



UNIVERSIDAD DE CUENCA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD

CARRERA DE TURISMO

Diagnóstico de la formación profesional y la competencia laboral de los guías naturalistas del Parque Nacional El Cajas según el mercado turístico actual.

Tesis previa a la obtención del título de: "Ingeniero en turismo".

AUTORES:

Pamela Andrea Auquilla Maxi - 0104553920

Andrés Felipe Pulla Huiracocha - 0105753719

DIRECTOR:

Magister Carlos Andrés Machuca Ochoa - 1708020720

CUENCA - ECUADOR

Enero, 2016



UNIVERSIDAD DE CUENCA

RESUMEN

Partiendo de que El Parque Nacional Cajas, es uno de los paquetes turísticos más vendidos por las operadoras de turismo autorizadas para operar de la ciudad de Cuenca y en el que los guías naturalistas son los responsables de llevar a cabo las actividades turísticas ofertadas, se genera inquietudes e interrogantes sobre cuán bien capacitados se encuentran los guías para satisfacer las necesidades de los turistas, más cuando sobre sus hombros, llevan grandes responsabilidades como: ser el representante de la empresa oferente, el guía de los turistas y el intermediario entre la cultura del turista y del lugar visitado.

Primero, se identifican las características generales de lo que implica ser un guía de turismo y específicamente de un guía naturalista, sus inicios históricos, clasificación, funciones y obligaciones de acuerdo a los reglamentos estipulados por las autoridades competentes del Ecuador. Posteriormente, se aborda aspectos generales de los cursos de formación de guías y se comparará la competencia laboral con los requisitos mínimos exigidos por la Norma INEN 2444:2008; para determinar las necesidades reales del mercado turístico en relación al trabajo ofrecido por los guías, a través de las operadoras turísticas.

Finalmente, se identifica las características de un guía naturalista idóneo para trabajar en el área y ejemplificar con datos reales de los tipos de relaciones existentes entre el parque y el guía o viceversa, basándose en los tres pilares de la sostenibilidad del turismo que son: pilar social, pilar económico y pilar ambiental.

PALABRAS CLAVE: GUÍAS NATURALISTAS, FORMACIÓN PROFESIONAL, COMPETENCIA LABORAL.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ABSTRACT

We can start by mentioning that the Cajas National Park is one of the best selling tours by authorized operators in Cuenca, and nature guides have an important role in the interpretation of this area. However, the tourist activities in which people relate and interact, in this case nature guides and tourists, raise concerns and questions. For example, how can tourist know for sure that the CNP nature guides are qualified and that they can meet the needs of tourists? Also, remember that nature guides are the representatives of the tour operator and the site where the tourists are visiting.

With this in mind, this research begins by identifying general characteristics of what it means to be a tourism guide and specifically a nature guide. Then we examine the guides' beginnings in history, classification, functions and duties in accordance with regulations stipulated by qualified authorities in Ecuador. Next, we discuss general aspects of the training of guides and compare job competency with the minimum requirements of the Standard INEN 2444:2008. This is done to determine the real needs of the tourism market in relation to the services offered by guides through the tour operators.

And finally, the characteristics of an ideal nature guide working in the CNP are identified, based on real data that I researched, and according to the three pillars of sustainable tourism: social, economic, and environmental.

KEYWORDS: NATURE GUIDES, PROFESSIONAL TRAINING, LABOR COMPETENCY.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ÍNDICE DE CONTENIDOS

RESUMEN	1
ABSTRACT	2
ÍNDICE DE CONTENIDOS	3
CONTENIDO DE TABLAS.....	8
CONTENIDO DE GRÁFICOS.....	10
CONTENIDO DE FOTOGRAFÍAS.....	13
CONTENIDO DE FIGURAS.....	14
CLÁUSULA DE DERECHO DE AUTOR.....	15
CLÁUSULA DE DERECHO DE AUTOR.....	16
CLÁUSULA DE PROPIEDAD INTELECTUAL.....	17
CLÁUSULA DE PROPIEDAD INTELECTUAL.....	18
DEDICATORIA	19
DEDICATORIA	20
AGRADECIMIENTO	21
AGRADECIMIENTO	22
INTRODUCCIÓN	23
CAPÍTULO 1	24
ANTECEDENTES HISTÓRICOS Y CONCEPTOS TEÓRICOS:.....	24
EL GUÍA DE TURISMO	24
Introducción	24
1.1 Concepto de Guía de Turismo.....	24
1.2. Antecedentes históricos de guías de turismo en el mundo.....	25
1.3. Guías de turismo en el Ecuador.	28
1.4. Clasificación de los guías en el Ecuador.	31
1.4.1. Guías Nacionales	31
1.4.2. Guías Naturalistas	31
1.4.3. Guías Nativos	32
1.5. Guías naturalistas en el Ecuador.....	33
CAPÍTULO 2.....	34



UNIVERSIDAD DE CUENCA

LA FORMACIÓN PROFESIONAL DEL GUÍA NATURALISTA DEL PARQUE NACIONAL EL CAJAS.....	34
Introducción.....	34
2.1. Características generales de la formación profesional de los guías naturalistas	35
2.1.1. Cursos para ser un guía naturalista.....	36
2.1.1.1. Requisitos para el curso.....	38
2.1.1.2. Pensum del curso de formación	39
2.1.1.2.1. Objetivo del curso	39
2.1.1.2.2. De las asignaturas y sus metas	39
2.1.1.2.3. Practicas pre – profesionales.....	44
2.1.2. Cursos de renovación – actualización de licencia de guía naturalista	44
2.1.2.1. Requisitos para el curso de renovación	46
2.1.2.2. Limitaciones para los guías.....	48
2.1.2.3. Expectativas de los guías.....	51
2.1.2.4. Pensum del curso para los aspirantes a guías naturalistas del PNC.....	52
2.1.2.4.1. Metas del curso	52
2.1.2.4.2. De las asignaturas y sus finalidades.....	53
2.1.2.4.3. Pasantías profesionales	53
2.1.3. Perfil de los capacitadores de los cursos de formación y renovación de licencias de guías naturalistas.....	54
2.2. Análisis de encuestas aplicadas a guías naturalista.....	55
2.2.1. Características de los guías naturalistas del PNC.....	55
2.2.2. Aplicación de encuestas a los guías naturalistas del PNC.....	60
2.3. Resultados Obtenidos	78
CAPÍTULO 3.....	80
NORMA INEN 2444:2008 REFERENCIA PARA COMPARAR EL CUMPLIMIENTO DE LA COMPETENCIA LABORAL DE LOS GUÍAS NATURALISTAS DEL PNC.	80



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Introducción	80
3.1. Características relevantes de la NORMA INEN 2444:2008.....	80
3.1.1. Objetivo	81
3.1.2. Alcance.....	81
3.1.3. Requisitos de competencia laboral.....	81
3.2. Estudio de la competencia laboral de los guías naturalistas, basados a la Norma INEN 2444:2008 de Guías Especializados en áreas naturales.....	85
3.2.1. Análisis de campo del trabajo de los guías por medio la Norma INEN 2444:2008.	85
3.2.1.1. Guía naturalista que labora para una operadora de turismo.	85
3.2.1.2. Guía naturalista que no labora constantemente para una operadora de turismo	88
3.2.1.3. Comparaciones de trabajos realizados de los guías naturalistas: Referencia Norma INEN 2444:2008.....	90
3.3. Resultados obtenidos	92
Capítulo 4	101
EL MERCADO TURÍSTICO DEL PARQUE NACIONAL EL CAJAS SEGÚN LA OFERTA Y LA DEMANDA.....	101
Introducción	101
4.1. Identificación del Mercado turístico del Parque Nacional El Cajas. ...	102
4.1.1. Oferentes del Parque Nacional El Cajas	102
4.1.1.1. Aplicación de entrevistas, orientado a evaluar el trabajo realizado por los guías naturalistas	105
4.1.1.2. Resultados obtenidos.....	119
4.1.2. Demandantes del Parque Nacional El Cajas.....	120
4.1.2.1. Perfil del turista por ruta o sendero	120
4.1.2.2. Aplicación de encuestas a los turistas, orientado a evaluar el trabajo realizado por los guías naturalistas	127
4.2. Resultados obtenidos	134
Capítulo 5	136



UNIVERSIDAD DE CUENCA

PROPUESTA DE UN GUÍA NATURALISTA IDÓNEO PARA EL PARQUE NACIONAL EL CAJAS.....	136
Introducción.....	136
5.1. Revisión de los requisitos para los aspirantes a guías naturalistas. .	137
5.2. Características de un guía naturalista idóneo para el Parque Nacional El Cajas	138
5.2.1. Perfil profesional idóneo de un guía naturalista.....	141
CONCLUSIONES	142
RECOMENDACIONES.....	148
BIBLIOGRAFÍA.....	150
ANEXOS.....	163
ANEXO 1	164
Cuadros Tabulados Género e Idiomas que hablan los guías naturalistas... ..	164
ANEXO 2	166
Normas INEN del Sector Turismo	166
ANEXO 3	170
Registro de entradas validas de los guías naturalistas del PNC	170
ANEXO 4	173
Número de operadoras donde los guías naturalistas trabajan continuamente	173
ANEXO 5.....	175
Comparación de cumplimientos de requisitos mínimos exigidos para guías especializadas en áreas naturales: Guías naturalistas PNC	175
ANEXO 6	182
Mapa de rutas Parque Nacional Cajas	182
ANEXO 7	186
Tablas tabuladas de entrevista a operadoras de turismo	186
ANEXO 8	192
Tablas tabuladas de encuestas a los turistas	192
ANEXO 9	194



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Tablas tabuladas de perfil sociodemográfico del turista	194
ANEXO 10	196
Entrevistas realizada al Coordinar de los cursos de guías naturalistas	196
ANEXO 11	207
Registro Fotográfico	207
ANEXO 12	210
Diseño de Tesis	210



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1: Asignaturas del curso de formación de guías naturalistas	43
Tabla 2: Regulaciones del curso de actualización – renovación de licencia de guías	48
Tabla 3: Expectativa de los guías para seguir los cursos	51
Tabla 4: Asignaturas del curso de actualización de conocimientos de guías ...	53
Tabla 5: Guías Naturalistas PNC 2015 - 2017	58
Tabla 6: Nombres de empresas donde laboran los guías naturalistas	78
Tabla 7: Requisitos de competencia laboral Norma INEN 2444:2008	84
Tabla 8: Actividades que se pueden realizar en el PNC	105
Tabla 9: Clasificación de los guías de acuerdo la operadora donde laboran ..	111
Tabla 10: Lugar de procedencia de los turistas	123
Tabla 11: Genero de los guías naturalistas	165
Tabla 12: Idiomas que dominan los guías naturalistas	165
Tabla 13: Normas INEN del Sector Turístico	169
Tabla 14: Clasificación de guías por número de operadoras donde laboran ..	174
Tabla 15: Organizar el trabajo.....	176
Tabla 16: Ayudar en la preparación de rutas y trayectos.....	176
Tabla 17: Oriental al conductor de transporte turístico	177
Tabla 18: Ajustar rutas y trayectos.....	177
Tabla 19: Apoyar al guía tour conductor	177
Tabla 20: Operar equipos de uso en ambientes naturales	177
Tabla 21: Promover la integración con el medio ambiente	178
Tabla 22: Velar por el bienestar y la seguridad del turista	178
Tabla 23: Asegurar la satisfacción del turista	179
Tabla 24: Cuidar de la apariencia personal y postura profesional	179
Tabla 25: Promover el turismo	179
Tabla 26: Conocimientos del guía.....	180
Tabla 27: Habilidades del guía.....	181



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Tabla 28: Actitudes del guía.....	181
Tabla 29: Conceptos de guía naturalista	187
Tabla 30: Necesidad de los servicios de un guía naturalista	187
Tabla 31: Actividades en los que contribuye el guía naturalista en una operadora de turismo	187
Tabla 32: Numero de guías que tienen las operadoras de turismo.....	188
Tabla 33: Guías suficientes para acapar la demanda turística	188
Tabla 34: Requisitos exigidos para guías naturalistas en operadoras que laboran dentro del PNC	188
Tabla 35: Calificación de curso de capacitación por operadoras turísticas.....	189
Tabla 36: Debilidades de competencia laboral de los guías naturalistas	189
Tabla 37: Fortalezas de competencia laboral de los guías	190
Tabla 38: Conocimiento del listado de guías naturalistas disponibles	190
Tabla 39: Operadoras que han sido participes de ideas para.....	190
Tabla 40: Aspectos que mejorar en cursos de capacitación	191
Tabla 41: Conocimientos Normas INEN 2444:2008 por operadoras de turismo	191
Tabla 42: Calificación de perfil profesional de los guías por operadoras de turismo	191
Tabla 43: Puntualidad del guía naturalista	193
Tabla 44: Actitud del guía naturalista	193
Tabla 45: Lenguaje del guía naturalista	193
Tabla 46: Conocimiento del guía naturalista	193
Tabla 47: Lugar de procedencia de turistas	195
Tabla 48: Genero/sexo de los turistas	195



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CONTENIDO DE GRÁFICOS

Grafico 1: Genero- sexo guías naturalistas.....	59
Grafico 2: Idiomas que dominan los guías naturalistas.....	60
Grafico 3: Rango de edades	65
Grafico 4: Nivel de educación de guías naturalistas	66
Grafico 5: Guías naturalistas que poseen licencia de guía nacional de turismo	68
Grafico 6: Guías naturalistas que ejercen a tiempo completo la actividad de guianza turística.....	69
Grafico 7: Expectativas que tuvieron los guías naturalistas para seguir los cursos de formación	70
Grafico 8: Regulaciones del curso de formación de guías naturalistas.....	71
Grafico 9: Contenidos del curso de guías naturalistas.....	72
Grafico 10: Metodología de los cursos de guías naturalistas.....	73
Grafico 11: Aplicación de los cursos de guías naturalistas a la realidad profesional	73
Grafico 12: Profesionalismo de los profesores.....	74
Grafico 13: Uso de las materias del curso en el ámbito profesional del guía naturalista	75
Grafico 14: Opiniones de los guías naturalistas para mejorar el curso de formación.....	76
Grafico 15: Guías naturalistas dispuestos a asistir a cursos de actualización de conocimientos.....	77
Grafico 16: Cumplimiento de requisitos de competencia laboral de la Norma INEN 2444:2008: Guía Freelance frente a guía que labora con operadora	91
Grafico 17: Organizar el trabajo	93
Grafico 18: Ayudar en la preparación de rutas y trayectos	93
Grafico 19. Orientar al conductor del transporte turístico.....	94
Grafico 20: Ajustar rutas y trayectos	94



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Grafico 21: Apoyar al conductor.....	95
Grafico 22: Operar equipos de uso ambiental naturales.....	95
Grafico 23: Promover la integración con el medio ambiente.....	96
Grafico 24: Velar por el bienestar y seguridad del turista	96
Grafico 25: Asegurar la satisfacción del turista	97
Grafico 26: Cuidar de la apariencia personal y postura profesional.....	97
Grafico 27: Promover el turismo	98
Grafico 28: Conocimientos del guía naturalista.....	98
Grafico 29: Habilidades del guía naturalista	99
Grafico 30: Actitudes del guía naturalista	99
Grafico 31: Conceptos de guía naturalista por representantes de operadoras de turismo	108
Grafico 32: Frecuencia de requerir servicios de un guía naturalista	109
Grafico 33: Actividades en las que contribuye el guía naturalista con operadoras de turismo	109
Grafico 34: N° de guías que tienen las operadoras de turismo.....	110
Grafico 35: Guías suficientes para acaparar la demanda turística de las operadoras de turismo	112
Grafico 36: Requisitos exigidos para laborar por parte de operadoras de turismo a los guías naturalistas	112
Grafico 37: Calificación por operadoras de turismo al nivel de capacitación de guías del PNC.....	113
Grafico 38: Debilidades de competencia laboral de los guías naturalistas	114
Grafico 39: Fortalezas de competencia laboral de los guías naturalistas	115
Grafico 40: Conocimiento del listado de guías naturalistas disponibles por parte de operadoras de turismo	115
Grafico 41: Operadoras participantes en criterios de cómo mejorar los cursos de formación de guías	116
Grafico 42: Aspectos que indican las operadoras de turismo para mejorar los cursos de los guías	117



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Grafico 43: Conocimientos de la Norma INEN 2444:2008 por parte de las operadoras de turismo	118
Grafico 44: Calificación por parte de operadoras de turismo al perfil profesional de los guías naturalistas	119
Grafico 45: Perfil del turista que visita el PNC por continentes	124
Grafico 46: Género - sexo del turista que visita el PNC	125
Grafico 47: Puntualidad del guía naturalista, calificación por parte de los turistas	132
Grafico 48: Actitud del guía naturalista, calificación por parte de los turistas .	133
Grafico 49: Lenguaje del guía naturalista, calificación por parte de los turistas	133
Grafico 50: Conocimiento del guía naturalista, calificación por parte de los turistas	134



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CONTENIDO DE FOTOGRAFÍAS

Fotografía 1: Licencia guía naturalista Flavio Muñoz.....	56
Fotografía 2: Entrevista a guía naturalistas Wilson Ávila	86
Fotografía 3: Guianza por guía naturalistas Wilson Ávila	87
Fotografía 4: Guianza por guía naturalistas M. José Guillen	88
Fotografía 5: Guianza por el sendero Camino de García Moreno	89
Fotografía 6: Guianza Sendero Camino García Moreno.....	89
Fotografía 7: Caminatas	105
Fotografía 8: Excursiones	105
Fotografía 9: Pesca deportiva	105
Fotografía 10: Perfil del turista que visita el PNC Autor: Pamela Auquilla y Andrés Pulla.....	126
Fotografía 11: Perfil del turista que visita el PNC.....	126
Fotografía 12: Perfil del turista que visita el PNC.....	126
Fotografía 13: Reporte de visitas validas de los guías naturalistas PNC	172
Fotografía 14: Ruta 1, PNC	183
Fotografía 15: Ruta 2, PNC	183
Fotografía 16: Ruta 3, PNC	184
Fotografía 17: Ruta 4, PNC	184
Fotografía 18: Ruta 5, PNC	185
Fotografía 19: Ruta 6, PNC	185
Fotografía 20: Guía naturalista María José Guillen.....	208
Fotografía 21: Entrevista guía naturalista Flavio Muñoz	208
Fotografía 22: Entrevista a guía naturalista Edison Juca	209
Fotografía 23: Entrevista guía naturalista Wilson Ávila.....	209



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 1: Fechas de cursos de formación de guías naturalistas	37
Figura 2: Fechas de cursos de actualización - renovación de licencia	45
Figura 3: Ficha Técnica PNC	57
Figura 4: Carreras profesionales de los guías naturalistas	67
Figura 5: Lugares donde han ejercido estudios profesionales los guías naturalistas.....	67
Figura 6: Mercado turístico, componentes	101
Figura 7: ArutamEcotours	102
Figura 8: Cazhuma Tours	102
Figura 9: CorpoViajes	102
Figura 10: Expediciones Apullacta.....	102
Figura 11: Hualambari Tours	103
Figura 12: Metropolitan Touring	103
Figura 13:Opercem	103
Figura 14: Pazhuca Tours.....	103
Figura 15: Polylepis Tours	103
Figura 16: S3 Expeditions.....	103
Figura 17: South Land Touring	104
Figura 18: Terradiversa.....	104
Figura 19: Wakiy Tours.....	104
Figura 20: Rutas y senderos más vendidos del PNC.....	122
Figura 21: Encuesta para turistas en ingles	130
Figura 22: Encuesta para turistas en español.....	131



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CLÁUSULA DE DERECHO DE AUTOR



Universidad de Cuenca
Cláusula de derechos de autor

Pamela Andrea Auquilla Maxi, autora de la tesis "Diagnóstico de la formación profesional y competencia laboral de los guías naturalistas del Parque Nacional El Cajas según el mercado turístico actual", reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de Ingeniera en Turismo. El uso que la Universidad de Cuenca hiciere de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autora

Cuenca, 29 de enero de 2016.

Pamela Andrea Auquilla Maxi

0104553920



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CLÁUSULA DE DERECHO DE AUTOR



Universidad de Cuenca
Cláusula de derechos de autor

Andrés Felipe Pulla Huiracocha, autor de la tesis "Diagnóstico de la formación profesional y competencia laboral de los guías naturalistas del Parque Nacional El Cajas según el mercado turístico actual", reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de Ingeniera en Turismo. El uso que la Universidad de Cuenca hiciera de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autor.

Cuenca, 29 de enero de 2016.

Andrés Felipe Pulla Huiracocha

0105753719



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CLÁUSULA DE PROPIEDAD INTELECTUAL



Universidad de Cuenca
Cláusula de propiedad intelectual

Pamela Andrea Auquilla Maxi, autora de la tesis "Diagnóstico de la formación profesional y competencia laboral de los guías naturalistas del Parque Nacional El Cajas según el mercado turístico actual", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, 29 de enero de 2016.

Pamela Andrea Auquilla Maxi

0104553920



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CLÁUSULA DE PROPIEDAD INTELECTUAL



Universidad de Cuenca
Cláusula de propiedad intelectual

Andrés Felipe Pulla Huiracocha, autor de la tesis "Diagnóstico de la formación profesional y competencia laboral de los guías naturalistas del Parque Nacional El Cajas según el mercado turístico actual", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor.

Cuenca, 29 de enero de 2016.

Andrés Felipe Pulla Huiracocha

0105753719



UNIVERSIDAD DE CUENCA

DEDICATORIA

Quiero dedicar esta tesis a mi Dios y Madre Celestial por haberme iluminado en el largo camino y permitirme culminar con éxito otra etapa de mi vida.

A mi madre y padre, Blanca Maxi, quien ha sido y es la piedra angular de mi vida, mi amiga, mi compañera, mi apoyo, mi fortaleza y mi consuelo, un ejemplo de lucha constante.

A mi hijo Ariel Nicolás, mi razón de vida. Quien me ha demostrado que si existe el amor puro y sincero, y que sobretodo me ayudado a mantener vivos mis sueños y conseguir mis más anheladas metas. Mi pequeña hermana Alisson Mayte, mi alentadora personal.

Mis queridos tíos Oswaldo, Wilson, Teresa y mi prima María Augusta, quienes han sido mi aliento y apoyo incondicional.

Pamela Auquilla M.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

DEDICATORIA

Quiero dedicar esta tesis a mi amada madre Rosita, quien aparte de darme la vida, me ha dado la inspiración, el valor y esos empujones, que solo da quién de verdad te conoce para ser mejor; por su puesto a mi padre Antonio por su gran paciencia y ser el ejemplo perfecto de la verdadera lucha y amor a la vida.

A mi hermano y amigo Ismael, por ser el cómplice y el mejor compañero de vida, nunca habrá nadie mejor que vos; y, a mi hermano Jimmy, que desde que llego a este mundo, me cambio la vida.

A ustedes cuatro y como dice aquella canción de Hermética, pasándole al plural "Sigo intentando andar el camino para el cual me formaron" mi objetivo será que "No me dejaré vencer, no les fallaré".

Andrés Pulla H.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

AGRADECIMIENTO

Primero, agradezco a nuestro director de tesis Mgt. Carlos Machuca, quien fue la primera persona que confió en nosotros y que con su entrega y apoyo profesional, nos ha guiado de la mejor manera posible en este trabajo investigativo.

Al Ing. Iván Palacios y al Mgt. Juan Carlos Quezada, quienes nos brindaron apertura y permitieron el estudio en el Parque Nacional El Cajas. Al Ing. Andrés Hurtado, Dis. Maricela Ortiz, a los guías naturalistas: Edison Juca, Flavio Muñoz y Wilson Ávila, por compartir con nosotros todos sus conocimientos y experiencias relacionados a la investigación y su gran sentido de colaboración.

A mi compañero de investigación y amigo, Andrés Pulla, gracias por el empuje, apoyo y compañerismo en este arduo esfuerzo, encaminados a lograr la misma meta.

Del mismo modo, a todos los docentes que nos guiaron durante la carrera profesional, en especial a la Docente Lourdes Sánchez.

¡Muchas gracias!

Pamela Auquilla M.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

AGRADECIMIENTO

Empezaré mencionando al profesor Carlos Andrés Machuca, quién desinteresadamente aposto y aporto su conocimiento basado en su experiencia y guio esta investigación.

A mi compañera, Pamela Auquilla, por la confianza, resistencia, paciencia y por ser parte principal de esta meta, que es llegar a ser profesionales.

A los directivos de ETAPA EP., principalmente al Magister Juan Carlos Quezada, por el tiempo y la información prestada.

Al Ingeniero Andrés Hurtado, jefe de operaciones del Pool Cuenca, por su generosa ayuda con los contactos con el resto de operadoras y salidas al PNC.

A los guías naturalistas Flavio Muñoz, Fernando Juca y sobre todo a Wilson Ávila, por ser un profesional y una gran persona.

Andrés Pulla H.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

INTRODUCCIÓN

La tesis desarrollada, es una investigación que tiene por objetivo diagnosticar la formación profesional y competencia laboral de los guías naturalistas del Parque Nacional Cajas, según el mercado turístico actual.

Los datos y cifras obtenidos para el diagnóstico, se basan en la aplicación de entrevistas y encuestas, realizadas a operadoras de turismo, turistas y guías naturalistas. Así como los fichajes de documentos, revisión y procesamiento de datos estadísticos y la observación participante en salidas de campo.

Se detalla los requisitos exigidos para el ingreso a los cursos de guía naturalista y los pensum que se ofrece dentro del proceso de formación profesional. Se toma como referencia a la Norma INEN 2444:2008, de guías especializados en áreas naturales, para comparar el nivel de competencia laboral de los guías naturalistas del parque, respecto a los requisitos mínimos exigidos por esta norma, en pos de ofrecer un trabajo de calidad a un mercado turístico que se encuentra en constante evolución.

De acuerdo a la información recabada, se sugiere un modelo idóneo de guía naturalista basado en las necesidades del Parque Nacional Cajas, que surgen de las exigencias de turistas que visitan el área y de operadoras de turismo que ofertan paquetes programados al área.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CAPÍTULO 1

ANTECEDENTES HISTÓRICOS Y CONCEPTOS TEÓRICOS:

EL GUÍA DE TURISMO

Introducción

La Organización Mundial del Turismo, OMT¹ indica que el constante crecimiento del turismo junto a turistas cada vez más exigentes, genera un gran impulso en la diversificación de la oferta turística y para responder a todas esas exigencias se requiere de personal bien calificado que garantice el contacto directo de los turistas con la naturaleza y la cultura viva de las áreas naturales de zonas específicas (Organización Mundial del Turismo).

Para que sea posible este vínculo se requiere de un mediador, denominado guía *de turismo o guía turístico*. El guía turístico, será capaz de generar un vínculo entre la cultura de los turistas y del pueblo anfitrión que visiten, para de esta manera generar oportunidades de desarrollo viables tanto para la población como para los diferentes espacios turísticos.

1.1 Concepto de Guía de Turismo

World Federation Of Tourist Guide Associations², define al guía de turismo como:

Una persona que guía a los visitantes en el idioma de su elección e interpreta el patrimonio cultural y natural de una zona, la persona

¹ Organización Mundial del Turismo, OMT: Organismo Internacional representante de las Naciones Unidas en el ámbito turístico. Comprometido a fomentar el turismo sostenible y a reducir la pobreza.

² World Federation Of Tourist Guide Associations (Federación Mundial De Asociaciones De Guía Turístico): Organización profesional sin fines de lucro, dedicada a la promoción de altos estándares de ética dentro de la profesión y formación del guía turístico.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

normalmente posee una titulación específica de área generalmente emitido o reconocido por la autoridad competente (World Federation Of Tourist Guide Associations).

A este concepto se puede agregar que con la ética, liderazgo, el buen manejo de relaciones interpersonales, respeto al país y solución de problemas, permiten que el guía se transforme en embajador de su país, logrando que la gente se maraville por la cultura y la calidez de la gente (El Comercio).

Se puede concluir entonces, basado en los conceptos anteriores y en las experiencias personales, que un guía de turismo no solo realiza un conjunto de acciones técnicas de guianza e interpretación a turistas en un idioma distinto al suyo, sino que a estas, se puede agregar un sin número de acciones como: ser el representante de un país, tener una personalidad que se adapte al grupo que está liderando, convertirse en amigo o incluso en psicólogo; y también en esa persona que les dará la oportunidad de crearles una experiencia positiva irrepetible; a sabiendas que los viajeros buscan algo nuevo y original. Motivo por el cual este trabajo es diferente a los demás, porque la pasión que conlleva esta labor, permitirá el disfrute mutuo entre los guías y los turistas.

1.2. Antecedentes históricos de guías de turismo en el mundo

Los primeros guías de turismo en el mundo fueron aquellos aventureros, que impulsados a hallar alimentos, refugio y expandir su territorio, se atrevieron a ir más allá de los límites de donde habitaban comúnmente. Al encontrarse con lugares nuevos, les causó un gran interés por seguir descubriendo lo que les rodeaba, esto ocasiono que los aventureros divulguen sus experiencias vividas. Causaron tanto asombro entre sus oyentes, lo que generó en ellos el entusiasmo de viajar y conocer el nuevo lugar.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Estos aventureros que se remontan a tiempos antiguos, fueron los denominados *cicerones*. Nombre al que se le atribuye en memoria del físico, orador y político Marco Tulio Cicerón.

Marco Tulio Cicerón, primer e importante ejemplo de cómo debería ser un guía de turismo, que gracias a su facilidad de palabra, correcta pronunciación y don de gente, logró transmitir de forma clara todos sus conocimientos a diferentes personas con otras ideologías (Guidango Tours Inteligente).

En las épocas de la conquista romana y española, los guías fueron los actores principales para llevar a cabo las invasiones. Estos hombres se encargaban de mostrar el camino para que los guerreros se apropien de territorios y lograr saquear todas las riquezas.

La aparición del turismo moderno se dio en los años 200 AC al 200 DC y fue el imperio Romano el que impulsó este tipo de turismo. Fueron los creadores de rutas en un total de 80 000 km de trayecto alrededor del imperio.

La élite de los Romanos que solo era una fracción de la población total, contaba con una vasta riqueza, lo que les llevó a organizar viajes de descanso (Innovación introducida por los Romanos). Siendo este el motivo que originó una industria de Turismo, que abastecía de souvenirs³, libros que hablaban de viajes, los guías, transporte y alojamiento. Los lugares turísticos crecieron sustancialmente como los famosos resorts Romanos, localizados en Pompeya, los spas de la ciudad de Bath en Britania y los resorts de playa en Tiberius en el Mar de Galilea (National Tourist Office ,16).

En el siglo XVIII se elevó en gran medida el interés por los viajes a montaña, lo cual se necesitó de gente que conozca el camino y, que por ende, indique la ruta

³ Souvenirs: Término en inglés utilizado para nombrar a un recuerdo, característico de un lugar turístico visitado (The Free Dictionary).



UNIVERSIDAD DE CUENCA

a los viajeros, llegando así a diferenciar a los primeros guías de turismo de montaña (Cordova).

Horace-Benedict de Saussure, naturalista y físico suizo, (La Enciclopedia Biografica en Linea) fue motivado a subir en 1786 al Mont Blanc, para lo cual solicitó un acompañante que tenga claramente memorizada la ruta. Fue tan emocionante la idea de viajar para este personaje, que para seleccionar a su acompañante en esa expedición, ofreció una gran recompensa de dinero que la ganó Jaques Balmant.

Jaques Balmant fue pionero en conquistar el Mont Blanc (Wikipedia), y que por medio de esta experiencia, se coronó como el primer guía de montaña que llegó con éxito a la cima.

Así fue, que luego de esta notable conquista en la montaña, el pueblo pudiente se apuntaba a realizar este viaje, generando la necesidad y la proliferación de contar con más personas que guíen hacia el lugar. Los beneficiados fueron los cazadores y cristaleros, que por su buen sentido de orientación se les contrataba como guías.

Tras la gran exigencia de guías para atender a los turistas, en la pequeña aldea de Chamonix donde se ubica el Mont Blanc, y el progreso del turismo de verano, se creó la Compañía de Guías en el año de 1821 (Chamonix-Mont-Blanc).

El maestro Tomas Cook, hace su aparición en este punto histórico porque fue el primer guía de turismo de ciudad (Jorge Bonilla, Felicidad y Viajes).

El predicador Bautista Thomas Cook, preocupado por la clase obrera inglesa que se encontraba en declive social y económico, entre uno de sus factores el consumo de alcohol, concibió fletar trenes con tarifas reducidas para llevarlos a reuniones y retiros espirituales, para que puedan mejorar sus hábitos. Esto sucedió el 5 de julio de 1841, desde Leicester a Loughborough, iniciando el primer tour en el mundo por así llamarlo. Con el tiempo los participantes



UNIVERSIDAD DE CUENCA

crecieron así como los varios destinos ofertados, principalmente la ayuda que les dio Cook en la organización de los viajes. En 1845 creó el famoso negocio de los viajes Thomas Cook & Son con tours a Leicester y Londres. En 1863 organizó la primera excursión internacional a los Alpes Suizos. Y, para 1872 realizó tours en otros continentes que incluían Australia y Nueva Zelanda.

En la década de 1870, Cook, tenía 60 oficinas alrededor del mundo, que para entonces contaba con 160.000 clientes que compraban sus productos turísticos, que incluían: transporte, alojamiento, guías, alimentos, otros bienes y servicios; Itinerarios con horarios diferentes; productos uniformes de alta calidad y precios cómodos gracias a las economías de escala creadas a través de volúmenes de clientes grandes (National Tourist Office , 18).

1.3. Guías de turismo en el Ecuador.

En Ecuador, los guías de turismo en tiempos remotos eran conocidos como los acompañantes de los exploradores⁴. Su historia empieza con la necesidad de ascender a las montañas de los Andes. Para esto, era necesario que los acompañantes conozcan las rutas, y quien más que los campesinos que obtenían hielos de las cúspides de los nevados, en especial del Chimborazo (Veloz).

Edward Whymper, de origen inglés en el año de 1879, fue el primero en contar con guías de manera formal para llevar acabo sus travesías⁵. Contrató 2 guías, llamados Juan Antonio Carrel y Luis Carrel. Los hermanos Carrel eran expertos en ascensiones a nevados. Al grupo se sumó el intérprete Perring de origen inglés, quien mediante sus fotografías, reveló la grandiosidad de los nevados.

⁴ Explorador: persona que se dedica a conocer lugares desconocidos o poco explorados (The Free Dictionary).

⁵ Travesía: Todo viaje o itinerario que supone alguna clase de riesgo y que suele relacionarse a una aventura (Edukavital).



UNIVERSIDAD DE CUENCA

De esta forma se da comienzo a la historia de los guías turísticos de montaña en Ecuador (Introduction To Tourism Managements , 52 - 58).

En el año 1970 la empresa Metropolitan Touring, notó la necesidad de contar con guías turísticos para acompañar a los visitantes en los tours que ofrecían, para de esa manera incursionar en el mercado del turismo receptivo en el Ecuador.

Es que a partir de esa circunstancia en que la empresa, mediante un largo pero gratificante proceso, comienza con la formación de guías de turismo. Que para aquellos tiempos, eran personas autoformadas en materias definidas como: historia, geografía e inglés.

Paco Salazar y Marco Cruz, guías autoeducados, apasionados y conocedores del Ecuador, que al incorporarse como guías en la empresa, fueron ascendidos por su gran labor, a impartir los cursos de formación para los nuevos guías.

El curso se inició con 6 guías, pero la cifra incrementaba con el paso del tiempo, y los perfiles de los aspirantes se tornaban cada vez más competitivos.

La demanda de visitantes crecía incesantemente, y con ello la necesidad de continuar con los cursos de formación. Por lo que, la selección de aspirantes era cada vez más estricta. Salazar, realizaba uno a uno entrevistas muy exigidas y extensas para que a la final solo los mejores ejerzan la guianza, como su principal actividad económica.

A las materias antes indicadas, se sumaron otras, como: charlas de relaciones humanas, técnicas de interpretación y comunicación, buenos modales, manejo de conflictos y emergencias, principios fundamentales y realidades del turismo a nivel nacional y mundial, economía del Ecuador y del mundo, geopolítica, sociología, psicología y primeros auxilios.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Al finalizar el curso, a los alumnos se les aplicaba exámenes teóricos y prácticos, aprobándoles con un puntaje adecuado.

Sin duda, Metropolitan Touring, fue una verdadera Escuela de Formación de Guías Turísticos. Duró 20 años con esta gran responsabilidad y contribuyo notablemente con el desarrollo del turismo en el Ecuador (Metropolitang Touring).

El 1 de marzo de 2009, se creó la Asociación de Guías de turismo, ASEGUITUR. Esta asociación abarcaba 1829 guías nacionales de los cuales el 80% ejercía su profesión y provenían de: Pichincha, Azuay, Guayas, Manabí, Imbabura, Tungurahua, Chimborazo, Santo Domingo, El Oro, Loja y Carchi.

Para esos tiempos, los guías nacionales abarcan gran variedad de idiomas y tenían por lo menos la especialización de guía naturalista 2 (TransPort).

El caso Diego Torres, es sin duda un precedente histórico del servicio de guianza en Ecuador. Se hizo merecedor de un globo de oro en el concurso Paul Marrison, categoría “Respeto por la categoría local”. Fue elegido de entre 170 guías de turismo como el mejor del mundo, basada en testimonios de los guiados(El Universo).

Un dato muy importante de la actividad de la guianza turística en el Ecuador, es la que se menciona en el Boletín de Estadísticas Turísticas 2009 – 2013:

La recaudación en dinero por actividades de guías turísticos en el año 2013 fue de \$323.594” (112). Esta cifra incrementa cuando se une con las actividades de agencias de viajes y organizaciones de excursiones que da un total de \$19.321.138” (88).



UNIVERSIDAD DE CUENCA

De esta manera, quedan respaldos claros del gran beneficio social, económico, cultural y natural que pueden generar los servicios de los guías de turismo.

1.4. Clasificación de los guías en el Ecuador.

El Capítulo IV del Reglamento a la Ley de Turismo del Ecuador, pone a consideración la clasificación de los guías de turismo de acuerdo al entorno en el que ejercen dicha actividad. A continuación se presenta la clasificación:

1.4.1. Guías Nacionales

Los guías nacionales son los profesionales, autorizados a laborar dentro de todo el territorio nacional del Ecuador, excepto en zonas de especialización. Deben poseer título de tercer nivel que le acrediten como guía de turismo.

Este guía se encarga de mostrar, orientar e interpretar el patrimonio natural y cultural del país.

1.4.2. Guías Naturalistas

- Los guías naturalistas son especializados en áreas naturales y son personas naturales no dependientes del Estado.
- Tienen la responsabilidad de prestar servicios de conducción, interpretación instrucción y conservación de los recursos naturales para el esparcimiento y educación de los visitantes.
- Entre uno de sus requisitos está que antes de ser un guía especializado o naturalista, debe haber obtenido la licencia de guía nacional.

Los guías naturalistas a la vez se subdividen de acuerdo al Reglamento de Guías Naturalistas de Áreas Protegidas, en:



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- a) Guía naturalista 1: Son personas nativas del área o residentes locales por muchos años, poseen título de bachiller, tienen vastos conocimientos de la zona, dominan regularmente el idioma inglés y pueden conducir grupos de 10 visitantes máximo.
- b) Guía naturalista 2: Son ecuatorianos por nacimiento o naturalización, cumplidos el bachillerato. En otros casos, poseen formación universitaria intermedia con especialización en ramas como Biología u otras relacionadas al turismo. Pueden manejar el idioma inglés, francés o alemán y conducen grupos de turistas de hasta 16 como máximo.
- c) Guía naturalista 3: Son ecuatorianos (en el caso de extranjeros deberán tener autorización legalmente concedida para trabajar) acreditados con el título académico de Biología, ramas similares o turismo. Deben dominar el idioma inglés francés o alemán y pueden conducir hasta 16 visitantes como máximo (3).

1.4.3. Guías Nativos

Los guías nativos son integrantes de grupos étnicos, aborígenes o campesinos del Ecuador. Deben poseer conocimientos sobre valores culturales autóctonos, naturales y socioeconómicos de su entorno. Su conocimiento será calificado y habilitado por el Ministerio de Turismo para ejercer como guía nativo.

Podrá conducir grupos de turistas nacionales e internacionales dentro de las áreas geográficas del territorio del grupo étnico del cual proviene.

Indudablemente, se puede mencionar una contradicción que está cometiendo el PNC en relación al Art. 119 de la Clasificación de los guías, del Reglamento General de Actividades Turística, en su literal b, dice que un guía especializado es un guía naturalista, pero para poder obtener ésta clasificación, antes debió tener la licencia de guía nacional.

El PNC, no acoge esta regla; por lo que cualquier persona que sea bachiller puede aspirar a tal curso



UNIVERSIDAD DE CUENCA

1.5. Guías naturalistas en el Ecuador.

Los guías naturalistas en el Ecuador, son aquellas personas que al compartir su pasión por la naturaleza, han apostado para hacer de esta profesión una carrera fructífera y una nueva alternativa de vida (Ministerio de Turismo, Canal Turístico Online).

Por tanto, los guías naturalistas se encuentran en las diferentes áreas naturales protegidas del Ecuador; como: El Parque Nacional Cotopaxi, Parque Nacional Sangay o Parque Nacional Cajas, etc.

El Reglamento de Guías Naturalistas En Áreas Protegidas, también manifiestan, que los guías naturalistas, deben tener conocimientos generales sobre Reglamentos y Disposiciones concernientes a su labor, como:

- Ley Forestal
- Texto Unificado de Legislación Ambiental Secundara Título V de los Guías Naturalistas
- Procedimiento para la actualización de carnet de Guías Naturalistas del PNC (2).

Conocer estos reglamentos y disposiciones, ayudan a que los guías regulen actividades y responsabilidades públicas y privadas en materia de calidad ambiental del área y por ende a desempeñar legalmente su profesión (Ministerio del Ambiente).



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CAPÍTULO 2

LA FORMACIÓN PROFESIONAL DEL GUÍA NATURALISTA DEL PARQUE NACIONAL EL CAJAS

Introducción

La formación profesional se puede pensar que son los cursos realizados para obtener un título o una acreditación, sin embargo, va más allá del concepto. A continuación se mencionará dos puntos de vista para tener una idea más clara.

Primero, de acuerdo al Ministerio de Educación, la formación profesional, es lo aprendido en un sistema de enseñanza que permite a cada individuo ampliar su visión de conocimientos y razonamientos de acuerdo a su carrera profesional e involucra la participación de dos pilares claves, que es, por un lado personas con perspectivas de superación y por otro, un sistema educativo que responda las expectativas de los estudiantes. Para que a la final, les permita incrementar sus oportunidades laborales manteniendo el interés de seguir capacitándose continuamente (Ministerio de Educacion , 2).

Segundo, El Consejo de Asturias delimita y denomina que la Formación Profesional Específica, consiste en instruir a profesionales con conocimientos en diferentes temas o materias, pero que tienen relación con la carrera seleccionada. En estos cursos se aplica el método teórico – práctico, cuya duración es variable, de acuerdo a la planificación de las autoridades competentes (Consejo de Asturias de la Formacion Profesional).

En consecuencia, el éxito de cualquier carrera profesional, parte de una educación integra, que responda a las expectativas de los aspirantes. En el que facilite a éstos, actitudes y habilidades necesarias para afrontar los futuros retos laborales. Además, que les aporte capacidades no solo de operación y ejecución



UNIVERSIDAD DE CUENCA

de actividades, sino también capacidades de razonamiento orientados a la realidad que se presenta en la guianza en zonas protegidas.

Es por eso, que los conocimientos que han adquirido los guías naturalistas en su formación, autoeducación y las prácticas de salidas de campo, servirán de parámetros para identificar el nivel de capacitación que tienen. A su vez, conocer si ellos están preparados para insertarse en el mercado laboral que en este tiempo es cada vez más exigente y competitivo.

2.1. Características generales de la formación profesional de los guías naturalistas

El Parque Nacional El Cajas, única área natural protegida del país que tiene el Derecho de Delegación y es manejada por la empresa pública ETAPA EP, pero que a pesar de ello, autoridades superiores como el Ministerio del Ambiente (MAE) y el Ministerio de Turismo (MINTUR), son los encargados directos de dar las pautas, para que ETAPA EP se rija en el proceso de selección de candidatos a guías naturalistas, en los cursos de formación y renovación de licencias, tal como lo indica el Reglamento de Guías Naturalistas de Áreas Protegidas en su Art. 4.

Las etapas para formar parte del curso de formación de guías naturalistas, de acuerdo al Reglamento son:

1. El MAE y el MINTUR; convocarán mediante una publicación en el diario de mayor circulación del país sobre los cursos, con 45 días de anticipación antes al inicio de clases.
2. El MAE o la propia área protegida, receptorá todas las aplicaciones, revisando toda la documentación necesaria. Esta documentación se presentara con 30 días de anticipación a la fecha del curso.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

3. El MAE, autoridades del área protegida respectiva y el MINTUR, serán los encargados de la selección de candidatos, revisando su documentación y en la que se considera conocimientos del Plan de Manejo Ambiental y políticas institucionales del área.

En esta selección se dará preferencia a los nativos, residentes o vecinos permanentes del área, cumpliendo igualmente los requerimientos establecidos.

4. Una vez seleccionados los postulantes, se les aplicará una evaluación de conocimientos básicos para su posterior admisión, ésta será aprobada con una nota del 80% como puntaje mínimo (Reglamento de Guías Naturalistas en Areas Protegidas , 3).

2.1.1. Cursos para ser un guía naturalista

El MAE, es el encargado de la programación, organización y cumplimiento de los cursos de capacitación de guías naturalistas, en el que se fija claramente como debe ser el proceso de formación de guías naturalistas (Reglamento de Guías Naturalistas en Areas Protegidas , 3 - 4).

Según menciona en entrevista, el Mgt. Juan Carlos Quezada, que los cursos de formación son realizados periódicamente cada 2 años. Cuyo fin es contar con profesionales comprometidos en su carrera, mas no saturar el mercado con una sobrepoblación de guías.

En los cursos de formación pueden ingresar 30 aspirantes como máximo, si se excede el cupo, se toma en consideración la puntualidad de envío de la documentación, puesto que si se lo realiza con prontitud, se considera un punto a favor por el interés de ser parte del curso, además, si en el proceso existe más postulantes que se sujeta a lo que requiere el parque, se consideraría



UNIVERSIDAD DE CUENCA

primeramente si el excedente cubre el límite de cupo establecido, junto a la presión y necesidad de abrir un segundo curso.

Hasta el momento se ha tenido un total de 5 promociones de cursos de formación dictados de acuerdo a lo que se visualiza en la figura 1.

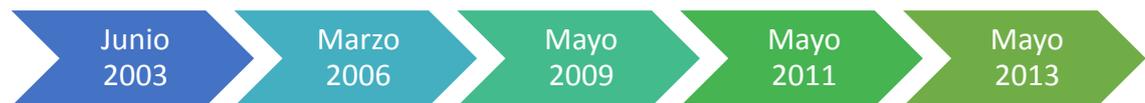


Figura 1: Fechas de cursos de formación de guías naturalistas

Autor: Pamela Auquilla y Andrés Pulla

Fuente: Mgt. Juan Carlos Quezada, ETAPA EP

Fecha: 28 octubre 2015

Cada curso ha contado con 30 aspirantes y se han calificado alrededor de 189 guías, pero eso no ha implicado que todos estén ejerciendo la guianza profesionalmente.

Duración de los cursos

Los cursos se desarrollan en un periodo de 12 días laborables, con una duración de 120 horas, con un horario de clase de 8h00 a 18h00.

Calificación – Evaluación

Los estudiantes podrán aprobar los cursos con una calificación de 90% sobre 100% en relación a la asistencia, porque en relación a la nota total del curso finalizado, podrán aprobarla con una nota de 80% sobre 100%, teniendo una probabilidad de error en dos preguntas.

Al total de la nota se le promedia las evaluaciones sobre 10 puntos que se realiza al fin de cada módulo del curso. Esta temática se aplica para guías categoría 1, categoría 2 y categoría 3.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

2.1.1.1. Requisitos para el curso

En el comunicado de prensa que cada dos años realiza La Ilustre Municipalidad de Cuenca, ETAPA EP y la subgerencia de Gestión Ambiental de PNC, para informar al público en general de los cursos de formación de guías naturalistas, se enumeran e indican, los siguientes requisitos.

Requisitos básicos

- Ser ecuatoriano de nacimiento o por naturalización.
- Tener título de bachiller.
- Formación intermedia universitaria en Turismo, Biología, Ecología o ramas afines.

Documentación obligatoria

- Hoja de vida con información actualizada, incluyendo dos fotografías actuales a color, tamaño carnet.
- Fotocopias a color de la cédula de identidad y el certificado de votación.
- Fotocopia notariada del título de bachiller, del título universitario, o certificado que indique el nivel de estudio universitario o post grado que posee y la carrera.
- Certificado médico actualizado original.
- Récord policial original actualizado.
- 2 o más referencias personales escritas.

Documentación opcional.

- Fotocopia notariada de licencia vigente como guía nacional de turismo, de otras áreas naturales del Ecuador o de otras zonas.
- Fotocopia de certificados de cursos o seminarios asistidos.
- Referencias escritas que indiquen el tiempo de experiencia como guía de turismo en el PNC u otras áreas naturales, o en otras actividades turísticas.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- Para acreditar idiomas extranjeros, se requiere el certificado actualizado, escrito en español, de una institución acreditada que abalice su dominio. Los que no dominen ningún idioma extranjero, calificarán como guía Naturalista 1 en español.

2.1.1.2. Pensum del curso de formación

La siguiente información está basada en la entrevista realizada al Mgt. Quezada:

2.1.1.2.1. Objetivo del curso

“El objetivo es que los futuros guías se involucren y se vuelvan parte del área protegida, siendo representantes directos y voceros del PNC”.

El objetivo explica entonces que, los cursos se establecen para que los nuevos guías se empoderen del área, cumpliendo y haciendo cumplir reglas necesarias para su conservación y uso, los aspirantes una vez concluida su etapa de estudiante, enfrentarán muchas circunstancias positivas y negativas que la guianza traiga consigo. Por esa razón el curso proporciona a los estudiantes suficientes conocimientos generales de cada lugar que forma el parque.

2.1.1.2.2. De las asignaturas y sus metas

Las asignaturas que se dictan en el curso, recalca el Mgt. Quezada, que están basadas a lo señalado en el Reglamento de Guías Naturalistas en su Art. 8, y a su vez enfocadas a la realidad del parque.

Las asignaturas dictadas en este curso, refuerzan conocimientos en temas de: guianza, manejo de grupos de turistas, orientación y seguridad para los turistas.

Vale indicar, que si ve pertinente la incorporación de una materia adecuada al curso, mediante aviso y autorización del MAE, se podrá incluir con el resto de materias, pero siempre y cuando se sujete a la realidad del área natural. Un



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ejemplo de ello: Cartografía aplicada al parque sería Cartografía dentro del PNC o Cartografía del Macizo Cajas.

Por lo contrario, si se refiere al incorporar una materia de importancia que no esté apegada a la realidad del parque, pero que si ayude en temas de servicio y operación de actividades, igualmente se comunica a las autoridades pertinentes, justificando su importancia. Se han dado ya estos casos en los que en un 100% han sido aprobados sin objeción, porque va encaminado en pro del desarrollo profesional para el trabajo dentro del área.

En algunas instancias los responsables de llevar acabo los cursos de guías naturalistas han recibido peticiones por parte de los alumnos para que se modifique el contenido de ciertas materias y sin objeción lo han realizado respectivamente, dando como resultado temas más concretos.

Las materias correspondientes se visualizan en la tabla 1:



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Materias del curso de formación de guía naturalistas		
Materia	Meta	Contenidos
Arqueología y recursos históricos	Conocer sobre posibles civilizaciones antiguas existentes en el complejo Wamani Paredes – Molleturo, denominado “Kancha de Shullin” y recolectar rasgos representativos sobre este descubrimiento.	<ol style="list-style-type: none"> 1. El Qhapaq Ñan y PNC, Minguir Wamani – Paredes de Molleturo 2. Estudio de la infraestructura adscrita 3. Productos y términos de referencia Wanami 4. Sitio de conexos al Complejo Wamani – Paredes de Molleturo 5. Problemas de conservación encontrados 6. Factores biológicos y químicos y humanos.
Cartografía	Interpretar lo representando en mapas a dimensiones y escalas reales.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Concepto cartografía 2. Escalas cartográficas 3. Tipos de mapas y elementos de un mapa 4. Orientación 5. Sistemas de geo posicionamiento global y su uso en la actualidad
Desarrollo social	Lograr que la población local, conozca medidas de conservación ambiental y concientizar el buen uso de la zona en actividades productivas, logrando el menor impacto ambiental posible.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Objetivos del Desarrollo Social 2. Ámbito de aplicación 3. Logros alcanzados 4. Manejo de camélidos



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Ecología vegetal	Conocer e identificar la diversidad y endemismo de la flora del Parque Nacional El Cajas.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Botánica 2. Parque Nacional Cajas 3. Fitogeografía 4. Flora
Geomorfología	Conocer las formas de la superficie terrestre e identificar las pertenecientes al área protegida el Cajas.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Definición Geomorfología 2. Procesos: meteorización, erosión, transporte, sedimentación. 3. Formas y origen Aplicando la Geomorfología al Parque Nacional El Cajas <ol style="list-style-type: none"> 1. Formas presentes 2. Procesos: tectónicos, glaciales, fluviales 3. Origen y formación
Gestión y manejo del Parque Nacional El Cajas	<p>Determinar medidas de conservación de los recursos naturales, uso sostenible y conservación del entorno ecológico.</p> <p>Conocer características relevantes sobre el Plan de Manejo Turístico del PNC.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sistema Nacional de Áreas Protegidas, SNAP 2. Cronología de gestión 3. Manejo e importancia 4. Capacidad de producción del agua 5. Valor ecológico de: lagunas, plantas, aves, anfibios y mamíferos. 6. Aspectos administrativos del PNC 7. Parque Nacional el Cajas: Problemáticas y emergencias 8. Plan de Manejo Turístico
Herpetología	Describir y conocer los reptiles existencias en el Parque Nacional El Cajas.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peces: Características de los peces y peces en el PNC



UNIVERSIDAD DE CUENCA

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Observación de campo basado en la herpetofauna del PNC: Vestimenta, equipo de campo, comportamiento 3. Hábitats del PNC
Mastología	Conocer e identificar los mamíferos existentes en el Ecuador y en el Parque Nacional El Cajas.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Característica de los mamíferos 2. Mamíferos en el Ecuador 3. Endemismo 4. Parque Nacional El Cajas y su diversidad, conservación de las especies
Primeros auxilios	Brindar a los visitantes asistencia en cualquier tipo de accidente que se suscite durante su visita o recorrido al PNC	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Qué hacer en caso de emergencia? 2. Emergencias específicas y problemas para el visitante en áreas aisladas 3. Mal de altura (soroche) 4. Deshidratación 5. Purificación del agua 6. del sol 7. ¿Cómo quitar un anzuelo?

Tabla 1: Asignaturas del curso de formación de guías naturalistas

Autor: Pamela Auquilla y Andrés Pulla

Fuente: Mgt. Juan Carlos Quezada, ETAPA EP

Fecha: 28 octubre 2015



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Mgt. Quezada manifiesta:

“Todas las asignaturas están encaminadas a cumplir con el objetivo que se plantea. Cada una tiene su grado de dificultad, pero no con el ánimo de complicar el aprendizaje de los alumnos. Más bien para brindarles una autocrítica de cuan capaces son para enfrentar diferentes situaciones que se de en el día a día con los turistas. Logrando en ellos una visión más amplia en cada situación que se presente.”

Es así que, las asignaturas son herramientas y guías de aprendizaje, cuyo afán es facilitar a los alumnos el manejo de información receptada, y a la vez transmitirla de forma clara y veraz a un público que desea también educarse. Por lo que, un desarrollo eficiente de la guianza turística depende mucho de la información que se maneje y transmita.

2.1.1.2.3. Practicas pre – profesionales

En el curso se realiza una salida de campo con una ruta turística establecida por el capacitador, pero anticipadamente se toma en cuenta el punto de vista de los alumnos, en donde voluntariamente deberán elegir entre dos opciones: todo un día de guianza o dos días de guianza incluido una acampada.

Las explicaciones durante el recorrido lo harán todos los alumnos de manera aleatoria y se juzgará todo lo aprendido en las 120 horas del curso impartido.

Además, la práctica de lo aprendido textualmente, les permite simular la experiencia con los turistas, en donde su personalidad y desenvolvimiento, serán los parámetros a considerar para su posterior calificación.

2.1.2. Cursos de renovación – actualización de licencia de guía naturalista

Los cursos de renovación se encuentran también bajo la responsabilidad del MAE y el área protegida. Es importante, en éste caso mencionar que con las



UNIVERSIDAD DE CUENCA

nuevas disposiciones que se encuentran aún en borrador y que se tiene planeado hacerlas vigentes en el mes de Diciembre del año 2015, se pretenderá homologar ciertas competencias de acuerdos ministeriales entre el MAE y el MINTUR. Dentro de estas, se menciona el tema de formación y actualización de conocimientos de los guías naturalistas (Siguenza).

Sin embargo, el último curso de formación se lo reemplazo por uno de renovación, cuya finalidad fue regular la guianza y saber cuántos, cuando y donde los guías naturalistas se encuentran laborando a nivel nacional. Esos datos obtenidos permitían, que las autoridades respectivas sepan la planta real del número de guías e identificar el área donde laboran, porque basándose a la situación actual son pocos los que ingresan a las áreas naturales. Por ejemplo: De un curso para formación, de 5 a 7 logran desarrollarse como profesional en el PNC, y este número constantemente se han mantenido negativo, ya que el resto de personas únicamente engrosan la lista, quedando plasmada su profesión en papel.

En el curso de renovación que se dio del 18 al 23 de mayo 2015, 20 personas actualizaron sus conocimientos. Se suman hasta la fecha 3 promociones de cursos de renovación, dados de acuerdo a lo presentado en la Fig. 2:



Figura 2: Fechas de cursos de actualización - renovación de licencia

Autor: Pamela Auquilla y Andrés Pulla

Fuente: (Quezada, Entrevista información general de la actividad turística en el Parque Nacional El Cajas)

Fecha: 28 octubre 2015

Aproximadamente 50 personas han renovado sus licencias profesionales de guías naturalistas.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

En el caso de los idiomas como requisito para este curso, para ningún guía es impedimento el número de idiomas que domine, al contrario será calificado para la categoría de guía naturalista que le corresponda. El Reglamento de Guías Naturalistas identifica a los idiomas: inglés, francés y alemán para determinar la categoría del guía, considerando obviamente su grado de conocimientos. En el PNC se ha dado casos de que hay guías que dominan idiomas como el portugués e italiano, pero que a la larga no les sirve de mucho debido a que no se contemplan estos idiomas dentro del marco legal del Reglamento que permita subir la categoría de un guía.

Duración de los cursos

Los cursos tienen una duración de 7 días con un total de 60 horas clase. Para el asunto de renovación directa, los guías no necesitan cumplir con horarios o asistir a clase, únicamente cumplir con el ingreso de 40 veces al PNC.

Calificación – Evaluación

La calificación para aprobar el curso de renovación se divide en: 90% sobre 100% en asistencia, y un mínimo de 80% sobre 100% de nota total del curso. Para los que han logrado ingresar 40 veces al PNC, son merecedores de la renovación directa de la licencia de guía naturalista. Antes de obtenerla, debe responder a un cuestionario de actualización de conocimientos en el que conviene leer cuidadosamente, pues tiene la opción de errar en 2 preguntas. Las personas que no lograron obtener el puntaje mínimo en el primer intento, tienen una segunda oportunidad, cuyo cuestionario es de 50 preguntas en donde solo pueden aprobar con un 80% de la nota final

2.1.2.1. Requisitos para el curso de renovación

Son requisitos obligatorios como lo afirma el Reglamento de Guías Naturalistas de Áreas Protegidas en su Art. 6, los que se nombran a continuación:



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Para guías naturalistas 1

- Ser ecuatoriano de nacimiento o por naturalización
- Ser bachiller (Amazonia haber aprobado ciclo básico)
- Dominio del idioma español (aspirantes nativos)
- Se dará prioridad a los residentes y vecinos permanentes del área
- Experiencia en actividades turísticas en la región
- Conocimiento básico del idioma inglés
- Haber aprobado el Curso para Guías Naturalistas 1
- Estar registrado en las oficinas de Turismo
- Certificado médico actualizado
- Referencias personales
- Record policial

Para guías naturalistas 2

- Ser ecuatoriano de nacimiento o por naturalización
- Tener título de bachiller o formación intermedia universitaria en biología, ramas afines o turismo.
- Dominio del idioma inglés
- Se dará prioridad a los residentes y vecinos permanentes del área
- Aprobar el Curso para Guías Naturalistas 2
- Estar registrado en las oficinas de Turismo
- Estar inscrito en el Registro Forestal
- Certificado médico actualizado
- Referencias personales
- Record policial

Para guías naturalistas 3

- Ser ecuatoriano de nacimiento, por naturalización o extranjero con autorización de trabajo legalmente concedida.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- Formación universitaria, título académico, en turismo, biología o ramas afines.
- Dominio del español, inglés y francés o alemán
- Estar registrado en las oficinas de Turismo
- Certificado médico actualizado
- Referencias personales
- Record policial (4-5).

2.1.2.2. Limitaciones para los guías

Utilizando el método cuantitativo para realizar encuestas con preguntas cerradas y el método cualitativo para hacer encuestas con preguntas abiertas, se efectuó una encuesta a los 41 de 45 guías naturalistas oficiales registrados en la página web de ETAPA EP del PNC. La pregunta número 5 de la encuesta, muestra las limitaciones que tienen los guías naturalistas en relación al curso de renovación y estos se presentan en la Tabla 2:

Regulaciones	De acuerdo	Desacuerdo	No contesta
Medios de difusión / comunicación sobre el curso	33 / 80%	5 / 12%	3 / 8%
Los requisitos exigidos para ser admitido en el curso	29 / 71%	8 / 19%	4 / 10%
Logística (alimentación, transporte, materiales)	34 / 82%	3 / 8%	4 / 10%
La duración total del curso	33 / 80%	4 / 10%	4 / 10%
Los horarios del curso	34 / 82%	3 / 8%	4 / 10%
El costo del curso	30 / 73%	5 / 12%	6 / 15%
Plazo de recepción de documentos	35 / 84%	3 / 8%	3 / 8%

Tabla 2: Regulaciones del curso de actualización – renovación de licencia de guías
Autor: Pamela Auquilla y Andrés Pulla
Fuente: Propia
Fecha: 28 octubre 2015

Las razones del porque no están de acuerdo los guías en las 7 opciones que se dan, son:



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Medios de difusión/ comunicación sobre el curso:

1. La convocatoria de los cursos se deben difundir en medios masivos.
2. No se comunicó a tiempo.
3. No tuve conocimiento del último curso de actualización, por mi trabajo esa información sería mejor manejada por lo menos con dos meses de anticipación. Se debería enviar correos electrónicos, para que se notifique de persona a persona.

Los requisitos exigidos para ser admitido en el curso.

1. Debe haber más información.
2. No debería ser obligatorio el carnet de guía nacional.
3. Porque las 40 entradas no sea correcto para renovar.
4. No se tomó en cuenta el perfil del guía.
5. No era necesario el certificado médico.
6. La norma es contradictoria. Hay gente que no tiene preparación ni formación para el efecto.
7. No estoy de acuerdo con el número de visitas al Parque Nacional cada dos años, pues se guía en todo el país. La licencia debería durar como mínimo 4 años.
8. Debería exigirse compromiso de ética, moralidad y compromiso ecológico a los prospectos ya que algunas personas no la tienen, se debería además exigir experiencia en el trato con el público a los aspirantes.
9. Abierto a los interesados que hayan cursado estudios superiores.

Logística (alimentación, transporte, materiales).

1. Las capacitaciones teóricas pudieron haberse realizado en oficinas de la ciudad.

La duración total del curso.

1. Mucha carga horaria



UNIVERSIDAD DE CUENCA

2. Más días de clases, en especial de practica

Los horarios del curso.

1. No se tomó en cuenta el horario y temporada del guía.
2. Se deja de trabajar por esto.
3. Debería haber horarios en la tarde y noche.

El costo del curso.

1. Muy costoso.

En definitiva el costo es elevado para quienes inician y por la naturaleza de la actividad por lo general no se trabaja.

Plazo de la recepción de documentos.

1. Deberían extender el plazo de entrega, somos guías freelance (autónomos) con calendarios variables.
2. Por lo menos 1 mes de anticipación

Con esta información expuesta se puede concluir que las limitantes de los ahora guías naturalistas fueron:

- Algunos guías no están comprometidos con la profesión, para haber recibido la capacitación. Esto conlleva a que el PNC no hace una mejor selección de postulantes.
- Los medios de comunicación deberían ser directos, se sugiere mandar a los correos electrónicos de una base de datos que debe tener el área.
- El costo del curso debería ser más accesible.
- El tiempo del curso debería ser más amplio y enfocado en la práctica.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

2.1.2.3. Expectativas de los guías.

Para determinar las expectativas de los guías, se empleó los mismos métodos de investigación, cuyo objetivo es conocer las expectativas que tuvieron al optar por el curso de renovación de la licencia.

Los guías pudieron escoger una o más opciones de las dadas, en la Tabla No. 3 se indican:

Expectativa	Nro. De guías	Porcentaje
Mejorar su nivel profesional	24	59%
Acreditación para ingreso al PNC	19	46%
Otro (especifique)	4	10%

Tabla 3: Expectativa de los guías para seguir los cursos
Autor: Pamela Auquilla y Andrés Pulla
Fuente: Propia
Fecha: 28 octubre 2015

En la opción que se deja abierta a los encuestados, sobre otras expectativas para tomar el curso, se menciona a continuación:

- Estuvo Obligado.
- Trabajar con agencias de turismo
- Considera que el PNC es parte de los cuencanos, y como profesional en la rama del turismo se siente en la obligación de apoyar a su conservación Y ser profesional en el área a la cual se respeta y admira como legado familiar.
- Mejorar la economía.

Entonces, la razón principal por lo que un guía naturalista escoge el curso de renovación, es por mejorar su nivel profesional con un 59% de aprobación. Le sigue la expectativa de acreditación para ingreso al PNC con un 46%, y, un 10% de guías indican que fueron algunas causas como: obligación, por trabajar con



UNIVERSIDAD DE CUENCA

agencias de turismo y por el hecho de apoyar la conservación de los recursos naturales.

El último aspecto deja una incógnita muy grande sobre lo que manifiesta un guía en “Me obligaron”, en este tiempo quién obliga a una persona a seguir un curso que no quiere, no es correcto, sobre todo si se toma en cuenta que será una pérdida de tiempo y de dinero y no de provecho para el conocimiento.

2.1.2.4. Pensum del curso para los aspirantes a guías naturalistas del PNC

La siguiente información está basada en la entrevista realizada al Mgt. Quezada:

2.1.2.4.1. Metas del curso

El Mgt. Quezada, dice:

Lograr que los guías sean los actores principales dentro de la actividad turística. Estos cursos además, permiten regular la planta real de guías naturalistas y a la vez, conocer el área de especialización y delimitar quien hace de la guianza una verdadera profesión.

Conforme a lo indicado, los cursos de renovación tienen dos fines: El primero, actualizar conocimientos y que los guías sean los protagonistas de experiencias satisfactorias para los turistas; y el segundo, identificar a las personas que realmente están ejerciendo el rol de guía naturalistas del PNC, puesto que si hay la necesidad de renovar la licencia es porque hay ese interés de seguir en el camino.

Dentro de la segunda finalidad, vale mencionar que la renovación, sobretodo ayuda a clasificar que persona si y que persona no, entrega de lleno su tiempo a esta labor. Así se permitirá, para futuros cursos elegir de manera más comprometida a los postulantes.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

2.1.2.4.2. De las asignaturas y sus finalidades

Asignaturas como: Ecología Vegetal, Geomorfología, Mastología, Gestión y Manejo del PNC, Herpetología; se les toma en este curso, con el fin de actualizar y profundizar conocimientos.

También se consideran las indicadas en la Tabla No. 3:

Asignaturas del curso de actualización de conocimientos de guías naturalistas		
Asignatura	Meta	Contenidos
Avifauna del PNC	Identificar las especies de aves existentes en el PNC.	<ol style="list-style-type: none">1. Descripción de las aves en el PNC2. Sitios para la observación de aves3. Datos importantes para la visita4. Registro de observación de aves
Camélidos sudamericanos en el PNC	Conocer la historia y el origen de los camélidos y el manejo adecuado de los existentes en el PNC.	<ol style="list-style-type: none">1. Manejo de los camélidos sudamericanos2. Clases de camélidos3. Crías de alpacas4. Reproducción, crianza, parto, lactancia, destete y parasitología5. Fibra de alpaca

Tabla 4: Asignaturas del curso de actualización de conocimientos de guías
Autor: Pamela Auquilla y Andrés Pulla
Fuente: Mgt. Juan Carlos Quezada, ETAPA EP
Fecha: 28 octubre 2015

Para la cuestión de los cursos de renovación o actualización, al igual que los de formación, las asignaturas han sido las mismas, con la diferencia de que si se ha llevado a cabo reforzamientos profundos y especializados de materias como: Ornitología, Herpetología, Mastología y Gestión y Manejo del PNC.

2.1.2.4.3. Pasantías profesionales

Al tratarse de cursos de renovación o actualización de licencia, las prácticas profesionales se ven reflejados ya en la experiencia laboral de los guías y se



UNIVERSIDAD DE CUENCA

encuentra como requisito indispensable en su hoja de vida para acceder a este curso.

2.1.3. Perfil de los capacitadores de los cursos de formación y renovación de licencias de guías naturalistas

Mgt. Quezada explica que, los capacitadores son profesionales preparados y seleccionados por ETAPA EP y por el PNC, ya que el 90% de los cursos son dictados por personal técnico del área.

La política de delegación de funciones que tiene el parque, les ha permitido que ellos mismos sean los encargados de seleccionar apropiadamente a los profesores según la necesidad de los cursos y del parque. Entre las especializaciones se tienen a: Ecólogos, Ingenieros Ambientales, Biólogos Especializados en: aves, ecología vegetal y herpetofauna. Además, los capacitadores presentan trayectorias en sus carreras profesionales, pues la mayoría han sido educadores ambientales, docentes universitarios y personas que han liderado programas de desarrollo social.

Las áreas de conocimiento y especialización de cada capacitador, determina la materia delegada para que ellos las enseñen. Ejemplificando la situación: Un biólogo especializado en aves será el capacitador de avifauna, y un biólogo especializado en anfibios y reptiles, será el responsable de herpetofauna y así respectivamente.

Sobre el asunto, el PNC está en la potestad de importar personal con el que no cuente para materias específicas, como: Ingeniero en Minas para Geomorfología y gente especializada en primeros auxilios.

En la entrevista realizada, se pudo conseguir solo algunos nombres de los capacitadores del último curso de renovación, los restantes se justifica en que la lista es extensa como para nombrar a todos los docentes, debido a que no todos se han mantenido para los cursos, algunos han preferido ejercer su profesión



UNIVERSIDAD DE CUENCA

como tal y otros porque han preferido realizar cursos de especialización y mejorar conocimientos en lugares fuera del país. Se expone a continuación el nombre de los capacitadores del último curso de actualización:

- Biólogo Danilo Minga: Ecología Vegetal
- Doctor Boris Tinoco: Ornitología
- Biólogo Francisco Sánchez: Mastología
- Licenciado Patricio Illescas: Desarrollo Social y Camélidos
- Ingeniero Paul Vintimilla: Manejo y Gestión del PNC
- Biólogo Pablo Mosquera: Limonología
- Biólogo José Cáceres: Herpetología
- Licenciado en Turismo Juan Carlos Quezada: Técnicas de Camping y Técnicas de Guianza

De los capacitadores indicados previamente, 6 de ellos corresponde a personal técnico de ETAPA EP y dos de ellos son personal contratado de la Universidad del Azuay.

2.2. Análisis de encuestas aplicadas a guías naturalistas

2.2.1. Características de los guías naturalistas del PNC

El PNC cuenta con un total de 45 guías según la última actualización de la base de datos realizada en el mes de octubre de 2015 (Quezada, Descripción de los cursos de guías naturalistas del Parque Nacional Cajas). Y los guías para su libre y autorizada labor dentro del parque, deberán siempre portar su carnet de guía naturalista actualizado. Aquí un ejemplo:



UNIVERSIDAD DE CUENCA



Fotografía 1: Licencia guía naturalista Flávio Muñoz
Autor: Pamela Auquilla. y Andrés Pulla.
Fuente: Flávio Muñoz Palacios
Fecha: 28 octubre 2015

En la fotografía No. 1, se puede ver la foto, el nombre completo del guía, el número de cedula de identificación, fecha de validez y los sellos que acreditan su origen y veracidad.

Los guías están en el deber de llenar la ficha técnica personal, permitiendo al área tener datos actualizados y a los guías, respaldar su información en casos de ascenso de categoría, sea por el incremento de idiomas que domina o la especialización en otras materias competentes a la profesión.

Llenar esa ficha, es un requisito solicitado por el Sistema Nacional de Áreas Protegidas, más cuando entre sus reglamentos se dice: “Algunos sitios requieren el acompañamiento de un guía naturalista certificado por el parque y con licencia vigente y verificar el número de turistas bajo su cargo y que únicamente pueden conducir grupos de hasta 15 turistas” (Parque Nacional Cajas , 8).



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Figura 3: Ficha Técnica PNC
 Autor: Etapa Ep.
 Fuente: Mgt. Juan Carlos Quezada
 Fecha: 28 octubre 2015

Continuamente, se da paso a la presentación de la lista de los guías naturalistas del PNC, cuyos nombres se encuentran en orden alfabético. Esta lista está vigente desde el año 2015 hasta el año 2017, según se muestra en la Tabla No. 5:

Guías Naturalistas Parque Nacional El Cajas Año: 2015 – 2017		
N°	Apellidos	Nombres
1	Agudo Carreño	Katherine Fernanda
2	Aguirre Ullauri	Marco Adrián
3	Apolo Romero	Juan Enrique
4	Ávila Matute	Wilson Eleodoro
5	Chiqui López	Milton Javier
6	Cochancela Aucapiña	Janneth Karina
7	Dutan Tapia	Gil Moisés
8	Encalada Iñiguez	Christian Eduardo
9	Espinoza Saquicela	Luis Alejandro



UNIVERSIDAD DE CUENCA

10	Galarza	Wilson Armando
11	García Duran	Flavia Alexandra
12	García Ortiz	Tania Paola
13	Guerrero Balarezo	Xavier Eduardo
14	Guillen Quintero	María José
15	Guzmán	Jaime Alcibiades
16	Jiménez Morales	Edgar Gustavo
17	Juca Cedillo	Edison Fernando
18	Lara Quinteros	Carlos Manuel
19	Maldonado Noboa	Diego Mauricio
20	Merchán Argudo	Miguel Gerardo
21	Meza Quiñonez	Anneil Vibeka
22	Monroy Espinoza	Verónica Josefina
23	Muñoz Corral	Juan Alberto
24	Muñoz Distch	Inge Susana
25	Muñoz Palacios	Flavio Eduardo
26	Neira Bravo	Amalia Graciela
27	Ordoñez Deleg	María Soledad
28	Ordoñez Patiño	Jessica Maricela
29	Ortega Echeverría	Adriana Lucila
30	Pacheco Pacheco	Juan Efraín
31	Palacios Mogrovejo	Álvaro Daniel
32	Palacios Peña	Genaro Marcelo
33	Pesantez Brito	Franco Alberto
34	Prado Mogrovejo	Braulio Rafael
35	Prado Solís	Olga Eugenia
36	Recalde Poma	Julio Andrés
37	Rivera Tapia	William Andrés
38	Sgaribolidi Molina	Silvia Daniela
39	Sigüenza Guerrero	Orlando Danilo
40	Tola Coronel	Andrés Marcelo
41	Vallejo Ullauri	Wilson Javier
42	Vázquez Moreno	Claudia Mariela
43	Villota Barreto	Hugo Diego
44	Wilches Iñiguez	Paúl Mauricio
45	Zea Ochoa	Eddy Matías

Tabla 5: Guías Naturalistas PNC 2015 - 2017

Autor: Pamela Auquilla. y Andrés Pulla.

Fuente: ETAPA EP.

Fecha: 28 octubre 2015



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Con la información proporcionada en la Tabla No. 1, se procede a clasificar a los guías de las siguientes maneras:

Según su género - sexo

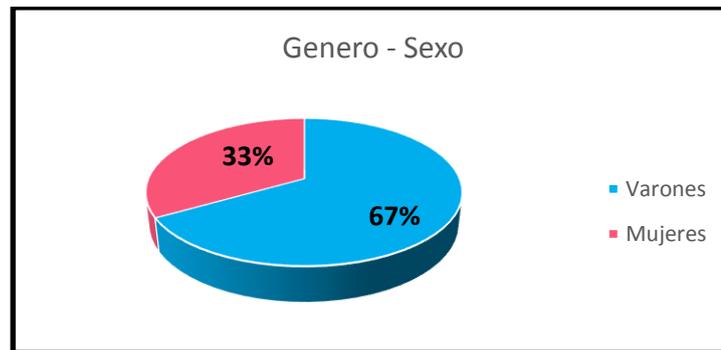


Gráfico 1: Género- sexo guías naturalistas
Fuente: Mgt. Juan Carlos Quezada
Autor: Pamela Auquilla y Andrés Pulla
Fecha: 31 julio 2015

El PNC ofrece a las operadas de turismo 30 guías hombres y 15 guías mujeres, claramente autorizados/as para ejercer la guianza en el parque.

La existencia de más guías varones que mujeres, radica en el esfuerzo físico que demanda este trabajo y las condiciones del lugar, como: clima, ubicación, seguridad y largas caminatas. Sin embargo, en los últimos años, las mujeres han llegado a equiparar el número de participantes en los cursos y han sido acreedoras de excelentes calificaciones por sus conocimientos adquiridos.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Los guías según los idiomas que dominan:

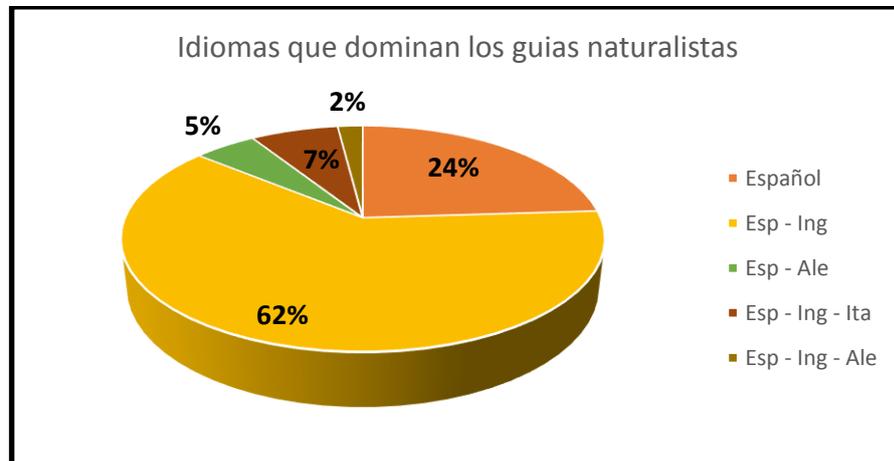


Gráfico 2: Idiomas que dominan los guías naturalistas
Fuente: Mgt. Juan Carlos Quezada
Autor: Pamela Auquilla y Andrés Pulla
Fecha: 31 julio 2015

Del listado del PNC, que presenta a 45 guías, 32 de ellos dominan el inglés, y de acuerdo a sugerencias de operadoras de turismo, indican que mínimo las personas que deseen ser guías de turismo deben manejar muy bien el inglés, porque la demanda que más compra el producto Cajas, son turistas provenientes de Estados Unidos y de países que emplean este idioma para comunicarse.

2.2.2. Aplicación de encuestas a los guías naturalistas del PNC.

En la aplicación de encuestas a los guías naturalistas se emplearon los métodos cuantitativo y cualitativo, con preguntas cerradas y abiertas, para conocer opiniones específicas e identificar falencias que se han dado en los cursos de guías, en temas específicos de: requisitos para acceder a los cursos, profesionalidad de los capacitadores, contenidos de las asignaturas, practicidad de las materias y conocer sus empresas contratantes.

Para conocer el número de encuestas a ser aplicadas a los guías naturalistas, se recurrió a la aplicación de la fórmula de tamaño de muestra aleatoria, la que se describe a continuación:



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Formula a ser aplicada:

$$n = \frac{N\sigma^2 Z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2 Z^2}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra.

N = Tamaño de la población.

σ = Desviación estándar de la población

Z = Valor obtenido mediante niveles de confianza.

e = Límite aceptable de error muestral

Datos de la investigación:

n = ¿?

N = 45 guías naturalistas

σ = 0.5

Z = 95% nivel de confianza = 1.96

e = 5% = 0.05

$$n = \frac{45 * 0,5^2 * 1,96^2}{(45 - 1) * 0,05^2 + 0,5^2 * 1,96^2}$$

$$n = \frac{43,218}{1,0704}$$

$$n = 41$$

Como resultado, se tiene que el total de la población a ser encuestada es de 41 guías naturalistas. El modelo de la encuesta a ser empleado, se presenta a continuación:



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Modelo de encuesta:

Encuesta de evaluación del curso de formación profesional de los guías naturalistas del Parque Nacional Cajas

Día:	Mes:	Año:
------	------	------

DATOS DE IDENTIFICACIÓN:

Encuestado:

Edad:

1. *¿Tiene Ud. licencia de guía nacional de turismo?*

SI _____ N° Registro: _____ NO _____

2. *¿Cuenta Ud. con licencia de guía naturalista del Parque Nacional Cajas, PNC vigente?*

SI _____ NO _____

3. *¿Ud. ejerce a tiempo completo la actividad de guía?*

SI _____ NO _____

4. *Marque (X): ¿Cuál fue la expectativa principal que le motivo a tomar el curso de formación de guía naturalista?*

Mejorar su nivel profesional _____

Acreditación para ingreso al Parque Nacional Cajas _____

Otro (especifique) _____

5. *Señale (X), el recuadro que coincida con su opinión de las regulaciones del curso de formación de guía naturalista del PNC?*

Regulaciones	De acuerdo	Desacuerdo. ¿Por qué?
Medios de difusión / comunicación sobre el curso		
Los requisitos exigidos para ser admitido en el curso		
Logística (alimentación, transporte, materiales)		
La duración total del curso		



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Los horarios del curso		
El costo del curso		
Plazo de recepción de documentos		

6. Marque a su criterio la alternativa que considera correcta:

Contenidos curso	Si	No	No opina
Los objetivos del curso se aplicaron satisfactoriamente.			
Todas las materias fueron apropiadas para el curso.			
Los contenidos de las materias fueron fáciles de entenderlos.			
Las evaluaciones teóricas-prácticas justificaron lo aprendido.			
La salida a campo contribuyó a la práctica de lo aprendido.			
Metodología del curso.			
El material didáctico empleado fue apropiado para el curso.			
Aplicación de los cursos a la realidad.			
Los temas visto en el curso se aplican a la realidad profesional.			
El curso le generó nuevas aspiraciones personales y profesionales.			
Profesionalidad de los profesores.			
Cumplió los objetivos del curso.			
Dominó el contenido del curso.			
Fomentó la participación de los asistentes.			

7. A continuación indique la medida en que Ud. hace uso de las materias abordadas en el curso en su ámbito profesional: alta=3; media=2; baja=1;

Módulos	Alta	Media	Baja
Arqueología y recursos históricos			
Cartografía			
Desarrollo social			
Ecología vegetal			



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Geomorfología			
Gestión y manejo del PNC			
Herpetología			
Mastología			
Primeros auxilios			
Avifauna			
Camélidos Sudamericanos			

8. **Según su criterio: ¿Cómo mejoraría el curso para guías naturalistas del Parque Nacional Cajas?**

9. **¿Estaría dispuesto a asistir a cursos de actualización de conocimientos sobre el Parque Nacional Cajas?**

SÍ _____ NO _____

Comentario (opcional)

10. **Indique y nombre, las empresas con las que Ud. labora:**

Operadoras

Grupos institucionales

¡Gracias por su valiosa colaboración...!



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Los guías según el rango de edad:

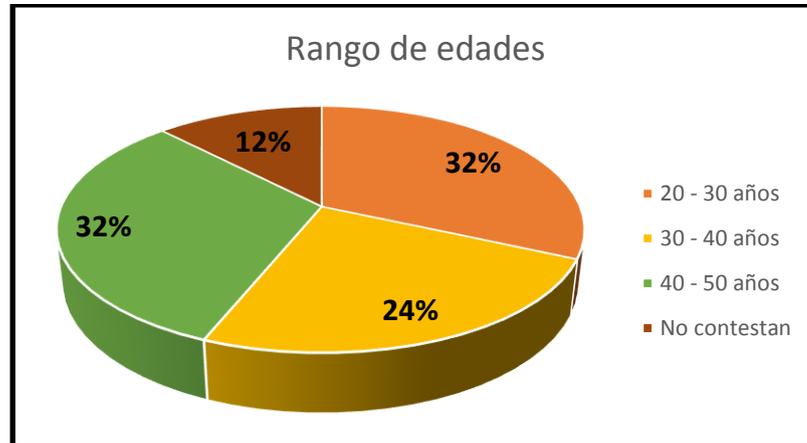


Gráfico 3: Rango de edades
Fuente: Propia
Autor: Pamela Auquilla y Andrés Pulla
Fecha: 31 julio 2015

Los guías naturalistas en su mayoría son personas que oscilan entre edades de 20 a 30 y de 40 a 50 años de edad, de acuerdo al listado que presenta el PNC en su página web, pero si se compara el número de entradas validas que contempla El Reporte de Visitas periodo 2013 – 2015 de los guías, son únicamente 14 de ellos que ingresan y laboran constantemente (80 – 170 visitadas validas), cuyas edades van desde los 26 años hasta los 50 años, entonces partiendo de este dato se determina que:

- 20 a 30 años, representa el 21% de guías que laboran continuamente como guía naturalista;
- 30 a 40 años, representan el 43% de guías que laboran continuamente como guía naturalista;
- 40 a 50 años, representan el 36% de guías que laboran continuamente como guía naturalista.

Por ende, realizando cálculos se obtiene que la edad media de los guías naturalistas que trabajan constantemente en el PNC es de 37.29 años de edad,



UNIVERSIDAD DE CUENCA

lo que concuerda con el 43% que concierne al rango de edades de entre 30 a 40 años.

Los guías según su nivel de educación:

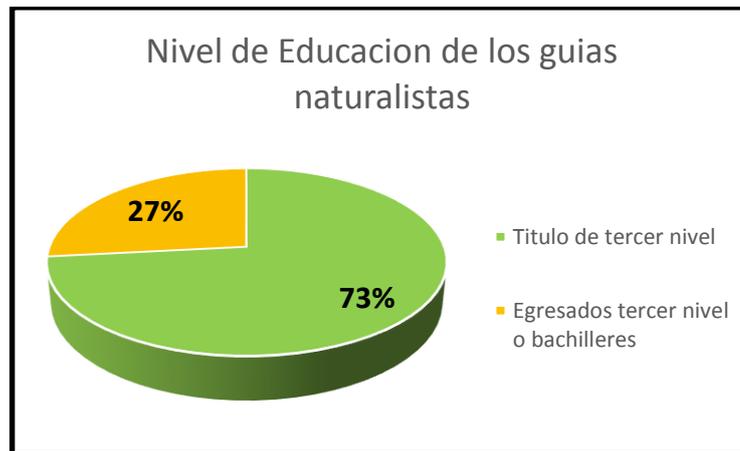


Grafico 4: Nivel de educación de guías naturalistas
Fuente: Mgt. Juan Carlos Quezada, ETAPA EP
Autor: Pamela Auquilla y Andrés Pulla
Fecha: 31 julio 2015

El nivel de educación profesional que tienen la mayoría de guías naturalistas corresponde a graduados en tercer nivel en áreas relacionadas al turismo y otras afines.

Sin duda, todos los que poseen incentivos propios de seguir esta profesión, sería coherente basarse en estudios turísticos previos, que le ayuden a tener conocimientos sobre lo que va a realizar, a quienes va guiar y como lo va a realizar, no solo por el hecho de cumplir con reglamentos o artículos estipulados, si no por el amor propio y la pasión a la profesión.

De manera general, hablando por los 45 guías, el Mgt. Quezada apunta que:



UNIVERSIDAD DE CUENCA

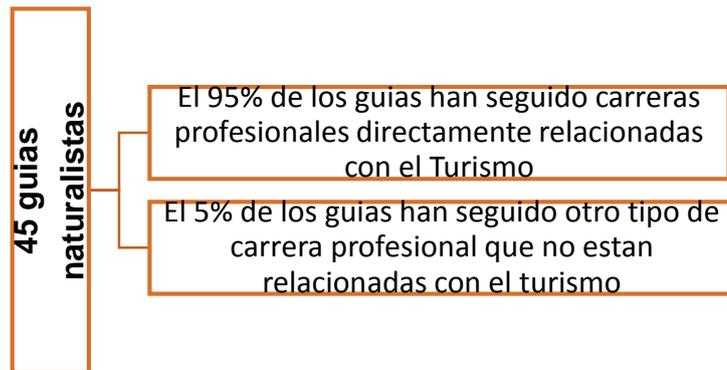


Figura 4: Carreras profesionales de los guías naturalistas
Autor: Pamela Auquilla y Andrés Pulla
Fuente: Mgt. Juan Carlos Quezada, ETAPA EP
Fecha: 28 octubre 2015

Lugares donde han ejercido sus estudios profesionales:

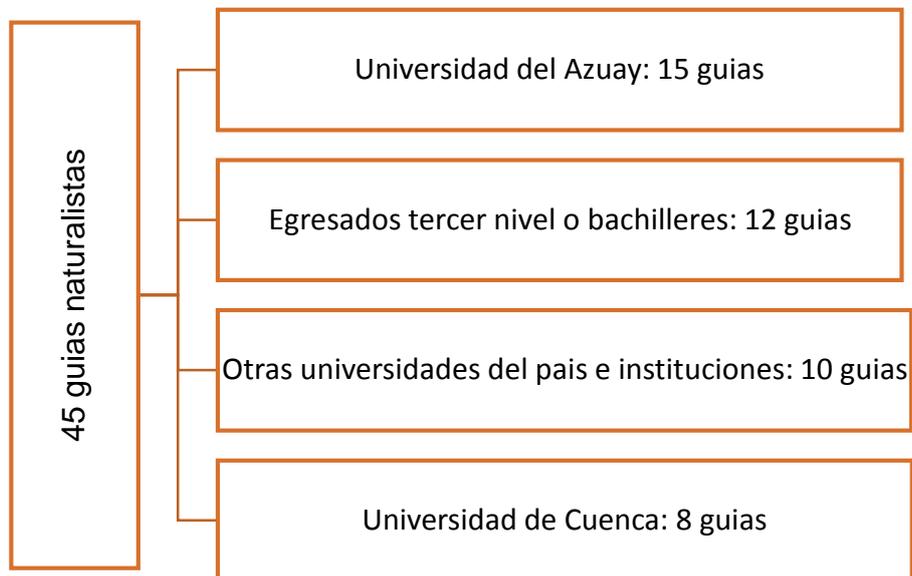


Figura 5: Lugares donde han ejercido estudios profesionales los guías naturalistas
Autor: Pamela Auquilla y Andrés Pulla
Fuente: Mgt. Juan Carlos Quezada, ETAPA EP
Fecha: 28 octubre 2015



UNIVERSIDAD DE CUENCA

La mayoría de este grupo ha recibido educación superior de la Universidad del Azuay, esto a causa de que fue la primera Universidad en el Azuay que formo a guías de turismo como una carrera profesional.

1. *¿Tiene Ud. licencia de guía nacional de turismo?*



Gráfico 5: Guías naturalistas que poseen licencia de guía nacional de turismo
Autor: Pamela Auquilla y Andrés Pulla
Fuente: Propia
Fecha: 04 enero 2016

El 61% de guías naturalistas cuentan con licencia de guía nacional, tienen educación superior y son profesionales, requisitos que les sirve para obtener la licencia de guía nacional y que la ley exige a los postulantes obligatoriamente y el 39% restante de guías naturalistas no cuenta con este tipo de licencia. En relación a su profesionalidad, son únicamente egresados de carreras universitarias o culminaron con el segundo nivel de educación.

2. *¿Cuenta Ud. con licencia de guía naturalista del Parque Nacional Cajas, PNC vigente?*



UNIVERSIDAD DE CUENCA

El 100% de los guías naturalistas, cuentan con su respectiva licencia vigente, debidamente autorizados para ejercer su labor en el parque, coincidiendo en la lista que proporciona el PNC, en donde se encuentran escritos sus respectivos nombres.

3. *¿Ud. ejerce a tiempo completo la actividad de guía?*



Gráfico 6: Guías naturalistas que ejercen a tiempo completo la actividad de guianza turística
Autor: Pamela Auquilla y Andrés Pulla
Fuente: Propia
Fecha: 04 enero 2016

Como se evidencia el 63% de guías naturalistas ejercen la actividad de guianza a tiempo completo, siendo solo un pequeño grupo que lo realiza de manera ocasional y obtener un ingreso económico extra.

4. *Marque (X): ¿Cuál fue la expectativa principal que le motivo a tomar el curso de formación de guía naturalista?*



UNIVERSIDAD DE CUENCA

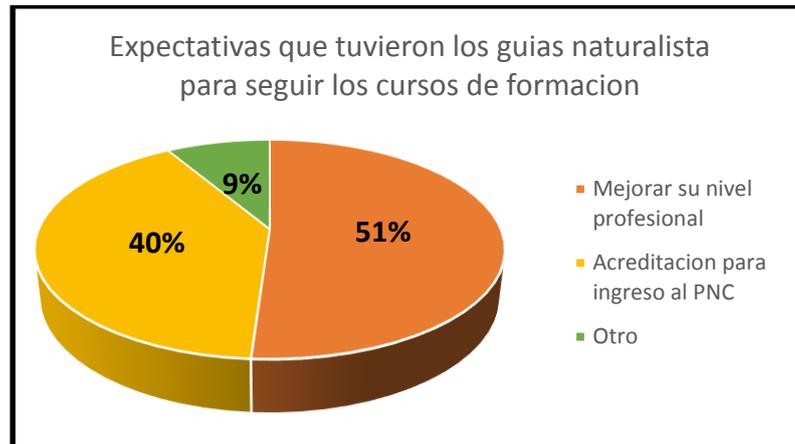


Grafico 7: Expectativas que tuvieron los guías naturalistas para seguir los cursos de formación
Autor: Pamela Auquilla y Andrés Pulla
Fuente: Propia
Fecha: 04 enero 2016

La principal expectativa que tuvieron los aspirantes al seguir el curso de formación, fue el mejorar su nivel profesional que les permite actualizar conocimientos y enfocarse en un verdadero trabajo, y que con la propia iniciativa de superación personal y profesional, les atribuye a ser aún más personas competitivas en las actividades asignadas.

5. Señale (X), el recuadro que coincida con su opinión de las regulaciones del curso de formación de guía naturalista del PNC?



UNIVERSIDAD DE CUENCA

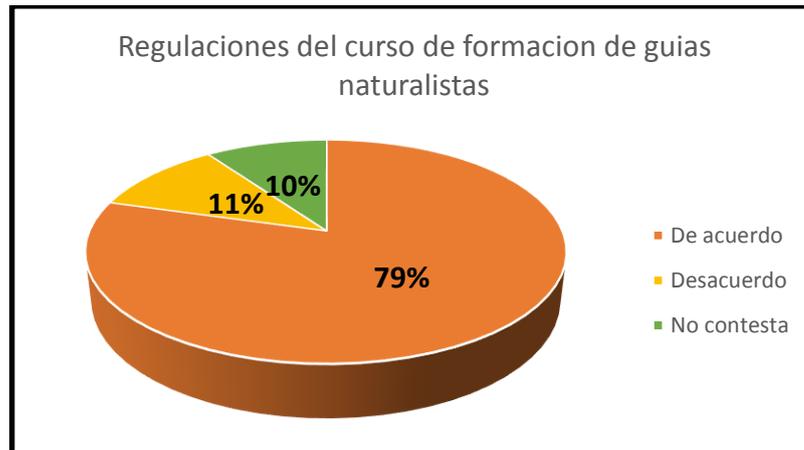


Gráfico 8: Regulaciones del curso de formación de guías naturalistas

Autor: Pamela Auquilla y Andrés Pulla

Fuente: Propia

Fecha: 04 enero 2016

Estos resultados muestran que el 79% de los guías están de acuerdo a todas las regulaciones que establecen las autoridades competentes del área para ingresar al curso. Y entre las principales quejas que se recibió por el 11% de guías que están en desacuerdo y son:

- El curso para ser guía naturalista debería ser gratis o de bajo costo,
- La gente que entra a este curso no está preparada
- Exigir que los postulantes tengan licencia de guía nacional.

Se debería tomar muy en cuenta la experiencia de los aspirantes que se apuestan a seguir una carrera, que demanda mucho conocimiento y destrezas para guiar e interactuar con gente de distintas culturas y partes del mundo. Además que, como dicen los reglamentos de guías y de actividades turísticas, para ser un guía especializado en áreas naturales, se debe tener previamente licencia de guía nacional, por ende un camino de experiencias laborales.

6. Marque a su criterio la alternativa que considera correcta



UNIVERSIDAD DE CUENCA

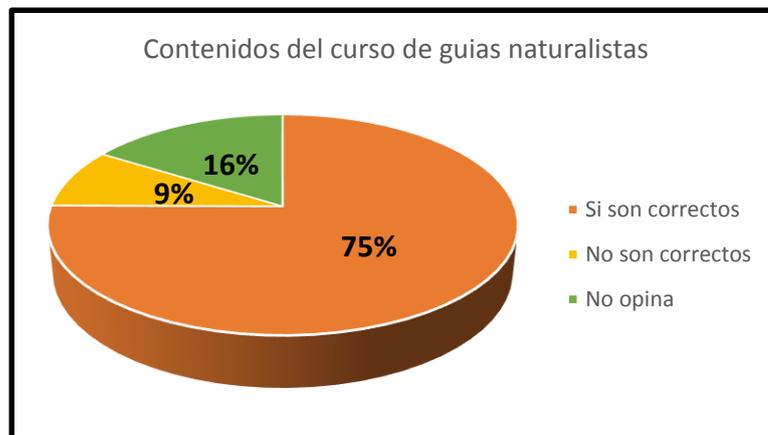


Gráfico 9: Contenidos del curso de guías naturalistas
Autor: Pamela Auquilla y Andrés Pulla
Fuente: Propia
Fecha: 04 enero 2016

El 75% de guías, indican que los contenidos del curso son correctos, sin embargo vale considerar si el contenido de las asignaturas dictadas se aplica al trabajo real de la guianza e interpretación.

Para ello, se observa que las salidas de campo donde se practica lo aprendido teóricamente, es poco a lo que realmente se necesitan para conocer rutas y senderos del área. Realizar prácticas en un escenario real, es someter a casos que puede llegar a tener un guía.

Por eso, en esta opción los guías indican que las salidas de campo deberían ser más prácticas y más seguidas, no basta con una o dos salidas que se dan en el curso.

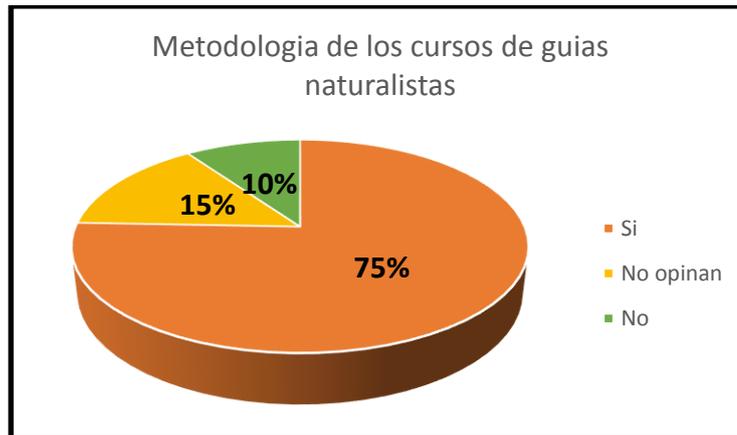


Grafico 10: Metodología de los cursos de guías naturalistas
Autor: Pamela Auquilla y Andrés Pulla
Fuente: Propia
Fecha: 04 enero 2016

En la metodología del curso, el 75% de guías opinan que el material empleado es correcto para los cursos. No obstante la información que se ve en los libros es muy amplio, y si sería factible que se vaya reconociendo en las salidas de campo que se desarrollan y así delimitar lo que más comúnmente el turista puede observar.

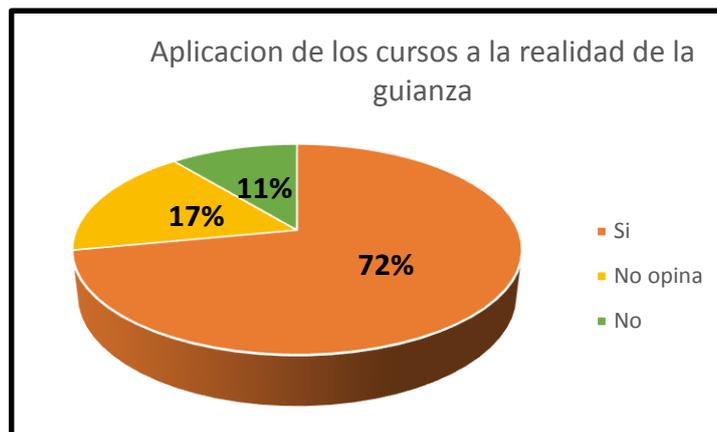


Grafico 11: Aplicación de los cursos de guías naturalistas a la realidad profesional
Autor: Pamela Auquilla y Andrés Pulla.
Fuente: Propia
Fecha: 04 enero 2016



UNIVERSIDAD DE CUENCA

El 72% expresa que los cursos si se aplican a la realidad de la guianza, pero lo correcto sería que obviamente el 100% se aplique al trabajo diario, para que todo lo enseñado se ejerza en la actividad de guía de turistas. Para ello, lo mejor sería depurar o identificar aspectos que no contribuyen y más bien fortalecer lo que si es necesario.



Gráfico 12: Profesionalismo de los profesores
Autor: Pamela Auquilla y Andrés Pulla
Fuente: Propia
Fecha: 04 enero 2016

El 86% está de acuerdo con el trabajo realizado por los profesores, pero según algunos comentarios de los guías, es que las clases deberían ser dictadas con más dinamismo y practicidad; y que los profesores incentiven continuamente participación de los alumnos. Según el criterio personal, lo factible sería que los cursos lo dicten guías de turismo experimentados. Quienes más que ellos, que con todas sus vivencias y el contacto directo que han tenido con los turistas y la naturaleza, transmitan esa pasión que involucra la guianza.

7. A continuación indique la medida en que Ud. hace uso de las materias abordadas en el curso en su ámbito profesional: alta=3; media=2; baja=1;



UNIVERSIDAD DE CUENCA



Gráfico 13: Uso de las materias del curso en el ámbito profesional del guía naturalista
Autor: Pamela Auquilla y Andrés Pulla
Fuente: Propia
Fecha: 04 enero 2016

Éstos resultados no son alentadores, menos de la mitad de guías (45%) expresan que las materias se usan en alta medida en el ámbito profesional y específicamente las materias menos aplicadas son primeros auxilios y cartográfica.

Como se mencionó anteriormente, es necesario identificar las materias que no se acogen al curso o que realmente les falta contenido o practicarlas en un escenario real. Porque si bien es cierto, en cualquier lugar y momento puede suscitar alguna emergencia, sean con turistas o con el propio guía, y saber que hacer o a quien llamar en esos momentos de emergencia y desesperación, no hay una respuesta contundente, no hay un plan de contingencia, un plan de emergencia al que se puede acceder, cuando habido casos ya de personas desaparecidas y ahí también la importancia debe educar al turista con medidas preventivas.

8. Según su criterio: ¿Cómo mejoraría el curso para guías naturalistas del Parque Nacional Cajas?



UNIVERSIDAD DE CUENCA

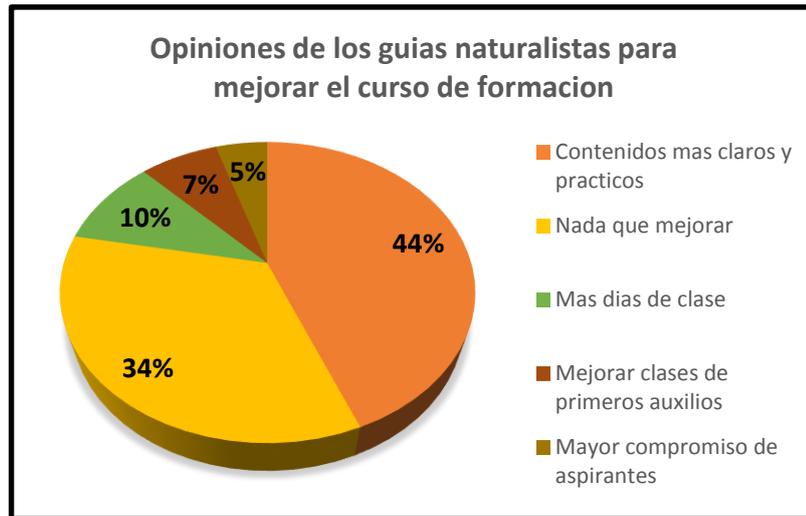


Gráfico 14: Opiniones de los guías naturalistas para mejorar el curso de formación

Autor: Pamela Auquilla y Andrés Pulla

Fuente: Propia

Fecha: 04 enero 2016

Son varios aspectos que los guías cambiarían de los cursos para mejorarlos, pero el 44% que representa a la mayoría, sugieren que los contenidos de las asignaturas sean más claros, más específicos y prácticos. Porque de esa manera se identifica lo que llama la atención al turista. Más salidas de campo son muy necesarias e importantes para que el guía vaya adaptándose y reconociendo el lugar que será su verdadero campo de acción, lo que implica que el guía tenga mayor confianza de sí mismo y transmitir esa seguridad a sus turistas.

9. *¿Estaría dispuesto a asistir a cursos de actualización de conocimientos sobre el Parque Nacional Cajas?*



UNIVERSIDAD DE CUENCA

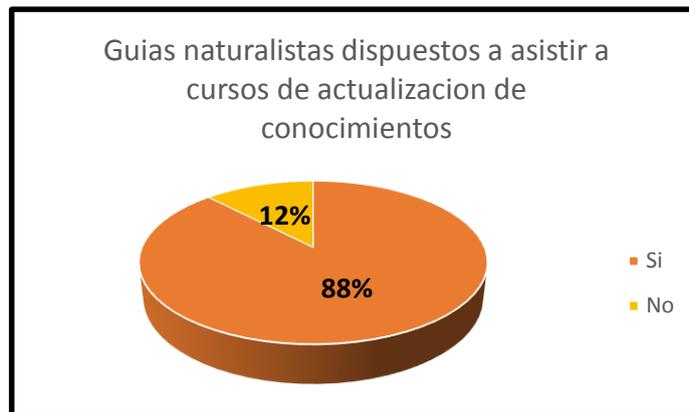


Gráfico 15: Guías naturalistas dispuestos a asistir a cursos de actualización de conocimientos
Autor: Pamela Auquilla y Andrés Pulla
Fuente: Propia
Fecha: 04 enero 2016

El 88% de los guías estarán dispuestos a asistir a cursos de actualización de conocimientos en el caso que el parque lo amerite y el 12% no lo haría por aspectos que el área no considero al momento de dar los cursos de formación, como fueron: Horarios no flexibles y costo del curso (deberían ser gratis). Si no se hubiesen dado los inconvenientes antes mencionados, todos los guías asistirían a los cursos de actualización de conocimientos. Esto, con el interés de mantenerse al corriente de cada cambio, descubrimiento, etc.; que se da en el lugar de trabajo, el que debe ser valorado como una segunda casa.

10. Indique y nombre, las empresas con las que Ud. labora:



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Operadora Turística	N° Guías
1. Terradiversa	20
2. Apullacta	19
3. Hualambari	14
4. Metropolitan	9
5. Southland Touring	7
6. Polilepys	7
7. Pazhuca	6
8. Opercem	6
9. Cazhuma	4
10. Contactour	4
11. Ecoviajes	8
12. Pachamama Tours	3
13. S3 Expedition	3
14. Kampus Trinking	3
15. Geaeisen	3
16. Universidades	9
17. Escuelas	8
18. Colegios	6
19. Instituciones	3
20. Empresas	2
21. No contesta	4

Tabla 6: Nombres de empresas donde laboran los guías naturalistas
Autor: Pamela Auquilla y Andrés Pulla
Fuente: Propia
Fecha: 04 enero 2016

En la Tabla No. 5, se logra constatar las plazas donde laboran los guías naturalistas, ya sea por tiempo completo o tiempo parcial, tanto en operadoras de la ciudad de Cuenca y de la ciudad de Quito, específicamente 5 de ellas.

2.3. Resultados Obtenidos

- Los requisitos que exige el PNC para ser un guía naturalistas no se sujeta a lo que contemplan el Acuerdo Ministerial 3400 sobre Actividades Turísticas, en el que indica que para ser un guía especializado o guía naturalista se requiere de licencia de guía nacional.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- La duración de los cursos son muy pocos para abarcar todas las zonas que tiene el parque.
- Las prácticas pre-profesionales, deberían ser más extensas en tiempo, porque no solo un 1 día o 2 días son necesarios para conocer todas las rutas que dispone el parque y que ofrece a los turistas para sus recorridos
- Los guías naturalistas que tienen licencias son los que realizan esta actividad a tiempo completo.
- Los guías naturalistas, algunos de ellos, creen que los cursos son muy teóricos o son de muy corta duración, y que se debe enfatizar en las salidas de campo.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CAPÍTULO 3

NORMA INEN 2444:2008 REFERENCIA PARA COMPARAR EL CUMPLIMIENTO DE LA COMPETENCIA LABORAL DE LOS GUÍAS NATURALISTAS DEL PNC.

Introducción

Las Normas INEN en general, buscan realizar un trabajo con responsabilidad social, tomando en cuenta las necesidades y funciones de sectores estratégicos, como: alimentos frescos, metalmecánica, farmacéutica, turismo, etc. Todas las normas han sido evaluadas por un comité técnico, formado por 10 o hasta 80 personas relacionadas a cada sector.

En cuestión del sector turístico las Normas INEN, están subdivididas en subsectores de: alojamiento, operación turística, alimentos y bebidas, competencias generales y otras ocupaciones (Qualitur, Calidad en turismo) (Ver Anexo 2). Éstas, incentivan la prestación de servicios turísticos con estándares internacionales de calidad, con el propósito de que la actividad turística se desarrolle con una adecuada y responsable ética profesional.

Actualmente hay 280 proyectos de normas para este sector, de los cuales ya han sido aprobados y actualizadas 130, y las restantes se espera sean aprobadas posteriormente (Ministerio de Turismo).

3.1. Características relevantes de la NORMA INEN 2444:2008

La Norma INEN 2444: 2008, da a conocer las siguientes características: (Instituto Ecuatoriano de Normalización, INEN):



UNIVERSIDAD DE CUENCA

3.1.1. Objetivo

“Establecer los requerimientos mínimos de competencia laboral y los resultados esperados que debe cumplir el guía especializado en áreas naturales” (2).

El objetivo propone que los guías de turismo, tengan un área protegida de trabajo, que se rijan a laborar en áreas naturales, que cumplan entre sus conocimientos tener presente cada aspecto que esta norma indique.

3.1.2. Alcance

Todos los guías naturalistas del PNC, sin ninguna excepción de género deben cumplir y regirse a través de normas estipuladas para regular su desempeño laboral (2).

3.1.3. Requisitos de competencia laboral

De acuerdo a lo exigido por las Normas INEN para las personas que ejercen la labor de guía de turismo especializado en áreas naturales, se contempla los requisitos indicados en la Tabla No. 4:



UNIVERSIDAD DE CUENCA

REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL GUÍA ESPECIALIZADO EN ÁREAS NATURALES	
<i>Organizar el trabajo</i>	<i>Velar por el bienestar y la seguridad del turista</i>
<ul style="list-style-type: none"> i. Asegurar una buena comunicación y el cumplimiento del programa. ii. Destinar transporte especial en caso de requerir iii. Tener alimentación, paradas y alojamiento durante la ruta iv. Tener materiales y equipos necesarios v. Tener ordenado documentos de la operadora, ficha médica y compromiso aceptando la condición del trayecto. vi. Capacidad para guiar grupo de turistas vii. Información y asistir en todos los servicios que incluye el tour e informar la llegada 	<ul style="list-style-type: none"> i. Mantener el interés del turista ii. Observar señales de cansancio iii. Recomendar alimentación y vestuario iv. Indicar ubicación de servicios higiénicos v. Coordinar a los guías y auxiliares; y la cooperación del grupo vi. Supervisar embarque y desembarque del transporte turístico vii. Verificar la cantidad de turistas viii. Orientar sobre riesgos ix. Recomendar comportamientos y cuidados x. Informar sobre el trayecto y hora aprox. de llegada xi. Inspeccionar el estado de los equipos
<i>Orientar al conductor del transporte turístico</i>	<i>Ajustar rutas y trayectos</i>
<ul style="list-style-type: none"> i. Indicar rutas, horarios y puntos de parada ii. Brindar seguridad, confort, velocidad adecuada al tour 	<ul style="list-style-type: none"> i. Modificar actividades, programas y trayectos por vías de acceso, condición climática, seguridad, horario y paradas.
<i>Apoyar al guía tour conductor</i>	<i>Orientar en la preparación de alimentos</i>
<ul style="list-style-type: none"> i. Recomendar servicios de alimentación, transporte, alojamiento y actividades en los periodos libres ii. Sugerir itinerarios e informar de costumbres locales 	<ul style="list-style-type: none"> i. Indicar procedimientos de higiene y seguridad ii. Recomendar preparación y cocción de alimentos
<i>Asegurar la satisfacción del turista</i>	<i>Integrar con el ambiente</i>



UNIVERSIDAD DE CUENCA

<ul style="list-style-type: none"> i. Investigar la satisfacción del turista ii. Solucionar problemas y conflictos iii. Indicar mejores lugares para tomar fotos, acampar, etc. iv. Apoyar a personas con necesidades especiales, ancianos y niños v. Celebrar cumpleaños y fechas importantes para los turistas vi. Actuar en emergencias 	<ul style="list-style-type: none"> i. Crear experiencias con la naturaleza y turistas de forma segura y placentera ii. Informar sobre cultura, historia, flora, fauna, ecosistemas, clima, cultura iii. Concientizar la conservación ambiental iv. Armonizar los recursos naturales con los hábitos urbanos v. Minimizar el impacto ambiental y controlar el desecho de basura
<i>Ayuda en la preparación de rutas y trayectos</i>	<i>Operar equipos de uso en ambientes naturales</i>
<ul style="list-style-type: none"> i. Garantizar el uso de los recursos locales ii. Abrir y recomendar rutas iii. Definir actividades a realizarse en el trayecto iv. Mantener una buena relación con las comunidades receptoras 	<ul style="list-style-type: none"> i. Armar campamentos ii. Utilizar técnicas de navegación, orientación y cartografía iii. Realizar lectura de los puntos cardinales iv. Manejar equipos de seguridad y protección
<i>Actuar en emergencias</i>	<i>Cuidar de la imagen de la operadora contratante</i>
<ul style="list-style-type: none"> i. Identificar alternativas ii. Solicitar auxilio o movilización iii. Controlar el comportamiento del turista en caso de accidentes iv. Aplicar primeros auxilios básicos 	<ul style="list-style-type: none"> i. Demostrar confianza en la operadora y profesionalismo ante errores ii. Asegurar la fidelidad del cliente
<i>Cuidar la apariencia personal y postura profesional</i>	<i>Promover el turismo</i>
<ul style="list-style-type: none"> i. Cuidar la apariencia, postura corporal y disposición física 	<ul style="list-style-type: none"> i. Divulgar opciones de interés turístico



UNIVERSIDAD DE CUENCA

<ul style="list-style-type: none">ii. Controlar la alimentación, bebidas y periodos de reposoiii. Evitar relacionarse íntimamente con el turistaiv. Manejar situaciones incómodasv. Usar lenguaje y tratamiento apropiados	<ul style="list-style-type: none">ii. Sugerir otros trayectosiii. Recomendar puntos de compra y paseo adicionaliv. Involucrar a la población local para participar en el manejo turístico
---	---

Tabla 7: Requisitos de competencia laboral Norma INEN 2444:2008

Autor: Pamela Auquilla y Andrés Pulla.

Fuente: Servicio Ecuatoriano de Normalización / Calidad En Turismo - QUALITUR

Fecha: 28 octubre 2015



UNIVERSIDAD DE CUENCA

3.2. Estudio de la competencia laboral de los guías naturalistas, basados a la Norma INEN 2444:2008 de Guías Especializados en áreas naturales.

El estudio que se realizará a los guías naturalistas, servirá para conocer el cumplimiento de la norma INEN 2 444:2008.

Para ello, se emplearon métodos de estudio como:

- Observación de campo a los guías naturalistas
- Encuestas de satisfacción a los turistas

3.2.1. Análisis de campo del trabajo de los guías por medio la Norma INEN 2444:2008.

Para el análisis de la observación de campo de los guías naturalistas del Parque Nacional Cajas se utilizó la técnica observación de campo. El propósito era observar el desempeño que éstos realizan en un tour con grupos de turistas. Se escogió a dos guías naturalistas que se encuentran en el listado oficial de ETAPA. El primero trabaja para el pool de operadoras de la ciudad de Cuenca y que labora con grupos organizados continuamente. El segundo, no tiene registro de trabajar para una operadora, sin embargo consta en el listado oficial. Por cuanto se decidió contratarlo de manera privada.

3.2.1.1. Guía naturalista que labora para una operadora de turismo.

Hay trece operadoras que tienen patente para la venta del producto Cajas. Cada una de ellas tienen sus propios guías, que por lo general son de cinco opciones. De éstas trece, se escogió una para la evaluación en campo. Esta operadora trabaja con el pool de operadoras de la ciudad de Cuenca. La facilidad que les brinda a los turistas el pool, es el precio, que en este caso es menor. La desventaja es que no es un tour privado, porque está conformado en un grupo amplio de turistas de diferentes lugares e idiomas.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

El tour al PNC incluía transporte, botas para la caminata (opcional), alimentación y el guía naturalista autorizado.

En el transcurso del tour se calificó el trabajo que realiza el guía naturalista, la referencia para este efecto fueron las normas INEN 2 444:2008.

Descripción:

Día: Sábado 19 de Septiembre, 2015

Ruta 1: Naturaleza e Historia

Senderos: Llaviucu y Toreadora

Guía 1: Wilson Ávila

Descripción del Guía: El Sr. Wilson Ávila, guía naturalista de 40 años de edad, con una educación de segundo nivel. Empezó con su carrera de guía de turismo cuando era conductor de un hotel de la ciudad de Cuenca. Tiene una vasta experiencia en el dominio del idioma Ingles y un continuo trabajo con turistas del todo el mundo.



Fotografía 2: Entrevista a guía naturalistas Wilson Ávila
Autor: Pamela Auquilla y Andrés Pulla
Fuente: Propia
Fecha: 28 octubre 2015



UNIVERSIDAD DE CUENCA



Fotografía 3: Guianza por guía naturalistas Wilson Ávila
Autor: Pamela Auquilla y Andrés Pulla
Fuente: Propia
Fecha: 28 octubre 2015

El tour comenzó con diez minutos de retraso, y como es sabido en estos casos, la molestia de los turistas. Lo que era peor en ese momento, que la operadora de turismo no laboraba el día sábado. Siendo éste el centro de reunión para iniciar el tour, lo que dificultó la comunicación, puesto que no había como preguntar la razón de la ausencia del transporte y el guía.

A pesar de ese contratiempo fue una experiencia realmente inolvidable, donde el guía expuso toda su profesionalidad y demostró con hechos y actitud porque es uno de los mejores guías a criterio personal.

Un guía con excelentes relaciones humanas, siempre preguntando si se encuentran bien, ayudando a sobrepasar obstáculos, utilizando un timbre de voz adecuado, que toda la audiencia pueda escucharle y entenderle, sugiriendo lugares para tomar buenas fotos, preguntando características de las culturas extranjeras con las que se compartía el recorrido y lo más importante logró transmitir conocimientos claros y concretos del área natural. Empleo información adecuada, ni extensa ni corta, lo suficiente para conocer y aprender. Su positivismo, su alegría y su buen ánimo, hicieron de largas horas de caminatas, aventuras realmente novedosas, que se quedaron impregnados entre uno de los mejores recuerdos que se ha vivido en el PNC.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Ser el anfitrión del parque, lo demostró al transmitir ese respeto que se debe tener con la naturaleza y su comunidad.

3.2.1.2. Guía naturalista que no labora constantemente para una operadora de turismo

En el segundo análisis de campo, se realizó el contacto telefónico con un guía naturalista que no labora para ninguna operadora, esto de acuerdo a las encuestas realizadas a las operadoras donde su nombre no consta en ningún listado que presento cada una y que además tiene muy pocas entradas validas al área, pero que consta en el listado de los guías naturalistas de ETAPA, fue elegida de manera aleatoria de entre los guías que hablan únicamente el idioma español.

Día: Sábado 17 de Octubre, 2015

Sendero: Camino de Gabriel García Moreno

Guía: María José Guillen

Descripción de la guía: María José Guillen, guía naturalista de 24 años de edad, con una educación superior culminada en Ingeniería en Turismo de la Universidad del Azuay. Opto por seguir el curso de guía cuando cursaba su carrera universitaria y fue una de las alumnas que obtuvo las mejores calificaciones de entre todos los de su clase.



Fotografía 4: Guianza por guía naturalistas M. José Guillen

Autor: Pamela Auquilla y Andrés Pulla

Fuente: Propia

Fecha: 28 octubre 2015



UNIVERSIDAD DE CUENCA



Fotografía 5: Guianza por el sendero Camino de García Moreno
Autor: Pamela Auquilla y Andrés Pulla
Fuente: Propia
Fecha: 28 octubre 2015



Fotografía 6: Guianza Sendero Camino García Moreno
Autor: Pamela Auquilla y Andrés Pulla
Fuente: Propia
Fecha: 28 octubre 2015

Desde el inicio del tour, la guía llegó con 15 minutos de retraso, se tuvo que llamar para asegurar su asistencia. Una vez embarcados en el automóvil junto a la guía, se empezó con el recorrido. Para lo cual en el trayecto del centro histórico de Cuenca hasta Llaviucu- Cajas, no sustento ningún tipo de explicación.

Cuando se llegó al primer control (Llaviucu) y para el posterior recorrido, no fue posible el ingreso, ya que el puesto de control manifestó que nadie puede guiar dentro del parque sin patente debidamente autorizado, para el libre ejercicio de



UNIVERSIDAD DE CUENCA

guianza y debido a ello no se puede realizar lo antes señalado, así que se decidió ir al sendero de Toreadora.

Una vez en Toreadora, luego del registro, empezamos el recorrido por el Centro de Interpretación, en el que prácticamente nos leyó toda la información ya plasmada en los modulares. Después se dio paso a un recorrido por el camino de Gabriel García Moreno, en este recorrido la guía supo exponernos y explicarnos sobre la fauna endémica del lugar. Ella no sugiere llevar snacks, bebidas y ropa adecuado para el tour.

Entre conversaciones que se dieron en el trayecto, nos comentó que se encontraba en buen nivel del idioma inglés para realizar una guianza, de hecho se tomó la palabra para pedirle que nos ayude con una guianza también en inglés, pero no mostro predisposición a realizarlo.

3.2.1.3. Comparaciones de trabajos realizados de los guías naturalistas: Referencia Norma INEN 2444:2008

El total de los requisitos para guías especializados en áreas naturales establecidos en las Normas INEN son 92 de los cuales fueron sujetos de estudio 76 de estos requisitos. Los restantes no se aplicaron de acuerdo a lo que se vivió y observó en la salidas de campo.

En el Gráfico No. 16 se presenta el grado de cumplimiento de los requisitos establecidos y señalados anteriormente:



UNIVERSIDAD DE CUENCA

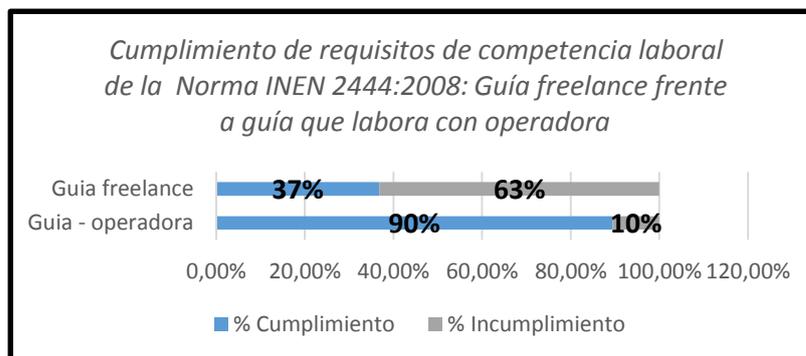


Grafico 16: Cumplimiento de requisitos de competencia laboral de la Norma INEN 2444:2008: Guía Freelance frente a guía que labora con operadora
Autor: Pamela Auquilla y Andrés Pulla
Fuente: Propio
Fecha: 28 octubre 2015

Como se ilustra en el gráfico, los resultados obtenidos son de acuerdo a lo que se observó y percibió en la salidas de campo, en el que el guía Wilson Ávila, cumple con un 90% de los requisitos contemplados por la Norma INEN 2444:2008 y María José Guillen, únicamente el 37% estos requisitos.

Para dar una conclusión de lo ilustrado, también se considera características de profesionalidad de los dos guías. Porque hay una notable diferencia en nivel de educación, edad y por ende en experiencia

Para el guía Ávila, no ha sido impedimento haber culminado solo el segundo nivel de educación para lanzarse y cumplir con su meta de ser un guía de turismo nacional y guía naturalista del PNC, al contrario de acuerdo a una conversación que se mantuvo con él, sostuvo que su permanente autoeducación le ha permitido estar actualizado en conocimientos y aspectos importantes para realzar cualquier tour. Realiza inclusive caminatas por su propia voluntad para retroalimentar información general que da sobre el propio lugar, la flora y la fauna, para a la hora de guiar no dejar ninguna incógnita a sus turistas. Además, dice que esta profesión le abierto grandes puertas para mantenerse trabajando en esta apasionante labor como guía de turismo.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Para la guía Guillen, en cambio decía que primero quiere saber cuál de las tantas actividades que tiene el área turística, realmente le gusta como para únicamente dedicarse y hacer de esa su profesión permanente. Aunque a pesar de ser Ingeniera en Turismo, no ha tenido mucha experiencia en la guianza, por la falta de dominio del inglés y eso se pudo constatar.

La práctica realmente es lo que retroalimenta los conocimientos aprendidos y los pone en acción.

Cumplir con metas no es cuestión de educación, más bien de incentivo propio de superación y constante esfuerzo por lograr esa sonrisa de satisfacción que los turistas pueden brindar al final del servicio prestado.

3.3. Resultados obtenidos

Para realizar la comparación se tomó como referencia a un guía naturalista que trabaja continuamente para una operadora de turismo y también se seleccionó a un guía naturalista que no labora para una operadora pero que consta en lista de los guías últimamente actualizada y que posee escasas entradas validas al parque.

El objetivo es evaluar la eficiencia del curso de actualización de conocimientos y cuan capacitados están para realizar el trabajo de la guianza. Porque la mayoría de los guías que laboran con operadoras, han actualizado su licencia al cumplir con el número de entradas necesarias para renovar la licencia, mientras que los otros al no haber cumplido con las entradas necesarias, han optado como única solución el asistir al curso de renovación.

Se indica a continuación, la comparación del cumplimiento de requisitos que exige la Norma INEN 2444: 2008 de los 2 tipos de guías antes indicados, de



UNIVERSIDAD DE CUENCA

acuerdo a las observaciones de campo (En el Anexo 7., se puede visualizar los aciertos de los guías):

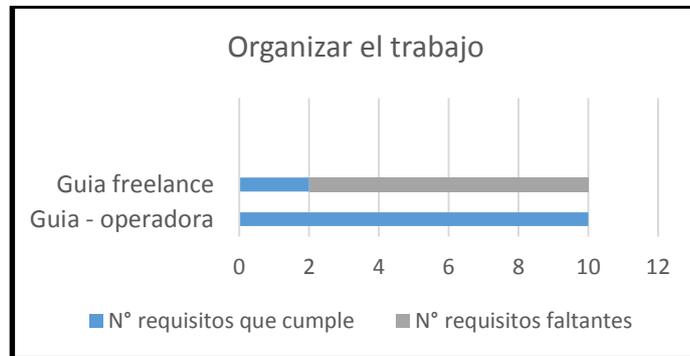


Grafico 17: Organizar el trabajo
Autor: Pamela Auquilla y Andrés Pulla
Fuente: Propio
Fecha: 28 octubre 2015

En la organización del trabajo, la guía María José no cumplió con lo ofertado para el tour, no informó sobre algún equipo o material necesario para la visita, no fijo hora de llegada al destino ni hora tentativa de regreso, y de no haber contado con transporte propio pues no se hubiese dado el tour, ya que no supo dar alternativas si no se contaba con un transporte propio para realizar el viaje.

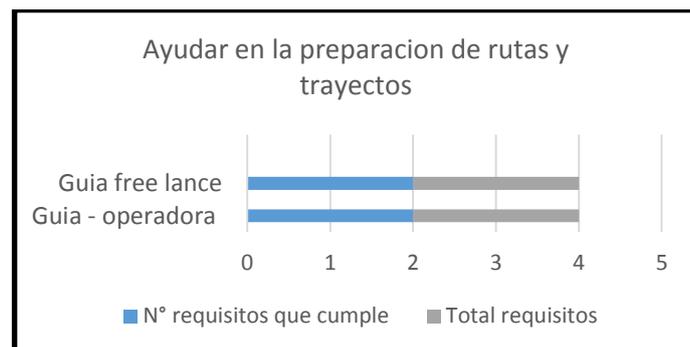


Grafico 18: Ayudar en la preparación de rutas y trayectos
Autor: Pamela Auquilla y Andrés Pulla
Fuente: Propio
Fecha: 28 octubre 2015

La guía no informo nada de la comunidad que bordea y la que habita en el parque, pues no estableció un vínculo o relacionó la importancia de la población para el cuidado del área.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

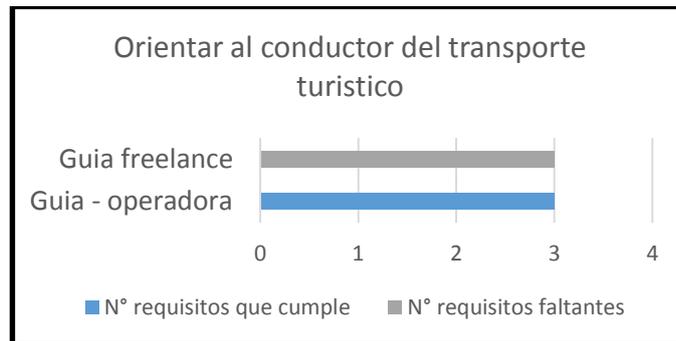


Grafico 19. Orientar al conductor del transporte turístico
Autor: Pamela Auquilla y Andrés Pulla
Fuente: Propio
Fecha: 28 octubre 2015

Durante la travesía de Cuenca al PNC la guía no estableció ningún tipo de comunicación con los turistas, se mantuvo en silencio, no explico sobre horarios de atención, restricciones, controles vehiculares, reglas que cumplir, actividades permitidas y no permitidas.

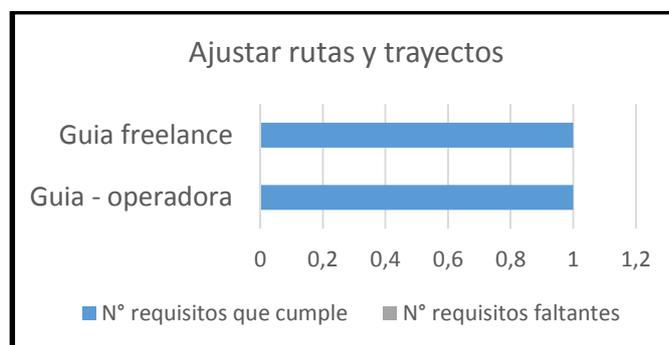


Grafico 20: Ajustar rutas y trayectos
Autor: Pamela Auquilla y Andrés Pulla
Fuente: Propio
Fecha: 28 octubre 2015

Al llegar al control de ingreso de Llaviucu, la guía explico características generales del PNC pero no se pudo ingresar al sendero debido a que la misma no contaba con una patente o algún certificado que autorice su ingreso más aun cuando tenía bajo su cargo a dos turistas, la persona encargada del control fue muy estricta en indicar que claramente los guías saben lo que tiene que hacer antes de realizar un ingreso con turistas a los senderos autorizados, por lo que



UNIVERSIDAD DE CUENCA

la guía tuvo que elegir otra alternativa para no mitigar el mal rato y tiempo desperdiciado.

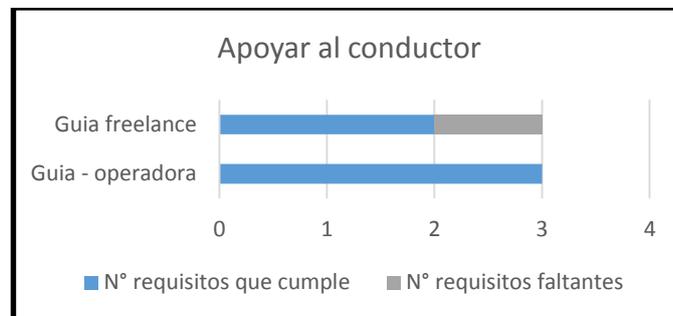


Grafico 21: Apoyar al conductor
Autor: Pamela Auquilla y Andrés Pulla
Fuente: Propio
Fecha: 28 octubre 2015

Se le pregunto a la guía si tenía algún lugar que recomendar para almorzar o servirse algún tipo de alimento y dijo que si había de algunos pero no especifico de alguno en concreto.

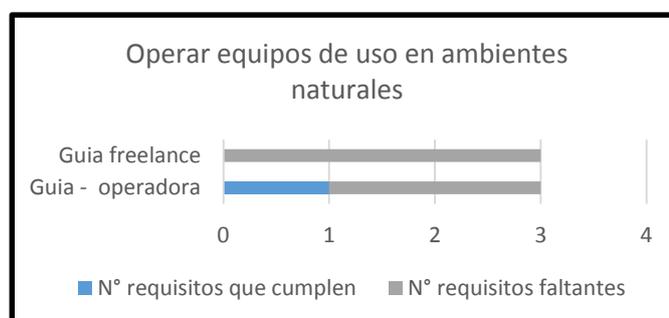


Grafico 22: Operar equipos de uso ambiental naturales
Autor: Pamela Auquilla y Andrés Pulla.
Fuente: Propio
Fecha: 28 octubre 2015

Con el extenso campo abierto que es el parque, necesariamente el guía debería junto a los turistas identificar puntos de ubicación o referencias significativas para evitar personas extraviadas.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

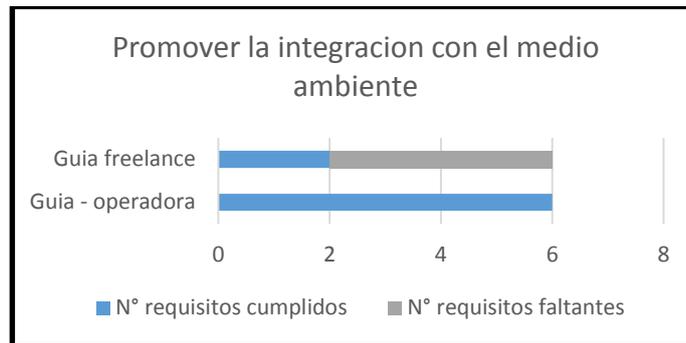


Gráfico 23: Promover la integración con el medio ambiente
Autor: Pamela Auquilla y Andrés Pulla
Fuente: Propio
Fecha: 28 octubre 2015

La guía no creo una situación vivencial durante el recorrido, no se motivó a realizar algo fuera del formalismo del tour y se remitía a explicar en su mayoría la flora existente en el área.

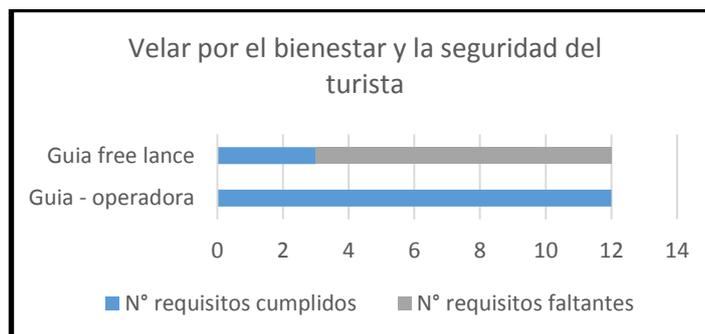


Gráfico 24: Velar por el bienestar y seguridad del turista
Autor: Pamela Auquilla y Andrés Pulla
Fuente: Propio
Fecha: 28 octubre 2015

Tener la constante atención de los turistas no es tarea fácil y los guías deben poner sus habilidades a flote para mantener ese interés que es imprescindible para un recuerdo intacto en la mente de los turistas.

Los guías deben estar al pendiente de lo que le sucede al turista, porque el desinterés puede ser el inicio de un recorrido aburrido. Lograr que los guías vayan al paso del guía también es importante tanto sea por seguridad de los turistas como para lograr la integración e interacción del turista con el medio natural. Esto no se vivió en la observación de campo, la guía camino durante



UNIVERSIDAD DE CUENCA

todo el trayecto en solitario, adelantaba su paso y cuando se trataba de alguna explicación esperaba al grupo y daba la explicación correspondiente y no sugería lugares donde se podían obtener buenas fotografías del parque.

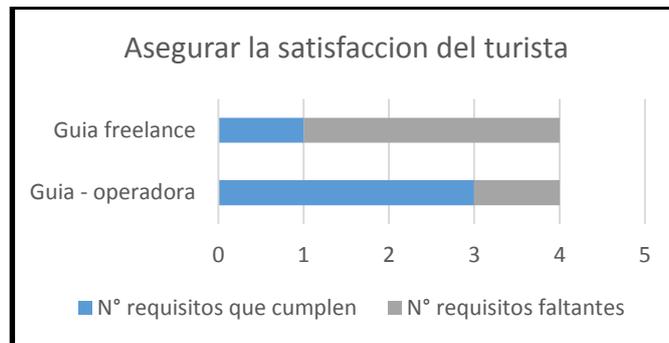


Grafico 25: Asegurar la satisfacción del turista
Autor: Pamela Auquilla y Andrés Pulla
Fuente: Propio
Fecha: 28 octubre 2015

Lograr la satisfacción del turista por parte del guía y a la vez de un equipo de trabajo es el resultado de un proceso bien estructurado y organizado.

La guía no prestó interés en conocer aspectos personales de los turistas, únicamente preguntó de dónde se procedía y porque se quería visitar el PNC, en comparación de la otra guianza que fue excepcional, desde la venta misma del tour hasta cuando se dio por terminado.

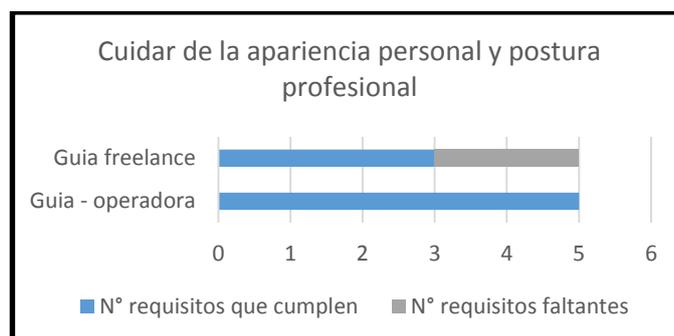


Grafico 26: Cuidar de la apariencia personal y postura profesional
Autor: Pamela Auquilla y Andrés Pulla
Fuente: Propio
Fecha: 28 octubre 2015

Cuando se trató de obtener el ingreso para el sendero de Llaviucu, y el llamado de atención que le propicio la encargada del lugar a la guía fue realmente un



UNIVERSIDAD DE CUENCA

momento incomodo en el que uno no quisiera verse frente a personas que la eligieron a Ud. para que les ayude con cierta actividad. Desde ese instante se vio muy mal parada profesionalmente, porque decirle que ella como guía debe saber lo que el reglamento dice, es prácticamente perder credibilidad y clientes.

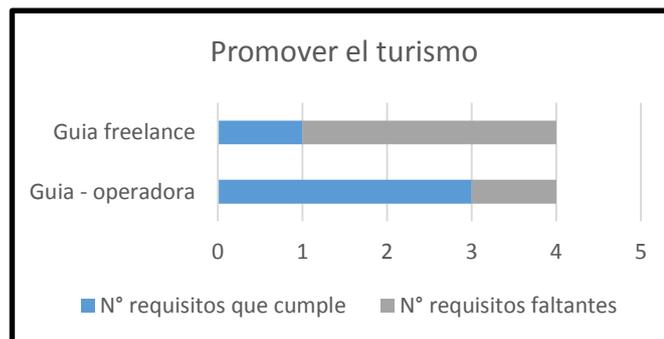


Gráfico 27: Promover el turismo
Autor: Pamela Auquilla y Andrés Pulla
Fuente: Propio
Fecha: 28 octubre 2015

Motivar a un pronto regreso fue una falla de los guías ya que ello implica incentivar a los turistas descubrir más del área.

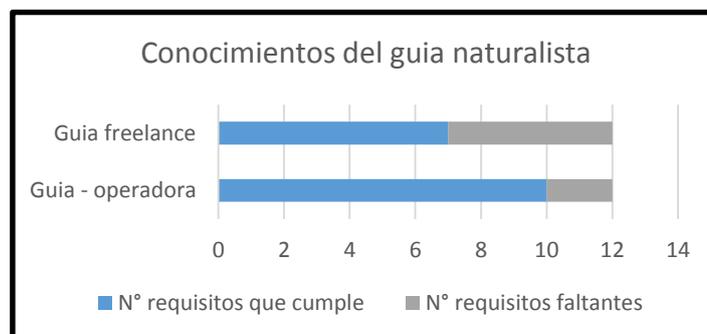


Gráfico 28: Conocimientos del guía naturalista
Autor: Pamela Auquilla y Andrés Pulla
Fuente: Propio
Fecha: 28 octubre 2015

En conocimientos, los guías deberían saber y compartir a los turistas técnicas de orientación o ubicación, muy necesario en estos tipos de áreas que tienden ser peligrosos cuando de personas extraviadas se trata. También los guías deben estar al tanto de leyes que conciernen a su lugar de trabajo.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

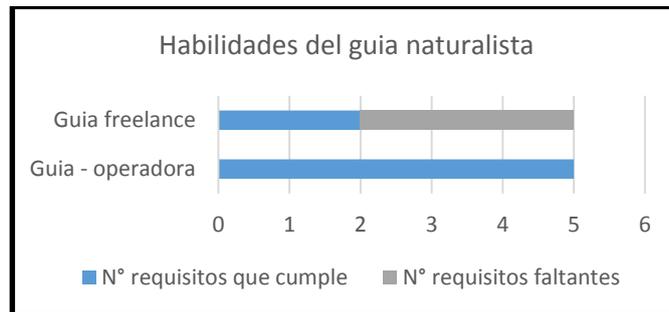


Grafico 29: Habilidades del guía naturalista
Autor: Pamela Auquilla y Andrés Pulla
Fuente: Propio
Fecha: 28 octubre 2015

Los guías deberán argumentar de forma clara lo que expresan, por citar un caso: el guía deberá señalar con ejemplos la existencia de plantas de alguna especie, pues no se trata de bombardear al turista de información, sino más bien brindar una información concreta e interesante al turista .

A esto se debe incluir el interés que muestra el guía por saber algo más de la cultura del turista que visita el área, ya que así motiva a un intercambio cultural gratificante.

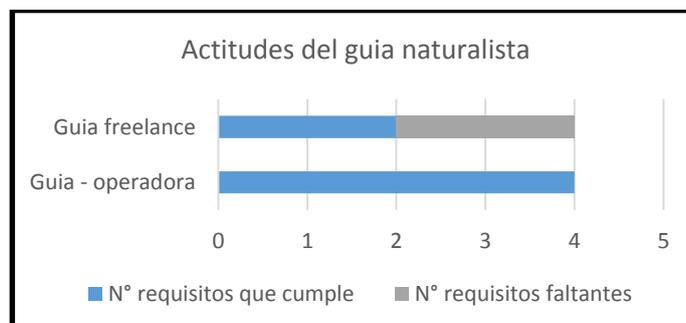


Grafico 30: Actitudes del guía naturalista
Autor: Pamela Auquilla y Andrés Pulla
Fuente: Propio
Fecha: 28 octubre 2015

La actitud es una característica de la personalidad y los guías deben ser conscientes que los turistas provienen de diferentes partes del mundo. Por ello, deben ser prácticos, dinámicos e incentivar a los turistas el gozo de tener aún una naturaleza pura y viva. Motivar a los turistas a ir más allá de lo que ellos se



UNIVERSIDAD DE CUENCA

muestran capaces es mostrar el compromiso y la seguridad del trabajo que hace el guía.

Los guías naturalistas que laboran con operadoras de turismo están mejor preparados en comparación con los guías operadores o que laboran por cuenta propia, pues de cierto modo laborar con operadoras turísticas involucra más compromiso profesional y personal, pues quiérase o no implica presión laboral por parte de los contratantes que esperan dar lo mejor a los turistas.

Las operadoras de turismo cuentan con la confianza de un número pequeño de guías; que, a través del tiempo han demostrado estar capacitados y poder representar a la empresa. Hay que considerar que el hecho de tener el carnet de guía naturalista no asegura que esta persona esté lista para realizar esta actividad de una forma eficiente, debido a que una gran debilidad de los guías que laboran por cuenta propia es el idioma, hablar únicamente español, y para poder trabajar con una operadora de turismo necesitan por lo menos hablar inglés (pese a que un requisito para ser un guía naturalista es solo el español). Un ejemplo de lo mencionado es lo que se vivió en el análisis de campo con la guía que se contrató. Ella aseguró su asistencia al último curso de actualización en el mes de mayo de 2015. Sin embargo, no plasmo seguridad en su rol de guía, pues en el centro de interpretación de la Toreadora leyó tal cual el contenido que se presentaba en cada escenario, y por otro lado ella dijo que ya tenía preparación suficiente para guiar en inglés pero cuando se le solicitó no pudo realizarlo.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CAPÍTULO 4

EL MERCADO TURÍSTICO DEL PARQUE NACIONAL EL CAJAS SEGÚN LA OFERTA Y LA DEMANDA.

Introducción

El mercado turístico es el lugar donde se genera la interacción entre la oferta y la demanda turística (Publicaciones Vértice S.L. , 21).

La oferta son productos y/o servicios turísticos que ofrecen las empresas de turismo como hoteles, restaurantes, transporte, etc.; y, la demanda son los clientes, siendo ellos los que hacen uso de lo que brindan los ofertantes. En el ámbito turístico se conoce como *pax*⁶ (Diario del Hotelero).

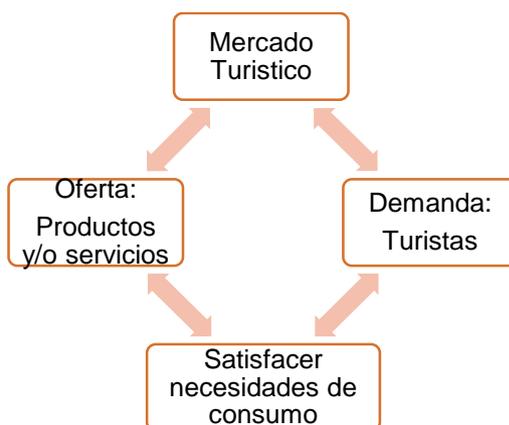


Figura 6: Mercado turístico, componentes
Título: Mercado turístico
Autor: Pamela Auquilla y Andrés Pulla
Fuente: Propio
Fecha: 30 octubre 2015

Todos los consumidores a la hora de comprar algún producto o servicio, es con la intención de que su dinero invertido satisfaga su necesidad. Por ello, en este capítulo se evaluará el trabajo que realizan los guías naturalistas desde el punto de vista de los turistas y de las operadoras de turismo.

⁶ Pax: Abreviatura empleada en el sector turístico para referirse al cliente, huésped, pasajero.

4.1. Identificación del Mercado turístico del Parque Nacional El Cajas.

4.1.1. Oferentes del Parque Nacional El Cajas

Las operadoras de turismo autorizadas para el ingreso y operación de la actividad turística de la ciudad de Cuenca son 13.

Se enumeran e indican, a continuación las operadoras turísticas:

1. Arutamecotours Cia.Ltda



Figura 7: ArutamEcotours
 Autor: Arutam Ecotours
 Fuente: <http://arutamecotours.com/about/about-us/>
 Fecha: 28 octubre 2015

2. Cazhuma Tours



Figura 8: Cazhuma Tours
 Autor: Cazhuma Tours
 Fuente: <http://cazhumatours.com/about-us/>
 Fecha: 28 octubre 2015

3. Corpoviajes Cía.Ltda



Figura 9: Corpoviajes
 Autor: Corpoviajes
 Fuente: <http://www.corpoviajes.com/>
 Fecha: 28 octubre 2015

4. Expediciones Apullacta



Figura 10: Expediciones Apullacta
 Autor: Expediciones Apullacta
 Fuente: <http://www.apullacta.com/contactos.aspx?pos=9>
 Fecha: 28 octubre 2015

5. Hualambari Tours Cía. Ltda.



Figura 11: Hualambari Tours
Autor: Hualambari Tours
Fuente: <http://www.hualambaritours.com/>
Fecha: 28 octubre 2015

6. Metropolitan Touring



Figura 12: Metropolitan Touring
Autor: Metropolitan Touring
Fuente: <http://www.metropolitan-touring.com/>
Fecha: 28 octubre 2015

7. Opercem Cía. Ltda.



Figura 13: Opercem
Autor: Opercem
Fuente: <https://es-es.facebook.com/opercem>
Fecha: 28 octubre 2015

8. Pazhuca Tours Cía. Ltda.



Figura 14: Pazhuca Tours
Autor: Pazhuca Tours
Fuente: <http://pazhucatur.com.ec/>
Fecha: 28 octubre 2015

9. Polylepis Tours Cía. Ltda



Figura 15: Polylepis Tours
Autor: Polylepis Tours
Fuente: <http://www.polylepistours.com/polylepis.php?lg=es>
Fecha: 28 octubre 2015

10. S3 Expeditions Cía. Ltda.



Figura 16: S3 Expeditions
Autor: S3 Expeditions
Fuente: <http://www.s3expeditions.com/>
Fecha: 28 octubre 2015



UNIVERSIDAD DE CUENCA

11. South-Land Tourism Cía. Ltda.



Figura 17: South Land Touring
Autor: South Land Touring
Fuente: <http://southlandtouring.com/>
Fecha: 28 octubre 2015

12. Terradiversa Cía. Ltda.



Figura 18: Terradiversa
Autor: Terradiversa
Fuente: <http://www.terradiversa.com/es/>
Fecha: 28 octubre 2015

13. Wakiy Tour Cía. Ltda.



Figura 19: Wakiy Tours
Autor: Wakiy Tours
Fuente: <https://www.facebook.com/wakiy.tours/>
Fecha: 28 octubre 2015

Cada uno de estas operadoras turísticas, debe poseer la patente de operación turística. La cual, permite que cada empresa, realice actividades turísticas autorizadas en el área.

Este requisito exigido, además les fija el número límite para el ingreso de visitantes, que pueden ser de la siguiente manera:

1. De 10 turistas por día
2. De 15 turistas por día
3. Hasta 20 turistas por día
4. Más de 20 turistas por día

Y hablando de actividades turísticas que se pueden realizar en el área, el **Plan de Manejo Integral del Parque Nacional Cajas dice que** las operadoras de turismo, bajo la modalidad de trekking realizaran actividades basadas en la fotografía, apreciación del paisaje y observación de flora y fauna”.

En la tabla No. 8, se ilustran algunas de las actividades recreativas que se suelen generalmente efectuar en el parque:

1. Caminatas	2. Excursiones	3. Pesca deportiva
		
<p>Fotografía 7: Caminatas Autor: Pamela Auquilla M. y Andrés Pulla H. Fuente: Propio Fecha: 30 octubre 2015</p>	<p>Fotografía 8: Excursiones Autor: Pamela Auquilla M. y Andrés Pulla H. Fuente: Propio Fecha: 30 octubre 2015</p>	<p>Fotografía 9: Pesca deportiva Autor: Pamela Auquilla M. y Andrés Pulla H. Fuente: Propio Fecha: 30 octubre 2015</p>

Tabla 8: Actividades que se pueden realizar en el PNC
 Autor: Pamela Auquilla M. y Andrés Pulla H.
 Fuente: Propio
 Fecha: 30 octubre 2015

4.1.1.1. Aplicación de entrevistas, orientado a evaluar el trabajo realizado por los guías naturalistas

El método cuantitativo y cualitativo está presente en la aplicación de entrevistas estructuradas, con preguntas abiertas a representantes de todas las operadoras autorizadas. Esto con el fin de conocer sus ideas más específicas en relación al nivel de capacitación y compromiso de los guías con su labor, para así lograr la satisfacción del turista.

La encuesta se aplicó a todas las 13 operadoras de turismo autorizadas. El modelo de la entrevista es:



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Modelo de entrevista escrita para representantes de operadoras turísticas Cuenca

¡Buen día! Reciba un cordial saludo de Pamela Auquilla M. y Andrés Felipe P.; alumnos egresados de la carrera de Turismo de la Universidad de Cuenca. La presente entrevista, nos permitirá obtener información relevante y necesaria para llevar acabo nuestra tesis, que lleva por título "Diagnóstico de la formación profesional y la competencia laboral de los guías naturalistas del Parque Nacional El Cajas según el mercado turístico actual. Previo a la obtención del título en Ingeniería en Turismo. Agradecemos de antemano su gran sentido de colaboración y tiempo prestado.

Día:	Mes:	Año:
------	------	------

Entrevistado: _____

Operadora: _____

Cargo: _____

E-mail: _____

Teléfono: _____

1. *¿Qué es para Ud. un guía naturalista?*

2. *¿Con que frecuencia necesitan de los servicios de un guía naturalista?*

3. *Indique en que actividades contribuye el guía naturalista dentro de su empresa de turismo*

4. *¿Con cuántos guías naturalistas cuenta su empresa, para operar los servicios de guianza en el Parque Nacional El Cajas, PNC?*

5. *Nombres de los guías*

6. *¿Son suficientes para acaparar su demanda turística?*

7. *¿Cuáles son los requisitos que deben poseer los guías naturalistas para laborar en su empresa?*



UNIVERSIDAD DE CUENCA

8. *Del 1 a 10, califique cuan bien se encuentran capacitados profesionalmente los guías naturalistas del PNC*

¿Por qué la nota?

9. *¿Cuáles son las debilidades de la competencia laboral de los guías naturalistas del PNC?*

10. *¿Díganos cuáles son para Ud. las fortalezas de competencia laboral de los guías naturalistas del PNC?*

11. *Conoce el listado de guías naturalistas con los que cuenta el PNC?*

No Si

Explique la razón que le motivo a conocer ese listado

12. *¿En alguna instancia Uds., como operadora de turismo han dado criterios o ideas sobre cómo mejorar el desempeño y conocimientos de los guías naturalistas del PNC?*

13. *¿Si estuviese en sus manos los próximos cursos de capacitación para guías naturalistas del Cajas, en que lo mejoraría?*

14. *¿Tienen algún conocimiento de la Norma Técnica Ecuatoriana INEN, para guías especializados en áreas protegidas? Explique su idea*

15. *De manera general califique de 1 a 10 el perfil profesional de los guías naturalistas que les ofrece el Parque Nacional El Cajas, tanto sea para cumplir las metas de su empresa operadora y lograr las expectativas de los turistas. Explique la razón de su calificación*

¡Agradecemos su valioso aporte...!

Se presenta las respuestas de cada pregunta planteada:



1. ¿Qué es para Ud. un guía naturalista?

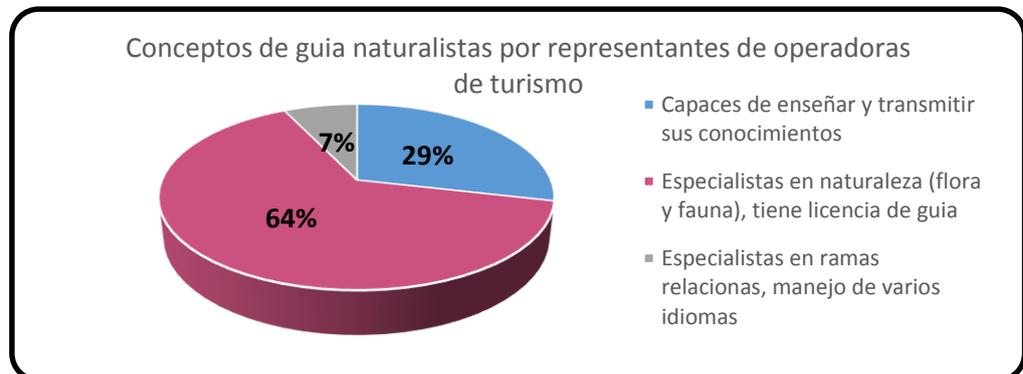


Grafico 31: Conceptos de guía naturalista por representantes de operadoras de turismo
Autor: Pamela Auquilla y Andrés Pulla
Fuente: Propia
Fecha: 28 octubre 2015

La primera idea que se viene a la mente de los representantes de las operadoras turísticas, es que un guía naturalista es una persona especializada en naturaleza, con un amplio conocimiento en flora y fauna, y para que acrediten su labor como tal, deben poseer su documentación correspondiente.

Disponer de documentación que acredite el trabajo de una persona como guía, es fundamental, mas ahora por la presencia de los denominados “guías piratas”. Los guías piratas son personas que reemplazan el trabajo de un guía naturalista autorizado. Estos pueden ser choferes, taxistas, meseros, recepcionistas y hasta los que realizan ventas en tiendas de recuerdos, que por estar en constante contacto con turistas y “por su conocimiento del lugar”, tienden por prestar sus servicios, lo que perjudica a los que si realmente lo son y al área.

A los guías los perjudican por disminución en su trabajo legal y al área porque para los guías piratas lo importante es llevar al turista que conozcan y listo, pero no contribuyen a la conservación de su ambiente, dándole una verdadera educación ambiental y turística al visitante de lo que está bien y de lo que está mal.

2. ¿Con que frecuencia necesitan de los servicios de un guía naturalista?



UNIVERSIDAD DE CUENCA

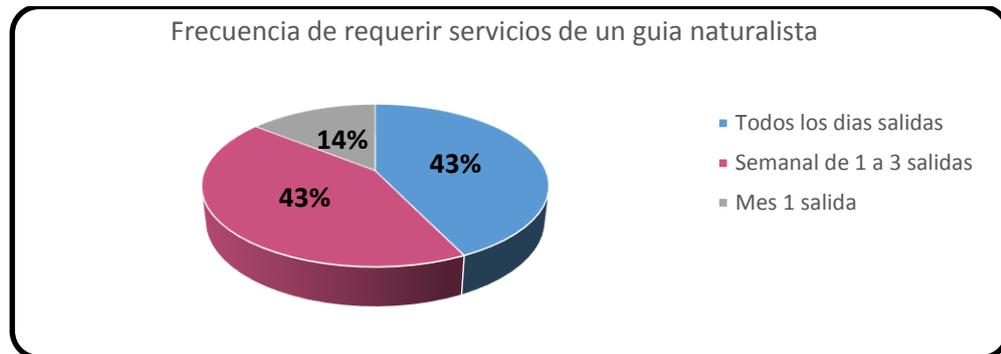


Gráfico 32: Frecuencia de requerir servicios de un guía naturalista
Autor: Pamela Auquilla y Andrés Pulla.
Fuente: Propia
Fecha: 28 octubre 2015

La mayoría de operadoras requieren de los servicios de un guía naturalista continuamente, ya que uno de sus principales programas de venta y que los turistas quieren visitar es el PNC, sea en un tour compartido o en un tour privado.

3. **Indique en que actividades contribuye el guía naturalista dentro de su empresa de turismo**



Gráfico 33: Actividades en las que contribuye el guía naturalista con operadoras de turismo
Autor: Pamela Auquilla y Andrés Pulla
Fuente: Propia
Fecha: 28 octubre 2015

El 86% de los guías, participan en las operadoras, en lo que respecta a guianza e interpretación ambiental, es decir que los guías no se involucran en la promoción y/o venta del programa.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Si sería apto que la empresa involucre más a los guías en la promoción y ventas del tour, porque quien más que ellos a través de su promoción de boca a boca para incentivar aún más la visita a esta increíble área natural.

4. ¿Con cuántos guías naturalistas cuenta su empresa, para operar los servicios de guianza en el Parque Nacional El Cajas, PNC?



Gráfico 34: N° de guías que tienen las operadoras de turismo
Autor: Pamela Auquilla y Andrés Pulla
Fuente: Propia
Fecha: 28 octubre 2015

Todas las operadoras de turismo cuentan con guías fijos con quien laborar, previo a pruebas que cada operadora antepone para que sean parte de la empresa turística.

El número de profesionales con los que cuenta cada una, depende de la demanda turística que manejan.

En un promedio general, las operadoras manejan la demanda turística con el apoyo de entre 4 a 10 guías naturalistas continuamente.

5. *Nombres de los guías*

Se presenta la clasificación de acuerdo a cada operadora con los nombres de los guías naturalistas que laboran continuamente (En el anexo 6 se puede observar la lista clasificada numéricamente):



UNIVERSIDAD DE CUENCA

1. POOL TURÍSTICO		2. ARUTAM – POOL TURÍSTICO (intermediación)	
Milton Chiqui	Xavier Vallejo	Milton Chiqui	Xavier Vallejo
Cristian Encalada	Flavio Muñoz	Cristian Encalada	Flavio Muñoz
Amalia Neira	Claudia Vázquez	Amalia Neira	Claudia Vázquez
Wilson Galarza	Adrián Aguirre	Wilson Galarza	Adrián Aguirre
Wilson Ávila	Diego Maldonado	Wilson Ávila	Diego Maldonado
3. SOUTH LAND TOURING		4. TERRADIVERSA	
Wilson Ávila	Luis Espinoza	Milton Chiqui	Xavier Vallejo
Milton Chiqui	Genaro Palacios	Diego Maldonado	Cristian Encalada
Braulio Prado	Katherine Agudo	Flavio Muñoz	Adrián Aguirre
Diego Vidal	Andrés Rivera	Amalia Neira	Claudia Vázquez
Flavio Muñoz	Cristian Encalada	Wilson Ávila	Wilson Galarza
Julio Recalde			
5. CAZHUMA TOURS		6. POLILEPYS	
Wilson Ávila	Wilson Galarza	Flavio Muñoz	Milton Chiqui
Moisés Dután	Milton Chiqui	Cristian Encalada	Wilson Ávila
Eddy Zea	Adrián Aguirre	Wilson Galarza	Edison Juca
7. APULLACTA		8. METROPOLITAN	
Milton Chiqui	Xavier Vallejo	Xavier Guerrero	Silvia Sgarigalidi
Cristian Encalada	Flavio Muñoz	Gustavo Jiménez	Claudia Vásquez
Amalia Neira	Claudia Vázquez	Amalia Neira	Susana Muñoz
Wilson Galarza	Adrián Aguirre	Juan Pacheco	Katherine Agudo
Wilson Ávila	Diego Maldonado		
9. HUALAMBARI		10. OPERCEM	
Juan Pacheco	Franco Pesantez	Julio Recalde	Xavier Vallejo
Javier Vallejo	Julio Recalde	Andrés Tola	Juan Pacheco
Milton Chiqui	Xavier Vallejo		
Cristian Encalada	Flavio Muñoz		
Amalia Neira	Claudia Vázquez	11. S3 EXPEDITION	
Wilson Galarza	Adrián Aguirre	Wilson Galarza	Wilson Vallejo
Wilson Ávila	Diego Maldonado	Julio Recalde	
William Rivera			
12. PAZHUCA TOURS		13. CORPOVIAJES	
Jaime Guzmán	Xavier Vallejo	Klever Prado	Braulio Prado
Miguel Merchán	Alejandro Espinoza		
Wilson Ávila			

Tabla 9: Clasificación de los guías de acuerdo la operadora donde laboran
 Autor: Pamela Auquilla y Andrés Pulla
 Fuente: Propia
 Fecha: 28 octubre 2015

6. ¿Son suficientes para acaparar su demanda turística?

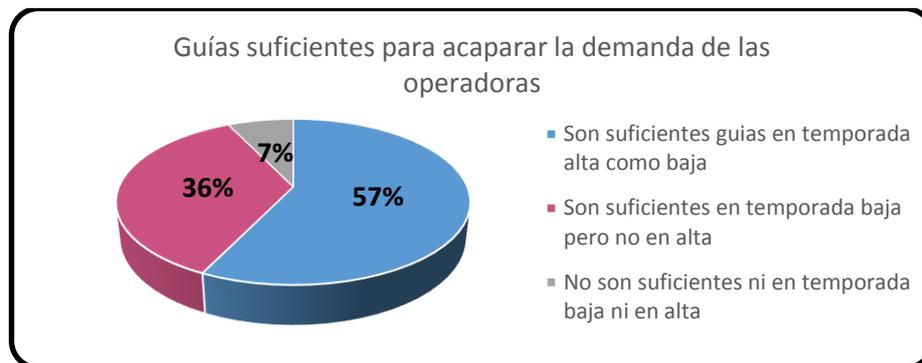


Grafico 35: Guías suficientes para acaparar la demanda turística de las operadoras de turismo
 Autor: Pamela Auquilla y Andrés Pulla
 Fuente: Propia
 Fecha: 28 octubre 2015

Se determinó que solamente el 57% de operadoras cuentan con el número adecuado de guías naturalistas para temporadas altas y bajas, es preocupante porque el resto de operadoras no se encuentran conformes con los escasos guías que están preparados para cualquier circunstancia de trabajo como el guiar en inglés, que es lo más común que suele suceder, mencionan algunas operadoras.

7. ¿Cuáles son los requisitos que deben poseer los guías naturalistas para laborar en su empresa?

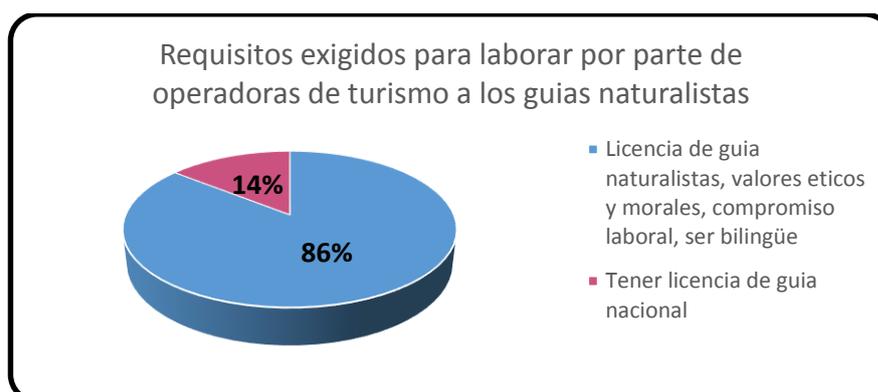


Grafico 36: Requisitos exigidos para laborar por parte de operadoras de turismo a los guías naturalistas
 Autor: Pamela Auquilla y Andrés Pulla
 Fuente: Propio
 Fecha: 28 octubre 2015



UNIVERSIDAD DE CUENCA

El 86% de las operadoras señalan que para que los guías naturalistas accedan sin ninguna inconveniencia a laborar en su empresa necesitan contar indiscutiblemente con la licencia vigente de guía naturalistas del PNC, estar comprometidos con su labor y transmitir sus conocimientos a oyentes tanto nacionales como internacionales (hablar y entender en inglés)

8. *Del 1 a 10, califique cuan bien se encuentran capacitados profesionalmente los guías naturalistas del PNC*

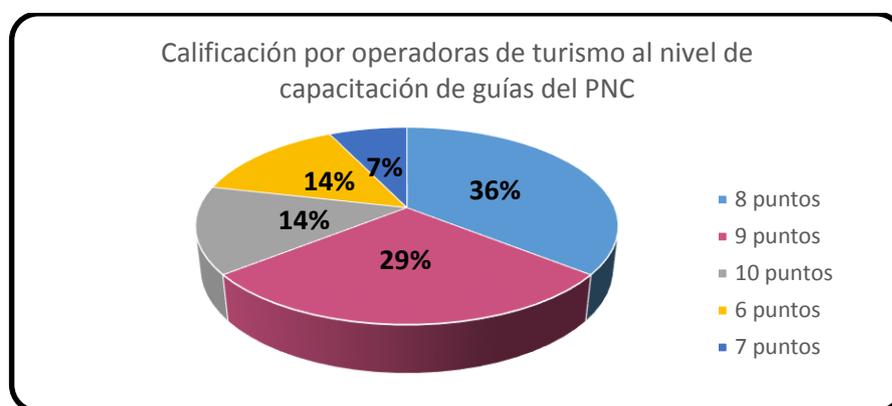


Grafico 37: Calificación por operadoras de turismo al nivel de capacitación de guías del PNC
Autor: Pamela Auquilla. y Andrés Pulla.
Fuente: Propia
Fecha: 28 octubre 2015

La calificación que cada operadora de turismo da al guía naturalista en cuanto a su nivel de capacitación se encuentra muy variado, pero la mayoría los califica con 8 puntos sobre 10 que es la máxima. Y haciendo un promedio general, considerando todas las calificaciones se tiene 8,21/10.

Esta nota, tiene respaldos que sustentan el ¿porque?, así que, se da a conocer las razones:

- Impuntualidad del guía.
- Falta de manejo operativo y logística,
- Falta manejo de conflictos que pueden surgir durante el recorrido en las rutas.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- Falta de guías especializados en ciertas ramas pertinentes a temas que se manejen dentro del PNC, porque en algunos casos necesitan los turistas de una interpretación más profunda y específica.
- Falta de conocimiento más específico y detallado de cada una de las rutas que comprende el PNC.

9. *¿Cuáles son las debilidades de la competencia laboral de los guías naturalistas del PNC?*

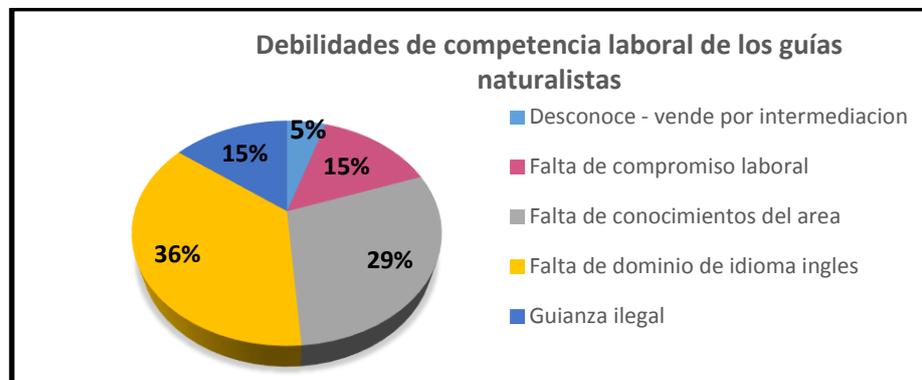


Grafico 38: Debilidades de competencia laboral de los guías naturalistas
Autor: Pamela Auquilla y Andrés Pulla
Fuente: Propia
Fecha: 28 octubre 2015

La falta de dominio de idiomas extranjeros como el inglés concretamente, es uno de los problemas más comunes que se enfrentan las operadoras y los guías a lo hora de laborar con un grupo de turistas extranjeros.

En la educación general que reciben las personas, se debe incentivar aún más el interés por aprender otros idiomas, que en la actualidad antes de ser una moda se ha convertido en una necesidad de comunicación.

10. *¿Díganos cuáles son para Ud. las fortalezas de competencia laboral de los guía naturalistas del PNC?*

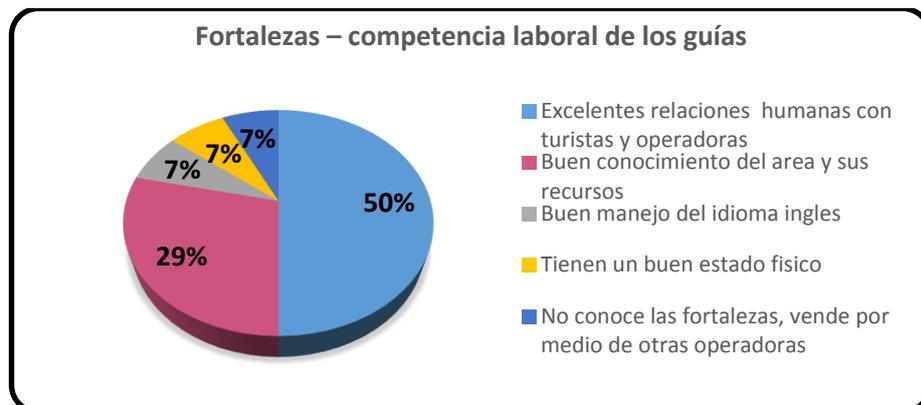


Grafico 39: Fortalezas de competencia laboral de los guías naturalistas
 Autor: Pamela Auquilla y Andrés Pulla
 Fuente: Propia
 Fecha: 28 octubre 2015

El 50% de las operadoras mencionan que los guías tienen excelentes relaciones humanas con las operadoras y con los turistas. Esto lo saben las operadoras porque han recibido felicitaciones de parte de los turistas por el guía que acompañó en el tour.

Esto es prácticamente un reconocimiento a un aspecto de personalidad y don de gente que cada guía demuestra con las personas.

11. **Conoce el listado de guías naturalistas con los que cuenta el PNC?**

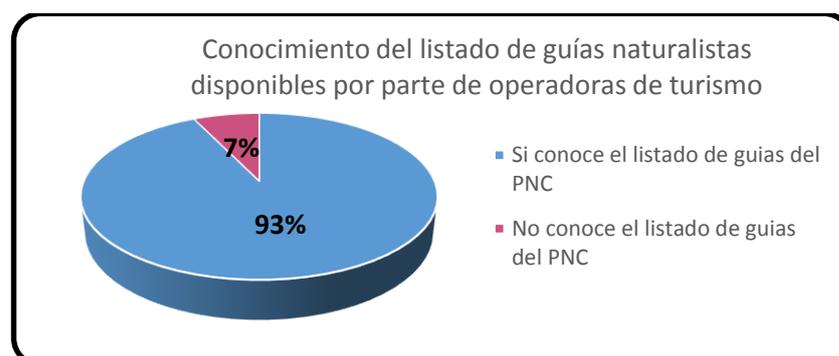


Grafico 40: Conocimiento del listado de guías naturalistas disponibles por parte de operadoras de turismo
 Autor: Pamela Auquilla y Andrés Pulla
 Fuente: Propia
 Fecha: 28 octubre 2015



UNIVERSIDAD DE CUENCA

El 93% de operadoras, indican que si tiene conocimiento del listado de guía naturalistas que les ofrece el PNC, y señalan sus propias razones:

- a) Revisan el listado de guías naturalistas por necesidad. Las operadoras en temporada alta necesitan de los servicios de guías extras para cubrir con la gran demanda que se da en esos periodos.
- b) El PNC, remite vía correo electrónico a todas las operadoras autorizadas el listado de los guías naturalistas debidamente autorizados para ejercer dicha actividad.

Es importante, dicen algunos representantes de las operadoras, que el PNC envíe el listado de los guías que realmente estén activos en esta labor ya que si 45 guías están fichados en la lista es porque esos 45 están listos para laborar y no más bien como algunos han señalado que se les contacta pero no tienen claro lo que tienen que hacer y más aún cuando se trata de guiar en inglés.

12. ¿En alguna instancia Uds., como operadora de turismo han dado criterios o ideas sobre cómo mejorar el desempeño y conocimientos de los guías naturalistas del PNC?

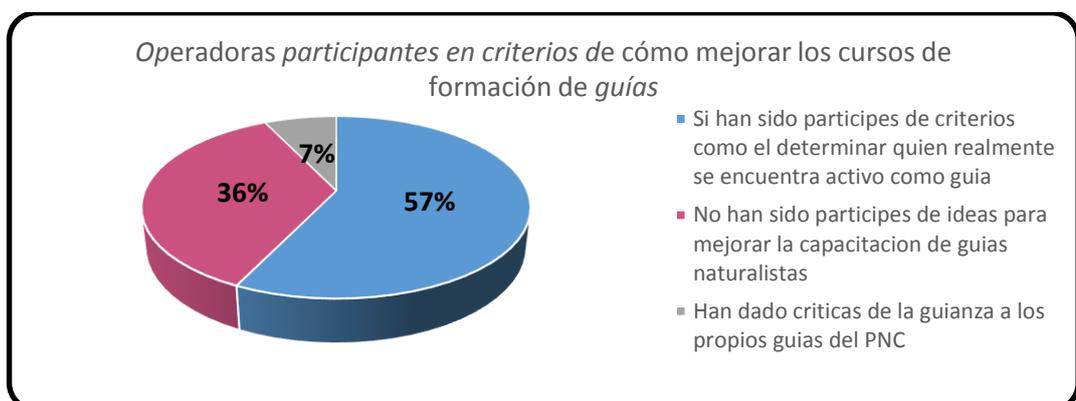


Grafico 41: Operadoras participantes en criterios de cómo mejorar los cursos de formación de guías
Autor: Pamela Auquilla y Andrés Pulla
Fuente: Propia
Fecha: 28 octubre 2015



UNIVERSIDAD DE CUENCA

El 57% de las empresas operadoras han sido participes de dar sugerencias y/o criterios al PNC, sobre todo en el siguiente aspecto:

- Mejorar el desempeño y conocimientos de los guías.
A pesar de ser expuesto este aspecto, dicen que no han sido escuchados favorablemente, pues se sigue presentando los mismos inconvenientes. Por citar un ejemplo: Es el disponer de personal que no domina otros idiomas y que no hay compromiso profesional de parte de algunos guías, es por eso que sugieren elegir mejor a los postulantes para el curso, asegurar que sean personas que realmente les guste y apasionen lo que hacen.

13. *¿Si estuviese en sus manos los próximos cursos de capacitación para guías naturalistas del Cajas, en que lo mejoraría?*

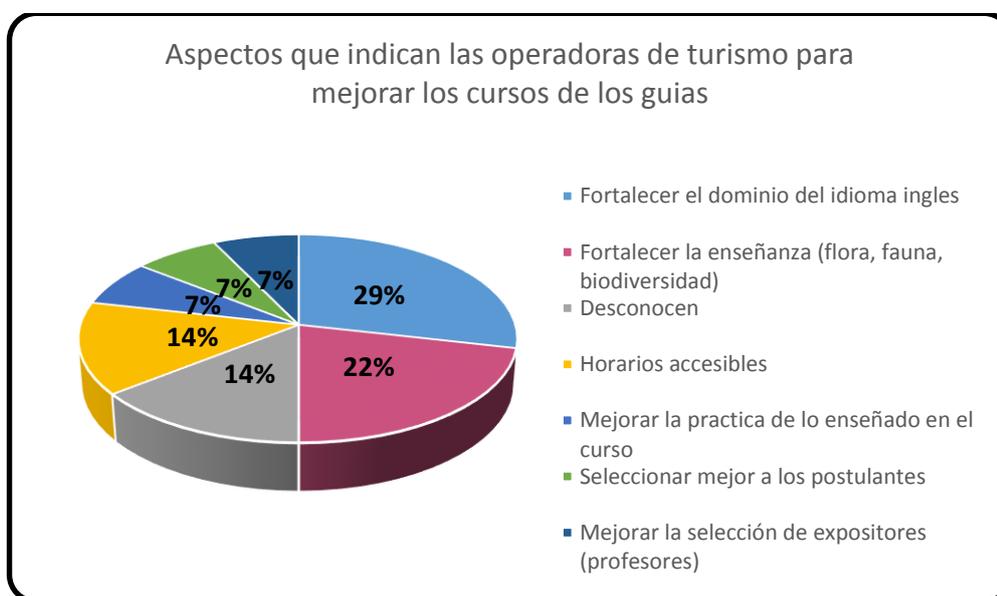


Gráfico 42: Aspectos que indican las operadoras de turismo para mejorar los cursos de los guías
Autor: Pamela Auquilla y Andrés Pulla
Fuente: Propia
Fecha: 28 octubre 2015

Los resultados expuestos son variados, pero en donde la mayoría de operadoras coinciden en que los guías deben avasallar el idioma inglés y tener bien claro



UNIVERSIDAD DE CUENCA

conocimientos en flora y fauna; para que todos los guías manejen y hablen un mismo lenguaje de información y conocimientos del parque.

14. ¿Tienen algún conocimiento de la Norma Técnica Ecuatoriana INEN, para guías especializados en áreas protegidas? Explique su idea

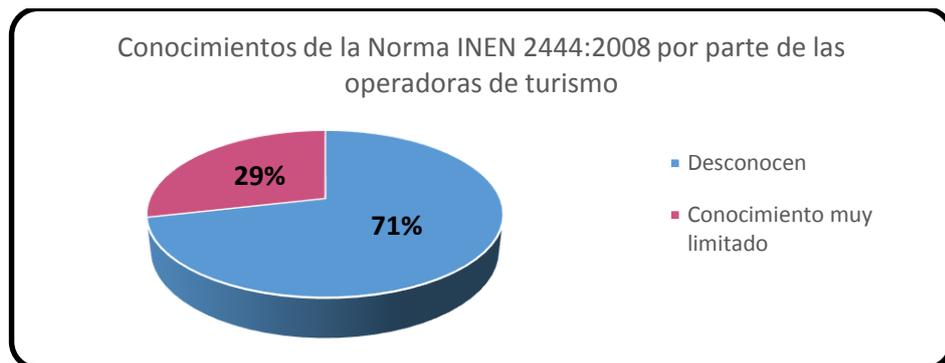


Gráfico 43: Conocimientos de la Norma INEN 2444:2008 por parte de las operadoras de turismo
Autor: Pamela Auquilla y Andrés Pulla
Fuente: Propia
Fecha: 28 octubre 2015

Sobre la importancia de considerar que parámetros se cumple y los que no. Los guías con relación a lo señalado por las Normas INEN, se evidencia una total falta de conocimiento de los propios contratantes de los guías. Recuérdese que esta norma pone en conocimiento lo que un guía naturalista debe cumplir para ejercer de manera eficiente su laboral. Por ejemplo la norma INEN, con sus requerimientos establecidos permite evaluar el desempeño de los guías especializados en áreas naturales como es el caso, en el que la actitud, capacidad de carga, competencia, conocimiento, habilidad, ocupación, postura profesional y vocabulario técnico, son los parámetros en los que se puede basar una empresa para fijar la idoneidad del guía naturalista.

15. Califique de 1 a 10 el perfil profesional de los guías naturalistas que les ofrece el PNC, tanto sea para cumplir las metas de su empresa operadora y lograr las expectativas de los turistas. Explique la razón de su calificación



Gráfico 44: Calificación por parte de operadoras de turismo al perfil profesional de los guías naturalistas
Autor: Pamela Auquilla y Andrés Pulla.
Fuente: Propio
Fecha: 28 octubre 2015

Con las calificaciones dadas por cada uno de las operadoras sobre el perfil profesional de los guías en base al cumplimiento de metas de la empresa y lo que esperan los turistas de estos profesionales, da un promedio total de 8.21/10 puntos. Esta puntuación se debe a aspectos como:

- Mejorar el dominio del idioma inglés como mínimo o incluir entre sus requisitos que los postulantes hablen otro idioma con fluidez.
- Mejorar las relaciones interpersonales y humanas de los guías con los turistas
- Debería incluirse como un requisito el de ser personas que tenga estudios superiores en turismo.

4.1.1.2. Resultados obtenidos

Las operadoras de turismo también presentan sus exigencias a la hora de seleccionar muy bien su personal laboral, más aun cuando es el que realiza el contacto directo con los turistas.

A las exigencias expuestas por las operadoras, los guías no los debe considerar como obstáculos, sino más bien aspectos que ayuden a mejorar tanto su formación profesional como su desempeño laboral.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Las operadoras de turismo quieren de los guías naturalistas que:

- Dominen (hablado, escuchado) como mínimo el idioma inglés.
- Estén muy bien instruidos en conocimientos más profundos de flora y fauna del PNC
- Que estén realmente comprometidos con la guianza

Los guías naturalistas, deben practicar y dominar otros idiomas, para facilitar la comunicación con turistas extranjeros; La autoeducación continua de sus conocimientos en flora, fauna y manejo del área en general, también dinamiza las actividades del guía.

Es importante también indicar que la especialización de los guías en ciertas áreas de la biología como Ornitología, Herpetología, Mastología, etc., les contribuye a enriquecer la interpretación de los senderos y ayuda a que las operadoras tengan alternativas que ofrecer al turista para la visita al PNC, ya que si hay turistas que desean profundizar en temas como aves en el área, pues al contar con especialistas serían los encargados de una interpretación más detallada de acuerdo a lo que solicite el turista.

4.1.2. Demandantes del Parque Nacional El Cajas

4.1.2.1. Perfil del turista por ruta o sendero

Primero, es necesario indicar que el parque, ofrece varias rutas y senderos que conocer, pero son contadas las más recurrentes por los turistas, debido a que son los más próximos y fáciles de recorrer. Entre estos se encuentran los siguientes:

- Ruta 1, Naturaleza e Historia Humana
- Sendero Toreadora
- Sendero Unku
- Ruta 2, Cumbre San Luis
- Ruta 3, Valle de Quinuas



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Y, ¿Por qué conocer primero rutas y senderos más concurridos por turistas? Porque, a partir de esta clasificación se puede determinar el perfil de turista que recorre cada zona, aunque de manera general según Mgt. Quezada:

El turista que visita el PNC, es aparte de una persona que disfruta de la naturaleza, aquella persona estable económicamente, que busca un espacio sano y relajante para su tiempo de ocio, como: jóvenes, adultos, jubilados y familias.

Para que el turista pueda conocer el área, se debe tomar en cuenta 3 aspectos relacionados a:

1. El estado físico
2. Interés turístico, y
3. Disponibilidad de tiempo

Cada turista es diferente, por eso es necesario conocer los 3 aspectos que ayudan a determinar lo que quiere y puede explorar el turista.

Para ello, se señala características que se deben tomar en cuenta al momento de determinar que ruta o sendero es conveniente para cada turista o grupo de turistas:



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Rutas y senderos más vendidos



Figura 20: Rutas y senderos más vendidos del PNC
Autor: Pamela Auquilla y Andrés Pulla
Fuente: Mgt. Juan Carlos Quezada, ETAPA EP
Fecha: 28 octubre 2015

Como se ve, cada ruta y sendero, dispone de medidas que se deben tomar en cuenta a la hora de visitarlos, pues así se puede contrarrestar cualquier inconveniente.

Adelantando, el tema de las encuestas realizadas a los turistas, que posteriormente se señalaran y que de estas, se obtuvo algunas características socio demográficas (sexo y lugar de procedencia) relacionado al perfil del turista que visita el PNC, se muestra en la Tabla No. 10:



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Según su lugar de procedencia:

Lugar de procedencia de los turistas al PNC por países			
PAÍS	Nro. Pax	PAÍS	Nro. Pax
1. Usa	83	19. Dinamarca	3
2. Alemania	46	20. Corea Del Sur	3
3. Canadá	32	21. Costa Rica	3
4. Suiza	23	22. Chile	3
5. Holanda	17	23. México	2
6. Ecuador	17	24. Rusia	2
7. Francia	16	25. Israel	2
8. Argentina	16	26. Grecia	2
9. España	15	27. Irlanda	2
10. Brasil	12	28. Cuba	2
11. Inglaterra	11	29. Austria	1
12. Italia	10	30. Polonia	1
13. Colombia	8	31. Ucrania	1
14. China	7	32. Filipinas	1
15. Australia	6	33. Finlandia	1
16. Perú	5	34. Nueva Zelanda	1
17. Bélgica	4		
18. India	4	TOTAL	362 PAX

Tabla 10: Lugar de procedencia de los turistas

Autor: Pamela Auquilla y Andrés Pulla

Fuente: Propio

Fecha: 30 octubre 2015

- 11 países pertenecientes al continente americano da un total de 183 turistas, provenientes de: México, Estados Unidos, Canadá, Brasil, Ecuador, Colombia, Argentina, Perú, Costa Rica, Chile y Cuba.
- 16 países pertenecientes al continente europeo dan un total de 155 turistas, son pertenecientes a: Austria, Polonia, Bélgica, Italia, España, Dinamarca, Rusia, Ucrania, Grecia, Irlanda, Suiza, Holanda, Francia, Alemania, Inglaterra y Finlandia.
- 5 países pertenecientes al continente asiático da un total de 17 turistas provenientes de: Corea del Sur, la India, Israel, China y Filipinas; escogieron visitar el PNC.
- 2 países pertenecientes al continente oceánico, da un total de 7 turistas, que pertenecen a: Australia y Nueva Zelanda.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Son alrededor de 34 diferentes países, distribuidos en sus continentes respectivamente:

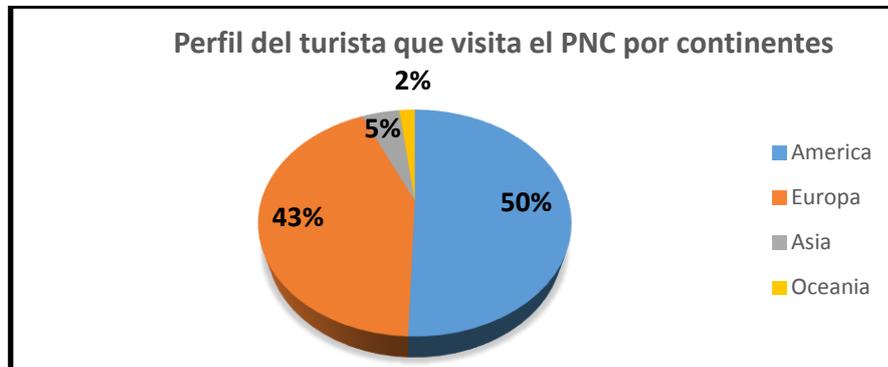


Gráfico 45: Perfil del turista que visita el PNC por continentes
Autor: Pamela Auquilla y Andrés Pulla
Fuente: Propio
Fecha: 30 octubre 2015

La mayoría de turistas son provenientes de continente Americano y Europeo, específicamente de los países de Estados Unidos y Alemania.

Según experiencias propias, los turistas extranjeros disfrutan, gozan y se maravillan del contacto con la naturaleza.

Es fascinante ver como ellos, valoran tanto una planta o animal que observan durante los recorridos. El asombro de los turistas inclusive inciden en la manera de cómo lo ven otras personas, inclusive los turistas nacionales o propios de la localidad.

Sería bueno cambiar la percepción de la población y aprender a valorizar más lo que la madre tierra únicamente a ciertas partes del mundo.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Según su género / sexo:

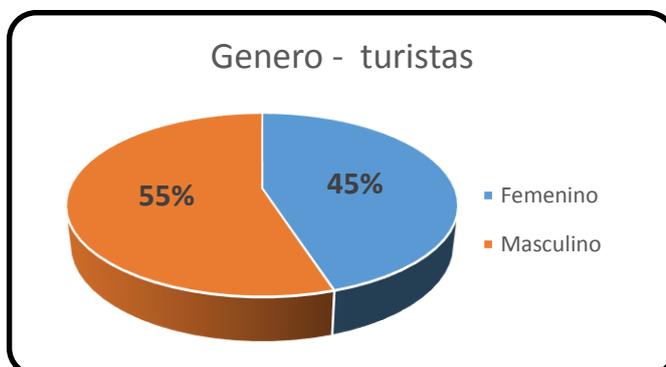


Gráfico 46: Género - sexo del turista que visita el PNC
Autor: Pamela Auquilla y Andrés Pulla
Fuente: Propio
Fecha: 30 octubre 2015

Como se logra observar la diferencia es mínima en relación a la cantidad de hombres y mujeres que visitan el PNC, esto debido a que los turistas viajan acompañados por amigos, compañeros de trabajo, esposos u otro miembro familiar, según lo observado en salidas de campo realizadas.

Según su edad:

De acuerdo al cálculo realizado de los años 2012 y 2013 que se visualiza en la página web del Parque Nacional Cajas de Estadísticas de Visitación Anual Parque Nacional el Cajas (Etapa Ep), en relación a la edad de los turistas, se contempla lo siguiente:

- 83,24% Adultos
- 12,7% Menores de 16 años
- 3,99% Tercera edad (65 años en adelante)

Y, de acuerdo a la percepción obtenida en las salidas de campo, se dedujo a lo siguiente:

- 55% Jóvenes adultos (De 20 años a 40 años)
- 35% Adultos medios (De 40 años a 60 años)
- 10% Adultos mayores (De 60 años en adelante)



UNIVERSIDAD DE CUENCA



Fotografía 10: Perfil del turista que visita el PNC Autor: Pamela Auquilla y Andrés Pulla
Fuente: Propio
Fecha: 30 octubre 2015



Fotografía 11: Perfil del turista que visita el PNC Autor: Pamela Auquilla y Andrés Pulla
Fuente: Propio
Fecha: 30 octubre 2015



Fotografía 12: Perfil del turista que visita el PNC Autor: Pamela Auquilla y Andrés Pulla
Fuente: Propio
Fecha: 30 octubre 2015



UNIVERSIDAD DE CUENCA

En resumen, la demanda turista del PNC disfruta de un turismo de naturaleza, por la gran diversidad de flora y fauna. Los turistas que disfrutaban de esa naturaleza que ofrece el parque son adultos, personas entre edades de 20 a 60 años. Estos turistas prefieren viajar en compañía de amigos y/o familia.

Los turistas llegan de todos los países alrededor del mundo en especial de Estados Unidos y Alemania. Por ello, la gran importancia de que los guías dominen varios idiomas extranjeros.

4.1.2.2. Aplicación de encuestas a los turistas, orientado a evaluar el trabajo realizado por los guías naturalistas

Para la correspondiente aplicación de encuestas a los turistas, se utilizó el método cuantitativo, encuestas con preguntas cerradas, con el fin, de obtener una calificación por parte de los turistas al trabajo que realizan los guías naturalistas durante recorridos o trayectos que ofrecen.

Las encuestas van dirigidas a turistas que contratan un tour programa, en el que incluye obviamente el servicio de guianza. Por ende, por medio de la entrevista con el Mgt. Quezada, se logró obtener cifras numéricas del año 2014. En ese mismo año, se produjo una visita de 16.000 turistas internacionales, de los cuales 6.360 turistas, ingresaron con un grupo organizado, representando el 40% (cifra exacta 39,75%).

Una vez obtenida el total de la población de estudio, se procede a fijar el tamaño de la muestra de turistas, por medio de la siguiente formula:



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Formula a ser aplicada para encontrar el tamaño de la muestra: Número de turistas a ser encuestados

$$n = \frac{N\sigma^2 Z^2}{(N - 1)e^2 + \sigma^2 Z^2}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra.

N = Tamaño de la población.

σ = Desviación estándar de la población

Z = Valor obtenido mediante niveles de confianza.

e = Límite aceptable de error muestral

Datos de la investigación:

n = ¿?

N = 6360 turistas (ingresan con grupos organizados)

σ = 0.5

Z = 95% nivel de confianza = 1.96

e = 5% = 0.05

$$n = \frac{6360 * 0,5^2 * 1,96^2}{(6360 - 1) * 0,05^2 + 0,5^2 * 1,96^2}$$

$$n = \frac{6108,144}{16,8579}$$

$$n = 362$$

De acuerdo al resultado de la fórmula empleada, el número de turistas a encuestar es de 362.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Valen indicar que en las encuestas a los turistas, se empleó el modelo de evaluación de servicios turísticos que emplea el Pool de Operadoras de Turismo⁷.

El Pool de Operadoras de Turismo, como su nombre lo explica, por la unión de varias operadoras de turismo, es el grupo que vende más tours programados al PNC en la ciudad de Cuenca (Hurtado, Paquetes que ofrece el Pool de operadoras de turismo).

El modelo de encuesta, que se mostrará a continuación, se sujeta al trabajo de investigación, respondiendo a valiosa información respecto al trabajo de los guías.

La encuesta, presenta 4 características a ser evaluados en la labor del guía: puntualidad, actitud, lenguaje y conocimiento, cada uno de estos responde a requisitos señalados en la Norma INEN 2444.

Puntualidad =	Organizar el trabajo
Actitud =	Velar por el bienestar y la seguridad del turista
Lenguaje =	Cuidar de la apariencia personal y postura profesional
Conocimiento =	Asegurar la satisfacción del turista

⁷ El Pool de Operadoras de Turismo, es un grupo asociado de operadoras turísticas. Su propósito es realizar grupos organizados de turistas para abaratar costos e incrementar el turismo. Las empresas participantes son: Terradiversa, Expediciones Apullacta, Hualambari Tours y Polylepis Tours. El Pool, llamado South Explorer Group, realiza tours a lugares como: Tour al Parque Nacional El Cajas, Tour pueblos Gualaceo y Chordeleg, Tour al Complejo Arqueológico de Ingapirca, Tour al Valle del Chorro de Girón y Valle Yunguilla, Tour Tren de la Nariz del Diablo y Tour Camino del Inca (Hurtado Flores).



UNIVERSIDAD DE CUENCA

TOUR EVALUATION

It will be of great help us if you just take a few minutes to fill out this form

NAME: _____ DATE: _____
 COUNTRY: _____ EMAIL: _____
 TOUR NAME: _____ AGENCY: _____



1. What is your opinión about the SALES PERSON? (If local purchase)

Name _____

- Information about available tours
- Knowledge about the tour
- Pleasant and friendly attitude
- Time to satisfy your requirements

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. What is your opinión about the LOCAL GUIDE?

Name _____

- Puntuality
- Attitude
- Languaje skills
- Knowledge

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. What is your opinión about the DRIVER?

Name _____

- Actitud
- Driving Skill

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. What is your opinión about the TRANSPORTATION?

- Confort
- Cleanliness
- Quality of Equipment

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. What is your opinión about MEALS/RESTAURANTE?

Name _____

- Setting and cleanliness
- Food Quality
- Service

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. What is your opinión about the EQUIPMENT PROVIDED?

(If biking, horseback riding, trekking, climbing, other)

- Quality of Equipment

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. What was the gredde of difficulty (In case of adventure tour)?

EASY ____ MODERATE ____ DIFFICULT ____

8. How did you hear about us?

9. What did you enjoy the most about your trip with us?

10. Additional Comments

Thank you so much for sharig Travel experience with us, and we hope you have enjoyed your trip!

Passenger Signature

Figura 21: Encuesta para turistas en ingles

Autor: Ing. Andrés Hurtado, Coordinador del Pool de Operadoras de Turismo.

Fuente: Ing. Andrés Hurtado, Coordinador del Pool de Operadoras de Turismo.

Fecha: 28 octubre 2015



UNIVERSIDAD DE CUENCA

EVALUACIÓN DEL TOUR

Sería de gran ayuda para nosotros si se toma un momento para llenar este documento

NOMBRE: _____ FECHA: _____
 PAÍS: _____ EMAIL: _____
 NOMBRE DEL TOUR: _____ AGENCIA: _____



1. **¿Cuál es su opinión acerca del vendedor? (si fue una compra local)**

NOMBRE _____

- Información acerca de los tours disponibles
- Conocimiento acerca del tour
- Actitud amable
- Tiempo para satisfacer sus necesidades

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. **¿Cuál es su opinión acerca del GUÍA LOCAL?**

NOMBRE _____

- Puntualidad
- Actitud
- Lenguaje
- Conocimiento

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. **¿Cuál es su opinión acerca del CONDUCTOR?**

NOMBRE _____

- Actitud
- Habilidades de manejo

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. **¿Cuál es su opinión acerca del VEHÍCULO UTILIZADO?**

- Comodidad
- Limpieza
- Calidad del equipo

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. **¿Cuál es su opinión acerca del RESTAURANTE / COMIDA?**

NOMBRE _____

- Aspecto y limpieza
- Calidad de la comida
- Eficiencia en el servicio

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. **¿Cuál es su opinión acerca del EQUIPO PROVISTO?**

(En caso de ciclismo, cabalgata, trekking, escalada, otro)

- Calidad del equipo

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. **¿Nivel de dificultad? (En caso de un tour de aventura)**

FÁCIL ____ MODERADO ____ DIFÍCIL ____

8. **¿Dónde escuchó acerca de nosotros?**

9. **¿Qué es lo que más le gusto de su excursión con nosotros?**

10. **Comentarios adicionales**

¡Muchas gracias por haber compartido su experiencia con nosotros, esperamos que haya disfrutado de su viaje!

Firma del pasajero

Figura 22: Encuesta para turistas en español

Autor: Ing. Andrés Hurtado, Coordinador del Pool de Operadoras de Turismo.

Fuente: Ing. Andrés Hurtado, Coordinador del Pool de Operadoras de Turismo.

Fecha: 28 octubre 2015



Aplicación de encuestas:

1. ¿Cuál es su opinión acerca del guía local en Puntualidad?

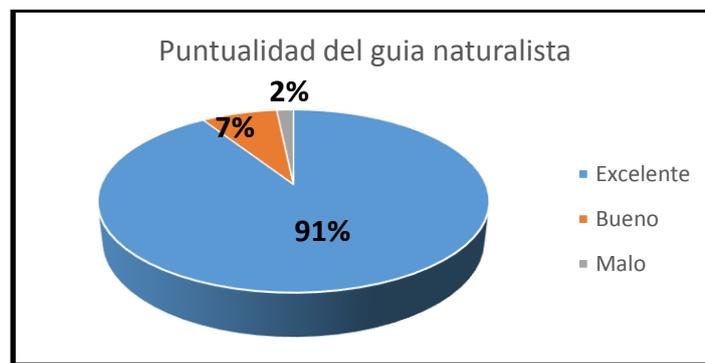


Grafico 47: Puntualidad del guía naturalista, calificación por parte de los turistas
Autor: Pamela Auquilla. y Andrés Pulla
Fuente: Propia
Fecha: 28 octubre 2015

El 91% de los turistas opinan que la puntualidad del guía fue excelente, cumpliendo cabalmente con el itinerario previamente programado: hora, lugar y fecha para el tour, se cumplió al 100%.

La puntualidad es una cualidad que representa respeto, por ello la importancia de cumplir cabalmente cada actividad personal y profesional. Ser puntual es la carta de presentación ante toda circunstancia, más cuando una sola persona puede representar el trabajo de toda una empresa, en donde se involucre la confianza y fidelidad de los turistas.

2. ¿Cuál es su opinión acerca del guía local en actitud?



UNIVERSIDAD DE CUENCA

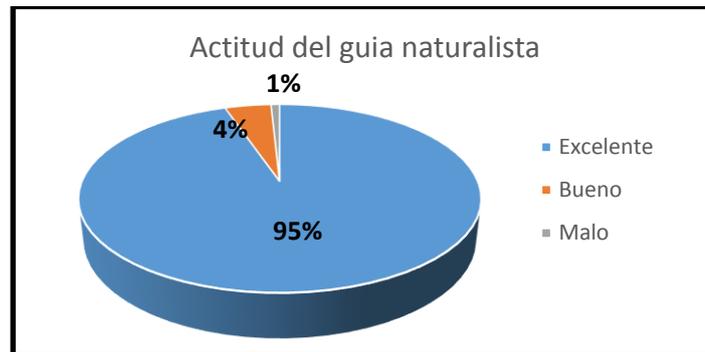


Grafico 48: Actitud del guía naturalista, calificación por parte de los turistas
Autor: Pamela Auquilla. y Andrés Pulla
Fuente: Propia
Fecha: 28 octubre 2015

La actitud expuesta ante los turistas por parte de los guías ha sido en su mayoría muy bien calificadas en el que el 95% lo considera excelente. Felicitan a los guías por ser buenos en su profesión, por disfrutar de cada segundo lo que hacen y a la vez transmitir esa energía positiva.

La manera de comportarse de un guía y de actuar frente a un público, deduce a como es realmente tanto como persona y profesional ante la realización de cualquier actividad que se le asigne.

3. ¿Cuál es su opinión acerca del guía local en lenguaje?

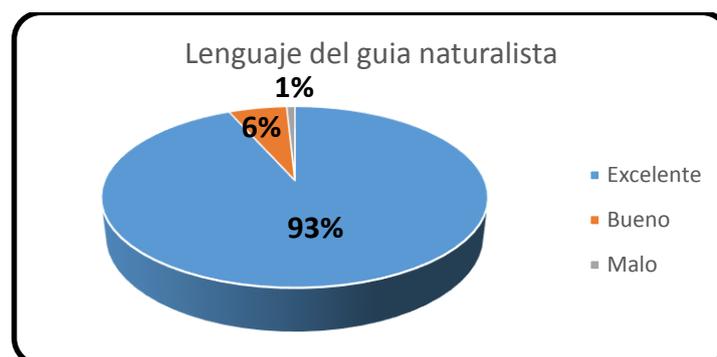


Grafico 49: Lenguaje del guía naturalista, calificación por parte de los turistas
Autor: Pamela Auquilla y Andrés Pulla
Fuente: Propia
Fecha: 28 octubre 2015

El 93% de los turistas, califican de excelente el lenguaje utilizado por los guías para exponer de manera segura lo que hacen, dicen y conocen.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Un lenguaje claro, natural y sencillo, permite que la guianza tenga una excelente calidad, porque el turista aprende de lo que escucha y observa.

4. ¿Cuál es su opinión acerca del guía local en conocimiento?

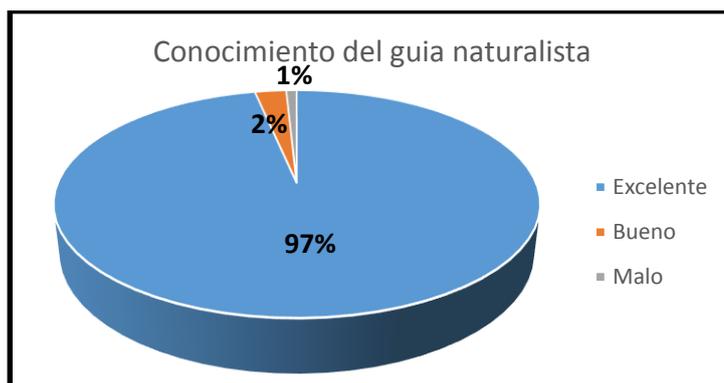


Gráfico 50: Conocimiento del guía naturalista, calificación por parte de los turistas
Autor: Pamela Auquilla y Andrés Pulla.
Fuente: Propia
Fecha: 28 octubre 2015

El 97% de turistas coinciden en que, los conocimientos de los guías son excelentes para realizar eficientemente la guianza e interpretación. Por ello, es fundamental para los guías actualizar sus conocimientos referentes a su carrera profesional y lugar de trabajo, ya que de esta manera le permite a los guías ampliar sus caminos de oportunidades laborales.

4.2. Resultados obtenidos

La demanda turística del PNC, opina que el trabajo realizado por los guías naturalistas es satisfactorio, cumpliendo los requisitos que contempla la Norma INEN 2444: 2008.

En aspectos como puntualidad y lenguaje que tienen un 7% y 6% en los que los turistas le califican de bueno, sería apto que los guías consideren de entre su profesión manejar como mínimo un idioma más que el habitual, debido a la gran demanda de turistas extranjeros que visitan el PNC.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Para el caso de la puntualidad, que es una característica propia de personalidad del ser humano, debe cumplir cualquier tarea con gran responsabilidad, porque a tiempo demuestra seriedad y compromiso para con el resto de personas y para sí misma.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CAPÍTULO 5

PROPUESTA DE UN GUÍA NATURALISTA IDÓNEO PARA EL PARQUE NACIONAL EL CAJAS

Introducción

Se ha podido ver la importancia del Parque Nacional El Cajas en el desarrollo turístico de la ciudad de Cuenca, y es que su belleza paisajística y natural, le ha convertido en uno de los atractivos más visitados por los muchos y cada vez creciente número de turistas de todo el mundo. Por lo que, la actividad turística debe ir mejorando constantemente, más cuando de brindar servicios turísticos se trata, como es el caso de la guianza turística. Son estas las razones principales del porque describir características de un guía idóneo para esta área natural protegida.

La descripción para un guía idóneo, está basada en el estudio previo que se hizo de la formación profesional y de los integrantes del mercado turístico del parque.

Después de analizar los errores encontrados en los requisitos para los participantes de los cursos de guías, también se vislumbra que sobre todo los cursos de renovación están más enfocado en temas referentes a lo natural, dejando casi de lado el ámbito turístico, que ocupa un porcentaje muy bajo. Son estos parámetros que ayudan a determinar características, a tomar en cuenta para tener excelentes guías.

Por el lado de la demanda turística, también se han identificado errores que los guías naturalistas cometen y permite identificar aspectos que hay que tomarlos en cuenta y para el caso de los ofertantes, dan sus puntos de vista que a ellos les favorece para poder tener guías calificados.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

5.1. Revisión de los requisitos para los aspirantes a guías naturalistas.

Se aborda mencionando los requisitos que deben cumplir los aspirantes a guías naturalistas; porque desde el inicio, se conoce la importancia que una persona quiera darle a una profesión o a la actividad que realizará periódicamente. De esta forma se evitará, porque no decirlo la pérdida de tiempo, de dinero y de recursos por parte de los aspirantes y del personal que labora para el PNC. Igualmente, con esto se evitará que haya guías naturalistas que solo tienen la licencia, como un curso más para su hoja de vida o como se vio en la encuesta de los guías porque le obligaron a seguir este curso.

Se mencionará los requisitos actuales que tiene el PNC y a continuación se sugerirá puntos que se obtuvieron luego del análisis de ésta investigación.

Los requisitos que contemplan el PNC son los siguientes:

- Ser ecuatoriano de nacimiento o por naturalización.
- Tener título de bachiller.
- Formación intermedia universitaria en Turismo, Biología, Ecología o ramas afines.

Pero no se han tomado en cuenta los siguientes puntos:

- Tener licencia de guía nacional (En el reglamento general de Actividades Turísticas en el artículo 119, literal b, dice que los guías especializados (naturalistas) previamente deben de haber obtenido la licencia de guía nacional).
- Dominar el idioma Inglés (Las operadoras de turismo trabajan con los guías bilingües, generalmente trabajan con turistas que no hablan, ni entienden el español, pero si el inglés).
- Tener un alto compromiso con el respeto a la naturaleza y al desarrollo de la preservación de la misma (De ésta forma el aspirante tendrá interés por



UNIVERSIDAD DE CUENCA

conocer la importancia del PNC, y en el futuro podrá transmitir un mensaje positivo a los turistas).

- Tener un curso de primeros auxilios actualizados (Puesto que el curso no contempla ni un plan de contingencia en caso de emergencia, ni el curso no respalda o sustituye un curso de primeros auxilios, el cual será útil para los guías naturalistas)

En el caso de que continúe la selección y el curso de la misma forma como se han venido dando, es importante tomar en cuenta estos aspectos. El propósito de contemplar estos dos puntos, es porque el curso de formación que dicta el PNC, es solo de 120 horas. Un curso corto de tiempo para preparar un tipo de guía especializado. Además, si ahora se sabe que el curso es netamente teórico enfocado al tema natural. Es indispensable que el aspirante tenga conocimientos en guianza, turismo e inglés.

Lo ideal, sería que el PNC, ente que maneja los cursos de formación y de renovación de licencias, se plantee cambiar los requisitos y los respectivos cursos en función de un guía naturalista adecuado para laborar en esta área. Y que conjuntamente con una institución de tercer nivel trabajen en la formación de ésta profesión.

5.2. Características de un guía naturalista idóneo para el Parque Nacional El Cajas

Según mencionan W. O'Brien y H. Ham, en su Manual para capacitadores, titulado Hacia El Profesionalismo de los Guías Turísticos, mencionan que "Las técnicas de guianza debe ser el manual con técnicas sencillas de guianza que moldee el servicio que ofrece el guía. Un guía debe ser práctico, técnico y dotarse de experiencia personal" (3). Con esto presente, la dirección que se le dará a las sugerencias, estará apoyado a las técnicas de guianza que estén aplicadas y debe poseer un guía naturalista.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Ser guía de turismo es un trabajo y una profesión muy diferente a las demás, por cuanto, alguien que escoge ser guía es porque realmente le gusta y le apasiona este trabajo. Motivo por el cual debe poseer ciertas cualidades que son indispensables para un desempeño óptimo. A continuación se mencionara algunas características en forma de cualidades. Quizá se repita ciertas cualidades que se observan en la mayoría de libros o manuales. Pero se las menciona, porque los turistas han visto que hay alguna inexactitud o les falta trabajar un poco más para cumplir las expectativas de éstos.

- **Puntualidad:** Se destaca porque es el mayor problema al que se enfrenta la sociedad ecuatoriana y a la que se debe eliminarla, dejando de lado los pretextos.

- **Responsabilidad:** Conocer con anterioridad el grupo al que va a guiar, por ejemplo procedencia, edad.

Reparar la ruta que se realizará; coordinar con el conductor para no tener percances; coordinar la alimentación del grupo o de los turistas que están a cargo, pues siempre hay casos especiales, como vegetarianos, pesceterianos, etc.

Fomentar el cuidado del medio ambiente.

- **Seguridad:** Cuidar de la seguridad de los turistas. (tener conocimiento en primeros auxilios avanzados) Requisito fundamental.

Solucionar conflictos que puedan surgir con los grupos, con los prestadores de servicios, manteniendo la calma, recordar que los turistas buscarán tener una experiencia buena, para lo cual están pagando con su dinero.

- **Personalidad:** poseer una actitud positiva, puesto que los problemas o preocupaciones de la vida hacen que normalmente no se demuestre esta



UNIVERSIDAD DE CUENCA

calidad, es por eso que es una responsabilidad por parte del guía prepararse para realizar esta actividad.

Ser adaptable a los grupos que le corresponda guiar, no imponiendo su pensamiento sino el de los turistas.

- **Idioma:** Actualmente, en los reglamentos para ser un guía naturalista no contempla que se maneje el idioma Inglés, solamente el español. Pero, los turistas que visitan el parque con grupos organizados, en su mayoría hablan inglés, lo que obliga a que ellos dominen éste idioma.
- **Autoeducación:** Una de las cualidades más importantes y fundamentales que debe tener un guía es la capacitación constante, debe estar a la par con actualizaciones mundiales, siempre siguiendo cursos que mejoren para desempeñar la guianza. Investigar a profundidad la flora y fauna con su respectiva interpretación. Siempre hay algo nuevo que conocer, por eso se recomienda, que se haga visitas para tomar fotos, identificar nuevas especies en flora y fauna, y prepararse mejor para las visitas con turistas.
- **Estado físico:** En este punto es oportuno anotar que la actividad de guianza que se hace en lugares naturales, son completamente diferentes que los que se realiza en la ciudad. Demanda una condición óptima, no aceptable. Por ejemplo, quizá extremo, pero son situaciones que suceden. Un turista de 1.90 metros de estatura, con 180 libras de peso se rompe la pierna en la mitad del sendero de La Toreadora. El guía debe estar preparado para ayudarlo en el regreso o en la continuación del recorrido.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

5.2.1. Perfil profesional idóneo de un guía naturalista

En cuanto al perfil profesional del guía naturalista, es necesario que se tome en cuenta las opiniones de las operadoras de turismo, e incluso de los guías naturalistas con experiencia, quienes conocen la realidad de este trabajo, es así que a continuación se indican los aspectos a tomar en cuenta para ajustarse a un perfil profesional, basado en las necesidades propias del área, empresas contratantes y turistas:

1. Tener estudios de tercer nivel en turismo, biología o afines.
2. Poseer licencia de guía nacional.
3. Dominar el inglés y más idiomas.
4. Tener la licencia actualizada de guía naturalista.
5. Tener un curso de primeros auxilios.
6. Demostrar que domina en materia de flora y fauna del área.
7. Demostrar un compromiso hacia el área natural, medio ambiente, el cuidado a la naturaleza y a la guianza turística.
8. Tener un buen estado físico, que garantice la seguridad de los turistas.
9. Ser apasionado a su trabajo.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

CONCLUSIONES

Finalizado este arduo trabajo investigativo se puntualiza, las siguientes conclusiones:

- En lo revisado en el Capítulo 1, sobre características generales de un guía de turismo, se determina que, los guías de turismo son un elemento clave e importante para el progreso turístico de un país, más si específicamente se habla de los guías naturalistas. Quienes, más que ellos-as, los encargados directos de transmitir el respeto, amor y conocimiento de una pequeña área natural protegida que al final para un país como el Ecuador, resulta ser uno de los tantos e importantes atractivos turísticos, cada uno con una singular riqueza natural. Más, cuando en la actualidad el turista busca un contacto simple con la naturaleza, pero que mediante los guías especializados del área, que aparte de ofrecerles un esparcimiento rodeados de naturaleza, también les brinde una educación en el cuidado y buen manejo del hábitat natural. Por ello, el concepto general que se puede encontrar de los guías naturalista es corto, si conjuntamente se habla de las condiciones físicas a las que deben estar preparados, ya que las rutas o senderos naturales conllevan mayor esfuerzo y resistencia física en comparación a los que suelen realizar los guías nacionales de turismo; así como la interpretación, que demanda mayor especialización debido a que la flora y fauna es muy variable dependiendo de la región donde se localice.
- Después de la entrevista realizada al coordinador de los cursos de guías naturalistas del PNC, se conoció que el área es manejada por ETAPA EP y tiene el *derecho de delegación*, una excepción en comparación con los otros parques nacionales del país; por tanto son ellos los responsables de realizar los cursos de formación y de renovación de licencia de guía naturalista y tienen bajo su responsabilidad el brindar a las operadoras de turismo, guías naturalistas competentes en el área ambiental y turístico.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- Realizando el análisis de los requisitos que solicita ETAPA EP a los aspirantes para guías naturalistas, se llegó a la conclusión que estos son mínimos, en relación a lo este trabajo implica. Como por ejemplo: no se solicita que manejen el idioma inglés, no se solicita que tenga conocimientos básicos de primeros auxilios, biología o turismo o que posean licencia de guía nacional. Pero lo aún más preocupante, es la contradicción que hay entre Reglamentos estipulados para guías de turismo.

En primera instancia, en el *Reglamento General de Actividades Turísticas, Cap. IV, Art 119 de la Clasificación de los guías profesionales en Ecuador*, dice, que los guías especializados llamados así a los guías naturalistas, antes de ser nombrados legamente como tales, deberán primeramente obtener la licencia de guía nacional. Luego, en el *Reglamento de Guías Naturalistas de Áreas Protegidas, Art, 6 Requisitos para optar por la calidad de guía naturalista*, dice que cualquier persona que haya obtenido el título de bachiller, puede ser guía naturalista. Entonces, si los reglamentos se contradicen como poder exigir el cumplimiento de estos, aunque si hablamos por la prosperidad de la actividad turística en el PNC, sus autoridades, deben basarse directamente al Art. 119, en donde se solicita como requisito el ser guía nacional. Esto no con el ánimo de menospreciar a nadie, sino contribuir a que el área sea representada por profesionales realmente comprometidos e identificados con el área.

- Las asignaturas que forman parte de la malla curricular para los cursos de formación y renovación de licencia, como se puede observar en las Tablas No. 1 y 4, solo una está enfocado al ámbito turístico y casi en su totalidad a temas ambientales. Además que ninguna de las materias está orientada a la guianza de turistas como tal. Dejando de lado temas importantes que relaciona al área protegida con el turismo.
- De todos los capacitadores que imparten las asignaturas en los cursos de formación y renovación de guías naturalistas, como se expuso en el Cap. 2, solo un capacitador ha seguido una carrera profesional turística, los



UNIVERSIDAD DE CUENCA

demás están especializados en carreras ambientales (ecólogos, biólogos, ingenieros ambientales, etc.). Lo que provoca un problema muy significativo y muestra de ello, es la falta de práctica en temas turísticos, ya que la metodología de estudio ha sido el mismo para cada uno de estos. Por ello, son pocos los guías competentes que se encuentra listos para ejercer tal actividad, además que su notable, propia e importante autoeducación, les ayudado a sobresalir del resto de profesionales.

- Con los resultados y opiniones obtenidos de las encuestas aplicadas a los guías naturalistas, en especial las respuestas que arrojan en la pregunta No. 7, muchos guías concuerdan que el curso de formación y de renovación se concentran más en clases teóricos, solo cuentan con una salida de campo, lo que dificulta la puesta en marcha de lo enseñado en teoría, porque, recuérdese que la guianza es una actividad que demanda dinamismo, practicidad y creatividad.

Otro punto que sobresale entre los comentarios dados por los encuestados, es que los guías nacionales necesitan de la licencia de guía naturalista para ampliar su oferta de trabajo y mejorar su nivel profesional. A los que las operadoras de turismo prefieren, pues conocen y confían en su trabajo. Este punto, determina que los guías naturalistas que no tienen una licencia de guía nacional, no hacen de la guianza una actividad laboral continua y más bien, el curso es tomado como un aporte para su carpeta profesional.

- Otro de los resultados relevantes obtenidos de las encuestas aplicadas a los guías naturalistas, se concluye que los principales problemas que tienen los guías a la hora de renovar automáticamente su licencia, es que necesitan 40 entradas validas al parque y es difícil cumplirlo, porque también son guías nacionales y su actividad no solo se concentra en el PNC, lo que les obliga a seguir el curso de renovación, que a ellos les resulta muy costoso, cuando el contenido es el mismo y no se profundiza en la enseñanza, además, que los horarios no son flexibles (tardes o



UNIVERSIDAD DE CUENCA

noches) y no están enfocados en la interpretación del patrimonio natural y turística del área.

- De todos los cursos que se ha llevado acabo, 189 guías naturalistas deben estar realizando actividades de guianza en el PNC, según el dato proporcionado por el Mgt. Juan Carlos Quezada, pero en la actualidad el listado oficial abarca únicamente 45 guías naturalistas vigentes, y de los cuales solo 28 están trabajando para una operadora de turismo de forma constante. El resto de guías naturalistas prestan sus servicios como guía naturalista operador, que a pesar de estar en igualdad de conocimientos, no apuestan de la guianza como una carrera profesional fija y la adoptan como una actividad que ayuda a generar un ingreso económico extra.
- Basado en el estudio de campo se comprobó que los guías naturalistas que laboran para una operadora de turismo cumplen el 90% de la Norma *INEN 2444:2008 de Requisitos de Competencia Laboral de guías especializados en áreas naturales*, mientras que los guías naturalistas operadores cumplen tan solo con el 37% de estos requisitos.

Esta notable diferencia, es porque los guías operadores, muestra realmente el poco interés de hacer de la guianza su carrera laboral constante y fructífera, y eso conlleva a no actualizar sus conocimientos de manera permanente, lo que a la final les lleva a no estar preparados para guiar correctamente. Dejan de lado aspectos necesarios en la guianza, como el especializarse en otros idiomas, conocer más a profundidad todas las rutas y senderos y saber qué hacer en casos de emergencia por seguridad de los turistas.

- Esta larga investigación arroja también, un gran problema que tienen que enfrentar los guías naturalistas, muy a parte de los cursos y de la falta de preparación autodidacta, es la presencia de los llamados *guías piratas*, que a la final llegan a ser taxistas, choferes, recepcionistas de hoteles, vendedores de tiendas de recuerdos y hasta las propias operadoras de transporte turístico no autorizados, que aparte de ofrecer el servicio



UNIVERSIDAD DE CUENCA

propriadamente de su negocio, se prestan para ser guías de los turistas que aceptan sus propuestas nada profesionales y legales.

A pesar de que el PNC es conoedor de esta problemática no se han tomado cartas en el asunto, que en temas de calidad perjudica mucho al área y a los guías naturalistas. Situación que les lleva a perder oportunidades de trabajo e interés de cuidado por el área, porque si las propias autoridades no hacen algo por solucionar estos problemas, el resto menos hará algo por enfrentarlos y presentar posibles soluciones.

- Las encuestas realizadas a los turistas que visitan el área mediante un tour organizado, son personas que oscilan entre edades de 20 a 60 años, procedentes de países en su mayoría de Estados Unidos y Alemania, y son tanto hombres como mujeres los que buscan el contacto con la naturaleza. Ellos-as, prefieren viajar acompañados por su grupo de amigos, pareja - esposos, amigos, compañeros de trabajo, familiares, etc. Realmente el gozo que tienen los turistas por ver la naturaleza en su estado puro y real es impresionante, disfrutan de cada paso que dan por el área, de cada planta, flor o señales de la presencia de un animal salvaje, que lo recrean en una foto de recuerdo.

Este perfil de turista, arrojado por la investigación, contempla el tipo de turista que prefiere ir a operadoras de turismo para solicitar un tour organizado o planificado propiadamente dicho.

- Ultimando, los cursos de formación y renovación de licencia de guía naturalista, no les atribuye en gran medida buenos conocimientos del área, así lo demuestra la pregunta No. 7 de las encuestas realizadas a los Guías. En el que solo el 45% de guías opinan que las asignaturas se usan en el ámbito profesional. Y el 72% de guías expresan (la pregunta No. 6), que los cursos de manera general, se aplican a la realidad de la guianza. El MAE y MINTUR, emitieron un Acuerdo Interministerial No. 2016001 del Reglamento de Guianza Turística, con fecha 19 de marzo de 2016, aún no vigente en el Registro Oficial, en los que establece una nueva categorización de los guías de turismo, en los que están involucrados los



UNIVERSIDAD DE CUENCA

guías naturalistas, por tanto, el presente trabajo investigativo no contempló esta ley.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

RECOMENDACIONES

A continuación se enumeran y mencionan recomendaciones prácticas, para mejorar la actividad de la guianza turística en el Parque Nacional El Cajas:

- Revisar minuciosamente los requisitos que contempla el PNC de los aspirantes a guías naturalistas, pues carecen de aspectos que son necesarios y que deben poseer con anterioridad, como manejo del idioma inglés, primeros auxilios y conocimientos prácticos en el manejo de grupos.
- Dar oportunidades de participación a las operadoras de turismo, en criterios o ideas que pueden ayudar a mejorar la formación y el desempeño de los guías naturalistas. El PNC, las operadoras de turismo y los guías naturalistas, representan un solo grupo de trabajo, cada uno con su papel que cumplir, pero que a la final trabajan por un mismo objetivo que es la satisfacción del cliente y lograr su regreso.
- Analizar la posibilidad de entrevistar a cada aspirante a guía naturalista, para tener una idea de su grado de compromiso, con el rol a desempeñar si se diera el caso. Conjuntamente, esto permitirá que los recursos invertidos y empleados en el curso (tiempo, dinero, materiales, recurso humano, etc.) sean muy bien aprovechados, y no desperdiciado como se ha venido dando. Porque en un universo de 189 guías naturalistas que siguieron los respectivos cursos y solo 45 están laborando, ¿Qué paso con los demás?
- Debe implementarse en los cursos tanto para formar y renovar la licencia de guía naturalista, temas del área turística, de acuerdo a la realidad y necesidad del propio parque, porque se maneja, organiza y guía a grupos de visitantes de diferentes partes del mundo.
- Incorporar más días de clases prácticas para mejorar los resultados de la instrucción. La práctica constante de cualquier actividad va desarrollando nuevas destrezas y fortaleciendo conocimientos.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- Promover la realización de guiones para cada una de las rutas o senderos, del PNC o al menos de los más concurridos y vendidos por operadoras de turismo. Para que así los alumnos tengan la información básica que se debe saber y manejar del área. Es una herramienta de apoyo y muy útil para los futuros guías especializados.
- Analizar los planes de contingencia del área. Para ello, se necesita que el PNC comparta información importante con los guías para cualquier situación de emergencia que pueda surgir. La seguridad de los turistas no solo es responsabilidad de la persona que los guías, sino también del lugar donde se encuentran.

Los planes de contingencia deberían ser dispuestos para cada ruta o sendero, por la diferencia de forma, situación, clima, distancia, etc., que posee cada zona y que eso precisamente lo debe conocer el guía.

- Recolectar, examinar y hacer válidos cada uno de los informes que presentan los guías naturalistas luego de realizar la guianza en el área. A esos informes, no solo se lo debe tomar como un trámite laboral, sino más bien aprovecharlos como instrumentos de apoyo para los mismos guías y dotar de más información valiosa al PNC. Por ejemplo, con la información de los informes se puede identificar los sitios en donde se concentran ciertos tipos de animales o plantas, o zonas que represente peligrosidad para los turistas.
- Con el nuevo Acuerdo Interministerial No. 2016001 del Reglamento de Guianza Turística, que aún no es oficial, se recomienda un nuevo análisis basado con este acuerdo



UNIVERSIDAD DE CUENCA

BIBLIOGRAFÍA

- ABC.es. «Guía de turismo: una profesión clave para potenciar el turismo en nuestro país.» 26 de Julio de 2013. <http://www.abc.es/economia/20130725/abci-guia-turistico-espaa-201307241007.html>. Mayo de 2015.
- Academia. «Conceptos básicos en la actividad turística.» s.f. http://www.academia.edu/7033835/Conceptos_basicos_en_la_Actividad_turistica. 30 de Agosto de 2015.
- «Acuerdo Interministerial N° 20140004.» 2014. <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2014/06/ACUERDO-INTERMINISTERIAL-20140004.pdf>. 6 de Junio de 2015.
- Álvarez , Samara, Peter Jorgensen y Carmen Ulloa. *Guía de 100 plantas silvestres del paramo del Parque Nacional Cajas*. Cuenca: Caja Grafica, 2012.
- Americarum Universitas. «Capítulo II: Marco Teórico: Mercado Turístico.» s.f. http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/morayta_r_m/capitulo2.pdf. 8 de Mayo de 2015.
- Arbeláez , Ernesto y Toral Vega. *Guía de anfibios, reptiles y peces*. Cuenca: Caja Grafica, 2012.
- Barranco, Luz Marina. «Turismo: Técnicas de Guianza.» 01 de Abril de 2013. <http://luzmarinabarranco.blogspot.com/2013/04/tecnicas-de-guianza.html>. 31 de Abril de 2015.
- Barrios, Luis. «Competencias laborales.» 4 de Octubre de 2010. <http://es.slideshare.net/luferbar/competencias-laborales-5355733>. 10 de Mayo de 2015.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- Cabo Nadal, Monica. «Asistencia y Guia de grupos.» 2014. <https://books.google.com.ec/books?id=UfNsKr30f50C&pg=PA95&dq=servicio+de+guias+turisticos&hl=es&sa=X&ei=nJRwVa3oKomvvggSSqIKwCA&ved=0CB8Q6AEwAQ#v=onepage&q=servicio%20de%20guias%20turisticos&f=false>. 2 de Mayo de 2015.
- Casanova, Fernando. «Formacion profesional y relaciones laborales.» 2003. http://www.oei.es/etp/formacion_profesional_relaciones_laborales.pdf. 5 de Mayo de 2015.
- Chamonix-Mont-Blanc. *Los primeros visitantes.* s.f. <http://www.chamonix.com/historia,5,es.html>. 19 de Junio de 2015.
- Consejo de Asturias de la Formacion Profesional. «Formacion profesional, igualdad de oportunidad en el acceso al empleo.» s.f. <http://www.consejoasturiasfp.com/consejo.php?seccion=estudiantes&sub=que-es-la-formacion-profesional>. 4 de Mayo de 2015.
- Consejo de Asturias de la formacion profesional. «Formacion profesional: igualdad de oportunidades en el acceso al empleo.» s.f. <http://www.consejoasturiasfp.com/consejo.php?seccion=estudiantes&sub=que-es-la-formacion-profesional>. 6 de Mayo de 2015.
- Consejo de Asturias de la Formacion Profesional. <http://www.consejoasturiasfp.com/consejo.php?seccion=estudiantes&sub=que-es-la-formacion-profesional>. 30 de Mayo de 2015. 1 de Julio de 2015.
- Cordova, Jose Eduardo. *Guianza, aspectos tecnicos, operativo para la organizacion y manejo de grupos en areas naturales y culturales.* 29 de Enero de 2010



UNIVERSIDAD DE CUENCA

http://turismoyguianza.blogspot.com/2010_01_01_archive.html. 25 de Junio de 2015.

- Cuenca Satelite de Turismo de Mexico. «http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/laex/patino_l_re/capitulo2.pdf.» 1998. 30 de Octubre de 2015.
- Damm, Loreto. «Educacion Profesional en Turismo.» s.f. ftp://ftp.puce.edu.ec/Facultades/CienciasHumanas/Ecoturismo/ArticulosTurismo/Art%C3%ADculos%20cient%C3%ADficos/Revista%20Gesti%C3%B3n%20tur%C3%ADstica/educacion_profesional_turismo.pdf. 30 de Mayo de 2015.
- Diario del Hotelero. *Terminos utilizados en turismo.* s.f. <http://www.diariodelhotelero.com.ar/noticias/detalle/terminos-utilizados-en-turismo->. 27 de Octubre de 2015.
- «Ecoturismo Sustentable, Capitulo II.» s.f. http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/laex/patino_l_re/capitulo2.pdf. 23 de Agosto de 2015.
- Ecuador Forestal. *Legislacion Forestal.* s.f. <http://ecuadorforestal.org/legislacion-forestal/>. 23 de Julio de 2015.
- EcuRed. *Guias de turismo.* s.f. 15 de Julio de 2015.
- Edukavital. *¿Cual es el significado de Nicho de Mercado. Concepto, Definicion, Que es nicho de mercado?* Enero de 2013. <http://edukavital.blogspot.com/2013/01/definicion-de-nicho-de-mercado.html>. 27 de Octubre de 2015.
- —. «Travesia, su Significado, Definicion, Concepto E importacion.» s.f. <http://edukavital.blogspot.com/2013/10/definicion-de-travesia.html>. 01 de Agosto de 2015.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- El Comercio. *Día del Guía de Turismo : Efrain Valles, el mejor del mundo.* 12 de Julio de 2015. <http://elcomercio.pe/vamos/peru/dia-guia-turismo-efrain-valles-mejor-mundo-noticia-1824654>. 30 de Julio de 2015.
- El Universo. *Guía turístico del Ecuador entre los mejores del mundo.* 27 de Julio de 2008. <http://www.eluniverso.com/2008/07/27/0001/12/82642A778FAE47808A599E9848D81364.html>. 22 de Julio de 2015.
- ETAPA EP. «<http://www.etapa.net.ec/Parque-Nacional-Cajas/Operadoras-y-Gu%C3%ADas-Naturalistas/Curso-de-gu%C3%ADas-requisitos>.» s.f. 01 de Agosto de 2015.
- Fernandez Gonzalez, Nancy y Jorge Luis Borroto Martinez. «Revista de investigacion en turismo y desarrollo local.» Septiembre de 2010. <http://www.eumed.net/rev/curydes/08/fgbm.htm>. 28 de Junio de 2015.
- Full Vacations. *EcuatorianoDiego Torres ganó el premio al mejor guía de turismo del mundo.* s.f. <http://www.fullvacations.com.ec/noticias.php?pag=122>. 30 de Julio de 2015.
- Galarza Torres, Alexandra. *Patrimonio Natural, Educacion e Interpretacion Ambiental.* 2011.
- Galarza, Alexandra. *Geografia Turistica del Ecuador.* Cuenca, 2007.
- —. *Turismo Sostenible.* Cuenca, 2009.
- Gestipolis. *¿Que es una competencia laboral?* 24 de 01 de 2002. <http://www.gestipolis.com/que-es-una-competencia-laboral/>. 29 de Agosto de 2015.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- —. «¿Que es una competencia laboral?» 24 de Enero de 2002. <http://www.gestiopolis.com/que-es-una-competencia-laboral/>. 5 de Mayo de 2015.
- Guerrero, Javier. «La Guia para el Guia Naturalista.» 2006. <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/779/1/06224.pdf>. 6 de Mayo de 2015.
- Guidango Tours Inteligente. *Cook´s Conducted Tours*. 26 de Febrero de 2015. <http://blog.guidango.com/guias-de-turismo-celebres-a-lo-largo-de-la-historia/>. 07 de Junio de 2015.
- Huerta, Jose Manuel. «Metodologia del estudio de necesidades.» s.f. http://academic.uprm.edu/jhuerta/HTMLObj-253/Metodolog_a_del_Estudio_de_Necesidades.pdf. 8 de Mayo de 2015.
- Hurtado Flores, Carlos Andres. «Manual de Procesos para la gestion de un pool de operadoras de turismo: Caso Cuenca "South Explorer Group".» 2014. <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/4307/1/10866.pdf>. 01 de Octubre de 2015.
- Hurtado, Andres. *Paquetes que ofrece el Pool de operadoras de turismo*. Pamela Auquilla y Andres Pulla. 07 de Agosto de 2015.
- Ilustre Municipalidad de Cuenca. «Plan de Zonificacion y Manejo Recreacional y Turistico del Parque Nacional El Cajas.» s.f. <http://www.etapa.net.ec/Parque-Nacional-Cajas/Biblioteca-Descargas/Bibliotecas>. 19 de Junio de 2015.
- Instituto Ecuatoriano de Normalizacion, INEN. <http://www.secretariacapacitacion.gob.ec/wp-content/uploads/2013/07/Gui%CC%81a-especializado-en-a%CC%81reas-naturales.pdf>. Diciembre de 2008. 30 de Julio de 2015.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- —. «Norma Técnica Ecuatoriana 2 444: 2008.» Diciembre de 2008. <http://www.secretariacapacitacion.gob.ec/wp-content/uploads/2013/07/Gui%CC%81a-especializado-en-a%CC%81reas-naturales.pdf>. 30 de Julio de 2015.
- International Council On Monuments and Sites. «Carta Internacional Sobre Turismo Cultural.» 1999. http://www.icomos.org/charters/tourism_sp.pdf. 30 de Octubre de 2015.
- *Introduction To Tourism Managements.* s.f.
- Jimenez, Alexandra y Rosa Rodriguez. «Incidencias de la declaracion del macizo del Cajas como Reserva de Biosfera en el aspecto turistico del Parque Nacional Cajas.» Julio de 2013. <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/4255/1/tesis.pdf>. 6 de Mayo de 2015.
- Jorge Bonilla, Felicidad y Viajes. *La Historia de Thomas Cook - Primera Parte.* 2015. <http://jorgebonilla.co/2013/09/la-historia-de-thomas-cook-primera-parte/>. 24 de Junio de 2015.
- La Enciclopedia Biografica en Linea. «Biografias y vidas.» 2004. http://www.biografiasyvidas.com/biografia/s/saussure_horace.htm. 28 de Junio de 2015.
- La Television. *El Ecuatoriano que ganó el premio al mejor Guía Turístico del Mundo.* 11 de Noviembre de 2009. <https://www.youtube.com/watch?v=DAQel5DfCqE>. 15 de Junio de 2015.
- Louisa Ypeij, Johanna. «La ruta andina: Turismo y desarrollo sostenible en Peru y Bolivia.» s.f. https://books.google.com.ec/books?id=gTCE_v7g24UC&pg=RA1-PA199&lpg=RA1-PA199&dq=el+guia+de+turismo+como+mediador+cultural&source=bl&ots=U22_1Ximl1&sig=EPzjS0uJO2IZvj-



UNIVERSIDAD DE CUENCA

wqkzAqTC5pQQ&hl=es&sa=X&ved=0CCkQ6AEwAWoVChMI7IW_vf3qx
gIVBBkeCh1l8wCJ#v=onepage&q=el%20gu. 20 de Junio de 2015.

- Martínez, Alexandra. «Turismo Alternativo.» 16 de Abril de 2012.
<http://es.slideshare.net/alexitalva1204/turismo-alternativo-12566852?related=2>. 27 de Octubre de 2015.
- Metropolitang Touring. *Una historia llena de buenas historias*. s.f.
http://www.unahistoriallenadebuenashistorias.com/detalle_noticia_104.php. 01 de Agosto de 2015.
- Ministerio de Ambiente. «Parque Nacional Cajas.» s.f.
http://areasprotegidas.ambiente.gob.ec/sites/default/files/GUIA_PARQUES_37-2014.pdf. 15 de Junio de 2015.
- Ministerio de Educacion. «Glosario de formacion profesional.» s.f.
<http://www.fediap.com.ar/administracion/pdfs/GlosarioBasicosobreFormacionProfesional.pdf>. 10 de Mayo de 2015.
- —. «Glosario de Formacion Profesional.» s.f.
<http://www.fediap.com.ar/administracion/pdfs/GlosarioBasicosobreFormacionProfesional.pdf>. 20 de Mayo de 2015.
- Ministerio de Industrias y Productividad. «INEN, mas de 40 años impulsando produccion de bienes y servicios de calidad.» 28 de Agosto de 2012. <http://www.industrias.gob.ec/inen-mas-de-40-anos-impulsando-produccion-de-bienes-y-servicios-de-calidad/>. 6 de Mayo de 2015.
- Ministerio de Turismo . «Boletin de Estadisticas Turisticas 2009 - 2013.» 2009. <http://servicios.turismo.gob.ec/descargas/Turismo-cifras/BoletinesEstadisticos/Anuario/Boletines-estadisticos-anuario-de-estadisticas-turisticas.pdf>. 27 de Junio de 2015.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- —. <http://www.turismo.gob.ec/calidadturistica/>. 18 de Marzo de 2015. 27 de Agosto de 2015.
- —. *Ministerio de Turismo e INEN buscan mejorar la calidad turistica del Ecuador*. 19 de Marzo de 2013. <http://www.turismo.gob.ec/ministerio-de-turismo-e-inen-buscan-mejorar-la-calidad-turistica-en-ecuador/>. 01 de Agosto de 2015.
- —. *Ministerio graduó a 141 personas en Competencias Laborales Turisticas*. 01 de Octubre de 2014. <http://www.turismo.gob.ec/mintur-gradu-a-141-personas-en-competencias-laborales-turisticas/>. 26 de Agosto de 2015.
- —. «Reglamento General a la ley de Turismo.» 5 de Enero de 2004. <http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=35836527>. 6 de Mayo de 2015.
- Ministerio de Turismo, Canal Turistico Online. *Guías naturalistas Mindo*. 2014. <http://www.amalavida.tv/novedades/guias-naturalistas-mindo>. 27 de Julio de 2015.
- Ministerio del Ambiente. «Disposicion Administrativa - Guías naturalistas y Guías nacionales en Areas Protegidas.» 4 de Agosto de 2014. <http://sib.ambiente.gob.ec/file/Guías%20AP%20Dispo%202014.pdf>. 1 de Mayo de 2015.
- —. <http://www.ambiente.gob.ec/tag/tulas/>. 17 de Abril de 2015. 22 de Julio de 2015.
- —. «Plan de Manejo Integral del Parque Nacional Cajas.» s.f. <http://suia.ambiente.gob.ec/documents/10179/242256/37+PLAN+DE+M>



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEJO+EL+CAJAS.pdf/75bd0e29-4e3e-49f0-9fda-5edf2fc39533. 22 de Septiembre de 2015.

- —. *Programa de apoyo al Sistema Nacional de Areas Protegidas, SNAP*. s.f. <http://www.ambiente.gob.ec/programa-de-apoyo-al-sistema-nacional-de-areas-protegidas-snap/>. 01 de Julio de 2015.
- —. «Reglamento Especial de Turismo en Areas Naturales Protegidas.» 05 de Septiembre de 2002. <http://sib.ambiente.gob.ec/file/RETANP%20-%20actual.pdf>. 14 de Noviembre de 2015.
- MINTUR. «Reglamento Nacional de Guianza Turistica. Acuerdo Ministerial N° .» Junio de 2015. <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/06/Borrador-proyecto-de-Reglamento-de-Guianza-Tur%C3%ADstica-1.pdf>. 22 de Julio de 2015.
- Molina, Sergio. *Turismo y Ecologia*. Trillas Turismo, s.f.
- Morére, Nuria y Salvador Perelló. «Turismo cultural, patrimonio, museos y empleabilidad.» 2013. http://www.turismoculturalun.org.ar/pdfs/El_turismo_Cultural_Patrimonio_museos_y_empleabilidad.pdf. 29 de Octubre de 2015.
- National Tourist Office . «Manual on Module I Introduccion to Tourism.» Junio de 2013. http://www.edb.gov.hk/attachment/en/curriculum-development/kla/pshe/nss-curriculum/tourism-and-hospitality-studies/Tourism_English_19_June.pdf. 01 de Julio de 2015.
- OEI.ES. «Competencias laborales: Base para mejorar la empleabilidad de las personas.» Agosto de 2003. <http://es.slideshare.net/luferbar/competencias-laborales-5355733>. 5 de Mayo de 2015.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- Organización Mundial del Turismo. *¿Por que el Turismo?* s.f.
<http://www2.unwto.org/es/content/por-que-el-turismo>. 17 de Junio de 2015.
- «Parque Nacional Cajas.» s.f.
http://areasprotegidas.ambiente.gob.ec/sites/default/files/GUIA_PARQUES_37-2014.pdf. 23 de Agosto de 2015.
- Prom Peru. «Perfil del turista cultural.» s.f.
<http://intranet.promperu.gob.pe/IMPP/2010/TurismoReceptivo/Demanda%20Actual/Perfil%20de%20Segmentos/Perfil%20del%20Turista%20Cultural/Publicacion%20Perfil%20del%20Turista%20Cultural.pdf>. 01 de Noviembre de 2015.
- Publicaciones Vértice S.L. . «Hoteleria y Turismo: Marketing Turistico .» 2008.
<https://books.google.com.ec/books?id=h3XI8t2j2X4C&pg=PA21&dq=que+es+mercado+turistico&hl=es&sa=X&ved=0CCMQ6AEwAmoVChMItdD8t2XyQIVBUAmCh1gbw4p#v=onepage&q=que%20es%20mercado%20turistico&f=false>. 29 de Octubre de 2015.
- Qualitur, Calidad en turismo. *Areas de Accion*. 23 de Septiembre de 2008.
<http://www.qualituruador.com/contenidos/quienes/quienes.html>. 23 de Agosto de 2015.
- Quesada Castro, Renato. «Elementos de Turismo: Teoria, clasificacion y actividad.» 2010.
https://books.google.com.ec/books?id=RdrDv_52LmYC&pg=PA109&dq=clasificacion+de+turismo+de+naturaleza&hl=es&sa=X&ei=9gt1VY3bB7G OsQTt4YGACg&ved=0CBsQ6AEwAA#v=onepage&q=clasificacion%20de%20turismo%20de%20naturaleza&f=false. 6 de Mayo de 2015.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- Quezada, Juan Carlos. *Descripcion de los cursos de guias naturalistas del Parque Nacional Cajas* Pamela Auquilla y Andres Pulla. 08 de Agosto de 2015.
- «Reglamento de Guias Naturalistas de Areas Protegidas.» 31 de Marzo de 2004.
<http://sib.ambiente.gob.ec/file/REGLAMENTO%20DE%20GUIAS%20NATURALISTAS%20DE%20AP%202004.pdf>. 26 de Junio de 2015.
- «Reglamento Especial De Turismo En Areas Naturales Protegidas.» 03 de Septiembre de 2002. <http://sib.ambiente.gob.ec/file/RETANP%20-%20actual.pdf>. 03 de Agosto de 2015.
- «Reglamento General de Actividades Turisticas, Decreto N° 3400.» 17 de Diciembre de 2002.
<http://www.hotelesecuador.com.ec/downloads/Reglamento%20General%20de%20Actividades%20Turisticas.pdf>. 24 de Junio de 2015.
- Rodríguez, Santiago y Xavier Contreras. *Guia de rutas del Parque Nacional Cajas*. Cuenca: Caja Grafica, 2012.
- Ruta del Cafe Quindio. «¿Que es una ruta turistica?» s.f.
<http://www.rutadelcafequindio.net/2012/05/que-es-una-ruta-turistica.html>. 02 de Septiembre de 2015.
- Sánchez, Francisco y Miguel Carbone. *Guia de mamiferos del Parque Nacional Cajas*. Cuenca: Caja Grafica, 2012.
- Secretaria de Medio Ambiente y Recursos Naturales. «Compendio de Estadísticas Ambientales 2012.» 2012.
http://app1.semarnat.gob.mx/dgeia/Compendio_2012/dgeiawf.semarnat.gob.mx_8080/ibi_apps/WFServlet43c3.html. 13 de Mayo de 2015.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- Secretaria de Turismo. «Turismo de Naturaleza.» s.f. <https://ideasinteligentesblog.files.wordpress.com/2012/11/queesturismodenaturaleza.pdf>. 22 de Agosto de 2015.
- SECTUR. «¿Que es el turismo de naturaleza?» s.f. <https://ideasinteligentesblog.files.wordpress.com/2012/11/queesturismodenaturaleza.pdf>. 30 de Octubre de 2015.
- Siguenza, Jorge. *Cifras estadísticas de los guías de turismo en Cuenca* Pamela Auquilla y Andres Pulla. 18 de Agosto de 2015.
- Sureda, Jaime y Ana Calvo. «Recursos documentales para la ambientalización de la formación profesional en turismo.» s.f. https://books.google.com.ec/books?id=fJg8JkNYtUEC&pg=PA7&dq=formacion+profesionales+en+el+turismo&hl=es&sa=X&ei=SG5wVaHBK_HgsATzrIPYDA&ved=0CCkQ6AEwAA#v=onepage&q=formacion%20profesionales%20en%20el%20turismo&f=false. 2 de Mayo de 2015.
- The Free Dictionary. «<http://es.thefreedictionary.com/explorador>.» s.f. 01 de Agosto de 2015.
- —. <http://es.thefreedictionary.com/souvenir>. 2007. 01 de Junio de 2015.
- Tinoco, Boris y Pedro Astudillo. *Guía de campo para la observación de aves*. Cuenca: Caja Grafica, 2012.
- TransPort. «Guía Ecuatoriana de Transporte y Turismo.» 14 de Mayo de 2014. <http://transport.ec/entrevistas/jose-luis-rodriguez-los-guias-nacionales-estamos-atravesando-un-momento-dificil/>. 27 de Junio de 2015.
- Veloz, Juan Carlos. *Origen del Andinismo Ecuatoriano*. 23 de Julio de 2012. <http://jcveloz.blogspot.com/2012/07/origen-del-andinismo-ecuatoriano.html>. 25 de Junio de 2015.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- Vidal, Obed. «Estudio de necesidad de mercado.» Abril de 2006. http://www.uprm.edu/library/docs/tutorias/tutorias_estudio_necesidad.pdf . 11 de Mayo de 2015.
- W. O'Brien, Thomas y Sam H. Ham. «Hacia el profesionalismo de los guias turisticos - Manual para capacitadores.» 27 de Noviembre de 2012. <http://travelwithmea.org/media/pdf/1.2.pdf>. 02 de Septiembre de 2015.
- Wikipedia. «Jacques Balmant.» s.f. https://es.wikipedia.org/wiki/Jacques_Balmat. 28 de Junio de 2015.
- World Federation Of Tourist Guide Associations. «What is a tourist guide?» s.f. <http://www.wftga.org/tourist-guiding/what-tourist-guide>. 7 de Junio de 2015.
- Zuñiga, Luis Enrique. «Metodologia para la Elaboracion de Normas de Competencia Laboral.» 2003. http://www.colombiaaprende.edu.co/html/home/1592/articles-277164_sena.pdf. 27 de Agosto de 2015.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXOS



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 1

Cuadros Tabulados Género e Idiomas que hablan los guías naturalistas



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Género guías naturalistas

Género	Numero / guías
Varones	30
Mujeres	15
Total general	45

Tabla 11: Genero de los guías naturalistas
Autor: Pamela Auquilla. y Andrés Pulla
Fuente: Propia
Fecha: 28 octubre 2015

Idiomas que dominan los guías naturalistas

Idiomas	Numero / guías
Español e Ingles	28
Español	11
Esp - Ing – Ita	3
Español y Alemán	2
Esp - Ing – Alem	1
Total general	45

Tabla 12: Idiomas que dominan los guías naturalistas
Autor: Pamela Auquilla. y Andrés Pulla
Fuente: Propia
Fecha: 28 octubre 2015



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 2

Normas INEN del Sector Turismo



UNIVERSIDAD DE CUENCA

NORMAS INEN: SECTOR TURISMO		
Tipo	Número	Título
SUBSECTOR: ALOJAMIENTO		
NTE	NTE INEN 2428:08	Turismo. Encargado de reservas. Requisitos de competencia laboral
NTE	NTE INEN 2429:08	Turismo. Recepcionista. Requisitos de competencia laboral
NTE	NTE INEN 2430:08	Turismo. Ama de llaves. Requisitos de competencia laboral
NTE	NTE INEN 2431:08	Turismo. Botones. Requisitos de competencia laboral
NTE	NTE INEN 2432:08	Turismo. Camarera de pisos. Requisitos de competencia laboral
NTE	NTE INEN 2433:08	Turismo. Servicio personalizado de información turística. Requisitos de competencia laboral
NTE	NTE INEN 2434:08	Turismo. Encargado de mantenimiento. Requisitos de competencia laboral
NTE	NTE INEN 2446:08	Turismo. Recepcionista polivalente. Requisitos de competencia laboral
NTE	NTE INEN 2447:08	Turismo. Jefe de recepción. Requisitos de competencia laboral
NTE	NTE INEN 2448:08	Turismo. Coordinador de eventos. Requisitos de competencia laboral
NTE	NTE INEN 2449:08	Turismo. Auditor nocturno. Requisitos de competencia laboral
NTE	NTE INEN 2450:08	Turismo. Administrador de empresas de alojamiento. Requisitos de competencia laboral
SUBSECTOR: OPERACIÓN TURÍSTICA		
NTE	NTE INEN 2443:08	Turismo. Guía nacional. Requisitos de competencia laboral



UNIVERSIDAD DE CUENCA

NTE	NTE INEN 2444:08	Turismo. Guía especializado en áreas naturales. Requisitos de competencia laboral
NTE	NTE INEN 2445:08	Turismo. Agente de ventas. Requisitos de competencia laboral
NTE	NTE INEN 2461:08	Turismo. Guía especializado en turismo de aventura. Requisitos de competencia laboral
NTE	NTE INEN 2462:08	Turismo. Guía especializado en turismo cultural. Requisitos de competencia laboral
NTE	NTE INEN 2463:08	Turismo. Conductor de transporte turístico terrestre. Requisitos de competencia laboral
NTE	NTE INEN 2464:08	Turismo. Gerente de operadora. Requisitos de competencia laboral
NTE	NTE INEN 2466:08	Turismo. Agente de seguridad para lugares turísticos. Requisitos de competencia laboral
NTE	NTE INEN 2467:08	Turismo. Capitán de embarcación turística. Requisitos de competencia laboral
SUBSECTOR: OTRAS OCUPACIONES		
NTE	NTE INEN 2437:08	Turismo. Cajero. Requisitos de competencia laboral
NTE	NTE INEN 2452:08	Turismo. Organizador de eventos. Requisitos de competencia laboral
NTE	NTE INEN 2465:08	Turismo. Vendedor. Requisitos de competencia laboral
SUBSECTOR: ALIMENTOS Y BEBIDAS		
NTE	NTE INEN 2435:08	Turismo. Posillero. Requisitos de competencia laboral
NTE	NTE INEN 2436:08	Turismo. Administrador de restaurante. Requisitos de competencia laboral
NTE	NTE INEN 2438:08	Turismo. Barman. Requisitos de competencia laboral
NTE	NTE INEN 2439:08	Turismo. Capitán de meseros. Requisitos de competencia laboral
NTE	NTE INEN 2440:08	Turismo. Mesero. Requisitos de competencia laboral



UNIVERSIDAD DE CUENCA

NTE	NTE INEN 2441:08	Turismo. Cocinero polivalente. Requisitos de competencia laboral
NTE	NTE INEN 2442:08	Turismo. Chef de cocina. Requisitos de competencia laboral
NTE	NTE INEN 2453:08	Turismo. Mesero polivalente. Requisitos de competencia laboral
NTE	NTE INEN 2454:08	Turismo. Ayudante de mesero. Requisitos de competencia laboral
NTE	NTE INEN 2455:08	Turismo. Chef de partida. Requisitos de competencia laboral
NTE	NTE INEN 2456:08	Turismo. Servicio de vinos y licores. Requisitos de competencia laboral
NTE	NTE INEN 2457:08	Turismo. Chef pastelero-panadero. Requisitos de competencia laboral
NTE	NTE INEN 2458:08	Turismo. Seguridad alimentaria para personal operativo. Requisitos de competencia laboral
NTE	NTE INEN 2459:08	Turismo. Seguridad alimentaria para supervisores y gerentes. Requisitos de competencia laboral
NTE	NTE INEN 2460:08	Turismo. Instructor de seguridad alimentaria. Requisitos de competencia laboral
SUBSECTOR: COMPETENCIAS GENERALES		
NTE	NTE INEN 2451:08	Turismo. Hospitalidad. Requisitos de competencia laboral
NTE	NTE INEN 2631:2012	Turismo. Playas. Requisitos de certificación turística.
NTE	NTE INEN-ISO 15037-1	Vehículos de carretera. Procedimientos de ensayo para la dinámica de los vehículos. Parte 1: condiciones generales para vehículos turismo (iso15037-1:2006, idt)

Tabla 13: Normas INEN del Sector Turístico

Autor: Pamela Auquilla y Andrés Pulla

Fuente: Servicio Ecuatoriano de Normalización / Calidad En Turismo - QUALITUR

Fecha: 28 octubre 2015



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 3

Registro de entradas validas de los guías naturalistas del PNC



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Guías Naturalistas Calificados Vigentes Parque Nacional Cajas 2013 - 2015					
Reporte de Visitas periodo 2013-2015					
Fecha descarga:DD/MM/AA		08-jun-15	PUP / XQQL / cquezada@etapa.net.ec		
No. GNPNC	Apellidos	Nombres	Registros Físicos	Reportes Linea	Visitas Válidas
1	Agudo Carreño	Katherine Fernanda	20	20	20
2	Aguirre Ullaury	Marco Adrian	84	84	84
3	Apolo Romero	Juan Enrique	29	29	29
4	Arias Arias	Lupe Viviana	2	0	0
6	Arízaga Cordero	Luis Raul	1	0	0
7	Avila Lituma	Abdón Martín	70	68	68
8	Avila Matute	Wilson Eleodoro	113	11	111
9	Bacuilima Guamán	Juan Carlos	1	1	1
10	Calle Calle	Ramiro Vladimir	0	0	0
11	Campoverde Urgilés	Cristina Eulalia	4	4	4
12	Castillo Reino	Italia Elizabeth	2	2	2
13	Chiqui López	Milton Javier	172	170	170
14	Cochancela Aucapiña	Janneth Karina	1	1	1
15	Dután Tapia	Gil Moisés	117	115	115
16	Encalada Iñiguez	Christian Eduardo	104	104	104
17	Espinoza Saquicela	Luis Alejandro	153	151	151
18	Freire Montenegro	Mikys Angelo	3	3	3
19	Galarza Galarza	Wilson Armando	80	80	80
20	García Durán	Flavia Alexandra	3	3	3
21	García Ortiz	Tania Paola	11	11	11
22	Guerrero Balarezo	Xavier Eduardo	84	81	81
23	Guillén Quintero	Maria José	12	7	7
24	Guzmán Díaz	Jhonny Sebastián	1	1	1
25	Guzmán Guzmán	Jaime Alcibiades	47	47	47
26	Heras Padilla	Marcia Karina	22	0	0
27	Jara Icaza	Edison Gabriel	2	2	2
28	Jimenez Morales	Edgar Gustavo	33	30	30
29	Juca Cedillo	Edison Fernando	88	83	83
30	Lara Quinteros	Carlos Manuel	66	34	34
31	Loyola Jerves	Hernán Gustavo	5	2	2
32	Maldonado Noboa	Diego Mauricio	92	19	19
33	Merchán Argudo	Miguel Gerardo	95	87	87
34	Meza Quiñonez	Annell Vibeka	14	13	13
35	Monroy Espinoza	Verónica Josefina	21	21	21
36	Mora Zea	Adrian Alberto	5	5	5
37	Morejón Piña	Erica Janeth	0	0	0
38	Muñoz Corral	Juan Alberto	73	1	1
39	Muñoz Palacios	Flavio Eduardo	113	107	107
40	Neira Bravo	Amalia Graciela	103	81	81



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Guías Naturalistas Calificados Vigentes Parque Nacional Cajas 2013 - 2015					
Reporte de Visitas periodo 2013-2015					
Fecha descarga: DD/MM/AA		08-jun-15	PUP / JCQL / cquezada@etapa.net.ec		
No. GNPNC	Apellidos	Nombres	Registros Físicos	Reportes Línea	Visitas Válidas
41	Ordoñez Deleg	María Soledad	1	1	1
42	Ordoñez Leon	Elva Patricia	25	25	25
43	Ordoñez Patiño	Jessica Maricela	13	12	12
44	Ortega Berrezueta	Wilson Leandro	3	3	3
45	Pacheco Pacheco	Juan Efraín	65	41	41
46	Palacios Mogrovejo	Alvaro Daniel	121	84	84
47	Palacios Peña	Genaro Marcelo	135	132	132
48	Parra Hidalgo	Carlos Humberto	5	3	3
49	Pesantez Brito	Franco Alberto	60	38	38
50	Prado Mogrovejo	Braulio Rafael	108	83	83
51	Prado Solís	Olga Eugenia	6	6	6
52	Recalde Poma	Julio Andrés	114	111	111
53	Rivera Tapia	William Andrés	81	80	80
54	Rodas Barros	Franco Geovanny	0	0	0
55	Sgariboldi Molina	Silvia Daniela	50	49	49
56	Siguenza Guerrero	Orlando Ramiro	82	82	82
57	Tapia Ponce	Jorge Eduardo	1	0	0
58	Tola Coronel	Andrés Marcelo	7	0	0
59	Uchuari Guamán	Carlos Alberto	5	5	5
60	Ullauri Bermeo	Christian Paúl	5	5	5
61	Ulloa Almeida	Eduardo Patricio	19	19	19
62	Vallejo Ullauri	Wilson Javier	121	103	103
63	Vargas Paredes	César Christian	0	0	0
64	Vazquez Moreno	Claudia Mariela	80	80	80
65	Villota Barreto	Hugo Diego	94	94	94
66	Wilches Iñiguez	Paul Mauricio	19	6	6

Fotografía 13: Reporte de visitas validas de los guías naturalistas PNC
 Autor: Mgt. Juan Carlos Quezada
 Fuente: Mgt. Juan Carlos Quezada
 Fecha: 28 octubre 2015



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 4

**Número de operadoras donde los guías naturalistas trabajan
continuamente**



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Operadoras Donde Laboran Continuamente Los Guías	
Guía naturalista	# Operadoras
Milton Chiqui	6
Xavier Vallejo	7
Diego Maldonado	2
Cristian Encalada	5
Flavio Muñoz	4
Adrián Aguirre	3
Amalia Neira	3
Susana Muñoz	1
Franco Pesantez	2
Claudia Vásquez	4
Wilson Ávila	7
Wilson Galarza	5
Moisés Dutan	2
Eddy Zea	2
Braulio Prado	3
Juan Pacheco	4
Xavier Guerrero	1
Silvia Sgariboldi	2
Gustavo Jiménez	2
Katherine Agudo	2
Jaime Guzmán	1
Miguel Merchán	2
Alejandro Espinoza	3
Julio Recalde	4
Diego Villota	1
Andrés Rivera	2
Andrés Tola	1
Edison Juca	1

Tabla 14: Clasificación de guías por número de operadoras donde laboran
 Autor: Pamela Auquilla y Andrés Pulla
 Fuente: Mgt. Juan Carlos Quezada
 Fecha: 28 octubre 2015



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 5

Comparación de cumplimientos de requisitos mínimos exigidos para guías especializadas en áreas naturales: Guías naturalistas PNC



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Organizar el trabajo	Guía de operadora	Guía free lance
a) Confirmar servicios de apoyo;	X	
b) asegurar la posibilidad de comunicación	X	X
c) destinar transporte especial en caso de requerir;	X	
d) asegurar el cumplimiento de la programación	X	
e) Disponer de alimentación, paradas y alojamiento en el trayecto	X	
f) Verificar y disponer materiales y equipos necesarios	X	
g) Mantener en orden la carpeta con documentación de la operadora, ficha médica y términos de responsabilidad aceptando la condición del trayecto	X	
h) Demostrar capacidad para guiar turistas en visita, viajes y recorridos	X	X
i) Proveer información y asistencia en los servicios de acompañamiento, recepción, alojamiento, alimentación y entretenimiento, en determinado tipo de atractivos		
j) informar la llegada	X	
Total	10	2

Tabla 15: Organizar el trabajo
 Autor: Pamela Auquilla y Andrés Pulla.
 Fuente: Propio
 Fecha: 28 octubre 2015

Ayudar en la preparación de rutas y trayectos	Guía de operador	Guía free lance
a) Efectuar el levantamiento de las potencialidades de la localidad		
b) abrir y recomendar rutas	X	X
c) definir actividades	X	X
d) mantener una buena relación con las comunidades receptoras		
Total	2	2

Tabla 16: Ayudar en la preparación de rutas y trayectos
 Autor: Pamela Auquilla y Andrés Pulla
 Fuente: Propio
 Fecha: 28 octubre 2015

Orientar al conductor de transporte turístico	Guía de operadora	Guía free lance
a) Indicar rutas, horarios y puntos de parada	X	



UNIVERSIDAD DE CUENCA

b) alertar sobre aspectos de seguridad, confort y velocidad adecuada al tour	X	
c) recomendar comportamientos y limpieza del vehículo	X	
Total	3	0

Tabla 17: Oriental al conductor de transporte turístico

Autor: Pamela Auquilla y Andrés Pulla

Fuente: Propio

Fecha: 28 octubre 2015

Ajustar rutas y trayectos	Guía de operadora	Guía free lance
a) Modificar actividades, programación y trayectos en función de las vías de acceso, condición climática, seguridad, horario y puntos de parada	X	X
Total	1	1

Tabla 18: Ajustar rutas y trayectos

Autor: Pamela Auquilla y Andrés Pulla.

Fuente: Propio

Fecha: 28 octubre 2015

Apoyar al guía tour conductor	Guía de operadora	Guía free lance
a) Recomendar servicios de alimentación, transporte, alojamiento y actividades para los períodos libres	X	
b) Sugerir itinerarios	X	X
c) Informar de costumbres locales	X	X
Total	3	2

Tabla 19: Apoyar al guía tour conductor

Autor: Pamela Auquilla y Andrés Pulla

Fuente: Propio

Fecha: 28 octubre 2015

Operar equipos de uso en ambientes naturales	Guía de operadora	Guía free lance
b) utilizar técnicas de orientación y cartografía	X	
c) realizar lectura de los puntos cardinales		
d) manejar equipos de seguridad y protección		
Total	1	0

Tabla 20: Operar equipos de uso en ambientes naturales

Autor: Pamela Auquilla y Andrés Pulla

Fuente: Propio

Fecha: 28 octubre 2015



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Promover la integración con el medio ambiente	Guía de operadora	Guía free lance
a) Crear situaciones para que el turista pueda experimentar con la naturaleza de forma segura y placentera	X	
b) informar sobre cultura, historia, flora, fauna, la importancia de los ecosistemas, clima, particularidades y curiosidades de la región	X	
c) concienciar sobre la conservación de los recursos naturales	X	
d) correlacionar los recursos naturales con los hábitos urbanos	X	X
e) minimizar el impacto ambiental	X	
f) controlar el desecho de basura	X	X
Total	6	2

Tabla 21: Promover la integración con el medio ambiente
 Autor: Pamela Auquilla y Andrés Pulla
 Fuente: Propio
 Fecha: 28 octubre 2015

Velar por el bienestar y la seguridad del turista	Guía de operadora	Guía free lance
A) Combinar reglas de convivencia y crear relaciones positivas entre los miembros del grupo	X	X
B) Viabilizar actividades de entretenimiento e integración;	X	
C) Mantener al turista motivado e interesado en la programación	X	
D) Observar señales de cansancio	X	
E) Recomendar alimentación y vestuario adecuados a las actividades	X	
F) Indicar ubicación de servicios higiénicos	X	X
H) Mantener la cohesión del grupo	X	
I) Supervisar embarque y desembarque del transporte turístico	X	
J) Verificar la cantidad de turistas	X	X
K) Orientar sobre riesgos	X	
L) Recomendar comportamientos y cuidados especiales	X	
M) Informar al puesto de control sobre el trayecto y previsión de llegada	X	
Total	12	3

Tabla 22: Velar por el bienestar y la seguridad del turista
 Autor: Pamela Auquilla y Andrés Pulla



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fuente: Propio
Fecha: 28 octubre 2015

Asegurar la satisfacción del turista	Guía de operadora	Guía free lance
a) Investigar la satisfacción del turista	X	
b) Solucionar problemas y conflictos	X	X
c) Indicar mejores lugares para tomar fotos, filmar, acampar y establecer paradas especiales	X	
e) Celebrar cumpleaños y fechas importantes para los turistas		
Total	3	1

Tabla 23: Asegurar la satisfacción del turista

Autor: Pamela Auquilla y Andrés Pulla

Fuente: Propio

Fecha: 28 octubre 2015

Cuidar de la apariencia personal y postura profesional	Guía de operadora	Guía free lance
a) Cuidar de la higiene, apariencia, postura corporal y disposición física	X	X
b) Controlar la alimentación, bebidas y períodos de reposo	X	X
c) Evitar relacionarse íntimamente con el turista	X	
d) Manejar situaciones incómodas	X	
e) Usar lenguaje y tratamiento apropiados	X	X
Total	5	3

Tabla 24: Cuidar de la apariencia personal y postura profesional

Autor: Pamela Auquilla y Andrés Pulla

Fuente: Propio

Fecha: 28 octubre 2015

Promover el turismo	Guía de operadora	Guía free lance
a) Divulgar opciones de interés turístico	X	
b) sugerir otros trayectos	X	X
c) recomendar puntos de compra y paseo adicional		
d) involucrar a la población local para participar en el manejo turístico	X	
Total	3	1

Tabla 25: Promover el turismo

Autor: Pamela Auquilla y Andrés Pulla.

Fuente: Propio



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fecha: 28 octubre 2015

Conocimientos	Guía de operadora	Guía free lance
a) Vocabulario técnico de hotelería y turismo	X	X
b) Aspectos de la flora, fauna, y geografía vinculados al atractivo natural	X	X
c) Manejo de cartas, mapas, escalas, curvas de nivel y técnicas de orientación por brújula y Sistema de Posicionamiento Global (GPS)		
d) Principios de conservación ambiental, principalmente en relación al límite de capacidad de carga	X	X
e) Ley Forestal y de Conservación de Áreas Naturales y Vida Silvestre		
g) Reglamento de Guías Naturalistas de Áreas Protegidas	X	X
h) Técnicas de conducción de grupos en ambiente natural, condicionamiento físico y evaluación de esfuerzo	X	X
i) Equipos y vestuarios específicos para uso en ambiente natural	X	X
k) Requisitos de seguridad para permanencia en ambientes naturales;	X	
m) Técnicas de entretenimiento, animación, integración	X	
n) Estrategias de solución de conflictos	X	
o) Técnicas de venta y de atención al público	X	X
Total	10	7

Tabla 26: Conocimientos del guía
 Autor: Pamela Auquilla y Andrés Pulla
 Fuente: Propio
 Fecha: 28 octubre 2015

Habilidades	Guía de operadora	Guía free lance
a) Planificación de corto plazo de acuerdo a las condiciones ambientales	X	X
b) Caminatas largas y capacidad para transportar peso	X	X
c) Expresividad en la comunicación	X	
d) Argumentación lógica, clara y articulada, sin vicio de lenguaje y de gesticulación	X	



UNIVERSIDAD DE CUENCA

e) Análisis del comportamiento humano e interrelación del lenguaje corporal, en particular gestual	X	
Total	5	2

Tabla 27: Habilidades del guía
 Autor: Pamela Auquilla y Andrés Pulla
 Fuente: Propio
 Fecha: 28 octubre 2015

Actitudes	Guía de operadora	Guía free lance
a) Práctico. Con los pies en la tierra, con sentido común, le gusta reparar cosas	X	
b) Equilibrado emocionalmente. No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales	X	X
c) Confiable. Establece relaciones fácilmente, sabe cómo actuar y qué decir, hace que otros se sientan cómodos	X	X
d) Controlador. Asume el control, se responsabiliza, dirige, organiza, supervisa a otros	X	
Total	4	2

Tabla 28: Actitudes del guía
 Autor: Pamela Auquilla y Andrés Pulla
 Fuente: Propio
 Fecha: 28 octubre 2015



UNIVERSIDAD DE CUENCA

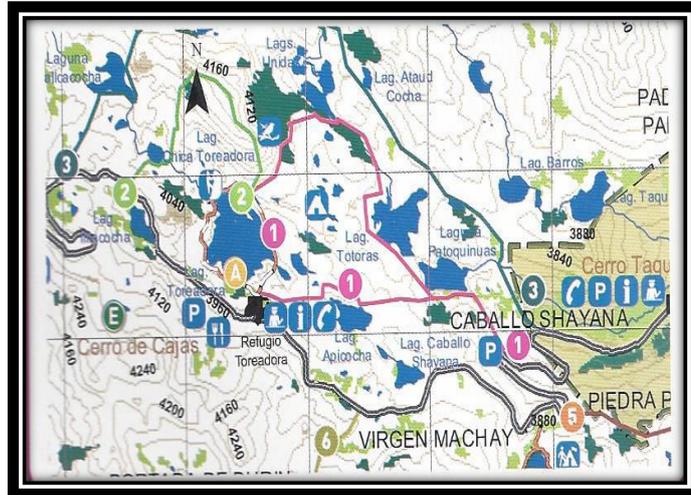
ANEXO 6

Mapa de rutas Parque Nacional Cajas



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Ruta 1



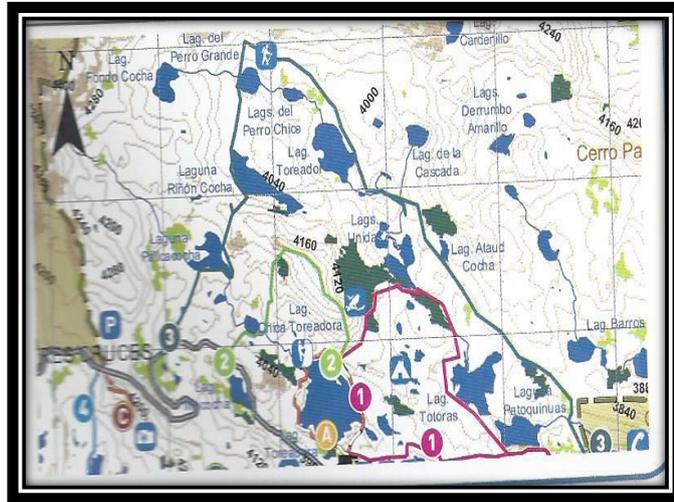
Fotografía 14: Ruta 1, PNC
Autor: ETAPA EP
Fuente: Guía de Rutas del Parque Nacional Cajas – ETAPA EP
Fecha: 10 agosto 2015

Ruta 2



Fotografía 15: Ruta 2, PNC
Autor: ETAPA EP
Fuente: Guía de Rutas del Parque Nacional Cajas – ETAPA EP
Fecha: 10 agosto 2015

Ruta 3



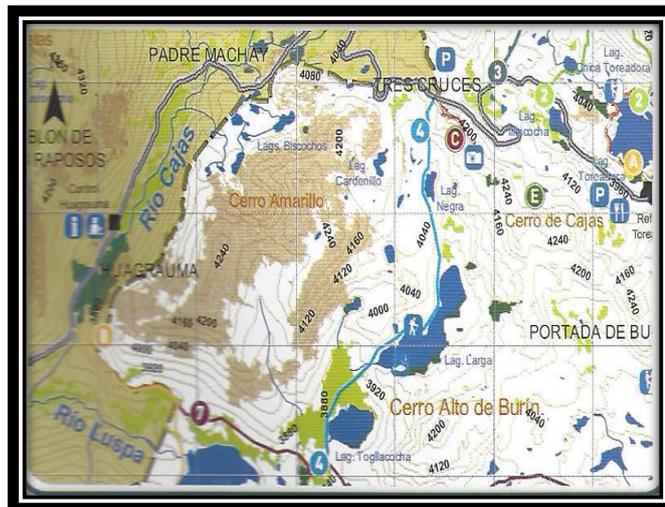
Fotografía 16: Ruta 3, PNC

Autor: ETAPA EP

Fuente: Guía de Rutas del Parque Nacional Cajas – ETAPA EP

Fecha: 10 agosto 2015

Ruta 4



Fotografía 17: Ruta 4, PNC

Autor: ETAPA EP

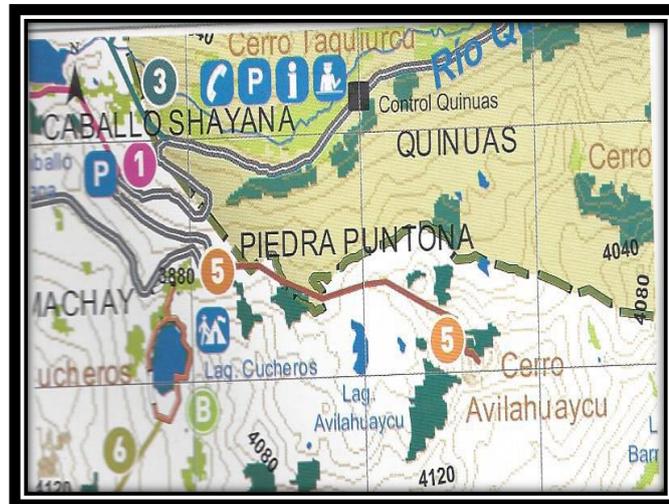
Fuente: Guía de Ruta del Parque Nacional Cajas – ETAPA EP

Fecha: 10 agosto 2015



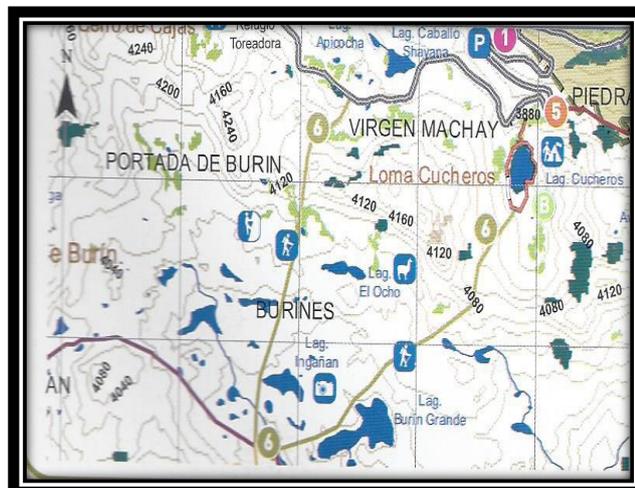
UNIVERSIDAD DE CUENCA

Ruta 5



Fotografía 18: Ruta 5, PNC
Autor: ETAPA EP
Fuente: Guía de Rutas del Parque Nacional Cajas – ETAPA EP
Fecha: 10 agosto 2015

ruta 6



Fotografía 19: Ruta 6, PNC
Autor: ETAPA EP
Fuente: Guía de Rutas del Parque Nacional Cajas – ETAPA EP
Fecha: 10 agosto 2015



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 7

Tablas tabuladas de entrevista a operadoras de turismo



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Conceptos de guía naturalista	Operadoras
Especialistas en naturaleza (flora y fauna), tiene licencia de guía	8
Capaces de enseñar y transmitir sus conocimientos	4
Especialistas en ramas relacionadas, manejo de varios idiomas	1
Total general	13

Tabla 29: Conceptos de guía naturalista
 Autor: Pamela Auquilla y Andrés Pulla
 Fuente: Propia
 Fecha: 28 octubre 2015

Necesidad de los servicios de un guía naturalista	Operadoras
Todos los días salidas	6
1 a 3 salidas por semana	5
1 salida por mes	2
Total general	13

Tabla 30: Necesidad de los servicios de un guía naturalista
 Autor: Pamela Auquilla y Andrés Pulla
 Fuente: Etapa Ep.
 Fecha: 28 octubre 2015

Actividades que contribuye el guía naturalista	Operadoras
Guianza (conducción, interpretación)	11
Guianza y operación de programas	2
Total general	13

Tabla 31: Actividades en los que contribuye el guía naturalista en una operadora de turismo
 Autor: Pamela Auquilla y Andrés Pulla
 Fuente: Propia
 Fecha: 28 octubre 2015



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Nº de guías que tienen las operadoras de turismo	Operadoras
De 1 a 3	4
De 4 a 6	4
De 7 a 10	3
De 11 a 15	2
Total general	13

Tabla 32: Numero de guías que tienen las operadoras de turismo

Autor: Pamela Auquilla y Andrés Pulla

Fuente: Propia

Fecha: 28 octubre 2015

Guías suficientes para acaparar la demanda de las operadoras	Operadoras
Son suficientes guías en temporada alta como en temporada baja	7
Son suficientes en temporada baja pero no en temporada alta	5
No son suficientes ni en temporada baja ni en temporada alta	1
Total general	13

Tabla 33: Guías suficientes para acaparar la demanda turística

Autor: Pamela Auquilla. y Andrés Pulla.

Fuente: Propia

Fecha: 28 octubre 2015

Requisitos exigidos para guías naturalistas en operadoras	Operadoras
Licencia de guía naturalistas, valores éticos y morales, compromiso laboral, ser bilingüe	11
Tener licencia de guía nacional	2
Total general	13

Tabla 34: Requisitos exigidos para guías naturalistas en operadoras que laboran dentro del PNC

Autor: Pamela Auquilla y Andrés Pulla

Fuente: Propia

Fecha: 28 octubre 2015



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Calificación curso de capacitación de guías del PNC	Operadoras
8 puntos	4
9 puntos	4
10 puntos	2
6 puntos	2
7 puntos	1
Total general	13

Tabla 35: Calificación de curso de capacitación por operadoras turísticas

Autor: Pamela Auquilla. y Andrés Pulla.

Fuente: Propio

Fecha: 28 octubre 2015

Debilidades – competencia laboral de los guías	Operadoras
Falta de dominio de idiomas en especial el ingles	5
Falta de conocimientos del área: planes de contingencia en emergencias, manejar conflictos	3
Guianza ilegal, hay personas que sin ser guías asumen ese rol por dominar otros idiomas	2
Falta de compromiso laboral - deslealtad en la información	2
Desconoce de las debilidades de los guías porque vende a través de otras operadoras	1
Total general	13

Tabla 36: Debilidades de competencia laboral de los guías naturalistas

Autor: Pamela Auquilla. y Andrés Pulla

Fuente: Propia

Fecha: 28 octubre 2015



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fortalezas – competencia laboral de los guías	Operadoras
Excelentes relaciones humanas con turistas y operadoras	6
Buen conocimiento del área y sus recursos	4
Buen manejo del idioma inglés	1
Tienen un buen estado físico	1
No conoce las fortalezas, vende por medio de otras operadoras	1
Total general	13

Tabla 37: Fortalezas de competencia laboral de los guías

Autor: Pamela Auquilla y Andrés Pulla

Fuente: Propia

Fecha: 28 octubre 2015

Conocimiento de listado de guías naturalistas disponibles	Operadoras
Si conoce el listado de guías del PNC	12
No conoce el listado de guías del PNC	1
Total general	13

Tabla 38: Conocimiento del listado de guías naturalistas disponibles

Autor: Pamela Auquilla. y Andrés Pulla

Fuente: Propia

Fecha: 28 octubre 2015

Criterios y/o ideas de cómo mejorar los cursos de capacitación de guías naturalistas	Operadoras
Si han sido participes de criterios como el determinar quien realmente se encuentra activo como guía	7
No han sido participes de ideas para mejorar la capacitación de guías naturalistas	5
Han dado críticas de la guianza a los propios guías del PNC	1
Total general	13

Tabla 39: Operadoras que han sido participes de ideas para mejorar los cursos de capacitación

Autor: Pamela Auquilla y Andrés Pulla

Fuente: Propia

Fecha: 28 octubre 2015



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Aspectos que mejorar en cursos de capacitación	Operadoras
Fortalecer el dominio del idioma inglés	4
Fortalecer la enseñanza (flora, fauna, biodiversidad)	3
Desconocen	2
Horarios accesibles	2
Mejorar la práctica de lo enseñado en el curso	1
Seleccionar mejor a los postulantes	1
Mejorar la selección de expositores (profesores)	1
Total general	13

Tabla 40: Aspectos que mejorar en cursos de capacitación

Autor: Pamela Auquilla M. y Andrés Pulla H.

Fuente: Propia

Fecha: 28 octubre 2015

Conocimientos Normas INEN por operadoras de turismo	Operadoras
Desconocen	10
Conocimiento muy limitado	3
Total general	13

Tabla 41: Conocimientos Normas INEN 2444:2008 por operadoras de turismo

Autor: Pamela Auquilla M. y Andrés Pulla H.

Fuente: Propia

Fecha: 28 octubre 2015

Calificación Perfil Profesional guías naturalistas	Operadoras
10 puntos	2
9 puntos	3
8 puntos	5
7 puntos	1
6 puntos	2
Total general	13

Tabla 42: Calificación de perfil profesional de los guías por operadoras de turismo

Autor: Pamela Auquilla. y Andrés Pulla.

Fuente: Propio

Fecha: 28 octubre 2015



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 8

Tablas tabuladas de encuestas a los turistas



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Puntualidad del guía naturalista del PNC	Turistas
Excelente	329
Bueno	27
Malo	6
Total general	362

Tabla 43: Puntualidad del guía naturalista

Autor: Pamela Auquilla y Andrés Pulla

Fuente: Propia

Fecha: 28 octubre 2015

Actitud del guía naturalista	Turistas
Excelente	343
Bueno	16
Malo	3
Total general	362

Tabla 44: Actitud del guía naturalista

Autor: Pamela Auquilla y Andrés Pulla

Fuente: Propia

Fecha: 28 octubre 2015

Lenguaje del guía naturalista	Turistas
Excelente	338
Bueno	21
Malo	3
Total general	362

Tabla 45: Lenguaje del guía naturalista

Autor: Pamela Auquilla y Andrés Pulla

Fuente: Propia

Fecha: 28 octubre 2015

Conocimiento del guía naturalista	Turistas
Excelente	350
Bueno	9
Malo	3
Total general	362

Tabla 46: Conocimiento del guía naturalista

Autor: Pamela Auquilla y Andrés Pulla

Fuente: Propia

Fecha: 28 octubre 2015



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 9

Tablas tabuladas de perfil sociodemográfico del turista



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Lugar de procedencia

Continentes	Países
Europa	16
América	11
Asia	5
Oceanía	2
Total general	34

Tabla 47: Lugar de procedencia de turistas
Autor: Pamela Auquilla M. y Andrés Pulla H.
Fuente: Propio
Fecha: 30 octubre 2015

Genero de turistas

Genero	Turistas
Femenino	163
Masculino	199
Total general	362

Tabla 48: Genero/sexo de los turistas
Autor: Pamela Auquilla y Andrés Pulla.
Fuente: Propio
Fecha: 30 octubre 2015



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 10

Entrevistas realizada al Coordinar de los cursos de guías naturalistas



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Entrevistador: ¿Todas esas materias tienen el mismo objetivo?

Mgt. Quezada: Todas tienen el mismo objetivo

Entrevistador: ¿Cuántos son las personas que pueden ingresar a los cursos?

Mgt. Quezada: La ley el tulas que espero ya lo hayan leído... Dice para aplicar por primera vez se tiene máximo como 30 personas

Es el reglamento de guías naturalistas de áreas protegidas

Entrevistador: ¿En el caso de que haya más postulantes que si se sujeta a lo que ustedes están buscando si pueden extender el número de postulantes?

Mgt. Quezada: Ahí ya entramos a otra cuestión primero justamente el art. 11 para cursos de formación

En el caso de que. Si se ha dado lo pasado lo ha hecho salvo que exista tal presión y necesidad de abrir un segundo curso de formación se lo hace pero por lo general el excedente no llega .Haber se requiere treinta pero se presentaron cincuenta carpetas muchas veces los excedentes no cubren los mínimos que nosotros requeriríamos para tomar en cuenta un segundo curso sobre todo en formación por un lado por otro lado no es justo saturar el mercado con una sobrepoblación de guías tomando en cuenta que ya de por si los formados esos treinta nuevos tienen que recién abrirse camino por eso no es justo saturar Por eso la ley lo manda hacer periódicamente cada dos años un curso de formación

Entrevistador: ¿En las diferentes materias, en que se han basado para darles cada uno de ellas? ¿Consideran que son las materias idóneas?

Mgt. Quezada: La ley lo dice uno y dos hay cuestiones que aplicamos a la realidad del parque, mal puedo incluirles reserva marina si no., no hay cosas muy puntuales y les digo

Art 8 (materias) todo eso va centralizado a la realidad del área en este caso del parque todo se sujeta al área hay cosas que hemos agregado que no están en la ley pero van apegadas a la realidad del parque

Entrevistador: Pero por ejemplo para poner una materia de suma importancia ¿No necesitan de Autorización ni nada más verdad?



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Mgt. Quezada: No siempre y cuando este dentro de lo que la ley estipula por ejemplo se me ocurre en lugar de cartografía pongo cartografía dentro del parque nacional cajas o macizo del cajas estad dentro entonces cuestiones así

Entrevistador: Y han tenido dificultad con por ejemplo digamos ustedes necesitan una materia algo que no esté apegado a la ley ustedes necesitan algo por ejemplo técnicas de guianza

Mgt. Quezada: Si esta. Pero ya sé por dónde va la pregunta. En el caso de que se requiere se le incluya se le informa a las autoridades pertinentes justificando porque si por lo general en un 100% no hay objeción porque es en pro del desarrollo del profesional para el trabajo dentro del área.

Entrevistador: Y todas esas materias ustedes como parque que conocen la realidad más que una ley que conocen desde otro ámbito les parece que ¿todo está adecuado les dan a ellos hace falta algo?

Mgt. Quezada Me parece que para cursos de formación está adecuado sin embargo para especialización – actualización nosotros si ahondamos en temas ya más específicos como flora, fauna, orquídeas aves y procesos o materias afines eso en especialización porque para formación nosotros les damos da un espectro más amplio de cómo se dan las cosas dentro del área protegida

Entrevistador: Ahora si hablamos de forma práctica ¿Cómo se las evalúa?

Mgt. Quezada Como PNC somos formadores más la evaluación de servicio y desempeño de guías como tal lo corre por cuenta y riesgo de quien los contratan en caso las agencias operadoras ahí dice el cliente como estuvo el guía bien mal en cuestiones generales nosotros tenemos la facultad si de actualizar a los guías y en esas actualizaciones se evalúan ¿Cuáles son los conocimientos generales? Y en realidad no es una evaluación .No tenemos un mecanismo.-.No hay seguimiento y la guía de seguir a los guías son reportes porque en eso ellos nos reportan El parque dejara de ser el evaluador de guías con la nueva normativa

Entrevistador: ¿El punto clave de los cursos de formación si les hacen una evaluación teórica o no?



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Mgt. Quezada: Todos los días .al final de cada módulo hay una evaluación Para y aprobar el curso de formación se requiere de un 80%, artículo 9 Y 90% de calificación de asistencia entonces nosotros tenemos sea para guía 1 2 o tres, nosotros tenemos día a día módulos de cede a como se mencionó en unos minutos con sus temáticas y al final del módulo se hace una evolución sobre 10 puntos para aprobar esa evaluación contribuye al total de la nota en pocas palabras hablando morosamente en cada evaluación el guía tiene derecho a fallar en dos preguntas o perder dos puntos porque ese es el 80 % de la nota

Entrevistador: En las técnicas de guianza ¿que no vas les califican?

Mgt. Quezada: Las técnicas de guianza se hace:

Primero se incluye rutas designadas para el turismo valores muy altos en cada una de las rutas que hay ya compiladas para un guion para el turista y sobre todo y lo más importante el manejo de grupo como se debe manejar a un grupo, como se debe orientar a un grupo, como identificar un grupo y como el guía debe hacer llegar su conocimiento su información al grupo no solamente técnicas a través del parque sino en aspectos de seguridad en aspectos de atención y de conducción como tal.

Entrevistador: ¿No es muy poco el tiempo del curso para algo que se ve reflejado prácticamente?

Mgt. Quezada En cuatro año en verdad ellos más bien dicen si no es mucho el tema es a ver si un guía por eso vuelvo al tema del filtro sería ideal que para que los guías opten por esto ellos ya tengan una formación previa en este caso como guías nacionales y en realidad una cosa es hablar en este momento y otra cosa es la realidad yo les pongo a ustedes y alguna rato les invitare a pasarse 12 días en la toreadora quizá es poquísimo pero aguantarse todo eso arriba es muy complicado al final el guía termina con días muy largos extenuantes quizá nos falta horas para incluir más cosas si lo es pero el asunto es que no lo podemos hacer más extensivos por tema trabajo por tema tiempo y demás actividades que demande el parque nacional cajas



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Entrevistador: ¿Habido algunas quejas talvez de parte de los postulantes sobre por ejemplo como dice mi compañero el tiempo?

Mgt. Quezada Una vez si hubo quejas sobre todo en asunto determinadas materias pero las corregimos de que eran necesarias otras que no otras que habían que tomarse un poquito más puntual pero se lo hizo pero no fue algo de los parámetros de corrección lo hicimos se lo corrigió

Entrevistador: ¿Las evaluaciones prácticas lo hacen directamente los formados?

Mgt. Quezada Si cada formador ahora aquí es necesario mencionar un cuestión si en caso casa de que el guía no apruebe resolución interna de que el guía no aprueben no pase al final un día por al final del día se le toma un examen ya un poquito más fuerte y se le tomar un examen ya en este caso más fuerte de todo de 50 preguntas en el que debe optar con ese mismo 80%

Entrevistador: ¿ustedes les arman todas esas materias?

Mgt. Quezada Si nosotros les armamos las materias y al final del curso se les da eso

90 % de los cursos son impartidos por técnicos que trabajos aquí en el parque nacional de contenido de los módulos

Entrevistador: ¿Cuál es la selección para que alguien imparta cada uno de las materias?

Mgt. Quezada En el campo en el que trabajan, personal de Etapa. Etapa tiene buenos ecólogos, buenos biólogos cada uno en sus ramas en aves, ecología vegetal, herpetofauna excepto minas. Tenemos educadores ambientales, gente que lideran programa de desarrollo social ¡todos muy bien seleccionados! Todos perfectamente calificados

Entrevistador: ¿Eso lo califica quien el parque como tal o el MAE, MINTUR?

Mgt. Mg. Quezada: Nosotros bajo la política de delegación que tenemos, los únicos importados digámoslo así son los traídos de afuera son gente que no los tenemos nosotros como un arqueólogo. Un ingeniero en minas que es para geomorfología y gente en primeros auxilios el resto todo son del parque.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Entrevistador: ¿Y en que consiste la evaluación de campo que actividades no más realizan?

Mgt. Quezada En la evaluación de campo lo que se hace es se aplica todo. Bueno se evalúa todo lo visto en los módulos pero ya direccionado hacia un grupo les pongo un ejemplo en la valoración de campo les hago grupos a los muchachos no los típicos grupitos donde la mayoría tiene afinidad cuando se van a seminarios se hace sus grupos y así lo es a lo largo del curso a pesar que se hace mezclar en la valoración de campo se hace rangos se les cambian de grupos se empieza tratando de similar que tengan como una experiencia con el turista y si se le va alternando a cada uno de ellos una porción de la guianza en la ruta que aplique lo evaluado y transmita todo en función de un guía

Entrevistador: ¿Qué es lo que ustedes califican más importante en un momento en que el evaluado está actuando en ese momento?

Mgt. Quezada La personalidad primero la capacidad de que el turista de que nosotros como parte del grupo PNC la extensión, la importancia que le dé al recurso porque si uno sabe de lo que habla. Habla bien y habla claro y obviamente pues el desenvolvimiento al momento de dar la interpretación de que x o z atributo o recurso

Entrevistador: ¿Uds. le proporcionan material?

Mgt. Quezada: Si justamente las publicaciones se les da material de oficina es todo proporcionado por la autoridad de ETAPA a través de la subgerencia de gestión ambiental

Entrevistador: ¿Tienen alguna ruta definida para tomar esta evaluación?

Mgt. Mgt. Quezada Rotamos primero hay que ve muchísimo dentro del periodo de formación las personas por experiencia va vemos quienes están quienes no quienes se van y quienes de esto van hacer una carrera y quienes no porque la condiciones son bastantes fuertes un aspecto y dos se rota se hace democráticamente. Se dice al día o días previos a la culminación del ultimo modulo antes del trabajo de campo se dice haber muchachos. Quieren una ruta de un día entero o se les hace el campamento de dos días ellos mismo



UNIVERSIDAD DE CUENCA

democráticamente ellos dicen vamos hacer esto entonces si optan por la ruta del día nosotros cogemos y seleccionamos de acuerdo a nuestro criterio una ruta turística de un día o viceversa pues lo hacemos de jornada entera

Entrevistador: ¿de todas las materias que Uds. imparten cual creen que ha sido la materia principal que ha tenido más dificultad?

Mgt. Quezada: históricamente todas tienen sus dificultades. No me atrevería en decir una en especial. Todas tienen. Nada es fácil y eso hay que ver en las evaluaciones. Nosotros podemos evidenciar y que en todo recorrido de las materias y lapso historial del curso hay una dinámica no hay una constante si uno saca un diez acá pero en otra baja No hay un parámetro para decir que esta sí estuvo facilísima y la otra no .Todas tienen su incidencia

Entrevistador: ¿Cada una de las materias tiene su visión y misión?

Mgt. Quezada: Por su puesto nada se da nada al azar, no se deja nada suelto Si voy entregar un módulo, voy a dictar un módulo con la misión de que primero la gente entienda y la visión de que se interprete lo que hace y porque de las cosas

Entrevistador: ¿A los aspirantes se les entrega antes de que empiezan ya los cursos de lo que se va difundir?

Mgt. Quezada: No eso es posterior Ellos toman nota del asunto que más les interese, Material de escritorio van tomando nota de lo importante

Entrevistador: ¿Y en el último curso que tuvieron de renovación?

Mgt. Quezada Objetivo curso renovación

Nosotros aquí vale la pena ya incluir el tema legal que está pasando de acuerdo a las nuevas disposiciones los nuevos acuerdos ministeriales que se están dando se quieren homologar ciertas competencias del MINTUR Y MAE ósea existen esta intensión y ósea está marchando para el efecto entre ello dentro de esta los guías de turismo hacerlos actores principales dentro de la actividad es por eso que este año nos tocaba un curso de formación porque ya nos tocaba realizarlo no se dio sino más bien el curso de renovación el que se está dando primero regular haber saber cuántos y cuáles según se nos competía nos tocaba



UNIVERSIDAD DE CUENCA

nosotros dar curso de formación y no se lo puedo hacer porque parte de este proyecto es primero regular y sabe cuántos cuando y donde es decir a nivel nacional el MAE y el MINTUR quieren saber quiénes están guiando cual es la parte real y en qué áreas y por un lado le parece bien porque le parece un tema en que en muchas áreas había una sobrepoblación de guías en papel porque en realidad los que ingresan no eran tantos era otro porcentaje como referencia por cada curso de formación de cada promoción si podemos decir esto entre unos cinco o siete guías lograban hacerlo y se dedicaban a guiar el parque y eso ha sido una constante entonces el resto simplemente lo que hacía era engrosar la lista pues ahora la intención del ministerio MAE es saber y determinar el número real o al menos disminuir el sesgo y tener información más aproximada sobre el tema de los guías por eso los cursos de formación no estaban no se dieron entonces pero la ley si nos permitió el curso de formación o de especialización en este caso nosotros optamos por el curso de formación actualización dado que era lo más lógico primero hubo necesidad de varios guías el sistema de que no cumplían las visitas con las horas y eso era un impedimento para hacerlo y segundo la necesidad académica para decir sabes que necesito ayuda con un qué es lo último en aves que es lo último que ha hecho el parque para nosotros es una oportunidad perfecta para tener información reciente del PNC y sus programas y sus diferentes actividades entonces se hizo todo apegado a la ley y en este caso el curso de actualización permitió un máximo de 20 personas Solo 20

Entrevistador: ¿Es decir que no todos se actualizaron?

Mgt. Quezada: En el último que revisamos había únicamente 35 guías

Entrevistador: Eso significa ¿que los otros no se actualizaron?

Mgt. Quezada No, entiendan algo para renovación directa de los guías se requiere el cumplimiento de visitas el número de visita es 40 por año es decir 82 varios guías lo hicieron entonces se lo renovó el documento directamente pero no así de fácil pero a ellos se les envió un cuestionario en el cual tenían que leer y dar un examen de actualización de conocimientos para renovarlo directamente



UNIVERSIDAD DE CUENCA

y el resto pues realizo el curso entonces por eso Uds. vieron esa cantidad. Al momento tenemos la planta actual es de 42 guías naturalistas vigentes para el periodo 2015 – 2016 eso está publicado en la página web el listado fue remitido al MAE y al MINTUR que son los entes que deben conocer

Entrevistador ¿Cuántas semanas es el curso de renovación?

Mgt. Quezada Se lo hizo por el lapso de siete días, 60 horas ¿igual se les aplica la practica a ellos?

Ellos como son ya guías que llevan varios años guiando más se reforzó en el tema de información como tal más bien de actualizarles en muchísimo aspectos que de pronto ellos desconocía del parque y que estaban un poquito desactualizados del PNC

Entrevistador: ¿materias o temas que se trataron?

Mgt. Quezada:

Ecología vegetal

Gestión operativa

Control y vigilancia del PNC

Herpetología

Linología

Mastozoología

Manejo y gestión del PNC

Avifauna del PNC

Camélidos sudamericanos del PNC

Entrevistador: ¿Habido Impedimentos para los de renovación?

Mgt. Quezada Tenemos dos de quito el resto son cuencanos

El curso en los valores por el tema de costos es íntegramente aplicado a la organización es decir transporte alimentación materias el tema de traslado y alojamiento cuenta por parte de cada uno de los guías

Entrevistador: ¿Requisitos específicos para renovación de?

Mgt. Quezada En la página web está básicamente



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Primero una hoja de vida que para nosotros es importantísimo saber porque hay guías que han agregado más idiomas, otro estudio otra especialización para nosotros es bueno actualizar la base de datos y o conocer experiencia laboral como tal lo que la ley dice record policial, cedula y hasta físicamente algunos han cambiado por eso se le pide una foto actualizada ose actualizar las cosas

Entrevistador: ¿La calificación igual es sobre 10 puntos?

Mgt. Quezada La calificación es la misma mecánica que de formación. Si es que no aprobaron se le tomara un segundo examen sobre 50 puntos y pueden aprobar con un 80%

Entrevistador: ¿Tienen requisitos medico?

Mgt. Quezada Si...por supuesto que exima que el guía puede realizar actividades fuertes de guianza ... Todos los requisitos son verificados claramente Eso puede ser constatado físicamente en las oficinas del PNC además en una tabla se les incluye si tienen alguna patología algún alergia además número de casa celular dirección

Historial de cuando aplicaron por primera vez, cuando renovaron... Todo

Entrevistador: ¿Desde qué inicio los cursos para guías cuántos promociones ha habido?

Mgt. Quezada Hemos tenido de formación 7 promociones todos con 30 aspirantes han calificado algo más de 200 guías pero no implica que ellos estén guiando la planta actual es de 42 guías

Entrevistador: ¿Y de renovación?

Mgt. Quezada Tres promociones cerca de unas 50 personas

Entrevistador: ¿No es impedimento el número de idiomas que hablen?

Mgt. Quezada El nuevo reglamento no indica nada de eso más bien se va calificando el número de idiomas que hablen

Los idiomas que califica el parque son: El reglamento de guías naturales del país identifica los idiomas como de inglés, francés y alemán como idiomas que predeterminan la categoría 1 2 3 además del conocimiento es decir si un guía habla inglés y francés guía tres en la actualidad



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Si es bilingüe guía dos y si solo español guía uno

Hay guías que hablan portugués, italiano pero lamentablemente eso no está dentro del marco legal entonces se les considera como uno o como dos siempre y cuando este identificado y como conocimiento aquí ojo la propuesta nueva implica donde se va saber el idioma ya no se le va conocer como guía uno sino como guía especializado 1 2 o 3 eso es lo que se va venir en futuros meses pero ustedes se basan todo en el reglamento del presidente Lucio Gutiérrez



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 11

Registro Fotográfico



Fotografía 20: Guía naturalista María José Guillen
Autor: Pamela Auquilla y Andrés Pulla
Fuente: Propio
Fecha: 28 octubre 2015



Fotografía 21: Entrevista guía naturalista Flavio Muñoz
Autor: Pamela Auquilla. y Andrés Pulla.
Fuente: Propio
Fecha: 28 octubre 2015



UNIVERSIDAD DE CUENCA



Fotografía 22: Entrevista a guía naturalista Edison Juca
Autor: Pamela Auquilla M. y Andrés Pulla H.
Fuente: Propio
Fecha: 28 octubre 2015



Fotografía 23: Entrevista guía naturalista Wilson Ávila
Autor: Pamela Auquilla y Andrés Pulla
Fuente: Propio
Fecha: 28 octubre 2015



UNIVERSIDAD DE CUENCA

ANEXO 12

Diseño de Tesis



UNIVERSIDAD DE CUENCA

1. TÍTULO DE LA TESIS

Diagnóstico de la formación profesional y la competencia laboral de los guías naturalistas del Parque Nacional El Cajas según el mercado turístico actual.

2. NOMBRE DEL ESTUDIANTE

Pamela Andrea Auquilla Maxi (p.ame_am@hotmail.com)

Andrés Felipe Pulla Huiracocha (andfp987@yahoo.es)

3. RESUMEN DEL DISEÑO DE TESIS

En el presente trabajo se hará un diagnóstico de la formación profesional y la competencia laboral de los guías naturalistas del Parque Nacional El Cajas, según el mercado turístico actual, con la finalidad de proponer la capacitación más apropiada para uno de los destinos turísticos emblemáticos del Azuay.

Para cumplir con los objetivos planeados, en el primer capítulo se enfocará en describir a los guías nacionales hasta llegar a su subdivisión que son los guías naturalistas, eje central del desarrollo de la tesis.

En el segundo capítulo se tratará la formación profesional de los guías naturalistas del Parque Nacional El Cajas, PNC, tomando en cuenta las capacitaciones que brindan las autoridades competentes, cuyo fin es saber si el proceso de formación es el idóneo para instruir a los aspirantes y a los guías existentes, de acuerdo a lo que exige el Parque como área protegida.

En el tercer capítulo abordaremos la competencia laboral que están desempeñando los guías en la actividad turística propiamente dicha, para lograr este objetivo se ha considerado un instrumento que permite un análisis



UNIVERSIDAD DE CUENCA

comparativo: realidad de los guías naturalista frente a lo dictado por las normas INEN.

En el cuarto capítulo con todo lo estudiado en los dos capítulos anteriores se determinaran necesidades concretas que hay por parte de los guías y que afecta directamente al mercado turístico del Parque Nacional El Cajas.

Y finalmente en el quinto capítulo, basándose en todo la información recabada, se propondrá un modelo idóneo de formación profesional y competencia laboral para los guías naturalistas del Cajas y lograr la satisfacción del cliente a través de experiencias vividas.

Para el estudio de la formación profesional y competencia laboral de los guías del Parque Nacional El Cajas se empleará los métodos cuantitativos y cualitativos.

Método cuantitativo: Las técnicas a emplearse de este método son:

- Encuestas con preguntas cerradas: Se realizarán encuestas con preguntas cerradas a los guías, y a su mercado turístico: operadoras de turismo y turistas, para valorar experiencias personales y segmentar problemas de enseñanza.
- Entrevistas estructuradas: Las entrevistas previamente preparadas con preguntas específicas, se realizara a las autoridades competentes del Parque Nacional El Cajas, encargados de la capacitación a los aspirantes a guías y guías para determinar la situación actual de su formación profesional y competencia laboral. .

Método cualitativo: la técnica principal a emplearse de este método es:



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- Evaluación de experiencias personales: con esta técnica, serán las autoridades y los turistas quienes captaran el modo de impartir los conocimientos de los guías del parque.

Técnicas de investigación documental:

- Fichaje de documentos: Internet, Libros, monografías, revistas, periódicos, tesis; servirán para tener la información necesaria para el desarrollo de la investigación.
- Elaborar: resúmenes, paráfrasis, citas y comentarios.

Estas técnicas de investigación se utilizaran antes, durante y al terminar el proyecto de investigación, según sea la necesidad.

Técnicas de campo:

- Observación participante: Nos permitirá palpar la realidad de la guianza que se ofrece en el Cajas.

4. PLANTEAMIENTO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En la actualidad las exigencias de la demanda turística son cada vez más complejas a la hora de escoger un destino turístico, pues no solo se trata de encontrar un lugar dotado de belleza, también se exige que el servicio que se les brinde a los turistas durante su visita o estadía sobrepase con sus expectativas. Pues, la prestación de servicios turístico confluye en un trabajo en equipo de todos sus componentes, encaminando su eficiente y efectivo trabajo a transformar un lugar turístico tradicional a uno que destaque no solo por su riqueza natural sino por la calidad de los servicios que se les brinde.

Los guías de la actividad turística son el factor fundamental en el proceso de operatividad turística, son ellos el punto de inicio de toda una cadena de valor



UNIVERSIDAD DE CUENCA

muy bien organizados, cuyo resultado de su trabajo determinará en gran medida la satisfacción y experiencia que se lleve el turista.

Pues con este proyecto de investigación se logrará conocer el nivel de profesionalidad y competencia laboral de los guías naturalistas, orientado a identificar sus destrezas, habilidades, roles y conocimientos necesarios para enfrentar diferentes situaciones del oficio.

5. MARCO TEÓRICO

Dentro de la provincia del Azuay, El Parque Nacional el Cajas, se encuentra entre los principales atractivos de la provincia debido a su gran diversidad y riqueza de flora y fauna.

El Parque Nacional Cajas constituye un escenario único en el mundo por su diversidad de cuerpos lacustres. En efecto, a pesar de que existan lugares con ciertas similitudes en el planeta, no hay ninguno que combine tanta variedad lagunar asociada con una gran biodiversidad. Su nombre proviene de la palabra quechua “caxas” que quiere decir frío. Otra versión nos habla de que su nombre viene por la apariencia producida por su tipo de formación geológica, que forma “cajas” en las cuales se encuentran las lagunas (Etapa Ep.).

El Cajas presenta “numerosos atractivos turísticos como: Valle y Laguna de Llaviucu , Laguna Toreadora, Laguna Illincocha, Laguna de Lagartococha, Loma de Tres Cruces, Laguna Taitachungo, Sector de Burines, Sector de Ventanas, Caminatas, Virgen del Cajas, Paredones, Lagunas de Playas Encantadas (Ministerio del Ambiente)”.

El gran interés que tienen los turistas por visitar esta área protegida, contribuye a su conservación ambiental y a su permanencia en el tiempo; pues la demanda es cada vez más exigente a la hora de seleccionar su lugar de visita, buscando



UNIVERSIDAD DE CUENCA

lo auténtico y que conjuntamente con los servicios turísticos que se les ofrece, sea el resultado de lo que esperan. Es por ello que vale mencionar que la calidad de los servicios turísticos que se les ofrezcan a los turistas son igual o mayor de importantes para lograr la satisfacción en sus experiencias vividas.

En este diagnóstico se tomara como objeto de estudio a los guías de turismo especializados en áreas naturales, denominados *guías naturalistas*.

Para empezar, tratemos por el area de la investigacion: El Turismo de Naturaleza.

Es el turismo practicado por la mayoría de las personas y consiste en los viajes que se realizan a un lugar con especiales atributos naturales y escenicos, con el fin de disfrutar esos recursos, pero sin realizar estudios o investigaciones. El turista de naturaleza suave, tiene especial predicción por las areas silvestres o por los sitios naturales poco degradados o intervenidos por el ser humano (Quesada Castro).

Según la Secreteria de Medio Ambiente y Recursos Naturales, al turismo de naturaleza se divide en tres segmentos de acuerdo a sus diversas actividades:

1. Ecoturismo: Se refiere a los viajes que tienen como fin el realizar actividades recreativas de apreciación y conocimiento de la naturaleza a través del contacto con la misma. La SECTUR lo considera un producto turístico dirigido a aquellos turistas que disfrutan de la historia natural, y que desean apoyar y participar activamente en la conservación del medio ambiente.
2. Turismo de aventura: Son los viajes que tienen como fin realizar actividades recreativas, asociadas a desafíos impuestos por la naturaleza con diversas actividades agrupadas de acuerdo al espacio natural en que se desarrollan [...] as competencias deportivas o denominadas actividades “extremas”, en donde el reto es contra el tiempo o contra el hombre mismo.
3. Turismo rural: Viajes que tienen como fin realizar actividades de convivencia e interacción con una comunidad rural, en todas aquellas expresiones sociales, culturales y productivas cotidianas de la misma. El propósito es



UNIVERSIDAD DE CUENCA

experimentar [...] cultiva y cosecha lo que cotidianamente consume, es actor en los eventos tradicionales de la comunidad, percibe y aprecia creencias religiosas y paganas (Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales).

Y entre las actividades más reconocidas y practicadas en los respectivos segmentos son:

Ecoturismo	Turismo de Aventura	Turismo Rural
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Observación de la naturaleza ▪ Observación de fauna ▪ Observación de ecosistemas ▪ Observación geológica ▪ Senderismo interpretativo ▪ Rescate de flora y fauna ▪ Talleres de educación ambiental ▪ Proyectos de investigación biológica ▪ Safari fotográfico ▪ Observación sideral ▪ Observación de fósiles ▪ Observación de atractivos naturales 	<p>Tierra:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cabalgata ▪ Caminata ▪ Cañonismo ▪ Ciclismo de montaña ▪ Escalada ▪ Montañismo ▪ Rappel <p>Aire:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Paracaidismo <p>Vuelo en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Parapente ▪ Ala Delta ▪ Globo Aerostático ▪ Ultraligero <p>Agua:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Descenso de ríos ▪ Kayaquismo ▪ Pesca recreativa ▪ Buceo autónomo ▪ Buceo libre ▪ Espeleobuceo 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Etnoturismo ▪ Eco-arqueología ▪ Agroturismo ▪ Medicina Tradicional ▪ Talleres Gastronómicos ▪ Talleres Artesanales ▪ Vivencias Místicas ▪ Fotografía Rural ▪ Aprendizaje de Dialectos
<p>Nota:</p> <p>Las actividades que se anotan no son las únicas conocidas, sin embargo para el caso de México son las que se están desarrollando por las características geográficas y climatológicas del país.</p>		



UNIVERSIDAD DE CUENCA

(Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales)

A continuación se describen los conceptos del tema de estudio, factores claves en la investigación.

¿Qué es un guía turístico? “Guía turístico, es quien guía a los visitantes en el idioma de su elección e interpreta el patrimonio cultural y natural de un área, la persona normalmente posee una titulación específica de área. Esas calificaciones son generalmente expedidas o reconocidas por la autoridad competente (Miembro AGIP Granada)”.

El Guía es junto al Operador el gran protagonista del Turismo Receptivo. Combina el "calor humano" con la transición de información en el campo del turismo organizado. En la Cadena Humana Receptora desempeña un papel de crucial importancia por ser la persona más indicada para atender las inquietudes del turista y orientarlo en su idioma durante su estadía [...]el dominio de varios idiomas es una herramienta de trabajo sin la cual no sería posible entretener y atender debidamente a un turista durante su estadía. Mientras más idiomas hable correctamente un guía más trabajo tendrá y más disfrutará del mismo (Blogdiario).

En términos generales, toda profesionalidad requiere de estudios previos y ser un guía de turismo no sería esquivo de esta realidad, puesto que son los guías de turismo el primer contacto a los que en la mayoría de los casos se obligan los turistas al llegar a su lugar de destino.

El guía de turismo o cicerone es el prestador de la materia prima del turismo. La labor exige un alto grado de preparación intelectual y cultural y es del guía de quien debe derivar una satisfacción por visitar, conocer y disfrutar. El contacto del guía con el turista es permanente. Él es quien moldea y gesta el producto turístico merced a los servicios y las condiciones que estos se realicen (Barranco).



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Jorge Paguay, menciona:

La guianza turística forma parte de las actividades turísticas (Art. 5 de la Ley de Turismo del Ecuador) dentro de la actividad de intermediación. Por esto su regularización está amparada en la referida ley que indica que para ejercer sus actividades debe *“acreditar idoneidad del servicio que ofrece y sujetarse a las normas técnicas vigentes”* (Paguay).

Con referencia al tema el Parque Nacional El Cajas contempla la siguiente descripción: “La actividad desarrollada por los guías de turismo en áreas naturales protegidas, incluyendo el Parque Nacional Galápagos, se registrarán por el Reglamento de Guías, expedido para el efecto por el Ministerio de Turismo” (Ministerio de Turismo).

Contemplando las medidas y reglamentos dictaminados por la máxima autoridad, ente reguladora de la actividad turística en el Ecuador, es importante pronunciar que de acuerdo al lugar en donde se realice el turismo, existe un personal propio para llevarlo a cabo, pues a continuación se especifica las características del profesional:

¿Qué es ser guía naturalista?

Los GUÍAS NATURALISTAS de las Áreas Protegidas, son personas naturales no dependientes del Estado, que tienen la responsabilidad de prestar servicios de conducción, interpretación, educación, y conservación de los recursos naturales para el esparcimiento y educación de visitantes, previo la aprobación del curso de capacitación dictado por el Ministerio del Ambiente (Ministerio de Turismo).

Además,



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Los guías naturalistas tienen la responsabilidad de informar y educar al turista respecto a la historia natural y a la conservación del área respectiva; de asegurar que las acciones de los turistas a su cargo no contravengan [...] así como, las disposiciones técnico - administrativas contenidas en el Plan de Manejo del Área Protegida en la que presten sus servicios, con el fin de que el turista tenga una experiencia placentera y satisfactoria de su visita (Ministerio de Turismo).

Uno de los comportamientos de los guías naturalistas se centra en “Difundir las experiencias reales y posibles, evitando la falsa publicidad, tergiversación y engaño al usuario final” (Guerrero).

El Ministerio del Ambiente, hace también su pronunciamiento respecto de los guías naturalistas: “En virtud de estimular la visitación y fortalecer la guianza en las áreas protegidas para la satisfacción del visitante, el Ministerio del Ambiente ha identificado sitios de visita específicos y determinados en las Áreas Protegidas, en los cuales se permitirá el acceso de guías (Ministerio del Ambiente).

Considerando lo siguiente, se dice que:

Si es verdad, las operadoras son quienes ofertan a los turistas la visita al Parque, los guías son una pieza fundamental para establecer de una manera más acertada la percepción de los visitantes sobre un tema en particular, en este caso, la declaratoria del Macizo del Cajas como Reserva de la Biósfera y los cambios que han existido luego de este nombramiento [...] actividad dejando a un número pequeño de guías naturalistas ingresando con visitantes (Jimenez y Rodriguez).

Si bien se enuncia que el Parque El Cajas requiere de guías competentes para atender a los visitantes se contempla la importancia de su formación:

¿Qué es la formación profesional?.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Se denomina así al conjunto de ofertas formativas que articuladas de manera coherente y sistémica tienen como objetivo la formación para el trabajo y en el trabajo, cualquiera sea su nivel de calificación (involucrando el nivel inicial al técnico superior) [...de trabajo tanto en términos de empleo, como de empleabilidad favoreciendo en los sujetos los procesos de inserción y/o especialización y/o reconversión en áreas ocupacionales, sin olvidar los componentes de formación ciudadana (Ministerio de Educación).

Necesidad de la formación profesional:

¿Cuáles son las necesidades de un formador que trabaja en el campo del turismo y desea llevar a cabo actividades de educación ambiental?. La integración de la educación en materia de medio ambiente en la enseñanza técnica y profesional es una rama con una tradición más o menos amplia según los países [...] la importancia de educar capacitar para que los estudiantes ejerzan su futura profesión actúen de forma responsable al medio (Sureda y Calvo).

Cabo Nadal, en su obra Asistencia y Guía de grupo, considera también que:

Hay un conjunto de características y aptitudes que de manera general deben desarrollarse en todas las figuras que ejercen la actividad del guía. Entre otras cualidades deben poseer una exquisita educación; gran facilidad de palabra, experto conocedor del itinerario; poseer una excelente salud por regla general además de una buena forma física; así como gustarle lo que está haciendo (Cabo Nadal).

La formación profesional tiene fines específicos:

La Formación Profesional, en el ámbito del sistema educativo, tiene como finalidad la preparación de los alumnos para la actividad en un campo profesional, proporcionándoles una formación polivalente que les permita adaptarse a las modificaciones laborales que pueden producirse a lo largo de su vida.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Comprender la organización y características del sector correspondiente, así como los mecanismos de inserción laboral.

Adquirir una identidad y madurez profesional motivadora de futuros aprendizajes y adaptaciones al cambio de las cualificaciones (Consejo de Asturias de la Formación Profesional).

Todas las personas deben saber que: “La formación profesional no se encuentra ya dirigida a calificar para el desempeño en un puesto de trabajo específico, sino que se orienta a entregar y potenciar competencias aplicables a una variedad de situaciones laborales y áreas de ocupación”(Casanova).

Una vez analizada la formación profesional del guía naturalista, posteriormente se determinara como es que lo aprendido lo ponen en práctica y si realmente contribuye positivamente a su puesta en marcha en su área de trabajo.

¿Qué es la competencia laboral? “Una competencia laboral se podría definir como la capacidad, real y demostrada, para realizar con éxito una actividad de trabajo específica” (Gestiopolis).

Para Barrios, la Competencia Laboral debe resaltar la calidad en la que se ejecutan lo aprendido (formación profesional) “Una persona competente es aquella que realiza un trabajo de acuerdo con los estándares de calidad exigido por el servicio” (Barrios).

El proceso, más que tendiente a entregar de conocimientos o destrezas puntuales, se orienta a facilitar la identificación de las causas de los problemas presentes en una situación laboral y aportar soluciones creativas y efectivas, que en el caso de la formación de competencias laborales específicas implican elementos propios de una ocupación (OEI.ES).

Una herramienta que nos permitirá determinar la competencia laboral de los guías naturalistas del Cajas, son Las normas INEN.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Su labor se centra en tres ejes: Normalización, Certificación y Metrología con los que trabaja por el bien del consumidor y el sector productivo del Ecuador. Desde hace 5 años el INEN también ha enfocado su trabajo hacia el mejoramiento de la competitividad, de la salud y seguridad del consumidor, la conservación del medio ambiente y la promoción de una cultura de la calidad para alcanzar el Buen Vivir (Ministerio de Industrias y Productividad).

Y las Normas INEN, en coordinación con la Norma Técnica Ecuatoriana Voluntaria, explican que “Esta norma establece los requisitos mínimos de competencia laboral y los resultados esperados que debe cumplir el guía especializado en áreas naturales”.

Lo siguiente, es el mercado turístico, en el que se pretende analizar las falencias de los guías naturalistas para de esta manera determinar las reales necesidades que presenten las operadoras y los turistas, encaminando un modelo de guía idóneo para representar exitosamente el Parque Nacional El Cajas.

Mercado turístico:

Está compuesto por compradores y vendedores. Los vendedores ofrecen diferentes clases de productos y servicios que se pueden ajustar a las diferentes necesidades y motivos de compra de los compradores, por lo cual, es necesario reconocer y clasificar a estos últimos en grupos o segmentos claramente identificados (Americarum Universitas).

Según Siegel el estudio de la necesidad es: “un sistema de vigilancia del entorno que se interesa por las características de la población que tiene influencia sobre la necesidad y la demanda de los servicios” (Vidal).

Las Necesidades del Mercado Turístico:

Las necesidades son la brecha entre la situación actual y la deseada. Necesidades sentidas por la gente y reconocidas por el agente de cambio. En este caso, la necesidad está muy clara por ambas partes. Un ambiente de buena



UNIVERSIDAD DE CUENCA

cooperación donde impere una comunicación libre es fundamental para obtener un consenso satisfactorio (Huerta).

De acuerdo a Obed Vidal, se considera los siguientes métodos que conjuntamente con lo planteado anteriormente se realizara para obtener el diagnostico final:

- Entrevista personal
- Encuestas por teléfono
- Encuestas por correo (tradicional o electrónico)
- Cuestionarios en grupo
- Informantes claves o grupos focales (Vidal)

Para finalizar se debe considerar un aspecto muy importante:

Las operadoras turísticas y los guías de turismo deben conocer y respetar la reglamentación de cada área natural y darle a conocer a los turistas. En caso de que algún área natural protegida no cuente con reglamentación para su visitación el guía debe darles recomendaciones necesarias para minimizar el impacto negativo de la visita (Programa de Turismo Sostenible de Rainforest Alliance).

6. OBJETIVOS

6.1. General

Diagnosticar la formación profesional y la competencia laboral de los guías naturalistas del Parque Nacional y de las necesidades del mercado turístico actual.

6.2. Específicos



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- Analizar la formación profesional del guía naturalista del Parque Nacional El Cajas de acuerdo a sus cursos de capacitación y actualización de licencias.
- Determinar la competencia laboral de los guías naturalistas del Parque Nacional El Cajas tomando como referencia la NORMA INEN 244:2008
- Identificar las necesidades que el mercado turístico requiere en las actividades de los guías naturalistas del Parque Nacional El Cajas.
- Describir características que permita proponer un modelo idóneo de guía naturalista, ajustado a las necesidades detectadas para el Parque Nacional El Cajas.

7. HIPÓTESIS

7.1. General

La limitada formación profesional y la negligente competencia laboral de los guías naturalistas no responden favorablemente a las necesidades del mercado turístico actual.

7.2. Específicos

- El guía de turismo es un elemento importante para el desarrollo de la actividad turística, convirtiéndose así en una pieza clave que permita potenciar el turismo de un lugar determinado.
- La formación profesional de los guías naturalistas del Parque Nacional El Cajas, demanda a una educación permanente para acogerse a las exigencias del mundo moderno.
- La evaluación constante de la competencia laboral de los guías naturalistas, les exige que como profesionales mantengan actualizados sus conocimientos y aptitudes a la hora de ejercer su trabajo.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- Las necesidades del mercado turístico incentiva a que los guías naturalistas enriquezcan su formación profesional y competencia laboral, cuyo fin sea la satisfacción de todos sus actores participantes.
- Con el modelo idóneo de una formación profesional para guía naturalista del Parque Nacional se logrará cubrir de la mejor manera e inclusive sobrepasar las expectativas del mercado turístico actual.

8. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

Para el estudio de la formación profesional y competencia laboral de los guías del Parque Nacional El Cajas se empleará los métodos cuantitativos y cualitativos.

Método cuantitativo: Las técnicas a emplearse de este método son:

- Encuestas con preguntas cerradas: Se realizarán encuestas con preguntas cerradas a las operadora de turismo que manejan los guías del Parque Nacional El Cajas, a los turistas para valorar la experiencia con el guía.
- Entrevistas estructuradas: Las entrevistas previamente preparadas con preguntas específicas, se realizara a los directores del Panque Nacional El Cajas que dan la capacitación a los aspirantes a guías o quienes quieren actualizarse, a los guías que laboran en esta área protegida y operadoras de turismo; con el fin de determinar la situación actual de los servicios turísticos en el mercado.

Método cualitativo: la técnica principal a emplearse de este método es:

- Evaluación de experiencias personales: con esta técnica, serán los estudiantes, y los turistas quienes captaran el modo de impartir los conocimientos de los guías del parque, y poder evaluar según la información necesaria para llegar a ser un guía.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Técnicas de investigación documental:

- Fichaje de documentos: Internet, Libros, monografías, revistas, periódicos, tesis; servirán para tener la información necesaria para el desarrollo de la investigación.
- Elaborar: resúmenes, paráfrasis, citas y comentarios.

Estas técnicas de investigación se utilizaran antes, durante y al terminar el proyecto de investigación, según la necesidad.

Técnicas de campo:

- Observación participante: Nos permitirá palpar la realidad de la guianza que se ofrece en el Cajas.

9. BIBLIOGRAFÍA

Americanum Universitas. «Capitulo II: Marco Teorico: Mercado Turistico.» s.f.
http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/morayta_r_m/capitulo2.pdf. 8 de Mayo de 2015.

Barranco, Luz Marina. «Turismo: Tecnicas de Guianza.» 01 de Abril de 2013.
<http://luzmarinabarranco.blogspot.com/2013/04/tecnicas-de-guianza.html>. 31 de Abril de 2015.

Barrios, Luis. «Competencias laborales.» 4 de Octubre de 2010.
<http://es.slideshare.net/luferbar/competencias-laborales-5355733>. 10 de Mayo de 2015.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Cabo Nadal, Monica. «Asistencia y Guia de grupos.» 2014.

<https://books.google.com.ec/books?id=UfNsKr30f50C&pg=PA95&dq=servicio+de+guias+turisticos&hl=es&sa=X&ei=nJRwVa3oKomvvggSSqIKwCA&ved=0CB8Q6AEwAQ#v=onepage&q=servicio%20de%20guias%20turisticos&f=false>. 2 de Mayo de 2015.

Casanova, Fernando. «Formacion profesional y relaciones laborales.» 2003.

http://www.oei.es/etp/formacion_profesional_relaciones_laborales.pdf. 5 de Mayo de 2015.

Consejo de Asturias de la Formacion Profesional. «Formacion profesional, igualdad de oportunidad en el acceso al empleo.» s.f.

<http://www.consejoasturiasfp.com/consejo.php?seccion=estudiantes&sub=que-es-la-formacion-profesional>. 4 de Mayo de 2015.

Consejo de Asturias de la formacion profesional. «Formacion profesional: igualdad de oportuidades en el acceso al empleo.» s.f.

<http://www.consejoasturiasfp.com/consejo.php?seccion=estudiantes&sub=que-es-la-formacion-profesional>. 6 de Mayo de 2015.

Gestiopolis. «¿Que es una competencia laboral?» 24 de Enero de 2002.

<http://www.gestiopolis.com/que-es-una-competencia-laboral/>. 5 de Mayo de 2015.

Guerrero, Javier. «La Guia para el Guia Naturalista.» 2006.

<http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/779/1/06224.pdf>. 6 de Mayo de 2015.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Huerta, Jose Manuel. «Metodologia del estudio de necesidades.» s.f.
http://academic.uprm.edu/jhuerta/HTMLobj-253/Metodolog_a_del_Estudio_de_Necesidades.pdf. 8 de Mayo de 2015.

Jimenez, Alexandra y Rosa Rodriguez. «Incidencias de la declaracion del macizo del Cajas como Reserva de Biosfera en el aspecto turistico del Parque Nacional Cajas.» Julio de 2013.
<http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/4255/1/tesis.pdf>. 6 de Mayo de 2015.

Ministerio de Educacion. «Glosario de formacion profesional.» s.f.
<http://www.fediap.com.ar/administracion/pdfs/GlosarioBasicosobreFormacionProfesional.pdf>. 10 de Mayo de 20015.

Ministerio de Industrias y Productividad. «INEN, mas de 40 años impulsando produccion de bienes y servicios de calidad.» 28 de Agosto de 2012.
<http://www.industrias.gob.ec/inen-mas-de-40-anos-impulsando-produccion-de-bienes-y-servicios-de-calidad/>. 6 de Mayo de 2015.

Ministerio de Turismo. «Reglamento General a la ley de Turismo.» 5 de Enero de 2004.
<http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=35836527>. 6 de Mayo de 2015.

Ministerio del Ambiente. «Disposicion Adminstrativa - Guias naturalistas y Guias nacionales en Areas Protegidas.» 4 de Agosto de 2014.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

<http://sib.ambiente.gob.ec/file/Guias%20AP%20Dispo%202014.pdf>. 1 de Mayo de 2015.

OEI.ES. «Competencias laborales: Base para mejorar la empleabilidad de las personas.» Agosto de 2003.

<http://es.slideshare.net/luferbar/competencias-laborales-5355733>. 5 de Mayo de 2015.

Programa de Turismo Sostenible de Rainforest Alliance. «Buenas practicas en accion: Guias de Turismo.» s.f. <http://www.rainforest-alliance.org/sites/default/files/uploads/3/CUADERNOGUIASTuristicosWeb.pdf>. 13 de Mayo de 2015.

Quesada Castro, Renato. «Elementos de Turismo: Teoria, clasificacion y actividad.» 2010.

https://books.google.com.ec/books?id=RdrDv_52LmYC&pg=PA109&dq=clasificacion+de+turismo+de+naturaleza&hl=es&sa=X&ei=9gt1VY3bB7G OsQTt4YGACg&ved=0CBsQ6AEwAA#v=onepage&q=clasificacion%20de%20turismo%20de%20naturaleza&f=false. 6 de Mayo de 2015.

Secretaria de Medio Ambiente y Recursos Naturales. «Compendio de Estadisticas Ambientales 2012.» 2012.

http://app1.semarnat.gob.mx/dgeia/Compendio_2012/dgeiawf.semarnat.gob.mx_8080/ibi_apps/WFServlet43c3.html. 13 de Mayo de 2015.

Sureda, Jaime y Ana Calvo. «Recursos documentales para la ambientacion de la formacion profesional en turismo.» s.f.

<https://books.google.com.ec/books?id=fJg8JkNYtUEC&pg=PA7&dq=for>



UNIVERSIDAD DE CUENCA

macion+profesionales+en+el+turismo&hl=es&sa=X&ei=SG5wVaHBK_HgsATzrIPYDA&ved=0CCkQ6AEwAA#v=onepage&q=formacion%20profesionales%20en%20el%20turismo&f=false. 2 de Mayo de 2015.

Vidal, Obed. «Estudio de necesidad de mercado.» Abril de 2006.

http://www.uprm.edu/library/docs/tutorias/tutorias_estudio_necesidad.pdf

. 11 de Mayo de 2015.

10. RECURSOS HUMANOS

Recurso	Dedicación	Valor Total
Director	4 horas / semana / 12 meses	480,00
Estudiantes	20 horas semana / 12 meses	4.800,00
Total		5.280,00

11. RECURSOS MATERIALES

Cantidad	Rubro	Valor Total
Papelería:		\$237,20
3 resmas	Papel Bon A4 – 75 gr.	\$54,80
4 unidades	Esferos gráficos	\$3,00
1 unidad	Grapadora	\$2,50
1 caja	Grampas medianas	\$3,50
2 unidades	Carpetas plásticas	\$8,40
2 unidades	Cuadernos de apunte	\$15,00
500 unidades	Copias de revistas, libros, artículos	\$50,00
500 unidades	Impresiones	\$100,00
Equipo digital:		\$255,00
Equipo computación	Computadora 2	\$1200,00
Cámara de fotos	Fotos digitales	\$150,00
Grabadoras	Grabadora de voz	\$35,00
Memory flash	Memory flash 2	\$20,00
	TOTAL:	\$1642,20



UNIVERSIDAD DE CUENCA

12. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Diagnóstico de la formación profesional y la competencia laboral de los guías naturalistas del Parque Nacional El Cajas según el mercado turístico actual.

Actividades	Mes											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1. Presentar el diseño de Investigación	X											
2. Recolectar información documental	X	X	X									
3. Trabajo de campo		X	X	X	X	X						
3.1. Observar lugares de estudio		X	X	X								
3.2. Entrevistas y encuestas					X	X						
4. Organizar la información						X	X	X				
5. Discutir y analizar la información con el director de acuerdo a los objetivos.				X	X	X	X	X				
6. Redactar el trabajo								X	X	X		
7. Revisar el trabajo final										X	X	
8. Imprimir y anillar el trabajo												X
9. Cumplir con los requisitos de graduación.											X	



UNIVERSIDAD DE CUENCA

13. PRESUPUESTO

Diagnóstico de la formación profesional y la competencia laboral de los guías naturalistas del Parque Nacional El Cajas según el mercado turístico actual.

CONCEPTO	APORTE DEL ESTUDIANTE	OTROS APORTE S	TOTAL
<u>Talento Humano</u>			
Director		X	\$ 480,00
Estudiante	X		\$ 9600,00
<u>Gastos de Movilización</u>			
Transporte	X		\$ 180,00
<u>Gastos de la Investigación</u>			
Insumos	X		\$ 14,30
Material de escritorio	X		\$ 30,00
Internet	X		\$ 300,00
<u>Equipos</u>			
Computador y accesorios	X		\$ 1200,00
Cámara de fotos	X		\$ 250,00
Otros			
Imprevistos 10% del total		X	\$ 1450,23
		TOTAL	\$ 13504,30

14. ESQUEMA

Índice
 Abstract
 Agradecimientos
 Dedicatoria
 Introducción

Capítulo 1
ANTECEDENTES HISTÓRICOS Y CONCEPTOS TEÓRICOS: EL GUÍA DE TURISMO

- 1.1. Concepto Guía de Turismo
- 1.2. Antecedentes históricos de guías de turismo en el mundo.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- 1.3. Guías de turismo en el Ecuador.
- 1.4. Clasificación de los guías en el Ecuador.
 - 1.4.1. Guías Nacionales
 - 1.4.2. Guías Naturalistas
- 1.5. Guías naturalistas en el Ecuador
 - 1.5.1. Guías naturalistas del Parque Nacional El Cajas

Capítulo 2

LA FORMACIÓN PROFESIONAL DEL GUÍA NATURALISTAS DEL PARQUE NACIONAL EL CAJAS

- 2.1. Características generales de la formación profesional de los guías naturalistas.
 - 2.1.1. Cursos para ser un guía naturalista
 - 2.1.1.1. Requisitos para el curso
 - 2.1.1.2. Expectativas de los participantes
 - 2.1.2. Cursos de renovación de licencia para el guía naturalista
 - 2.1.2.1. Requisitos para el curso de renovación
 - 2.1.2.2. Limitaciones para los guías
 - 2.1.2.3. Expectativas de los guías.
- 2.2. Pensum del curso para los aspirantes a guías naturalistas del Parque Nacional
 - 2.2.1. Objetivos del curso
 - 2.2.2. De las asignaturas y sus metas.
 - 2.2.3. Practicas pre – profesionales
 - 2.2.4. Fortalezas y Debilidades de formación.
- 2.3. Pensum del curso de renovación de licencias para los guías naturalistas del Parque Nacional.
 - 2.3.1. Metas del curso



UNIVERSIDAD DE CUENCA

- 2.3.2. De las asignaturas y sus finalidades
- 2.3.3. Pasantías profesionales
- 2.3.4. Fortalezas y Debilidades.

Capítulo 3

NORMA INEN 244:2008 REFERENCIA PARA COMPARAR EL CUMPLIMIENTO DE LA COMPETENCIA LABORAL DE LOS GUÍAS NATURALISTAS DEL PNC.

3.1. Características relevantes de la NORMA INEN 244:2008

- 3.1.1. Objetivo
- 3.1.2. Alcance
- 3.1.3. Requisitos

3.2. Competencia laboral de los guías naturalistas del Parque Nacional El Cajas

3.2.1. Estudio de campo de los guías naturalistas del PNC.

3.2.1.1. Análisis de las encuestas a los turistas.

3.2.1.2.1. Interpretación de resultados.

3.2.1.2.2. Conclusiones

3.2.1.2. Análisis de las encuestas de los guías por parte de las operadoras.

3.2.1.2.1. Interpretación de resultados.

3.2.1.2.2. Conclusiones.

3.2.1.3. Análisis de la observación de campo.

3.2.1.3.1. Interpretaciones del trabajo de los guías.

3.2.1.3.2. Conclusiones.

3.2.2. Entrevistas estructuradas a operadoras que venden el PNC.

3.2.2.1. Análisis de las entrevistas con las operadoras

3.2.2.2. Interpretación de resultados

3.2.3.3. Conclusiones.



UNIVERSIDAD DE CUENCA

3.3. Comparación.

3.3.1. Cumplimientos según la Norma INEN.

3.3.2. Incumplimientos según la Norma INEN.

3.3.3. Observaciones

Capítulo 4

EL MERCADO TURÍSTICO DEL PARQUE NACIONAL EL CAJAS SEGÚN LA OFERTA Y LA DEMANDA.

4.1. Identificación del nicho de mercado turístico del Parque Nacional El Cajas.

4.2. Tipos de Turismo que se realizan en el Parque Nacional El Cajas

4.3. Oferta de las operadoras de turismo en el PNC

4.3.1. Venta de servicios de guianza en el Parque Nacional El Cajas

4.3.2. Parque Nacional El Cajas: Turismo Cultural

4.3.3. Parque Nacional El Cajas: Turismo Natural

4.3.4. Interpretación de resultados

4.4. Perfil del turista que visita el Parque Nacional El Cajas

4.4.1. Turismo Cultural

4.4.2. Turismo Natural

4.4.3. Interpretación de resultados

Capítulo 5

PROPUESTA DE UN GUÍA IDÓNEO PARA EL PARQUE NACIONAL EL CAJAS

5.1. Programa de capacitación adecuada para los guías naturalistas del Parque Nacional El Cajas

5.1.1. Objetivos

5.1.2. Metas



UNIVERSIDAD DE CUENCA

5.1.3. Contenido

5.2. Características del guía naturalista idóneo para el Parque Nacional El Cajas.

5.3. Tipologías para una relación entre los guías naturalistas y el Parque Nacional El Cajas

Conclusiones

Recomendaciones