



# TECNICAS DE GUIANZA

Diego Andrade



UNION EUROPEA



**Las preguntas que tratamos de responder en esta clase son:**

- ¿Qué es un guía de turismo?
- ¿Cuál es el perfil que debe tener un guía?
- ¿Cuál es la clasificación de los guías?
- ¿Qué conocimientos debe tener un guía?

## ¿Objetivos

- Al final de esta clase deberán:
- Saber cuales son los conocimientos y capacidades que debe tener un guía
- Evaluar si usted como guía tiene estos conocimientos y capacidades
- Evaluar si usted como empresario contrata guías capacitados

**ESTUDIANTES FORMAN GRUPOS DE 4 PERSONAS, LOS CUALES SE MANTENDRAN HASTA EL FINAL DE LA CLASE Y RESPONDEN**

¿Qué es un guía de turismo?

¿Qué capacidades mínimas debe tener un guía?

¿Qué elementos de seguridad debe manejar y conocer un guía?

¿Qué equipo básico debe tener un guía?

Es la persona capacitada que se encarga de dirigir, informar y resguardar a un grupo de personas que se encuentran de visita en un país, ciudad u otro destino turístico

Ser guía de turismo como actividad profesional es un conjunto de normas, conceptos y ejercicios que se deben de analizar, programar, planear y ejecutar, para que todo recorrido se realice con confianza y seguridad tanto para la empresa prestadora como para el turista.



Fuente: Blog de WordPress.com.

Es quien apoya la gestión del producto en el campo, aporta en su dinámica y contribuye a la mejora de la calidad de los servicios y las condiciones que estos se realizan. El guía de turismo debe manejar información y principios de áreas del conocimiento así como complejas técnicas, normas y conceptos profesionales de los temas objeto de su trabajo. El conocimiento comprobado del guía es garantía de calidad de sus servicios como profesional del turismo y de la calidad del producto que incide en la experiencia turística del visitante.

# FUNCIONES DE UN GUIA

Recibir y trasladar al turista

Conducir los grupos y dar animación sociocultural

Asistir a grupos y/o clientes individuales

Dar información respetuosa, veraz y oportuna

Acompañar al turista o grupos durante la visita

Contratar servicios complementarios

Elaborar y gestionar presupuestos

Contratar guías locales

Organizar los recorridos

Asesorar y orientar al turista

Prestar al turista la asistencia necesaria en trámites

Prevenir eventualidades que afecten la integridad física y moral tanto propia como del o de los turistas

Solucionar imprevistos



- Conocimientos Técnicos
- Vocación
- Excelente condición física
- Destreza y/o habilidad
- Capacidad de síntesis
- Capacidad de liderazgo
- Sociabilidad
- Calmo y responsable de sus actos y decisiones

## El contacto del guía con el turista es permanente.

Espíritu versátil, vital, ávido de aprender, descomplicado sin importar la edad

Dinámico, positivo, innovador capaz de proponer alternativas y ser creativo

Sociable, compartir experiencias y disfrutar de la compañía de otros

Que pueda resolver situaciones puntuales con iniciativa y criterios adecuados, con seguridad, equidad, bienestar, administrando adecuadamente los recursos

Responsable, dispuesto a asumir consecuencias de acciones emprendidas

Servicial, con espíritu de colaborador

Respetuoso con el entorno

# CONOCIMIENTOS

- Turismo
- Dinámica Grupal
- Promoción recreacional
- Formas de organizar actividades
- Organización de eventos
- Manejo de crisis
- Primeros Auxilios



# CONOCIMIENTOS

- Técnicas de comunicación y expresión
- Técnicas de elaboración de informes
- Técnicas de organización y control de grupos
- Manejo de divisas
- Entrenamiento de primeros auxilios (manejo de reanimación, fracturas, heridas abiertas y cerradas, inmovilización, transporte de heridos)
- Autodisciplina
- Información socio cultural actualizada
- Técnicas de animación
- Relaciones Públicas y Protocolo

# CONOCIMIENTO ESPECIFICO

- Destino a visitar
- Historia, arte, geografía y folklore del lugar a visitar
- Historia, arte, geografía, política y folklore del país
- Gastronomía local y nacional
- Psicología Aplicada
- Rutas turísticas
- Normas varias

## CONDICION FISICA

- ✓ Resistencia de acuerdo al ambiente en el que trabaja
- ✓ Entrenarse constantemente en lo físico así como se entrena en lo intelectual
- ✓ Destrezas
- ✓ Psico motora
- ✓ Habilidad manual para manejar técnicas deportivas

## CAPACIDAD DE SINTESIS

- ✓ Conocimiento de varios temas más allá de su guión de interpretación
- ✓ Capacidad de síntesis para asimilar e integrar los nuevos conocimientos adquiridos y aprovecharlos en su guion

## UN GUIA ES UN LIDER

Líder formal e informal dentro del grupo de turistas , incluso en su labor como empresa

## UN GUIA ES SOCIABLE

Debe poseer don de gentes, aptitud para la comunicación, simpatía personal, trabajar en equipo, trabajo con multidisciplinas



QUE ES UN GUIÓN DE GUIANZA?

POR FAVOR DESCRIBA LOS PRINCIPALES PUNTOS  
QUE DEBE TENER UN GUIÓN

QUE ES UN ESQUEMA DE VISITA?

# EQUIPO QUE DEBE LLEVAR UN GUIA

Un guía debe llevar siempre consigo algunos elementos que lo ayuden a realizar mejor sus tareas de guianza y en caso de emergencia le provean de elementos para manejar la emergencia

- Botiquín de primeros auxilios
- Equipo de comunicación (radio, teléfono celular)
- Agua
- Mapa de la zona
- Lista con nombres, edad, e información médica de cada turista del grupo
- Lista con teléfonos de emergencia locales
- Navaja y/o herramienta multiuso
- Cordel largo y fuerte o cuerda (se recomienda de andinismo)
- Brújula y/o GPS
- Linterna
- Fósforos

## LEVANTAMIENTO DEL ÁREA

- Conocimiento del área donde se llevará la excursión, rutas, accesos, atractivos
- Familiarización del lugar en distintas condiciones: diferentes horarios, climas, días de la semana



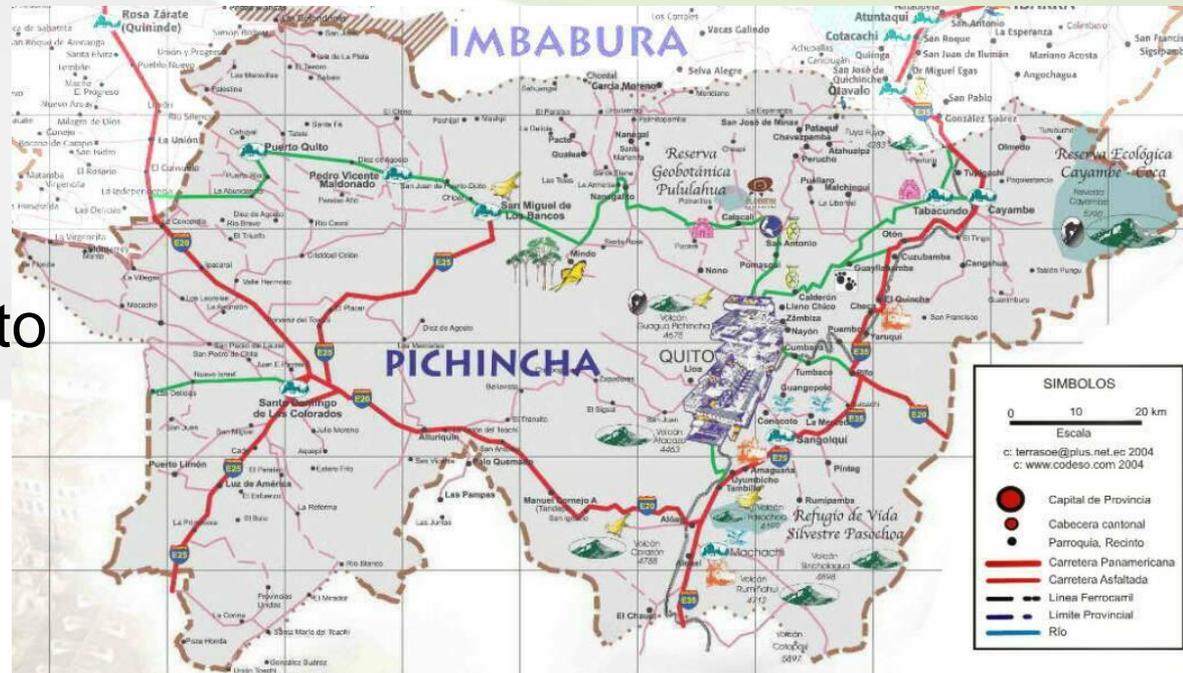
## Búsqueda y sistematización de la información

- Ubicación bibliográfica
- Libros, revistas, periódicos, publicaciones, entrevistas, guías de turismo, guías especializadas como aves de Ecuador



## ESBOZAR LA VISITA SOBRE EL PAPEL (MAPA)

- Selección de los posibles temas centrales
- Selección de las paradas.
- Determinación del punto de inicio, fin y grado de dificultad
- Estudio de alternativas ante posibles imprevistos y emergencias



**TRABAJO EN GRUPOS**

**CUAL CONSIDERAN ES LA INFORMACION A CONFIRMAR?**

# ESQUEMA DE LA VISITA

El guía debe tener información escrita del grupo como:

- ✓ Número de pasajeros
- ✓ Condiciones especiales de los pax: dieta, enfermedades
- ✓ Edad de los PAX
- ✓ Como llegan y a que hora
- ✓ Comida, refrigerios,
- ✓ Atenciones
- ✓ Souvenirs



## PUNTOS IMPORTANTES QUE DEBE CONTENER EL GUIÓN

- ✓ Saludo inicial
- ✓ Presentación
- ✓ Crear interés en el tema
- ✓ Establecer marco conceptual (de ser necesario)
- ✓ Desarrollo del tema central utilizando técnicas adecuadas
- ✓ Refuerzos de la idea principal (posibles preguntas)
- ✓ Evaluación de la visita
- ✓ Despedida

# ESQUEMA DE LA VISITA

Se recomienda que el guía realice un informe que puede ser al final de un viaje, semanal o mensual, puede contener:

- ✓ Reporte diario de aspectos de importancia
- ✓ Reporte mensual del desarrollo del trabajo
- ✓ Recomendaciones y sugerencias

# ESQUEMA DE LA VISITA

La retroalimentación es una herramienta necesaria tanto para la operación como para el guía en el desempeño de su trabajo, se recomienda desarrollar un formulario con este fin que contenga:

- Análisis de cada visita, de ser necesario dividirlo por características del grupo
- Novedades durante la visita
- Si es el caso calificación de servicios adicionales como comida, transporte, actividades, etc
- Adecuación del tema del guion por paradas
- Actualizar información

# PROCEDIMIENTOS

ES IMPORTANTE REALIZAR UNA SERIE DE PROCEDIMIENTOS DURANTE EL PROCESO DE GUIANZA QUE PUEDEN SER DOCUMENTADOS

## ANTES DE LA PARTIDA

Educar, prevenir y preparar a los visitantes

- Proporcionar información inicial sobre los grupos humanos y ecosistemas que se visitarán
- Mantener la información muy objetiva y bien fundamentada
- Proveer una ética general de viaje, incluyendo normas de comportamiento
- Suministrar información sobre los equipos, vestimenta y provisiones personales apropiadas



## AMBIENTAL, SOCIAL Y CULTURAL

- Informar sobre políticas ambientales de la operación, del destino, del sendero, etc.
- Informar sobre políticas de uso de productos desechables, biodegradables y no biodegradables
- Proporcionar información sobre productos ilegales
- Informar sobre las políticas para interactuar con la comunidad local
- Alertar a los viajeros sobre el nivel de dificultad de cada excursión
- Informar respecto a la compra de artículos locales, artesanías, souvenirs
- Informar la política de propinas tanto del equipo de trabajo como de la comunidad local de ser el caso

## DURANTE LA VISITA

- En todo momento ofrecer servicios de interpretación de alta calidad
- Fomentar la interacción entre turistas y habitantes locales
- Ofrecer una breve charla informativa antes de cada parada
- Aprovechamiento del tiempo de viaje
- No crear expectativas irreales
- Recomendar a los turistas el comportamiento adecuado en la comunidad visitada

# ESQUEMA DE LA VISITA

Se recomienda que el guía realice un informe que puede ser al final de un viaje, semanal o mensual, puede contener:

- ✓ Reporte diario de aspectos de importancia
- ✓ Reporte mensual del desarrollo del trabajo
- ✓ Recomendaciones y sugerencias

## TRABAJO EN GRUPO

Elaborar una hoja para comentarios del guía

Elaborar política ambiental para el guía

## NORMAS DE SEGURIDAD

La seguridad del grupo es de suma importancia, por lo tanto el guía debe tomar en cuenta aspectos básicos para el manejo del grupo como:

Asegurarse que lleva un botiquín de primeros auxilios

Asegurar que lleva un medio de comunicación con la batería al 100%, si es un teléfono celular debe tener saldo

Revise el equipo que lleva cada turista, zapatos adecuados, agua, gorra, protección solar, medicamentos, cámara de fotos, binoculares, etc

Asegúrese del estado físico y de salud de todos los miembros del grupo, identifique a alguien que cuide la cola.

Cuente el número de turistas con que empieza la excursión, si hay niños deben ir entre sus padres

Siempre quédese a la cabeza del grupo

Pida y observe la retroalimentación del grupo para saber si su velocidad es adecuada, si están cansados o tienen algún síntoma de cansancio extremo o deshidratación, según la capacidad del grupo

## NORMAS DE SEGURIDAD

Recuerde hablar con los de la cola y trate de mantener contacto visual con todos

Con grupos grandes realice menos paradas

Cuando realice una parada camine hacia el centro para que todos le escuchen bien

Preocúpese por el confort del grupo, busque sombra si el día es caluroso, o si se avecina lluvia, averigüe si desean seguir caminando o guarecerse en algún sitio



# ESQUEMA DE LA VISITA

Si hay niños en el grupo, darles algunas tareas específicas

En caso de accidentes, usted es el responsable del grupo y del miembro herido, permita que el grupo regrese si el retorno no es difícil o identifique un líder con mayor experiencia que el resto, tal vez usted tenga que regresar y dejar al herido con alguno compañeros.

Lleve siempre a la mano el botiquín con todo lo necesario para primeros auxilios y los medicamentos para molestias comunes (dolor de cabeza, mareo, dolor de estómago)

Lleve una cantimplora extra de agua





# MUCHAS GRACIAS

DIEGO ANDRADE

ESCUELA DE HOTELERIA Y TURISMO UNIVERSIDAD DE LAS  
AMERICAS - UDLA

[d.andrade@udlanet.ec](mailto:d.andrade@udlanet.ec)

087081784