

Guianza turística y su importancia en la acreditación de operadoras de turismo en el cantón Quevedo y zona de influencia.

Tourist guidance and its importance in the accreditation of tour operators in the canton of Quevedo and area of influence.

<https://doi.org/10.5281/zenodo.7782525>

AUTORES: Gonzalo Arturo Peñafiel Nivelá^{1*}

María Fernanda Pico Martínez²

Mariuxy Estefanía Briones Zambrano³

Ariana Thais Calderón Veas⁴

DIRECCIÓN PARA CORRESPONDENCIA: gpenafiel@utb.edu.ec

Fecha de recepción: 01 / 09 / 2022

Fecha de aceptación: 21 / 11 / 2022

RESUMEN

El presente proyecto denominado “Guianza turística y su importancia en la acreditación de operadoras de turismo en el cantón Quevedo y zona de influencia dirige una atención específica a las actividades de aventura, guianza y servicios que pueden ejecutar guías de turismo y por efecto las operadoras en la zona definida. La intención fue identificar la cantidad de prestadores de servicios que no cuentan con una credencial de guía que lo certifique como tal, los estándares profesionales de la guianza en la prestación de servicios y los elementos sustanciales para la acreditación de operadoras de turismo para el funcionamiento respectivo. La metodología utilizada tuvo un enfoque cuantitativo con método deductivo, en referencia a un muestreo aleatorio simple probabilístico ejecutado a propietarios de las operadoras de turismo, guías no certificados, comunidad y algunos

^{1*} Universidad Técnica de Babahoyo, Extensión Quevedo, gpenafiel@utb.edu.ec

² Investigadora independiente, mafer.pico@outlook.com

³ Investigadora independiente, mariuxybrionesz@gmail.com

⁴ Unidad Turismo Municipal Quevedo, ari_thais_cv@hotmail.com

administradores de unidades de turismo en los territorios focalizados. Finalmente se determinó el número de operadores de servicios sin certificaciones, la cantidad de plazas laborales que se encuentran abiertas vinculadas a la inserción laboral universitaria en la carrera de turismo y la evolución analítica de acreditación de operadoras o agencias que operan en los atractivos turísticos.

Palabras claves: *Guianza, Turismo, Operadoras, Guías turísticos*

ABSTRACT

The present project called "Tourist guidance and its importance in the accreditation of tour operators in the Quevedo canton and area of influence directs specific attention to adventure activities, guidance and services that tour guides can carry out and, by effect, the operators in the defined area. The intention was to identify the number of service providers that do not have a guide credential that certifies them as such, the professional standards of the guide in the provision of services and the substantial elements for the accreditation of tour operators for the respective operation. The methodology used had a quantitative approach with a deductive method, referring to a simple probabilistic random sampling carried out on owners of tourism operators, non-certified guides, the community and some managers of tourism units in the targeted territories. Finally, the number of service operators without certifications, the number of job openings linked to university labor insertion in the tourism career and the analytical evolution of accreditation of operators or agencies that operate in tourist attractions were determined.

Keywords: *Guidance, Tourism, Operators, Tourist guides*

INTRODUCCIÓN

Desde inicios de 2021 en la ciudad de Quevedo se ofertan actividades turísticas de aventura tanto en servicios de guianza en museo, aves, travesías fluviales y de aventura como canopy, estas actividades que son de importancia turística para el desarrollo pero que no cuentan con profesionales certificados para su operación, de igual manera desde 2012 se viene desarrollando servicios de actividades turísticas de guianza en otros territorios aledaños con las mismas problemáticas de Quevedo.

Con el desarrollo de este proyecto se identifica los sitios que operan sin normativa establecida y se levanta información para obtener datos que permita insertar laboralmente profesionales en turismo certificados o a la vez facilitar espacios y gestión para la certificación de guías locales, esto favorecerá este campo ocupacional y consolidará la normativa vigente para el estricto cumplimiento y garantía de la calidad de servicio. Finalmente, este proyecto permitirá generar puntos de partidas para procesos de certificaciones de guías locales en territorios específicos.

El ministerio de turismo declara un manual o estándares que deben de cumplirse bajo el reglamento de la operación turística de aventura y las operaciones que deben aplicar los guías turísticos en sus diferentes campos de conocimientos como la guianza de aventura, de patrimonio y guianza local. De esta manera, la importancia de este proyecto establece los requisitos mínimos para que se puedan acreditar como operadoras de turismo contando con guías turísticos especializados que están trabajando en diferentes territorios de una manera informal.

Ecuador posee un sin número de atractivos turísticos naturales y culturales, lo cual atrae y encanta a turistas nacionales como extranjeros a visitar nuestro país. El guía de turismo forma un papel fundamental al momento de guiar, ya que es el encargado de atender y recibir al turista, además de exponer con exactitud todos los datos informativos y aclarar inquietudes sobre el atractivo, la amabilidad y buena atención cautiva al turista y esto hace que desee volver.

La presente investigación se realizará en el cantón Quevedo y áreas de influencias provincia de los Ríos con el propósito proponer un plan de certificación para guianza local en territorios específicos y así exista un mejor desarrollo turístico en el cantón, además la mayor parte de guías de turismo que se encuentran en los principales lugares turísticos no son legales debido a que son conocidos como guías empíricos, asimismo no pertenecen a ninguna asociación o gremio, que regulen las actividades que realizan, lo que puede provocar que al no capacitarse no tengan los conocimientos necesarios para brindar un buen servicio a los turistas, donde se evidencia que el principal problema para la formalización son las políticas públicas. Lo dice (Patiño, 2010).

Para describir la problemática se manejó una metodología de campo la cual sirvió de base para desarrollar la investigación y un plan de recolección de información por medio de encuestas aplicadas a los turistas y prestadores de servicios (establecimientos hoteleros, restaurantes y agencias de viajes) para conocer la calidad del servicio que los guías empíricos ofrecen a los turistas y cuáles serían los aspectos en los cuales deberían mejorar. El guía es junto al operador el gran protagonista del turismo receptivo. Combina el “calor humano” con la transición de información en el campo del turismo organizado. En la cadena humana receptora desempeña un papel de crucial importancia por ser la persona más indicada para atender las inquietudes del turista y orientarlo en su idioma durante su estadía.

Existe una serie de necesidades para que exista un desarrollo turístico ordenado, provocando desinterés en los guías empíricos para profesionalizarse en las actividades de turismo, debido a que no promueven o incentivan a quienes toman el papel de guías a profesionalizarse o capacitarse sin darle la importancia ni el respeto adecuado al turista.

Por consiguiente, todos los actores del turismo se ven beneficiados con esta actividad, promueven una mejora al destino creando unas dinámicas que posibilitan el desarrollo progresivo, ya que, al momento de generar estrategias para el mejoramiento del turismo, se deben tener en cuenta todos los que intervienen en el sector. Pues como lo mencionan el autor (Castillo, 2003) “La gran cantidad de servicios demandados por el turismo durante un viaje hace que sean muchas las empresas y personas que participen en el mercado.

Por eso el guía, como lo menciona (Mayorga, 2011) “debe ser un profesional de turismo que esté presente como elemento de calidad del servicio turístico de guianza contribuyendo a fidelizar las visitas en el destino”. Por ende, un guía entre más capacitado se encuentre, mejor será la trasmisión de la información al turista pues lo hará de manera más eficiente y clara, permitiendo una mejor percepción de su trabajo y la fidelización del turista tanto al servicio como al destino, ya que la satisfacción del turista es el elemento primordial para el éxito del turismo.

De los guías profesionales de turismo

Art. 118.- Guías profesionales de turismo. - Son guías profesionales de turismo los profesionales debidamente formados en instituciones educativas reconocidas y legalmente facultadas para ello, que conducen y dirigen a uno o más turistas, nacionales o extranjeros, para mostrar, enseñar, orientar e interpretar el patrimonio turístico nacional y, procurar una experiencia satisfactoria durante su permanencia en el lugar visitado. Los guías profesionales de turismo, para ejercer sus actividades, deberán contar con la correspondiente licencia de ejercicio profesional, otorgada por el Ministerio de Turismo.

Art. 119.- Clasificación. - Los guías profesionales de turismo se clasifican en: 16 a) Guía nacional: Es el profesional guía de turismo, debidamente autorizado para conducir, a turistas nacionales y extranjeros dentro de todo el territorio nacional, exceptuando las áreas de especialización contempladas en la letra b) de este artículo. b) Guía especializado: Es el profesional guía de turismo, que demuestre poseer los suficientes conocimientos académicos, experiencias y prácticas especializadas que le habiliten para conducir grupos de turistas en sitios o zonas geográficas específicas, tales como: parques nacionales, montañas, selva, cuevas y cavernas, museos, y en actividades especiales como canotaje, ascencionismo, buceo y otras que el Ministerio de Turismo determine en el futuro.

Acreditación de Operadoras de Turismo

Acreditación se plantea como un proceso de evaluación externa de la calidad para examinar las garantías y mejoras constantes de las actividades, servicios, orientaciones con empresas, destinos turísticos, productos y también guías turísticos, oferta en general del turismo, el mismo que después debe ser certificado por la SISAC, está orientado a la coordinación para la ejecución de controles sobre el ejercicio de actividades turísticas, centros turísticos comunitarios, Guianza turística con la finalidad de asegurar el cumplimiento de la normativa turística vigente. ((MINTUR), 2022)

En el Ecuador existe el SISAC (Sistema informático de acreditación) el cual es una plataforma digital para la ejecución de procesos de acreditación online de varias acciones ministeriales, entre ellas las del ministerio de Turismo.

En el Ecuador, la acreditación de la operación turística sirve para representar una fuente de ingreso de divisas importantes, por lo que disponer de productos y servicios turísticos de calidad, es primordial para el posicionamiento de la actividad como aporte a la economía del país y garantizar la seguridad y satisfacción del turista nacional e internacional.

El reto es fortalecer la actividad turística del Ecuador de una forma sostenible y sustentable. (Acreditacion.gob.ec, 2018)

Operación Turística

Para el ministerio de turismo del Ecuador en el reglamento de operación turística e intermediación se define a la operación turística como “aquellas diversas formas de organización, desarrollo y ejecución directa de viajes y visitas turísticas a nivel nacional, que incluye la provisión de servicios turísticos propios y/o de terceros” (Turismo, 2016).

La operación turística, tiene como propósito fundamental la formación de Técnicos con capacidad para "realizar procesos básicos de operación en el sector turístico acogiendo, atendiendo y ofreciendo servicios de calidad en las áreas de alojamiento, alimentos y bebidas, agencias de viaje y transporte, en aras de superar las expectativas de los visitantes, turistas y clientes de acuerdo a sus necesidades y teniendo en cuenta el contexto sociocultural y los parámetros del desarrollo Sostenible”. (Isa.edu.gob, s.f.)

METODOLOGÍA

Para el desarrollo del proyecto se utiliza metodología mixta que integra el enfoque cuantitativo al desarrollar entrevistas a gerentes de empresas dedicadas a la oferta de servicios o actividades turísticas de guianza, con método aleatorio estratificado probabilístico se selecciona la población a intervenir y el análisis de las mismas permitirá identificar las necesidades y estado situacional de los sujetos que laboran como guías turísticos en los diferentes sitios, además de enfoque cualitativo al aplicar una entrevista en profundidad a quienes administran estos establecimientos, quedando la interpretación analítica de problemas y dificultades para lograr certificaciones de guianza para sus colaboradores.

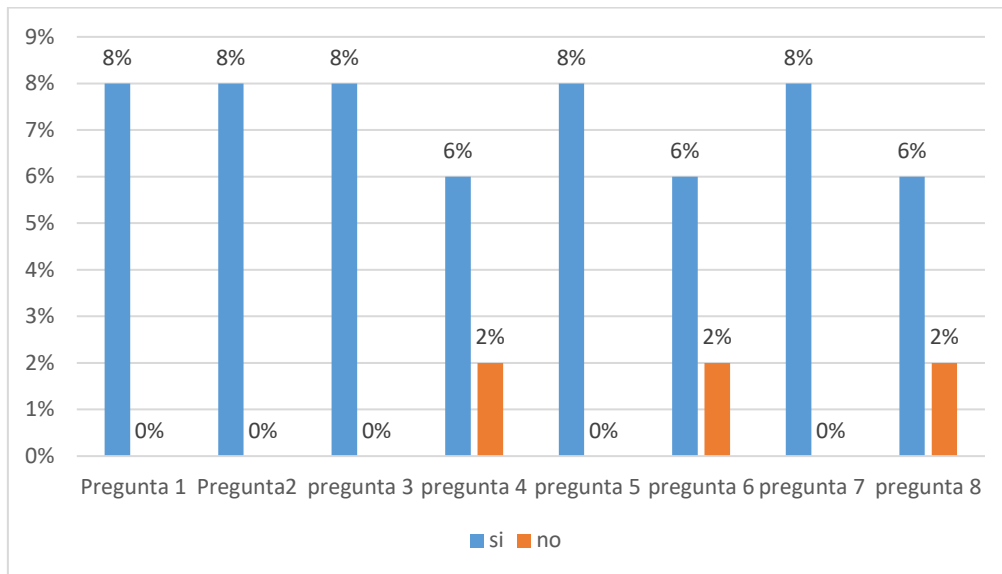
Con relación a la investigación cualitativa se utilizará para indagar situaciones naturales, intentando dar sentido e interpretar los fenómenos en los términos del significado que las personas les otorgan, la entrevista será de 6 preguntas dirigidas a las autoridades de turismo cantonal, como el director de la unidad de turismo municipal, la coordinadora de turismo.

Las encuestas serán estructuradas con 8 preguntas directas para Gerentes de Operadoras y Establecimientos Turísticos de Aventura, Guías Turísticos Certificados y Guías no Turísticos Certificados.

RESULTADOS

- ✓ Identificación numérica de sitios y establecimientos turísticos que ofertan actividades de guianza turística sin normativa vigente de la autoridad de turismo nacional.
- ✓ Análisis documental de los requisitos y estándares de cumplimiento de normativa para la emisión de Licencia de funcionamiento (LUAF) en cada establecimiento o sitio turístico.
- ✓ Proponer plan de certificación para guías locales de turismo.
- ✓ Registro de inscripciones para inicio de curso de formación de guías locales para territorios donde se generen actividades de turismo con guianza.

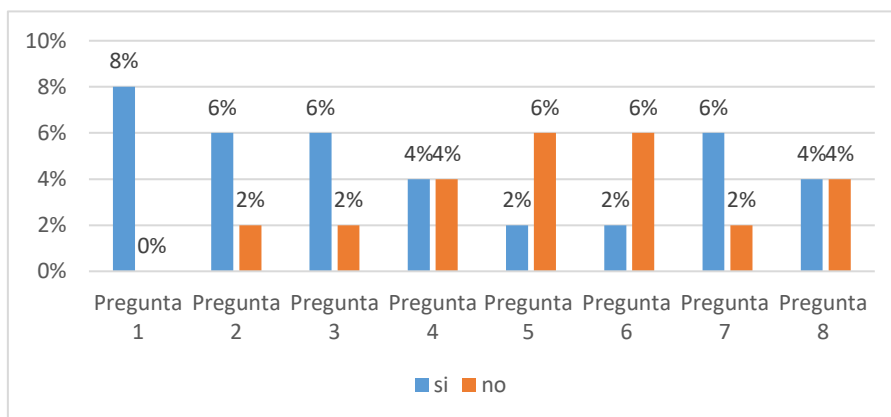
Ilustración 1: Resultado de encuesta a Gerentes propietarios de operadoras y establecimientos turísticos de aventura



Análisis de Resultados

En la pregunta 4, 6 y 8 se observa el mismo resultado ya que la escala de respuesta es no, en la pregunta 4 un gerente respondió que las actividades para el turismo en esa zona esta escaso porque no existen actividades turísticas para el lugar, existen muy pocas y sería mejor que hayan más para que el turismo permanezca activo en esta zona , en la pregunta 6 y 8 respondió otro gerente que no le gustaría estar en un taller de capacitación para fortalecer más sus conocimientos de Guianza y operadoras porque él ya tuvo conocimiento de estos temas e incluso esta semana recibieron una visita de las autoridades de turismo al lugar y como gerentes ya están capacitados.

Ilustración 2: Resultado de encuesta a Guías Turísticos Certificados y guías turísticos no certificados



Análisis de Resultados

En la pregunta 5 podemos notar que la mayoría de Guías turísticas visitantes en la escala de respuesta optaron por responder No y manifiestan sobre la planificación de guiones interpretativos para poder llegar al lugar porque para llegar cuando los visitantes van por primera vez pueden llegar a perderse o equivocarse de camino porque a la entrada del cantón no se encuentran guiones específicos para llegar al atractivo turístico y que sea algo cotidiano en la zona.

Tabla 1: Plan de acción propuesto

Actividades a realizar	Información a obtener	Medios de registro de información	Recursos	Fecha de inicio y culminación
1. Proponer la estructura de un plan de desarrollo turístico cantonal con metodología AME-MINTUR.	Modelo o formato con estructura de plan de desarrollo turístico cantonal con metodología AME – MINTUR.	Correo electrónico, Páginas web MINTUR, AME.	Computador, Internet, papelotes, marcadores.	Del 01 al 02 de septiembre de 2022.
2. Planificar procesos de capacitación, actividades turísticas, señalización, regulación y control para establecimien	Taller con material bibliográfico, didáctico y participativo	Hoja de asistencia, lista de compromisos. Fotografías	Hojas, computador, papelotes, marcadores, plataforma zoom	Del 04 al 06 de septiembre de 2022..

tos turísticos y operadoras de guianza turísticas..				
3.Ejecutar y evaluar procesos de capacitación, regulación y control para establecimientos turísticos y operadoras de guianza turísticas.	Seguimiento a el avance de rendimiento	Ficha de seguimiento	Hojas, computador, impresora.	Del 06 al 08 de septiembre de 2022..

DISCUSIÓN

Definitivamente analizando esta teoría se evidencia que los escasos centros de capacitación en guianza generan profesionales no orientados al turismo, la inexistencia de los centros provoca que los guías empíricos no puedan instruirse o capacitarse y esto a su vez puede generar accidentes o pérdidas de vidas al no tener conocimientos básicos en primeros auxilios y medidas de seguridad, igualmente al no contar con una licencia como guías de turismo especializados.

Con el desarrollo de este proyecto se identifica los sitios que operan sin normativa establecida y se levanta información para obtener datos que permita insertar laboralmente profesionales en turismo certificados o a la vez facilitar espacios y gestión para la certificación de guías locales, esto favorecerá este campo ocupacional y consolidará la normativa vigente para el estricto cumplimiento y garantía de la calidad de servicio. Este

proyecto permitirá generar puntos de partidas para procesos de certificaciones de guías locales en territorios específicos.

El trabajo desarrollado al analizar la información recogida que refiere a los establecimientos o sitios turísticos que operan sin garantizar normativas establecidas por la autoridad de turismo nacional permitirá la inmediata acción para fortalecer los procesos de acreditación como operadoras de turismo o sitios con guías certificados, esto contribuye con el cumplimiento de las facilidades turísticas, promoción de hospitalidad y buen trato al pasajero, socorrismo, salvataje, guía básica de técnicas de guianza para los comuneros o líderes que trabajan informalmente.

CONCLUSIONES

Ejecución de procesos de control inmediato a las actividades de aventura y a los establecimientos turísticos para que se ejecuten sus operadoras.

Planificación de procesos de capacitación, actividades turísticas, señalización, regulación y control para establecimientos turísticos y operadoras de guianza turística.

Ejecución y evaluación de procesos de capacitación, regulación y control para establecimientos turísticos y operadoras de guianza turística.

Creación de un itinerario de ruta turística para guías y turistas locales, que visiten la zona norte, con el fin de ofertar y atraer más visitantes para generar una fuente de ingresos, que beneficiaran a los prestadores de servicios, guías locales formales e informales, y a la población en general de la zona norte de la Provincia de Los Ríos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- (MINTUR), M. d. (21 de 06 de 2022). *Gob.ec*. Obtenido de Gob.ec:
<https://www.gob.ec/mintur/tramites/ejecucion-operativo-control-actividades-modalidades-turisticas-centros-turisticos-comunitarios-baterias-sanitarias>
- Acreditacion.gob.ec. (26 de 01 de 2018). *Servicios turisticos de Calidad*. Obtenido de Servicios turisticos de Calidad: <https://www.acreditacion.gob.ec/servicios-turisticos-de-calidad/>
- Castillo, R. y. (2003). *Estrategias competitiva para el desarrollo de empresas operadoras de turismo receptivo*. El Salvador:
<http://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/BIBLIOTECA%20VIRTUAL/TESIS/01/MER/ADCE0001159.pdf>.
- Cook, T. y. (1997). “*Métodos Cualitativos y Cuantitativos en Investigación Evaluativa*”. Madrid.: Morata.
- H.McMillan, J. (2005). *Investigación educativa*. Madrid España: Pearson.
- Isa.edu.gob. (s.f.). *Isa.edu*. Obtenido de Isa.edu.
- James H. McMillan, Sally Schumacher. (2005). Enfoque de investigación para problemas y coyunturas del turismo en el Ecuador. En S. S. James H. McMillan, *INVESTIGACION EDUCATIVA* (pág. 38).
- Mayorga, A. (2011). *El Guia Profesional del Turismo como elemento clave de la calidad del servicio turistico de guianza*. Quito - Ecuador. :
http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/13366/1/45506_1.pdf.
- Méndez A., C. E. (1994). *Metodología, Guía para Elaborar Diseños de Investigación en Ciencias Económicas, Contables, Administrativas*. Bogotá: : McGraw Hill.
- Pandit, N. R. (1996). The Creation of Theory: A Recent Application of the Grounded Theory Method. *The Qualitative Report*, Volume 2, Number 4.
- Parada, Y. (1998). *Aprender a investigar*. Bogotá: ARFO.
- Patiño. (2010). *El modelo MIFE como instrumento para la fomralización del empresariado*. Madrid, España: Tesis de posgrado Unoversidad Nebrija. .

Turismo, M. d. (24 de 06 de 2016). *Turismo.gob.ec*. Obtenido de Turismo.gob.ec:
<https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/07/Reglamento-de-Operacion-e-Intermediacion-Turistica.pdf>

Weiss, C. H. (1996). *nvestigación Evaluativa*. México: Trillas.