



Evaluación del Desempeño de los Guías de Turistas en el Desarrollo de Rutas de Turismo Cultural en México

DOI: 10.55905/turedes.v18i38.1669

Originals received: 4/22/2025

Acceptance for publication: 5/8/2025

Oscar Alberto Maldonado Ibarra

Doctor en Ciencias para el Desarrollo, Sustentabilidad y Turismo

Institución: Universidad de Guadalajara (UDG)

Dirección: Puerto Vallarta, Jalisco, México

E-mail: osar.maldonado@academicos.udg.mx

Edmundo Andrade Romo

Doctor en Cooperación y Bienestar Social

Institución: Universidad de Guadalajara (UDG)

Dirección: Puerto Vallarta, Jalisco, México

E-mail: edmundo.andrade@academicos.udg.mx

Natalia Balzaretti Merino

Doctor en Ciencias para el Desarrollo, Sustentabilidad y Turismo

Institución: Universidad de Guadalajara (UDG)

Dirección: Puerto Vallarta, Jalisco, México

E-mail: natalia.balzaretti884@academicos.udg.mx

RESUMEN

Los guías de turistas representan una posición clave para el desarrollo del turismo, ya que éstos funcionan como monitores que, además de facilitar el acercamiento a distintos atractivos turísticos, son un medio relevante para compartir información veraz. Uno de los puntos que requiere credibilidad es el turismo enfocado a la cultura, puesto que la experiencia sociocultural entre un turista y el patrimonio cultural material e inmaterial debe de tener un acercamiento a los datos fidedignos. El presente trabajo busca evaluar el desempeño de los guías en México que desarrollan rutas turísticas de carácter cultural. La metodología aplicada se basó en aplicar un instrumento creado con los estándares de competencia de los guías, durante un trabajo en campo, evaluando su desempeño como guías en una ruta cultural. Se encontró que en su mayoría los guías tienen el acervo histórico suficiente, valores y capacitación en las distintas responsabilidades que les corresponden, pero que a su vez un sector menor requiere de mejorar en aspectos puntuales que permita que la información llegué con más claridad a los turistas.

Palabras clave: Patrimonio, Socio Cultural, Información Veraz, Rutas Culturales, Turistas.



Evaluation of the Performance of Tour Guides in the Development of Cultural Tourism Routes in Mexico

ABSTRACT

Tour guides represent a key position in the development of tourism, as they function as monitors who, in addition to facilitating access to different tourist attractions, are an important means of sharing accurate information. One of the areas requiring credibility is culturally focused tourism, since the sociocultural experience between tourists and tangible and intangible cultural heritage requires an approach based on reliable data. This study seeks to evaluate the performance of guides in Mexico who develop cultural tourist routes. The methodology applied was based on the application of an instrument created with guide competency standards during fieldwork, evaluating their performance as guides on a cultural route. It was found that most guides possess sufficient historical knowledge, values, and training in their various responsibilities, but that a smaller sector requires improvement in specific areas to allow information to reach tourists more clearly.

Keywords: Heritage, Socio-Cultural, Accurate Information, Cultural Routes, Tourists.

Avaliação do Desempenho de Guias Turísticos no Desenvolvimento de Roteiros de Turismo Cultural no México

RESUMO

Os guias turísticos desempenham um papel fundamental no desenvolvimento do turismo, pois funcionam como monitores que, além de facilitar o acesso aos diversos atrativos turísticos, também são um importante meio de compartilhar informações precisas. Uma das áreas que requer credibilidade é o turismo com foco cultural, pois a experiência sociocultural entre o turista e o patrimônio cultural material e imaterial deve ser baseada em dados confiáveis. Este artigo busca avaliar o desempenho de guias no México que desenvolvem roteiros turísticos culturais. A metodologia aplicada baseou-se na aplicação de um instrumento elaborado com base nos padrões de competência dos guias, durante o trabalho de campo, avaliando sua atuação como guias em uma rota cultural. Foi constatado que a maioria dos guias possui conhecimento histórico, valores e treinamento suficientes em suas diversas responsabilidades, mas um segmento menor precisa de melhorias em áreas específicas para garantir que as informações cheguem aos turistas com mais clareza.

Palavras-chave: Patrimônio, Sóciocultural, Informação Precisa, Rotas Culturais, Turistas.

INTRODUCCIÓN

Los guías de turistas gracias a su trabajo se han considerado como los



“embajadores culturales”, no solo en México sino en el mundo entero, es decir, es una noción en el turismo internacional. Principalmente porque los guías en general son el primer referente en los destinos turísticos, es decir son el contacto de primera mano entre los visitantes y la comunidad receptora, además de que funcionan como facilitadores para distintas situaciones que se les presentan a los visitantes.

Ya en particular, el guía de turistas en México, en tanto figura legal, ha sido reconocido en la legislación nacional desde hace un poco más ocho décadas, no obstante, esta antigüedad legislativa, en términos de estudios científicos es muy poco lo que se ha realizado, teniendo al guía de turista, como sujeto de la investigación (Oehmichen Bazán *et al.*, 2021).

A pesar de que realizan una labor importante en el sector turístico, se han desarrollado pocos trabajos académicos con relación a ellos, puesto que en pocas ocasiones la figura del guía no es el interés primario, pero sí se consideran de manera indirecta en distintos trabajos.

Queda claro que existen temas donde el guía de turistas debe ser considerado como el sujeto de estudio; destacando su importancia en la dinámica turística local; su rol de intérprete y difusor del patrimonio e identidad local; y en específico de sus procesos formativos, destacando la capacitación en un sinnúmero de temas y educación especializada, generalmente de índole y temática local.

La educación y formación de los guías de turismo a nivel mundial reviste importancia porque el turismo ha estado en constante recuperación, logrando superar los números prepandémicos, por lo que la capacitación en materia de turismo, incluyendo a los guías, es necesario.

Por ello, los guías turísticos tienen algunas responsabilidades fundamentales, por ejemplo, son proveedores de experiencias turísticas, ellos actúan como una bisagra que articula las necesidades del turista, de los empleados del sector turismo y de la comunidad receptora. Los turistas esperan, del guía, que su seguridad y salud sean prioritarias, así mismo le depositan sus expectativas para que su viaje sea placentero, donde su experiencia turística sea de provecho a la vez. Además, ciertos visitantes demandan necesidades y expectativas especiales, derivado de personalidad, formación o sus



antecedentes culturales particulares, sus capacidades físicas y formatos intelectuales; también se consideran sus intereses y pasiones en casos muy particulares. Los trabajadores requieren que los guías oferten alta calidad en el servicio a los visitantes identificando sus expectativas previamente, además cuentan de antemano con la capacidad del guía en el manejo de grupos, así como un total entendimiento del itinerario y demás asuntos logísticos demandados por los visitantes, los guías son parte fundamental en la experiencia y satisfacción (Cohen 1985; Pond 1993).

La proliferación de guías empíricos y su falta de capacitación en programas formativos es uno de los problemas para ordenar el desarrollo del turismo a nivel mundial y local. Lo anterior se traduce en una falta de respeto a los visitantes por improvisaciones o deficiencias en dichos guías, también en la falta de revalorización del propio guía y su rol determinante en el turismo.

Una mejor y permanente actualización para que los guías de turistas sean empíricos o profesionales, impacta a todo el sector turístico y en última instancia, al destino turístico y finalmente a la población receptora. Como lo establecen Castillo & Marti (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”, es decir, el turismo requiere una serie de servicios tan diversos que facilita la integración de distintos sectores, para participar de manera directa o indirecta.

Resulta evidente que un guía entre más formación y capacitación tenga, estará en posibilidades de transmitir toda la información de manera correcta al turista, lo que a su vez impactará en la percepción de su labor entre los visitantes y ello se reflejará en un destino turístico ordenado, ya que todo guía turístico “debe ser un profesional de turismo”(Mayorga Vera, 2011); puesto que el profesionalismo en materia de turismo permite que las experiencias y la información compartida sean de calidad, aportando incluso a la sustentabilidad turística, derivándose principalmente en aspectos económicos y socioculturales.

Si logramos formalizar, formar y capacitar al 100% de los guías de turismo en México, la calidad del servicio turístico se reflejará en la mayor satisfacción de los visitantes lo que hará cada vez más competitivo al destino a nivel internacional. El objetivo que se planteó para el presente trabajo es el de evaluar



el desempeño de los guías de turistas con certificaciones federales en México, por medio del desarrollo de rutas de carácter cultural, para de esta manera lograr identificar tanto aspectos positivos como negativos, de esta manera detectar lo que puede permanecer y lo que requiere de cambios y mejoras, además de detectar los perfiles más comunes en los guías.

LA CULTURA COMO PATRIMONIO TURÍSTICO

Los elementos culturales son uno de los aspectos primordiales para el desarrollo de actividades turísticas, ya que se genera un intercambio de estilos de vida entre las distintas sociedades, lo cual crea experiencias únicas. Se entiende como cultura al “conjunto de los rasgos distintivos, espirituales, materiales, intelectuales y afectivos que caracterizan a una sociedad o un grupo social. Ella engloba, además de las artes y las letras, los modos de vida [...] las tradiciones y las creencias” (UNESCO, 1982), se considera que los rasgos pueden ser materiales e inmateriales, ya que las manifestaciones culturales también están reflejadas en el desarrollo arquitectónico, puesto que estas son parte del desarrollo sociocultural. Para la industria turística el turismo se ha convertido en una de las principales razones y motivaciones de viaje, pero que éstas también tienen variación a medida de que existan diversas actividades y que las manifestaciones sean recreacionales o mixtas (Du Cros & McKercher 2020). La relación entre la cultura y el turismo ha sido un lazo que se ha desarrollado desde su conceptualización, puesto que la Organización Mundial del Turismo (OMT) en su definición menciona que es un fenómeno económico, social y cultural que se manifiesta con el traslado de las personas a lugares alejados a los de su residencia, por lo que, para eso, la cultura desempeña un papel crucial, generando acerca del turismo una definición significativa y con diferentes matices (Tubay Zambrano, 2019). Ahora bien, de acuerdo a la OMT, el turismo cultural se construye sobre los mismos traslados de personas, pero que pretenden satisfacer las necesidad de diversidad del ser humano, orientado a tener una elevación cultural del individuo que se genera por medio de la adquisición de nuevos conocimientos, encuentros y experiencias (ONU Turismo, 2025).



El turismo, desde su visión cultural se compone de diferentes factores, para Du Cros & McKercher (2020) son cuatro los puntos que hacen que se convierta en una propuesta sólida:

- El turismo cultural es una de las modalidades principales con las que cuenta el turismo.
- Hace uso turístico del patrimonio cultural y valores de un sitio.
- Genera una transformación de la cultura a manera de experiencias y productos de consumo que se comparten a los visitantes.
- Cada turista que viaja tiene sus propias expectativas.

Esto resalta en el hecho de que el carácter cultural es uno de los puntos clave para lograr la satisfacción de los turistas, considerando la interacción entre las personas como uno de los aspectos que permitirían cumplir con las expectativas que se plantean los visitantes en distintos destinos.

EL PAPEL DE LOS GUÍAS PARA EL TURISMO CULTURAL

Entre los aspectos más relevantes dentro del turismo cultural está la comunicación, porque a partir de cómo se comparte un mensaje y la calidad de éste, se puede interpretar el significado del patrimonio cultural de los destinos turísticos. Los actores principales para que esto suceda son los guías de turistas, quienes en la industria turística desempeñan un papel fundamental, ya que son los encargados de compartir los valores culturales de un destino, proporcionan el significado del patrimonio cultural, tanto de las prácticas culturales como de las tradiciones, incluyendo a la par aspectos materiales e inmateriales (Oehmichen Bazán et al, 2021).

Entre las principales responsabilidades de un guía de turista puede destacarse el hecho de que funciona como un orientador, ya que dirige a los turistas hacia los puntos de mayor relevancia de un destino turístico, compartiendo aspectos como las características del lugar y sobre todo instruyendo a los visitantes acerca de las reglas locales, por lo cual se le considera el responsable del grupo (Gómez *et al.*, 2022). Por esta razón el guía de turistas es clave, sin embargo, también tiene la responsabilidad de tener los conocimientos específicos de cada lugar, por lo que requiere de estar en



constante capacitación en temas de herencias culturales y naturales de los lugares visitados (Cano *et al.*, 2021).

Otro de los puntos relevantes acerca de los guías es la multiplicidad y complejidad de los roles que ejecutan, ya que durante su labor desempeñan distintos papeles (Oehmichen *et al.*, 2021). Además, ajeno al estandarizado turismo de masas, la responsabilidad que tienen los guías le permiten tener ciertas libertades, como lo es la reinterpretación de la información que comparten con distintas áreas de la ciencia como la arqueología, la historia, antropología entre otras, esto permite que aquellas personas que no estén familiarizadas con el tema puedan adquirir el mensaje que se comparte (Oehmichen *et al.*, 2021).

Acerca de México, se considera por historia uno de los mejores destinos de carácter cultural, debido a la mezcla de culturas, el mestizaje y población indígena, lo cual resulta en el interés de ser visitado año con año. Tan solo, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) tiene decretados a 35 sitios como patrimonio de la humanidad en toda la república, de ellos 26 se consideran culturales, seis naturales y dos mixtos, ocupando así el séptimo país a con más decretos a nivel mundial y el primero en América Latina (UNESCO, 2025). Otro aspecto destacable es que, en el país se han registrado 68 pueblos indígenas y que además cuentan con su propia lengua, representando a su vez el 6.1% de la población total, convirtiéndolo en uno de los países con mayor población indígena en el mundo (Gobierno de México, 2023). Con base a datos de la Dirección de Certificación Turística de la Secretaría de Turismo, quien registró un total de 8,145 guías en todo el país, en 2020, (Oehmichen *et al.*, 2021); por cierto, el presente dato no contempla aquellos que no están acreditados y por su desempeño de forma informal. Esta situación es común y está presente en desarrollos comunitarios de comunidades rurales, con turismo alternativo generalmente, y mayormente en comunidades indígenas que han optado en la incorporación de la actividad turística en sus prácticas productivas tradicionales. Estos atributos representan una clara realidad del porqué en México existen una dinámica turística cultural tan activa, dando como resultado ser uno de los países más visitados, aspectos que sin duda han sido aprovechados para la creación de rutas turísticas.



METODOLOGÍA

La evaluación del desempeño de guías turísticos se realizó en la práctica y elaboración de una ruta cultural para el proceso de la obtención del certificado de guía general, en la que, durante ocho días se visitaron atractivos relacionados a temas de arte colonial, arqueología, arte prehispánico, arte moderno, etnografía y arte popular. Se visitaron tres destinos con un total de 25 atractivos turísticos culturales (tabla 1). El total de guías participantes fue de 24, quienes realizaron su participación en algunos de los sitios que conformaron la ruta.

Tabla 1

Lista de atractivos culturales visitados durante la ruta de turismo cultural en México

Destino	Atractivo cultural visitado
Ciudad de México	Museo Nacional de Antropología e Historia Castillo de Chapultepec Zócalo y zonas conurbadas Mercado San Juan Pugibet Xochimilco Basílica de Guadalupe Bellas Artes
Estado de México	Teotihuacán San Martín de las Pirámides
Puebla	Pirámide e iglesia de Nuestra señora de los Remedios Museo regional de Cholula Templo de Santa María Tonantzintla Templo de San Francisco de Acatepec Basílica de Puebla Biblioteca Palafoxiana Mercado el Parían
Querétaro	Tequisquiapan Minas de Ópalo el Redentor Mercado de Artesanías Museo el Callejón del Piojo Parque la Pila Casa de La Corregidora Museo Regional Querétaro Plaza de Armas Acueducto

Fuente: elaboración propia

Se realizó un instrumento de 12 preguntas elaboradas con base a lo que establecen el ECO0072 (estándar de competencia), enfocado a la “Atención in situ al visitante durante el recorrido turístico”, que tiene como función ser un referente para evaluar y capacitar guías potenciales y sus estrategias de informar



y orientar al turista en torno al patrimonio cultural y atractivos turísticos, sumándose los servicios de asistencia. De la misma manera se tomaron elementos de la ECO0482 (estándar de competencia) que se enfoca a la “Interpretación en museos e instituciones culturales”, que funciona como un instrumento para la evaluación y capacitación de personas que se dedican a la interpretación de museos, instituciones culturales y la facilitación de la interpretación de los elementos culturales (Secretaría de Turismo, 2018).

La estructura del instrumento evaluador se conformó acorde a cuatro parámetros:

- Organización e interacción del guía con los turistas.
- Habilidades y conocimientos del guía durante el recorrido.
- Elementos positivos en el desempeño de los guías.
- Elementos negativos en el desempeño de los guías.

Para la evaluación del comportamiento de los guías, se utilizaron los que establece la “Estrategia Internacional de turismo” en el “Taller de técnicas de conducción para guías de turistas” avalado por la Secretaría de Turismo de la Ciudad de México (Secretaría de Turismo, 2018), estableciendo el comportamiento del guía en cuatro tipos:

- Guía gallina: se adelanta al grupo sin preocuparse si el grupo lo sigue o no, dando por hecho que lo deben de seguir, algunos integrantes de su grupo no participan ni lo escuchan.
- Guía perro: camina alrededor del grupo, da órdenes y agrupa a los que se dispersan, es estricto y mantiene unido al grupo.
- Guía búfalo: tiene un comportamiento irresponsable, no afronta los problemas y abandona al grupo, además de que está falto de responsabilidad, autoridad y liderazgo.
- Guía avestruz: se esconde del grupo y deja que ellos mismo tomen decisiones sobre la ruta, es falto de liderazgo.
- Guía águila: planea y prepara su ruta, observa los perfiles de los integrantes del grupo y lo utiliza de manera positiva, es cuidadoso con los integrantes vulnerables (niños y ancianos) aprovecha el talento y



conocimiento de todo el grupo, tiene un estilo de liderazgo muy efectivo y despierta el interés del grupo.

Mediante la herramienta de nube de palabras se realizaron dos representaciones gráficas, una corresponde a las características y aspectos positivos que tuvieron los guías en el desarrollo de su actividad, realizando la misma dinámica para visualizar aspectos negativos y puntos en los que los guías no tuvieron un desempeño adecuado

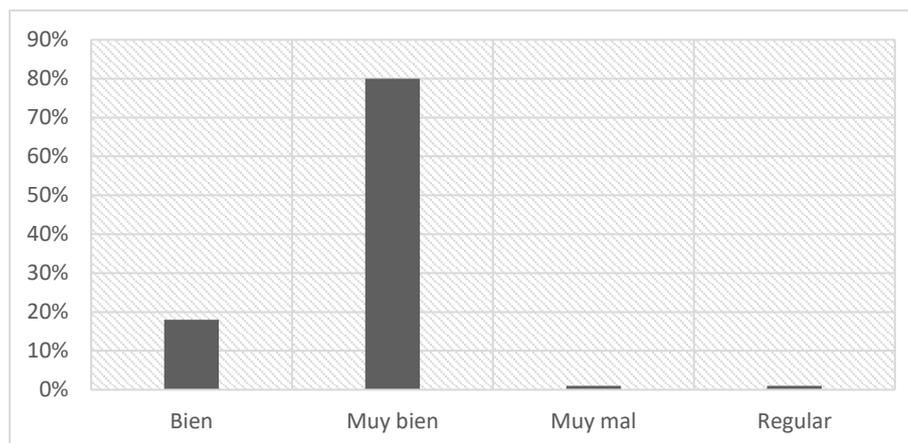
RESULTADOS

Organización e Interacción

Los guías de turistas dieron palabras de bienvenida al recorrido y una explicación introductoria, el 80% se consideró que la realizó de manera correcta (ver figura 1). En relación a lo mismo, la despedida disminuyó en el tema porcentual, ya que el 70% señaló que el cierre fue muy bueno, en contraparte, casi un 10% consideró que el cierre fue regular.

Figura 1

Opiniones sobre si el guía da introducción y saludo de bienvenida



Fuente: elaboración propia

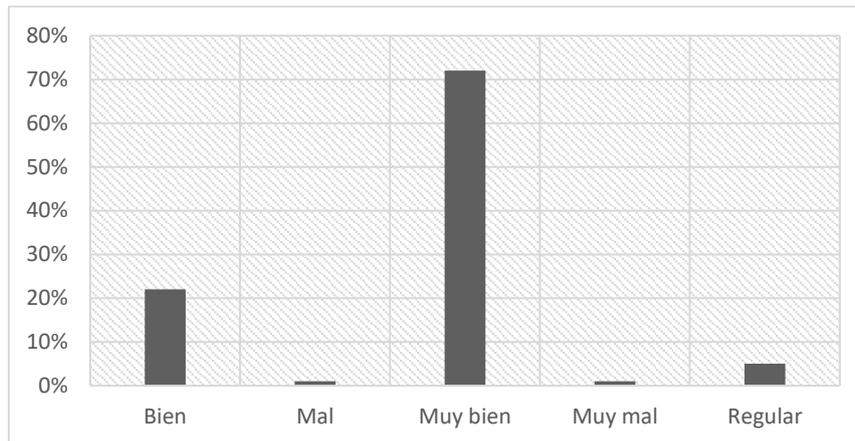
Uno de los puntos relevantes en el desarrollo de guías es el de la tolerancia y cordialidad, en la cual el 70% de los evaluadores explicaron que los guías fueron tolerantes a las vicisitudes e inquietudes que se presentaron



durante el recorrido, que sumado al porcentaje siguiente demuestra que en este aspecto se desarrolló un buen trabajo (ver figura 2).

Figura 2

Opiniones sobre si el guía es tolerante y tiene un trato cordial con los turistas

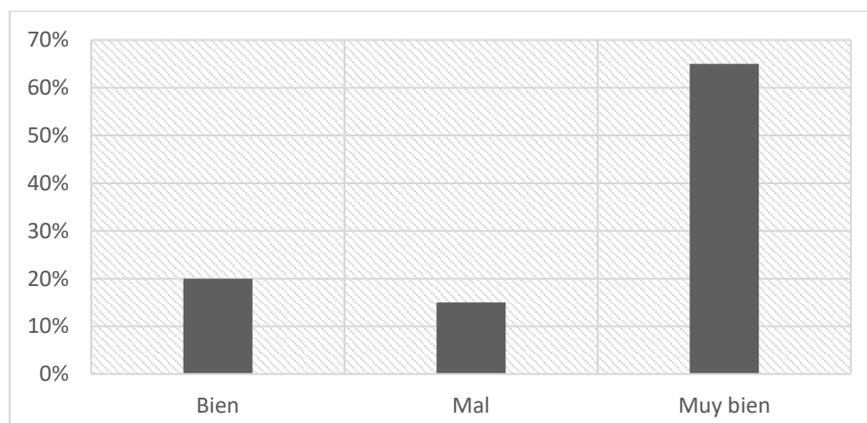


Fuente: elaboración propia

El 65% opinó que los guías desempeñaron un buen trabajo en aspectos organizativos, específicamente en la explicación del itinerario, se acordaron los puntos de encuentro durante el recorrido los cuales fueron previamente compartidos, además de que se asignaron los tiempos acordes a cada uno de los atractivos que estaban programados en el itinerario (ver figura 3).

Figura 3

Opiniones sobre si él explica el itinerario y menciona los puntos de encuentro y sobre si define y explica detalladamente cada hora y visita en el programa del día.



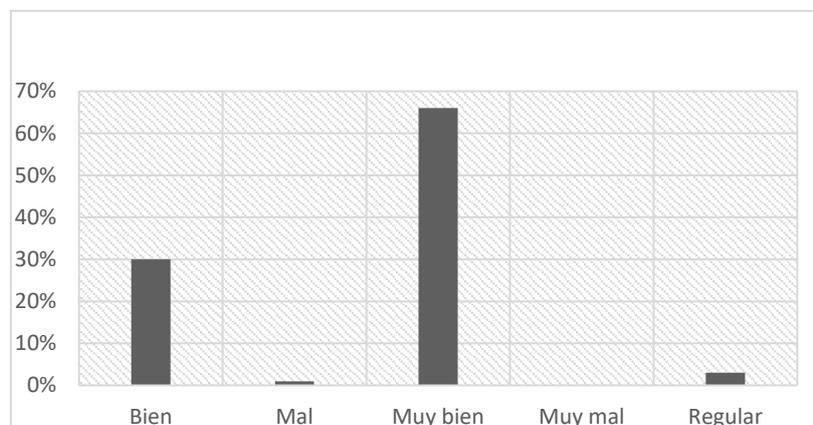
Fuente: elaboración propia



Uno de los puntos relevantes para un tour guiado es el sentido de orientación, la identificación de los sitios relevantes y además el conocimiento general del espacio en el que se está desarrollando la actividad, del cual casi el 70% de los turistas tuvieron un desempeño bastante efectivo, disminuyendo la pérdida del tiempo y generando confianza entre las personas que conforman al grupo (ver figura 4)

Figura 4

Opiniones sobre si el guía demuestra sentido de orientación, conocimiento de la ubicación del área y los puntos importantes



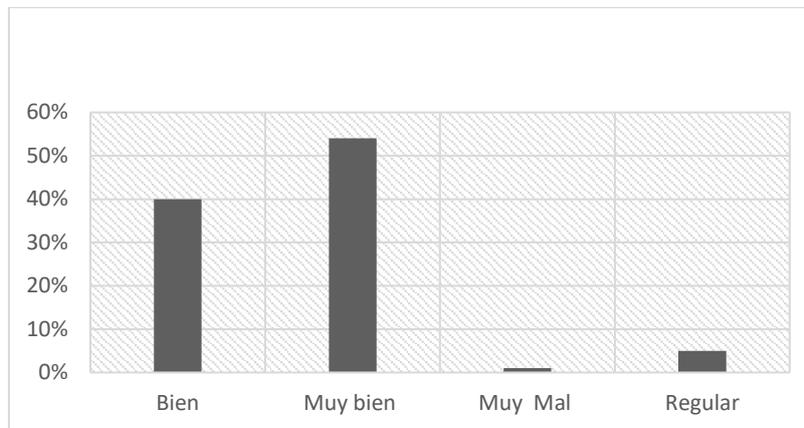
Fuente: elaboración propia

Habilidades y Conocimiento

Los guías demostraron tener conocimientos amplios de los atractivos por lo que fue posible compartir datos de gran relevancia en cada uno de los sitios visitados, sin embargo, aunque fueron en menor cantidad, alrededor del 6% consideró que el conocimiento fue de regular a malo (ver figura 5).

Figura 5

Opiniones sobre si el guía cuenta con un amplio conocimiento del atractivo



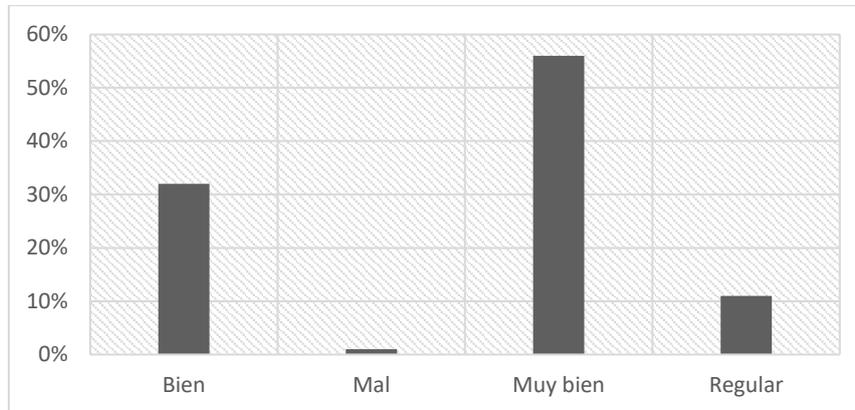
Fuente: elaboración propia

Durante el desarrollo de la ruta, los guías demostraron tener habilidades de comunicación con el grupo, ya que más del 50% lo estipuló de esta manera, sin embargo, en su contraparte un 10% consideró que las habilidades comunicativas fueron regulares (ver figura 6). Sobre la misma línea, el 70% de los evaluadores comentó que los guías demostraron habilidades narrativas, puesto que durante el recorrido compartieron detalles específicos de cada sitio, dando información sobre elementos que nutren más la experiencia. A este grupo también se le agregan las habilidades de improvisación de los guías, sobre esto el 58% demostró habilidades de improvisación, capacidad para resolver situaciones al instante y capacidad de responder inquietudes que surgen dentro del grupo, a su vez, la información que se compartió fue clara, corta y acorde a las exigencias del grupo con el que se trabajó.



Figura 6

Opiniones sobre si el guía demuestra habilidades comunicativas



Fuente: elaboración propia

El guía que más predominó fue el guía águila, seguido por el guía perro, en general los guías demostraron tener conocimiento, identificaron los perfiles y características de las personas que integran al grupo, utilizando sus habilidades para tener unido al grupo y despertar el interés, a su vez evita la dispersión. En menor medida surgieron los guías, gallina, búfalo y avestruz, quienes demostraron menos habilidades, falta de liderazgo, temor, falta de conocimiento y habilidades de improvisación (ver figura 7).

Figura 7

Selecciona el tipo de guía que consideras se apega más a la persona evaluada



Fuente: elaboración propia



Nube de Palabras en Torno a Respuestas Positivas y Negativas en el Desarrollo de La Actividad

Respuestas Positivas en el Desempeño de Los Guías

Se destacaron 90 características positivas de los guías evaluados, las cuales están integradas dentro de la nube de palabras. Del universo total de palabras fueron 13 palabras las que tuvieron más del 50% del total de las 376 respuestas compartidas, distribuidas de la siguiente forma: conocedor 39, informativo 24, amable 16, liderazgo 16, carisma 13, organizado 11, empático 10, atento 9, informado 9, preparado 9, improvisación 8, apasionado 7 y conciso 7. El resto de las características tuvieron seis o menos respuestas por lo que no destacaron dentro de la nube, además de que son muy parecidas entre una y otra. Esto demuestra los aciertos y características en las que los guías se desempeñaron de manera correcta (ver figura 8).

En términos específicos del desempeño de los guías demostraron ser conocedores del tema, informados acerca de los sitios en los que estaban dando los recorridos, la atención a los turistas fue precisa, procurando que cada uno estuviese integrado en el grupo, además de que se efectuaron técnicas de improvisación en situaciones en las que se requirieron, por lo que en los puntos positivos se destacaron características que influyen directamente en las capacidades y habilidades que debe de tener un guía de turista.



Figura 9

Evaluación negativa en el desempeño de las rutas de carácter cultural



Fuente: elaboración propia

En aspectos negativos se comentó que los guías requieren mayor documentación sobre el tema, es decir, se comparte conocimiento, pero se requiere ser preciso con datos y fechas, asegurarse de que la información que se menciona es real, seguido a esto se requiere trabajar en la modulación de la voz, en concreto al volumen, claridad y tono, principalmente cuando se trata de grupos grandes, a su vez se encontró que se requiere mostrar más seguridad en la dirección del grupo. En cuanto al control del grupo se pueden englobar distintos aspectos como el manejo de los tiempos, demostrar que es el líder y conoce las actividades que se están por realizar, dichos puntos son en los que un sector de los guías demostró poco rendimiento.

Similitud en Aspectos Positivos y Negativos

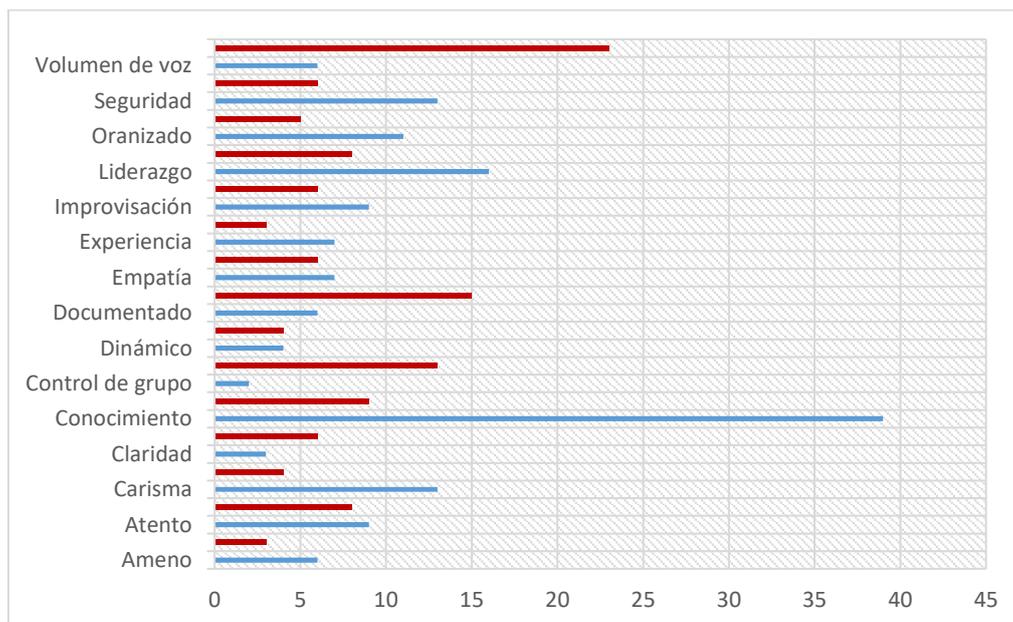
En el total de evaluaciones tanto positivas como negativas se encontraron algunas similitudes, siendo 15 aspectos los principales y que se encuentran en ambos grupos. De acuerdo a la gráfica que se presenta (ver figura 10) en la que el color azul representa a características positivas y el color rojo aspectos negativos o a mejorar, es en el área de conocimiento en la que se encontró un resultado satisfactorio, puesto que se encontraron con un desempeño adecuado,



teniendo sólo un mínimo de respuestas en relación a este aspecto, siendo la característica más dispar entre ambas. Seguida de esta se encuentra el volumen de voz en la que la mayoría de las respuestas consideraron esto como una debilidad, en tanto que un grupo mínimo de respuestas comentaron esto como adecuado. Por otra parte, en las características en las que existió mayor paridad se puede visualizar que el guía fue atento, ya que se encuentra ligeramente hacia arriba del grupo de respuestas que consideraron lo contrario. Otros grupos con respuestas afines, aunque con un número menor son los referentes a la empatía y sí el guía es dinámico.

Figura 10

Afinidad en los valores y desempeño de los guías durante el desarrollo de las rutas



Fuente: elaboración propia

CONCLUSIONES

La cultura material e inmaterial de los destinos es sin duda una de las piezas claves para el fortalecimiento turístico, demostrando que es de las principales razones por las que los turistas deciden trasladarse a conocer y tener un intercambio cultural, razón por la que resulta fundamental que dicho intercambio se genere con los datos más cercanos a la realidad. En México, al



ser un país basto en patrimonio cultural, se ha trabajado por medio de instituciones, organismos y sector privado para que exista un aprovechamiento de la cultura local de manera sostenible; a través de los guías actuales se ha logrado, puesto que se concluye que, al realizar recorridos y rutas de carácter cultural, es necesario que se haga con guías especializados, que estén en constante certificación y práctica para que se eviten situaciones que puedan perturbar la experiencia del turista que busca tener una interacción con la cultura local que le es ajena. En el caso de los guías en México, se ha desarrollado una gran labor, permitiendo que dicho acercamiento a la arquitectura, tradiciones y costumbres sea lo más real posible, por medio de la aplicación de valores imprescindibles, aun así, es visiblemente necesario continuar con la capacitación, aplicar nuevas técnicas y sobre todo mantenerse actualizado en cuanto a el valor que tiene la cultura del país para desempeñar un buen papel en el sector turístico. Además, aun y cuando los guías mostraron un desempeño positivo, es necesario que continúen trabajando principalmente en dos aspectos: documentación sobre cada sitio visitado y e interacción con el grupo. El primero considerando que la existencia de herramientas digitales facilita el acceso a la información, no obstante, no todos los datos que se comparten pueden considerarse fehacientes en la era tecnológica, por lo que requiere de realizar una depuración de ésta; en segundo lugar la interacción, tomando en cuenta el control del grupo, volumen de voz y habilidad para solucionar cualquier situación que se presente; si bien las herramientas digitales no son un aspecto principal del presente trabajo, es algo que se manifiesta en todas las áreas socioeconómicas y que incluso en algunos casos ha suplido funciones de distintas personas, no obstante, en la práctica de recorridos turísticos, la presencia de un guía en persona siempre será más fructífero, puesto que logra satisfacer las dudas que, al momento, van surgiendo en los visitantes, aportando también en la interacción con poblaciones locales.

AGRADECIMIENTOS

Se hace un profundo agradecimiento a la Secretaría de Turismo de México, a las direcciones de turismo del estado de Puebla, Querétaro, Estado de México y



Ciudad de México. También se agradece a los estudiantes del diplomado de Guía de turismo federal que fueron instruidos por la Secretaría de Turismo de Jalisco y la Universidad de Guadalajara, que además realizaron la ruta como práctica final de su certificación.

REFERENCIAS

- Cano LZ, Márquez MDPJ, Morejón VMM, Sandoval EC (2021) The role of tour guides in the appreciation of territories. *Regions y Cohesion* 11: 99–125.
- Castillo Escobar RA, Marti Tenze DA (2003) Estrategia competitiva para el desarrollo de empresas operadoras de turismo receptivo en El Salvador. caso práctico Hola Tours.
- Cohen E (1985) The tourist guide. *Annals of Tourism Research* 12: 5–29.
- Du Cros H, McKercher B (2020) *Cultural tourism*. Tercera ed. Routledge (ed.).
- Gómez M, Quitero O, Sexto P, Borré F, Antonio D, Antonio D, et al. (2022) Tecnura. *Tecnuram Tecnología y Cultura afirmando el conocimiento* 26: 103–113.
- Mayorga Vera AV (2011) El Guía Profesional De Turismo Como Elemento Clave De La Calidad Del Servicio Turístico De Guianza.
- México G de (2023) Día internacional de los pueblos indígenas [WWW document]. *En México habitan 68 pueblos indígenas, cada uno hablante de una lengua originaria propia, que juntas reúnen 364 variantes*. URL <https://www.gob.mx/conaza/articulos/dia-internacional-de-los-pueblos-indigenas-341934#:~:text=En México habitan 68 pueblos,que juntas reúnen 364 variantes.&text=La palabra etnia se refiere,idioma y la misma cultura>.
- Oehmichen Bazán C, Aveleyra Talamantes A, Escalona Hernández C (2021) Los guías de turistas en México: Intermediación cultural y condición laboral. *Anales de Antropología* 55: 115.
- ONU Turismo (2025) Seminario internacional sobre turismo y cultura [WWW document]. *60 Comisión Regional de la OMT para las Américas: Seminario Intenacional sobe Turismo y Cultura*. URL <https://www.unwto.org/es/archive/event/seminario-internacional-sobre-turismo-y-cultura>
- Pond K (1993) *The professional guide: dynamics of tour guiding*. VN Reinhold (ed.) New York.
- Secretaría de Turismo (2018) *Manual de técnicas de conducción para guías de turistas, basado en el EC0072 y EC0482* [WWW document]. Ciudad de México.



Tubay Zambrano FM (2019) Turismo, escuela e interculturalidad. *Caderno Virtual de Turismo* 19.

UNESCO (1982) *Declaración de México sobre políticas culturales* [WWW document]. Ciudad de México.

UNESCO (2025) Lista de patrimonio mundial [WWW document]. URL <https://whc.unesco.org/es/list/?iso=mx&search=&>