



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE HOTELERÍA Y TURISMO

EL PERFIL PROFESIONAL DEL GUÍA TURÍSTICO COMO INTÉRPRETE
DEL BOSQUE PETRIFICADO DE PUYANGO, CANTÓN LAS LAJAS,
PROVINCIA DE EL ORO

ELIZALDE ZAPATA LISSETH MADELEY
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE HOTELERÍA Y TURISMO

MACHALA
2019



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE HOTELERÍA Y
TURISMO

EL PERFIL PROFESIONAL DEL GUÍA TURÍSTICO COMO
INTÉRPRETE DEL BOSQUE PETRIFICADO DE PUYANGO,
CANTÓN LAS LAJAS, PROVINCIA DE EL ORO

ELIZALDE ZAPATA LISSETH MADELEY
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE HOTELERÍA Y
TURISMO

MACHALA
2019



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE HOTELERÍA Y
TURISMO

EXAMEN COMPLEXIVO

EL PERFIL PROFESIONAL DEL GUÍA TURÍSTICO COMO INTÉRPRETE DEL
BOSQUE PETRIFICADO DE PUYANGO, CANTÓN LAS LAJAS, PROVINCIA DE EL
ORO

ELIZALDE ZAPATA LISSETH MADELEY
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE HOTELERÍA Y TURISMO

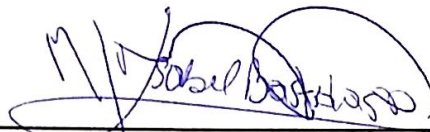
BASTIDAS ANDRADE MARÍA ISABEL

MACHALA, 28 DE AGOSTO DE 2019

MACHALA
28 de agosto de 2019

Nota de aceptación:

Quienes suscriben, en nuestra condición de evaluadores del trabajo de titulación denominado EL PERFIL PROFESIONAL DEL GUÍA TURÍSTICO COMO INTÉRPRETE DEL BOSQUE PETRIFICADO DE PUYANGO, CANTÓN LAS LAJAS, PROVINCIA DE EL ORO, hacemos constar que luego de haber revisado el manuscrito del precitado trabajo, consideramos que reúne las condiciones académicas para continuar con la fase de evaluación correspondiente.



BASTIDAS ANDRADE MARÍA ISABEL
0703935106
TUTOR - ESPECIALISTA 1



CALLE INIGUEZ MELISSA PAULINA
1103882096
ESPECIALISTA 2



ORDÓÑEZ CONTRERAS OSCAR STUARDO
0702954629
ESPECIALISTA 3

Fecha de impresión: miércoles 21 de agosto de 2019 - 10:58

Urkund Analysis Result

Analysed Document: ELIZALDE ZAPATA LISSETH MADELEY_PT-010419.pdf (D54778398)
Submitted: 8/12/2019 1:39:00 AM
Submitted By: titulacion_sv1@utmachala.edu.ec
Significance: 2 %

Sources included in the report:

JOEL GUERRERO TESIS FINAL.docx (D30226657)
TESIS LECTORES JEFFERSON PEREZ.docx (D48178514)
6929de7f-19a8-48d9-9542-7b70a0c33194
59046f43-5701-456b-9701-aa52e4b5d4e2
139f9c5b-5d87-499e-bf21-99e41ec00523
65c7d751-8ad9-41fd-9003-8e04e608d514

Instances where selected sources appear:

6

CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

La que suscribe, ELIZALDE ZAPATA LISSETH MADELEY, en calidad de autora del siguiente trabajo escrito titulado EL PERFIL PROFESIONAL DEL GUÍA TURÍSTICO COMO INTÉRPRETE DEL BOSQUE PETRIFICADO DE PUYANGO, CANTÓN LAS LAJAS, PROVINCIA DE EL ORO, otorga a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tiene potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

La autora declara que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

La autora como garante de la autoría de la obra y en relación a la misma, declara que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que asume la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.

Machala, 28 de agosto de 2019



ELIZALDE ZAPATA LISSETH MADELEY
0704567056

**EL PERFIL PROFESIONAL DEL GUÍA TURÍSTICO COMO INTÉRPRETE
DEL BOSQUE PETRIFICADO DE PUYANGO, CANTÓN LAS LAJAS,
PROVINCIA DE EL ORO**

RESUMEN

Los guías de turismo facilitan la interacción entre los turistas y el medio en el que se encuentran, ya sea un atractivo natural o cultural, puesto que se encargan de transmitir el valor patrimonial que tiene el atractivo mediante técnicas de interpretación, y por medio de diferentes formas de comunicación. De manera que, la presente investigación tiene el propósito de dar a conocer el perfil profesional de los guías turísticos como intérpretes del Bosque Petrificado de Puyango, ubicado en el cantón Las Lajas, uno de los atractivos más importantes de la provincia de El Oro, ya que es el único que cuenta con características de vida submarina y troncos petrificados.

Palabras clave: Guía turístico, perfil profesional, formas de comunicación, mensaje, técnicas de interpretación.

ABSTRACT

Tour guides facilitate the interaction between tourists and the environment in which they find themselves, be it a natural or cultural attraction, since they are responsible for transmitting the heritage value that the attraction has through interpretation techniques and through different forms communication. Then, this research aims to publicize the professional profile of tourist guides as interpreters of the Bosque Petrificado de Puyango, located in the canton of Las Lajas, one of the most important attractions of the province of El Oro, and that is the unique that has characteristics of underwater life and petrified logs.

Keywords: Tourist guide, professional profile, forms of communication, message, interpretation techniques.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
INTRODUCCIÓN	4
JUSTIFICACIÓN	5
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	6
OBJETIVOS	6
Objetivo General	6
Objetivos Específicos	6
DESARROLLO	7
Guía turístico	7
Perfil profesional del guía turístico	8
Atractivos turísticos	8
Turista	9
Interpretación	9
Técnicas de interpretación	10
Elementos para el desarrollo del mensaje	11
Formas de comunicación	12
METODOLOGÍA	13
Análisis de Resultados	14
DISEÑO DE ESTRATEGIAS PARA LAS TÉCNICAS DE INTERPRETACIÓN	22
CONCLUSIONES	25
BIBLIOGRAFÍA	26
ANEXOS	30

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Componentes Conductuales	12
Tabla 2: Entrevista a Lilia Ortiz jefe de Fomento Turístico del GAD provincial de El Oro	14
Tabla 3: Entrevista a los guías turísticos del Bosque Petrificado de Puyango	16
Tabla 4: Ficha de observación	18
Tabla 5: Estrategias para las técnicas de interpretación	22

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO A: Cuestionario para la entrevista a Lilia Ortiz jefe de Fomento Turístico del GAD provincial del Oro	30
ANEXO B: Cuestionario para la entrevista a los guías turísticos del Bosque Petrificado de Puyango	32
ANEXO C: Ficha de observación aplicada al guía turístico	33

INTRODUCCIÓN

La investigación hace referencia al perfil profesional del guía turístico como intérpretes en el Bosque Petrificado de Puyango. Se la realiza con el interés de conocer cómo son las técnicas de interpretación que utilizan los guías turísticos del atractivo, las formas de comunicación, y además de ello si poseen o carecen de atributos para poder ejercer la actividad.

En primer lugar, se exponen las destrezas con las que tiene que contar un guía turístico, posteriormente los principios interpretativos de Freeman Tilden, los cuales son de suma importancia para alcanzar una adecuada interpretación, además de las técnicas que plantea Pennyfather, las diferentes formas de comunicación y las características que posee el mensaje según plantea Sam Ham.

Por lo que concierne a la metodología, se utiliza la técnica de investigación de campo, cuyo nombre es el de, observación, visitando el lugar como un turista más, además de la técnica de la entrevista, se utiliza el método cualitativo, obteniendo con ello los resultados requeridos para la elaboración del documento.

Por todo lo mencionado anteriormente, se pudo determinar el perfil profesional de los guías turísticos, y cuáles son las modificaciones o mejoras que se deben poner en práctica para brindar una interpretación idónea, cuya experiencia de los turistas supere sus expectativas, a través del diseño de estrategias.

JUSTIFICACIÓN

Los guías turísticos desempeñan una actividad muy importante al realizar recorridos a los turistas por diferentes sitios, ya sean de carácter cultural o natural, por lo tanto tienen que poseer todos los conocimientos, actitudes y habilidades necesarias para poder ejercer dicha profesión.

En cambio, existen lugares que carecen de profesionales que cuenten con aquellas cualidades, puesto que no tienen las capacitaciones suficientes o formación y preparación necesaria para brindar un servicio de guianza adecuada, tal es el caso de los guías del Bosque Petrificado de Puyango, ubicado en el cantón Las Lajas provincia de El Oro, dado que no aplican las técnicas de interpretación apropiadas hacia los diferentes públicos, así como las debidas formas de comunicación, ocasionando que al enviar el mensaje deje de ser entretenido y a la vez didáctico, de acuerdo a las expectativas de los turistas.

Por ese motivo, el presente proyecto está enfocado en realizar un análisis del perfil profesional de los guías turísticos como intérpretes en el Bosque Petrificado de Puyango, considerado uno de los atractivos más importantes que posee la provincia de El Oro, debido a una característica muy particular, la cual se diferencia de los demás atractivos, como es el de poseer árboles y moluscos petrificados.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿El limitado uso de las técnicas de interpretación de los guías turísticos del Bosque Petrificado de Puyango del cantón Las Lajas, provincia de El Oro, afecta a la experiencia turística?

OBJETIVOS

Objetivo General

Analizar el perfil profesional del guía turístico como intérprete del Bosque Petrificado de Puyango, del cantón Las Lajas, provincia de El Oro, mediante el trabajo de campo, para cumplir con el propósito del proyecto.

Objetivos Específicos

- Identificar las técnicas y estrategias interpretativas que aplican los guías del Bosque Petrificado de Puyango, del cantón Las Lajas, provincia de El Oro, por medio de la observación y la entrevista, para conocer sus determinadas competencias.
- Establecer el perfil profesional que debe poseer un guía turístico, a través de información bibliográfica, para ejercer con eficiencia la actividad de guianza.
- Diseñar estrategias por medio de pautas para mejorar las técnicas de interpretación que deben tener los guías turísticos del Bosque Petrificado de Puyango, cantón Las Lajas, provincia de El Oro.

DESARROLLO

Guía turístico

El guía turístico juega un rol muy importante, puesto que brinda un servicio de guianza, en un determinado atractivo, ya sea natural o cultural. Por esa razón “sus principales funciones consisten en la coordinación, recepción asistencia, conducción, información y animación de los visitantes tanto nacionales como extranjeros” (Ramallo, 2015, pág. 500). De modo que, el guía turístico se encarga de orientar o dirigir a un grupo de turistas sobre el destino o atractivo que visiten, es decir, comunica e interpreta el lugar, interactuando con los turistas en los diferentes recorridos, ya sea en museos, bosques, ciudades, entre otros.

Cabe destacar, que el Reglamento de Guianza Turística de Ecuador clasifica a los guías de turismo en: guía local, guía nacional y guía especializado, ya sea en patrimonio turístico o en aventura. Pero se hará énfasis, en lo que respecta al guía local, dado que en el Bosque Petrificado de Puyango laboran cuyos profesionales.

El guía local es una persona que no puede ejercer la labor de guía en áreas protegidas del Patrimonio de Áreas Naturales del Estado (PANE), exceptuando a comunidades o comunas, pueblos o nacionalidades ancestrales que viven en el lugar, ni ejercer el servicio de guía nacional. Cuenta con capacitaciones aprobadas por la Autoridad Nacional de Turismo, tiene que poseer título de bachiller y certificar mediante una declaración juramentada que reside en el lugar, siquiera tres años (Reglamento de Guianza Turística, 2016).

Por consiguiente, existen diversas clasificaciones de los guías, además ellos tienen que llevar consigo su credencial, para desempeñar su trabajo e interpretar el valor cultural o natural que posee el atractivo, y estar preparados para cualquier inquietud que tenga el turista.

Perfil profesional del guía turístico

Los guías de turismo del Bosque Petrificado de Puyango, como se ha mencionado anteriormente son guías locales, pero aquello no infiere en cuanto a las competencias con las que debe disponer, puesto que todo guía turístico, ya sea local, nacional o especializado en patrimonio turístico o de aventura, debe poseer los mismos conocimientos, actitudes y habilidades necesarias, para contar con un perfil profesional adecuado y cumplir con sus respectivas funciones.

El perfil profesional, se refiere a las competencias que posee una persona para poder desempeñar una labor, por ende el guía turístico debe gozar con un sinnúmero de conocimientos, dado que es la persona que mantiene un contacto directo con el turista. Por ese motivo, las competencias necesarias con las que debe contar un guía son:

Primeros auxilios, técnicas de orientación, planificación de itinerarios, gestión de riesgos y manejo de grupos en ambientes naturales, (...) técnicas de mínimo impacto para cada itinerario y ambiente, técnicas de seguridad y uso del equipamiento, (...) estilos de liderazgo, la capacidad de solución de conflictos, las habilidades de comunicación, la ética y el espíritu de equipo (Cassiano, Santos da Silva, Severian, & Lopez, 2016, pág. 492).

En otras palabras, los guías en turismo deben tener habilidades y destrezas para ejercer su profesión, así como la noción y la idea de lo que están haciendo, velar por la seguridad del turista y asegurar la satisfacción del mismo.

Atractivos turísticos

Los atractivos turísticos según Acerenza (1984), citado en Navarro (2015) “por cuanto son los que determinan la selección, por parte del turista, del punto del destino de su viaje, y son los que generan por tanto, una corriente turística hacia su localización” (pág. 337). En efecto, es lo que motiva al turista a dirigirse al lugar, ya que quiere conocer cómo los árboles, animales y demás, se convirtieron en fósiles, siendo el caso del Bosque Petrificado de Puyango, uno de los atractivos más importantes de la provincia de El Oro con esas características.

Es por eso que, al Bosque Petrificado de Puyango se lo considera patrimonio, puesto que guarda un valor natural y cultural. Para Ortega (1998) citado por Cors Gómez, &

Armesto (2018) el patrimonio es “el conjunto de recursos tanto naturales como culturales heredados en un espacio geográfico dado, con un elevado grado de aceptación y reconocimiento social” (pág. 4). En consecuencia, se trata de un lugar o atractivo que incentiva al turista a desplazarse para saber porqué es tan conocido y cuáles son las singularidades que lo diferencian de los demás.

Turista

Con respecto al turista, es considerado un visitante, porque se dirige a un lugar fuera de su entorno habitual, durante un período de al menos 24 horas, por tanto es una persona que “valora más aquello que hace en el viaje que el lugar en sí caracterizándose por una búsqueda constante de nuevas experiencias” (Caro, Luque, & Zayas, 2015, pág. 932). Por ello, los guías de turismo deben emplear técnicas para conectar el patrimonio natural o cultural con el público, porque los turistas no buscan solo ver el lugar y lo que posee, sino llevarse una grata impresión, es decir, maravillarse con el lugar, por eso es importante que los guías despierten el interés del público presente. Por esa razón “las técnicas de interpretación son las que hacen posible mostrar el significado del patrimonio y su importancia” (Varisco, 2016, pág. 156).

Interpretación

Según Morales (1998) la interpretación del patrimonio “es el arte de revelar in situ el significado del legado natural, cultural o histórico, al público que visita esos lugares en su tiempo de ocio” (Arcila & López, 2015, pág. 146). De tal forma que, para llevar a cabo una interpretación apropiada, es conveniente efectuarla cara a cara con el público, porque al transmitir el mensaje de esa forma, es más efectivo y eficaz.

Por otra parte, para Tilden (2006) la interpretación del patrimonio la considera “como una actividad educativa que pretende revelar significados e interrelaciones mediante el uso de objetos originales, experiencias de primera mano y medios ilustrativos, en lugar de simplemente transmitir la información de los hechos” (Rico, 2016, pág. 503). Es decir, la interpretación consiste en dar a conocer el atractivo turístico, a través de objetos creando una conexión entre el turista y el lugar, o sea, el recorrido turístico tiene

que ser recreativo para no crear sensación de aburrimiento al turista y además de ello, didáctico.

Por ese motivo, al realizar una adecuada interpretación se debe hacer uso de los 6 principios interpretativos de Freeman Tilden, los cuales son:

1. Cualquier interpretación que de alguna forma no relacione lo que se muestra o describe con algo que se halle en la personalidad o en la experiencia del/de la visitante, será estéril.
2. La información, tal cual, no es interpretación. La interpretación es revelación basada en información, aunque son cosas completamente diferentes. Sin embargo, toda interpretación incluye información.
3. La interpretación es un arte, que combina otras muchas artes, sin importar que los materiales que se presentan sean científicos, históricos o arquitectónicos. Cualquier arte se puede enseñar en cierta forma.
4. El objetivo principal de la interpretación no es la instrucción, sino la provocación.
5. La interpretación debe intentar presentar un todo en lugar de una parte, y debe estar dirigida al ser humano en su conjunto, no a un aspecto concreto.
6. La interpretación dirigida a niños y niñas (digamos, hasta los doce años) no debe ser una dilución de la presentación a las personas adultas, sino que debe seguir un enfoque básicamente diferente. Para obtener el máximo provecho, necesitará de un programa específico (Castaing von der Hundt & Pacheco, 2016, pág. 44).

Al aplicar los 6 principios de Tilden, considerado el padre de la interpretación, será más fácil para que el turista se interese por el atractivo, siempre y cuando se utilicen las técnicas de interpretación apropiadas.

Técnicas de interpretación

De manera que, el guía turístico debe realizar una adecuada interpretación del atractivo, es decir, generar experiencias y emociones hacia el turista, visto que la interpretación está conformada por “el conocimiento del recurso o enclave, el público o audiencia al que nos dirigimos con el mensaje, las actividades a desarrollar, así como las técnicas interpretativas apropiadas” (Muñoz & Morère , 2017, pág. 960). Por lo tanto, una idónea interpretación aumentará la curiosidad de los visitantes sobre cuál es la historia, que actividades se pueden realizar, entre otros, y a la vez entendiendo su significado, al explorar el lugar.

El guía de turismo debe poner en práctica varias técnicas de interpretación para proporcionar al turista una experiencia agradable y que el recorrido sea recreativo y a su vez didáctico, por lo que Pennyfather sugiere varias técnicas, detalladas a continuación:

Invitación a la participación (lo contrario del conocido "no tocar"), provocación (lograr que el público adopte una actitud definida), relevancia al individuo (hacer referencia a un hecho de la vida cotidiana del visitante), uso del tema (donde la presentación gire en torno a una idea central), secuencias (lograr el orden en la entrega del mensaje), gráficos e ilustraciones (ilustrar ciertas partes de los contenidos del mensaje), creación de un clima adecuado (consiste en reconstruir las condiciones del entorno donde se desarrolló un suceso) y el uso del humor (ayuda a crear un efecto anímico positivo en el visitante) (Perera & Betancourt, 2016, págs. 101-102).

Así que, a través de estas técnicas, la información será más fácil de asimilar, visto que el mensaje será más efectivo, siendo a la vez sencillo y ameno. Además, cabe destacar que las técnicas que se utilicen pueden cambiar debido al público, ya sean niños o adultos.

Elementos para el desarrollo del mensaje

El guía de turismo debe considerar varios elementos o características para el desarrollo del mensaje, es por eso que al preparar el discurso debe elaborarlo de manera que sea:

- **Temático:** el tema o mensaje debe ser lo más sencillo posible para que el público comprenda, sin usar tecnicismos y repetirlo varias veces para que quede en la mente de los turistas.
- **Organizado:** debe seguir una estructura (introducción, cuerpo y conclusión).
- **Relevante:** tiene que ser significativo, en donde se mencionan conceptos que ya conoce el público, dicho de otro modo, tiene que ser comprensible y personal, ya que tiene que ver con las experiencias de la vida cotidiana.
- **Amena:** el discurso tiene que ser entretenido, a través del humor, misterio, entre otras técnicas para no aburrir al público.

De esa forma, según Sam Ham, es como debe realizarse un mensaje, al cual se lo conoce como modelo TORA o AROT, acrónimo de temática, organizada, relevante y amena (Morales, 2015-2016).

Formas de comunicación

Una de las principales funciones de la interpretación es, la comunicación, puesto que se la realiza in situ, y por lo tanto tiene que ser atractiva para el turista. De manera que, es primordial que el guía de turismo tenga el conocimiento de normas de oratoria, es decir, tiene que hablar con elocuencia, pero para ello necesita saber manejar sus actitudes, sus gestos y sus expresiones faciales, en otras palabras, tiene que poder manejar la comunicación verbal, no verbal y paraverbal, puesto que cuando se envía un mensaje se lo hace con todo el cuerpo, porque es ahí donde se puede visualizar el tono de voz del intérprete, su energía, los gestos que emplea, la mirada, entre otras facetas, por esa razón el cuerpo humano es la principal fuente de comunicación (Ridao, 2017).

A continuación, se presenta una tabla en donde se detallan las formas de comunicación verbal, paraverbal y no verbal, también llamado componentes conductuales según la clasificación propuesta por van-der Hofstadt.

Tabla 1: Componentes Conductuales

COMPONENTES CONDUCTUALES		
Componentes verbales	Componentes paraverbales	Componentes no verbales
<ul style="list-style-type: none">● Contenido● Humor● Atención personal● Preguntas● Respuestas a preguntas	<ul style="list-style-type: none">● Volumen de la voz● Tono● Timbre● Fluidez verbal● Velocidad● Claridad● Tiempo de habla● Pausas/Silencios	<ul style="list-style-type: none">● Expresión facial● Mirada● Sonrisas● Postura● Orientación● Distancia/Contacto físico● Gestos● Apariencia personal● Automanipulaciones● Movimientos nerviosos con manos y piernas.

Fuente: Los componentes conductuales según van-der Hofstadt (Ridao, 2017, pág. 182).

METODOLOGÍA

La investigación es de tipo descriptiva, puesto que se explica cómo es el perfil profesional del guía turístico del Bosque Petrificado de Puyango, es decir, cuales son los conocimientos, actitudes y habilidades que poseen. Se utilizó el método cualitativo dado que “pone especial atención en generar un mejor entendimiento del mundo social desde la propia perspectiva de sus participantes, concibiendo la realidad social como el resultado de la interacción e interpretación de ellos” (Guerrero, 2015, pág. 1021). Por tanto, se trata de conocer el comportamiento entre los sujetos que intervienen y su conducta observable. Por ello se empleó la técnica de observación directa, con la ayuda de una ficha de observación, ya que para obtener los resultados necesarios para la elaboración de la investigación fue importante realizar el recorrido turístico para saber cómo se desenvuelven los guías, a través de la comunicación verbal, no verbal y paraverbal, y si aplican los principios interpretativos, además de los elementos para el desarrollo del mensaje.

Por otra parte, también se utilizó la técnica de la entrevista, la cual fue dirigida hacia Lilia Ortiz, quien es Jefe de Fomento Turístico del GAD provincial de El Oro, para conocer si los guías reciben las capacitaciones adecuadas para laborar en el lugar. Asimismo, se realizó una entrevista a los guías del Bosque Petrificado de Puyango, con el fin de obtener como resultado cuales son las competencias que poseen y que técnicas de interpretación utilizan, y si son las necesarias para poder ejercer el trabajo de guía de turismo.

Análisis de Resultados

Mediante la investigación de campo, a partir de la entrevista realizada a Lilia Ortiz, jefe de Fomento de Turismo del GAD provincial de El oro, se pudo determinar lo siguiente:

Tabla 2: Entrevista a Lilia Ortiz jefe de Fomento Turístico del GAD provincial de El Oro.

Entrevista a Lilia Ortiz jefe de Fomento Turístico del GAD provincial de El Oro
PREGUNTA 1. El Bosque Petrificado de Puyango se encuentra entre las provincias de El Oro y Loja. ¿Cada que cierto tiempo ambas prefecturas se encargan de la administración?
RESPUESTA: El Bosque Petrificado de Puyango al encontrarse entre las provincias de El Oro y Loja, ambas prefecturas comparten la administración cada 2 años, por el GAD provincial de El Oro, además del GAD cantonal Las Lajas y el GAD provincial de Loja así como el GAD cantonal Puyango.
PREGUNTA 2. Según información a través de internet, el Bosque Petrificado de Puyango es declarado Bosque y Vegetación Protectores, y además Tesoro de Patrimonio Cultural del Ecuador. ¿Esas declaraciones son oficiales?
RESPUESTA: El 9 de febrero de 1987 fue declarado Bosque y Vegetación Protectores y también es declarado Tesoro de Patrimonio Cultural del Ecuador por el INPC, aunque no pudo manifestar en qué fecha fue declarado oficialmente.
PREGUNTA 3. ¿El Bosque Petrificado de Puyango se encuentra bajo el Sistema Nacional de Áreas Protegidas (SNAP)?
RESPUESTA: Actualmente no se tiene conocimiento de que el Bosque Petrificado de Puyango se encuentre bajo el sistema del Sistema Nacional de Áreas Protegidas (SNAP).
PREGUNTA 4. Según el Reglamento de Guianza del Ecuador, los guías de turismo se clasifican en tres tipos. ¿Qué tipo son los guías turísticos que laboran en el Bosque Petrificado de Puyango?

<p>RESPUESTA: Según Lilia Ortiz son guías especializados en patrimonio, dado que poseen conocimientos sobre paleontología y geología para realizar los recorridos por el lugar.</p>
<p>PREGUNTA 5. ¿Qué tipo de capacitaciones reciben los guías de turismo del Bosque Petrificado de Puyango? ¿Cada cuánto tiempo?</p>
<p>RESPUESTA: Los guías de turismo del Bosque Petrificado de Puyango del cantón Las Lajas, reciben 2 capacitaciones al año sobre atención y servicio al cliente, ofertadas por el Instituto Nacional de Patrimonio Cultural (INPC) y la Universidad San Francisco de Quito (USFQ). Además la IES se encarga de brindar las certificaciones y el Ministerio de Turismo es el aval.</p>

Fuente: Elaboración propia

Análisis

En síntesis, según la Lcda. Lilia Ortiz, el Bosque Petrificado de Puyango es un Bosque y Vegetación Protectores y Tesoro de Patrimonio Cultural, el cual es administrado por las Prefecturas de El Oro y Loja cada 2 años, sin embargo, el guía turístico Geovanny Lapo pudo manifestar que en la actualidad, la prefectura de El Oro lleva aproximadamente 5 años encargándose de la administración, debido a que la prefectura de Loja no cuenta con los recursos necesarios, además manifestó que el Municipio de Las Lajas no brinda el apoyo para el cuidado o manejo del atractivo turístico. De igual manera, Lilia Ortiz menciona que los guías poseen los conocimientos necesarios para ejercer su labor como guías especializados en patrimonio, porque cuentan con las debidas capacitaciones proporcionadas por instituciones, como como el INPC y USFQ.

Cabe destacar, que según la información proporcionada por internet en el diario Crónica el Bosque Petrificado de Puyango fue declarado como Tesoro de Patrimonio Cultural del Ecuador por el INPC el 25 de marzo de 1988 (Crónica, 2015). Corroborando con la información proporcionada en la página web del Ministerio de Turismo consta en la lista de Patrimonio Culturales y Naturales del Ecuador (Ministerio de Turismo, 2015).

Por otro lado, de acuerdo a las entrevistas realizadas a los guías turísticos del Bosque Petrificado de Puyango, se menciona lo siguiente:

Tabla 3: Entrevista a los guías turísticos del Bosque Petrificado de Puyango.

Entrevista a los guías turísticos del Bosque Petrificado de Puyango
PREGUNTA 1. ¿Conocen en qué consiste la Ley de Turismo y el Reglamento de Guianza Turística?
RESPUESTA: El guía de turismo Darwin Rogel así como la administradora Gloria Rentería quien también tiene el cargo de guía turístico, mencionaron que todos tienen conocimiento sobre la Ley de Turismo y el Reglamento de Guianza Turística.
PREGUNTA 2. Según el Reglamento de Guianza Turística, existen tres tipos de guías. ¿Qué tipo de guías son ustedes?
RESPUESTA: Gloria Rentería, manifestó que son guías nativos o también llamado guías naturalistas, junto con los demás guías Darwin Rogel, Geovanny Lapo y Miriam Córdova.
PREGUNTA 3. Existen requisitos para ser guías en turismo. ¿Cuáles son?
RESPUESTA: Los requisitos que tienen para ser guías son: título de bachiller, certificado de primeros auxilios, competencias laborales e inglés.
PREGUNTA 4. Según el Reglamento de Guianza Turística, durante la prestación del servicio se debe portar la credencial. ¿Por qué al realizar el recorrido no la portan consigo?
RESPUESTA: Como se mencionó anteriormente son guías naturalistas o nativos, pero al no haber actualizado sus credenciales no la llevan consigo.
PREGUNTA 5. ¿Qué tipo de capacitaciones han recibido? ¿Quién les ha brindado estas capacitaciones?

<p>RESPUESTA: Los guías manifestaron que no reciben capacitaciones por parte de ninguna institución, ya sea el Ministerio de Turismo, Universidades o la Prefectura tanto de El Oro como de Loja. De modo que ellos han ido adquiriendo sus conocimientos, porque cada quien se capacita o educa por sí mismo.</p>
<p>PREGUNTA 6. ¿Tienen conocimientos sobre cómo manejar un GPS y de algún otro idioma extranjero?</p>
<p>RESPUESTA: Ninguno de los guías posee conocimiento de otro idioma extranjero. A pesar de que el inglés es un requisito importante, ninguno de ellos tiene el conocimiento suficiente, porque solo dominan el inglés básico y tampoco manejan un Sistema de Posicionamiento Global (GPS).</p>
<p>PREGUNTA 7. ¿Realizan actividades didácticas o recreativas para niños o adultos?</p>
<p>RESPUESTA: Según Darwin Rogel, no realizan actividades tanto para niños como para adultos, o ya sea cualquier público en general, dado que al ser un recorrido de aproximadamente 1 hora consideran que no es necesario, pero al ser un recorrido de más 3 o 4 horas, es decir, más largo si se deben aplicar dichas actividades.</p> <p>Pero por otro lado, Gloria Rentería mencionó que si aplican un lenguaje sencillo, es decir, factible para niños, así como para los adultos, dado que al referirse a “fósil”, prefieren utilizar “árboles hecho piedra”, porque es más fácil de asimilar, y proceden a elaborar actividades para estudiantes, ya sean universitarios o niños cuando el docente realiza el pedido.</p>

Fuente: Elaboración propia

Análisis

No obstante, los guías turísticos del Bosque Petrificado de Puyango carecen de “los conocimientos y las habilidades necesarias para realizar una trascendental tarea: elaborar y entregar mensajes impactantes que consigan conectar, intelectual y emocionalmente, a los visitantes con los significados de los lugares con valor patrimonial que visitan” (Pino, 2018, pág. 66). Todo ello a consecuencia de no recibir las capacitaciones requeridas por las determinadas instituciones, proporcionado una

carencia de formación para ejecutar una interpretación idónea. Por ende, ellos han visto la necesidad de capacitarse por sí solos y emplear las habilidades y técnicas que han adquirido a lo largo de la experiencia durante los años que permanecen trabajando en el lugar.

Al realizar la visita in situ, y hacer el recorrido turístico con la ayuda de la ficha de observación, para identificar las técnicas y estrategias interpretativas que aplican los guías del Bosque Petrificado de Puyango, se detalla a continuación los resultados obtenidos:

Tabla 4: Ficha de observación.

FICHA DE OBSERVACIÓN APLICADA AL GUÍA TURÍSTICO			
CRITERIO	RASGOS	SI	NO
ASPECTO FÍSICO	1. Utiliza ropa apropiada para el recorrido.	X	
	2. Lleva consigo la credencial.		X
	3. El guía se dirige hacia todo el público.		X
	4. Postura erguida con la cabeza alta.	X	
	5. Su lenguaje corporal, como la expresión facial, su postura y gestos demuestra interés y seguridad, es decir, reflejan autoestima.		X
MEDIOS DE INTERPRETACIÓN	6. Paneles interpretativos en buen estado.		X
	7. Existen artesanías y productos de identidad local.		X
	8. Se exhiben videos.		X

	9. Se exhiben fotografías y piezas en vitrina.	X	
CONOCIMIENTOS Y COMUNICACIÓN	10. Al empezar el recorrido mantiene una charla informal con los turistas para conocer sus intereses.		X
	11. Utiliza un volumen de voz adecuado y una pronunciación clara.	X	
	12. Posee los conocimientos necesarios sobre el atractivo turístico.	X	
	13. El mensaje hacia el público es atractivo, breve y claro.		X
	14. Se invita al turista a ser partícipe de manipular los objetos petrificados en el museo.		X
	15. Se invita al turista a ser partícipe de manipular los objetos petrificados durante el recorrido.	X	
	16. Uso de un lenguaje comprensible y sencillo evitando los tecnicismos.		X
	17. Utilización de anécdotas, o ejemplos para que la interpretación sea más atractivo.	X	
	18. Se apoya de medios de interpretación como ilustraciones o fotos al transmitir el mensaje.	X	

	19. Agradece la asistencia a los participantes por su vista.		X
	20. Cesión del turno de las palabras a los oyentes para que puedan realizar las respectivas preguntas, durante un periodo de tiempo.		X
	21. Utilizan otro tipo de técnicas cuando se trata de diferentes tipos de visitantes, como niños, adultos, entre otros.		X
	22. La información que brinda está actualizada.		X
	23. El guía se presenta convincente al enviar el mensaje.		X
	24. Responde sin inquietud a las preguntas de los turistas.	X	
	25. Da a conocer las normas de seguridad.		X
	26. Realiza una retroalimentación.		X

Fuente: Elaboración propia.

Análisis

La interpretación ofrecida por el guía fue asequible, dado que conoce el lugar y sabe de lo que está hablando, cuenta con un volumen y tono de voz claro y fuerte, pero no se dirige a todo el público, puesto que si existe un grupo de visitantes que ya han informado con anticipación su llegada, se dirige en concreto a ellos.

A pesar de que el recorrido es corto, el mensaje tiene que ser breve y claro, pero existen ciertos tecnicismos como cretácicos, paleontología, entre otros, que son difíciles de

retener. Así que para Jorge Morales y Sam Ham (2008) “la interpretación ocurre a tres niveles: conocimiento científico, traducir esos conocimientos a un lenguaje comprensible y ameno, y por último, hacer pensar” (Ramón, González, & Moreno, 2018, pág. 88). Aunque los guías utilizan ciertos términos como “árboles hecho piedra” para no decir “fósiles”, no es suficiente para enviar un mensaje claro. De modo que, se debe utilizar un lenguaje sencillo para que el público retenga de manera inmediata el valor y significado que tiene el atractivo.

Además, cabe resaltar que los guías carecen de actitudes, por ejemplo el sentido del humor, ser persuasivo y el ser activo, en otras palabras, su lenguaje corporal transmite timidez y también seriedad, porque según Albert Mehrabian “la importancia que poseen los gestos y posturas del cuerpo es del 55%, mientras que la voz un 38% y las palabras solo un 7%,” (Gago, 2017, pág. 100). Es decir, a través de los gestos y la postura del cuerpo la información se capta de manera más rápida. Asimismo el guía tampoco ofrece una retroalimentación para conocer si el visitante asimiló la información, ni agradece su asistencia, o lo que es lo mismo, no utilizan técnicas de interpretación, porque de acuerdo al principio 5 de Tilden la interpretación es la presentación del todo y no solo de las partes, por lo tanto el mensaje debe girar en torno a la idea central enunciándolo al principio y al final, mediante la retroalimentación.

Pese a que el guía turístico posea conocimientos sobre cómo es un proceso de petrificación, no utiliza una interpretación adecuada, porque respecto al principio 2 la interpretación no solo consiste en informar sino en conectar al visitante con el lugar creando un ambiente adecuado.

Igualmente, no siempre estimula al turista a ser partícipe de actividades recreativas o didácticas, porque solo las realiza cuando hay grupos de estudiantes conformado por niños o universitarios, siendo avisadas con anterioridad, siendo estas didácticas, por no contar con una debida planificación. Por lo tanto sería útil aplicar técnicas que:

Favorezcan la participación de los visitantes, como el uso de los sentidos, los juegos de preguntas y respuestas, los debates, el desarrollo de actividades prácticas, la dramatización y la teatralización son muy eficaces porque propician la participación y generan actitudes proactivas, por su carácter seductor y embaucador y por tratarse de

técnicas accesibles y entendibles por todo tipo de visitantes (Martín & Martín, 2016, pág. 172).

Cabe mencionar que existen medios de interpretación como carteles y fotografías en el museo, así como piezas petrificadas, pero durante el recorrido se pudo observar que hay algunos paneles interpretativos que se encuentran en mal estado, debido a que están perdiendo su color original, a causa del clima. Por otro parte, no hay artesanías, para que los turistas puedan llevarse un grato recuerdo, y tampoco se proyectan videos sobre como es el proceso de petrificación, lo cual sería idóneo para que el turista capte mejor la información.

DISEÑO DE ESTRATEGIAS PARA LAS TÉCNICAS DE INTERPRETACIÓN

De modo que, para mejorar las técnicas de interpretación se diseñaron estrategias, mencionadas a continuación:

Tabla 5: Estrategias para las técnicas de interpretación.

ESTRATEGIAS PARA LAS TÉCNICAS DE INTERPRETACIÓN	
PLANIFICACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ● Programar actividades. ● Verificar el material y los equipos necesarios. ● Ajustar el itinerario en base a las necesidades de los turistas. ● Mantener una charla informal con los turistas para conocer sus intereses.
<p>La planificación permitirá estar preparados ante cualquier hecho o suceso inesperado, ya que se organizaron con anterioridad tanto las actividades, como el tiempo establecido para llevar a cabo el recorrido turístico.</p>	
MENSAJE	<ul style="list-style-type: none"> ● Idea central clara y definida. ● Agradable para captar la atención del público. ● Relacionado con los intereses y experiencias personales, de quienes visitan el lugar. ● Lenguaje sencillo

<p>El mensaje debe de ser fácil de comprender, por ello tiene que ser sencillo para que la interpretación sea eficaz.</p>	
<p>APTITUDES</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Capacidad de liderazgo. ● Facilidad de comunicación para relacionarse con los demás. ● Ser expresivo para llamar el interés del turista. ● Capacidad para resolver problemas.
<p>Las aptitudes permitirán al guía desenvolverse e interactuar con los turistas de forma adecuada respecto a la información que proporciona acerca del atractivo.</p>	
<p>CONOCIMIENTO</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Culturales, históricos, geográficos y naturales. ● Interpretación de mapas. ● Técnicas de integración y entretenimiento. ● Técnicas de venta y atención al público. ● Manejo de GPS. ● Dominio de idiomas.
<p>Los conocimientos forman parte importante del guía, ya que tienen que contar con capacitaciones y certificaciones, porque sin ellos no sería efectiva la interpretación, por lo tanto no podrían ejercer la profesión de guía turístico.</p>	
<p>ACTITUDES</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Empatía ● Atento ● Confiable ● Sentido del humor ● Paciente ● Actitud positiva ● Persuasivo
<p>El guía tiene que contar con cualidades positivas, dado que su personalidad dependerá mucho de la interpretación que ofrecerá sobre el atractivo, puesto que mantiene un contacto directo con el turista.</p>	

<p style="text-align: center;">MEDIOS DE COMUNICACIÓN</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Mapas interpretativos. ● Miradores con paneles interpretativos. ● Artesanías y productos de identidad local. ● Producción audiovisual. ● Actividades recreativas y didácticas.
<p>Los medios de comunicación servirán de apoyo para que la información proporcionada por el guía sea fácil de captar, al realizar la interpretación del lugar.</p>	

Fuente: Elaboración propia.

Por ende, el diseño de las estrategias será útil, puesto que servirán como pautas de orientación para quienes desempeñan la profesión en servicio de guianza, y de esa manera mantener la atención del turista al transmitir el mensaje, al realizar una interpretación provechosa.

CONCLUSIONES

En definitiva, se pudo determinar que los guías turísticos del Bosque Petrificado de Puyango carecen de conocimientos para realizar una interpretación apropiada, dado que no cuentan con las debidas capacitaciones por las respectivas instituciones encargadas de salvaguardar el atractivo, así como las que se encargan de la administración, por lo tanto no emplean las suficientes técnicas de interpretación al realizar un recorrido turístico, por ejemplo la imaginación, el sentido del humor, provocación, así como el desarrollo de actividades didácticas y a la vez recreativas como preguntas, debates, y demás.

De manera que, intentan aplicar técnicas de interpretación, según la experiencia que han adquirido por el tiempo que conllevan laborando en el lugar, y según las destrezas que han logrado al autoeducarse, porque ellos han visto la necesidad de capacitarse y formarse como profesionales por sí mismos, al no recibir el apoyo como se mencionó anteriormente. Por esa razón, ellos hacen el esfuerzo de transmitir un mensaje ameno y a la vez entretenido, conectado con el turista para que cuando visiten el atractivo queden satisfechos y regresen.

Por consiguiente, se diseñaron estrategias que serán favorables, para cumplir con el rol de guía turístico, el cual consiste en ofrecer un servicio de guianza de acuerdo a las expectativas del turista, teniendo en cuenta cuales son los medios, las técnicas, actitudes y conocimientos que debe tener, así como el mensaje que debe emplear al dirigirse al público en general y por supuesto, siempre y cuando contando con una debida planificación.

BIBLIOGRAFÍA

- Arcila, M., & López, J. (2015). Los centros de interpretación como motor de desarrollo turístico local, ¿un modelo fracasado? el caso de la provincia de Cádiz. *Boletín de la Asociación de Geógrafos Españoles*(67), 143-165. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5035571>
- Caro, J., Luque, A., & Zayas, B. (Julio de 2015). Nuevas tecnologías para la interpretación y promoción de los recursos turísticos y culturales. *Pasos: Revista de Turismo y Patrimonio Cultural.*, 13(4), 931-945. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5259689>
- Cassiano, A., Santos da Silva, D., Severian, B., & Lopez, R. (octubre de 2016). Desafíos de la capacitación y licenciamiento de los guías de unidades de conservación. Núcleo Picinguaba del Parque Estadual Serra Do Mar, São Paulo, Brasil. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 25(4), 483-501. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180747502005>
- Castaing von der Hundt, J., & Pacheco, G. (julio-diciembre de 2016). La interpretación del patrimonio en el sur de Chile: un enfoque para el turismo de intereses especiales en la Patagonia. *Gestión Turística*(26), 36-54. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=223353238004>
- Cors, M., Gómez, M., & Armesto, X. (15 de abril de 2018). La apuesta por el patrimonio histórico-artístico en el turismo de montaña. El caso del Pirineo catalán. *Scripta Nova. Revista Electrónica de Geografía y Ciencias Sociales*, 22(588), 38. Obtenido de <https://basesdedatos.utmachala.edu.ec:2072/record/display.uri?eid=2-s2.0-85055774280&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=patrimonio+historico&nlo=&nlr=&nls=&sid=afec4537d9726ec545e6eccfaf982a2e&sot=b&sdt=cl&cluster=scopubyr%2c%222018%22%2ct&sl=35&s=TI>

- Crónica. (09 de marzo de 2015). *Bosque Petrificado de Puyango, 27 años como Tesoro Perteneciente al Patrimonio Cultural*. Obtenido de Crónica: <https://www.cronica.com.ec/informacion-2/ciudad/item/2510-bosque-petrificado-de-puyango-27-anos-como-tesoro-perteneciente-al-patrimonio-cultural>
- Gago, M. (2017). *Técnicas de información y atención al cliente / consumidor / usuario: UF0037*. Madrid: Editorial CEP S.L. Obtenido de <https://basesdedatos.utmachala.edu.ec:2136/lib/utmachalasp/reader.action?docID=5214076&query=comunicaci%25C3%25B3n%2Bverbal%2Bno%2Bverbal>
- Guerrero, R. (2015). La construcción de una identidad cultural y el desarrollo del turismo en México. *Pasos: Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 13(5), 1019-1036. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5261004>
- Martín, I., & Martín, F. (2016). Interpretación del patrimonio y gestión sostenible del turismo en espacios rurales. Los casos de Montejo de la Sierra y Patones. *Boletín de la Asociación de Geógrafos Españoles*(72), 169-193. doi:10.21138/bage.2336
- Ministerio de Turismo. (09 de 02 de 2015). *Fox News: el Bosque Petrificado de Puyango, un gran atractivo para los turistas*. Obtenido de Ministerio de Turismo: <https://www.turismo.gob.ec/fox-news-el-bosque-petrificado-de-puyango-un-gran-atractivo-para-los-turistas/>
- Morales, J. (2015-2016). Interpretación del patrimonio y museografía. Un romance posible. *Museos.es: Revista de la subdirección General de Museos Estatales*(11-12), 9-24. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6564919>

- Muñoz , F., & Morère , N. (octubre de 2017). Interpretación turística del Ágora Ateniense según la obra Descripción de Grecia de Pausanias. *PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 15(4), 959-978. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88153351014>
- Navarro, D. (enero-junio de 2015). Recursos turísticos y atractivos turísticos: conceptualización, clasificación y valoración. *Cuadernos de Turismo*(35), 335-357. doi:10.6018/turismo.35.221641
- Perera, G., & Betancourt, M. (2016). Técnicas de interpretación para la gestión turística en los recorridos de ciudad: el caso de la ciudad de Camagüey. *Retos de la dirección*, 94-113. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2306-91552016000100007&script=sci_arttext&tlng=en
- Pino, N. (2018). La actualización de la preparación del guía de turismo para la interpretación del patrimonio. *Killkana sociales: Revista de Investigación Científica*, 2(4), 63-68. doi:10.26871/killkana_social.v2i4.375
- Ramallo, E. (2015). El guía turístico diferencias y similitudes entre comunidades autónomas. *Cuadernos de Turismo*(35), 499-510. doi:10.6018/turismo.35.221681
- Ramón, A., González, A., & Moreno, C. (2018). Propuesta metodológica para la confección de Guías patrimoniales: El ejemplo de Santa Lucía de Tirajana (Gran Canaria, España). *Pasos: Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 16(1), 87-98. doi:10.25145/j.pasos.2018.16.006
- Reglamento de Guianza Turística. (24 de mayo de 2016). Ministerio de Turismo. *Reglamento de Guianza Turística*. Quito, Pichincha, Ecuador: Ministerio de Turismo.
- Rico, E. (2016). La correspondencia entre la construcción de experiencias auténticas y la interpretación del patrimonio. Reflexiones desde la

autenticidad existencial. *PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 14(2), 495-508. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88145251013>

Ridao, S. (2017). «Es un lector, no un orador»: sobre la tricotomía comunicación verbal, paraverbal y no verbal. *RIDU. Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 11(1), 177-192. doi:10.19083/ridu.11.499

Varisco, C. (enero de 2016). Turismo Rural: Propuesta Metodológica para un enfoque sistémico. *PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 14(1), 153-167. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88143642011>

ANEXOS

ANEXO A: Cuestionario para la entrevista a Lilia Ortiz jefe de Fomento Turístico del GAD provincial del Oro.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ADMINISTRACIÓN DE HOTELERÍA Y TURISMO



Cuestionario para la entrevista a Lilia Ortiz jefe de Fomento Turístico del GAD provincial de El Oro.

Buenos días/tardes.

Soy estudiante de la Universidad Técnica de Machala, y en la actualidad estoy en el procedimiento titulación de Examen Complexivo basado en “El perfil profesional del guía turístico como intérprete del Bosque Petrificado de Puyango, cantón Las Lajas, provincia de El Oro”.

De manera que para obtener los resultados requeridos se realizará la siguiente entrevista:

1. El Bosque Petrificado de Puyango se encuentra entre las provincias de El Oro y Loja. ¿Cada que cierto tiempo ambas prefecturas se encargan de la administración?
2. Según información a través de internet, el Bosque Petrificado de Puyango es declarado Bosque y Vegetación Protectores, y además Tesoro de Patrimonio Cultural del Ecuador. ¿Esas declaraciones son oficiales?
3. ¿El Bosque Petrificado de Puyango se encuentra bajo el Sistema Nacional de Áreas Protegidas (SNAP)?
4. Según el Reglamento de Guianza del Ecuador, los guías de turismo se clasifican en tres tipos. ¿Qué tipo son los guías turísticos que laboran en el Bosque Petrificado de Puyango?

5. ¿Qué tipo de capacitaciones reciben los guías de turismo del Bosque Petrificado de Puyango? ¿Cada cuánto tiempo?

Le agradezco su colaboración, por la atención prestada.

ANEXO B: Cuestionario para la entrevista a los guías turísticos del Bosque Petrificado de Puyango.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ADMINISTRACIÓN DE HOTELERÍA Y TURISMO**



Cuestionario para la entrevista a los guías turísticos del Bosque Petrificado de Puyango

Buenos días/tardes.

Soy estudiante de la Universidad Técnica de Machala, y en la actualidad estoy en el procedimiento titulación de Examen Complexivo basado en “El perfil profesional del guía turístico como intérprete del Bosque Petrificado de Puyango, cantón Las Lajas, provincia de El Oro”.

De manera que para obtener los resultados requeridos se realizará la siguiente entrevista:

1. ¿Conocen en qué consiste la Ley de Turismo y el Reglamento de Guianza Turística?
2. Según el Reglamento de Guianza Turística, existen tres tipos de guías. ¿Qué tipo de guías son ustedes?
3. Existen requisitos para ser guías en turismo. ¿Cuáles son?
4. Según el Reglamento de Guianza Turística, durante la prestación del servicio se debe portar la credencial. ¿Por qué al realizar el recorrido no la portan consigo?
5. ¿Qué tipo de capacitaciones han recibido? ¿Quién les ha brindado estas capacitaciones?
6. ¿Tienen conocimientos sobre cómo manejar un GPS y de algún otro idioma extranjero?
7. ¿Realizan actividades didácticas o recreativas para niños o adultos?

Le agradezco su colaboración, por la atención prestada.

ANEXO C: Ficha de observación aplicada al guía turístico.

FICHA DE OBSERVACIÓN APLICADA AL GUÍA TURÍSTICO			
CRITERIO	RASGOS	SI	NO
ASPECTO FÍSICO	1. Utiliza ropa apropiada para el recorrido.		
	2. Lleva consigo la credencial.		
	3. El guía se dirige hacia todo el público.		
	4. Postura erguida con la cabeza alta.		
	5. Su lenguaje corporal, como la expresión facial, su postura y gestos demuestra interés y seguridad, es decir, reflejan autoestima.		
MEDIOS DE INTERPRETACIÓN	6. Paneles interpretativos en buen estado.		
	7. Existen artesanías y productos de identidad local.		
	8. Se exhiben videos.		
	9. Se exhiben fotografías y piezas en vitrina.		

CONOCIMIENTOS Y COMUNICACIÓN	10. Al empezar el recorrido mantiene una charla informal con los turistas para conocer sus intereses.		
	11. Utiliza un volumen de voz adecuado y una pronunciación clara.		
	12. Posee los conocimientos necesarios sobre el atractivo turístico.		
	13. El mensaje hacia el público es atractivo, breve y claro.		
	14. Se invita al turista a ser partícipe de manipular los objetos petrificados en el museo.		
	15. Se invita al turista a ser partícipe de manipular los objetos petrificados durante el recorrido.		
	16. Uso de un lenguaje comprensible y sencillo evitando los tecnicismos.		
	17. Utilización de anécdotas, o ejemplos para que la interpretación sea más atractivo.		
	18. Se apoya de medios de interpretación como ilustraciones o fotos al transmitir el mensaje.		

	19. Agradece la asistencia a los participantes por su vista.		
	20. Cesión del turno de las palabras a los oyentes para que puedan realizar las respectivas preguntas, durante un periodo de tiempo.		
	21. Utilizan otro tipo de técnicas cuando se trata de diferentes tipos de visitantes, como niños, adultos, entre otros.		
	22. La información que brinda está actualizada.		
	23. El guía se presenta convincente al enviar el mensaje.		
	24. Responde sin inquietud a las preguntas de los turistas.		
	25. Da a conocer las normas de seguridad.		
	26. Realiza una retroalimentación.		