

UCUENCA

Universidad de Cuenca

Facultad de Ciencias de la Hospitalidad

Carrera de Turismo

Estrategias tomadas por los guías de turismo de la provincia del Azuay en el contexto de la pandemia por covid-19. Año 2020 – 2021

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Licenciada en Turismo

Línea de Investigación: Análisis de la oferta y demanda turística

Autor:

Mónica Daniela Alvarado Cedeño

Gabriela Lisseth Bravo Ramón

Directora:

Cristina Andrea Barzallo Neira

ORCID: 0000-0002-3770-3004.

Cuenca, Ecuador

2023-03-31

Resumen

Este trabajo identifica las estrategias tomadas por los Guías de Turismo de la Provincia del Azuay en el contexto de la pandemia por COVID-19. Alrededor del mundo, se han evidenciado las múltiples repercusiones generadas por la paralización de actividades turísticas, en las que resaltan las dañinas consecuencias económicas, el limitado desarrollo de ciertos destinos turísticos, y fundamentalmente la imposibilidad de trabajar de sus actores. Este estudio pone en evidencia la compleja situación por la que han atravesado los guías de turismo en la provincia del Azuay durante la pandemia, razón por la que han debido buscar opciones de trabajo diferentes a sus actividades habituales. Por otra parte, se presentan las estrategias implementadas por los guías para sobrellevar el cambio, sus expectativas y percepciones, el comportamiento resiliente que han debido adoptar, y lo que han aprendido en medio de la crisis provocada por la pandemia de la COVID-19. La metodología de tipo mixta utilizada para esta investigación permitió alcanzar los objetivos planteados. Por una parte, el enfoque cualitativo, facilitó el acceso a la información mediante el desarrollo de entrevistas semiestructuradas a los representantes de los entes del sector turístico considerados los más importantes para este análisis: la Corporación de Guías y Profesionales de Turismo del Azuay y el Ministerio de Turismo, a fin de conocer el comportamiento resiliente de los guías de turismo para sobrellevar la crisis de la pandemia por COVID-19. De igual forma, el enfoque cuantitativo, posibilitó la recolección de datos estadísticos, mediante encuestas en línea realizadas a los guías de turismo que prestan sus servicios en la provincia del Azuay, cuya nómina está basada en el catastro con el que cuenta el Ministerio de Turismo para garantizar los resultados de este análisis.

Palabras clave: Pandemia por COVID-19, guías de turismo, estrategias

Abstract

This paper identifies the strategies taken by the Tourist Guides of the Province of Azuay in the context of the COVID-19 pandemic. Around the world, the multiple repercussions generated by the paralysis of tourist activities have been evidenced, in which the harmful economic consequences, the limited development of certain tourist destinations, and fundamentally the impossibility of working of their actors stand out. This study highlights the complex situation that tourist guides have gone through in the province of Azuay during the pandemic, which is why they have had to look for work options different from their usual activities. On the other hand, the strategies implemented by the guides to cope with the change, their expectations and perceptions, the resilient behavior they have had to adopt, and what they have learned in the midst of the crisis caused by the COVID-19 pandemic are presented. The mixed methodology used for this research allowed to achieve the objectives set. On the one hand, the qualitative approach facilitated access to information through the development of semi-structured interviews with representatives of the entities of the tourism sector considered the most important for this analysis: the Corporation of Guides and Tourism Professionals of Azuay and the Ministry of Tourism in order to know the resilient behavior of tourism guides to cope with the crisis of the COVID-19 pandemic. Similarly, the quantitative approach made it possible to collect statistical data, through surveys carried out to the Tourist Guides that provide their services in the province of Azuay, whose database is based on the cadaster with which the Ministry of Tourism has to guarantee the results of this analysis.

Keywords: COVID-19 pandemic, tour guides, strategies

Trabajo de titulación: **Estrategias tomadas por los guías de turismo de la provincia del Azuay en el contexto de la pandemia por covid-19. Año 2020 – 2021**

Autor(es): Mónica Daniela Alvarado Cedeño, Gabriela Lisseth Bravo Ramón

Dirección: Mg. Cristina Barzallo Neira

Certificado de Precisión Tur-264

Yo, Guido E Abad, certifico que soy traductor de español a inglés, designado por la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, que he traducido el presente documento, y que, al mejor de mi conocimiento, habilidad y creencia, esta traducción es una traducción verdadera, precisa y completa del documento original en español que se me proporcionó.



guido.abad@ucuenca.edu.ec

Cuenca, 1 de julio de 2022

Elaborado por: GEAV _____ cc. Archivo
Enviado por correo electrónico al director de trabajo de titulación por emergencia sanitaria COVID19.

Índice de Contenidos

Resumen	2
Abstract	3
Índice de Contenido.....	4
Índice de Tablas.....	6
Índice de Gráficos.....	7
Agradecimiento.....	8
Agradecimiento.....	9
Dedicatoria	10
Dedicatoria	11
CAPÍTULO I	12
Acciones tomadas por los guías turísticos de la provincia del Azuay frente a la imposibilidad de trabajar en su campo laboral.	12
1.1 Introducción	12
1.1. Tipos de guías de turismo	13
1.2 Requisitos de registro de credenciales como guías de turismo.....	15
1.3. Actualización del Catastro de guías de turismo del Azuay que siguen en su campo laboral mediante encuestas en línea.	15
Acciones tomadas por los guías turísticos de la provincia del Azuay frente a la imposibilidad de trabajar en su campo laboral.....	18
CAPÍTULO II	19
Comportamiento resiliente de los guías de turismo y entes involucrados de la provincia del Azuay, para sobrellevar la crisis de la pandemia.	19
2.1. Entrevistas a representantes de entes involucrados.	19
2.2. Encuestas a guías de Turismo de la provincia del Azuay.....	24
2.3. Estrategias planteadas por los guías de turismo.....	35
CAPÍTULO III	39
Expectativas y percepciones de los guías de turismo para adaptarse a la situación actual en su ámbito laboral, en el contexto de la pandemia.....	39
3.1. Protocolo general de medidas de bioseguridad para guías de turismo.....	40
3.2. Potencialidad de los guías de turismo post pandemia.....	44
3.3. Expectativas y percepciones de los guías turísticos frente a la pandemia.	45
Conclusiones	46
Recomendaciones	49

Referencias	51
Anexos	54
Anexo a) : Diseño de Trabajo de titulación aprobado.	54
Anexo b) : Requisitos para el registro y obtención de credenciales.....	68
Anexo c) : Nómina de Guías de Turismo marzo 2022.	70
Anexo d) : Actualización del catastro de Guías de Turismo de la Provincia del Azuay.	82
Anexo e) : Cuestionario de la Entrevista realizada a representantes de los principales entes involucrados.....	89
Anexo f) : Encuesta realizada a los Guías de Turismo de la Provincia del Azuay.	90
Anexo g) : Respuestas de encuestas realizadas a Guías de Turismo.....	93

Índice de Tablas

Tabla 1: Competencias de los guías de turismo	14
Tabla 2: Clasificación de guías de turismo de la provincia del Azuay	16
Tabla 3: Actualización y clasificación de guías de turismo de la provincia del Azuay	17
Tabla 4: Guía de entrevistas a la Corporación de Guías y Profesionales de Turismo y al Ministerio de Turismo.	20
Tabla 5: Estudio de encuestas a los guías de turismo	26
Tabla 6: Lineamientos específicos de Protocolo de Bioseguridad para guías de turismo	44
Tabla 7: Expectativas y percepciones de los guías de turismo ante la crisis	48

Índice de Gráficos

Gráfico 1: Estrategias planteadas por los entes involucrados y guías de turismo.	23
Gráfico 2: Ámbito laboral de los guías de Turismo	26
Gráfico 3: Licencia validada por el Ministerio de Turismo	27
Gráfico 4: Clasificación de los guías de Turismo	28
Gráfico 5: Vinculación con instituciones públicas o privadas.	28
Gráfico 6: Desempeño laboral durante la pandemia	29
Gráfico 7: Actividades a las que se dedicaron los guías durante la pandemia	30
Gráfico 8: Impacto de la pandemia de COVID-19	30
Gráfico 9: Entes reguladores de las actividades turísticas	31
Gráfico 10: Estrategias implementadas para el retorno de actividades	32
Gráfico 11: Estrategias planteadas por algunos guías de turismo para el retorno a sus actividades.	32
Gráfico 12: Resiliencia de autoridades para el retorno a la normalidad.	33
Gráfico 13: Percepción de los guías de turismo del ámbito laboral a futuro.	34

Agradecimiento

Agradezco a Dios por permitirme culminar esta etapa. A mis hermanos, especialmente a Angélica quien me ha brindado su apoyo durante este trayecto, agradezco también a mi abuelita por su apoyo incondicional. A los docentes que compartieron sus conocimientos durante todo el periodo de estudios. A la Magister Cristina Barzallo, directora de esta investigación quién siempre estuvo presta a ayudarme y guiarme durante el desarrollo de este proyecto.

Al Ministerio de Turismo y la Corporación de Guías y profesionales del Azuay que colaboraron con el acceso a la información para el desarrollo de esta investigación.

Mónica Daniela Alvarado Cedeño

Agradecimiento

Agradezco a Dios por guiar mi camino y por permitirme culminar esta etapa, a mis padres y a toda mi familia quienes han sido mi mayor inspiración, gracias por estar siempre a mi lado. Quiero hacer un profundo agradecimiento a mi hermano Jorge quien me brindó su apoyo incondicional desde el inicio de esta aventura me acogió en su hogar, y me guió con mucho amor. A mis docentes por todos los conocimientos impartidos durante el camino, y especialmente a la Mg. Cristina Barzallo por su apoyo, dirección y colaboración durante el desarrollo de este trabajo.

Gabriela Lisseth Bravo Ramón

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado a mis padres por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y dedicación, a mis hermanos y a mi abuelita Zoila Brito quienes me brindaron siempre su apoyo con palabras de aliento para no rendirme en el camino, me enseñaron que los sueños se deben perseguir, sin importar los obstáculos que se nos atraviesen. A mis amigos por estar prestos a ayudarme y apoyarme cuando los necesito.

Mónica Daniela Alvarado Cedeño

Dedicatoria

Este trabajo de titulación está dedicado:

A Dios por ser la luz e inspiración durante mi camino, a mis padres Gerónimo y Marlene quienes con su amor, esfuerzo y apoyo incondicional me han permitido llegar a cumplir un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de amor, fortaleza y valentía, a mis hermanos Eduardo, Jorge, Alex y Patricio quienes me han acompañado en el proceso de esta aventura. A mis abuelos Julia, Yolanda, Abel y a toda mi familia porque con sus palabras de aliento, consejos y oraciones me hicieron una mejor persona. Finalmente, a mis amigos por apoyarme cuando más los necesito, por estar en todo momento y por el cariño brindado.

Gabriela Lisseth Bravo Ramón

CAPÍTULO I

Acciones tomadas por los guías turísticos de la provincia del Azuay frente a la imposibilidad de trabajar en su campo laboral.

El capítulo uno aborda las generalidades sobre las normativas que rigen el accionar de los guías turísticos, así como las acciones tomadas por los guías de turismo de la provincia del Azuay frente a la imposibilidad de trabajar en su campo laboral por el brote a escala mundial de COVID-19.

1.1 Introducción

Todo desplazamiento de personas a lugares o países distintos de su entorno habitual, ya sea por ocio, trabajo o conocimiento, origina turismo y, por tanto, tiene efectos propios y variados a nivel local, nacional e internacional, generando ingresos al país visitado y beneficiando la economía de sus habitantes.

A finales de 2019, apareció en China una enfermedad llamada Sars-CoV-2, la cual propagó y creó la epidemia conocida como la COVID-19. El 30 de enero de 2020, el director general de la Organización Mundial de la Salud anunció el brote de COVID-19 de importancia internacional y fue declarado pandemia el 11 de marzo de 2020 (OMS, 2020), se pidió a todos los países tomar medidas para evitar su contagio, restringiendo el ingreso de personas de otras latitudes. Como consecuencia de la pandemia la actividad turística en general se vio afectada por el confinamiento mundial sugerido en las políticas aplicadas para evitar la propagación del virus.

En el Barómetro de la OMT, se analiza el impacto de COVID-19, el cual evidencia que el turismo ha sido uno de los sectores más afectados en la economía mundial, e incluso se consideró como un golpe sin precedentes para el sector turístico y sus trabajadores (OMT, 2021).

Ecuador no fue la excepción ya que se dictaron medidas acordes con la disposición de la OMS; todos los sectores económicos fueron afectados impactando de manera notoria al sector turístico, la cual es una de las industrias que más empleo genera en el país; a raíz de la pandemia se obstaculiza el desarrollo turístico debido al cierre de fronteras e implementación de restricciones de espacio en lugares concurridos, provocando afecciones sobre todo económicas de ciudades, pueblos y comunidades. (Rivas, 2020)

En la provincia del Azuay, a causa de la pandemia, el sector turístico ha sido muy perjudicado, la infraestructura turística se paralizó, así como todas sus actividades dependientes; las ventas de

servicios turísticos y contrataciones se detuvieron en su totalidad por las restricciones establecidas por el Gobierno Nacional (Rivas, 2020). En la provincia, la afluencia de turistas fue nula, afectando directamente a los prestadores de servicios turísticos, especialmente a los guías turísticos que son el grupo mayoritario que debió buscar alternativas diversas para generar ingresos durante el confinamiento, es así que varios guías decidieron dedicarse a diversas actividades completamente diferentes a su trabajo habitual.

El presente estudio, parte de los datos registrados en el Catastro Nacional de guías de turismo del Ministerio de Turismo, al 2022; en el cual, constan 120 guías registrados en la provincia del Azuay. Al respecto, cabe resaltar dos aspectos, el primero, que en este listado se encuentran nombres repetidos, porque hay guías con licencia en más de una clasificación ya sea como guías nacionales, guías locales, guías especializados en patrimonio o especializados en aventura; y el segundo, que a esta cifra se suman las personas que realizan actividades de guianza de manera informal, es decir, sin registrarse en dicho catastro, por tanto, se puede decir que más de 120 familias azuayas se vieron completamente limitadas en ingresos económicos a causa de la pandemia por COVID-19.

A continuación, se abordan los datos que permitirán tener más detalle de los guías de turismo, eje central de este estudio.

1.1. Tipos de guías de turismo

La gran riqueza natural y cultural con la que cuenta Ecuador, expresada en los denominados *cuatro mundos o regiones turísticas*: Galápagos, Costa, Andes y Amazonía (MINTUR, 2003), ha influenciado en el desarrollo de diferentes tipologías turísticas: turismo rural, de aventura, ecoturismo y otras, para las que es imprescindible contar con guías especializados en cada área.

En correspondencia a esta diversidad, los guías se clasifican dependiendo el ámbito en el que desean desempeñar sus actividades (Andrade, 2010); estos datos se detallan en el Reglamento General de Actividades Turísticas, el cual menciona que un guía de turismo es un profesional formado para conducir y dirigir a uno o más turistas, ya sean nacionales o extranjeros, cuyo fin es enseñar e interpretar el patrimonio turístico, brindando experiencias satisfactorias al turista durante su estancia en el lugar que visite (Reglamento General de Actividades Turísticas, 2011).

El Reglamento para la guianza turística emitido en el año 2016, ordena las actividades que competen a la labor desempeñada por los guías, en este documento se los clasifica de la siguiente manera:

- a) **Guía Local:** Tiene entendimiento y vivencia para dar a los visitantes información descriptiva respecto del valor turístico natural/cultural de los sitios indicados para tal uso.
- b) **Guía Nacional:** Persona natural que ha obtenido título profesional en guía de turismo de grado técnico preeminente otorgado por una organización de enseñanza superior, debidamente acreditada y evaluada, acorde a lo dispuesto en la Ley Orgánica de Enseñanza Preeminente y registrado frente a la autoridad competente.
- c) **Guía Nacional Especializado:** Persona natural que tiene conocimiento y dominio en una actividad específica de acuerdo a las competencias que definen a cada especialidad.

c.1) Guía Nacional Especializado en Patrimonio: Está preparado para interpretar el patrimonio turístico nacional de carácter natural y cultural, incluyendo zonas pertenecientes al Subsistema Estatal de Áreas protegidas. **c.2) Guía Nacional Especializado en Aventura:** Está capacitado para desarrollar los siguientes tipos de turismo de aventura: senderismo, ciclismo y los que determine la Autoridad Nacional de Turismo.

Todos los anteriores, están regidos a nivel nacional por el Ministerio de Turismo, y de manera local por la Corporación de Guías y Profesionales de Turismo y Cámara de Turismo. A continuación, sus competencias específicas.

Tabla 1

Competencias de los guías de Turismo de acuerdo a su campo de especialización, según el Reglamento de Guianza Turística (2016).

Guía Local	Guía Nacional	Guía Nacional Especializado	
		Patrimonio	Aventura
Pueden realizar las siguientes actividades de aventura: senderismo, cicloturismo, y las que determine la Autoridad Nacional de Turismo.	Domina actividades como servicio de asistencia para el traslado, conducción a visitantes o grupos en ruta, excursiones, servicios de tours guiados en ciudades, y también guiar en determinadas áreas de	Podrá obtener una certificación en competencias laborales como: aviturismo, flora, y	. Puede optar en acceder a una especialización en aventura en las siguientes modalidades:

<p>No pueden ejercer la guianza turística en las zonas protegidas del Sub Sistema Estatal, así como ejercer las competencias determinadas para un guía nacional de turismo.</p>	<p>uso público pertenecientes al Patrimonio Natural del Estado-PANE, de acuerdo con la normativa, plan de manejo e instrumentos técnicos emitidos por la Autoridad Ambiental Nacional.</p>	<p>las que determinen la Autoridad Nacional de Turismo.</p>	<p>buceo, alta montaña, rafting, kayak, y las que determine la Autoridad Nacional de Turismo, para ello deberá contar con una certificación de habilidad reconocida en el Reglamento de Guianza Turística.</p>
---	--	---	--

Fuente: Reglamento de Actividades Turísticas (2016)

Elaboración: Las autoras.

1.2 Requisitos de registro de credenciales como guías de turismo

En Ecuador, para ser acreditado como guía de turismo por competencias laborales, es necesario seguir una serie de disposiciones establecidas dentro de la normativa legal vigente en el Reglamento de Guianza Turística del Ecuador (2016). En este, los artículos 19 y 20, señalan información relevante sobre los requisitos para el registro y obtención de credenciales para desarrollar la actividad de guianza turística a nivel nacional, local o especializado. **(ANEXO 2)**

En el caso específico de las actividades de aventura, una de las prácticas más demandadas en Ecuador, las personas naturales que requieran la credencial de guías de aventura, deberán obtener una certificación de habilidad, dicho documento obtendrá el reconocimiento oficial de la Autoridad Nacional de Turismo que reconoce la formación, de carácter no formal, adquirida por una persona para practicar de manera técnica y segura actividades relacionadas con la modalidad de turismo de aventura. (Reglamento de Guianza Turística, 2016).

1.3. Actualización del Catastro de guías de turismo del Azuay que siguen en su campo laboral mediante encuestas en línea.

El Reglamento de Guianza Turística (2016) establece que un catastro es un listado en el que constan datos como nombre, clasificación, especialización (de ser necesario), información de contacto, entre otros datos informativos, los cuales son determinados por la Autoridad Nacional de Turismo.

En Ecuador, el Catastro Nacional de Guías del Ministerio de Turismo, tiene un registro de 2982 guías entre nacionales, locales y especializados en patrimonio y aventura, de los cuales 114

de ellos pertenecen a la provincia del Azuay, hasta febrero del 2021. En la actualización del documento, realizada el mismo mes del 2022, el Ministerio de Turismo identificó a 3227 guías nacionales, locales y especializados en aventura y patrimonio a nivel nacional. En este registro, la cifra correspondiente a guías en la provincia del Azuay refleja 120 personas, sin embargo, en el listado constan varios nombres repetidos según el tipo de guianza, así el listado refleja una cifra real de 102 guías en la provincia del Azuay (**ANEXO 3**).

En las tablas 2 y 3 que se presentan a continuación, es posible comparar la información de los guías de turismo de la provincia del Azuay, registrados en el Ministerio de Turismo, con la actualización realizada en esta investigación mediante encuestas virtuales, las mismas que fueron realizadas a través de la plataforma de Google Formularios, lo que permitió conocer quienes seguían con su labor como guías.

Tabla 2

Clasificación de guías de turismo de la provincia del Azuay basado en el Catastro del Ministerio de acuerdo con su actividad y género.

N° de Guías	Clasificación	Mujer	Hombre	Idioma	Registro de aventura	Área Natural
23	Guía Local	9	14	5 inglés	Sin Especificar	PN Cajas
70	Guía Nacional	19	51	68 Inglés 4 Francés 2 Alemán 3 Italiano	Sin Especificar	PN Cajas PN Yacuri PN Podocarpus PN Sangay
23	Guía especializado en patrimonio	7	16	22 Inglés 3 Italiano 1 Alemán 1 Portugués 1 Francés	Sin Especificar	PN Cajas

4	Guía especializado en aventura	1	3	4 Inglés 1 Francés	Canyoning Parapente	PN Cajas
---	--------------------------------	---	---	-----------------------	------------------------	----------

Nota: Dentro del listado de guías de turismo del Azuay del Ministerio de Turismo está detallada el área natural en la que desempeñan sus labores todos los guías. El listado se adjunta en el **ANEXO 3**.

Fuente: Catastro de Guías de Turismo (febrero, 2022)

Elaboración: Las autoras

Para realizar la actualización del catastro de guías de turismo, se consideró la participación de guías locales, nacionales y especializados en patrimonio o aventura que pertenecen a la provincia del Azuay. La información fue levantada a partir del Catastro de guías de Ecuador entregado por el Ministerio de Turismo, en el cual se evidenciaron variaciones en relación al Catastro registrado en la página oficial del mismo Ministerio. En total, el Ministerio de Turismo ha registrado 102 guías turísticas pertenecientes a la provincia del Azuay.

Posteriormente, mediante encuestas virtuales realizadas a los guías de turismo (**ANEXO 6**), se constata que varios de ellos han dejado de lado sus actividades profesionales en el campo turístico, registrando por lo tanto, un total de 96 guías en desarrollo de sus actividades habituales.

Tabla 3

Actualización y clasificación de guías de turismo de la provincia del Azuay de Turismo de acuerdo a su actividad y género.

N° de Guías	Clasificación	Mujer	Hombre	Idioma	Registro de aventura	Área Natural
16	Guía Local	8	8	2 Inglés	Sin Especificar	PN Cajas
63	Guía Nacional	18	45	60 Inglés 2 Francés 2 Alemán 3 Italiano	Sin Especificar	PN Cajas PN Yacuri PN Podocarpus PN Sangay
23	Guía especializado en patrimonio	6	17	18 Inglés 3 Italiano 1 Alemán 1 Portugués 1 Francés	Sin Especificar	PN Cajas

4	Guía especializado en aventura	1	3	4 Inglés 1 Francés	Canyoning Parapente	PN Cajas
---	--------------------------------	---	---	-----------------------	------------------------	----------

Nota: Se adjunta en el **anexo 4** detalles de la actualización del catastro de los guías de turismo.

Fuente: Encuesta elaborada por las autoras (marzo, 2022)

Elaboración: Las autoras

Acciones tomadas por los guías turísticos de la provincia del Azuay frente a la imposibilidad de trabajar en su campo laboral.

Ante la complejidad del problema de la pandemia a nivel mundial y nacional, los guías turísticos vieron casi desaparecer sus actividades productivas. Ellos no han contado con apoyo estatal, sin que nadie o casi nadie se preocupe por el futuro de sus actividades profesionales y turísticas en el país (Llugsha, 2021).

En las encuestas realizadas para este estudio, se muestra que frente a la imposibilidad de trabajar en su campo laboral, durante la pandemia por COVID-19, algunos guías de turismo tomaron diferentes acciones para generar ingresos económicos, entre ellas están: venta de diferentes insumos y comida rápida, servicios a domicilio como delivery, consultorías, atención en hostales y hoteles, construcción, servicio de catering, servicio comunitario, docencia, agricultura, gestión cultural y más actividades que no estaban acorde con su trabajo, por consiguiente estas alternativas permitieron que se genere ingresos durante el confinamiento (**ANEXO 7**).

Por otra parte, el Ministerio de Turismo ha generado un Plan de Reactivación Turística, (MINTUR, 2020) en el cual se establecen diferentes estrategias y acciones que promoverán el turismo en el Ecuador, para lo cual busca incorporar a los diferentes actores que están involucrados dentro de la actividad turística, dentro de ellas se considera el trabajo de los guías. En el año 2021 mediante esta investigación, se pudo identificar que varios guías han retomado las actividades inherentes a su campo de trabajo, sin embargo, reconocen la necesidad de sumar esfuerzos importantes para luego implementar estrategias de recuperación en la práctica docente.

Si bien, el turismo es uno de los sectores económicos más afectados por la pandemia del coronavirus (COVID-19), su incidencia traspasa hacia los medios de vida, los servicios públicos y las oportunidades para todos. Por ello, mantener los medios de vida dependientes del turismo debería ser una prioridad. La reconstrucción de la industria también ofrece una oportunidad para transformarla, con un enfoque en maximizar su impacto en los destinos construyendo comunidades y negocios más resilientes (ONU, 2020).

CAPÍTULO II

Comportamiento resiliente de los guías de turismo y entes involucrados de la provincia del Azuay, para sobrellevar la crisis de la pandemia.

En este capítulo se aborda el comportamiento resiliente de los guías de turismo de la provincia del Azuay, a fin de sobrellevar la crisis de la pandemia.

Desde su conceptualización, la Real Academia Española (RAE) establece a la resiliencia como la capacidad de adaptación mediante mecanismos o sistemas que permitan volver a su estado inicial cuando ha cesado la perturbación a la que ha estado sometido. Según Flores (2021) la resiliencia se encuentra relacionada con el cambio, y también con la búsqueda de estabilidad y respuesta por parte de los individuos frente a la resolución de un problema; mientras que Quishpe (2019) agrega a esta conceptualización, la capacidad de enfrentar y resistir a situaciones amenazantes manteniendo el equilibrio sin afectar la vida cotidiana.

Durante la pandemia por COVID-19, el comportamiento resiliente tomó gran relevancia en los diversos sectores económicos, el turístico fue uno de ellos, demostrando la capacidad de reinventarse y buscar nuevas alternativas y oportunidades de trabajo para retomar su impulso en la economía mundial.

La crisis generada por COVID-19 demostró que el turismo necesita replantearse para adaptarse a los cambios que trajo consigo la pandemia, por ello los guías de turismo buscaron nuevas alternativas para sobrellevar la misma. Para conocer las estrategias generadas, se aplicaron entrevistas a representantes de los entes reguladores del turismo como: el Ministerio de Turismo y la Corporación de Guías y Profesionales de Turismo del Azuay y encuestas a los guías turísticos de la provincia del Azuay registrados en el Catastro del Ministerio de Turismo, a fin de obtener información de primera mano sobre las acciones desarrolladas en ese periodo para el retorno paulatino a las actividades turísticas en el contexto de la pandemia.

2.1. Entrevistas a representantes de entes involucrados.

Para el desarrollo de las entrevistas, se establecieron diferentes criterios en relación a las actividades que se llevaron a cabo durante la pandemia y las actividades que se planean realizar a futuro para la reactivación dentro del campo turístico.

Se formuló un cuestionario de diez preguntas, las entrevistas se realizaron a representantes de la Corporación de Guías y Profesionales de Turismo el Lic. Xavier Guerrero, vocal de la Corporación y al Econ. Miguel Auquilla, Analista Senior de Mercados y Fomento Zonal del Ministerio de Turismo.

Tabla 4

Guía de la entrevista realizada a la Corporación de Guías y Profesionales de Turismo y al Ministerio de Turismo.

PREGUNTA	Corporación de Guías y Profesionales de Azuay	Ministerio de Turismo
Sabemos que durante el confinamiento las actividades de la guianza turística estaban limitadas, ustedes realizaron algún tipo de actividad. ¿Cuáles fueron?	Lo que muchos compañeros guías están haciendo al momento son excursiones. La mayoría de guías optaron por realizar otras actividades ajenas a la guianza turística.	En el año 2020 se gestionó un crédito direccionado hacia los guías de turismo. Brindando asistencia en planes de negocios y en previsión de flujos de caja y se trabajó en un plan de negocio. Creación de una guía, pretendiendo entregar esta información a los guías de turismo puedan preparar paquetes y a través de las plataformas del Ministerio de Turismo comenzar a promocionarlos.
¿Qué medidas tomaron frente a la crisis del COVID-19?	Conseguir cosas como seguros para nosotros los guías, peleando con la ley para que pueda funcionar de una forma más justa.	Se ha procedido en su debido momento a revisar temas de protocolos de bioseguridad a nivel de todos los servicios turísticos. Lo primero era conseguir la vacunación.
¿De qué manera se regula, si los guías de Turismo toman las	Nosotros podemos llevar alcohol, la mascarilla, y proveer eso a nuestros	Durante el año 2020-2021 se generaron varios protocolos de

<p>medidas de bioseguridad necesarias para el desarrollo de la guianza?</p>	<p>pasajeros eso es lo básico. No podemos exigir a una persona a chequearlo, no es nuestra labor como corporación, no es de regulación o control, si bien es una agremiación para obtener beneficios como grupo, pero no es de regular, ni controlar.</p>	<p>bioseguridad necesarios. A más de que ellos tienen que cumplir estos protocolos ya es una cuestión de salud y sobre todo personal.</p>
<p>¿Cómo estima que evolucionarán las actividades para el presente año? ¿Y de qué manera se va a intervenir?</p>	<p>Las intenciones de viaje a Ecuador vendrán muy pocas. El pronóstico del turismo para el próximo año (2023) viene mal, tardará, algunos años en que tratemos de recuperar. Como corporación vamos a seguir intentando agremiar a más personas.</p>	<p>La situación actual dentro de las actividades turísticas mejorará, los operadores deben ir a la par de esta nueva modalidad, o tendencia a nivel mundial. Va a ser un cambio radical, se debe reestructurar cómo vender paquetes con estas nuevas tendencias, buscan naturaleza, o en una ciudad viendo el distanciamiento, un lugar que, dé todas las condiciones para el disfrute, con valores agregados, con fines de relajarse no solo de ir y encerrarse en un lugar.</p>
<p>En los próximos 5 años ¿Cuáles serían los retos y percepciones en caso de mantenernos con la pandemia de COVID-19 o de la aparición de un virus/enfermedad similar que nos conlleve nuevamente al confinamiento?</p>	<p>Nuestro reto seguirá siendo hincapié en el tema, salud preventiva, tener acercamientos con la academia para que se incluya el tema salud como una atención prioritaria en la formación de los futuros técnicos en turismo, porque deben formarse de otra manera, deben darse y tomarse el tema salud con mucha más seriedad, ese es el reto más importante.</p>	<p>Hemos aprendido algunas estrategias en el tema de bioseguridad. Retos no, yo creo que percepciones y sobre todo mantener lo que ya conocemos lo poco que aprendimos en esta pandemia, ya tenemos algo avanzado, ya conocemos por donde ir, antes cuando pasó esto no teníamos idea, todo se inventó.</p>

<p>¿Cuál es la percepción a futuro de la institución con base a las actividades para los guías de turismo de la provincia del Azuay?</p>	<p>Reinventarse, tratar de conseguir mejores formas de trabajo para los guías y esos beneficios no son únicamente para la gente de la corporación sino también para los guías en general, la pandemia marcó ese punto de quiebre.</p>	<p>Poder defendernos y tener estrategias, todos los del sector turístico debemos adaptarnos a la nueva modalidad, yo veo bastante gente que está yendo a caminar, a hacer deporte, pero más prefieren lugares apartados donde usted se va con toda su familia y puede disfrutar tranquilamente.</p>
--	---	---

Fuente: Entrevista realizada por las autoras (enero,2022).

Elaboración: Las autoras

Las entrevistas muestran el comportamiento resiliente que las entidades involucradas han visto en los guías de turismo para sobrellevar la crisis de la pandemia por COVID-19, las mismas que permiten conocer las estrategias que las entidades y los guías han planteado.

Gráfico 1

Estrategias planteadas por los entes involucrados y guías de turismo.

ESTRATEGIAS PLANTEADAS

Reinvención de las actividades turísticas

Creación de protocolos de bioseguridad que permita el retorno de manera paulatina a las actividades de todos los sectores incluido el turístico.

Implementar excursiones a lugares alejados y en espacios abiertos para satisfacer las nuevas demandas

Actividades turísticas con nuevas tendencias con la finalidad de brindar relajación y no solo ir y encerrarse en un lugar.

Salud

Plan de vacunación para guías de turismo crenado un ambiente de seguridad y confiabilidad para el desarrollo de actividades.

Conseguir seguros para los guías ya que no están exentos de riesgos que se originen en el transcurso de sus actividades.

Acercamiento con la academia para que se incluya el tema de salud como una atención prioritaria en la formación de los futuros técnicos en turismo.

Plan de Negocios

Tratar de implementar líneas de crédito que permitan capacitar a los guías para que puedan mejorar e innovar sus actividades

Ayudar con información a los guías de turismo para que preparen actividades que se puedan ofrecer a través de las redes de las entidades y promocionarlas.

Fuente: Entrevista realizada por las autoras (enero,2022).

Elaboración: Las autoras

Evidentemente, esta crisis debe verse como una oportunidad para comenzar a corregir los errores operativos del pasado y poner más énfasis en la gestión de destinos en lugar de solo promoverlos. Para ello, es imprescindible la puesta en marcha de diversas estrategias que consideren que para el crecimiento turístico hay que tener en cuenta la calidad de vida de las personas y la experiencia de viaje de los visitantes. Los destinos turísticos deben adaptarse a tiempos de inestabilidad global y reinventarse para no repetir los errores del pasado.

Los resultados obtenidos en las entrevistas demuestran que además de la problemática generada en la pandemia, los guías han luchado para que exista una reforma de la Ley Orgánica de Turismo, en virtud de un funcionamiento equitativo.

Llevar a cabo las actividades de guianza durante la pandemia creaba vulnerabilidades, debido a que no se contaba con todas las garantías de seguridad para su desarrollo, esta situación recibió poca atención tanto del sector público como del privado durante los peores momentos de la crisis.

Se menciona la necesidad de la implementación de estrategias que permitan el retorno a las actividades de forma paulatina como la creación de líneas de crédito que posibiliten capacitar a los guías para que de esta manera puedan mejorar e innovar las actividades que realizan diariamente. Se pretende también tener acercamientos con la academia (instituciones que imparten carreras afines al turismo) para que se incluya el tema de salud como una atención prioritaria en la formación de los futuros técnicos en turismo y así conseguir mejores formas de trabajo que brinden las garantías necesarias para continuar con sus labores de guías.

A partir de la problemática por COVID-19, se han reestructurado las actividades turísticas con nuevas tendencias, con el objetivo de satisfacer las necesidades actuales de los turistas, los mismos que buscan alternativas de espacios al aire libre como el turismo de naturaleza/ecoturismo o lugares dentro de una ciudad en donde se tome en cuenta el distanciamiento social, además de un lugar que dé todas las condiciones para el disfrute con valores agregados, con la finalidad de brindar relajación y no solo de ir y encerrarse en un lugar.

Otra de las estrategias propuestas es la implementación de capacitaciones por parte del Ministerio de Turismo en cuanto a planes de negocio para que los guías cuenten con información oportuna que les permita reinventar las actividades de guianza y estas se puedan ofrecer a través de una promoción en redes del Ministerio de Turismo. Adicionalmente a esto, se deberá buscar la formulación de nuevas alianzas que den paso a nuevas alternativas de financiación ante la posibilidad de que los presupuestos de promoción disminuyan, se debe buscar patrocinadores y colaboradores, que permitan mantener la actividad con más recursos.

2.2. Encuestas a guías de Turismo de la provincia del Azuay.

Mediante el planteamiento de encuestas se pudieron obtener datos estadísticos para evaluar los resultados a través de un muestreo. El grupo de estudio corresponde a una población finita que son los guías de turismo locales, nacionales y especializados pertenecientes a la provincia del Azuay. El diseño del cuestionario está constituido por 10 preguntas abiertas y cerradas, de opción múltiple y de carácter descriptivo que analizan datos generales de la actividad a la que desempeñan como relación laboral, expectativas y percepciones durante la pandemia.

El tamaño de la muestra de estudio para el presente proyecto se estableció a partir de la aplicación de la siguiente fórmula de muestreo:

N = tamaño de la población **102 guías**

e = margen de error **0,05**

z = puntuación Z **1,96**

p= proporción **(50%)**

$$\text{Tamaño de la muestra} = \frac{\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2}}{1 + \left(\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2 N}\right)}$$

$$n = \frac{\frac{(1,96)^2 \times 0,5(1 - 0,5)}{(0,05)^2}}{1 + \left(\frac{((1,96)^2 \times 0,5(1 - 0,5))}{(0,05)^2 \times 102}\right)}$$

$$n = \frac{384,16}{4,7662745} = 81$$

Las encuestas fueron desarrolladas vía online a través de la plataforma de Google Formularios, la misma que fue enviada a los 102 guías registrados dentro del catastro del Ministerio de Turismo. Se contó con la participación de 81 guías de la provincia. Al respecto, se destaca que las encuestas fueron compartidas de manera directa a través de correo electrónico, por llamadas telefónicas, y por la red social denominada WhatsApp desde el mes de octubre de 2021 hasta enero de 2022.

El cuestionario tuvo como objetivo principal recolectar información relevante sobre la gestión, impactos y estrategias que han sido implementadas por los guías de turismo durante la pandemia por COVID-19. La información recabada se presenta en las tablas a continuación:

Tabla 5

Estudio de encuestas a los guías de turismo para conocer las estrategias generadas frente a la pandemia de COVID- 19.

Universo	Guías nacionales, locales y especializados de la provincia del Azuay.
-----------------	---

Cobertura geográfica	Provincia del Azuay
Tamaño de la población	102 guías
Tamaño de muestra	81 encuestas
Margen de error	5%
Porcentaje de confianza	95%
Fecha de recolección de datos	Octubre 2021- Enero 2022

Fuente: Propia

Licencia validada por el Ministerio de Turismo

Elaboración: Las autoras

Los resultados obtenidos por parte de los guías de turismo son:

Gráfico 2

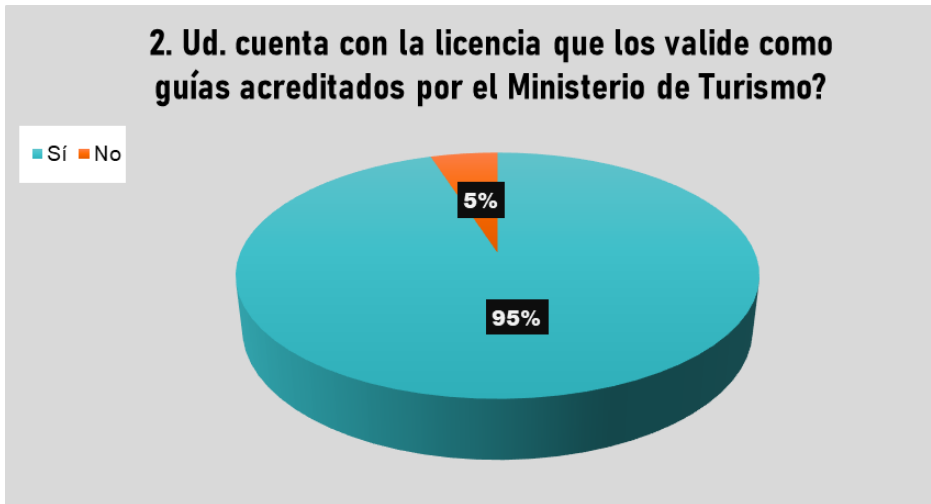
Ámbito laboral de los guías de Turismo



Fuente: Encuesta aplicada 2021-2022

En el gráfico número 2 se muestra que un poco más de las dos terceras partes de la población encuestada se mantiene en la guianza turística como actividad laboral; lo cual demuestra un optimismo frente a la recuperación de la actividad turística. Sin embargo, el porcentaje de guías que han buscado nuevas fuentes de ingresos durante la pandemia es considerable.

Gráfico 3



Fuente: Encuesta aplicada 2021-2022

Se puede visualizar que la gran mayoría de los encuestados están acreditados por el Ministerio de Turismo con su respectiva licencia como guías de turismo, mientras que sólo una mínima parte (5%) son guías informales, esto quiere decir que no se encuentran regulados por un ente, cambiando así el catastro de guías de turismo debido a que el Ministerio en su listado contempla únicamente a los guías que cuentan con licencia para el desarrollo de sus actividades.

Gráfico 4

Clasificación de los guías de Turismo

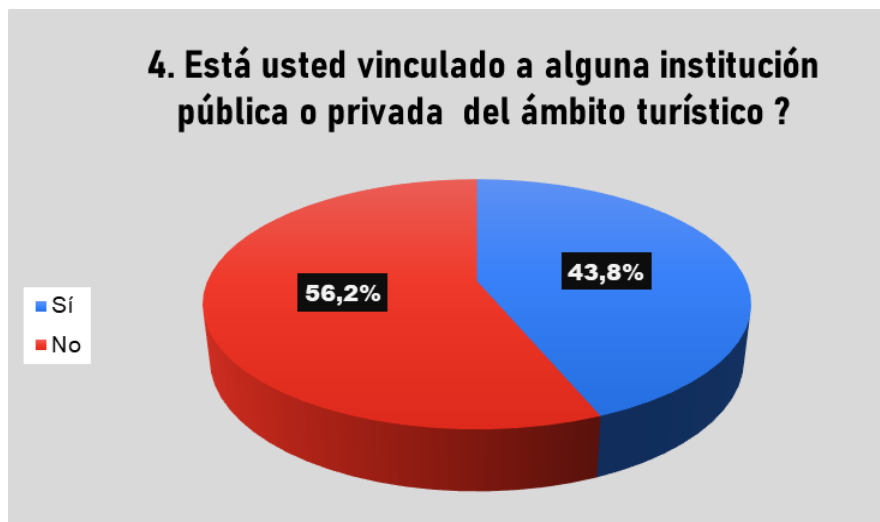


Fuente: Encuesta aplicada 2021-2022

En Azuay existen diferentes tipos de guías de turismo, quienes en su mayoría son guías nacionales (40,9%), le siguen los guías especializados y su subdivisión en Patrimonio Turístico y de Aventura. El grupo minoritario corresponde a los guías locales.

Gráfico 5

Vinculación con instituciones públicas o privadas.

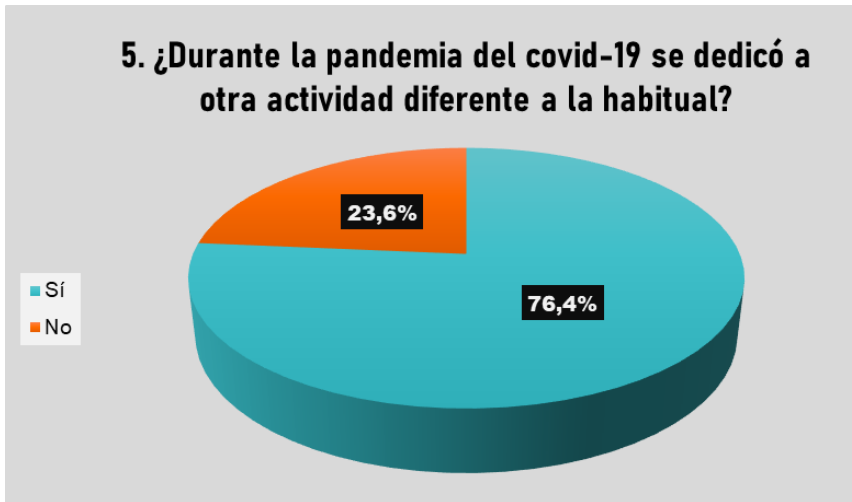


Fuente: Encuesta aplicada 2021-2022

Según lo expuesto, se observa que más de la mitad de la población encuestada no están vinculados a una institución pública para realizar sus actividades laborales, lo que permite deducir que trabajan de forma independiente por medio de contratos; mientras que el 43,8% si tiene alguna vinculación con una institución pública o privada. Es importante señalar que existe la posibilidad que los guías turísticos trabajen en el sector público, ya sea en áreas naturales, complejos arqueológicos, museos, y entre otras instituciones del sector turístico que se encuentren reguladas por los gobiernos seccionales.

Gráfico 6

Desempeño laboral durante la pandemia

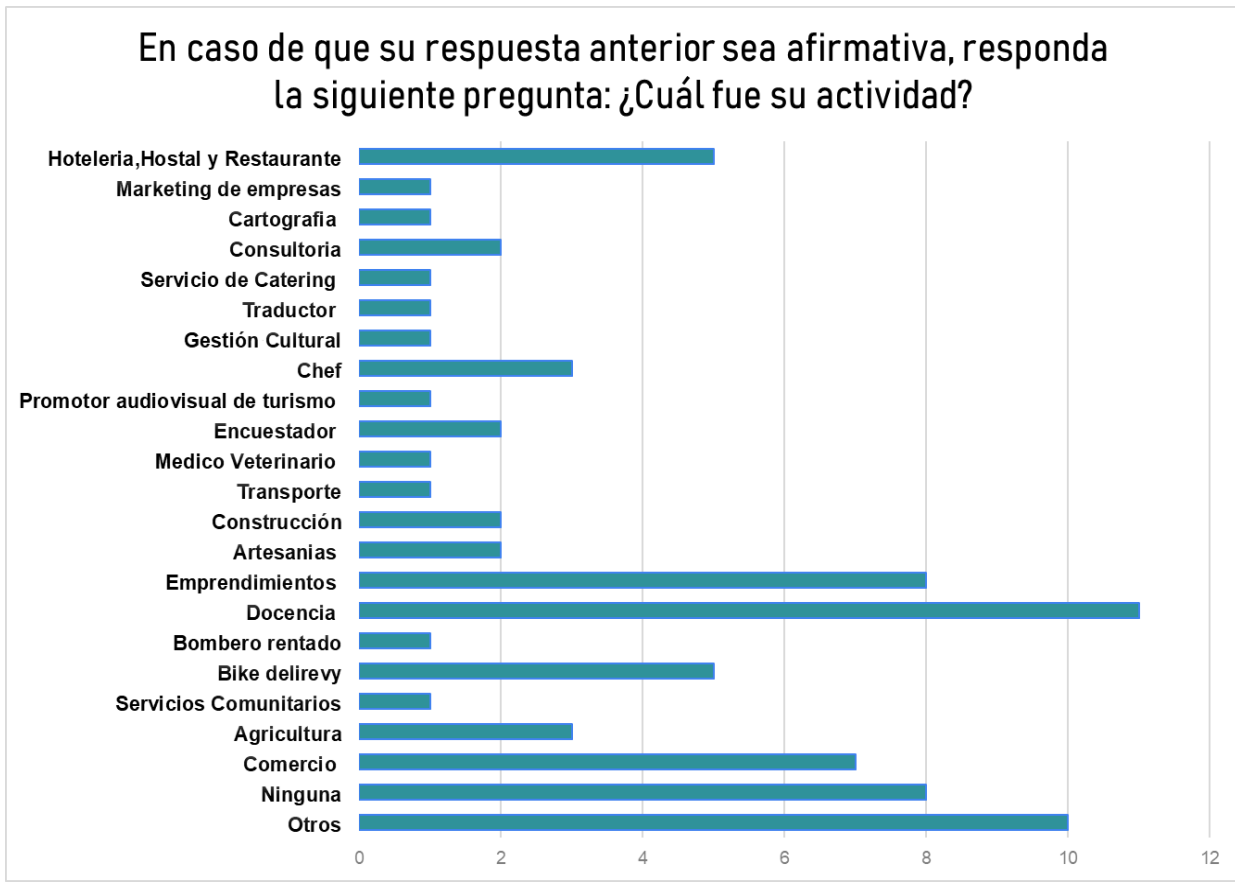


Fuente: Encuesta aplicada 2021-2022

En el gráfico 5 se observa que la mayoría (76,4%) de los guías encuestados optaron por realizar otras actividades diferentes a las de su ámbito laboral, en vista de que la pandemia generó un cierre total de las actividades turísticas afectando así su economía; en cambio menos de la cuarta parte (23,6%) de la población encuestada siguió en sus labores, quizás por ser empleados públicos o simplemente buscaron otras alternativas para desarrollar sus actividades.

Gráfico 7

Actividades a las que se dedicaron los guías durante la pandemia de COVID-

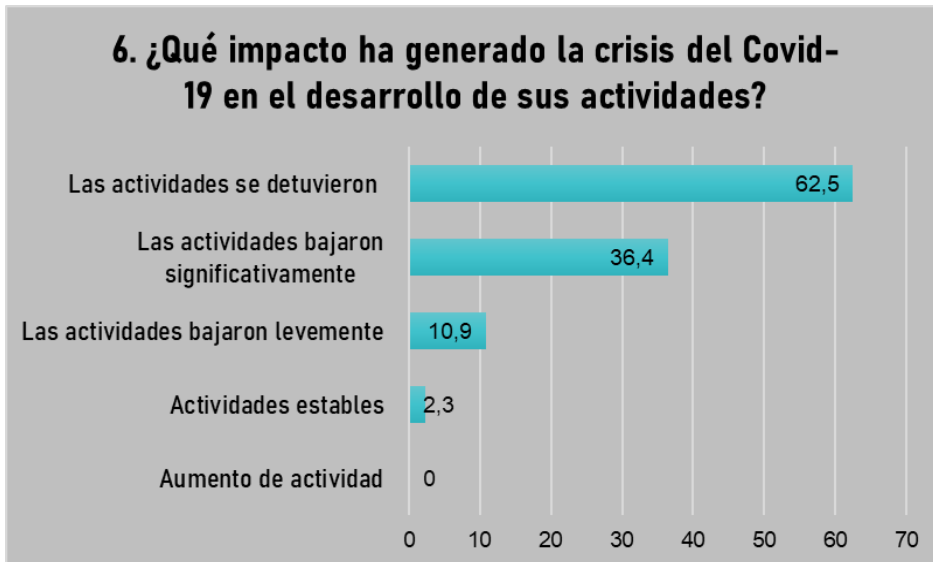


Fuente: Encuesta aplicada 2021-2022

Este gráfico presenta las actividades desarrolladas por los guías de turismo durante la pandemia por Covid-19 para la obtención de ingresos económicos, las principales fueron crear emprendimientos y dedicarse a la docencia dictando clases en línea.

Gráfico 8

Impacto de la pandemia de COVID-19

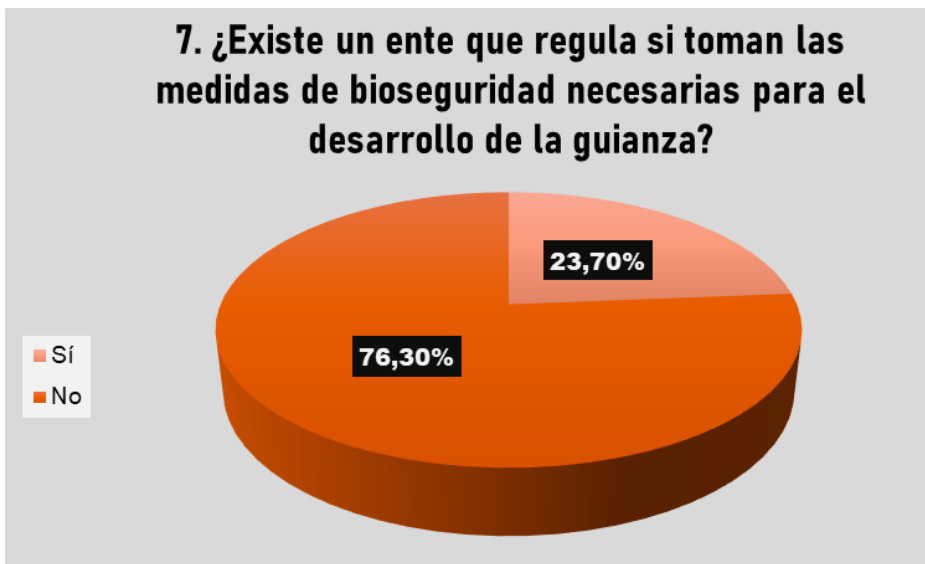


Fuente: Encuesta aplicada 2021-2022

Este gráfico muestra el impacto generado por la pandemia de Covid-19 en el desarrollo de las actividades turísticas para los guías de turismo, en respuesta a la pregunta se menciona que las actividades se detuvieron esto debido a las estrictas medidas de bioseguridad dictadas por el gobierno en las cuales se cerraron fronteras y cuarentena para toda la población.

Gráfico 9

Entes reguladores de las actividades turísticas

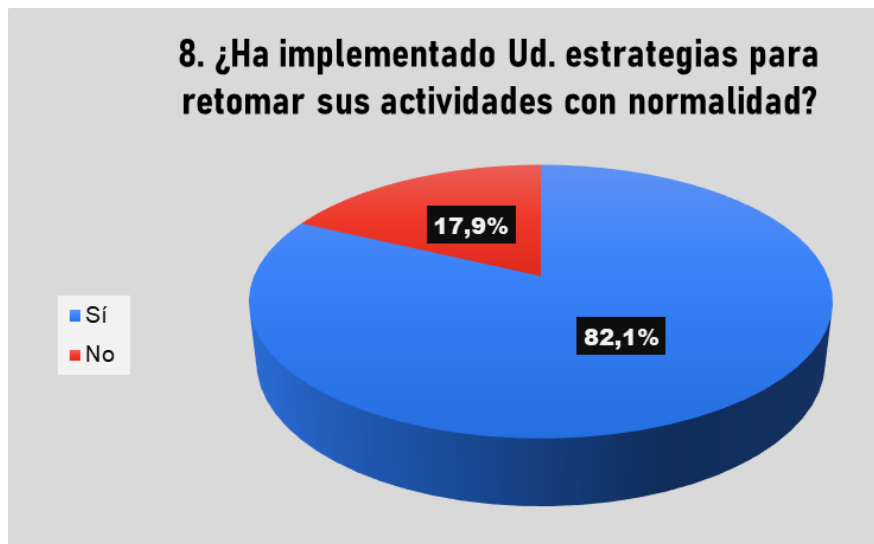


Fuente: Encuesta aplicada 2021-2022

En este gráfico se muestra que la gran mayoría de los encuestados mencionaron que no existe un ente regulador en cuanto a medidas de bioseguridad, aun cuando estas son necesarias para el desarrollo de la guianza turística de una manera segura, mientras que el porcentaje restante opinan que sí, como el Ministerio de Turismo.

Gráfico 10

Estrategias implementadas para el retorno de actividades

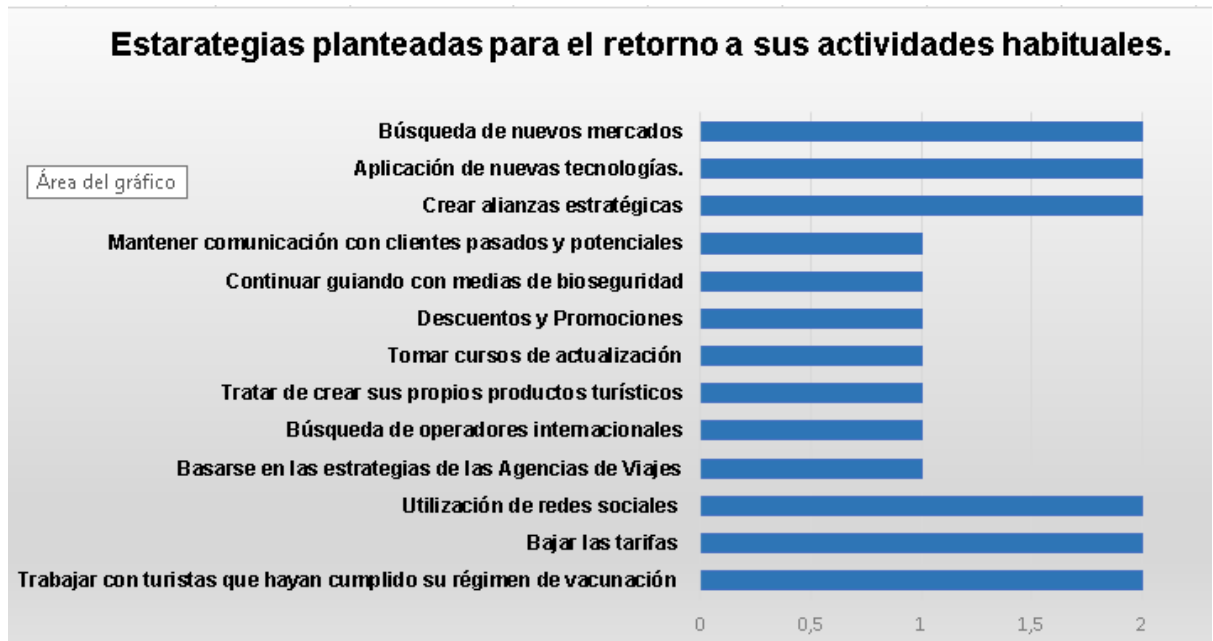


Fuente: Encuesta aplicada 2021-2022

La mayor parte de los encuestados indicaron que, si se han implementado diferentes estrategias que les han permitido retomar sus actividades las cuales se detallan en el **Gráfico 11** en una subpregunta, aunque no totalmente de forma normal, debido a que se requiere mayor tiempo para que las medidas emitidas por el gobierno cambie y permitan una normalidad total, mientras que solo una pequeña parte de los guías turísticos esperan que sea el Estado quien implemente las posibles estrategias para volver a la normalidad.

Gráfico 11

Estrategias planteadas por algunos guías de turismo para el retorno a sus actividades.

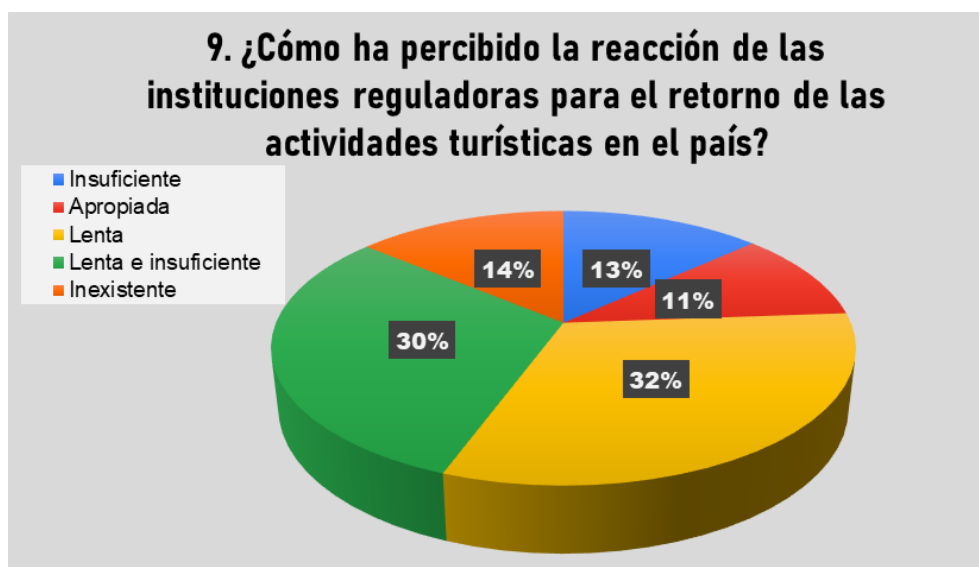


Fuente: Encuesta aplicada 2021-2022

En este gráfico se muestran las diferentes estrategias que han planteado algunos guías turísticos, se demuestra que a pesar de haberse dedicado a otras actividades se puede ver un futuro positivo mediante el planteamiento de estrategias que les permita reanudar sus labores habituales ya que las estrategias mencionadas permitirán que las actividades turísticas se mantengan y motivando a los turistas a visitar los diferentes destinos tanto de la provincia como del país.

Gráfico 12

Resiliencia de autoridades para el retorno a la normalidad.



Fuente: Encuesta aplicada 2021-2022

Dentro de la encuesta, esta pregunta es muy importante, refleja la percepción de los guías turísticos, sobre las instituciones reguladoras para el retorno de las actividades turísticas. En general, se evalúa una actuación poco efectiva de las autoridades competentes, sin facilitar estrategias para que los guías retomen sus actividades de manera regular.

Gráfico 13

Percepción de los guías de turismo del ámbito laboral a futuro.



Fuente: Encuesta aplicada 2021-2022

En este gráfico se muestran las percepciones sobre las actividades en un futuro, en la encuesta se dieron cinco opciones de respuestas las cuales muestran que un número significativo de guías (33%) se muestran positivos contemplando una pronta recuperación del sector turístico, mientras que muy pocos (5%) ven un futuro nada esperanzador pues piensan que puede aparecer un nuevo brote del virus que hará que las actividades se detengan.

En general, de acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta, se pueden resaltar ciertos aspectos importantes para la práctica de la guianza turística, empezando por recalcar que casi el total de los guías de turismo de la provincia del Azuay, están acreditados para realizar sus actividades laborales, y se encuentran clasificados entre guías nacionales, especializados (Aventura y Patrimonio) y locales.

Si bien existen guías que mediante diferentes concursos planteados por el sector público han accedido a un empleo, en la actualidad, existen guías independientes que mantienen figuras de

contrato por jornales o servicios prestados en tiempos de pandemia, que no cuentan con prestaciones sociales, y no solo son vistos como resistentes al impacto generado por la pandemia, sino también a saber manejar los desafíos que trae una situación completamente desfavorable.

Las restricciones de actividades en la pandemia de COVID-19, afectaron grandemente a los guías, ellos debieron buscar nuevos ingresos económicos y por tanto un cambio sustancial en sus actividades laborales, entre las que figuran: la creación de emprendimientos, la comercialización de diferentes insumos, la agricultura, y otras actividades que no corresponden a su actividad, pero que les permitió cubrir las necesidades básicas en su entorno, resaltando que dichas actividades están fuera de su preparación académica y de su profesión **(Gráfico 7)**.

En el estudio realizado en esta investigación se pudo constatar que la información generada sobre las actividades a las que se dedicaron los guías de turismo **(Gráfico 7)** durante la pandemia de COVID-19, son similares a las que mencionan medios de comunicación como en El Mercurio mediante un informe de Medina (2020), con unas actividades adicionales como docencia, ventas, delivery, creación de emprendimientos, agricultura, entre otras.

El impacto ocasionado fue alto para los guías de turismo, sin embargo, la mayoría buscaron implementar estrategias que les permitan desarrollar sus actividades como buscar nuevas alianzas para no depender únicamente del apoyo estatal; además de innovar en sus servicios para que se puedan cubrir las nuevas demandas, implementar descuentos y promociones para mantener y atraer a clientes actuales y potenciales, entre otras estrategias que no solo buscan el beneficio del sector turístico sino también de las economías locales, ya que para un buen crecimiento turístico se debe tomar en cuenta la calidad de vida de los ciudadanos y la experiencia que se quiere plasmar en los visitantes. Aunque la percepción hacia los entes estatales es lenta; para la reactivación de las actividades con normalidad, las esperanzas aumentaron, los encuestados se centran en fomentar expectativas realistas para que en un futuro pueda elevarse el número de actividades a desarrollar por los guías turísticos de la provincia de Azuay.

2.3. Estrategias planteadas por los guías de turismo.

La crisis generada por la pandemia, sentó en la actividad turística, la necesidad de aprender de los errores operativos pasados, de enfocarse más en la gestión de los destinos turísticos y no solo en promocionarlos. De considerar que muchas empresas y trabajadores del sector pudieron adaptarse de manera innovadora a las circunstancias, pero que también hubo quienes cambiaron completamente su forma de vida.

En esta etapa, ha sido imprescindible tener en cuenta que el crecimiento del turismo debe considerar tanto la calidad de vida de las personas, cuanto la experiencia de viaje de los visitantes. De igual manera, ser conscientes que ciertas actividades, como la guianza turística, se volvieron más vulnerables. Los guías han debido adaptarse a tiempos de inestabilidad global y reinventarse para no repetir los errores del pasado.

Las encuestas en línea llevadas a cabo (**ANEXO 6**) muestran el comportamiento de los guías ante la crisis generada por la pandemia de COVID-19, este debe ser conformado por un compromiso responsable y resiliente, donde se aproveche cualquier oportunidad para ampliar el sector turístico, basados en tres pilares fundamentales que podemos sintetizar: el primero, enfocándose en la recuperación económica, mediante planes estratégicos, alianzas con nuevos mercados, descuentos, promociones, innovación, nuevas tecnologías, implementación de más guías con conocimiento de otros idiomas y apoyar a toda la cadena de este sector para su sostenibilidad.

El segundo aspecto es el marketing y la promoción, que permite mantenerse en contacto con clientes pasados y potenciales, además de, acatar recomendaciones y de trabajar en nuevos proyectos por medio de redes sociales, creando escenarios para estimular/incentivar el deseo de viajar; por último, fortalecer las instituciones manteniendo la seguridad e higiene con medidas de bioseguridad para mejorar la expectativa, experiencia y confianza en los turistas.

Esta investigación muestra que se debe tener una planificación estratégica que permita el retorno a las actividades turísticas fundamentalmente con la colaboración de todos los actores del sector turístico, representantes de entes involucrados y guías. Para llevar a cabo las estrategias planteadas por los guías de turismo se debe abordar también las estrategias de los entes involucrados, para que se puedan efectuar conjuntamente.

Las encuestas y entrevistas realizadas en este trabajo muestran las diferentes estrategias planteadas por los guías y entes como el Ministerio de Turismo y la Corporación de Guías y Profesionales del Azuay para reinventar las actividades y adecuarse a los cambios obligados por la pandemia. Entre las estrategias propuestas está establecer alianzas estratégicas, para lo cual también se plantean la búsqueda de operadores internacionales, lo que permitirá abrirse a nuevos mercados y basarse en propuestas de otros destinos para reactivar las actividades.

Es fundamental plantear estrategias de reinvención de las actividades que realizan los guías turísticos que les permita crecer al ritmo de los avances tecnológicos y digitales. Los visitantes necesitan nuevas experiencias, y la aplicación de la tecnología es crucial en este proceso, para ello se plantea la implementación de nuevos proyectos como promociones audiovisuales de espacios

turísticos del país, también impulsar más el uso de las redes sociales para la captación de turistas y mantener la comunicación con clientes pasados y potenciales, aplicar nuevas tecnologías basados en otros países como aportes de ideas para generar nuevas formas de turismo, también tomar en consideración las plataformas digitales de los diferentes entes para promocionar e impulsar los nuevos proyectos a plantearse.

Para efectuar una adecuada reinversión de las labores que realizan los guías turísticos se proponen estrategias de reestructuración de las actividades turísticas con nuevas tendencias, que se adapten a las alternativas de distracción que buscan los visitantes como el turismo de naturaleza/ecoturismo, o espacios turísticos en destinos que cuenten con las debidas medidas de bioseguridad como el distanciamiento social, un lugar que dé todas las condiciones para el disfrute y tenga valores agregados, con la finalidad de brindar relajación, no solo de ir y encerrarse en un lugar, para ello en las entrevistas se propone la implementación de excursiones a lugares alejados y que cuenten con espacios abiertos y en las encuestas se plantea la creación de servicios y productos que sean propuestos por los mismos guías para satisfacer las nuevas demandas.

Es necesaria una preparación profesional para afrontar los retos de una nueva era en el turismo, es por ello que a través de las encuestas y entrevistas realizadas se ha podido obtener respuestas de estrategias que pueden ayudar a generar el cambio que necesita la actividad turística llevada a cabo por los guías, y complementar su profesionalización con capacitaciones que les permita actualizar sus conocimientos, para ello se puede buscar el apoyo de los entes públicos y privados, y la búsqueda de programas de capacitación que implementen distintas iniciativas con el fin de reactivar la actividad turística.

El tema de salud es sumamente importante en esta crisis y estrategias como conseguir seguros para los guías ya que no están exentos de riesgos que se originen en el transcurso de sus actividades es fundamental, así como el acercamiento hacia la academia para que se incluya este tema como atención prioritaria en la formación de los futuros técnicos de turismo, el establecimiento de protocolos de bioseguridad y planes de reactivación turística también son indispensables, los cuales permiten a los guías retornar a sus actividades bajo las medidas de bioseguridad pertinentes.

No cabe duda, que la industria turística es uno de los sectores que está en constante cambio a medida del tiempo por diversos factores. En esta ocasión la pandemia generó un cambio radical permitiendo buscar nuevas estrategias para motivar al turista a viajar entre las cuales están: la baja de tarifas, descuentos y promociones en paquetes/programas turísticos, además de la implementación de nuevas formas de turismo, mediante la búsqueda de nuevos mercados, y de esta

manera lograr reactivar el turismo local; es importante destacar que para llevar a cabo lo anteriormente mencionado, se ha implementado medidas de contacto a través de redes sociales con el objetivo de mantener la comunicación con clientes pasados y potenciales **(Gráfico 11)**.

Actualmente, los guías de turismo están siguiendo las recomendaciones establecidas por el Gobierno Nacional, GAD municipal y las diversas empresas turísticas como agencia de viajes poniendo en práctica diferentes estrategias entre las cuales la principal es la aplicación de protocolos de bioseguridad dentro de los recorridos turísticos generando aceptación, confianza y sobre todo seguridad entre guía-turista, permitiendo de esta manera el retorno progresivo de todas las actividades del sector. Evidentemente, la crisis por COVID-19 nos ha enseñado a aplicar la resiliencia en todos los ámbitos, con la finalidad de adaptarse a una nueva modalidad de turismo en el futuro.

Las entrevistas llevadas a cabo para esta investigación muestran varias estrategias generadas tanto por los guías de turismo como de los entes involucrados, un planteamiento más que se menciona es solicitar la implementación de líneas de crédito directos a guías de turismo con la finalidad que les permita acceder a capacitaciones y de tal manera poder mejorar e innovar los servicios que prestan diariamente **(Gráfico 1)**.

Como enfatizan Pérez y Masoni (2009), es más fácil y manejable cambiar uno mismo mejorando nuestro producto/servicio que intentar cambiar a otras personas o su entorno; los indicios que deja la pandemia son que habrá un antes y un después en la forma en que los actores de la industria turística se relacionan entre sí. Acelerar o modificar ciertos aspectos de estas interacciones, que deben cambiar en la medida en que se alteren el comportamiento del consumidor/turista y las condiciones de operación de las políticas gubernamentales. (AECIT, 2020)

Según el Ministerio de Turismo MINTUR (2015), las actividades turísticas se han visto afectadas por las catástrofes sufridas por un suceso global, como es el caso de la pandemia por COVID-19, por ello, se debe conseguir la valoración de la región para observar la posibilidad de sobrevivir a adversidades, presentando una resiliencia turística, que es la encargada de evaluar la resistencia que posee una determinada región catalogada como destino turístico.

La crisis generada por la pandemia ha brindado la oportunidad de repensar cómo debe ser el turismo y qué aporta a las personas y al planeta; al reconstruirlo, el turismo será mejor, más sostenible, inclusivo y resiliente, y los beneficios del turismo se compartirán de manera amplia y justa.

La recuperación de la demanda y la reactivación de los destinos llevará tiempo, y lo que más se necesita en principio es un plan de marketing y comunicación que convenza a los turistas potenciales para que lleguen y se queden en la zona, planes que sean diferentes a los

convencionales para obtener resultados en un corto plazo, con métricas informativas diarias para corregir cualquier pequeño error o cambio de rumbo, en función de la demanda, transformando estas áreas con el apoyo adecuado en entornos turísticos sostenibles.

CAPÍTULO III

Expectativas y percepciones de los guías de turismo para adaptarse a la situación actual en su ámbito laboral, en el contexto de la pandemia.

Al igual que las actividades turísticas a nivel mundial, las actividades de los guías turísticos se vieron afectadas por la crisis mundial sanitaria de la pandemia por COVID-19. En este estudio, a partir de las encuestas realizadas a los guías de turismo, se identificaron sus expectativas y percepciones frente a la nueva realidad; para entenderlas se analiza desde su conceptualización.

Las expectativas, según la RAE, son juicios concebidos por las personas con respecto a lo que desea conseguir o desea obtener en un futuro, mientras que las percepciones, son procesos mediante los cuales el individuo selecciona, organiza e interpreta estímulos para formarse una imagen significativa y coherente del mundo que lo rodea.

La mayor expectativa que tienen los guías de turismo es que los diferentes entes involucrados dentro del sector turístico tanto públicos como privados, principalmente el Ministerio de Turismo, presten mayor atención a sus necesidades, otra expectativa es una reforma a la Ley Orgánica de Turismo y la implementación de líneas de crédito que les permita acceder de manera oportuna y rápida, para generar nuevas fuentes de ingresos y acceder fácilmente a capacitaciones, tener acercamientos con la academia para que se incluya el tema salud como una atención prioritaria en la formación de los futuros técnicos en turismo.

Para los guías de turismo, el tiempo vivido en cuarentena y en aislamiento social obligatorio, marcó un antes y un después para el turismo. Es imprescindible recuperar la confianza entre los turistas, agentes de viajes y ciudadanos en general, los guías de turismo son los primeros en volver a retomar este tipo de experiencia vivenciales y demostrar que están preparados para hacer un turismo seguro, cumpliendo con las medidas de bioseguridad.

Entre las percepciones de los guías, reinventarse, tratar de conseguir mejores formas de trabajo generando beneficios para todos ya que la pandemia marcó un punto de quiebre, poder defenderse y tener estrategias para adaptarse a la nueva modalidad que ha generado la pandemia, y mejora paulatina en el desarrollo de las actividades turísticas, se ha percibido también cambios

graduales y duraderos en el comportamiento de turistas debido a los precedentes marcados por la pandemia.

Es imprescindible que los proyectos y actividades sean apoyados por el Gobierno Nacional a través de las diferentes carteras de estado (Ministerio de finanzas, Ministerio de Salud, Ministerio de Cultura, Ministerio de Turismo, Ministerio del Ambiente y otros), quienes deberán realizar diferentes planificaciones conjuntamente para permitir la reactivación paulatina de las actividades en todos los sectores, y a su vez generar seguridad y confianza en los consumidores, permitiendo de esta manera el desarrollo del sector turístico mediante la emisión de diferentes protocolos de bioseguridad establecidos.

Sin lugar a duda, son muchas las percepciones que reflejan en la actualidad, pero las expectativas siempre van a ser superiores, y para alcanzarlas es necesario ponerse a trabajar en función de lograrlas.

3.1. Protocolo general de medidas de bioseguridad para guías de turismo.

El Ministerio de Turismo junto al Ministerio de Salud y Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca (2020), han visto necesaria la implementación de un Protocolo General de Medidas de Bioseguridad para guías de turismo, en el contexto de la Emergencia Sanitaria por COVID-19, tomando como objetivo principal identificar las medidas necesarias para los guías turísticos que prestan sus servicios en el país; además de fortalecer los métodos de prevención existentes y, con ello, reducir el riesgo de contagio, generando confianza y seguridad entre guía-visitante.

Según la OMT (2019) el turismo a nivel mundial se ha convertido en una ficha clave en el desarrollo, prosperidad y bienestar de un país, comunidad o pueblo. Hoy en día existen sitios que han tomado la decisión de invertir en turismo, con la actitud de crear un factor clave en el progreso socioeconómico; esto debido a la obtención de ingresos por empleo de empresas y la ejecución de obras.

En la actualidad, para iniciar sus labores, el guía deberá tener en cuenta las recomendaciones que se presentan en la tabla 6, así como cumplir con lo establecido en el Protocolo General de Medidas de Bioseguridad para Organizaciones de Servicios Turísticos - operadores turísticos, Agencia de Viajes Internacional, Mayorista y Dual, durante la reapertura en medio de la amenaza sanitaria por COVID-19. A continuación los lineamientos específicos:

Tabla 6

Lineamientos específicos de Protocolo de Bioseguridad para guías de turismo otorgadas por el Ministerio de Turismo, Ministerio de Salud Pública y Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca.

1. Guías de Turismo	2. Visitantes	3. Agencias de Servicios Turísticos
<ul style="list-style-type: none"> - Se puede guiar donde esté permitido, siempre respetando las señales de cada color de los semáforos, así como las normas de los COE Cantonal y Nacional, portando el certificado apropiado, registrado por la Autoridad Nacional de Turismo, durante toda la duración de la actividad. - Uso obligatorio de mascarillas cubriendo boca y nariz. - Incrementar la frecuencia de lavado de manos en por lo menos cuarenta segundos y desinfectarse con alcohol o alcohol en gel al 70%. Tratar de mantener una distancia de 2 metros entre las personas. 	<ul style="list-style-type: none"> - La mascarilla debe cubrir los labios y la nariz y debe ser desechada si está mojada o sucia. - Lavado de manos en por lo menos cuarenta segundos y desinfectarse con alcohol o alcohol en gel al 70%. - Mantener el distanciamiento de dos metros entre personas. - Respetar y cumplir con los protocolos de bioseguridad del proveedor del servicio turístico. 	<ul style="list-style-type: none"> - Toma de temperatura, en caso de presentar temperatura de 38° en adelante no podrá desarrollar el tour. - Registrar contactos telefónicos con la lista de turistas, en caso de emergencia con la finalidad de tener información extra previo al desarrollo del tour. El prestador del servicio debe brindar información necesaria acerca de las normas y restricciones a seguir durante el servicio turístico.
<ul style="list-style-type: none"> - Evitar dar la mano a las personas durante los servicios. - Desinfectar los artículos personales (anteojos, celulares, micrófonos, etc.) con agua y jabón, o con gel 	<ul style="list-style-type: none"> - Tomar en cuenta las disposiciones de desecho de desperdicios establecidas por los destinos que se visiten. Se recomienda utilizar medios de pago electrónico (transferencias 	<ul style="list-style-type: none"> - Uso de otros métodos de pago como tarjetas o plataformas digitales para evitar el uso de dinero en efectivo. - Al momento de la contratación del servicio

<p>desinfectante o alcohol al 70%. y evite compartirlos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Es importante que el guía mantenga un contacto regular con la agencia de viajes e informe de todas las novedades que van sucediendo tanto con los pasajeros como con los lugares seleccionados para el viaje. - Existen rutas alternativas, recorridos y referencias a turistas en caso de que la atracción se encuentre en zona roja y no se pueda realizar según el horario. 	<p>bancarias, tarjetas de débito o crédito, etc.).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicar al guía de turismo sobre su estado de salud, en caso de presentar síntomas o sintomatología. 	<p>se deberá informar al turista todas las medidas a tomarse durante el tour.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Entregar a los guías de turismo todos los insumos de higiene necesarios.
--	---	--

4. En instalaciones turísticas - senderos (dirección de obra)

Limpieza periódica y mantenimiento de carteles y señales en todos los caminos (guiados y autoguiados). Asimismo, se puede decir que la resiliencia es intrínseca a la capacidad del ser humano de recomponerse a eventos que escapan a su control y que lo dejan vulnerable. De esa forma, ser resiliente es ser capaz de pasar por un trauma sin sucumbir a él antes y después de cada recorrido con grupos de turistas; para ello es importante destacar la necesidad que existe en limpiar y desinfectar las barandas de los caminos, mantenimiento y limpieza periódica de las superficies recreativas y campamentos. Proporcionar instalaciones para lavarse las manos antes y a partir del recorrido para conjuntos de turistas. Para un mejor concepto del bienestar brindado ante adversidades.

5. En la actividad

<p>- Previo a la actividad: Los guías deben recordar las precauciones tomadas e instarlos a seguirlas para el beneficio y la seguridad de los demás.</p>	<p>- Durante la actividad: Los guías de turismo siempre deben crear una imagen de calma y confianza al aplicar el protocolo. Evitar distribuir materiales impresos como tarjetas, folletos, etc. Los horarios diarios deben seguirse tanto como sea posible para evitar incidentes e improvisaciones que afecten el transcurso de la visita. Al regresar al transporte, el conductor debe aplicar desinfectante en los zapatos, proporcionar desinfectante para manos y verificar que la mascarilla se use correctamente.</p>	<p>- Al finalizar la actividad: Evitar el uso de efectivo y dar preferencia al uso de tarjetas u otros medios electrónicos, favoreciendo el uso de dispositivos digitales como: contactless, al momento de cobrar y pagar los servicios a proveedores de servicios prestados (prepago vía sitio web). Todo el equipo utilizado para brindar el servicio debe ser desinfectado al finalizar el servicio.</p>
--	---	---

Fuente: *Protocolo de Bioseguridad para Guías de Turismo (2020).*

Elaboración: *Las autoras*

3.2. Potencialidad de los guías de turismo post pandemia

A medida que evoluciona la industria del turismo, se debe tomar iniciativas para poder brindar servicios de orientación, para lo cual se debe contar con la habilidad innata de saber cómo interpretar y aprovechar el conocimiento multidisciplinario para garantizar que los turistas tomen decisiones significativas y enlaces relevantes a recursos naturales y descubrimientos culturales. Es así la importancia del guía turístico con su potencial para ser intermediario entre los atractivos y el turista, siendo el encargado de promocionar las zonas turísticas para hacer del país un destino único para los turistas y para el mundo, haciendo que los visitantes experimenten diferentes niveles de emociones. (Mendoza, Umbral, Arévalo, 2011)

Los guías de turismo del análisis realizado en las encuestas virtuales, ante las adversidades presentadas por la pandemia y la falta de políticas implementadas por el estado en el contexto de la pandemia por COVID-19 han integrado nuevas estrategias para potenciar el turismo en la localidad, es importante señalar que estas estrategias se han dado con el apoyo de todos los actores involucrados en las actividades turísticas como la Cámara de Turismo del Azuay, Asociación Hotelera del Azuay, Corporación de Guías y Profesionales de Turismo, para que mediante la innovación y renovación los guías de turismo muestren a los usuarios nacionales y extranjeros ambientes innovadores que sean atractivos, y a su vez brindar servicios de calidad y sobre todo seguros.

Algunos guías de turismo, a partir de la percepción y motivación que dejó el confinamiento han apostado poner todo su potencial para realizar actividades dentro del turismo de naturaleza y ecoturismo con recorridos al aire libre, full days o viajes de un día, debido a que estas modalidades hoy en día han ganado gran importancia. Sin embargo, otros guías han decidido dejar de lado las actividades relacionadas al turismo buscando nuevas líneas de negocio como la agricultura, venta de insumos médicos, consultorías, docencia, delivery, entre otras actividades diferentes a su campo laboral.

El sector turístico mueve la microeconomía y con la paralización de las actividades en museos, hoteles, restaurantes y atractivos turísticos ha sufrido un duro golpe, generando un impacto en la población que vive del turismo (MINCETUR,2020). Además, se debe sumar la explotación desmesurada de los recursos, lo cual provoca graves modificaciones en el clima a nivel mundial, alojamiento y otros; las percepciones de los guías de turismo son los inconvenientes que se presentan por la pandemia ya que desde el Estado ecuatoriano se señala que el COVID-19 está controlado, pero los guías turísticos están más expuestos por el contacto directo con los turistas.

Frente a una crisis sanitaria o catástrofe no se puede improvisar, es por ello que los guías tienen como potencial enfrentar situaciones similares a futuro con aportes que se han dado a lo largo de la pandemia de COVID-19, debido a que esta enfermedad ha dejado varias enseñanzas como la importancia de una respuesta oportuna ante posibles fenómenos con altos niveles de impacto en los flujos turísticos, tanto para crisis sanitarias como para cualquier otro escenario. (AECIT,2020)

Al respecto Rivera y Félix (2019), mencionan la preparación, actualización y redefinición, de carácter no sólo preventivo sino fundamental en donde evalúan los riesgos y gestionan en consecuencia planes para las situaciones de desastres potenciales. Por consiguiente, en el Ecuador existe un crecimiento de ciudades poco planificado que acentúa la necesidad de planificación por parte de los gobiernos locales; no obstante, este país ha hecho grandes esfuerzos en la reducción de riesgos a través del gobierno central, y más aún durante la pandemia y post pandemia.

3.3. Expectativas y percepciones de los guías turísticos frente a la pandemia.

La Corporación de Guías y Profesionales de Turismo y los Guías autónomos considerados en este estudio, tienen varias expectativas y percepciones asociadas a la nueva realidad turística. Esto considera la importancia que tiene la guianza turística en la conexión entre atractivos y turistas, que permite orientar al visitante hacia diferentes aspectos de su interés como cultura, gastronomía y alojamiento y otros.

Tabla 7

Expectativas y percepciones de los guías de turismo ante la crisis generada por la pandemia de COVID-19.

Expectativas	Percepciones
Implementación de líneas de crédito que les permita capacitarse para mejorar las actividades de su competencia.	Gran impacto en sus labores como guías, generando la detención de las actividades.

<p>Acercamiento con la academia para incluir el tema de salud como una atención prioritaria en la formación de los futuros técnicos en turismo.</p>	<p>Reacción lenta por parte de las entidades públicas para el retorno a las actividades con normalidad.</p>
<p>Posibilidad de poder desempeñar funciones adicionales como las de guía-chofer.</p>	<p>Mejora paulatina en el desarrollo de actividades turísticas pudiendo regresar a los niveles previos a la pandemia.</p>
<p>Mayor atención a las necesidades de los guías por parte de los diferentes entes tanto públicos como privados involucrados en el ámbito turístico.</p>	<p>Adaptación a la nueva modalidad que ha generado la pandemia.</p>
<p>Reinvención del turismo para que sea competitivo, sostenible, accesible e inclusivo.</p>	<p>Cambios graduales y duraderos en el comportamiento de turistas debido a los precedentes marcados por la pandemia.</p>

Fuente: Encuesta y entrevistas aplicadas por las autoras 2021-2022

Elaboración: Las autoras

Para lograr alcanzar las expectativas y mejorar las percepciones dada la complejidad del tema de la pandemia a nivel mundial y nacional, los guías turísticos deben comprometerse a implementar y hacer cumplir los mecanismos de prevención y mitigación de riesgos para realizar su trabajo, participar en actividades y propuestas de promoción del turismo interno a cargo de los organismos estatales de turismo, analizar el mejoramiento de las competencias, conducir a la creación o mejora de servicios, esto contribuirá a la participación y prestación de un servicio. que garantice la satisfacción y seguridad del visitante.

Desde luego las lecciones aprendidas por la pandemia por COVID, las instituciones público-privada del sector turístico deberán generar estrategias a futuro para estar preparados en casos de presenciar una crisis similar a la actual.

Conclusiones

Este estudio tuvo como objetivo analizar las estrategias tomadas por los guías de turismo en la provincia del Azuay para el retorno a sus actividades en el contexto de la pandemia por COVID-19, en el año 2020-2021.

Definitivamente, la crisis sanitaria generada por la pandemia de COVID-19 ha supuesto un cambio radical en la economía mundial. Muchos de los sectores públicos y privados se han visto afectados y a la vez conminados a realizar ajustes y modificaciones, generando diversas estrategias para afrontar esta contingencia.

Uno de los sectores que ha recibido mayor impacto es el turístico, a la vez, las actividades que regularmente se llevaban a cabo han disminuido, y algunas no han podido realizarse porque las restricciones a las que estamos sujetos lo impiden, debido a todas estas consecuencias de la pandemia los más afectados han sido los guías de turismo, viéndose fuertemente afectadas y socavadas sus actividades laborales, esto los ha llevado a valerse de otras opciones para poder subsistir, como por ejemplo, la venta de diferentes insumos y comida rápida, servicios a domicilio como delivery, consultorías, atención en hostales y hoteles, construcción, servicio de catering, servicio comunitario, docencia, agricultura, gestión cultural, entre otras actividades casuales que no estaban acordes con su línea de trabajo.

Ecuador cuenta con un importante número de guías turísticos, quienes han visto afectado su trabajo por la nula actividad en el sector. Solo en la provincia del Azuay, se cuentan 102 guías aproximadamente entre guías nacionales, guías locales, guías nacionales especializados en patrimonio y especializados en aventura. En este punto se destaca el hecho de que estos guías son aquellos que se encuentran registrados en el Catastro Nacional de Turismo, sin embargo, hay muchos que no lo están y ejercen sus labores de manera informal.

El impacto de COVID-19 ha generado un ambiente de resiliencia en las diferentes instituciones reguladoras y en los guías turísticos, es por ello que, destacamos en este punto que el apoyo siempre es vital para el implemento de estrategias, por ello de manera constante se exhorta a la participación y colaboración de los entes nacionales e internacionales para cumplir con el rol de ejercer como directores, para que de manera conjunta las expectativas y percepciones de los guías e instituciones involucradas en esta industria permitan generar estrategias acertadas que permitan la reintegración a sus labores de guianza de manera regular, planteando alianzas que permitan obtener apoyo inclusive de manera monetaria a través de acuerdos y convenios interinstitucionales.

Sin duda, el comportamiento y el actuar resiliente de los guías de turismo fue oportuno, aprovechando la problemática para buscar estrategias que les permitan regresar a su ámbito laboral, es por ello que, se basaron en tres pilares fundamentales: primero se enfocaron en la recuperación económica mediante la creación de planes estratégicos, alianzas con nuevos mercados y la innovación en los productos turísticos en base al problema, buscando nuevas alternativas de

espacios en donde se pueda llevar a cabo sus actividades de acuerdo a las nuevas demandas, el segundo aspecto es el marketing y la promoción, donde se crean escenarios para estimular o incentivar el deseo de viajar. Por último, fortalecer las instituciones manteniendo la seguridad e higiene, desarrollando alianzas entre los entes públicos y privados, como también completar con programas de capacitación, los cuales se han implementado con distintas iniciativas con el fin de reactivar la actividad turística creando una reinvencción de lo habitual.

Otras estrategias propuestas son la baja de tarifas, generar descuentos y promociones en paquetes y programas turísticos, y de tal forma lograr reactivar a medida el turismo local y con ello resolver las nuevas necesidades de los turistas; para llevar a cabo lo anteriormente mencionado, se ha implementado medidas de contacto a través de redes sociales para mantener la comunicación con clientes pasados y potenciales.

Se plantea también la reestructuración de las actividades turísticas con nuevas tendencias, debido a que los turistas buscan naturaleza, o en una ciudad viendo el distanciamiento, un lugar que dé todas las condiciones para el disfrute, con valores agregados, con la finalidad de brindar relajación y no solo de ir y encerrarse en un lugar.

Los cambios provocados por la pandemia han obligado a la industria turística a repensar su cadena de valor y afrontar los cambios de las nuevas tecnologías, requiriendo una profunda transformación digital para afrontar los retos del futuro. Los visitantes necesitan nuevas experiencias, y la aplicación de la tecnología es crucial en este proceso, es así que se propone estrategias como la creación de nuevos proyectos como promociones audiovisuales de espacios turísticos del país, mayor uso de redes sociales para que se mantenga el contacto con clientes pasados y potenciales y de tal manera crear escenarios para incentivar el deseo de viajar, también complementar con programas de capacitación, los cuales se han implementado con distintas iniciativas con el fin de reactivar la actividad turística, preparando profesionales que puedan afrontar los retos que se presenten ante una nueva era generada por la pandemia.

Aprovechar la innovación y la reinvencción, abrazar los valores locales y crear trabajos decentes para todos, podría desempeñar un papel importante en la revitalización de la industria del turismo para ello, la industria debe poner en marcha iniciativas para crear un nuevo modelo de apoyo asociativo en el que las comunidades de acogida sean las protagonistas del desarrollo, impulsando políticas basadas en evidencias y actividades e inversiones neutras.

Los objetivos del proyecto se concluyeron con una investigación en la cual se identificó las acciones estratégicas que han tomado los guías de turismo frente a la imposibilidad de trabajar en

su campo laboral durante la pandemia, mediante encuestas en línea a los guías de turismo que prestan sus servicios en la provincia del Azuay (**ANEXO 5 Y 6**). La investigación muestra las expectativas y percepciones de los guías turísticos para adaptarse a la situación actual en su ámbito laboral, en el contexto de la pandemia, las alternativas económicas y laborales que proponen para sobrellevar la crisis del COVID-19.

Asimismo, se puede concluir luego de la investigación realizada, que algunos de los guías de turismo llevan a cabo las labores inherentes a su área de trabajo y formación de manera informal, sin contar con los permisos y registros respectivos; de hecho, en las entrevistas realizadas uno de los guías señaló que se ha luchado con la ley nacional para que todo pueda funcionar de una forma más equitativa; y algunos encuestados han señalado que no cuentan con la licencia validada por el Ministerio de Turismo, que les posibilite trabajar conforme a sus habilidades de especialización.

En general, las graves consecuencias generadas por la pandemia han ocasionado que se busquen alternativas que permitan a los guías obtener ingresos, a pesar de que algunos guías han optado por cambiar su ámbito laboral han mostrado su positivismo ante la posibilidad de la reactivación de sus actividades habituales, es por ello que han generado estrategias como nuevas formas para reinventar las actividades turísticas, aprendiendo y actualizando conocimientos, búsqueda de nuevas alianzas que permitan la innovación de los servicios.

Con base en la información recabada en esta investigación se destaca la necesidad, dado la contingencia sanitaria por la pandemia, que desde las entidades gubernamentales se lleve a cabo una reconstrucción económica con miras a la reactivación de sectores como el turístico, siendo este uno de los más afectados en cuanto a la baja de demanda comercial y la poca afluencia de visitantes y turistas.

Recomendaciones

Los resultados obtenidos en este trabajo se deben analizar cuidadosamente antes de tomar alguna decisión para no sobreestimar o subestimar algunas estrategias con respecto a las actividades turísticas. Esta investigación refleja datos importantes para el ámbito turístico y deben tomarse en cuenta para futuras investigaciones.

De manera general se recomienda que el presente proyecto de investigación está enfocado en las estrategias tomadas por los guías de turismo de la provincia del Azuay en el contexto de la pandemia por COVID-19. Año 2020 – 2021, se ha tomado en consideración como una herramienta de planificación para el gobierno regente, en tanto que las estrategias, expectativas y percepciones presentadas por los guías turísticos por los entes involucrados sean un aporte para dinamizar la

actividad turística en esta zona en cuanto a la reactivación de esta labor tan imprescindible en la potenciación del turismo nacional.

Por otro lado, se recomienda además tomar en consideración esta propuesta de investigación como una referencia para aquellos trabajos interesados en la revalorización de la guianza turística como una labor fundamental dentro de las actividades de este tipo.

Se recomienda tanto a las autoridades como a los órganos competentes que tomen en consideración la inversión de presupuestos en la capacitación y protección de los guías turísticos de la zona, toda vez que con ello contribuirían enormemente con el desarrollo cultural y recreacional de la región.

En este punto es importante además señalar que la labor de guía turístico al igual que todos los sectores, es acoplarse a la situación actual, valiéndose de la innovación que suponen las nuevas tecnologías para revitalizar la industria; y hacia ese norte se está apuntando pues en las entrevistas, cerca del 83% de los guías han señalado que sí se han implementado diversas estrategias que han posibilitado retomar sus actividades, aunque de manera parcial.

Se recomienda como proyección a futuro realizar ciertos ajustes conforme al estado actual de las sociedades, como por ejemplo el vender sus paquetes promocionales a partir de estas nuevas y renovadas tendencias, considerando que hoy día el distanciamiento social rige las relaciones, el ser y el hacer, y que ello no implique privarse del disfrute y del ejercicio laboral.

A los representantes de las Corporaciones de Guías y Profesionales de Azuay se recomienda principalmente la reinversión, y procurar conseguir variadas maneras de trabajo para los guías que puedan servir no solo para su personal sino también para los que desempeñan esa labor de forma general.

Finalmente, no se puede dejar de lado la capacitación en materia de bioseguridad y salud preventiva, con especial énfasis en la formación de los futuros técnicos en turismo.

Referencias

- Alvarado, F., & Ortega, D. *Reglamento de guianza turística*. <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-GUIANZA-TURISTICA.pdf>
- Andrade, J. (2010). Turismo en el Ecuador, una mirada global desde la geografía turística. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/5475/T-PUCE-5703.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Asociación Española de Expertos Científicos en Turismo (2020). *Turismo Post COVID-19*. <https://aecit.org/uploads/public/DOCUMENTO.covid-19%20y%20turismo.pdf>
- Catastro Nacional de Turismo. Guía de turismo. (2021). <https://servicios.turismo.gob.ec/portfolio/catastro-turistico-nacional>
- Castagnola, C., Carlos-Cotrina, J., & Aguinaga-Villegas, D. (2021). La resiliencia como factor fundamental en tiempos de Covid-19. *Propósitos y Representaciones*, 9 (1), e1044. Doi: <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2021.v9n1.1044>
- Comité de Operaciones de Emergencia. (2018). Componente Implementación Técnica – Mesas Técnicas de Trabajo. <https://manualcoe.gestionderiesgos.gob.ec/portfolio-item/componente-implementacion-tecnica-mesas-tecnicas-de-trabajo-n/>
- Llugsha, V. (2021). *Turismo y desarrollo desde un enfoque territorial y el COVID-19*. <https://biblio.flacsoandes.edu.ec/libros/digital/58451.pdf>
- López, J. (2019). Muestra estadística. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/muestra-estadistica.html>
- Medina, A. (2020). *Guías de turismo buscan alternativas para obtener ingresos ante la interrupción de los viajes*. Recuperado de: <https://www.elcomercio.com/actualidad/guias-turismo-buscan-alternativas-coronavirus.html>
- Mendoza, Umbral, Arévalo, M. (2011). La interpretación del patrimonio una herramienta para el profesional de turismo. *El Periplo Sustentable*, 20.

- Ministerio de Turismo. (2019). *Plan Estratégico Institucional 2019-2021*. <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/03/PLAN-ESTRATEGICO-INSTITUCIONAL.pdf>
- Ministerio de Turismo. *Plan de Reactivación Turística 2020*. https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2021/05/Plan-Reactivacion-Turistica-Red_compressed.pdf
- Ministerio de Turismo. (2020). *Te prometo Ecuador, la iniciativa del Gobierno para la reactivación turística rural*. <https://www.turismo.gob.ec/te-prometo-ecuador-la-iniciativa-del-gobierno-para-la-reactivacion-turistica-rural/>
- MINTUR. (2015). Ecotourism and sustainable tourism conference 2015. Viaja Primero Ecuador. Quito - Ecuador: Ministerio de Turismo Ecuador.
- OMS. (2020, enero 30). *Comunicados de prensa*. Who.int. <https://www.who.int/es/news/>
- ONU (Ed.). (2020). *Informe de políticas: COVID-19 y la transformación del turismo*. https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/2020/10/policy_brief_covid-19_and_transforming_tourism_spanish.pdf
- Pérez, R.A. y Massoni, S. (2009): *Hacia una teoría general de la estrategia: el cambio de paradigma en el comportamiento humano, la sociedad y las instituciones*. Ariel, Barcelona.
- Perú, Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR,2020).
- Reglamento de guianza turística. (2016). <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-GUIANZA-TURISTICA.pdf>
- Reglamento general de actividades turísticas. (2011). <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/REGLAMENTO-GENERAL-DE-ACTIVIDADES-TUR%C3%8DSTICAS.pdf>
- Resiliencia. (2014). En la RAE. <https://dle.rae.es/resiliencia>
- Rivera, L. E. (2015). *La reducción de riesgos como elemento fundamental para la planeación metropolitana. Repensar la Metrópoli II. Reflexiones sobre planeación y procesos metropolitanos*. México: UAM.

Rivera M, & Félix, A. (2019). Planificación estratégica y gobernanza en la recuperación de destinos turísticos afectados por desastres socio-naturales. Un estado en cuestión de las investigaciones Geográficas, 72, 235-254.<https://doi.org/10.14198/INGEO2019.72.11>.

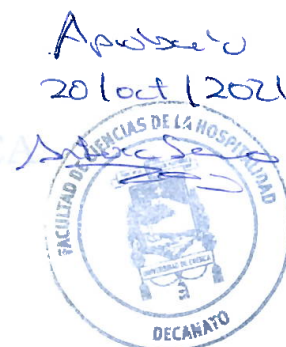
Rivas, C. (2020, septiembre). *Impacto del COVID-19 a los Guías de Turismo del Ecuador*. Recuperado el 10 de abril de 2021, de: https://www.researchgate.net/publication/344605322_Impacto_del_Covid19_a_los_Guias_de_Turismo_del_Ecuador

Anexos

Anexo a) : Diseño de Trabajo de titulación aprobado.



UNIVERSIDAD DE CUENCA



UNIVERSIDAD DE CUENCA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD

Carrera de Turismo

**ESTRATEGIAS TOMADAS POR LOS GUÍAS DE TURISMO DE LA PROVINCIA
DEL AZUAY EN EL CONTEXTO DE LA PANDEMIA POR COVID-19, AÑO 2020-
2021**

**Trabajo de titulación previo a la
obtención del título de Licenciatura en
Turismo**

Línea de Investigación: Análisis de la oferta y demanda turística

**Código de campo específico de la UNESCO:
5203.99 Flujos turísticos**

Mónica Daniela Alvarado Cedeño

CI: 0106311277

monica.alvarado@ucuenca.edu.ec

Gabriela Lisseth Bravo Ramón

CI: 0704850858

lisseth.bravo@ucuenca.edu.ec

Cuenca - Ecuador

2021

RESUMEN

El fenómeno complejo que comprende el conjunto de desplazamientos de personas a lugares o países diferentes a su entorno habitual, ya sea por razones de distracción, trabajo o conocimiento que origina el turismo, se ha visto afectado por la pandemia de COVID-19, teniendo como consecuencia múltiples repercusiones sobre la economía y el desarrollo de las ciudades, comunidades y pueblos.

El presente trabajo investigativo busca identificar las estrategias tomadas por los guías de turismo en el contexto de la pandemia por Covid-19 quienes han sido los más afectados, ya que la mayoría han tenido que optar por otras opciones de trabajo diferentes a sus actividades habituales.

Este estudio pretende dar a conocer la compleja situación por la que han atravesado los guías de turismo en la provincia del Azuay, las estrategias implementadas o que van a implementar para sobrellevar la crisis ocasionada por la pandemia, conocer el comportamiento resiliente que han adoptado, saber que esperan a futuro, sus expectativas y percepciones y que es lo que han aprendido de la crisis provocada por la pandemia de la Covid-19.

Para analizar esta problemática se realizarán encuestas y entrevistas a nivel local a diferentes guías de turismo y a entes reguladores de turismo como la Corporación de Guías y Profesionales de Turismo del Austro y el Ministerio de Turismo, también se analizará la información proporcionada en diferentes artículos que permitan ampliar la información e identificar las nuevas alternativas que se han adoptado para ponerlas en práctica para determinar las iniciativas tomadas por los guías y entes en base al contexto de la pandemia.

PLANTEAMIENTO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

El turismo es uno de los sectores que mayor número de empleos genera, debido a las consecuencias ocasionadas por la pandemia, dentro del sector turístico los más

afectados han sido los guías turísticos por el cierre de fronteras e implementación de restricciones a espacios de concurrencia masiva. (Rivas, 2020), el impacto de la pandemia ocasionó que no haya afluencia de viajeros causando que los guías turísticos se queden sin empleo y busquen otras alternativas diferentes a su profesión.

Debido a la pandemia de Covid19, los guías turísticos ecuatorianos han visto casi desaparecer sus actividades productivas, sin depender de ayudas estatales, sin preocuparse por nadie ni casi por el futuro de sus actividades profesionales y turísticas en el país. (Llugsha,2021)

En el país existe un registro de 2983 guías entre nacionales, locales y especializados de los cuales 114 de ellos pertenecen a la provincia del Azuay; de acuerdo al Catastro Nacional de Guías del Ministerio de Turismo. Según encuestas realizadas por Rivas (2020) durante el periodo de abril y mayo del 2020 la crisis generada por la pandemia a los guías de turismo ha causado un impacto en sus actividades debido a que las ventas de servicios turísticos y contratación de servicio se detuvieron en su totalidad al no existir el flujo de visitantes, por las restricciones establecidas por el gobierno nacional.

El impacto de la Covid-19 ha generado un ambiente de resiliencia en las diferentes instituciones reguladoras de turismo, por lo que el Ministerio de turismo ha planteado un plan estratégico institucional el cual busca generar políticas, planes y proyectos para promover un turismo competitivo, sostenible, accesible e inclusivo. (Ministerio de Turismo, 2019).

La pandemia ha permitido que el gobierno seccional conjuntamente con la Cámara de Turismo del Azuay generen estrategias y protocolos de bioseguridad, promoviendo la reactivación del sector turístico en los diferentes campos (rural y urbano), permitiéndoles retornar a las diferentes actividades sin ningún inconveniente.

Finalmente, todas las medidas de bioseguridad establecidas por los gobiernos seccionales para la reactivación de las actividades turísticas, permiten la reintegración de Guías al sector, tomando en cuenta una serie de restricciones y protocolos como el aforo máximo permitido, el uso de mascarillas, desinfección del cuerpo a la entrada y salida de los

lugares que se han de visitar, cambio de ropa de acuerdo al lugar y el distanciamiento social de dos metros.

MARCO TEÓRICO

A continuación se revisarán algunos conceptos claves para entender la problemática que han venido afrontando los guías de turismo en la provincia del Azuay.

Dentro del glosario de términos de la Organización Mundial del Turismo (OMT), el turismo es un fenómeno social, cultural y económico que traslada a las personas a países y lugares alejados de su entorno habitual por motivos personales, profesionales o comerciales. Estas personas se denominan visitantes (turistas o senderistas, residentes o no residentes) y el turismo incluye actividades, algunas de las cuales incluyen gastos de viaje.

Por otro lado, se define como guías de turismo a profesionales formados para conducir y dirigir a uno o más turistas, ya sean nacionales o extranjeros, cuyo fin es mostrar, enseñar e interpretar el patrimonio turístico, brindando experiencias satisfactorias al turista durante su estancia en el lugar que visite. (Reglamento General de Actividades Turísticas, 2011). En el Ecuador existen diferentes tipos de guías turísticos entre los cuales se encuentran los guías locales, guías nacionales, guías nacionales especializados en patrimonio y guías nacionales especializados en aventura, los mismos que están regidos por el Ministerio de Turismo y de manera local por la Corporación de Guías y Profesionales de Turismo de las diferentes provincias.

Según un informe de las Naciones Unidas (2020) el turismo es uno de los sectores más afectados por la pandemia de enfermedad por coronavirus (COVID-19), que ha repercutido en las economías, los medios de subsistencia, los servicios públicos y las oportunidades en todos los continentes. La reconstrucción de la industria turística ofrece una oportunidad para transformarse prestando especial atención a la explotación de sus impactos en los destinos visitados y la construcción de comunidades y empresas más resilientes a través de la innovación, la innovación, la digitalización, la sostenibilidad y las asociaciones.

En el Barómetro de la OMT con enfoque en el impacto de la Covid-19 menciona que el turismo ha sido uno de los sectores más afectados con aviones terrestres, hoteles cerrados y restricciones de viaje en casi todos los países del mundo, dando un golpe sin precedentes al sector turístico, la pandemia COVID19 redujo las llegadas de turistas internacionales en el primer trimestre de 2020 a una fracción de lo que era hace un año. Siguen existiendo desafíos importantes, comenzando por la falta de comprensión del momento de la pandemia y las restricciones de viaje, en medio de la crisis económica mundial. Países de todo el mundo están tomando medidas para minimizar el impacto negativo del brote de COVID-19 y promover la recuperación de la industria turística.

La crisis generada por Covid-19 nos demostró que el turismo necesita reivindicarse, por ello los guías de turismo buscaron nuevas alternativas para sobrellevar la misma. Según la RAE (Real Lengua Española) establece a la resiliencia como la capacidad de adaptación mediante mecanismos o sistemas que permitan volver a su estado inicial cuando ha cesado la perturbación a la que ha estado sometido.

Por otro lado, el Ministerio de Turismo ha elaborado un protocolo general de bioseguridad para guías de turismo, cuyo objetivo es determinar medidas de bioseguridad cuando éstos presten el servicio de orientación nacional, dentro del protocolo se establece el aforo máximo permitido para visitantes dentro de las diferentes áreas, el uso de mascarillas y alcohol, estas medidas de seguridad serán estrictamente controladas por los Guías Turísticos con el fin de fortalecer las prácticas de prevención existentes y así reducir el riesgo de contagio.

OBJETIVOS

Objetivo General

Analizar las estrategias tomadas por los guías de turismo en la provincia del Azuay para el retorno a sus actividades en el contexto de la pandemia por Covid-19, en el año 2020-2021.

Objetivos Específicos

1. Identificar las acciones tomadas por los guías turísticos de la provincia del Azuay, frente a la imposibilidad de trabajar en su campo laboral, durante la pandemia por Covid-19.
2. Conocer el comportamiento resiliente de los guías de turismo de la provincia del Azuay y los entes involucrados, para sobrellevar la crisis de la pandemia.
3. Conocer las expectativas y percepciones de los guías de turismo para adaptarse a la situación actual en su ámbito laboral, en el contexto de la pandemia.

METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

Para realizar la presente investigación se tomará un enfoque mixto, es decir cualitativo y cuantitativo, con un alcance descriptivo-exploratorio.

En la primera parte se identificará las acciones que han tomado los guías de turismo frente a la imposibilidad de trabajar en su campo laboral durante la pandemia. Para el cumplimiento del primer objetivo realizaremos encuestas en línea a los guías de turismo que prestan sus servicios en la provincia del Azuay ya que debido a la pandemia se dificulta realizar encuestas físicas.

En la segunda parte se llevará a cabo un trabajo cualitativo para el que se aplicarán entrevistas semiestructuradas a los diferentes representantes de los entes involucrados como: la Corporación de Guías del Azuay y el Ministerio de Turismo, para conocer el comportamiento resiliente de los guías de turismo para sobrellevar la crisis de la pandemia de Covid-19.

Para cumplir con el tercer objetivo se desarrollará un análisis descriptivo en base a la información recolectada anteriormente; con esto se pretende conocer las expectativas y percepciones de los guías de turismo para adaptarse a la situación actual en su ámbito laboral, en el contexto de la pandemia, las alternativas económicas y laborales que han proponen para sobrellevar la crisis del Covid 19, y así determinar si los guías optaron por seguir con su profesión o decidieron involucrarse en otro sector laboral.

BIBLIOGRAFÍA

Albarracín, M. C., Chasi, P. S. (2016). *Formación de Guías Nativos para el Colegio Nacional Técnico Agropecuario Nabón*. Recuperado de: <https://biblioteca.uazuay.edu.ec/buscar/item/77874>

Alvarado, F., & Ortega, D. (2016). *REGLAMENTO DE GUIANZA TURÍSTICA*. Recuperado de: https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwi4__iClf_vAhXdJDQIHEx7Dm8QFjAAegQIAxAD&url=https%3A%2F%2Fwww.turismo.gob.ec%2Fwp-content%2Fuploads%2F2016%2F06%2FREGLAMENTO-DE-GUIANZA-TURISTICA.pdf&usg=AOvVaw2QB2GzE06WvETUdwSkNwsN

ANT. (2021). *Tarifa de transporte público de pasajeros intraprovincial e interprovincial en el Ecuador*. Recuperado de: http://www.ant.gob.ec/wp-content/uploads/2021/04/Rutas_Transporte_Inter_e_Intraprovincial2021.pdf

Asociación Española de Expertos Científicos en Turismo. (2020). *El turismo después de la pandemia global, análisis, perspectivas y vías de recuperación*. Recuperado de: <C:/Users/Windows/Downloads/DOCUMENTO.covid-19%20y%20turismo.pdf>

Bauzá, F. & Melgosa, F. (2020). *El turismo después de la pandemia global análisis, perspectivas y vías de recuperación*. Recuperado de: <https://eusal.es/index.php/eusal/catalog/view/978-84-1311-461-3/5558/6275-1>

Cárdenas, M. A., & Orellana, A. K. (2019). *FORMACIÓN DE GUÍAS TURÍSTICOS LOCALES PARA LOS COLEGIOS DEL CANTÓN BIBLIÁN*". Recuperado de: <https://biblioteca.uazuay.edu.ec/buscar/item/84358>

Cultura del Detalle. (2009). *BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE GUÍAS TURÍSTICOS Y EMPRESAS DE GUÍAS*. Recuperado de: https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjnj5adlP_vAhUICTQIHczWDDYQFjAAegQIAhAD&url=http%3A%2F%2Fwww.anfistrionesturismo.es%2Fwp-

content%2Fuploads%2F2016%2F06%2Fmbp_GUIASTURISTICOS_may09.pdf&usg=AOvVaw3VJebrE74u_fl-i4PJ8GNJ

Dieckow, L. M. (2020). *El impacto económico del COVID 19 en el turismo y los escenarios post pandemia para las empresas* | Dieckow | *Revista Tekohá*. Recuperado de: <http://edicionesfhycs.fhycs.unam.edu.ar/index.php/tekoha/article/view/365/308>

Etapa. (s.f.). *Guías naturalistas autorizados*. Recuperado de: <https://www.etapa.net.ec/Portals/0/Parque%20Nacional%20Cajas/BibliDescargas/Guías%20Naturalistas%20vigente%202019.pdf?ver=2019-08-15-114547-647>

Félix, A.G. y García, N. (2020). *Estudio de pérdidas y estrategias de reactivación para el sector turístico por la crisis sanitaria COVID-19 en el destino Manta (Ecuador)*. *Revista Internacional de Turismo, Empresa y Territorio*, 4 (1), 79-103. <https://doi.org/10.21071/riturem.v4i1.12743>

Ham, S. H., & Weiler, B. (2003). *Capacitación para guías turísticos en Latinoamérica (Estudios y Perspectivas en turismo ed., Vol. 12)*. Recuperado de: https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwjbguw-nP_vAhXTHzQIHUnMBAgQFjAAegQIBRAD&url=https%3A%2F%2Fwww.estudiosenturismo.com.ar%2FPDF%2FV12%2Fv12n1y2a02.pdf&usg=AOvVaw09djA5V0xkqEx6BlxBSzML

Llugsha, V. (2021). *Turismo y desarrollo desde un enfoque territorial y el covid-19*. Recuperado de: https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjM282D95_zAhWLRtABHfgDUwQFnoECAoQAQ&url=https%3A%2F%2Fbiblio.flacsoandes.edu.ec%2Flibros%2Fdigital%2F58451.pdf&usg=AOvVaw3elziOzJnru1XaOUBV9yjR

Medina, A. (2020). *Guías de turismo buscan alternativas para obtener ingresos ante la interrupción de los viajes*. Recuperado de: <https://www.elcomercio.com/actualidad/guias-turismo-buscan-alternativas-coronavirus.html>

Ministerio de Cultura y Turismo. (2006). *Técnicas de guiado*. Recuperado de: <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact>

=8&ved=2ahUKEwiGpbuYI__vAhVoHjQIHwCZAs4QFjAAegQIAxAD&url=http%3A%2F%2Fturismo.salta.gov.ar%2Fimages%2Fuploads%2F4tecnicas_de_guiado(1).pdf&usg=AOvVaw1i18x3WrZSIrmOsyUM2yKZ

Ministerio de Turismo. (2020). *Protocolo para operadores turísticos para posibles casos sospechosos de COVID-19*. Recuperado de:

https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwjUiu_Hof_vAhUIVN8KHXI0Dj0QFjAAegQIAxAD&url=https%3A%2F%2Fwww.turismo.gob.ec%2Fwp-content%2Fuploads%2F2020%2F03%2Fprotocolo_para_operadores_turi%25CC%2581sticos_covid_19.pdf&usg=AOvVaw06etHAOp3p8AJfCHdsskCw

Llugsha, V. (2021). *Turismo y desarrollo desde un enfoque territorial y el covid-19*. Recuperado de: <https://biblio.flacsoandes.edu.ec/libros/digital/58451.pdf>

Ministerio de Turismo. (2020). *Manual de Protocolos COVID-19*. Recuperado 10 de abril de 2021, de: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/06/Manual-de-Protocolos-COVID-19-ASEGUIM-FINAL.pdf>

Ministerio de Turismo, Ministerio de Salud Pública, y Ministerio de Producción, comercio exterior, inversiones y pesca. (2020). *Protocolo general de medidas de bioseguridad para guías de turismo, en el contexto de la emergencia sanitaria por Covid-19*.

Recuperado de: https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/05/Protocolo_General_Gui%CC%81as_Turismo_FINAL.pdf

Ministerio de Turismo. (2019). *Plan Estratégico Institucional 2019-2021*. Recuperado de: https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKewian57c8ZfzAhVFSzABHRRiAXQQFnoECAIQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.turismo.gob.ec%2Fwp-content%2Fuploads%2F2020%2F03%2FPLAN-ESTRATEGICO-INSTITUCIONAL.pdf&usg=AOvVaw2RJRIejAI7L7VadkSe_Xvv

Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca. (2020). *Tendencias del mercado de Turismo Post-pandemia*. Recuperado de:

https://scholar.google.com.ec/scholar?hi=es&as_sdt=0,5&as_vis=1&q=guias+de+turismo+covid+10+seg%C3%BAAn+la+omt

Naciones Unidas. (2020). *Informe de políticas: La COVID-19 y la transformación del turismo*. Recuperado de:

https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjs4fOgoP_vAhXtnuAKHby3CfoQFjAAegQlAxAD&url=https%3A%2F%2Fwww.un.org%2Fsites%2Ffun2.un.org%2Ffiles%2Fpolicy_brief_covid-19_and_transforming_tourism_spanish.pdf&usg=AOvVaw0o3bDe66MPgRFZ5PF432gy

OEA. (2020). *Boletín de Cultura y Turismo: COVID-19 Respuestas de política Turística*. Recuperado de:

https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwjZgK-Pov_vAhXOmOAKHYXoAb0QFjADegQlCxAD&url=http%3A%2F%2Fwww.oas.org%2Fpdb%2Fpress%2FTourism-specific-support-CONSOLIDATED-DOCUMENT-SPANISH-Rev-1.pdf&usg=AOvVaw38LMkU3566BeLI3omHByfL

OMS. (2020). *Coronavirus: la OMS declara la pandemia a nivel mundial por Covid-19*. Recuperado de: <https://www.redaccionmedica.com/secciones/sanidad-hoy/coronavirus-pandemia-brote-de-covid-19-nivel-mundial-segun-oms-1895>

OMT. (2020). *Evaluación del impacto del brote de Covid - 19 en el turismo internacional*. Recuperado 22 de abril de 2021 ,de <https://www.unwto.org/es/evaluacionde-la-incidencia-del-brote-del-covid-19-en-el-turismo-internacional>

ONU. (2020). *La Covid - 19 y la transformación del turismo*. Recuperado de: https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/policy_brief_covid19_and_transforming_tourism_spanish.pdf

Parra, S., & Mendieta, J. (2016). *Capacitación a Servidores Turísticos y Gestión de Política Pública: Caso Nabón*. Recuperado de: <https://biblioteca.uazuay.edu.ec/buscar/item/77869>

Programa de transformación productiva. (2014). *Buenas prácticas en el turismo guías de turismo*. Recuperado de:

https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwjSnvD6l_vAhVNIjQIHQZ-BQ8QFjANegQIEhAD&url=http%3A%2F%2Fwww.anfitrionesturismo.es%2Fwp-content%2Fuploads%2F2016%2F06%2Fmbp_GUIASTURISTICOS_may09.pdf&usg=AOvVaw3VJebrE74u_fl-i4PJ8GNJ

Rivas, C. (2020, septiembre). *Impacto del COVID-19 a los Guías de Turismo del Ecuador*. Recuperado el 10 de abril de 2021, de: https://www.researchgate.net/publication/344605322_Impacto_del_Covid19_a_los_Guias_de_Turismo_del_Ecuador

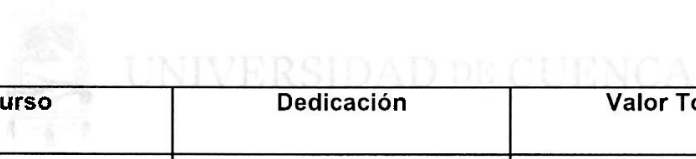
Subsecretaría de turismo y SERNATUR. (2020). *Guía de buenas prácticas de manejo y prevención ante COVID-19 para guías de turismo*. Recuperado de: https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjSnvD6l_vAhVNIjQIHQZ-BQ8QFjAAegQIAhAD&url=https%3A%2F%2Fes.slideshare.net%2FRonaldLSA%2Fmanual-de-buenas-practicas-guas-de-turismo-y-operacin-turistica&usg=AOvVaw1gqnkCqu7o5sHOiFdoZ0i7

Soto, R. (2007). *Manual de Buenas Prácticas: Guías de Turismo y Operación Turística [Diapositivas]*. Recuperado de: <https://es.slideshare.net/RonaldLSA/manual-de-buenas-practicas-guas-de-turismo-y-operacin-turistica>

Vargas, A. (2020). *El turismo post Coronavirus*. Recuperado de: https://www.hosteltur.com/comunidad/003961_el-turismo-post-coronavirus-iii.html

TALENTO HUMANO

Dedicación del director y de los estudiantes para la realización del proyecto de investigación y valorar la misma. Hay que considerar que el trabajo de investigación durará un año.



Recurso	Dedicación	Valor Total \$
Director	1 horas por semana/12 meses	598
Estudiantes	10 horas por semana/ 12 meses	6240
TOTAL		\$6838

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Detalle de las actividades y el tiempo necesario para cada una de ellas.

LA PROBLEMÁTICA DE LOS GUÍAS DE TURISMO POST-COVID 19 EN EL AZUAY. AÑO 2020 - 2021

Actividad	Mes											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Recolección y organización de la Información	X	X										
Revisión de objetivos		X										
Discusión y análisis de la Información		X	X									
Catastro de Guías de turismo				X	X	X						
Investigación de actividades a las que se dedicaron los Guías de Turismo					X	X						
Alternativas y perspectivas						X	X					
Integración de la información de acuerdo a los objetivos				X	X	X	X					
Redacción del trabajo		X	X	X	X	X	X	X				



Dedicatoria

Introducción

CAPÍTULO I

Acciones tomadas por los guías turísticos de la provincia del Azuay frente a la imposibilidad de trabajar en su campo laboral.

1.1. Tipos de Guías de Turismo

1.2. Requisitos de registro y vigencia de credenciales.

1.3. Actualización del catastro de guías de turismo del Azuay que siguen en su campo laboral.

CAPÍTULO II

Comportamiento resiliente de los guías de turismo de la provincia del Azuay, para sobrellevar la crisis de la pandemia

2.1. Entrevistas a representantes de entes involucrados

2.2. Encuestas a Guías de turismo de la provincia del Azuay.

2.3. Estrategias planteadas por los guías de turismo.

Capítulo III

Expectativas y percepciones de los guías de turismo para adaptarse a la situación actual en su ámbito laboral, en el contexto de la pandemia.

3.1. Protocolo general de guías de turismo

3.2. Potencialidad de los guías de turismo post pandemia

3.3. Expectativas y percepciones de los guías turísticos frente a la pandemia.

Conclusiones

Bibliografía

Anexos

Anexo b): Requisitos para el registro y obtención de credenciales

En Ecuador, existe un Reglamento de Guianza Turística del Ecuador (2016) emitido por el Ministerio de Turismo, donde establece dentro de sus artículos 19 y 20 los requisitos y requerimientos que se deben presentar para la obtención y acreditación como guías de turismo en Ecuador los mismos que van a depender de acuerdo a su clasificación ya sea como guía local, nacional o especializado en patrimonio o aventura.

A continuación, se encuentran detalladamente los artículos 19 y 20.

Requisitos para el registro y obtención de credencial de guías locales.

- a) Solicitud requiriendo el registro correspondiente, que incluya una foto tamaño carnet.
- b) Título de bachiller emitido por una Institución de Educación legalmente reconocida.
- c) Certificado de aprobación del curso de capacitación.
- d) Pagar la tasa para la obtención de la credencial de guía local.

Requisito para la renovación y vigencia de credencial de guías locales.

- a) Para la renovación los guías deberán aprobar al menos dos cursos de actualización o contar con una certificación en competencias laborales referente al servicio de guianza. No se exigirá al usuario los documentos físicos cuando estos puedan ser obtenidos en línea por la Autoridad Nacional de Turismo y Autoridad Ambiental Nacional.
- b) La vigencia de la credencial será de cuatro años calendario. Dicha credencial podrá ser renovada por el mismo periodo, para lo cual, se deberán presentar los requisitos contenidos en los literales a), d) y e) del presente artículo, así como entregar toda la información adicional de capacitaciones y certificaciones obtenidas de ser el caso.

Requisitos para el registro y obtención de credencial de Guías nacionales de turismo y especializados

- a) Solicitud requiriendo el registro correspondiente, que incluya una foto tamaño carnet.

- b) Título profesional mínimo de nivel técnico superior o título profesional en una rama afín emitido por una Institución de Educación Superior legalmente reconocida por la autoridad competente.
- c) Certificado que acredite la aprobación mínima del nivel 1b. de conocimiento de al menos un idioma extranjero de acuerdo al Marco Común Europeo para las lenguas o justificar el conocimiento del idioma extranjero, en el caso de lengua materna.
- d) Para el caso de Guías Nacionales especializados en patrimonio turístico y/o aventura, además deberán presentar el certificado de aprobación del curso de capacitación correspondiente.
 - e) e) Certificado de aprobación del curso de primeros auxilios en zonas agrestes, mismo que deberá estar vigente al momento de la renovación.
- f) Pagar la tasa para la obtención de la credencial de guía nacional de turismo o de guía nacional especializado.

Requisito para la renovación y vigencia de credencial de Guías nacionales de turismo y especializados

- a) Requisito para la renovación de la credencial, los Guías deberán aprobar al menos dos cursos de actualización de conocimientos referente al servicio de guianza.
- b) La vigencia de la credencial será de cuatro años calendario. Dicha credencial podrá ser renovada por el mismo periodo, para lo cual, se deberán presentar los requisitos contenidos en los literales a), f) y g) del presente artículo, así como entregar toda la información adicional de capacitaciones y certificaciones obtenidas de ser el caso.

Fuente: Reglamento de Guianza Turística del Ecuador (2016)

Elaboración: Las autoras

Anexo c) : Nómima de Guías de Turismo marzo 2022.

Nombre	Clasificación	Ciudad	Emisión de licencia	Idioma	Email	Área Protegida	Modalidad Aventura
Aguirre Ullauri Marco Adrián	Guía Nacional de Turismo	Cuenca	2019-02-28	Español, Francés	aguirre-adrian@hotmail.com	Sin Registro específico	Sin Registro específico
	Guía Nacional especializado en Patrimonio	Cuenca	2019-02-28	Español, Francés	aguirre-adrian@hotmail.com	Sin Registro específico	Sin Registro específico
Albarracín León Jenny Andrea	Guía Nacional de Turismo	Cuenca	2020-10-12	Español	albarracinjenny@hotmail.com	Sin Registro específico	Sin Registro específico
	Guía Nacional especializado en Patrimonio	Cuenca	2020-10-12	Inglés	albarracinjenny@hotmail.com	Sin Registro específico	Sin Registro específico
Álvarez Arias Enrique Agustín	Guía Nacional de Turismo	Cuenca	2017-06-05	Español, Inglés	andesenrique@hotmail.com	Sin Registro específico	Sin Registro específico
Álvarez Iñiguez Pedro Fausto	Guía Nacional de Turismo	Cuenca	2018-01-02	Español, Inglés	pedro.fausto.alvarez@gmail.com	Sin Registro específico	Sin Registro específico
Alvear Muevecela Erika	Guía Nacional de Turismo	Cuenca	2018-11-14	Español, Francés, Inglés	eampersonal@gmail.com	Sin Registro específico	Sin Registro específico
	Guía especializado en Aventura	Cuenca	2018-02-15	Francés, Inglés	eampersonal@gmail.com	Sin Registro específico	Canyoning

Anguisaca Tapia Carmen Liliana	Guía Local	San Fernando	2021-12-02	Español	languisaca@hotmail.com	Sin Registro específico	Sin Registro específico
Apolo Apolo José Alejandro	Guía Local	Cuenca	2020-09-23	Español, inglés	pepoapolito@gmail.com	Sin Registro específico	Sin Registro específico
Apolo Romero Juan Enrique	Guía Local	Cuenca	2018-03-06	Español	jear2448@yahoo.es	PN. Cajas	Sin Registro específico
Arévalo Suarez Daniela Belén	Guía Local	Cuenca	2020-10-13	Español	itsdala98@gmail.com	Sin Registro específico	Sin Registro específico
Arias Zarie Franco Javier	Guía especializado en Aventura	Cuenca	2019-06-13	Español, inglés	mano_negradj@hotmail.com	Sin Registro específico	Parapente
Ávila Matute Wilson Eleodoro	Guía Local	Cuenca	2019-03-01	Español, inglés	wilaonavila1@hotmail.com	PN. Cajas	Sin Registro específico
Bravo Toledo Adrián Patricio	Guía Nacional de Turismo	Cuenca	2018-05-08	Español, inglés	runawayadventour@gmail.com	Sin Registro específico	Sin Registro específico
Campaña Villacrés Marilin Johanna	Guía Nacional de Turismo	Cuenca	2018-05-08	Español, Inglés	marilinjohanna4@gmail.com	Sin Registro específico	Sin Registro específico
Camposano Tapia Paola Fernanda	Guía Nacional de Turismo	Cuenca	2018-10-04	Español, Inglés	poletct93@gmail.com	Sin Registro específico	Sin Registro específico
Cárdenas Palacios Juan Sebastián	Guía Nacional de Turismo	Cuenca	2017-05-08	Español, Inglés	sebastian22448844@hotmail.com	Sin Registro específico	Sin Registro específico
Carpio Iglesias Leonardo Marcelo	Guía Nacional de Turismo	Cuenca	2018-08-02	Español, Alemán, Inglés	mashiquito@hotmail.com	Sin Registro específico	Sin Registro específico
Carpio Vélez Sebastián Rodrigo	Guía especializado en Aventura	Cuenca	2018-04-17	Español, Inglés	yucacarpio@yahoo.com	Sin Registro específico	Parapente

Chaca Espinoza Ronal Edison	Guía Nacional de Turismo	Cuenca	2017-12-18	Español, Inglés	rchaca@uazuay.edu.ec	Sin Registro específico	Sin Registro específico
Chiqui López Milton Javier	Guía Nacional especializado en Patrimonio	Cuenca	2018-10-04	Español, Inglés	mickytron8@yahoo.com	Sin Registro específico	Sin Registro específico
	Guía Nacional de Turismo	Cuenca	2017-06-15	Español, Inglés	mickytron8@yahoo.com	Sin Registro específico	Sin Registro específico
Contreras Andrade Jorge Andrés	Guía especializado en Aventura	Cuenca	2019-07-02	Español, Inglés	jorge_contreras123@hotmail.com	Sin Registro específico	Parapente
Córdova Guevara Lenin Vladimir	Guía Nacional de Turismo	Cuenca	2019-03-15	Español, Inglés	serpentino25@gmail.com	Sin Registro específico	Sin Registro específico
Coronel Villalta Juan Gabriel	Guía Nacional de Turismo	Paute	2018-05-18	Español, Inglés	gabocoronel@hotmail.com	Sin Registro específico	Sin Registro específico
Cruz Valdez Sofia Jaqueline	Guía Nacional de Turismo	Cuenca	2018-02-26	Español, Inglés	rutasyrostorecuador@hotmail.com	Sin Registro específico	Sin Registro específico
Cubillos Peralta Karla María	Guía Nacional de Turismo	Cuenca	2019-05-10	Español, Inglés	karlitarps@gmail.com	Sin Registro específico	Sin Registro específico
Cuesta Crespo Paúl Esteban	Guía Nacional de Turismo	Cuenca	2018-01-02	Español, Inglés	paulcrespo93@hotmail.com	Sin Registro específico	Sin Registro específico
Enderica Izquierdo Lina Rosa	Guía Nacional de Turismo	Cuenca	2021-09-10	Español, Inglés	linisende@gmail.com	Sin Registro específico	Sin Registro específico
Espinoza Saquicela Luis Alejandro	Guía Nacional especializado en Patrimonio	Cuenca	2019-08-12	Español, Inglés	leandroespinoza26@gmail.com	Sin Registro específico	Sin Registro específico

	Guía Nacional de Turismo	Cuenca	2017-12-20	Español, Inglés	leandrospinoza26@gmail.com	Sin Registro específico	Sin Registro específico
Galarza Galarza Wilson Armando	Guía Nacional de Turismo	Cuenca	2017-06-21	Español, Francés, Inglés	willyg2679@hotmail.com	Sin Registro específico	Sin Registro específico
García Durán Flavia Alexandra	Guía Nacional especializado en Patrimonio	Cuenca	2018-03-06	Español, Inglés	miky_g89@outlook.com	Sin Registro específico	Sin Registro específico
García Galarza Jéssica Carolina	Guía Nacional de Turismo	Cuenca	2018-02-26	Español, Inglés	carolinagarcia24@outlook.com	Sin Registro específico	Sin Registro específico
García Ortiz Tania Paola	Guía Local	Cuenca	2019-02-28	Español	paitogarcia25@gmail.com	PN. Cajas	Sin Registro específico
García Valdez René Marcelo	Guía Local	Cuenca	2020-09-23	Español	rennega@yahoo.es	PN. Cajas	Sin Registro específico
Goercke Moreno José Ricardo	Guía Local	Cuenca	2018-12-11	Español	jgoercke@etapa.net.ec	PN. Cajas	Sin Registro específico
Guambaña Flores Herman Eduardo	Guía Nacional de Turismo	Cuenca	2018-02-26	Español, Inglés	megaherman@outlook.es	Sin Registro específico	Sin Registro específico
Guerrero Balarezo Xavier Eduardo	Guía Nacional de Turismo	Cuenca	2017-07-24	Español, Inglés	xguerreroabalarezo@gmail.com	Sin Registro específico	Sin Registro específico
	Guía Nacional especializado en Patrimonio	Cuenca	2019-01-24	Español, Inglés	xguerreroabalarezo@gmail.com	Sin Registro específico	Sin Registro específico
Guillen Quintero María José	Guía Nacional especializado en Patrimonio	Cuenca	2018-11-14	Español, Inglés	jsoquillen@gmail.com	Sin Registro específico	Sin Registro específico

	Guía Local	Cuenca	2018-11-14	Español, Inglés	josoguillen@gmail.com	PN. Cajas	Sin Registro específico
Guzmán Díaz Jhonny Sebastián	Guía Local	Cuenca	2019-07-29	Español	jhonseb1992@hotmail.com	PN. Cajas	Sin Registro específico
Jiménez Morales Edgar Gustavo	Guía Nacional de Turismo	Cuenca	2017-05-12	Español, Inglés	chivoj39@yahoo.es	Sin Registro específico	Sin Registro específico
Juca Cedillo Edison Fernando	Guía Nacional especializado en Patrimonio	Cuenca	2018-10-04	Español, Inglés	efercj75@hotmail.com	Sin Registro específico	Sin Registro específico
	Guía Nacional de Turismo	Cuenca	2018-10-04	Español, Inglés	efercj75@hotmail.com	Sin Registro específico	Sin Registro específico
Lara Quinteros Carlos Manuel	Guía Nacional de Turismo	Cuenca	2017-06-05	Español, Inglés	green_explorador@yahoo.com	Sin Registro específico	Sin Registro específico
León Lozada Danilo Hernán	Guía Nacional de Turismo	Cuenca	2019-05-10	Español, Inglés	danihleon@gmail.com	Sin Registro específico	Sin Registro específico
León Torres Andrés Esteban	Guía Nacional de Turismo	Cuenca	2018-01-02	Español, Inglés	andresleon_10@hotmail.com	Sin Registro específico	Sin Registro específico
	Guía Nacional especializado en Patrimonio	Cuenca	2018-12-11	Español, Inglés	andresleon_10@hotmail.com	Sin Registro específico	Sin Registro específico
López Granda Norby Ricardo	Guía Nacional de Turismo	Cuenca	2017-05-12	Español, Inglés	norbylopez@gmail.com	Sin Registro específico	Sin Registro específico
	Guía Nacional de Turismo	Cuenca	2020-06-24	Español, Inglés	jorgeluna.ec@gmail.com	Sin Registro específico	Sin Registro específico

Luna Vizhñay Jorge Andrés	Guía Nacional especializado en Patrimonio	Cuenca	2021-02-17	Español, Inglés	jorgeluna.ec@gmail.com	Sin Registro específico	Sin Registro específico
Machuca Ochoa Carlos Andrés	Guía Nacional de Turismo	Cuenca	2018-02-26	Español, Inglés	carlosm09@yahoo.com	Sin Registro específico	Sin Registro específico
Maldonado Noboa Diego Mauricio	Guía Nacional de Turismo	Cuenca	2017-05-12	Español, Francés, Inglés	diemalnoboa@hotmail.com	Sin Registro específico	Sin Registro específico
Martínez Vélez Jairo Ramiro	Guía Nac. especializado en Patrimonio	Cuenca	2018-11-14	Español, Inglés	jairomarti@yahoo.com	Sin Registro específico	Sin Registro específico
Matovelle Quiroz María Belén	Guía Nac. especializado en Patrimonio	Cuenca	2018-05-10	Español, Inglés	belenmatovelle1989@gmail.com	Sin Registro específico	Sin Registro específico
Matute Campoverde Santiago Francisco	Guía Nacional de Turismo	Cuenca	2020-12-28	Español, Inglés	san_ty1992@hotmail.com	Sin Registro específico	Sin Registro específico
Mendieta Velasco Jonnathan David	Guía Nacional de Turismo	Cuenca	2019-10-14	Español, Inglés	ingmendetavelasco@gmail.com	Sin Registro específico	Sin Registro específico
Merchán Argudo Miguel Gerardo	Guía Nacional de Turismo	Cuenca	2017-06-21	Español, Inglés	pattynuta@yahoo.com	Sin Registro específico	Sin Registro específico
Molina Encalada Nancy Elizabeth	Guía Nacional de Turismo	Cuenca	2018-06-22	Español, Inglés	elybonnie04@gmail.com	Sin Registro específico	Sin Registro específico
Molina Mora Sandra Lucia	Guía Nacional de Turismo	Cuenca	2017-05-12	Español, Inglés	sandyly13@hotmail.com	Sin Registro específico	Sin Registro específico
Montero Ramírez Xavier Alejandro	Guía Nacional de Turismo	Cuenca	2017-12-20	Español, Inglés	xam_xavier@hotmail.com	Sin Registro específico	Sin Registro específico
Montezuma Carrasco Edgar Xavier	Guía Nacional de Turismo	Cuenca	2018-10-15	Español, Inglés	xmontezumac@hotmail.com	Sin Registro específico	Sin Registro específico

Mora Barros Wilson Fernando	Guía Nacional de Turismo	Cuenca	2017-05-08	Español, Inglés	nandofernando.21@hotmail.es	Sin Registro específico	Sin Registro específico
Mora Zea Adrián Alberto	Guía Local	Cuenca	2019-11-13	Español	adrianmoratur@gmail.com	PN. Cajas	Sin Registro específico
Mosquera Baca Cesar Gustavo	Guía Local	Cuenca	2018-10-15	Español	cuencanoscout@gmail.com	PN. Cajas	Sin Registro específico
Muñoz Corral Juan Alberto	Guía Nacional de Turismo	Cuenca	2017-06-21	Español	almibartour@gmail.com	Sin Registro específico	Sin Registro específico
Muñoz Ditsch Inge Susana	Guía Nac. de Turismo	Cuenca	2017-05-12	Español, Inglés	susanamunozd@hotmail.com	Sin Registro específico	Sin Registro específico
Muñoz Palacios Flavio Eduardo	Guía Nacional especializado en Patrimonio	Cuenca	2019-05-10	Español, Inglés	flavioe75@hotmail.com	Sin Registro específico	Sin Registro específico
Neira Ochoa Felipe Sebastián	Guía Nacional de Turismo	Cuenca	2017-06-05	Español, Inglés	felipeneirachoa@gmail.com	Sin Registro específico	Sin Registro específico
Ojeda Manuel Mesías	Guía Local	Cuenca	2018-04-17	Español	mesitravel@hotmail.com	Sin Registro específico	Sin Registro específico
Ordoñez Patiño Jéssica Maricela	Guía Local	Cuenca	2019-05-10	Español	ojess_sherly@hotmail.com	PN. Cajas	Sin Registro específico
Orellana Fajardo Tomás Sebastián	Guía Local	Cuenca	2020-12-28	Español	tsof7896@gmail.com	Sin Registro específico	Sin Registro específico
Orellana Ortega Esteban Leonardo	Guía Nacional de Turismo	Cuenca	2018-09-24	Español, Inglés	tebanoo@hotmail.com	Sin Registro específico	Sin Registro específico
Ortega Berrezueta Wilson Leandro	Guía Local	Cuenca	2020-03-09	Español	leo7.ortega@gmail.com	PN. Cajas	Sin Registro específico

Ortiz Ortiz Magda Alejandra	Guía Nacional de Turismo	Cuenca	2019-05-10	Español, Inglés	aleortiz49@hotmail.com	Sin Registro específico	Sin Registro específico
Pacheco Pacheco Juan Efraín	Guía Nacional especializado en Patrimonio	Cuenca	2020-03-30	Español, Inglés	juanefra1234@hotmail.com	Sin Registro específico	Sin Registro específico
	Guía Nacional de Turismo	Cuenca	2020-03-24	Español, Inglés	juanefra1234@hotmail.com	Sin Registro específico	Sin Registro específico
Pacheco Palacios Emily Sofia	Guía Local	Cuenca	2020-10-02	Español	sofiapacheco1614@gmail.com	Sin Registro específico	Sin Registro específico
Palacios Mogrovejo Álvaro Daniel	Guía Nacional de Turismo	Cuenca	2017-06-21	Español, Inglés	awasp4@gmail.com	Sin Registro específico	Sin Registro específico
Palacios Peña Genaro Marcelo	Guía Nacional de Turismo	Cuenca	2017-06-15	Español, Inglés	genaro.palacios@gmail.com	Sin Registro específico	Sin Registro específico
	Guía Nacional especializado en Patrimonio	Cuenca	2020-11-05	Español, Inglés	genaro.palacios@gmail.com	Sin Registro específico	Sin Registro específico
Parra Bermeo Diego Fernando	Guía Nacional de Turismo	Cuenca	2019-06-25	Español, Inglés	diogo1987paber@hotmail.com	Sin Registro específico	Sin Registro específico
Peñaloza Baculima Johnny Darío	Guía Local	Cuenca	2020-09-23	Español	dariopealoza01@hotmail.com	PN. Cajas, PN. Podocarpus, PN. Yacuri, PN. Sangay	Sin Registro específico
Pesantez Brito Franco Alberto	Guía Nacional de Turismo	Cuenca	2017-07-24	Español, Italiano, Inglés	franpaganini@hotmail.com	Sin Registro específico	Sin Registro específico
Pillajo Saca Gabriella Stefania	Guía Local	Cuenca	2020-09-23		g0959720731@	Sin Registro	Sin Registro

					gmail.com	específico	específico
Prado Mogrovejo Braulio Rafael	Guía Nacional de Turismo	Cuenca	2020-03-30	Español, Inglés	braurafa@hotmail.com	Sin Registro específico	Sin Registro específico
	Guía Nacional especializado en Patrimonio	Cuenca	2020-03-30	Español, Inglés	braurafa@hotmail.com	Sin Registro específico	Sin Registro específico
Prado Solís Olga Eugenia	Guía Local	Cuenca	2018-06-04	Español	gena_olgui@hotmail.com	PN. Cajas	Sin Registro específico
Pulla Morocho Mario Enrique	Guía Local	Girón	2021-08-27	Español	enrique_morocho@yahoo.es	PN. Cajas, PN. Yacuri, PN. Podocarpus, PN. Sangay	Sin Registro específico
Quezada Ledesma Juan Carlos	Guía Nacional de Turismo	Cuenca	2018-12-19	Español, Italiano, Inglés	juancql@hotmail.com	Sin Registro específico	Sin Registro específico
	Guía Nacional especializado en Patrimonio	Cuenca	2018-12-21	Español, Italiano, Inglés	juancql@hotmail.com	Sin Registro específico	Sin Registro específico
Quito Pesantez Vicente Eduardo	Guía Nacional de Turismo	Cuenca	2018-02-08	Español, Inglés	eduardo_quito@hotmail.com	Sin Registro específico	Sin Registro específico
Ramírez Jaramillo María Lorena	Guía Nacional de Turismo	Cuenca	2017-05-08	Español, Alemán, Inglés	lorryam@yahoo.com	Sin Registro específico	Sin Registro específico
	Guía Nacional especializado en Patrimonio	Cuenca	2018-12-19	Español, Alemán, Inglés	lorryam@yahoo.com	Sin Registro específico	Sin Registro específico
Recalde Poma Julio Andrés	Guía Nacional	Cuenca	2018-03-06	Español,	andresote86@msn.com	Sin Registro	Sin Registro

	especializado en Patrimonio			Italiano, Portugués, Inglés		específico	específico
Riquetti Carrasco Margarita del Carmen	Guía Nacional especializado en Patrimonio	Cuenca	2018-12-11	Español, Inglés	margaritariquetti@hotmail.com	Sin Registro específico	Sin Registro específico
Rivera Calle John David	Guía Nacional de Turismo	Cuenca	2018-01-16	Español, Inglés	jriveracalle@hotmail.com	Sin Registro específico	Sin Registro específico
Salto Suquilanda Sonia Elizabeth	Guía Nacional de Turismo	Cuenca	2018-05-10	Español, Inglés	soniasaltosuquilanda@gmail.com	Sin Registro específico	Sin Registro específico
Saltos Carvallo José Esteban	Guía Nacional de Turismo	Cuenca	2017-12-18	Español, Inglés	josesaltos@hotmail.com	Sin Registro específico	Sin Registro específico
Sgaribaldi Molina Silvia Daniela	Guía Nacional de Turismo	Cuenca	2017-05-08	Español, Inglés	ziggylu@hotmail.com	Sin Registro específico	Sin Registro específico
Sigüenza Guerrero Orlando Ramiro	Guía Local	Cuenca	2019-01-16	Español, Inglés	orlando_siguenza@yahoo.com	PN. Cajas	Sin Registro específico
Tobay Guamán Carmen del Rocío	Guía Nacional de Turismo	Cuenca	2021-08-06	Español, Inglés	arocytobay@yahoo.com.mx	Sin Registro específico	Sin Registro específico
Toledo Delgado María Eliza	Guía Nacional de Turismo	Cuenca	2018-11-14	Español, Inglés	may.toledodelgado@gmail.com	Sin Registro específico	Sin Registro específico
Troya Zúñiga Washington Rodolfo	Guía Nacional de Turismo	Cuenca	2017-06-21	Español, Inglés	rody-1@hotmail.com	Sin Registro específico	Sin Registro específico
Turner Salamea Israel David	Guía Nacional de Turismo	Cuenca	2020-03-24	Español, Inglés	turnerlovemetal@hotmail.com	Sin Registro específico	Sin Registro específico
Ullauri Donoso Narcisa de Jesús	Guía Nacional de	Cuenca	2017-12-18	Español	nullauri@gmail.com	Sin Registro	Sin Registro

	Turismo					específico	específico
Ullauri Santillán Valeria Julieta	Guía Local	Cuenca	2020-09-23	Inglés	valeria1010817@gmail.com	Sin Registro específico	Sin Registro específico
Vallejo Ullauri Wilson Javier	Guía Nacional de Turismo	Cuenca	2018-01-16	Español, Inglés	javivu77@hotmail.com	Sin Registro específico	Sin Registro específico
	Guía Nacional especializado en Patrimonio	Cuenca	2019-11-13	Español, Inglés	javivu77@hotmail.com	Sin Registro específico	Sin Registro específico
Vázquez Moreno Claudia Mariela	Guía Nacional de Turismo	Cuenca	2017-05-08	Español, Inglés	cvazmor@gmail.com	Sin Registro específico	Sin Registro específico
Vázquez Moreno Paúl Alexander	Guía Nacional de Turismo	Gualaceo	2018-02-26	Español, Inglés	paulvm1508@hotmail.com	Sin Registro específico	Sin Registro específico
Villacis Barbecho Andrea Carolina	Guía Nacional de Turismo	Cuenca	2021-12-17	Español, Inglés	c.andreavillacis@gmail.com	Sin Registro específico	Sin Registro específico
Villota Barreto Hugo Diego	Guía Nacional de Turismo	Cuenca	2017-05-09	Español, Inglés	hugoylorenavillota@yahoo.com.mx	Sin Registro específico	Sin Registro específico
	Guía Nacional especializado en Patrimonio	Cuenca	2018-12-21	Español, Inglés	hugoylorenavillota@yahoo.com.mx	Sin Registro específico	Sin Registro específico
Wilches Iñiguez Paúl Mauricio	Guía Nacional de Turismo	Cuenca	2017-06-21	Español, Inglés	pawilches@hotmail.com	Sin Registro específico	Sin Registro específico
Zea Ochoa Eddy Matías	Guía Nacional especializado en Patrimonio	Cuenca	2018-11-14	Español, Italiano, Inglés	eddyzeaguia@yahoo.com	Sin Registro específico	Sin Registro específico

	Guía Nacional de Turismo	Cuenca	2017-06-05	Español, Italiano, Inglés	eddyzeaguia@yahoo.com	Sin Registro específico	Sin Registro específico
--	--------------------------	--------	------------	---------------------------	--	-------------------------	-------------------------

Fuente: Catastro de Guías de Turismo (marzo, 2022)

Elaboración: Las autoras

Anexo d) : Actualización del catastro de Guías de Turismo de la Provincia del Azuay.

N°	NOMBRES	CLASIFICACIÓN	CORREO
1	Agudo Carreño Katherine Fernanda	Guía Nacional Especializado en Patrimonio	katyagudo15@gmail.com
2	Aguirre Ullauri Marco Adrián	Guía Nacional de Turismo y Especializado en Patrimonio	aguirre-adrian@hotmail.com
3	Albarracín León Jenny Andrea	Guía Nacional de Turismo y Especializado en Patrimonio	albarracinjenny@hotmail.com
4	Álvarez Arias Enrique Agustín	Guía Nacional de Turismo	andesenrique@hotmail.com
5	Álvarez Iñiguez Pedro Fausto	Guía Nacional de Turismo	pedro.fausto.alvarez@gmail.com
6	Alvear Muevecela Erika	Guía Nacional de Turismo y Especializado en Aventura	eampersonal@gmail.com
7	Anguisaca Tapia Carmen Liliana	Guía Local	languisaca@hotmail.com
8	Arévalo Suarez Daniela Belén	Guía Local	itsdala98@gmail.com
9	Arias Zarie Franco Javier	Guía Especializado en Aventura	mano_negradj@hotmail.com
10	Ávila Matute Wilson Eleodoro	Guía Local	wilaonavila1@hotmail.com
11	Bravo Toledo Adrián Patricio	Guía Nacional de Turismo	runawayadventour@gmail.com
12	Campaña Villacrés Marilin Johanna	Guía Nacional de Turismo	marilinjohanna4@gmail.com

13	Camposano Tapia Paola Fernanda	Guía Nacional de Turismo	poletct93@gmail.com
14	Cárdenas Palacios Juan Sebastián	Guía Nacional de Turismo	sebastian22448844@hotmail.com
15	Carpio Iglesias Leonardo Marcelo	Guía Nacional de Turismo	mashiquito@hotmail.com
16	Carpio Vélez Sebastián Rodrigo	Guía Especializado en Aventura	yucacarpio@yahoo.com
17	Chaca Espinoza Ronal Edison	Guía Nacional de Turismo	rchaca@uazuay.edu.ec
18	Chiqui López Milton Javier	Guía Nacional de Turismo y Especializado en Patrimonio	mickytron8@yahoo.com
19	Contreras Andrade Jorge Andrés	Guía Especializado en Aventura	jorge_contreras123@hotmail.com
20	Córdova Guevara Lenin Vladimir	Guía Nacional de Turismo	serpentino25@gmail.com
21	Cruz Valdez Sofia Jaqueline	Guía Nacional de Turismo	rutasyrostrosecuador@hotmail.com
22	Cubillos Peralta Karla María	Guía Nacional de Turismo	karlitarps@gmail.com
23	Cuesta Crespo Paúl Esteban	Guía Nacional de Turismo	paulcrespo93@hotmail.com
24	Dután Tapia Gil Moisés	Guía Local	mdutan41@hotmail.com
25	Encalada Iñiguez Cristian Eduardo	Guía Nacional Especializado en Patrimonio	crisedu45@hotmail.com
26	Enderica Izquierdo Lina Rosa	Guía Nacional de Turismo	linisende@gmail.com
27	Espinoza Saquicela Luis Alejandro	Guía Nacional de Turismo y Especializado en Patrimonio	leandroespinoza26@gmail.com
28	Galarza Galarza Wilson Armando	Guía Nacional de Turismo	willyg2679@hotmail.com

29	García Durán Flavia Alexandra	Guía Nacional Especializado en Patrimonio	miky_g89@outlook.com
30	García Ortiz Tania Paola	Guía Local	paitogarcia25@gmail.com
31	García Valdez René Marcelo	Guía Local	rennega@yahoo.es
32	González Bustamante Pavel Fernando	Guía Nacional de Turismo	chescopenicho@gmail.com
33	Guailas Medina Lauro Vicente	Guía Nacional de Turismo	lauroguailas1@hotmail.com
34	Guambaña Flores Hernán Eduardo	Guía Nacional de Turismo	megaherman@outlook.es
35	Guerrero Balarezo Xavier Eduardo	Guía Nacional de Turismo y Especializado en Patrimonio	xeguerreroalarezo@gmail.com
36	Guillén Quintero María José	Guía Local de Turismo y Especializado en Patrimonio	josoguillen@gmail.com
37	Guzmán Díaz Jhonny Sebastián	Guía Local	jhonseb1992@hotmail.com
44	Jiménez Morales Edgar Gustavo	Guía Nacional de Turismo	chivoj39@yahoo.es
38	Juca Cedillo Edison Fernando	Guía Nacional de Turismo y Especializado en Patrimonio	eferjc75@hotmail.com
39	Lara Quinteros Carlos Manuel	Guía Nacional de Turismo	green_explorador@yahoo.com
40	León Lozada Danilo Hernán	Guía Nacional de Turismo	danihleonl@gmail.com
41	León Torres Andrés Esteban	Guía Local de Turismo y Especializado en Patrimonio	andresleon_10@hotmail.com
42	López Granda Norby Ricardo	Guía Nacional de Turismo	norbylopez@gmail.com
43	Machuca Ochoa Carlos Andrés	Guía Nacional de Turismo	carlosm09@yahoo.com

44	Maldonado Noboa Diego Mauricio	Guía Nacional de Turismo	diemalnoba@hotmail.com
45	Martínez Vélez Jairo Ramiro	Guía Nacional Especializado en Patrimonio	jairomarti@yahoo.com
46	Matovelle Quiroz María Belén	Guía Nacional Especializado en Patrimonio	belenmatovelle1989@gmail.com
47	Mendieta Velasco Jonnathan David	Guía Nacional de Turismo	ingmendietavelasco@gmail.com
48	Merchán Argudo Miguel Gerardo	Guía Nacional de Turismo	pattynuta@yahoo.com
49	Molina Encalada Nancy Elizabeth	Guía Nacional de Turismo	elybonnie04@gmail.com
50	Molina Mora Sandra Lucia	Guía Nacional de Turismo	sandyly13@hotmail.com
51	Monroy Espinoza Verónica Josefina	Guía Nacional de Turismo	veromonroye@gmail.com
52	Montero Ramírez Xavier Alejandro	Guía Nacional de Turismo	xam_xavier@hotmail.com
53	Montezuma Carrasco Edgar Xavier	Guía Nacional de Turismo	xmontezumac@hotmail.com
54	Mora Barros Wilson Fernando	Guía Nacional de Turismo	nandofernando.21@hotmail.es
56	Mora Zea Adrián Alberto	Guía Local	adrianmoratur@gmail.com
57	Muñoz Corral Juan Alberto	Guía Nacional de Turismo	almibartour@gmail.com
58	Muñoz Ditsch Inge Susana	Guía Nacional de Turismo	susanamunozd@hotmail.com
59	Muñoz Palacios Flavio Eduardo	Guía Nacional Especializado en Patrimonio	flavioe75@hotmail.com
60	Neira Ochoa Felipe Sebastián	Guía Nacional de Turismo	felipeneiraochoa@gmail.com
61	Ojeda Manuel Mesías	Guía Local	mesitravel@hotmail.com

62	Ordoñez Patiño Jéssica Maricela	Guía Local	ojess_sherly@hotmail.com
63	Ortega Berrezueta Wilson Leandro	Guía Local	leo7.ortega@gmail.com
64	Ortega Echeverría Adriana Lucila	Guía Local (sin licencia)	adrililu84@yahoo.com
65	Orellana Fajardo Tomás Sebastián	Guía Nacional de Turismo	tsof7896@gmail.com
66	Pacheco Pacheco Juan Efraín	Guía Nacional de Turismo y Especializado en Patrimonio	juanefra1234@hotmail.com
67	Pacheco Palacios Emily Sofia	Guía Local	sofiapacheco1614@gmail.com
68	Palacios Mogrovejo Álvaro Daniel	Guía Nacional de Turismo	awasp4@gmail.com
69	Palacios Peña Genaro Marcelo	Guía Nacional de Turismo y Especializado en Patrimonio	genaro.palacios@gmail.com
70	Parra Bermeo Diego Fernando	Guía Nacional de Turismo	diogo1987paber@hotmail.com
71	Pesantez Brito Franco Alberto	Guía Nacional de Turismo	franpaganini@hotmail.com
72	Pillajo Saca Gabriela Stefania	Guía Local	g0959720731@gmail.com
73	Prado Mogrovejo Braulio Rafael	Guía Nacional de Turismo y Especializado en Patrimonio	braurafa@hotmail.com
74	Pulla Morocho Mario Enrique	Guía Local	enrique_morocho@yahoo.es
75	Quezada Ledesma Juan Carlos	Guía Nacional de Turismo y Especializado en Patrimonio	juancql@hotmail.com
76	Quito Pesantez Vicente Eduardo	Guía Nacional de Turismo	eduardo_quito@hotmail.com

77	Ramírez Jaramillo María Lorena	Guía Nacional de Turismo y Especializado en Patrimonio	lorram@yahoo.com
78	Recalde Poma Julio Andrés	Guía Nacional Especializado en Patrimonio	andresote86@msn.com
79	Riquetti Carrasco Margarita del Carmen	Guía Nacional Especializado en Patrimonio	margaritariquetti@hotmail.com
80	Rivera Calle John David	Guía Nacional de Turismo	jriveracalle@hotmail.com
81	Rivera Tapia William Andrés	Guía Local	andrivet77@gmail.com
82	Salto Suquilanda Sonia Elizabeth	Guía Nacional de Turismo	soniasaltosuquilanda@gmail.com
83	Saltos Carvallo José Esteban	Guía Nacional de Turismo	josesaltos@hotmail.com
84	Sgaribaldi Molina Silvia Daniela	Guía Nacional de Turismo	ziggylu@hotmail.com
85	Sigüenza Guerrero Orlando Ramiro	Guía Local	orlando_siguenza@yahoo.com
86	Toledo Delgado Maira Eliza	Guía Nacional de Turismo	may.toledodelgado@gmail.com
87	Troya Zúñiga Washington Rodolfo	Guía Nacional de Turismo	rody-1@hotmail.com
88	Ullauri Donoso Narcisa de Jesús	Guía Nacional de Turismo	nullauri@gmail.com
89	Ullauri Santillán Valeria Julieta	Guía Local	valeria1010817@gmail.com
90	Vallejo Ullauri Wilson Javier	Guía Nacional de Turismo y Especializado en Patrimonio	javivu77@hotmail.com
91	Vázquez Moreno Claudia Mariela	Guía Nacional de Turismo	cvazmor@gmail.com
92	Vázquez Moreno Paúl Alexander	Guía Nacional de Turismo	paulvm1508@hotmail.com

93	Villacis Barbecho Andrea Carolina	Guía Nacional de Turismo	c.andreavillacis@gmail.com
94	Villota Barreto Hugo Diego	Guía Nacional de Turismo y Especializado en Patrimonio	hugoylorenavillota@yahoo.com.mx
95	Wilches Iñiguez Paul Mauricio	Guía Nacional de Turismo	pawilches@hotmail.com
96	Zea Ochoa Eddy Matías	Guía Nacional de Turismo y Especializado en Patrimonio	eddyzeaguia@yahoo.com

Fuente: Encuesta elaborada por las autoras (marzo, 2022)

Elaboración: Las autoras

Anexo e) : Cuestionario de la Entrevista realizada a representantes de los principales entes involucrados.


ENTREVISTA A REPRESENTANTES DE LOS PRINCIPALES ENTES INVOLUCRADOS SOBRE EL COMPORTAMIENTO RESILIENTE DE LOS GUÍAS DE TURISMO DE LA PROVINCIA DEL AZUAY, PARA SOBRELLEVAR LA CRISIS DE LA PANDEMIA.

1. Sabemos que durante el confinamiento las actividades de la guianza turística estaban limitadas, usted realizó algún otro tipo de actividad. ¿Cuáles fueron?
2. ¿Qué medidas tomaron frente a la crisis del Covid-19 como ministerio?
3. ¿De qué manera la corporación regula, si los guías de turismo toman las medidas de bioseguridad necesarias para el desarrollo de la guianza?
4. ¿Hay algún ente público que les ha brindado apoyo durante el tiempo que no han podido realizar sus labores como guías?
5. Cuales son las potencialidades que tuvieron los guías durante la pandemia
6. ¿Cómo estima que evolucionarán las actividades de guianza para el presente año?
¿Y como corporación de qué manera van a seguir interviniendo?
7. En los próximos 5 años ¿Cuáles serían los retos y percepciones de la corporación en caso de mantenernos con la pandemia de covid o de la aparición de una virus/enfermedad similar que nos conlleve nuevamente al confinamiento ?
8. ¿Cuál es la percepción a futuro de la institución con base a las actividades de guianza para los guías de turismo de la provincia del Azuay?
9. de que vale las lineas de credito si no les dan otras opciones a los guías si no les orientan

Anexo f): Encuesta realizada a los Guías de Turismo de la Provincia del Azuay.

Carrera de Turismo

Encuesta realizada por estudiantes de la Universidad de Cuenca, con el objetivo de conocer las estrategias tomadas por los guías de turismo de la provincia del Azuay en el contexto de la pandemia por Covid-19.

monica.alvarado@ucuenca.edu.ec [Cambiar de cuenta](#) 

***Obligatorio**

Correo *

Tu dirección de correo electrónico

Nombre: *

Tu respuesta

1. Ud. mantiene su actividad económica como guía turístico.

Sí

No

2. Ud. cuenta con la licencia que los valide como guías acreditados por el Ministerio de Turismo? *

Sí

No

3. Se clasifica como:

- Local
- Nacional
- Nacional Especializado

4. Está usted vinculado a alguna institución pública o privada del ámbito turístico ?

- Sí
- No

5. ¿Durante la pandemia del covid-19 se dedicó a otra actividad diferente a la habitual?

- Sí
- No

En caso de que su respuesta anterior sea afirmativa, responda la siguiente pregunta:
¿Cuál fue su actividad?

Tu respuesta

6. ¿Qué impacto ha generado la crisis del covid-19 en el desarrollo de sus actividades?

- Aumento de actividad
- Actividades estables
- Las actividades bajaron levemente
- Bajó las actividad significativamente
- Las actividades se detuvieron

7. ¿Existe un ente que regula si toman las medidas de bioseguridad necesarias para el desarrollo de la guianza?

Tu respuesta

8. ¿Ha implementado Usted estrategias para retomar sus actividades con normalidad?

Tu respuesta

9. ¿Cómo ha percibido la reacción de las instituciones reguladoras para el retorno de las actividades turísticas en el país?

- Insuficiente
- Apropiada
- Lenta
- Lenta e insuficiente
- Inexistente

Anexo g): Respuestas de encuestas realizadas a Guías de Turismo.

Nombre:	1. Ud. mantiene su actividad económica como guía turístico.	2. Ud. cuenta con la licencia que los valide como guías acreditados por el Ministerio de Turismo?	3. Se clasifica como:	4. Está usted vinculado a alguna institución pública o privada del ámbito turístico?	5. ¿Durante la pandemia del covid-19 se dedicó a otra actividad diferente a la habitual?	En caso de que su respuesta anterior sea afirmativa, responda la siguiente pregunta: ¿Cuál fue su actividad?	6. ¿Qué impacto ha generado la crisis del covid-19 en el desarrollo de sus actividades?	7. ¿Existe un ente que regula si toman las medidas de bioseguridad necesarias para el desarrollo de la guianza?	8. ¿Ha implementado Usted estrategias para retomar sus actividades con normalidad?	9. ¿Cómo ha percibido la reacción de las instituciones reguladoras para el retorno de las actividades turísticas en el país?	10. ¿Cuál es su percepción a futuro de las actividades de guianza para los guías de turismo de la provincia del Azuay?
Adrián Bravo Toledo	Sí		Nacional Especializado Patrimonio	No	Sí	bike delivery	Bajó la actividad significativamente	No,	Si	Lenta e insuficiente	Volverá a los niveles previos a la crisis
Adriana Ortega	Sí	No	Local	No	Sí	Ventas	Las actividades se detuvieron	No	No	Lenta e insuficiente	Disminuirá significativamente
Alejandro Espinoza	Sí	Sí	Nacional Especializado	No	Sí	comida rápida	Las actividades se detuvieron	si	si	Lenta	Volverá a los niveles previos a la crisis
Alejandro Apolo	No	Sí	Local	Sí	Sí	Hostal	Las actividades se detuvieron		No	Lenta	Volverá a los niveles previos a la crisis
Andrés León	Sí		Nacional Especializado	No	Sí	Comercio	Las actividades se detuvieron	Existen protocolos por parte de los entes relacionados a la actividad turística, pero no existe un ente que regule esto por la dinámica que tiene la actividad de la guianza turística	Si. Acatar recomendaciones y trabajar con turistas que hayan cumplido su régimen de vacunación	Apropiada	Aumentará los niveles previos a la pandemia
Andres Luna	No	Sí	Nacional Especializado	Sí	Sí	Varios	Bajó la actividad significativamente	No	Si	Lenta	Disminuirá significativamente
Belén Matovelle	Sí		Nacional Especializado	Sí	Sí	Klinsers y TerraEcoProductos	Las actividades se detuvieron	No	Si	Lenta e insuficiente	Disminuirá levemente
Carlos Machuca	Sí	Sí	Nacional Especializado	No	Sí	Construcción	Las actividades se detuvieron	No	Si	Inexistente	Disminuirá significativamente
Carmen Tobay	No	Sí	Nacional	No	No		Bajó la actividad significativamente	No	No	Apropiada	Aumentará los niveles previos a la pandemia
Christian Vargas	No	No	Nacional	No	Sí		Bajó la actividad significativamente, Las actividades se detuvieron	No	No	Lenta e insuficiente	Aumentará los niveles previos a la pandemia

Cristian Encalada	Sí	Sí	Nacional Especializado	Sí	Sí	Comerciante	Las actividades se detuvieron	No	Si	Insuficiente	Volverá a los niveles previos a la crisis
Daniilo León	No		Nacional	No	Sí	Servicio de Catering	Las actividades se detuvieron	No	No	Lenta e insuficiente	Disminuirá significativamente
Diego Maldonado	Sí		Nacional	Sí	No		Las actividades se detuvieron	Si	Si	Inexistente	Aumentará los niveles previos a la pandemia
Eddy Zea	Sí		Nacional Especializado	No	No		Las actividades se detuvieron	No pero no es necesario cada Guía sabe lo que debe hacer por cursos virtuales que hemos tomado	Es poco lo que se puede hacer sin turismo	Lenta	Aumentará los niveles previos a la pandemia
Edgar Jiménez	Sí	Sí	Nacional	Sí	Sí	Venta de productos	Las actividades bajaron levemente, Las actividades se detuvieron	Si, la oficina de metropolitan touring	Si, bajar las tarifas	Insuficiente	Aumentará los niveles previos a la pandemia
Edison Juca	Sí	Sí	Nacional	Sí	Sí	Venta de productos	Bajó la actividad significativamente	Los lugares en dónde se labora si regulan con la petición del carnet, mascarilla fundación de turismo para cuenca	Utilización de redes sociales	Insuficiente	Volverá a los niveles previos a la crisis
Eduardo Quito	Sí		Nacional Especializado	No	Sí	Servicio comunitario	Las actividades bajaron levemente	No	Si	Lenta	Se detendrá
Eduardo Ulloa Almeida	No	Sí	Nacional	No	Sí	Gestión Cultural	Bajó la actividad significativamente	no	no	Lenta e insuficiente	Disminuirá significativamente
Erika Alvear	Sí	Sí	Nacional Especializado	No	Sí	Varias	Las actividades se detuvieron	No	No	Lenta e insuficiente	Disminuirá significativamente

Esteban Orellana	No	Sí	Nacional	Sí	Sí	Comercio	Las actividades se detuvieron	No	No	Lenta	Volverá a los niveles previos a la crisis
Felipe Neira	Sí	Sí	Nacional	Sí	No		Bajó la actividad significativamente, Las actividades se detuvieron	no	Si	Lenta e insuficiente	Aumentará los niveles previos a la pandemia
Flavia García	Sí	Sí	Nacional Especializado	Sí	Sí	Comercio	Las actividades bajaron levemente, Las actividades se detuvieron	Depende de la operadora con la que se labore	Solo basado en las estrategias de las agencias para retomar las actividades	Lenta e insuficiente	Disminuirá levemente
Flavio Muñoz	Sí	Sí	Nacional Especializado	No	Sí	Comerciante	Las actividades se detuvieron	MINTUR	Búsqueda de operadores internacionales	Lenta e insuficiente	Volverá a los niveles previos a la crisis
Francisco Sánchez Karste	No	Sí	Nacional	Sí	Sí	Promoción audiovisual de contenido turístico de Ecuador	Bajó la actividad significativamente	Administración del Parque Nacional Cajas	No	Lenta	Volverá a los niveles previos a la crisis
Gabriel Coronel	No		Nacional	No	Sí	Tutor de idiomas	Bajó la actividad significativamente			Lenta	Disminuirá levemente

Genaro Palacios	Sí	Sí	Nacional Especializado	No	Sí	Trabajo de casa y arreglo de bicicleta	Las actividades se detuvieron	Corporación de guías del Azuay, MINTUR, Cámara de Turismo	Tratar de crear mis propios productos turísticos y Tomar cursos de actualización	Lenta	Disminuirá significativamente
Gustavo Mosquera	No		Local	Sí	Sí	Docencia	Bajó la actividad significativamente	No	Si	Apropiada	Volverá a los niveles previos a la crisis
Hugo Villota	Sí	Sí	Nacional Especializado	No	Sí	Hacíamos pascualinas	Las actividades se detuvieron	No	Si por medio de las redes	Lenta e insuficiente	Volverá a los niveles previos a la crisis
ING. VLADIMIR CALLE	No	Sí	Local	Sí	Sí	Docente	Las actividades bajaron levemente	Si	No	Lenta	Disminuirá levemente
Israel David Turner Salamea	No		Nacional	No	Sí	Traducción	Las actividades se detuvieron	Si	No	Insuficiente	Volverá a los niveles previos a la crisis
Jenny Albarracín	Sí	Sí	Nacional	Sí	Sí	Marketing de empresas community manager	Las actividades bajaron levemente, Las actividades se detuvieron	Nosotros implementamos como agencia	No	Apropiada	Se detendrá
Jessica Carolina García Galarza	No		Nacional	Sí	Sí	Impartir clases privadas de inglés	Las actividades se detuvieron	No	Si	Lenta e insuficiente	Volverá a los niveles previos a la crisis
Johnny Peñaloza	No		Local	No	Sí	Médico Veterinario	Bajó la actividad significativamente	MINTUR	Si se a realizado actividades para reactivar	Lenta e insuficiente	Aumentará los niveles previos a la pandemia
Jorge Contreras	Sí	Sí	Nacional Especializado	No	Sí	Chef	Bajó la actividad significativamente	Si, dentro de la empresa privada en la que se labora	Si, como descuentos y promociones	Inexistente	Disminuirá significativamente
Juan Alberto Muñoz	Sí	Sí	Nacional Especializado	Sí	Sí	Agricultura	Las actividades se detuvieron	No	Paciencia	Inexistente	Disminuirá levemente
Juan Apolo	No		Local	No	Sí	Bombero rentado	Las actividades se detuvieron	no	no	Inexistente	Se detendrá
Juan Carlos Quezada	Sí		Nacional Especializado	No	No		Bajó la actividad significativamente	MSP	Si	Lenta	Aumentará los niveles previos a la pandemia
Juan Pacheco	Sí	Sí	Nacional	No	Sí	Clases de inglés e italiano	Bajó la actividad significativamente, Las actividades se detuvieron	Si	No	Lenta	Disminuirá levemente
Katherine agudo	Sí	Sí	Nacional Especializado	Sí	No		Las actividades se detuvieron	No	No	Apropiada	Volverá a los niveles previos a la crisis
Lauro Guailas	Sí	Sí	Nacional	Sí	Sí	Comercio	Las actividades se detuvieron	No	Si	Lenta	Disminuirá levemente
Liliana Anguisaca	Sí	Sí	Local	Sí	Sí	Agricultura	Actividades estables	Si	Si	Apropiada	Aumentará los niveles previos a la pandemia
Lina Enderica Izquierdo	Sí	Sí	Nacional	Sí	No		Las actividades bajaron levemente	EI MINTUR	Si continuar guiando con medias de seguridad	Insuficiente	Volverá a los niveles previos a la crisis

Paola García	Sí	Sí	Local	No	Sí	Venta de insumos médicos	Las actividades se detuvieron	No, es más personal con las medidas básicas que se conocen	No	Inexistente	Disminuirá levemente
Patricio Delgado	Sí	No	Local	Sí	No		Bajó la actividad significativamente	No	Todavía no	Lenta	Aumentará los niveles previos a la pandemia
PAUL CANO GUZMAN	No	Sí	Local	No	Sí	Agente autorizado Grupo Tramaco Azogues, Macas y Cuenca	Las actividades bajaron levemente, Bajó la actividad significativamente	NO QUE YO SEPA	SI ALGUNAS	Lenta e insuficiente	Disminuirá levemente
Paul Esteban Cuesta Crespo	Sí		Nacional	Sí	No		Bajó la actividad significativamente	Ministerio de Turismo	Seguro que si nuevas tecnologías y traducciones	Lenta	Disminuirá levemente
Pavel Fernando González Bustamante	Sí	Sí	Nacional	Sí	Sí	Docencia, comercio	Bajó la actividad significativamente	No	Si	Lenta e insuficiente	Disminuirá significativamente
PEDRO ALVAREZ INIGUEZ	Sí		Nacional	Sí	Sí	CLASES INGLÉS ONLINE	Bajó la actividad significativamente	El COE Nacional y Cantonal. Pero no una entidad específica para los Guías	Si. Alianzas, nuevos mercados, innovación en productos.	Lenta	Aumentará los niveles previos a la pandemia
René García	Sí	Sí	Local	No	Sí	Docencia	Las actividades se detuvieron	No	Si	Lenta	Volverá a los niveles previos a la crisis
Ricardo Goercke	No		Local	No	No		Las actividades se detuvieron	no conozco	no	Lenta e insuficiente	Aumentará los niveles previos a la pandemia
Ronal Chaca Espinoza	Sí	Sí	Nacional	Sí	Sí	Emprendimiento ikiam Anglers y Bosque Medicinal	Las actividades bajaron levemente	En el proyecto "Bosque Medicinal" llevamos protocolos de bioseguridad, MINTUR	Claro que si, estamos trabajando en turismo científico en el proyecto "Bosque Medicinal".	Lenta	Volverá a los niveles previos a la crisis
Santiago Matute	No		Nacional Especializado	No	Sí	Encuestador	Bajó la actividad significativamente, Las actividades se detuvieron	Ni idea la verdad	No	Inexistente	Disminuirá levemente
Sebastián Cárdenas	Sí		Nacional	No	No		Bajó la actividad significativamente	No	No	Insuficiente	Volverá a los niveles previos a la crisis
Sebastián Carpio	Sí	Sí	Nacional Especializado	No	Sí	comercio	Bajó la actividad significativamente	no	si	Inexistente	Disminuirá significativamente
Silvia Sgaribaldi	Sí		Nacional Especializado	No	Sí	Alimentación	Bajó la actividad significativamente	No	Si	Lenta e insuficiente	Aumentará los niveles previos a la pandemia
SOFIA CRUZ	Sí		Nacional	Sí	Sí	AGENTE DE VIAJES	Bajó la actividad significativamente	NO	Si	Inexistente	Volverá a los niveles previos a la crisis
Soledad Ordóñez	No	No		No	Sí	Docente			No	Apropiada	Aumentará los niveles previos a la pandemia
Sonia Salto	Sí		Nacional	No	Sí	Profesora de inglés	Las actividades se detuvieron	No	Si	Lenta e insuficiente	Volverá a los niveles previos a la crisis
Susana Muñoz	Sí	Sí	Nacional	No	No		Las actividades se detuvieron	No	Si	Insuficiente	Aumentará los niveles previos a la pandemia

Tomás Orellana	No		Local	Sí	Sí	Electromecánico de maquinaria agroforestal	Las actividades se detuvieron	Ministerio de Turismo	Si	Lenta	Volverá a los niveles previos a la crisis
Verónica Monroy Espinosa	Sí	Sí	Nacional	Sí	Sí	Producción y venta de productos naturales	Las actividades se detuvieron	Sí... y no...	Claro	Lenta e insuficiente	Aumentará los niveles previos a la pandemia
William Andrés Rivera Tapia	Sí	Sí	Local	Sí	Sí	Agricultura	Bajó la actividad significativamente	No	Si	Inexistente	Disminuirá significativamente
Wilson Galarza	Sí	Sí	Nacional	No	Sí	Consultorías y otros trabajos	Actividades estables, Las actividades se detuvieron	No	No	Inexistente	Aumentará los niveles previos a la pandemia
Wilson Javier Vallejo Ullauri	Sí	Sí	Nacional Especializado	No	No		Las actividades se detuvieron	Si	Si	Lenta	Aumentará los niveles previos a la pandemia
Wilson Ortega	Sí		Local	No	No		Bajó la actividad significativamente	No	Si protocolos para los grupos	Lenta	Volverá a los niveles previos a la crisis
Xavier Arias Zarie	Sí	Sí	Nacional Especializado	No	Sí	Comercio	Bajó la actividad significativamente	No	Si	Lenta e insuficiente	Volverá a los niveles previos a la crisis
Xavier Guerrero	Sí		Nacional Especializado	No	Sí	Pastelería, ventas, capacitaciones	Las actividades se detuvieron	No	No es posible	Lenta e insuficiente	Disminuirá significativamente
Xavier Montezuma	Sí		Nacional	Sí	Sí	Hotelería, comercio	Las actividades se detuvieron	no	casi inexistentes las actividades turísticas	Inexistente	Disminuirá significativamente
Lorena Ramírez	Sí	Sí	Nacional	Sí	Sí	Elaboración de galletas y pasteles	Las actividades se detuvieron	No	Si	Lenta	Volverá a los niveles previos a la crisis
Magda Ortiz	No	Sí	Nacional	Sí	Sí	Encuestadora	Bajó la actividad significativamente	No	No	Lenta	Volverá a los niveles previos a la crisis
Miguel Merchán	Sí		Nacional Especializado	No	No	Ninguna	Las actividades se detuvieron	No se	No	Lenta e insuficiente	Disminuirá significativamente
Milton Chiqui	Sí		Nacional Especializado	No	Sí	Profesor	Las actividades se detuvieron	Si	No	Insuficiente	Volverá a los niveles previos a la crisis
Moisés Dután	Sí	Sí	Local	No	No		Las actividades se detuvieron	No	Todavía no	Insuficiente	Volverá a los niveles previos a la crisis
Narcisa	Sí	Sí	Nacional	Sí	No		Las actividades se detuvieron	No	Si	Lenta e insuficiente	Disminuirá levemente
Norby López	Sí		Nacional Especializado	No	Sí	Comunicación, conservación, asesoría técnica	Bajó la actividad significativamente, Las actividades se detuvieron	Ministerio de Salud, OMS, Ministerio de Turismo, finalmente es un compromiso y responsabilidad individual y colectivo adoptar protocolos de bioseguridad para las actividades profesionales de la guianza	Si, manteniendo comunicación con clientes pasados y potenciales, alianzas estratégicas	Lenta e insuficiente	Disminuirá significativamente
Olga Prado Solís	No	Sí	Local	No	Sí	Artesanal	Bajó la actividad significativamente	Desconozco	Por el momento no	Apropiada	Aumentará los niveles previos a la pandemia
Orlando Siguenza	Sí	Sí	Local	No	Sí	Transporte	Bajó la actividad significativamente	Si	He tratado	Lenta	Volverá a los niveles previos a la crisis

Mayra Toledo	Sí	Sí	Nacional	Sí	Sí	Ventas varias	Bajó las actividad significativamente	Es autocuidado o a veces la agencia	Si precios disponibilidad	Insuficiente	Disminuirá levemente
Jorge Eduardo Tapia Ponce	Sí	Sí	Local	No	No	Alimentos y bebidas	Las actividades se detuvieron	Sí	Sí	Inexistente	Disminuirá significativamente
Narcisa Ullauri	Sí	Sí	Nacional	Sí	Sí	Profesor	Las actividades se detuvieron	No	Si	Insuficiente	Disminuirá levemente
JULIO RECALDE	No	Sí	Nacional Especializado	No	Sí	SEGURIDAD PRIVADA	Las actividades se detuvieron	MIN SALUD	SI	Inexistente	Se detendrá