



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL

Facultad de Ingeniería Marítima, Ciencias Biológicas, Oceánicas y Recursos
Naturales

PROGRAMA DE VOLUNTARIADO DE GUIANZA EN LA CARRERA DE LICENCIATURA EN TURISMO DE LA ESPOL.

INFORME DE PROYECTO INTEGRADOR

Previa la obtención del Título de:

LICENCIADO EN TURISMO

Presentado por:

Albán Robalino Kathleen Gianina

Brito Jordán Karen Mabel

Guayaquil-Ecuador

2015-2016

TRIBUNAL DE GRADO

Msc. Rafael Arce Bastidas

Msc. Gabriel Castro

DECLARACIÓN EXPRESA

"La responsabilidad y la autoría del contenido de este Trabajo de Titulación, nos corresponde exclusivamente; y damos nuestro consentimiento para que la ESPOL realice la comunicación pública de la obra por cualquier medio con el fin de promover la consulta, difusión y uso público de la producción intelectual"

Albán Robalino Kathleen Gianina

Brito Jordán Karen Mabel

AGRADECIMIENTO

Agradezco infinitamente a Dios por darme la sabiduría, paciencia y las fuerzas para culminar este propósito en mi vida y por demostrarme que soy capaz de luchar por mis metas a pesar de las pruebas por las que he tenido que pasar y que con Él como mi eje principal todo pasará.

Agradezco a cada uno de los miembros de mi familia por brindarme el apoyo necesario, el tiempo y cada palabra de motivación que me regalaron para salir adelante en mi carrera universitaria, siendo ellos mi mayor motor y motivación, por enseñarme con el ejemplo que todas las cosas que te propongas a lo largo de la vida con esfuerzo y dedicación se pueden conseguir.

Albán Robalino Kathleen Gianina

AGRADECIMIENTO

Agradezco infinitamente a mi Dios porque me dio la fuerza y la motivación para culminar y finalizar mi carrera, a pesar de los obstáculos que se presentaron en el camino.

Gracias a mis padres por ser mi apoyo y a mis hermanos que han sido mi ejemplo de ser cada día mejor profesional.

A las compañías donde he trabajado, a mis jefes en estos años por darme la oportunidad de estudiar y darme flexibilidad de tiempo para cumplir con ambas responsabilidades.

Y gracias a mis profesores de carrera por su comprensión y apoyo en este camino que hoy finaliza.

Brito Jordán Karen Mabel

DEDICATORIA

Este proyecto lo dedico a Dios y a mi Mater quienes saben que el anhelo más grande de mi corazón es finalizar esta etapa universitaria y que a través de ellos tuve la fortaleza y paciencia para afrontar las dificultades que se presentaron en mi camino y a su vez a mi mamá quien es el ejemplo más fuerte de constancia y esfuerzo, por estar junto a mí y regalarme sus consejos, tolerancia y amor. No puedo dejar de mencionar al resto de mi familia motor y pilar fundamental para que sea hoy en día lo que soy una mujer responsable, autentica, honesta y agradecida infinitamente por tenerlos día a día conmigo.

Y a las diferentes personas que Dios me regalo en este camino que llamamos vida por sus sabios consejos y verdadera amistad que han sumado risas, alegrías, tristezas pero que a pesar de todo ha perdurado en el tiempo el respeto, sinceridad y cariño.

Albán Robalino Kathleen Gianina

DEDICATORIA

Este proyecto se lo dedico a mi familia por ser mi soporte y mi apoyo incondicional en todo momento, por darme siempre el ejemplo de lucha y perseverancia, por enseñarme que puedo lograr todo lo que me proponga de la mano de Dios.

Y finalmente a mis amigos quienes me han dado el aliento necesario en todo este camino que no fue nada fácil,pero del cual he salido victoriosa y muy feliz.

Brito Jordán Karen Mabel

RESUMEN

El presente proyecto se realizó buscando conocer el interés por parte de los estudiantes de la carrera de Licenciatura en Turismo de la ESPOL en un programa de guianza turística, para mejorar la oferta turística en la ciudad de Guayaquil provincia del Guayas y a su vez ofrecerles otras opciones al momento de realizar sus prácticas pre profesionales enfocándose en el área de la guianza turística, y así puedan aplicar sus conocimientos adquiridos durante su formación académica y mejorar su fluidez verbal y herramientas de comunicación si deciden ser guías profesionales obteniendo a través del Ministerio de Turismo la respectiva certificación.

Teniendo en cuenta los resultados parciales de este proyecto se pudo constatar la acogida de este programa de voluntariado, dado que supone creatividad e innovación en el campo del turismo el cual ha sido declarado por el Gobierno Nacional como una política de Estado, encaminada a la consecución del Buen Vivir a través de la generación de empleo, cadenas productivas, divisas, redistribución de la riqueza e inclusión social, sector por el cual están apostando entidades privadas como públicas en el país.

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN.....	viii
CAPITULO 1	1
INTRODUCCIÓN	1
1.1. ANTECEDENTES	1
1.2. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.3. OBJETIVO GENERAL	5
1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
1.5. JUSTIFICACIÓN.....	6
1.6. ALCANCE	7
1.7. OBJETO DE ESTUDIO.....	8
1.7.1. CARRERA DE LICENCIATURA EN TURISMO DE LA ESPOL.	8
1.7.2. REQUERIMIENTOS DE LAS PASANTÍAS PRE PROFESIONALES SEGÚN LA LEY.....	8
1.7.3. REGLAMENTO DE PASANTÍAS PRE PROFESIONALES DE LA CARRERA DE LICENCIATURA EN TURISMO DE LA ESPOL.	10
1.7.3.1. RESPONSABILIDADES DE LOS DOCENTES INVOLUCRADOS EN LAS PRACTICAS PRE PROFESIONALES.	12
1.7.4. GUÍAS DE TURISMO EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.....	14
CAPITULO 2	18
REVISIÓN DE LITERATURA.....	18
2.1. TURISMO	18
Guía turístico	19
Funciones del guía de turismo.....	20
Cualidades del guía.....	21
2.2. TIPOS DE TURISMO.....	21

2.3. GUIANZA TURÍSTICA EN ECUADOR	25
CAPITULO 3	30
METODOLOGÍA	30
3.1. DISEÑO METODOLÓGICO	30
CAPÍTULO 4	32
ANÁLISIS DE RESULTADOS	32
4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS DE ENCUESTAS	32
4.2. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS DE FOCUS GROUP	44
CAPITULO 5	54
PROPUESTA	54
5.1. INFORME TÉCNICO FINAL	54
5.1.1. TITULO DE LA PROPUESTA	54
5.1.2. JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA	54
5.1.3. OBJETIVO GENERAL DE LA PROPUESTA	55
5.1.4. OBJETIVOS ESPECIFICOS DE LA PROPUESTA	56
5.1.5. IMPORTANCIA	56
5.1.6. UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA	57
5.1.7. FACTIBILIDAD	57
5.1.8. ESTRATEGIAS	58
5.1.9. ACTIVIDADES DE LA CAMPAÑA	61
5.1.10. CRONOGRAMA	61
CONCLUSIONES.....	63
RECOMENDACIONES	65
BIBLIOGRAFÍA.....	67
LA bibliografía está mal citada además no es correcto hacer un trabajo académico sin tener ni un libro en la bibliografía.....	¡Error! Marcador no definido.
ANEXOS.....	70
ANEXO A: CUESTIONARIO DE ENCUESTAS	70

ANEXO B: CUESTIONARIO DE FOCUS GROUP	74
ANEXO C: DIAGRAMA DE FLUJO DE APROBACIÓN DE UNA ACTIVIDAD ESPECÍFICA.....	76

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Árbol del problema	4
Figura 2. Muestra para poblaciones finitas	31
Figura 3. Pregunta sobre sexo del encuestado	32
Figura 4. Pregunta sobre edad.....	33
Figura 6. Pregunta sobre idiomas.....	35

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Preguntas y respuestas sobre Focus Group	45
Tabla 2. Estrategias y programas	58
Tabla 3. Objetivos	60

CAPITULO 1

INTRODUCCIÓN

1.1. ANTECEDENTES

En la actualidad el turismo se está convirtiendo en una actividad económica importante para el país. Por su enorme potencial se vislumbra la oportunidad de ser el principal motor de la economía del Ecuador, especialmente porque el sector petrolero, sobre el que depende gran parte de los ingresos ecuatorianos, se está debilitando debido a las caídas del precio del crudo. Por ello las diferentes entidades gubernamentales enfocan sus esfuerzos en mejorar la calidad de los servicios en la planta turística. Todo esto con la finalidad de promover las riquezas patrimoniales y naturales de las provincias que conforman el territorio ecuatoriano, centrándose en atraer a más turistas extranjeros y dinamizar la economía del país (Sistema de Información Cultural del Mercosur, 2014).

Esto lo ratifica la ministra de Turismo, Sandra Naranjo (2015), quien señaló lo siguiente: “El turismo se volvió una prioridad nacional. Todos los ministerios tienen

dentro de sus líneas estratégicas el turismo. Vemos los resultados, en llegadas el Ecuador creció tres veces más rápido que el promedio mundial y dos veces más rápido que en la región”.

El turismo se puede catalogar como una amplia rama que abarca diferentes ámbitos de la sociedad, muy ligada al crecimiento social, económico, político, cultural y natural de un espacio o territorio.

Un ejemplo de ello es la inclusión de las personas que poseen capacidades limitadas que en muchas ocasiones no solo son físicas, sino también barreras mentales.

La guianza turística es una actividad reconocida desde hace un poco más de 10 años en la Ley de Turismo del Ecuador (Congreso Nacional, 2002). Se ha desarrollado bajo lineamientos establecidos en el Reglamento General de Actividades Turísticas del año 2002, capítulo IV de los Guías de Turismo. Sin embargo, los lineamientos planteados no están acordes a la realidad del sector: no siempre ha contado con la infraestructura y preparación pertinentes para ejecutarla (Jaramillo, 2012). Además, la práctica adquirida en la etapa de estudio de la carrera de turismo de la ESPOL, no es suficiente para desarrollar competencias en este oficio.

La práctica pre-profesional, es uno de los elementos más importantes en el proceso de aprendizaje, ya que le permite al estudiante obtener la experiencia en el área antes de culminar su etapa académica, lo que le da un valor agregado al momento de optar por insertarse al mercado laboral de manera efectiva.

Una de las causas es que actualmente, los estudiantes de Licenciatura de Turismo no cuentan con un programa de prácticas laborales para demostrar el dominio de los conocimientos académicos adquiridos en clases, para desarrollarse profesionalmente como guías de turismo.

Otro de los inconvenientes que se presentan en este caso, son los requisitos para obtener el título, mediante una serie de requisitos que se detallan en las líneas inferiores.

1.2. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

La práctica pre profesional que se adquiere en la etapa de estudio de la carrera de turismo en la ESPOL, no es suficiente para desarrollar la competencia del guía de turismo. Y es que la demanda de preparación que exige el mercado actual para incorporarse al mundo laboral es bastante alta, y la experiencia termina siendo un valor agregado para quienes aún cursan sus niveles académicos.

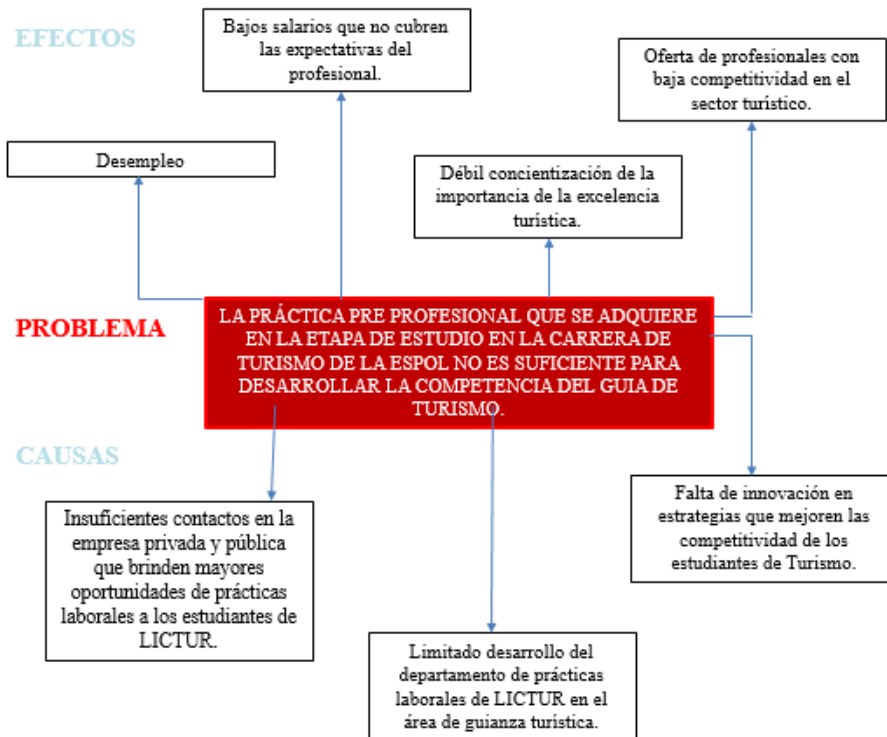


Figura 1. Árbol del problema

Elaborado por: Kathleen Albán y Karen Brito

Frente al desempleo, los bajos salarios, la falta de oportunidades para los estudiantes y egresados, se detecta la problemática mayor en la falta de práctica pre-profesional, que es esencial para lograr un buen desempeño en el área laboral y estrictamente del guía de turismo en la carrera de licenciatura de Turismo en la ESPOL.

1.3. OBJETIVO GENERAL

Diseñar un programa de voluntariado para fortalecer la calidad de la competencia laboral en la guianza turística dentro de la carrera de Turismo en la ESPOL.

1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar la situación actual de la competencia en guianza turística de los estudiantes de Licenciatura en Turismo de la ESPOL mediante herramientas de levantamiento de información.
- Determinar el desarrollo de la competencia de a través del FocusGroup al “+593 Guides Club” para identificar sus necesidades y conocer su experiencia en este ámbito del turismo.
- Diseñar propuestas acordes a las necesidades de los estudiantes de Licenciatura en Turismo, optimizando las prácticas pre profesionales para que cuenten con mejores oportunidades laborales a futuro.

1.5. JUSTIFICACIÓN

El presente proyecto ha sido planteado con la finalidad de brindarles mejores oportunidades de aprendizaje a los estudiantes de Licenciatura en Turismo de la Escuela Politécnica del Litoral en cuanto a la actividad de guianza turística.

Las campañas implementadas por el Gobierno y sus organismos competentes en las diferentes provincias del país en los últimos años han impulsado una mayor afluencia de extranjeros que desean conocer más de la cultura y riquezas naturales ecuatorianas. Lamentablemente en la actualidad hay escasa oferta de guías turísticos que manejen idiomas extranjeros y guías para personas con capacidades limitadas, específicamente sordomudos, lo cual no permite un desarrollo eficiente del turismo como lo están haciendo los países vecinos Perú y Colombia (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2013).

La idea es involucrar a los estudiantes de Licenciatura en Turismo de la ESPOC para que puedan aplicar sus conocimientos y enriquecer sus experiencias laborales mediante un programa de voluntariado de guianza en los puntos turísticos más relevantes de la ciudad. De esta manera se espera que el programa les ayude a adquirir seguridad y fluidez en la comunicación en otros idiomas, esto lo consiguen gracias a la obligatoriedad de los guías de aprenderse un guión para comunicarse con los grupos. Esto es muy importante para relacionarse con profesionales destacados en

el medio del turismo de Guayaquil, lo cual consecuentemente le abrirá mejores oportunidades profesionales a futuro.

Por lo antes expuesto, con el presente proyecto se desea impulsar y concienciar sobre la importancia de la profesionalización del turismo, debido a que el desarrollo de esa industria proveerá de grandes oportunidades laborales. Por esta razón mediante este proyecto se propone, de una forma didáctica e investigativa, un modelo de voluntariado de guianza. Éste involucrará a los estudiantes de Turismo para mejorar sus conocimientos, aptitudes y la capacidad de desenvolverse de forma fluida y segura con los turistas, especialmente dominando lenguas extranjeras y herramientas de comunicación. Para mejorar las falencias que posee el área turística, puntualizándolo en la guianza del país, debemos contar con profesionales altamente calificados y preparados que cubra las necesidades del mercado de conformidad con la exigencia de las normas y estándares internacionales.

1.6. ALCANCE

Este proceso investigativo inicia con la búsqueda de mejoras en el sistema de profesionalización de la guianza turística, con el objetivo de obtener la certificación indicada para desarrollar la actividad. En este mismo plano se busca mejorar las experiencias de los nuevos profesionales en este sector.

Este proyecto y su implementación tendrán resultados positivos en los graduados del área de Licenciatura de Turismo de la ESPOL y colateralmente al turismo en Ecuador. Además, este diseño da la cobertura específica para avalar la implementación de prácticas pre profesionales, la misma que tendrá su aplicación en los futuros egresados.

1.7. OBJETO DE ESTUDIO

1.7.1. CARRERA DE LICENCIATURA EN TURISMO DE LA ESPOL.

El objeto de este estudio es profundizar en los aspectos más relevantes que conciernen a la carrera de Turismo de la Escuela Superior Politécnica del Litoral, la misma que inicio como tal en el año de 1995, siendo considerada para aquel entonces como un paradigma, frente a las carreras de ingeniería y tecnologías que comúnmente se ofertaban con el afán de dar cobertura a la comunidad y a la demanda de servicios.

1.7.2. REQUERIMIENTOS DE LAS PASANTÍAS PRE PROFESIONALES SEGÚN LA LEY.

De acuerdo a la Ley Orgánica de Educación Superior(2000), sostiene que para obtener los títulos universitarios, “los estudiantes deberán prestar servicios a la

comunidad a través de prácticas o pasantías pre-profesionales en los campos de su especialidad, las cuales serán monitoreadas y supervisadas por los tutores asignados”.
(p.25)

Según el Reglamento de Prácticas Pre Profesionales de la ESPOL(ESPOL, 2015), indica que:

Artículo 1.- son actividades de carácter obligatorio, correspondientes al campo de formación de praxis profesional de todas sus carreras, mediante las cuales aplican los conocimientos y desarrollan destrezas y habilidades específicas para un adecuado desempeño de su futura profesión.

Artículo 2.- Como requisito previo a la obtención del título, los estudiantes deberán acreditar servicios a la comunidad mediante prácticas pre-profesionales, debidamente monitoreados, en los campos de su especialidad (p.24).

En cuanto a la articulación de las prácticas Pre Profesionales, se menciona que las mismas pueden ser realizadas mediante programas de vinculación institucional o por medio de Unidades Académicas, acreditadas para dicha actividad. Otra de las formas en que se pueden validar las Prácticas Pre Profesionales, es mediante proyectos de vinculación asociados a los programas, centros de atención gratuita y actividades específicas solicitadas

Para hacer efectivo el sistema de prácticas pre profesionales, hay que tomar en cuenta la clasificación que se detalla en el artículo 5 del reglamento de la ESPOL, la misma que está dividida en: ayudante de docencia, servicio comunitario,

empresariales y ayudante de investigación. Por otra parte en el artículo 6 de esta misma ley, se demanda un mínimo de 400 horas de prácticas, mostrando cierta ventaja para los estudiantes ya que las mismas pueden ser acumuladas durante el periodo de la carrera y en diversas áreas según la clasificación.

Para que este proceso sea valedero, es necesario que todas las instituciones, organismos, empresas u otros, suscriban un acuerdo por escrito, el cual puede ser convenio o carta de compromiso. A modo de protección para el estudiante y la entidad responsable, se establece el artículo 14, donde en caso de incumplimiento o de sobre carga de trabajo, se gestionará la suspensión de la práctica (ESPOL, 2015).

1.7.3. REGLAMENTO DE PASANTÍAS PRE PROFESIONALES DE LA CARRERA DE LICENCIATURA EN TURISMO DE LA ESPOL.

En la carrera de Licenciatura en Turismo se requiere realizar 1.000 horas de prácticas en empresas o instituciones relacionadas al Turismo para obtener el título, las mismas están distribuidas en tres áreas, las cuales se detallan a continuación:

1. Planificación Turística.
2. Operación Turística.
3. Administración Turística.

La Unidad de Vinculación con la Sociedad de la ESPOLUVS(2015) establece los lineamientos para la presentación de programas, proyectos, servicios y actividades específicas para el desarrollo de prácticas pre profesionales de los estudiantes.

Los lineamientos se basan en la normativa vigente: Ley de Educación Superior (LOES), Reglamento de la Ley, Reglamento de Régimen Académico (última modificación el 17 de diciembre de 2014), indicadores del Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CEAACES), para acreditación institucional y de carreras. Cada uno de los lineamientos aquí detallados son requisitos mínimos necesarios que el CEAACES solicitará para los procesos de evaluación, acreditación y aseguramiento de la calidad de la educación por carreras.(Unidad de Vinculación con la Sociedad de la ESPOL, 2015)

Los procesos descritos se encuentran estructurados para que a través de los responsables de vinculación con la sociedad de la unidad académica o carrera, docentes directores de proyectos y docentes tutores, puedan trabajar de manera ágil y secuencial en el desarrollo de programas, proyectos, servicios en centros de atención gratuita o actividades específicas, para la ejecución de prácticas pre profesionales de servicio comunitario y empresariales. Además, los programas, proyectos y actividades estarán sujetos a las normativas vigentes del país, tales como: La Constitución de la República del Ecuador (2008), Ley de Propiedad Intelectual (2006), Ley de Gestión Ambiental (2004), Ley del Anciano (2014 fecha de

actualización), y Código de la Niñez y la Adolescencia (2003), etc.(Unidad de Vinculación con la Sociedad de la ESPOL, 2015)

1.7.3.1. RESPONSABILIDADES DE LOS DOCENTES INVOLUCRADOS EN LAS PRÁCTICAS PRE PROFESIONALES.

1. DOCENTE COORDINADOR DE PRÁCTICAS PRE PROFESIONALES DE LA CARRERA (PRÁCTICAS PRE PROFESIONALES EMPRESARIALES):

El docente que se asigne para la coordinación de prácticas pre profesionales, deberá realizar las gestiones correspondientes en el sector empresarial, ya sean estas instituciones públicas o privadas, con las que deberá suscribir los respectivos convenios que avalan el desarrollo de las prácticas en dichos sectores. Además, tendrá la responsabilidad de promover y colaborar con el trabajo realizado por los docentes, para la identificación de necesidades que se hayan generado a nivel interno, para posteriormente diseñar las actividades y programas, que ayuden a suplir las necesidades detectadas en el proceso.

Dentro de las actividades que pudieran generarse en apoyo a la gestión, se establece la elaboración de un Plan de Prácticas Pre profesionales de tipo empresarial para la carrera, el mismo que será estructurado de manera anual y de acuerdo a la demanda de estudiantes existentes. Para aquello, la coordinación con las autoridades encargadas del área es primordial, ya que de ellos se derivan las asignaciones respectivas.

Durante el proceso de ejecución de las practicas pre profesionales, es importante que a la par se evalúen cada uno de los perfiles, con esta evaluación se identificará quienes se pueden insertar al sector empresarial, al mismo tiempo se revisarán los programas y se solicitará la aprobación respectiva de las autoridades competentes.

Posteriormente, se realiza el seguimiento de cada una de las actividades en proceso, para así formalizar el informe a las autoridades principales, detallando cada una de las etapas consumadas.

Toda la información que se obtenga en el transcurso de las prácticas pre profesionales será registrada de manera ordenada, en caso de ser requerida por los organismos de control, que en este caso podrían ser la Comisión de Vinculación con la comunidad, la Secretaría Técnica de Aseguramiento de la Calidad, SENPLADES, CEAACES, Consejo de Participación Ciudadana y Control Social (ESPOL, 2015).

1.7.4. GUÍAS DE TURISMO EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

Se considera como guías de turismo a los profesionales formados en instituciones educativas reconocidas. El Reglamento general de las actividades turísticas indica que las personas que realicen esta actividad a nivel profesional, deben adquirir la licencia que los habilite para desarrollarse en esta área, la misma que solo es concedida por el Ministerio de Turismo, quien, como entidad gubernamental, vela por los intereses del sector turístico(Asamblea Nacional, 2008, pág. 14).

Más adelante se incluye información acerca de los requisitos para obtener la mencionada licencia. Por el momento el Ministerio de Turismo impulsa una propuesta de reglamento con la cual busca delimitar los principios y criterios a los que deberán someterse los guías de turismo, así como regular el sector de Guianza turística en el territorio ecuatoriano. Ese documento, que se socializa en el país desde junio del 2015, destaca la distinción del guía local o nativo, que no está incluido en el Reglamento de las Actividades Turísticas. Se refiere a la Guianza turística en áreas protegidas, siendo posible que se lleve a cabo únicamente por los miembros de comunidades, pueblos, nacionalidades indígenas y comunas que habitan en esas zonas. También incluye la clasificación del guía nacional especializado para dos

campos: Patrimonio Turístico y Aventura. En la revisión de literatura se explica más profundamente los términos utilizados en esta sección.

De acuerdo al Plan Nacional del Buen Vivir, para el año 2030, el Ecuador exportará un 40% de servicios, en su mayor parte de alto valor agregado y con una participación relevante del turismo(Senplades, 2013). Para lograrlo, el gobierno estableció como políticas, promover el turismo como uno de los sectores principales para la atracción de inversión nacional y extranjera; y posicionar el turismo consciente y sustentable como concepto de vanguardia a nivel nacional e internacional, para asegurar la intervención estatal con el sector privado y popular, y desarrollar un turismo ético, responsable, sostenible e incluyente. Todo esto sería posible a través de la transformación de la matriz productiva(Senplades, 2013).

Según el reportaje de Toranzos (2012), existen más de 200 guías en la ciudad de Guayaquil, que requieren de una licencia profesional para poder ejercer las actividades turísticas; obligadas por el artículo 118 del Reglamento de Actividades Turísticas del Ministerio de Turismo. Este permiso sólo lo tienen aproximadamente 60 profesionales graduados en la Universidad de Guayaquil desde el 2010.

Para Carriel(2012), presidente de la Asociación de Profesionales de Turismo y Hotelería, la situación actual por la que atraviesa este sector no tiene relevancia significativa, si se lo analiza desde una perspectiva global donde indiscutiblemente se generan muchas más falencias en las que sí existe un verdadero problema, que afecta no solo a los profesionales del área sino también al sector en general. (pág. 2).

En lo que respecta a la cantidad de guías turísticos, Guayaquil tiene el mayor peso, ya que la oferta global en Ecuador se sitúa en el 50%, además a nivel nacional esta oferta se refleja en un 92%, estos datos se limitan a la zona 5, en la cual se encuentran asentadas las provincias de: Guayas, Los Ríos, Santa Elena y Bolívar (Paguay, 2012). En ese año, asegura el experto, se registraron 190 guías turísticos acreditados, de los cuales 89 de ellos son guías nativos, y 101 guías nacionales.

A nivel nacional, alrededor de 400 guías se vieron afectados por las exigencias a este oficio impuestas en el 2012. Existe un nivel ocupacional reducido en lo que respecta a guías turísticos, debido a que el costo del servicio es calificado por los turistas como excesivamente alto, sin embargo no se valora la calidad del trabajo que ofertan los servidores turísticos (Carrera, 2014).

Con este programa de voluntariado de prácticas de Guianza en turismo se quiere conocer la situación de los jóvenes universitarios y cuáles son las oportunidades que se les van presentando a lo largo de su formación académica para desarrollar sus competencias y habilidades adquiridas mediante el pensum de materias recibidas en las aulas de clases y si éstas son aplicadas de manera oportuna.

Asimismo, cómo se están involucrando en este sector a las personas con capacidades diferentes. La finalidad de este programa es que los futuros profesionales en turismo tengan las herramientas necesarias mientras se forman académicamente en la Universidad y cuenten con un departamento de prácticas estudiantiles que les permitan desarrollar sus diferentes habilidades y aptitudes en las diversas áreas que

posee el Turismo y adquieran la experiencia y madurez para desenvolverse eficazmente en el medio.

Por consiguiente las prácticas estudiantiles poseen un rol importantísimo y deben ser útiles en el momento de que los interesados en realizarlas encuentren opciones variadas, formativas, enriquecedoras y responsable hacia los demás. También para brindar sus conocimientos de manera íntegra y vayan desarrollándose en ellos la autoconfianza de que una vez terminada la etapa universitaria encontrarán un buen empleo.

CAPITULO 2

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. TURISMO

El turismo, es el conjunto de acciones que realiza una persona o grupos de personas en un lugar desconocido o poco frecuentado, por lo general es una actividad que se liga al sano esparcimiento (Vélez, 2012).

También se dice que el turismo es un fenómeno a gran escala, ya que involucra los sectores sociales, culturales y económicos, relacionándolos al movimiento de las personas en lugares fuera de su residencia (Organización Mundial del Turismo, 2008, pág. 2).

Actualmente el turismo se ha convertido en actor principal dentro del comercio internacional, su estadía en organizaciones y empresas ha logrado despuntar en los aspectos financieros ya que los ingresos económicos por dicha actividad van cada vez más en aumento, tanto así que los montos de ganancias ha igualado y a veces hasta superado a las exportaciones de petróleo que en Ecuador han sido la mayor fuente de ingresos, sin embargo este mismo auge lo introduce a un alto grado de competitividad

donde la oferta y la demanda dependen de los paquetes y promociones que se apliquen a los diferentes destinos (Martínez, 2012).

La expansión general del turismo en los países industrializados y desarrollados ha sido beneficiosa, en términos económicos y de empleo, para muchos sectores relacionados con el turismo, desde la construcción hasta la agricultura o las telecomunicaciones (Organización Mundial del Turismo, 2008, pág. 5).

El aprendizaje de la carrera de Guianza turística está orientada a fortalecer las habilidades del estudiante para adherirse a un proceso de comunicación efectiva, tanto oral como escrita y en el idioma español. Estas habilidades que generan valor dentro de la carrera están sujetas a una amplia educación, que ayude a comprender el impacto que genera esta carrera en los diferentes sectores, sociales, económicos y ambientales(Recuero, Blasco, & García, 2016).

Mediante el óptimo aprendizaje, el alumno fomentará la capacidad de liderar y emprender proyectos innovadores y beneficiosos para el sector. Entenderá a profundidad las áreas humanísticas como la ecología y biodiversidad ecuatoriana; cultural como la historia y patrimonio del Ecuador(ESPOL, 2015).

Guía turístico

Cuando se trata de definir lo que es realmente un guía turístico, es necesario conocer a profundidad en que se basa el desempeño del mismo.

El guía turístico se define como el profesional al cual se le encarga la responsabilidad de brindar orientación a una o un grupo de personas en un lugar determinado, su función se basa en mostrar los lugares tradicionales, poco comunes o de valor histórico para la localidad, dando breves reseñas del significado de los mismos(Olmos & García, Estructura del mercado turístico, 2011, pág. 44).

Los guías turísticos son las personas encargadas de informar, orientar y asistir, a los extranjeros que visitan un país determinado(Ilustrados, 2016, pág. 12).

Se considera que el guía tiene la responsabilidad de ofrecerle al turista total satisfacción en el proceso de su recorrido o sus excursiones, por lo tanto, debe precisar cada una de las funciones que se realizaran en el tiempo pactado(Sequer, 2015, pág. 23).

Funciones del guía de turismo.

Entre las funciones más destacadas Taguía(2011, págs. 12-16), anota las siguientes:

La coordinación de los servicios ofrecidos, así como establecer los lugares donde se realizarán los acercamientos con los turistas, también preparan la folletería explicativa para mantener informados a los turistas acerca de los lugares visitados, explican los circuitos y coordinan sus acciones y actividades con otros guías para velar por la comodidad de los turistas sin dejar de mencionar que son responsables de controlar las normas de seguridad.

Cualidades del guía

El guía turístico como cualquier otro profesional debe mantener ciertas cualidades para el óptimo desempeño del trabajo, entre las que destacan: tener conocimientos generales de cada una de las funciones que ejerce el guía turístico, para de esta manera operar de manera eficiente. Para hacer una correcta aplicación de funciones el guía debe conocer a profundidad la legislación turística, ya que en ella se exponen todos los lineamientos que rigen la actividad(Sarlo, 2014).

La economía es una de las áreas importantes a considerar dentro del servicio de Guianza turística, por ello es conveniente que el guía tenga conocimientos sobre las áreas generales de la economía. Mediante estos recursos el guía, fomenta la habilidad para orientar, informar y comunicar, de manera veraz y oportuna (Sequer, 2015, pág. 44).

2.2. TIPOS DE TURISMO

Hacer turismo puede significar realizar una inversión de tiempo a adquirir nuevos conocimientos, aprender sobre otras culturas y vincularse con elementos desconocidos. Desde otra perspectiva, selecciona cinco tipos, los cuales están orientados a suplir alguna necesidad específica; entre ellos se anotan los siguientes:

- Convencional
- Afinidad
- Especializado
- Cultural
- Tradicional
- Aventura

Turismo convencional.- se encuentran establecidas ciertas características que permiten su clasificación; entre ellas: de descanso, sol y playa, deportivo, tradicional, de aventura y termal.

Turismo de descanso. -llamado también de sol y playa. Por lo general este tipo de turismo es considerado a gran escala, ya que los resultados del mismo obedecen a los efectos de la oferta y la demanda.

Dentro del grado de afinidad se acentúan: el turismo científico, negocios, incentivos, familiarización, congresos, convenciones y gestión. Este tipo de turismo se direcciona para aquellas personas cuyas preferencias son ampliar su intelecto.

En el *turismo especializado.*- existe cierta limitación a lo deportivo, realizando actividades fuera de lo común, sin ningún grado de complejidad, por lo que se ejecutan en lugares ecológicos.

Por otra parte el *turismo Cultural*.- como su nombre indica se basa en historia, tradiciones, arquitectura, exposiciones, monumentos, entre otros atractivos. La mayor parte de las personas que realizan esta actividad de una u otra forma se interesan por los detalles de los lugares que visitan, tomando ciertos conceptos para adaptarlos posteriormente a su sistema de vida.

El turismo tradicional.-recoge ciertas características de lo religioso, acontecimientos singulares, literarios, gastronómico, shopping, festivos etc. Entre los objetivos que persigue un turista tradicional están; el ponerse en contacto con otras culturas, compartir experiencias y consumir productos diferentes.

Turismo de aventura, en el que están inmersos los deportes de montaña, el cual se basa en deportes rurales tales como escalar; el fluvial que se realiza con implementos apropiados para el agua. En este tipo de turismo existe un alto grado de complejidad, por consiguiente antes de su ejecución se deben establecer parámetros de seguridad que (Rodríguez, 2011, pág. 45)

Olmos & García(2011), sostienen otro tipo de clasificación, en la que se encuentran los siguientes:

- Turismo urbano
- Turismo monumental
- Turismo natural
- Ecoturismo

- Agroturismo

Turismo urbano: el turismo urbano es el más extenso en la actualidad, quienes realizan este tipo de actividades tienen un alto nivel cultural combinado con un gran poder adquisitivo. Este tipo de turismo se establece con el propósito de ampliar la oferta en el mercado, sosteniendo un abanico de propuestas que ayudan a consolidar la visión tradicional.

Turismo monumental: se limita al rescate de la historia de los pueblos con la exclusividad de presentar elementos netamente. Entre los monumentos más famosos se encuentran: la torre Eiffel de Francia, la Sagrada Familia de España, el coliseo Romano de Italia, entre otros.

Turismo natural: es aquel que se caracteriza por la organización de los individuos, con la particularidad que comparten los mismos gustos en cuanto a las actividades, ya que este tipo de turismo se basa en apreciar la naturaleza (acuarios, selvas, montañas).

Ecoturismo: es una de las actividades que mayor despunte ha tenido durante los últimos años, debido a que el contacto directo que se tiene con la flora y fauna en diversas zonas.

Aunque la clasificación del turismo es variada, la mayor parte de los autores excluyen el agroturismo como parte de la misma. Este tipo de turismo se desarrolla en las zonas menos frecuentadas, tales como recintos y caseríos que se encuentran apartados de las zonas centrales. Por lo general los turistas disfrutan de esta actividad ya que les

permite observar de cerca la elaboración de ciertos productos; como por ejemplo, la fabricación de la panela (Rivas, 2012, pág. 22).

2.3. GUIANZA TURÍSTICA EN ECUADOR

La Guianza turística es una de las actividades que se encuentran ligadas al turismo y que legalmente se sustentan en el Art. 5 de la Ley de Turismo del Ecuador (Congreso Nacional, 2002, pág. 12).

Según el reglamento general las actividades relacionadas al turismo que se detalla en el Art. 118, son declarados y aceptados como guías turísticos profesionales, aquellas personas que se hayan sometido a una formación legal y debida, donde hayan adquirido conocimiento exacto sobre cada una de áreas a desempeñarse. Dicha preparación deberá ser establecida en instituciones educativas calificadas y facultadas para la actividad.

El Ministerio de Turismo(2015), detalla cada uno de los requisitos a cumplir, para poder adquirir la licencia que los habilite al pleno ejercicio de las actividades turísticas, entre los que se anotan:

- a) Solicitud escrita al Ministerio de Turismo, con dos fotografías tamaño carnet;
- b) Copia certificada del título profesional de guía de turismo otorgado por el SENESCYT y un certificado de suficiencia en los siguientes idiomas inglés, francés, alemán, japonés, ruso o italiano. La formación profesional de guías de turismo, debe ser mínimo de dos años y deberá ser otorgada por las instituciones

educativas reconocidas por el Ministerio de Turismo, Educación y Cultura y el Consejo Nacional de Educación Superior;

c) Acreditar la nacionalidad ecuatoriana y en el caso de extranjeros, deberán presentar la autorización laboral correspondiente.

Esta ley además clasifica esta actividad en tres categorías, basándose en el ámbito geográfico del ejercicio profesional: Guía nacional, Guía especializado y Guía nativo.

El guía nacional, dentro de sus requisitos principales consta que debe estar acreditado con título de tercer nivel, lo cual lo autoriza para desplazarse por todo el territorio nacional; el guía especializado, es quien ha limitado su preparación a un tema específico lo cual garantiza su trabajo. Su categoría lo habilita para desarrollar su trabajo en zonas más amplias como parques nacionales, montaña, selva, cavernas, etc.

Mientras que el guía nativo, es quien por pertenecer a una etnia en particular y poseer los conocimientos exactos en base a la experiencia propia, está facultado para ejercer dicha actividad. Ninguna persona podrá obtener la categoría de guía especializado si, anteriormente, no ha obtenido su licencia como guía nacional. Los guías, que laboran de forma estable, obtienen actualizaciones periódicas certificadas, y para ello deberán cumplir con el requisito básico que es, hablar al menos un idioma diferente al español, y usar correctamente el uniforme señalado por la autoridad competente. Dentro de este reglamento se establecen ciertas funciones o roles que debe cumplir el guía turístico, entre ellas se anotan el cuidado que deben tener por la integridad física

de los turistas, esto significa que los guías deberán informarse constantemente sobre las zonas de riesgo, o sucesos inesperados que hayan afectado alguna localidad para así, re direccionar la ruta y garantizar la seguridad de los turistas. Dentro de este reglamento y como parte de responsabilidad tanto del guía como del turista se establece respetar los tiempos establecidos para el recorrido, de esa manera evitar inconvenientes al momento de retornar. Por ello se determina como obligación del guía, laborar bajo la ética, responsabilidad y puntualidad (Congreso Nacional, 2002).

Sin embargo Harris & Hutchison(2011), consideran que para este tipo de recorridos, es necesario que el equipo turístico, vaya acompañado por un guía local, ya que posee amplios conocimientos en el área y puede dar información más específica sobre la flora y fauna de los sectores.

Como valor agregado el guía ofrecer un servicio de calidad al turista, está en la obligación ética de comunicar al Ministerio de Turismo, sobre las irregularidades que se presenten en dichos recorridos, como por ejemplo: daños a la infraestructura, maltrato psicológico, racial entre otros.

Quienes están relacionados al servicio turístico, deberán tener claros conocimientos en cuanto a los lugares que existen en la localidad y lo que representan históricamente, además de mantener un trato amable y respetuoso con los turistas, ya que de ellos depende que la estadía del cliente sea placentera (Ministerio de Turismo, 2015, pág. 24).

En cuanto al guía turístico, la Ley de Turismo establece varios derechos entre ellos: desarrollar las actividades de Guianza para agencias de viaje, dentro del mismo se exige una remuneración justa y trato igualitario. Además responsabiliza a la agencia que contrata este tipo de personal, a que realicen capacitaciones constantemente al personal como método de prevención de riesgos y para mejorar la atención a los turistas (Ministerio de Turismo, 2014).

La capacitación es uno de los puntos más importantes, ya que un guía debe tener muy claro cada detalle de la zona donde estará dirigiendo turistas, además parte de la responsabilidad del guía es satisfacer las necesidades del cliente, cosa que solo se logra con un amplio conocimiento en todos los aspectos (Soto, 2012, pág. 44)

Se considera además que es un verdadero desafío para el sector en general, mantener una capacitación constante en todas las áreas, con la finalidad de optimizar las técnicas y procedimientos de atención al cliente (Leiva, 2009, pág. 13).

Así como la ley establece derechos y obligaciones, destaca algunas prohibiciones para los guías turísticos, las cuales según el Ministerio de Turismo (Ministerio de Turismo, 2014, pág. 16) son:

- Organizar recorridos de manera inesperada
- Abandonar al cliente total o parcialmente
- Solicitar algún rubro adicional
- Realizar el recorrido sin la credencial oficial

En el caso de que el guía incurra en cualquiera de las prohibiciones antes especificadas, será sometido a sanción, la cual puede ser: suspensión temporal de la licencia o retiro definitivo de la misma.

CAPITULO 3

METODOLOGÍA

3.1. DISEÑO METODOLÓGICO

- a) **Encuestas a estudiantes de la carrera de Turismo de la ESPOL.** - permitirá determinar cuáles son sus debilidades e intereses académicos. Conoceremos qué requieren los estudiantes para que así la universidad pueda brindarles más oportunidades para desarrollar sus habilidades y competencias. El universo de personas está dado por 435 estudiantes registrados en la carrera de Turismo en la ESPOL. Error muestral 5%, Valor de confianza 1,96. Muestra 204 estudiantes a encuestar.

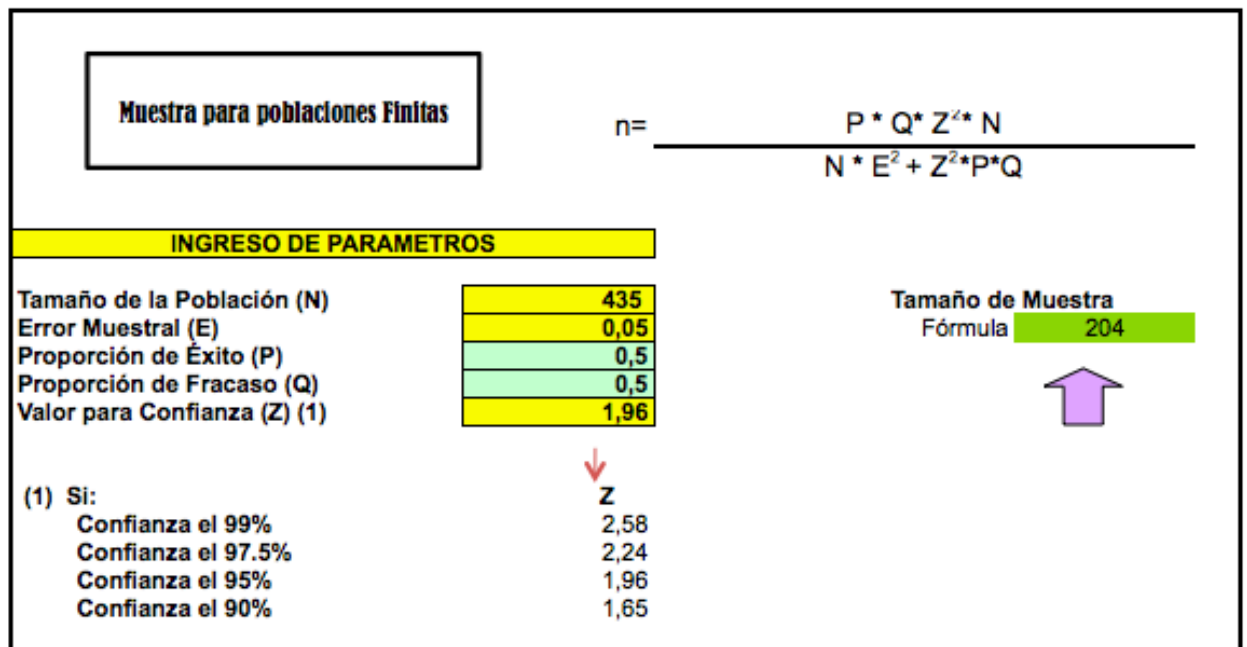


Figura 2. Muestra para poblaciones finitas

b) **FocusGroup.**- Es una técnica cualitativa ampliamente utilizada para estudios en ámbitos sociales y comerciales. Para utilizar esta técnica se reunió a seis personas pertenecientes al Club de Guías “+593 Guides Club”, involucrados en el área de guianza turística. Se realizaron preguntas abiertas relacionadas al tema y se registró en audio las respuestas de los participantes.

CAPÍTULO 4

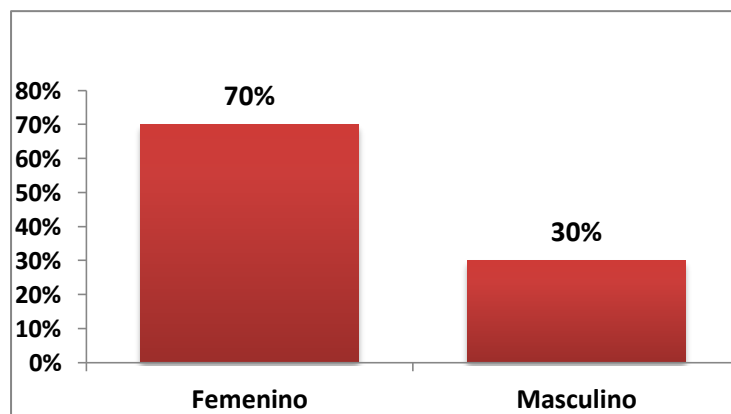
ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS DE ENCUESTAS

De las encuestas realizadas a 120 estudiantes de la carrera de Licenciatura en Turismo de la ESPOL el 12 de enero del 2016, se obtuvieron los siguientes resultados:

Sexo del encuestado:

Figura 3. Pregunta sobre sexo del encuestado



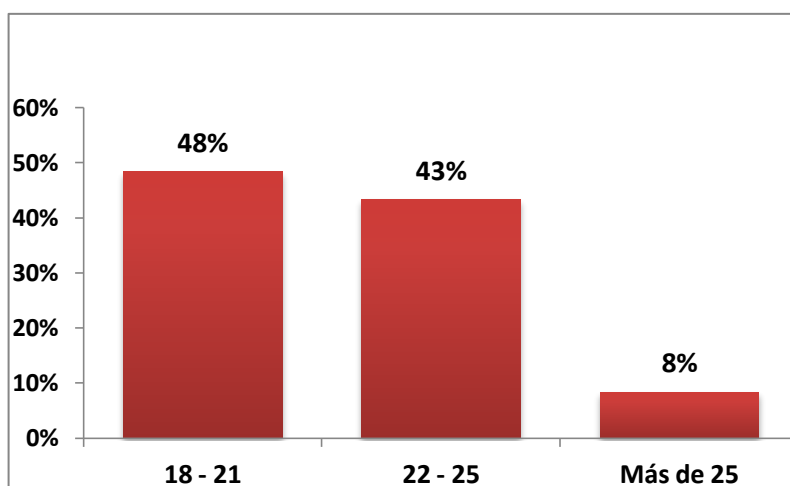
DETALLE	DATOS	PORCENTAJE
Femenino	143	70%
Masculino	61	30%
TOTAL	204	100%

Fuente: Encuestas. Elaborado por: Kathleen Albán y Karen Brito.

Respecto al género de los estudiantes, alrededor de la tercera parte de los encuestados respondió masculino. Por lo tanto, se podría inferir que el resto de las respuestas están influenciadas por las visiones en las que pueda incurrir el público femenino, que corresponde a las dos terceras partes de los encuestados. El muestreo fue aleatorio y responde a la realidad en la carrera de turismo, donde hay inscritos un mayor número de estudiantes de sexo femenino.

Edad:

Figura 4. Pregunta sobre edad



DETALLE	DATOS	PORCENTAJE
18 – 21	99	48%
22 – 25	88	43%
Más de 25	17	8%
TOTAL	204	100%

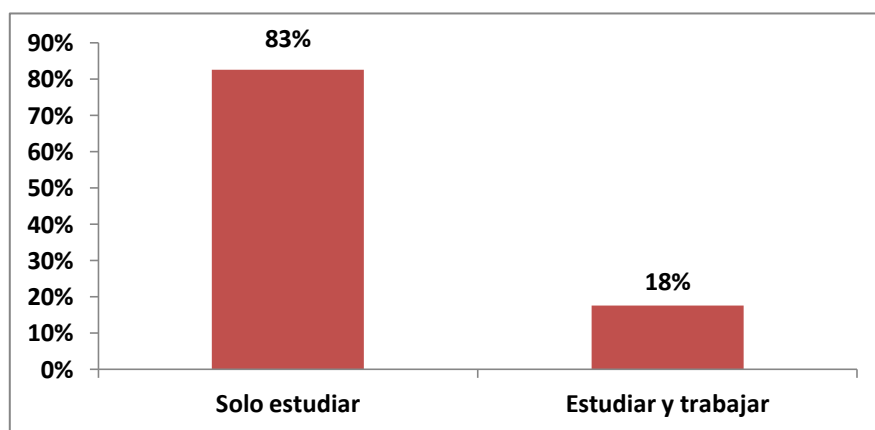
Fuente: Encuestas.

Elaborado por: Kathleen Albán y Karen Brito.

Al analizar las edades de los estudiantes, se observó que casi la mitad de los interrogados se encuentra en un grupo de edad de 18 a 21 años, mientras que el 43% de la muestra en cambio corresponden a estudiantes de 22 a 25 años. En total, alrededor del 90% de la muestra son menores de 25 años, que no necesariamente trabajan y estudian al mismo tiempo. Probablemente en este grupo hay mayor disponibilidad de tiempo para ejecutar el programa de voluntariado en la formación de guías turísticos. Por otro lado, apenas un poco menos de la décima parte son mayores de 25 años.

1. ¿A qué te dedicas actualmente?

Figura 5. Pregunta sobre ocupación



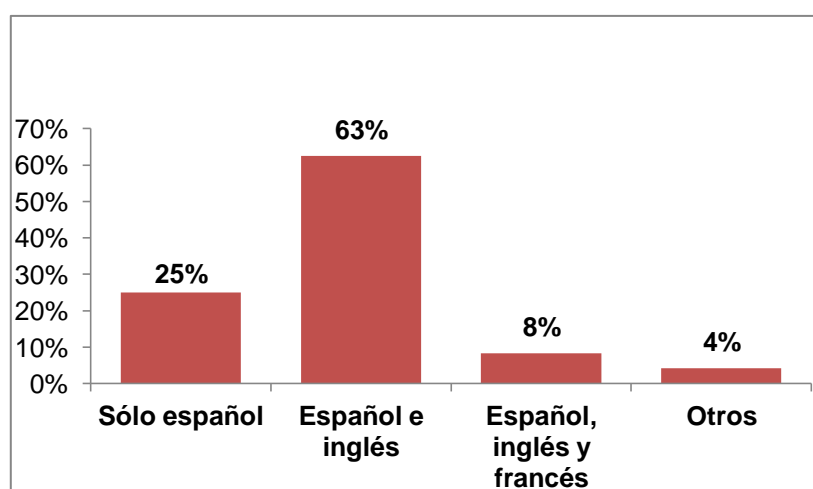
DETALLE	DATOS	PORCENTAJE
Solo estudiar	168	83%
Estudiar y trabajar	36	18%
TOTAL	204	100%

Fuente: Encuestas.

Elaborado por: Kathleen Albán y Karen Brito.

En la pregunta anterior, se presumía que la mayoría de los encuestados posiblemente no estudian y trabajan al mismo tiempo. En efecto, es así, puesto que apenas una quinta parte de la muestra afirmó que estudia y trabaja durante el día.

2. ¿Qué idiomas hablas o entiendes?



DETALLE	DATOS	PORCENTAJE
Sólo español	51	25%
Español e inglés	128	63%
Español, inglés y francés	17	8%
Otros	9	4%
TOTAL	204	100%

Figura 5. Pregunta sobre idiomas

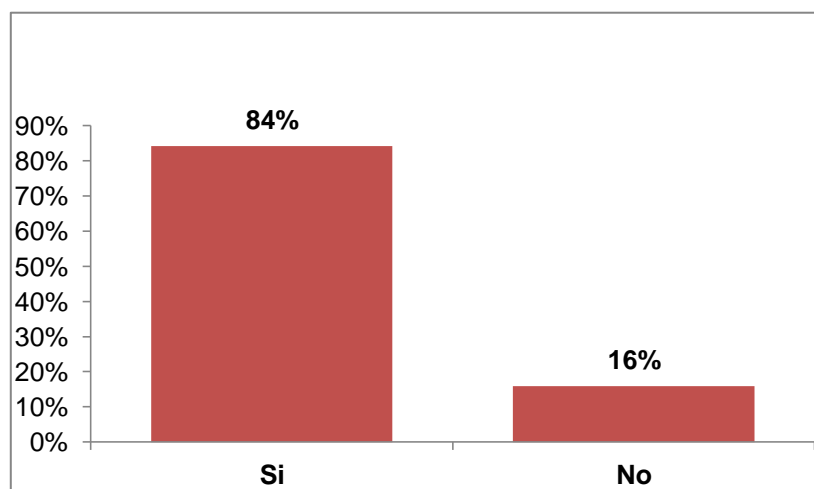
Fuente: Encuestas. Elaborado por: Kathleen Albán y Karen Brito.

En promedio, el 60% de los estudiantes hablan y comprenden los idiomas español e inglés. La cuarta parte, un porcentaje significativo, reveló que solo hablan español. Apenas menos de la décima parte de la muestra maneja tres idiomas. Esto es

necesario que se conozca dado que la herramienta de trabajo más importante para los guías turísticos es la comunicación, además de sus conocimientos. Se puede interpretar que la mayoría los estudiantes de LICTUR podrían desenvolverse frente a un público extranjero, mientras que existe un gran porcentaje de estudiantes que necesitan oportunidades que les ayuden a aprender o reforzar su fluidez verbal en el idioma inglés.

2. ¿Has cursado la materia de “Tour Guiding and Interpretation”?

Figura 7. Preguntasobre Tour Guiding and Interpretation



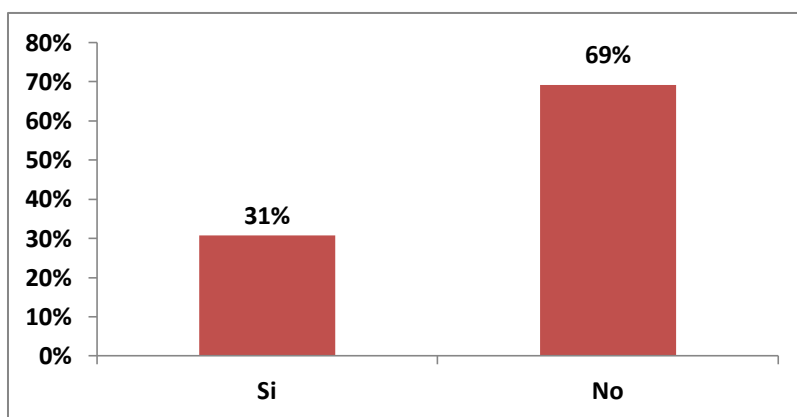
DETALLE	DATOS	PORCENTAJE
Si	172	84%
No	32	16%
TOTAL	204	100%

Fuente: Encuestas.

Elaborado por: Kathleen Albán y Karen Brito.

Menos de la quinta parte de los estudiantes encuestados señaló que no domina la materia Tour Guiding and Interpretation. Este curso consiste en desarrollar las destrezas para facilitar la convivencia de los turistas con las culturas, comunidades y pueblos que son parte de su visita. El rol de esta materia es importante pues prepara guías más sensibles con su entorno y por tanto, genera una empatía con los viajeros, lo cual a su vez facilita el entendimiento, identificación y respeto hacia los lugares que recorre. Es importante conocer también la opinión de quienes no han cursado esta materia para saber su interés en las prácticas de Guianza turística.

3. ¿Consideras que las prácticas laborales que ofrece el departamento de prácticas de tu carrera te ayuda a reforzar los conocimientos adquiridos en clases?



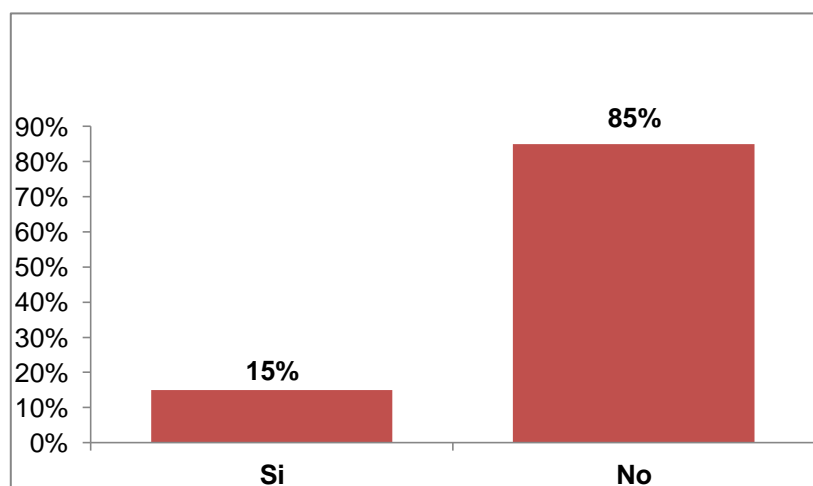
DETALLE	DATOS	PORCENTAJE
Si	63	31%
No	141	69%
TOTAL	204	100%

Fuente: Encuestas. Elaborado por: Kathleen Albán y Karen Brito.

En cuanto a las oportunidades que brinda el Departamento de Prácticas de LICTUR para aplicar los conocimientos adquiridos en clases, un poco más de las dos terceras partes de los estudiantes consideran que no son suficientes para su desarrollo profesional. El resto indicó que está de acuerdo con el manejo de las prácticas en los últimos años. Esta respuesta no es concluyente, sin embargo, la intención es conocer el pensamiento del estudiante sobre este tema.

6. ¿Has realizado Guianza profesionalmente?

Figura 9. Pregunta sobre Guianza



DETALLE	DATOS	PORCENTAJE
Si	31	15%
No	173	85%
TOTAL	204	100%

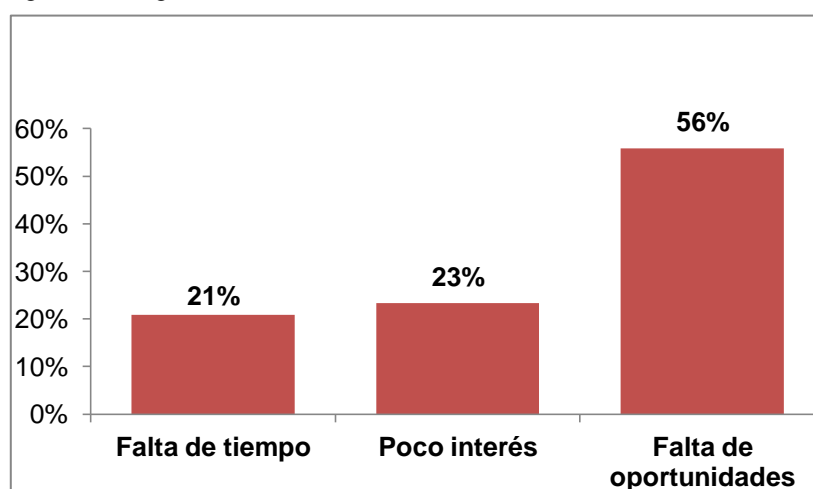
Fuente: Encuestas. Elaborado por: Kathleen Albán y Karen Brito.

Un poco menos de la quinta parte de los estudiantes de LICTUR reconocieron haber obtenido experiencia en la Guianza turística profesional. La mayoría de estudiantes

no han realizado Guianza turística, casi el 90% y responde al objeto de estudio y a los problemas detectados en el departamento de prácticas laborales de la carrera de turismo.

7. ¿Por qué no has realizado Guianza?

Figura 10. Pregunta sobre motivos de no realizar Guianza



DETALLE	DATOS	PORCENTAJE
Falta de tiempo	43	21%
Poco interés	48	23%
Falta de oportunidades	114	56%
TOTAL	204	100%

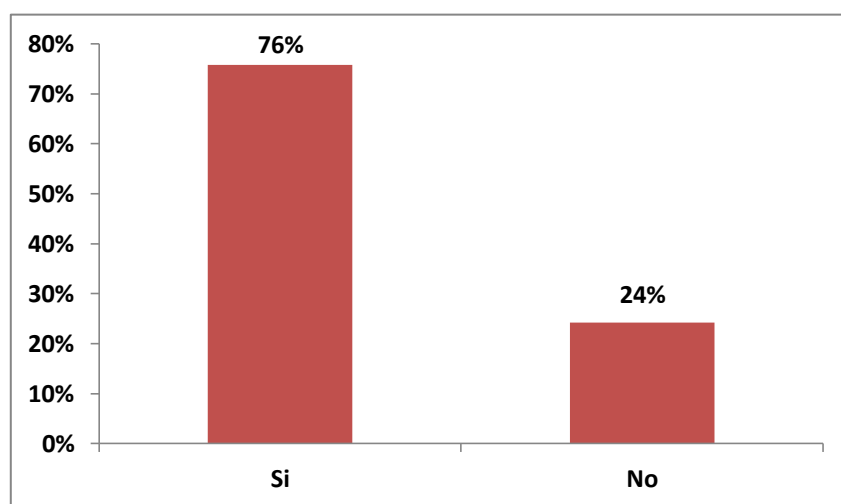
Fuente: Encuestas. Elaborado por: Kathleen Albán y Karen Brito.

Un poco más de los estudiantes de la muestra argumentó que no han realizado Guianza turística porque consideran que no existen oportunidades para hacerlo. Se manejan algunas posibilidades referentes a la falta de oportunidades: no cuentan con el permiso requerido por el Ministerio de Turismo, el cual los habilita luego de cierto tiempo de estudio (más otros requisitos). También porque desconocen cuáles

operadoras de turismo requieren este tipo de servicio o seguramente las contrataciones en este sector son bajas. Lo cierto es que una quinta parte no muestra interés en el tema, mientras que otros estudiantes, en similar proporción, no cuentan con el tiempo para ejercer esta labor. La falta de tiempo afectaría el programa de voluntariado de guías turísticos, si es que están interesados en este oficio.

8. ¿Si se implementara un programa de voluntariado de guianza turística (sin fines de lucro) en tu carrera, participarías?

Figura 11. Pregunta sobre aceptación del programa



DETALLE	DATOS	PORCENTAJE
Si	155	76%
No	49	24%
TOTAL	204	100%

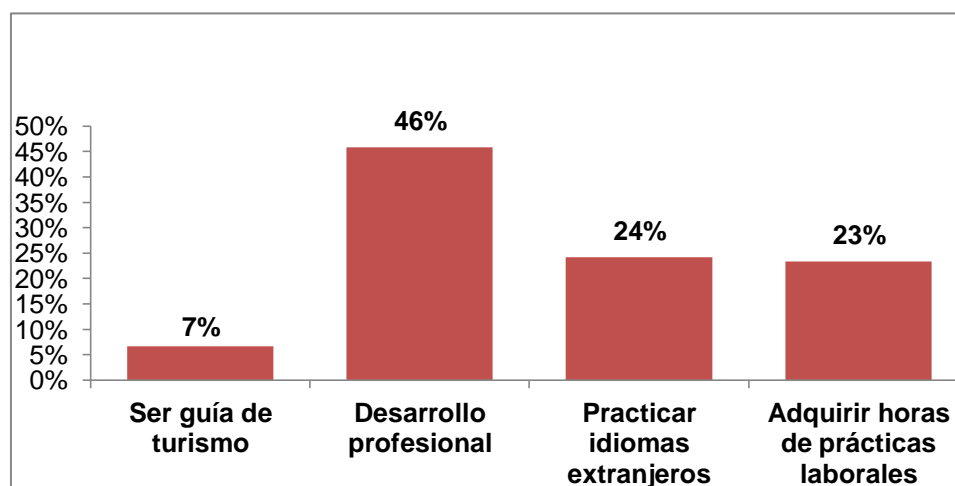
Fuente: Encuestas.

Elaborado por: Kathleen Albán y Karen Brito

Las tres cuartas partes de los estudiantes de LICTUR afirman que participarían en un programa de voluntariado de Guianza Turística sin fines de lucro. Realizarla ayudaría como una primera experiencia laboral para sus hojas de vida, para empezar a adquirir experiencia profesional o para empezar a construir una carrera en torno a esta labor. En tanto que el resto de los estudiantes indica que no están interesados en la Guianza turística.

9. ¿Cuál es motivo por el cual participarías?

Figura 12. Pregunta sobre motivo de participación



DETALLE	DATOS	PORCENTAJE
Ser guía de turismo	14	7%
Desarrollo profesional	94	46%
Practicar idiomas extranjeros	49	24%
Adquirir horas de prácticas laborales	48	23%
TOTAL	204	100%

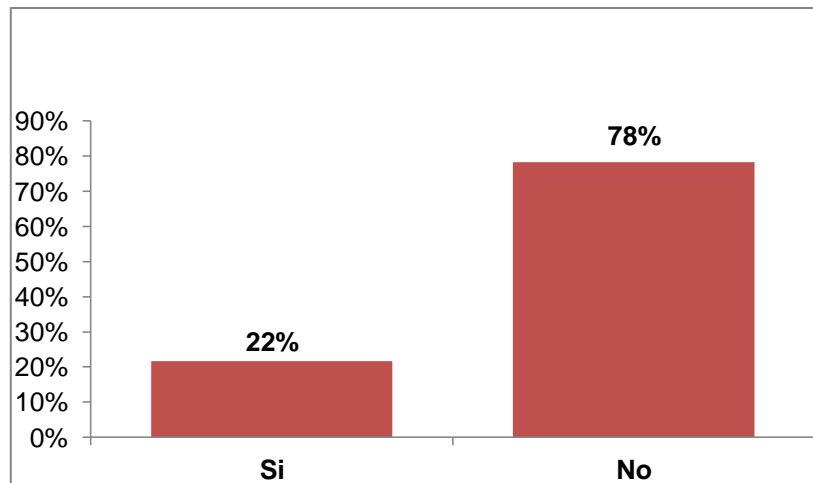
Fuente: Encuestas.

Elaborado por: Kathleen Albán y Karen Brito.

Como se pudo observar en la pregunta anterior, la mayoría de los estudiantes interesados en el programa de voluntariado de guianza turística afirman que participarían en el mismo porque consideran que es una gran oportunidad de desarrollo profesional, tanto por adquirir experiencia como el conocer y relacionarse con profesionales destacados en la industria turística, así como también, completar las horas de prácticas laborales que exige la carrera para obtener el título de Licenciado en Turismo. Un poco menos de la décima parte contestó que lo hace para ser guía de turismo.

10. ¿Sabes comunicarte mediante el lenguaje de señas?

Figura 13. Pregunta sobre conocimiento de lenguaje de señas



DETALLE	DATOS	PORCENTAJE
Si	44	22%
No	160	78%
TOTAL	204	100%

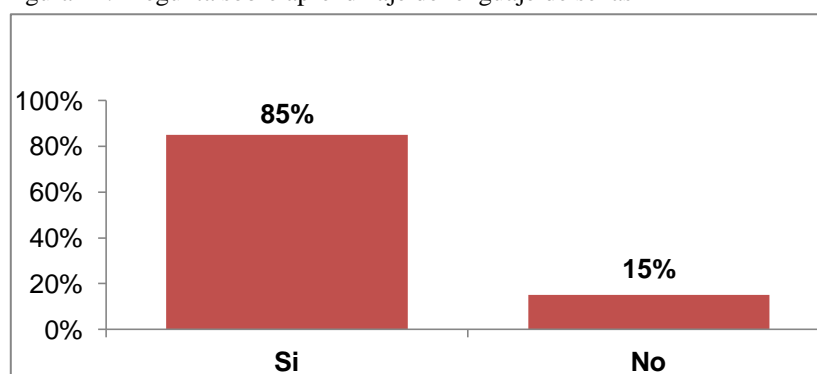
Fuente: Encuestas.

Elaborado por: Kathleen Albán y Karen Brito

Más de las tres cuartas partes de los estudiantes de LICTUR interesados en el programa de Guianza turística voluntario comentaron que no manejan una comunicación mediante el lenguaje de señas. Es importante reconocer que las Guianza en este tipo de lenguaje se realizarán únicamente en idioma español. Esto es una oportunidad para generar un programa de capacitación de comunicación para personas sordomudas dentro del voluntariado de Guianza turística. De esta forma el guía se vincula con individuos de capacidades diferentes. Al mismo tiempo es un valor agregado para el guía, siendo su servicio más completo con lo cual podrá manejar grupos con diferentes habilidades para comunicarse.

11. ¿Te gustaría aprender el lenguaje de señas de manera gratuita y tener la capacidad de manejar grupos de personas sordomudas?

Figura 14. Pregunta sobre aprendizaje de lenguaje de señas



DETALLE	DATOS	PORCENTAJE
Si	173	85%
No	31	15%
TOTAL	204	100%

Fuente: Encuestas.

Elaborado por: Kathleen Albán y Karen Brito.

En vista de que la mayoría de los estudiantes encuestados afirmaron que no manejan el lenguaje de señas, ellos están de acuerdo en aprender este tipo de comunicación de forma gratuita, especialmente para poder manejar grupos con personas sordomudas. Su labor sería muy solicitada dado que actualmente no se conoce de guías que trabajen de esta manera. Igualmente abre el abanico a los viajeros sordomudos que por esta deficiencia no puedan disfrutar de los paseos guiados.

4.2. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS DE FOCUS

GROUP

Se realizó una entrevista al Club de Guías de la Carrera de Licenciatura en Turismo de la Escuela Superior Politécnica del Litoral, llamado +593 Guides Club, para conocer sus experiencias, necesidades y expectativas de esta actividad y de la facultad. A través de esta herramienta se conoció que el propósito de este grupo es aprender a manejar grupos numerosos de personas de diferentes orígenes. Esto es fundamental no solo para el oficio de guías turísticos, sino en sí para todas las actividades turísticas porque esta industria depende del debido trato hacia los viajeros. El Club +593 Guides se encarga de realizar guías turísticas voluntarias en Guayaquil, atendiendo a propuestas canalizadas por medio de una tutora, quien se preocupa de que los voluntarios obtengan alimentación y movilización como reconocimiento a su servicio que no es remunerado. Estas guías mayormente han

surgido por solicitud de la Prefectura del Guayas, Ministerio de Turismo o a través de la ESPOL. Actualmente, se promocionan a través de redes sociales, donde pueden llegar no solo al público local sino al turista extranjero que en ocasiones recolecta información previa sobre el lugar que va a visitar.

El grupo explica que puede ofrecer guianza en español e inglés, pero no conocen el lenguaje de señas, por lo cual no pueden atender a viajeros sordomudos. Esta situación se agrava porque, a su criterio, no existe suficiente difusión de esta actividad ni acerca de las capacitaciones que se generan en este sector.

Tabla 1. Preguntas y respuestas sobre FocusGroup

PREGUNTAS Y RESPUESTA FOCUS GROUP		
" +593 GUIDES CLUB "		
1	¿EN QUE AÑO INICIO SUS ACTIVIDADES EL CLUB DE GUIAS?	E1. Inició sus actividades en al año 2013 y su mentor fue el Prof. Jose Luis Proaño quien es un profesional muy bien relacionado en el sector turístico además de impartir clases en LICTUR.
2	¿QUÉ LES MOTIVÓ A FORMAR ESTE GRUPO?	E1. Empezó para que los jóvenes estudiantes de Licenciatura en Turismo pudieran lidiar con diversas situaciones que se podrían presentar en el manejo de grupos de personas, ya sea público local, nacional o extranjero.
3	¿CUÁNTAS GUIANZAS REALIZAN AL MES?	E1. No manejan un cronograma de guianza mensual por cumplir, atienden propuestas que les llega a la Universidad y su tutora guía es la Msc. Pamela Tipán, quien es la persona

		que vela por los intereses del club para que de esta manera las actividades se llevan a cabo de manera eficiente y a su vez obtengan el reconocimiento del grupo en cuanto a alimentación y movilización.
4	¿CÓMO SE PROMOCIA AL CLUB DE GUÍAS?	<p>E1. ha sido auto gestionado por el mismo Club y por los profesores de la Carrera que los han sugerido a instituciones públicas y privadas que han requerido de su servicio de guianza.</p> <p>E2. Por medio de redes sociales con fotografías tomadas por los estudiantes y sus compañeros, cuenta con Facebook e Instagram.</p>
5	¿CUÁNTOS IDIOMAS HABLAS?	<p>E1. Español e inglés</p> <p>E2. Español</p> <p>E3. Español</p> <p>E4. Español e inglés</p> <p>E5. Español</p>
6	¿RECIBEN CAPACITACIONES EXTERNAS A LA INSTRUCCIÓN ACADÉMICA QUE SE IMPARTE EN LA ESPOL?	<p>E1. No</p> <p>E2. Sólo en una ocasión participaron en una Convención de Turismo que se realizó en la ciudad de Baños, la misma que fue financiada en parte por una donación que les brindaron los estudiantes de la Universidad de Zamorano como agradecimiento por una guianza turística.</p>
7	¿DÓNDE REALIZAN LAS GUIANZAS TURÍSTICAS?	<p>E1. Se realizan solamente dentro de la ciudad de Guayaquil ya que, por no ser un grupo legalmente constituido, no cuentan con los permisos pertinentes para guiar en otras partes del país.</p>
8	¿LOS ESTUDIANTES DE LICITUR HAN MOSTRADO INTERÉS EN	<p>E2. No hay difusión suficiente.</p>

	PERTENECER AL CLUB DE GUIAS?	
9	¿SABEN COMUNICARSE MEDIANTE EL LENGUAJE DE SEÑAS?	E1, E2, E3, E4, E5: NO
10	¿SE CONSIDERAN EN CAPACIDAD DE MANEJAR A PERSONAS CON CAPACIDADES LIMITADAS EN SUS GUIANZAS?	E1, E2, E3, E4, E5: NO
11	¿ESTARÍAN INTERESADOS EN APRENDER A COMUNICARSE MEDIANTE EL CLUB DE GUIAS?	E1, E2, E3, E4, E5: SI
12	¿LAS GUIANZAS QUE REALIZAN TIENEN ALGÚN COSTO?	E1, E2, E3, E4, E5: No
13	¿CUÁL ES LA DEMANDA DE TURISTAS QUE MÁS ATIENDEN?	<p>E1. En algunas ocasiones eran personas locales y en otras ocasiones grupos de extranjeros. Los que teníamos más tiempo en el grupo realizamos una vez guianza para la Prefectura del Guayas.</p> <p>E2. No tengo mucho tiempo perteneciendo al club de Guías ya que hace dos meses se abrieron las inscripciones, mi única guianza ha sido en el Campus para los jóvenes que recién ingresan.</p>
14	¿CUÁLES HAN SIDO LOS COMENTARIOS DE LOS TURISTAS DESPUÉS DEL SERVICIO?	<p>E1. Se sienten satisfechos con el servicio y la logística ofrecida mientras dura el recorrido. Podría decir que se crea una conexión con el turista, que les da la confianza para realizar sus preguntas y en algunas ocasiones nos piden que les enseñemos español.</p> <p>E2. Las personas se sienten a gusto y cómodas con el servicio recibido.</p>

15	<p>¿HAN RECIBIDO APOYO POR PARTE DE LA UNIVERSIDAD O PROFESORES?</p>	<p>E1. La motivación ha surgido del profesor José Luis Proaño que ya no labora aquí, y Actualmente la profesora Tipán quien nos indica que es ahora el cosechar experiencias que vayan puliendo nuestras habilidades para en un futuro desenvolvernos de manera eficiente y disciplinada. En cuanto a la Universidad estamos estableciendo estatutos para que nos reconozcan como grupo.</p>
16	<p>¿LAS GUIANZAS IMPARTIDAS POR MEDIO DEL CLUB DE GUÍAS SON CONVALIDADAS EN SUS HORAS PRACTICAS?</p>	<p>E1. Cuando empecé a involucrarme en las actividades del grupo de guía lo vi como una ventanita para desarrollar mis idiomas y perder la timidez al expresarme en una lengua distinta que no era la mía ya que turismo sería mi segunda carrera. La primera es docencia de la lengua inglés; descubrí que me apasionaba ese contacto directo con las personas y poderles contar lo que yo iba aprendiendo es la mayor satisfacción que puede sumar el guía a sus logros. Luego me enteré que este grupo a los que realizaban guianza sí se convalidaban con el departamento de prácticas de acuerdo a las horas y evento que se presentaban.</p>
17	<p>¿CONSIDERAN QUE EL PENSUM ACADÉMICO DE LA CARRERA ES SUFICIENTE PARA DESARROLLARSE PROFESIONALMENTE?</p>	<p>E1. Vemos muy pocas materias en inglés, las que he tomado han sido dictadas por profesores excelentes entre esas la materia de Tour Guiding y Ecuatorian, pero si considero que es muy teórica y debería ser más práctica. Ahora hay nuevos profesores que las dictan y no sé cómo sea su metodología de enseñanza. En el momento en que la tomé tuvimos un viaje, pero sólo se realizaba la guianza si el profesor lo indicaba, en mi caso yo sí la hice.</p>

18	<p>¿CUÁL ES SU EXPECTATIVA AL FINALIZAR LA CARRERA?</p>	<p>E1. Yo ejerceré la carrera porque amo lo que hago, amo la guianza y transmitir a las personas la belleza que tiene mi país.</p> <p>E2. Antes de ingresar al club de guías yo pertenecía al Club Huella Ecológica y me iría por especializarme en ser Guía Naturista ya que aprendo muy rápido los nombres científicos de las plantas y me gusta mucho.</p> <p>E3. No tengo la suficiente experiencia, pero sé que la adquiriré y si me interesa esta área del Turismo y quiero desarrollarme en ella más adelante.</p>
19	<p>¿CUÁLES SON LOS REQUISITOS PARA PERTENECER AL CLUB DE GUÍAS?</p>	<p>E1. Primero tener el interés para poder lidiar con las situaciones que se presenten ante el grupo de personas que se maneje sea este un turista nacional o extranjero. Y cumplir responsablemente las actividades que posee el grupo con disciplina, respeto y tolerancia.</p>
20	<p>¿CÓMO FINANCIAN SUS ACTIVIDADES? (MOVILIZACIÓN Y VIÁTICOS)</p>	<p>E1. Todavía no figuramos como un grupo para la ESPOL como otros ya existentes (HUELLA ECOLÓGICA) que cuentan con el Aval de la universidad, es por ello que estamos trabajando en Estatutos para que se dé en un futuro el reconocimiento de algunos rubros. Por lo general, las guianzas son dentro de la ciudad de Guayaquil y cada uno corre con sus gastos.</p>
<p>E. Encuestado.</p>		

Fuente: FocusGroup

PALABRAS CLAVES DEL FOCUS GROUP

Empleamos la técnica del FocusGroup a los estudiantes que son miembros activos del "+593 Guides Club" para determinar a través de las preguntas y respuestas las palabras más relevantes que sintetizan la información proporcionada por sus integrantes.

- **Mentor**

Se refiere al tutor o la persona que hizo realidad que este grupo se lleve a cabo. En el caso del +593 Guides Club fue el Prof. Jose Luis Proaño.

- **Promoción.**

Los estudiantes pertenecientes al +593 Guides Club indican que la promoción y difusión que se realiza del grupo dentro de la Carrera de Licenciatura en Turismo no es suficiente.

- **Idiomas**

Los estudiantes afirman que ha sido una oportunidad para practicar idiomas extranjeros.

- **Capacitación**

Se requiere de mayores oportunidades de capacitaciones para los estudiantes que pertenecen al grupo + 593 Guides Club.

- Empresas (Públicas y Privadas).

Se necesitan más alianzas con empresas del sector público y privado para que los estudiantes de Turismo puedan realizar sus prácticas pre profesionales.

- Apoyo.

+593 Guides Club requiere de mayor apoyo por parte de la universidad para ser reconocidos como un grupo oficial de la ESPOL.

- Motivación

+593 Guides Club es una oportunidad para que los estudiantes que estén interesados en desempeñarse como guías al finalizar la carrera, adquieran experiencia durante sus estudios.

El “+593 Guides Club “se mantiene en el mercado turístico desde hace tres años, su mentor fue el Profesor Jose Luis Proaño. Sus inicios se basaron en fomentar una estrategia que diera soluciones rápidas a quienes estudian una Licenciatura en Turismo y no saben o no tienen idea alguna sobre el manejo de clientes agrupados y que de hecho se necesita mucha practica para saber cómo lidiar con los problemas más frecuentes.

Este grupo no maneja un control de las guianzas realizadas interna y externamente, pero si se tiene fijado cierto control sobre las actividades que realiza y el personal que se traslada hacia los diferentes puntos ya que es la única forma en la que se pueden distribuir gastos de viáticos a los guías.

Con respecto a la promoción, no existe inversión alguna, la única forma de difundir la actividad que realizan es anunciando de persona a persona por medio de la experiencia que tienen en el mercado y haciendo uso de las redes sociales más comunes.

El nivel de capacitación es bastante bajo, lo cual significa que es necesario fortalecer los conocimientos para lograr un buen desempeño, y ese podría ser una de los factores incidentes por lo que el servicio solo se presta en la ciudad de Guayaquil, además de impedirle dicha labor el hecho de no tener permisos y de no invertir en la promoción de la actividad.

La predisposición para recibir capacitación por parte de este club es bastante alta, además el recibir estos nuevos conocimientos no representa costo alguno, por lo que se considera una buena oportunidad para emprender un nuevo proceso. Por otra parte, existe un alto grado de satisfacción por parte de los turistas que hacen uso de este servicio, sin embargo y pese a los resultados no existe mucha ayuda por parte de los docentes, aunque el interés existe la falta de tiempo y de recursos los ha mantenido distraídos del tema.

La satisfacción que dejan estas prácticas en los estudiantes son muchas, por una parte, la experiencia en cada una de las actividades, el aprendizaje continuo y por otra parte la convalidación de estas horas como prácticas profesionales, que son de mucha ayuda para los estudiantes además de mejorar sus destrezas en idiomas extranjeros.

Existen falencias en la malla de la carrera y las materias tan importantes como el inglés, están aisladas de los estudiantes. Pese a aquello, hay la motivación por parte de los estudiantes para ejercer la profesión, ya que además los requisitos son bastante flexibles para darles cabida a los estudiantes, que de una u otra forma hacen un esfuerzo para prestar sus servicios sin rubro alguno.

CAPITULO 5

PROPUESTA

5.1. INFORME TÉCNICO FINAL

5.1.1. TITULO DE LA PROPUESTA

Programa de guianza turística voluntaria para la carrera de Licenciatura en Turismo de la Escuela Superior Politécnica del Litoral.

5.1.2. JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

Para la carrera de Licenciatura en Turismo de la ESPOL, es de vital importancia formar a profesionales competentes en el sector turístico. El mercado laboral exige que no baste con un pensum académico completo, y docentes altamente

calificados, si los estudiantes no tienen suficientes oportunidades de realizar prácticas de campo.

Por ello se implementará un proyecto de voluntariado de guianza turística para que los estudiantes de Turismo de la ESPOL puedan obtener experiencias laborales al mismo tiempo que adquieren relaciones con profesionales o instituciones relevantes en el sector turístico.

Por otra parte, este programa de voluntariado les permitirá practicar otros idiomas y adquirir mayor fluidez en su comunicación, principalmente en inglés, ya que es imprescindible el manejo de dicho idioma en los profesionales del Turismo.

Finalmente, se brindarán capacitaciones del lenguaje de señas a los estudiantes, para el manejo de grupos con personas sordomudas; de esta manera, se promueve la inclusión de personas con capacidades especiales y se crea un diferenciador en los futuros guías profesionales de la ESPOL.

5.1.3. OBJETIVO GENERAL DE LA PROPUESTA

Formar profesionales altamente capacitados en el área de guianza turística.

DEBE SER OBJETIVO ESPECIFICO N° 3

5.1.4. OBJETIVOS ESPECIFICOS DE LA PROPUESTA

- Adaptarse a las necesidades que requiere la demanda en el sector turístico, como el dominio de lenguas extranjeras y lenguaje de señas para sordomudos
- Elevar la satisfacción de los turistas hacia los servicios de guianza
- Concientizar sobre la importancia de la excelencia en la guianza turística
- Impedir la pérdida de visitas de turistas extranjeros por falta de calidad e innovación en productos turísticos
- Incrementar el acceso a la capacitación y formación profesional
- Impulsar reformas en la normativa que regula la calidad de los servicios turísticos

5.1.5. IMPORTANCIA

Este proyecto se considera de gran importancia ya que no solo desarrolla el interés en los estudiantes de Turismo en mejorar el área de la guianza turística en el país, sino que permitirá al Departamento de Prácticas junto al Club de Guías ya existente en la universidad, desarrollar las habilidades y competencias que poseen los estudiantes y así en un futuro contribuir al mejor desenvolvimiento en el manejo de grupos.

5.1.6. UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA

El proyecto de voluntariado de Guianza Turística estará enfocado inicialmente a los estudiantes de Turismo de la ESPOL, con la posibilidad de replicarlo en el futuro en otras universidades de la ciudad de Guayaquil. Las reuniones se realizarán previa coordinación con secretaría de la carrera de turismo, en el auditorio de la misma carrera.

5.1.7. FACTIBILIDAD

Conforme al interés mostrado por los estudiantes de la Carrera de Turismo de la ESPOL y la necesidad de la universidad en crear vínculos con el sector público y privado ofreciéndoles a sus futuros estudiantes de Turismo mejores opciones de prácticas laborales para crear profesionales competentes en la industria turística, el proyecto es factible. Dichos vínculos responden al interés de instituciones como: Ministerio de Turismo, Cámara de Turismo, Prefectura del Guayas, Ministerio de Turismo, Ministerio de Relaciones Laborales, FENASEC, Federación de Sordos del Ecuador, MetropolitanTouring, Ecuadorian Tours, entre otros.

Además, que no se requerirá una inversión financiera sino el intelecto, la capacidad y el profesionalismo de los estudiantes politécnicos.

5.1.8. ESTRATEGIAS

El proyecto se fundamentará en estrategias que respondan a los siguientes lineamientos:

- Optimizar las prácticas laborales que ofrece la carrera de Licenciatura en Turismo de la ESPOL para que así los estudiantes cuenten con mejores experiencias y oportunidades a futuro.
- Impulsar la práctica de otros idiomas, principalmente inglés.
- Promover la inclusión social mediante la capacitación en el lenguaje de señas para manejar grupos que incluyan personas sordomudas.

Tabla 2. Estrategias y programas

Objetivo	Estrategia	Programa
Optimizar las prácticas laborales que ofrece la carrera de	<ul style="list-style-type: none">• Implementar la estructura y lineamientos para un voluntariado de guianza turística.• Preparar actividades de guianza a desarrollar de acuerdo a las necesidades de los usuarios.• Establecer convenios con empresas del sector	P1. Programa de guías turísticos voluntarios de LICTUR.

<p>Licenciatura en Turismo de la ESPOL.</p>	<p>público y privado para la capacitación en guianza turística.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aprovechar la coyuntura que existe con el MINTUR y la SENPLADES para desarrollar el turismo y llegar al buen vivir. 	
<p>Impulsar la práctica de otros idiomas, principalmente e inglés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Práctica del idioma inglés en Listening and Conversation. • Aprendizaje de vocabulario empleado en las actividades del turismo. • Comprender textos en inglés en forma escrita y auditiva. • Establecer nexos con escuelas de inglés como COPEI y el CELEX. 	<p>P2. Programa de inglés para los guías turísticos voluntarios de LICTUR</p>
<p>Promover la inclusión social</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación en el lenguaje de señas para manejar grupos que incluyan personas sordomudas. 	<p>P3. Programa de lenguaje de señas para los guías turísticos voluntarios de LICTUR.</p>

Elaborado por: Kathleen Albán y Karen Brito.

Tabla 3. Objetivos

Programa	Objetivo
P1. Programa de guías turísticos voluntarios de LICTUR	Establecer los procesos para impulsar la creación de un voluntariado de guianza turística involucrando a los estudiantes de Turismo de la ESPOL para que enriquezcan su experiencia laboral.
P2. Programa de inglés para los guías turísticos voluntarios de LICTUR	Generar un sistema de formación y capacitación que permita perfeccionar los conocimientos en el área del idioma inglés para mejorar la comunicación entre los guías y los viajeros extranjeros.
P3. Programa de lenguaje de señas para los guías turísticos voluntarios de LICTUR	Establecer los procesos para impulsar el aprendizaje del lenguaje de señas, involucrando a los actores del sector público como fundaciones y gremios de sordomudos y el sector privado.

Elaborado por: Kathleen Albán y Karen Brito.

5.1.9. ACTIVIDADES DE LA CAMPAÑA

- Definir empresas para realizar convenios.
- Promocionar y difundir el Proyecto de voluntariado de Guianza.
- Reuniones con el sector público y privado para ofrecer el servicio.
- Negociar convenios de capacitaciones como beneficios que obtendrán los estudiantes.
- Coordinar las actividades que realizarán los estudiantes.
- Definir rutas de acción para la guianza.
- Definir los días de reuniones del Grupo.
- Planificar actividades del Grupo de guías.

5.1.10. CRONOGRAMA

ACTIVIDADES 2016	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep
Tramitar permisos con la ESPOL.	x						
Definir empresas para realizar Convenios.		x					

Coordinar reuniones con empresas interesadas en el Convenio con LICTUR - ESPOL.			x				
Negociar beneficios para estudiantes con las empresas en Convenio.			x				
Firma de Convenios - Empresa pública y privada.				x			
Promocionas programa de Voluntariado en LICTUR				x			
Planificar actividades de estudiantes Voluntarios.					x		
Definir rutas de acción para la Guianza Turística.						x	
Elaborar guiones de rutas turísticas.						x	
Definir días de reuniones del Grupo Voluntario.						x	
Coordinar capacitaciones trimestrales que impartirán las empresas a			x				

estudiantes voluntarios.							
Realizar Guianzas Turísticas, de acuerdo a los requerimientos realizados por las Empresas con Convenios.							X

CONCLUSIONES

Luego del análisis del modelo de estudio que se lleva a cabo en la Carrera de Licenciatura en Turismo de la ESPOL, se ha identificado la necesidad e interés de implementar un programa que les ayude en su crecimiento profesional, reforzando los conocimientos impartidos por la Universidad mediante prácticas pre-profesionales, que les permitan desarrollar sus habilidades en el manejo de grupos y desenvolvimiento ante un público, creando seguridad en sus personalidades, fluidez verbal tanto en español como en otro idiomas y aprendiendo nuevas estrategias que los destaque y cree una marca diferenciadora en grupos de guianza similares en el medio turístico.

La muestra escogida para la presente investigación permitió obtener una visión de lo que esperan los futuros egresados de turismo. Fue importante conocer que, aunque no todos aspiran a convertirse en guías turísticos, aquellos que sí están interesados lo consideran como una carrera para el resto de sus vidas; así como otros en cambio lo estiman importante como experiencia vital para arrancar su profesión en las actividades turísticas. Esto se interpreta como una concientización en lo que a la guianza turística se refiere.

Por otro lado, los resultados del FocusGroup ratifican la falta de una oferta variada de capacitaciones en la ciudad para los guías turísticos de manera que su servicio cuente con un valor agregado, como lo es el dominio del lenguaje de señas. Con este recurso ellos podrían ampliar su oficio hacia viajeros con capacidades diferentes, servicio que actualmente no existe en la ciudad.

Por medio de la técnica de la encuesta se obtuvieron varias perspectivas, que a manera de conclusión se puede decir que el resultado pudo ser diferente, si se hubiera realizado el estudio con los estudiantes del último año de la Licenciatura, ya que la disponibilidad del tiempo es menor, para poder participar del voluntariado de guianza turística. En la muestra escogida, la mayoría de los estudiantes fueron menores de 25 años y no necesariamente estudian y trabajan al mismo tiempo. Por lo que pareciera apropiado que ellos podrían dedicarle más tiempo a las capacitaciones que propone el presente proyecto, a la vez que también tendrán tiempo disponible para dirigirlo hacia el voluntariado.

RECOMENDACIONES

Se recomienda involucrar desde el inicio de sus carreras a los estudiantes de Turismo con la Guianza ya que hemos identificado que es la rama del Turismo donde podrán palpar por si mismos la esencia principal de todo lo que embarca ser un profesional del Turismo. Para dinamizar al sector turístico se pone a disposición de las entidades turísticas esta propuesta para que sea ejecutada, tomando en cuentas las estrategias que se plantean en este documento.

Se recomienda a las entidades formativas, revisar sus mallas de contenidos para incluir módulos de inglés dirigidos especialmente a los guías turísticos, con los cuales puedan fortalecer su vocabulario, comprensión lectora y sonora, y los términos adecuados para las actividades turísticas. Todo esto para ofrecer un mejor servicio al turista extranjero.

Que las entidades gubernamentales brinden el apoyo necesario en cuanto a infraestructura y servicios para la formación e instrucción de los guías turísticos, certificando cada uno de sus conocimientos, se recomienda al Ministerio de Turismo y a los gremios interesados definir métodos de reconocimiento con la finalidad de realzar la labor del guía turístico, con base a su experiencia, satisfacción de los viajeros, nivel de conocimiento, entre otros.

Finalmente se recomienda para estudios posteriores analizar la población que se ubica en los niveles finales de la carrera, para así tener el criterio más acertado acerca de la problemática que se ha tratado en esta investigación.

BIBLIOGRAFÍA

- Asamblea Nacional. (2008). *Reglamento General Ley de Turismo*. Registro oficial: 244.
- Carrera, R. (14 de Mayo de 2014). *Ricardo Carrera: "Licenciados en turismo solicitan mecanismos para obtener la licencia profesional de guías nacionales"*. Obtenido de Transport: <http://transport.ec/entrevistas/ricardo-carrera-licenciados-en-turismo-solicitan-mecanismos-para-obtener-la-licencia-profesional-de-guias-nacionales/>
- Carriel, R. (12 de Diciembre de 2012). *Guías turísticas piden mediación*. Obtenido de Diario Expreso: <http://expreso.ec/expreso/plantillas/nota.aspx?idart=3914159&idcat=19308&tipo=2>
- Congreso Nacional. (2002). *Ley de Turismo*. Quito: Congreso Nacional.
- Consejo de Educación Superior. (2000). *Ley Orgánica de Educación Superior*. Quito.
- ESPOL, D. (2015). *DCspace ESPOL*. Obtenido de DCspace ESPOL: <http://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/29528/3/4321%20Proyecto%20de%20Reglamento%20de%20R%C3%A9gimen%20Acad%C3%A9mico%20de%20Grado%20de%20la%20ESPOL%20Cap%C3%ADtulo%20Innumerado%20de%20las%20Pr%C3%A1cticas%20y%20Pasant%C3%ADas%20Pre-Profesiona>
- García, A. (30 de Septiembre de 2015). *Siete datos claves sobre el desarrollo turístico de Ecuador*. Obtenido de Diario El Comercio: <http://www.elcomercio.com/actualidad/ecuador-claves-desarrollo-turismo-economia.html>
- Harris, R., & Hutchison, P. (2011). *Países de la amazonía*. Barcelona: Alhena Media.
- Ilustrados. (Marzo de 2016). *Marketing Turístico*. Obtenido de Ilustrados: <http://www.ilustrados.com/tema/12917/guia-turismo-como-elemento-clave-servicio.html>
- Jaramillo, G. (2012). *Plan estratégico de desarrollo turístico sostenible*. Tesis, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba.

- Leiva, S. (Septiembre de 2009). *Asesorías Hotelería y Turismo*. Obtenido de Importancia de la capacitación:
<http://asesoríashoteleríayturismo.blogspot.com/2009/07/importancia-de-la-capacitacion-en.html>
- Martínez, A. (2012). *Turismo 2.0 iniciando el despegue*. Oviedo: Septem.
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (16 de Mayo de 2013). *Turistas con discapacidad auditiva tienen guías especializados en Colombia*. Obtenido de MINCIT:
<http://www.mincit.gov.co/publicaciones.php?id=6507>
- Ministerio de Turismo. (2014). *Ley de Turismo*. Quito: Gobierno Nacional .
- Ministerio de Turismo. (2015). *Licencia Guías de Turismo*. Obtenido de Ministerio de Turismo: <http://servicios.turismo.gob.ec/index.php/portfolio/licencia-guias-turismo>
- Naranjo, S. (30 de septiembre de 2015). Siete datos claves sobre el desarrollo turístico de Ecuador. *El Comercio*, págs. <http://www.elcomercio.com/actualidad/ecuador-claves-desarrollo-turismo-economia.html>.
- Oleas, M. (2014). *Evaluación para el desarrollo de una empresa especializada en Guianza Turística en Guayaquil*. Universidad de Guayaquil, Guayaquil.
- Olmos, L., & García, R. (2011). *Estructura del mercado turístico*. Madrid: Parinfo.
- Olmos, L., & García, R. (2011). *Estructura del mercao turístico*. Barcelona: Paraninfo.
- Organización Mundial del Turismo. (2008). *Entender el turismo: Glosario Básico*. Recuperado el 2015, de Organización Mundial del Turismo OMT:
<http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>
- Paguay, J. (23 de Noviembre de 2012). *El servicio de guía de Turismo en Ecuador*. Obtenido de Wordpress: <https://jorgepaguay.wordpress.com/2012/11/23/guias-guayas/>
- Recuero, N., Blasco, F., & García, J. (2016). *Marketing del turismo cultural* . Madrid: ESIC.
- Rivas, J. M. (2012). *Planificación turística y desarrollo sostenible*. Oviedo: Septem.
- Rodríguez, E. (18 de Noviembre de 2011). *Cinco clases de turismo*. Obtenido de Vinculando:
http://vinculando.org/vacaciones_viajes/turismo_sostenible/clases_de_turismo_sostenible_desarrollo_hotelero.html

- Sarlo, B. (2014). *Viajes de la Amazonía a Malvinas*. Buenos Aires: Grupo editorial Planeta.
- Senplades. (2013). *Senplades presentó el Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017 a las Funciones del Estado*. Obtenido de SENPLADES:
<http://www.planificacion.gob.ec/senplades-presento-el-plan-nacional-para-el-buen-vivir-2013-2017-a-las-funciones-del-estado/>
- Sequer, J. (03 de Marzo de 2015). *Cualidades del Guía*. Obtenido de Tour Radial:
<http://alexandritaguia.blogia.com/2011/030501-cualidades-y-conocimientos-del-guia-turistico.php>
- Sistema de Información Cultural del Mercosur. (2014). *Países Miembro - Ecuador*. Obtenido de SICSUR: SICSUR
- Soto, C. (10 de Octubre de 2012). *Diario Turismo*. Obtenido de Importancia de las capacitaciones : <http://www.diarioturismo.cl/7380/la-importancia-capacitaciones-rubro-gastronomico>
- Taguía, A. (03 de Marzo de 2011). *Alezandrita Taguía*. Obtenido de Importancia y funciones del guía turístico: <http://alexandritaguia.blogia.com/2011/030301-importancia-y-funciones-del-guia-turistico.php>
- Toranzos, M. (2 de Diciembre de 2012). *Guías turísticas piden mediación*. Obtenido de Diario Expreso:
<http://expreso.ec/expreso/plantillas/nota.aspx?idart=3914159&idcat=19308&tipo=2>
- Unidad de Vinculación con la Sociedad de la ESPOL. (24 de Junio de 2015). *Lineamientos de Vinculación con la Sociedad de ESPOL*. Guayaquil, Guayas.
- Vélez, M. (2012). *La cadena de valor en turismo*. Bogotá: Externado de Colombia.

ANEXOS

ANEXO A: CUESTIONARIO DE ENCUESTAS

ENCUESTA A ESTUDIANTES DE LICENCIATURA DE TURISMO

Este cuestionario servirá como instrumento para medir el interés de los estudiantes de Licenciatura de Turismo de la ESPOL en pertenecer a un proyecto de voluntariado donde puedan ejercer y poner en práctica sus conocimientos adquiridos en clases.

Por favor, llenar el cuestionario en su totalidad con la mayor sinceridad posible.

- **Sexo:** F ___ M ___

- **Edad:** ___

1. ¿A QUÉ TE DEDICAS ACTUALMENTE?

a) **Estudias** ___

b) **Trabajas y estudias** ___

2. ¿QUÉ IDIOMAS HABLAS O ENTIENDES?

- a) Solo español _____
- b) Español e inglés _____
- c) Español, inglés y francés _____
- d) Otros _____ Detallar _____

3. ¿HAS CURSADO LA MATERIA DE “TOUR GUIDING AND INTERPRETATION”?

Sí _____ No _____

4. ¿CONSIDERAS QUE LAS PRÁCTICAS LABORALES QUE OFRECE EL DEPARTAMENTO DE PRÁCTICAS DE TU CARRERA TE AYUDA A REFORZAR LOS CONOCIMIENTOS ADQUIRIDOS EN CLASES?

Sí _____ No _____

5. ¿HAS REALIZADO GUIANZA PROFESIONALMENTE?

Sí _____ No _____

Respuesta SI: ¿Donde? _____

Respuesta NO: ¿Cuál ha sido el motivo?

a) Falta de tiempo _____

b) Poco interés _____

c) Falta de oportunidades _____

6. SI SE IMPLEMENTARA UN PROGRAMA DE VOLUNTARIADO DE GUIANZA TURISTICA (SINFINES DE LUCRO) ¿EN TU CARRERA, PARTICIPARÍAS?

Sí _____ No _____

Si tu respuesta es **NO**, indicar motivo _____

7. ¿CUÁL ES MOTIVO POR EL CUAL PARTICIPARÍAS?

Quieres ser un guía de turismo _____

Gran oportunidad de desarrollo profesional _____

Practicar idiomas extranjeros _____

Adquirir horas de práctica _____

8. ¿SABES COMUNICARTE MEDIANTE EL LENGUAJE DE SEÑAS?

Sí ____

No ____

9. ¿TE GUSTARÍA APRENDER EL LENGUAJE DE SEÑAS DE MANERA GRATUITA Y TENER LA CAPACIDAD DE MANEJAR GRUPOS DE PERSONAS SORDOMUDAS?

Sí ____

No ____

ANEXO B: CUESTIONARIO DE FOCUS GROUP

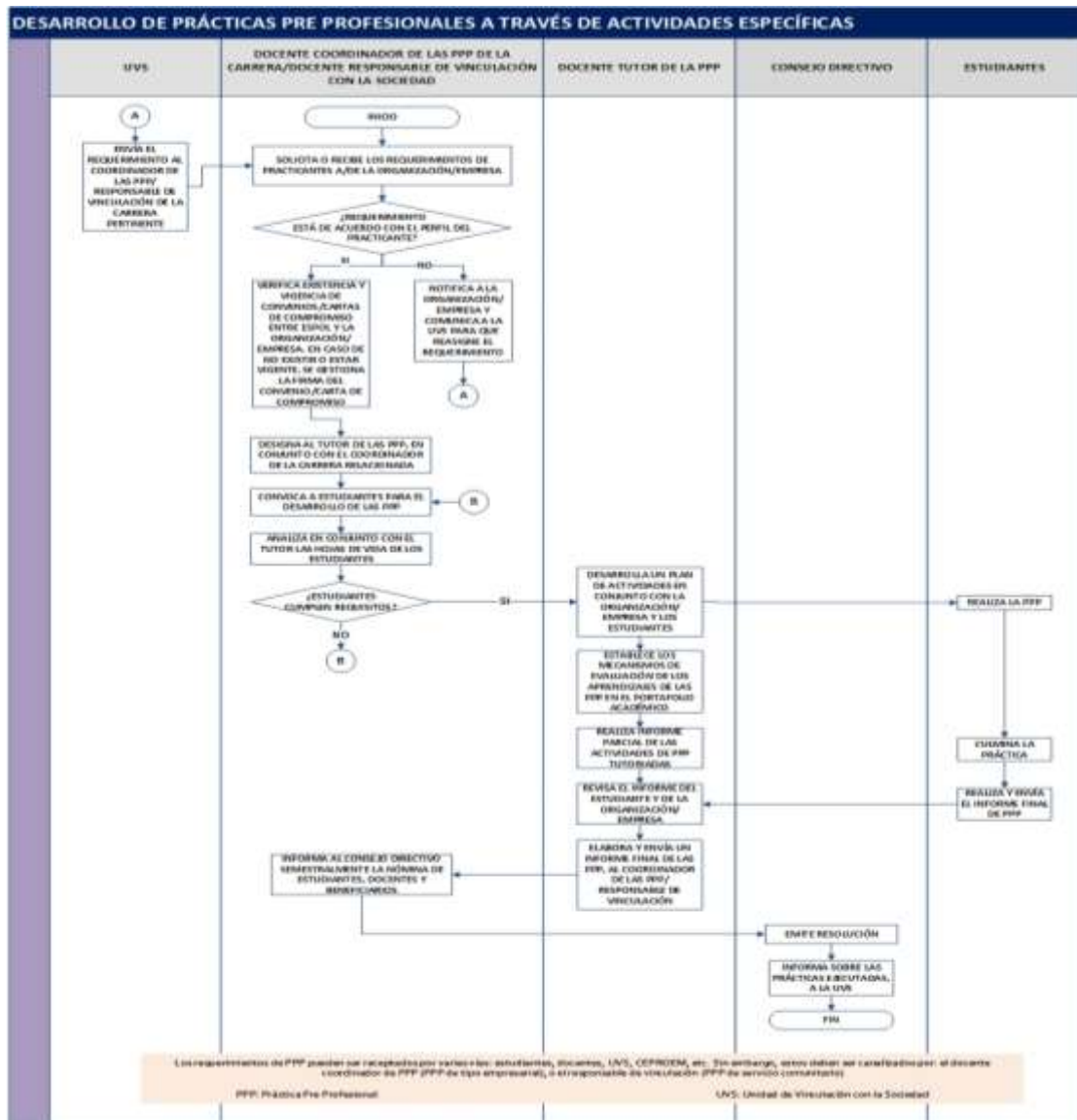
CUESTIONARIO FOCUS GROUP

Esta entrevista de grupo servirá como instrumento para conocer las experiencias de estudiantes de LICTUR inmersos en la guianza turística.

1. ¿En qué año de la carrera empezaron a realizar guianza turística?
2. ¿Qué les motivó formar este grupo?
3. ¿Cuántas guianzas realizan al mes?
4. ¿Las guianzas que realizan tienen algún costo? ¿Cuál es?
5. ¿Cómo se promocionan?
6. ¿Cuál es la demanda de turistas que más atienden? (Locales o extranjeros).
7. ¿Cuál es su expectativa al finalizar la carrera?
8. ¿Cuántos idiomas hablan?
9. ¿Se consideran en la capacidad de manejar personas con capacidades limitadas en sus guianzas?
10. ¿Conocen el lenguaje de señas?

- 11.** ¿Reciben capacitaciones externas a la instrucción académica que se imparte en la ESPOL?
- 12.** ¿Cuáles han sido los comentarios de los turistas después del servicio?
- 13.** ¿Dónde realizan las guianzas? ¿Solo Guayaquil u otras provincias?
- 14.** ¿Han recibido apoyo por parte de la Universidad o profesores para llevar a cabo este proyecto?
- 15.** ¿Los estudiantes de LICTUR han mostrado interés en pertenecer al club de guianza?
- 16.** ¿Las guianzas impartidas por medio del club de guías son convalidadas en sus horas de prácticas laborales?
- 17.** ¿Consideran que el Pensum académico de su carrera es suficiente para desarrollar la competitividad de un guía de turismo?
- 18.** ¿Cuáles son los requisitos para pertenecer al club de guías?
- 19.** ¿Cómo financian sus actividades (movilización y viáticos)?
- 20.** ¿Qué opinan de las prácticas que ofrece el Departamento de prácticas de LICTUR?

ANEXO C: DIAGRAMA DE FLUJO DE APROBACIÓN DE UNA ACTIVIDAD ESPECÍFICA.



Elaborado por: Unidad de Vinculación con la Sociedad de la ESPOL.