es/libro/comunicacion-desde-abajo-la_982322
- 4

 https://sga.unemi.edu.ec/media/archivomateria/2022/11/25/archivomaterial_20221125101812.pdf
- 5

 https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8482994.pdf