



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

ESCUELA DE TURISMO

**“FORMACIÓN DE GUÍAS TURÍSTICOS LOCALES PARA LOS COLEGIOS DEL
CANTÓN BIBLIÁN”**

Trabajo de graduación previo a la obtención del título de Ingenieras en Turismo.

AUTORAS:

María Augusta Cárdenas Espinoza

Ana Karina Orellana Rivas

TUTOR:

Mgst. Ronal Chaca Espinoza

AÑO:

2019

DEDICATORIA

Esta tesis va dedicada a nuestros padres, quienes han sido el pilar fundamental durante este largo y hermoso recorrido que llegó a su fin y a su vez da inicio a la vida profesional donde estamos seguras que seguiremos contando con su apoyo y amor incondicional. De igual manera agradecemos a nuestros maestros, quienes con sus consejos y sabiduría supieron guiarnos de la mejor manera hasta convertirnos en profesionales amantes de nuestra carrera, finalmente agradecemos a todos y cada uno de nuestros compañeros quienes formaron parte de esta travesía durante 4 hermosos años.

AGRADECIMIENTO

Nada de esto hubiera sido posible sin la bendición de Dios. A la Universidad del Azuay, por abrir sus puertas y darnos la oportunidad de formarnos en esta prestigiosa institución, agradecemos a los docentes quienes conforman la Escuela de Turismo y de manera especial al Mgst. Ronal Chaca, nuestro tutor. A su vez agradecemos a los estudiantes participantes en este proyecto y al GAD Municipal del cantón Biblián.

RESUMEN

El presente proyecto tiene como finalidad empoderar a los estudiantes del segundo año de bachillerato del Colegio “Camilo Gallegos” perteneciente al cantón Biblián sobre su propio territorio, con el propósito de dar a conocer a la población su potencialidad turística, a través de la capacitación para la formación de guías locales mediante la elaboración y desarrollo de una metodología teórica-práctica que toma como base fundamental las distintas temáticas: Manejo de lenguaje corporal, dominio de la información de los atractivos turísticos del cantón y las principales técnicas de guiar. Finalmente se realizó una guianza piloto en la cual los estudiantes capacitados demostraron su talento como guías potenciales, permitiéndoles realizar dicha actividad como una alternativa para el desarrollo económico del sector.

ABSTRACT

ABSTRACT

The purpose of this project is to empower students in junior year from the "Camilo Gallegos" High School in Biblián over their own territory. This project seeks to inform the population about the tourist potential through the training of local guides by using management of body language, domain of information of tourist attractions of the area and the main guidance techniques as the underpinning theoretical and practical methodology. Finally, a pilot guide was conducted and the trained students demonstrated their talent as potential guides, which allowed them to carry out this activity as an alternative for the economic development of the sector.




Translated by
Ing. Paúl Arpi

ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN

El cantón Biblián posee potencial para el desarrollo de la actividad turística, sin embargo, existe un escaso empoderamiento e interés por parte de su población, es por esto que no se ha podido desarrollar el turismo de manera eficiente. Partiendo de las nuevas generaciones este proyecto pretende resaltar el valor y la riqueza tanto cultural como natural que posee el cantón Biblián, haciendo partícipes de este proyecto a los estudiantes de segundo de bachillerato del colegio Camilo Gallegos. Mediante la realización del proyecto, el GAD Municipal tiene como finalidad implementar una nueva oferta turística para impulsar el desarrollo local, con la participación de actores jóvenes y sobre todo decididos a involucrarse dentro del ámbito turístico, utilizando la capacitación como una herramienta necesaria para el establecimiento de un grupo selecto de jóvenes que cumplan con las características necesarias para ser llamados “guías locales del cantón Biblián” capaces de cumplir con guías dentro del cantón y así desarrollar la actividad turística, convirtiéndola en un eje dinamizador de la economía local.

El proyecto de integración de conocimientos surge con la finalidad de que los estudiantes de noveno ciclo de la carrera de Turismo puedan aplicar los conocimientos y habilidades adquiridas a lo largo de la carrera, brindándoles así también la oportunidad de vincularse con actores fuera de las aulas de clase.

Los estudiantes que realicen el proyecto serán los autores y ejecutores del mismo, junto con la colaboración de actores locales como el GAD municipal y la participación de los estudiantes de los colegios, quienes serán la materia prima sobre la cual se va a trabajar.

INDICE

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO.....	ii
RESUMEN	iii
ABSTRACT	iv
ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN	v
INDICE.....	vi
ÍNDICE DE GRÁFICO	viii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FOTOGRAFÍAS	x
ÍNDICE DE MATRICES	xi
INTRODUCCION	1
ESTADO DEL ARTE.....	3
MARCO LEGAL	7
MARCO TEÓRICO	11
CALIDAD	12
SERVICIO.....	12
PRODUCTO TURÍSTICO	13
OPERACIÓN TURÍSTICA	13
CAPACITACIÓN GUÍAS.....	14
ESTUDIOS Y PERSPECTIVAS EN TURISMO	15
MACRO LOCALIZACIÓN	18
MICRO LOCALIZACIÓN	22
CAPITULO 1	42
METODOLOGÍA DE APRENDIZAJE PARA LA FORMACIÓN DE GUÍAS	42
PLAN DE TRABAJO	43
PLAN DE TRABAJO: MUESTRA METODOLÓGICA.....	44
MATRICES	45
CONCEPTOS BÁSICOS PARA EL ENTENDIMIENTO DE LA METODOLOGÍA	57
Competencia:	57
Desafío:	57
Acontecimiento:.....	57

Acción de los participantes	58
Reflexión.....	58
Evaluación	58
COMPETENCIAS DESARROLLADAS POR LOS ESTUDIANTES	58
INSTRUCCIÓN DE LENGUAJE CORPORAL.....	59
✓ Acontecimiento:.....	65
✓ Desafío:.....	68
✓ Acción de los participantes:	69
✓ Reflexión, discusión y análisis	70
✓ Evaluación	71
DOMINIO DE LA INFORMACIÓN ACERCA DE LOS ATRACTIVOS TURÍSTICOS DEL CANTÓN BIBLIAN	73
✓ Acontecimiento:.....	73
✓ Desafío:.....	76
✓ Acción de los participantes	85
✓ Reflexión, discusión y análisis	85
✓ Evaluación	86
IDENTIFICAR LAS PRINCIPALES TÉCNICAS DE GUIAR	87
✓ Acontecimiento:.....	87
Desafíos:.....	89
✓ Acción de los participantes:	90
✓ Reflexión, discusión y análisis:	90
✓ Evaluación:	90
HOJA DE RUTA.....	93
ANEXOS.....	95
BIBLIOGRAFIA.....	96

ÍNDICE DE GRÁFICO

<i>Gráfico 1. Mapa Político del Ecuador.</i>	<i>19</i>
<i>Gráfico 2. Mapa Político del Ecuador.</i>	<i>21</i>
<i>Gráfico 3. Mapa de las parroquias del Cantón Biblián.</i>	<i>22</i>
<i>Gráfico 4. Centros educativos del cantón Biblián.....</i>	<i>24</i>
<i>Gráfico 5. Mapa vial del Cantón Biblián.</i>	<i>32</i>
<i>Gráfico 6. Mapa vial de la parroquia Biblián.....</i>	<i>33</i>
<i>Gráfico 7. Mapa de la taxonomía del suelo del cantón Biblián.</i>	<i>35</i>
<i>Gráfico 8. Mapa de los Bosques Protectores del Cantón Biblián.</i>	<i>40</i>
<i>Gráfico 9. Esquema para aplicación de Metodología de capacitación</i>	<i>43</i>

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1. Ubicación geográfica.....</i>	<i>23</i>
<i>Tabla 2. Tasa de analfabetismo por parroquias del cantón Biblián</i>	<i>25</i>
<i>Tabla 3. Deserción estudiantil, año 2013.....</i>	<i>26</i>
<i>Tabla 4. Cobertura y equipamientos de salud, año 2014.....</i>	<i>27</i>
<i>Tabla 5. Profesionales del área de salud, 2014</i>	<i>29</i>
<i>Tabla 6. Población económicamente activa en el cantón Biblián, año 2010.....</i>	<i>30</i>
<i>Tabla 7. Distancias comparadas desde el cantón Biblián.....</i>	<i>34</i>
<i>Tabla 8. Uso del suelo</i>	<i>36</i>
<i>Tabla 9. Distribución de la Población del Cantón Biblián según el género año 2010</i>	<i>38</i>
<i>Tabla 10. Catastro de prestadores de servicios del cantón Biblián</i>	<i>41</i>

ÍNDICE DE FOTOGRAFÍAS

<i>Fotografía 1. Indicaciones sobre el taller en la Biblioteca Municipal.....</i>	<i>67</i>
<i>Fotografía 2. Actividad de confianza. Taller que contó con 10 estudiantes participantes, por ello se formaron 5 parejas y se desarrolló el ejercicio con mayor facilidad.....</i>	<i>67</i>
<i>Fotografía 3. Actividad de gesticulación. A este taller asistieron 10 participantes y el ejercicio consistía en gesticular correctamente una frase asignada y el compañero con el cual trabajaron entienda cada palabra dicha.</i>	<i>68</i>
<i>Fotografía 4. Visita al Taller del sombrero de paja toquilla “Padre Rafael Gonzales”. En este lugar los participantes observaron la guianza realizada por una de las integrantes de esta asociación para posteriormente desarrollar la guianza los estudiantes.....</i>	<i>74</i>
<i>Fotografía 5. Evaluación sobre la información otorgada. Guianza realizada por los estudiantes participantes a cerca de la elaboración del sombrero de paja toquilla. El objetivo de esta actividad es evaluar el tono de voz, expresiones corporales, gestos de los participantes y la capacidad de mantener la atención de los asistentes.</i>	<i>75</i>
<i>Fotografía 6. Actividad de guianza de los atractivos. Los estudiantes participantes realizaron una breve guianza a cerca de los atractivos más cercanos al centro del Cantón Bbiblián, basándose en la información asignada. Mediante esta actividad se evaluó los conocimientos acerca de los atractivos del lugar.</i>	<i>76</i>
<i>Fotografía 7. Evaluación sobre el atractivo. Jonnathan Lala realizó una corta guianza de los atractivos asignados tales como: Santuario de la Virgen del Rocío, Parque Velasco Ibarra y la Iglesia de San José. ...</i>	<i>76</i>
<i>Fotografía 8. Iglesia de San José</i>	<i>77</i>
<i>Fotografía 9. Parque Velasco Ibarra</i>	<i>78</i>
<i>Fotografía 10. Monumento a José Benigno Iglesias.</i>	<i>79</i>
<i>Fotografía 11. Santuario de la Virgen del Rocío.</i>	<i>80</i>
<i>Fotografía 12. Vista de la Parroquia Jerusalén.....</i>	<i>81</i>
<i>Fotografía 13. Criadero de alpacas</i>	<i>81</i>
<i>Fotografía 14. Laguna de Tushín</i>	<i>82</i>
<i>Fotografía 15. Sombreros de paja toquilla.</i>	<i>83</i>
<i>Fotografía 16. Bosque Protector Cubilán</i>	<i>83</i>
<i>Fotografía 17. Obelisco de Verdeloma</i>	<i>84</i>
<i>Fotografía 18. Guianza a estudiantes.</i>	<i>87</i>
<i>Fotografía 19. Aplicación de técnicas de guiar.</i>	<i>89</i>
<i>Fotografía 20. Aplicación de técnicas de guiar.</i>	<i>89</i>
<i>Fotografía 21. Visita al Parque Arqueológico Pumapungo en la ciudad de Cuenca</i>	<i>95</i>
<i>Fotografía 22. Entrega del certificado a los participantes que culminaron el curso.....</i>	<i>95</i>

ÍNDICE DE MATRICES

<i>1. MATRIZ DE INVOLUCRADOS</i>	45
<i>2. MATRIZ DE SEGMENTACIÓN DE INVOLUCRADOS</i>	46
<i>3. MATRIZ DE VALORACIÓN DE INVOLUCRADOS</i>	47
<i>4. Matriz FODA</i>	48
<i>5. MATRIZ DE CONFRONTACIÓN FODA</i>	52
<i>6. FODA Ponderado</i>	55

INTRODUCCION

El proceso de formación de guías locales para los estudiantes del Colegio Camilo Gallegos en el cantón Biblián ha sido desarrollado con la finalidad de generar mayor empoderamiento por parte de la población local a través de los estudiantes capacitados, quienes gracias a la aplicación de las destrezas y conocimientos adquiridos a lo largo de los talleres teórico - prácticos podrán incentivar el desarrollo de la actividad turística. El presente proyecto despliega el diseño de una metodología de aprendizaje que sigue un plan de trabajo para el desarrollo de tres puntos fundamentales como: Instrucción de lenguaje corporal, dominio de información acerca de los atractivos turísticos del cantón y la identificación de las principales técnicas de guiar.

OBJETIVO GENERAL:

Capacitar a los estudiantes del segundo de Bachillerato del colegio Camilo Gallegos del Cantón Biblián para que tengan una formación como guías locales.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Diseñar una metodología de aprendizaje para la formación de guías en el Cantón Biblián.
- Elaborar un manual de capacitación a guías locales.
- Realizar la capacitación propuesta para formar guías locales y presentar los resultados del proceso.

ESTADO DEL ARTE

TURISMO RURAL EN EL ANGEL, CARCHI, ECUADOR: PERSPECTIVAS Y

POSIBILIDADES

El turismo es un importante motor para el desarrollo económico y juega un rol importante en la economía de América Latina. Pero, en este último caso, aún con la diversidad y calidad de recursos culturales y naturales con los que se cuenta, es todavía más una promesa que una realidad. Representa en América Latina sólo una fracción muy marginal si se le compara con el impacto económico que tiene en otros continentes. Por ello, el desarrollo y mercadeo de productos turísticos de calidad en los destinos de América representa una gran oportunidad en el contexto mundial, pero a la vez un reto para ganar el mercado creciente, así como una posibilidad real de lograr el desarrollo económico.

El turismo puede convertirse en una forma integradora del proceso de desarrollo y crecimiento de una localidad o de un país, usando las increíbles capacidades de diversificación económica y manejo sostenible de los recursos existentes. (Bacci & Mujica, 2001)

De acuerdo a este artículo destacamos que nuestro proyecto se basa fundamentalmente ya de un estudio y recolección de atractivos del Cantón Biblián con el fin de tener lo necesario para que con ayuda nuestra podamos fortalecer más esta actividad que actualmente está tomando fuerza como una actividad económica sustentable.

LA FORMACIÓN DE GUÍAS DE TURISMO DE MONTAÑA Y ALTA MONTAÑA: EL CASO CHILENO

La actividad de turismo de montaña se ha ido desarrollando en el mundo como es la tendencia del turismo de intereses especiales, sin embargo, en Chile, los recursos humanos para este tipo de actividad no han podido ser regularizados ni normalizados; diferentes intentos por parte de instituciones han intentado subsanar esta situación, sin embargo, hasta ahora no se ha logrado de forma efectiva ni mucho menos eficiente. (Rebolledo Dujisin & Fica Pérez, 2010)

Las exigencias del turista demandan hoy un sistema de estandarización para los guías de montaña que sea aplicable y que permitan el crecimiento y desarrollo de la actividad.

Al igual que en otros lugares el financiamiento con el que deberían contar los países y ciudades que están emprendiendo en el ámbito turístico para mejorar el servicio no es correctamente utilizado razón por la cual el turismo se ve afectado y así mismo las actividades que lo conforman, no se habla exactamente de una capacitación, sin embargo, desde allí nace la parte fundamental de su desarrollo.

DISEÑO Y EJECUCIÓN DE UN PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA GUÍAS AVITURÍSTICOS DEL MUNICIPIO DE ÁLAMOS, SONORA

Dotar de competencias y habilidades para el mejoramiento de la competitividad de los servicios, la calidad de la interpretación y el manejo de grupos, así como el conocimiento de los requerimientos legales de los guías especializados orientados hacia la naturaleza que marca la NOM-09-TUR-2002 de la Secretaría de Turismo de México (SECTUR) y el diseño de avitours para incrementar su oferta turística. Con ello, se actualizaron sus conocimientos y mejoraron sus habilidades, adoptando una actitud de servicio hacía el cliente (aviturista),

buscando satisfacer sus deseos y necesidades, y con ello contribuir a mejorar su experiencia de viaje. (Sosa, Vargas, & Rodriguez, 2013)

PROPUESTA DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN, EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO PARA LOS GUÍAS TURÍSTICOS DE LA HOSTERÍA PAZ Y MONTAÑA, CANTÓN ESPEJO, PROVINCIA DEL CARCHI.

En los últimos años, se ha hecho más notoria una demanda de turismo amigable con el ambiente, en donde todas las actividades turísticas que se realicen dentro de un área natural deberán utilizar procedimientos sostenibles, respetuosos con el medio y con las personas tanto que visitan estos lugares, como con las personas que los habitan. No obstante, para poder desarrollar este tipo de turismo es necesario dar apoyo a todos aquellos que se desempeñan en los puestos de contacto directo con los turistas, en este caso los guías, ya que son ellos los que tienen la responsabilidad de educar y crear conciencia en los visitantes para que su comportamiento dentro de las áreas protegidas sea adecuado y no altere el entorno. Además, el guía debe ser capacitado constantemente para que brinde un servicio de calidad y de seguridad al turista, además de transmitir el respeto a los recursos naturales y al patrimonio cultural. (Almeida Garcés, 2010)

GEOPARQUE KÜTRALCURA: PATRIMONIO GEOLÓGICO PARA EL DESARROLLO SUSTENTABLE DE LA REGIÓN DE LA ARAUCANÍA

Se han realizado actividades educativas y de capacitación relacionadas con las ciencias de la Tierra, dirigidas a escolares y actores clave del territorio. Idealmente, estas primeras iniciativas debieran transformarse en programas permanentes que fomenten la valoración,

conservación y divulgación del patrimonio natural y cultural, involucrando directamente a los habitantes del Geoparque Kütralcura.

Una instancia que permitió involucrar a la comunidad local en temas relevantes para la creación del Geoparque Kütralcura, fue el primer taller de capacitación, en el cual participaron profesores, estudiantes, guardaparques, y guías y empresarios turísticos. Este espacio fue dirigido por profesionales y académicos con experiencia en la región, y permitió transferir conocimientos relacionados con la geología, biología, arqueología e historia del área, además de apoyar la creación de productos geoturísticos. Concretamente, esto permitió la incorporación de algunos geositos en circuitos turísticos operados por emprendedores locales. (Schilling, Karin, & Contreras, 2012)

MARCO LEGAL

De acuerdo con la Constitución de la República del Ecuador, el Art. 242 “El Estado se organiza territorialmente en regiones, provincias, cantones y parroquias rurales...” Biblián Centro es una Parroquia del cantón Biblián ubicado territorialmente en la zona austral del país en la provincia del Cañar.

Los GADs son los encargados de promover actividades turísticas dentro del territorio que les pertenece, de acuerdo con el Art. 238. De la Constitución de la Republica de Ecuador, “Los gobiernos autónomos descentralizados gozarán de autonomía política, administrativa y financiera...” por tanto le compete al GAD de Biblián, con una planificación turística previa, promover el desarrollo de la misma con el propósito de beneficiar la economía del pueblo y fomentar el ocio y recreación haciendo uso de los atractivos turísticos.

En el territorio existen zonas naturales como Tushin Burgay, con zona de páramo donde existe variedad de vegetación, es importante recalcar que nuestra constitución es garantista de los derechos de la naturaleza, como se evidencia en los artículos 71 y 72 de la Constitución de la República del Ecuador, para efectos del presente proyecto es necesario este reconocimiento.

Mediante la realización de la actividad turística se busca conservar las áreas naturales , haciendo uso de las mismas de manera responsable y respaldados a través de un sistema controlado, de acuerdo al Art. 73 el cual nos indica que “El Estado aplicará medidas de precaución y restricción para las actividades que puedan conducir a la extinción de especies, la destrucción de ecosistemas o la alteración permanente de los ciclos naturales...” es el encargado de garantizar el desarrollo y conservación de la naturaleza.

Basándose en la Ley de Turismo en el Art. 3 el literal b) “La participación de los gobiernos provincial y cantonal para impulsar y apoyar el desarrollo turístico...” permite que los gobiernos provinciales y cantonales apoyen con participación presupuestaria para la actividad turística, por tanto, es necesario demostrar que el GAD de Biblián esté interesado en desarrollo turístico de la zona. (Turismo, Ley de Turismo, 2014)

Tomando en cuenta el Reglamento de Guianza Turística en el Art. 4 nos habla de la clasificación de los guías de turismo los cuales son: Guía local; Guía nacional; y, Guía nacional especializado en Patrimonio turístico y Aventura.

El presente proyecto tiene como objetivo la formación de guías locales, por tanto, el Art. 5 define: “El guía local es la persona natural que tiene conocimiento y experiencia para proporcionar a los visitantes información detallada respecto del valor turístico - natural/cultural- de los sitios asignados a tal uso. Los guías locales no podrán ejercer la guianza turística en las áreas protegidas del Patrimonio de Áreas Naturales del Estado (en adelante PANE), así como ejercer las competencias determinadas para un guía nacional de turismo. Se exceptúa de esta regla a los miembros de comunidades, comunas, pueblos o nacionalidades ancestrales que habitan en las áreas protegidas y sus zonas de amortiguamiento, en cuyos casos podrán ejercer tales actividades únicamente en dichos espacios. Los guías locales, deben registrarse en el catastro único y portar durante la prestación del servicio la credencial emitida por la Autoridad Nacional de Turismo y/o la Autoridad Ambiental Nacional.”

En el Art. 7 nos habla sobre Requisitos para la acreditación del guía local. - Para ser reconocido como guía local, es necesario cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Título oficial de bachiller;
- b) Cursos de capacitación específicos para guías locales, aprobados y avalados por la Autoridad Nacional de Turismo y con la autoridad que corresponda;
- c) Certificar mediante una declaración juramentada que son residentes por al menos tres años en la localidad donde ejercerán la actividad; y,
- d) En el caso de miembros de comunidades, comunas, pueblos o nacionalidades ancestrales, que habitan en las áreas protegidas y sus zonas de amortiguamiento pertenecientes al PANE, deberán presentar una declaración juramentada ante Notario Público, respecto del lugar específico donde requiere desarrollar su servicio, el sitio de su residencia permanente, y la especificación del colectivo u organización al que se pertenece, acompañando la documentación de soporte que corresponda; en el cantón Biblián los alumnos que cumplan con estos requisitos podrán ser guías locales. (Turismo, Reglamento de Guianza Turística, 2016)

Atractivos Turísticos

Un atractivo turístico es el conjunto lugares, bienes, costumbres y acontecimientos que poseen características propias o de ubicación en un determinado contexto que las hacen interesantes para los visitantes, puede ser un bien tangible o intangible que motiva a la demanda.

En el cantón Biblián existen varios atractivos naturales y culturales, entre los más destacados se encuentran: El Santuario de la Virgen del Rocío que es el ícono más representativo de dicho Cantón, El Bosque protector Cubilán que es un área natural de gran extensión y diversidad de flora, La Iglesia de San José se encuentra en el centro de la parroquia Biblián

junto al parque Velasco Ibarra, uno de los atractivos más importantes no solo por su valor cultural sino también porque ha dinamizado en comercio del Cantón es la elaboración y venta de los Sombreros de Paja Toquilla, el Criadero de Alpacas, Cascada La Olla y la Laguna de Tushín son de los atractivos menos visitados en la zona sin embargo no dejan de tener valor para el Cantón Biblián.

MARCO TEÓRICO

Según varias definiciones un guía turístico es la representación de un país, teniendo como misión informar e interpretar el patrimonio, los bienes de interés cultural y natural y demás recursos turísticos, interactuando con los turistas, satisfaciendo las expectativas de información a cada uno de los visitantes, de manera honesta y sobre todo brindar seguridad en donde puedan sentirse confortables y cómodos a través de un excelente servicio.

La Secretaria de Turismo de México define al guía de turismo como “la persona física que proporciona al turista nacional o extranjero, orientación e información profesional sobre el patrimonio turístico, cultural y de atractivos relacionados con el turismo, así como servicios de asistencia; el cual puede prestar sus servicios bajo la modalidad de guía general o guía especializado en un tema o localidad específica de carácter cultural.” (Turismo, Secretaría de Turismo, 2017)

Por su parte, el Comité Europeo de Normalización (CEN) definió al guía de turismo como “la persona que guía a los visitantes en el idioma de su elección e interpreta el patrimonio cultural y natural de la zona, que regularmente cuenta con una titulación específica sobre dicha zona, por lo general reconocido por la autoridad competente”. (Turismo, Secretaría de Turismo, 2017)

Según el artículo 5 del reglamento de guianza turística del Ecuador (2016) define al guía local como “La persona natural que tiene conocimiento y experiencia para proporcionar a los visitantes información detallada respecto del valor turístico -natural/cultural- de los sitios asignados a tal uso” (pag.4). Deberán poseer el título de bachiller, cursos de capacitación

para guías locales, ser residentes por al menos tres años del territorio a guiar. (Turismo, Reglamento de Guianza Turística, 2016)

CALIDAD

La calidad busca garantizar la satisfacción del cliente al menor coste posible, además es la capacidad para satisfacer los requisitos de los consumidores durante la actividad de venta y la prestación de servicios. La calidad es subjetiva en cuanto a percepción del servicio recibido se refiere, puesto que lo que unos consideran como calidad otros no lo hacen, se considera que la calidad es la expectativa vs el servicio recibido, la expectativa es una variable independiente esto quiere decir que no la podemos controlar, mientras que el servicio recibido se lo considera como una variable dependiente es por esto que los proveedores deben brindar un servicio de calidad o tratar de darle al cliente lo que pide o requiere. (Alcívar, 2018)

El turismo es considerado como un servicio, es por ello que existen varios indicadores y parámetros para medir el mismo. En la actualidad el consumidor turístico se preocupa más por localidad en cada uno de los servicios consumidos o adquiridos, es más selectivo y exigente, más difícil de segmentar, cada día está más formado e informado, está a la vanguardia en la tecnología y por ello tiene mayores aspiraciones y exigencias que la de las generaciones anteriores. (calidad, 2018)

SERVICIO

Un servicio es el conjunto de acciones que se deben realizar para servir a alguien o por una causa determinada. Los servicios son funciones ejercidas por las personas hacia otras

personas con la finalidad de que estas cumplan con la satisfacción de recibirlos, existen servicios públicos y especializados.

Los servicios turísticos son hechos y actividades que satisfacen las necesidades del turista y contribuyen al logro de la facilitación, acercamiento, uso y disfrute de los bienes turísticos, también incluyen su producción, distribución, comercialización y venta de los mismos. Entre los servicios turísticos ofertados están: Servicios de hospedaje, Servicios de agencias de viajes y turismo, Servicios de agencias operadoras de viajes y turismo, transporte turístico, Servicios de guías de turismo, organización de congresos, convenciones y eventos, Servicios de orientadores turísticos, restaurantes, entre otros. (SNIP, 2018)

PRODUCTO TURÍSTICO

El producto turístico es el conjunto de componentes tangibles tales como: ruinas arqueológicas, una montaña o un museo y componentes intangibles como: la hospitalidad de la gente, la calidad de atención, incluye a todos los elementos que posibilitan el desarrollo de la actividad turística. Todo producto turístico debe contar con características específicas que son: Intangibilidad (que no se puede tocar, ni oler ni sentir), Caducidad (no se puede almacenar), Agregabilidad (producto turístico se puede formar de la agregación de varios productos), Heterogeneidad (se compone de un sinnúmero de valores y elementos), Simultaneidad de producción y consumo (los productos turísticos tienen un proceso de consumo diferente al de los productos en general ya que son primero, comprados, y en segundo lugar son producidos y consumidos simultáneamente). (Nicolau, 2011)

OPERACIÓN TURÍSTICA

Se refiere a la oferta de productos o servicios turísticos contratados por el operador y debe estar integrado por lo menos con uno de estos elementos: transporte, alojamiento,

alimentación, excursiones, etc. Según la ley de turismo del Ecuador la operación, cuando las agencias de viajes provean su propio transporte, esa actividad se considerará parte del agenciamiento. (Turismo, Ley de Turismo, 2014)

GUIA LOCAL

Persona contratada por la agencia operadora para desarrollar programas en un determinado sitio, mostrar los recursos turísticos del mismo y coordinar toda la operación. Debe poseer amplio conocimiento de la zona y hablar el idioma de su grupo. (Ullauri Donoso, 2007)

CAPACITACIÓN GUÍAS

Este artículo enfatiza que la capacitación de guías interpretativos representa una importante estrategia de desarrollo sostenible. Primero, produce un tipo de empleo basado en, a pesar de la demanda, un ambiente puro. Cuando el valor económico sobre el apreciado uso del aire, agua y suelo es igual o exceden su valor extractivo, la protección de esos recursos es más vulnerable a que ocurra. Cuando la capacitación está diseñada para aplicarse a la preparación de formadores locales, los avances están propuestos a crear capacidad local y un desprendimiento de la dependencia externa. Hoy en día, el desarrollo del “saberlo-cómo” local y la preparación de un núcleo de profesionales capaces de capacitar a otros, representan las metas de la creación de la capacidad local dentro del contexto del desarrollo sostenible. (Ham & Weiler, 2003)

La capacitación no solo se basa en la preparación personal sino también en el efecto que provocaré en los demás factores, el ser guías requiere conocer los pros y contras de un atractivo, como evitar el mayor impacto negativo al llevar un conglomerado grupo de personas, un guía debe conocer cada detalle por lo cual los formadores en este ámbito

nosotros debemos saber qué tipo de turismo se realiza en el cantón Biblián para preparar a los estudiantes.

ESTUDIOS Y PERSPECTIVAS EN TURISMO

Desafíos para la capacitación y acreditación de guías en áreas protegidas: Núcleo de Picinguaba en el parque estatal Serra do Mar. Las estrategias para introducir procesos innovadores que mejoren la participación de las comunidades en los beneficios del turismo ganan especial relevancia en las áreas protegidas (AP). Estudio crítico de los instrumentos regulatorios y legales vigentes para la gestión de visitas en las AP en Brasil. Se discuten las herramientas disponibles para formatear los monitores de los cursos de capacitación en las UC y sus vulnerabilidades. A partir de este análisis, se elaborarán y contextualizarán propuestas metodológicas para mejorar, fortalecer y sistematizar este proceso. Se expondrán los resultados de los módulos de capacitación realizados en la zona de influencia de las AP. (Cassiano, Santos da Silva, & Severian, 2006)

TURISMO RURAL COMUNITARIO COMO ALTERNATIVA DE REDUCCIÓN DE LA POBREZA RURAL EN CENTROAMÉRICA.

El turismo rural está basado en identificar elementos atractivos, propios de cada una de las localidades, ya sean los activos físicos (naturaleza, paisaje) o los activos sociales (cultura, imagen, religión), y es un proceso de interacción directa con las personas, por lo cual, el capital humano es su principal elemento. Esta actividad económica representa uno de los mejores ejemplos de cómo el potencial endógeno puede desencadenar procesos de desarrollo a nivel local o territorial.

El turismo rural tiene muchas oportunidades de encadenamiento con otros sectores, ya sean productivos, industria, transporte, construcción y servicios de capacitación y promoción.

(Pérez, Barrera Pérez, & Peláez, 2010)

LOS RECURSOS HUMANOS Y SU IMPORTANCIA PARA EL DESARROLLO SECTORIAL

En el subsector de transportes, se observa un doble rol del transportista: chofer y anexo a ello es guía de turismo. Así mismo muchos guías de turismo, proceden de otras actividades principales (profesores, especialistas en ciencias sociales, estudiantes de carreras universitarias). Otro caso, son los guías de turismo aventura, con dominio en escalamiento, los que por lo general han desarrollado o desarrollan actividades en el Ejército o participan en clubes especializados de andinismo o escalamiento. (Muñoz Pereira, 2006)

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO TURÍSTICO DE LOS GUÍAS DE LOS MUSEOS DEL CENTRO HISTÓRICO DE QUITO (CHQ) Y PROPUESTA DE MEJORAS

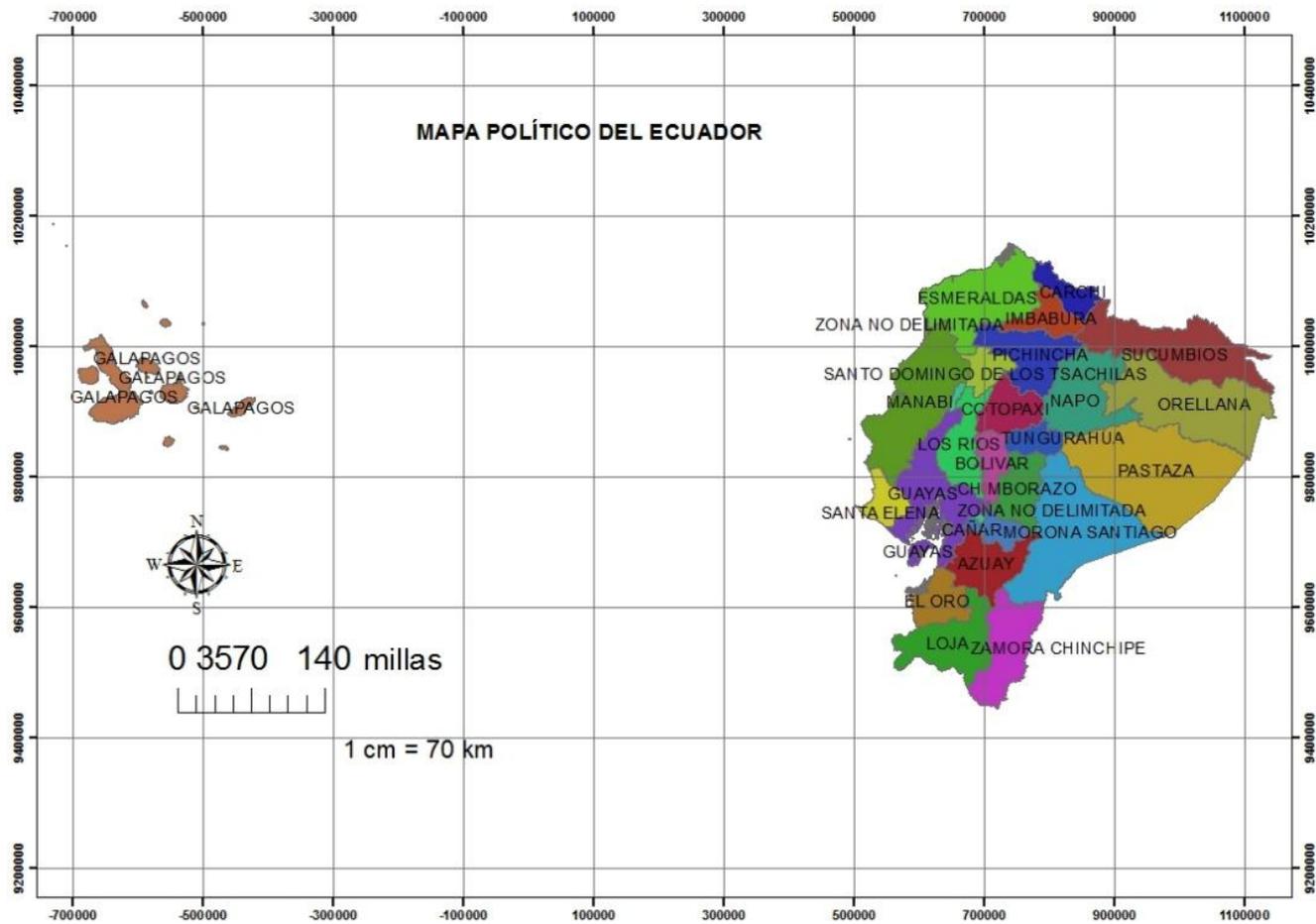
Quito posee un patrimonio que se conserva en sus iglesias, edificios, y entre otros establecimientos, en museos, donde el servicio de guiado a quienes los visitan es uno de los principales aspectos a tomar en cuenta, en el ámbito de la satisfacción del visitante y su experiencia; siendo el turista quien se lleva el recuerdo de su visita a través de compartir la vivencia del recorrido guiado. Los museos del Centro Histórico de Quito, al formar parte activa en el patrimonio cultural de la ciudad y al ser los encargados de mantener viva la historia que envuelve a la capital, necesitan indispensablemente estar regidos bajo parámetros de mejoramiento continuo, con el objeto de lograr la excelencia en la calidad de servicios

que estos ofrecen. El servicio de guiado es uno de los más importantes, ya que repercute directamente en la actividad turística y la experiencia del visitante. La inexistencia de una metodología para la evaluación del servicio de guiado turístico en museos, conlleva a una falta de control sistemático de los guías dentro de estos establecimientos. Esta falta de control puede generar déficits en el servicio, afectar o disminuir la calidad del mismo, puesto que no hay parámetros a los cuales alinearse para ejercer dicha actividad, y lo que se refleja en una experiencia no agradable para quien visita los museos. El propósito de esta investigación se orienta a identificar los puntos críticos en el servicio de guiado, que se ofrece a los turistas en los principales museos del Centro Histórico de Quito. Tiene la finalidad de establecer propuestas prácticas que contribuyan a su mejoramiento y a apoyar el desarrollo del sector, ayudando de esta manera a futuros estudios sobre la calidad de servicio de los guías de turismo. (Olmedo Gordon, 2014)

MACRO LOCALIZACIÓN

ECUADOR

El territorio ecuatorial se encuentra ubicado en el continente Sudamericano sobre la línea ecuatorial que divide el hemisferio norte y sur, limitando al norte con Colombia, al sur y al este con Perú y al Oeste con el Océano Pacífico. Se extiende entre las latitudes 1°30' N y 5° S y las longitudes 75° 20' W y 91° W. Ocupa 248.360 km² de área continental más 8.010 km² de área insular (Islas galápagos), área total de territorio de la República del Ecuador: 256.370 km². Está dividido por cuatro regiones: Costa o Litoral, Interandina o Sierra, Amazónica y Galápagos o Insular; y por 24 provincias y 221 cantones.



*Gráfico 1. Mapa Político del Ecuador.
Autoría propia.*

Según el último censo elaborado en el año 2010 el Ecuador cuenta con una población de 17'111.578 de los que 65% son mestizos, 25% indígenas, españoles y otros 7% y 3% son negros. Su idioma oficial es el español, no obstante, existen lenguas como el Kichwa y Shuar que se consideran lenguas de relación intercultural, la religión predominante es el catolicismo, a pesar que existen otras religiones. El Ecuador surge con diferentes actividades económicas como son: pesca, agricultura, ganadería, sector industrial y turismo; y sus principales productos de explotación son: el petróleo, banano, camarón, flores y cacao. (UTELVT, 2018)

INDICADORES TURÍSTICOS EN EL ECUADOR

Según el ministerio de Turismo al Ecuador han ingresado 1'807.775 en lo que va del año 2018 hasta el mes de septiembre y presentó un crecimiento del 55.60% con respecto al mismo periodo del año 2017.

PROVINCIA DE CAÑAR

EL Ecuador está formado por 24 provincias. La provincia de Cañar se encuentra ubicada en la sierra austral del país, su capital es San Francisco de Peleusí de Azogues. Limita al Norte con la provincia de Chimborazo, al Este con las provincias de Morona Santiago y Azuay, al Sur con la provincia del Azuay y al Oeste con la Provincia del Guayas, tiene una superficie de 3.146 km², posee una población de 225.148 habitantes aproximadamente. Su clima es variado de acuerdo a la altitud con 8° C en el páramo, conforme desciende adquiere una temperatura templada de 11.18° C hasta llegar al subtropical con una temperatura de 18 – 26°Centígrados. El uso del suelo esta utilizado principalmente para la ganadería siguiéndole la agricultura y también se utilizan pequeñas áreas para forestación.

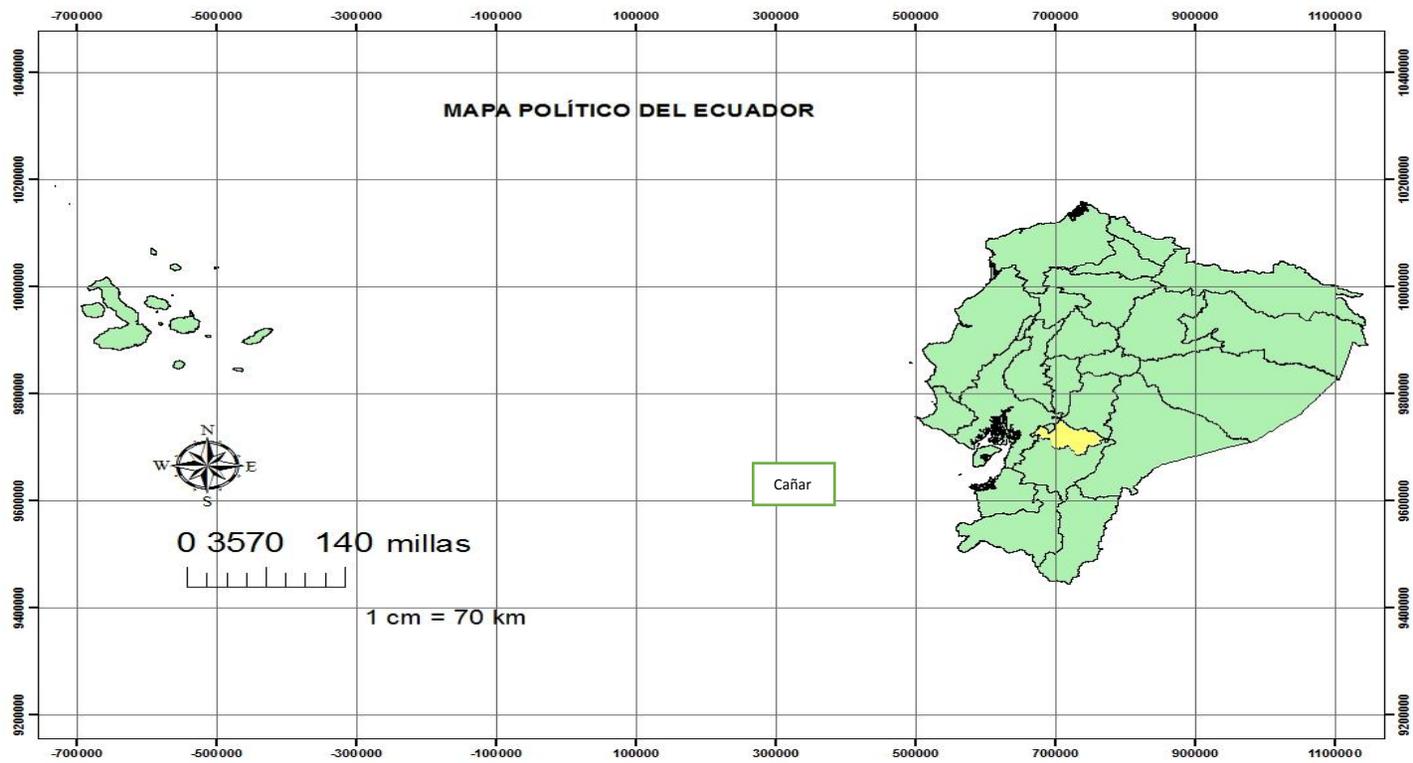


Gráfico 2. Mapa Político del Ecuador.
 Autoría propia.

MICRO LOCALIZACIÓN

El Cantón Biblián está situado en el centro sur de la provincia del Cañar y atravesado por la vía Panamericana, sus límites son: al Norte con el Cantón Cañar, al Sur con la Provincia de Azuay y el Cantón Déleg, al Este con el Cantón Cañar, al Oeste con los Cantones Azogues y Cañar. Geográficamente está situado a 78 grados y 58 de longitud oeste y a 2 grados y 57 de latitud Sur.

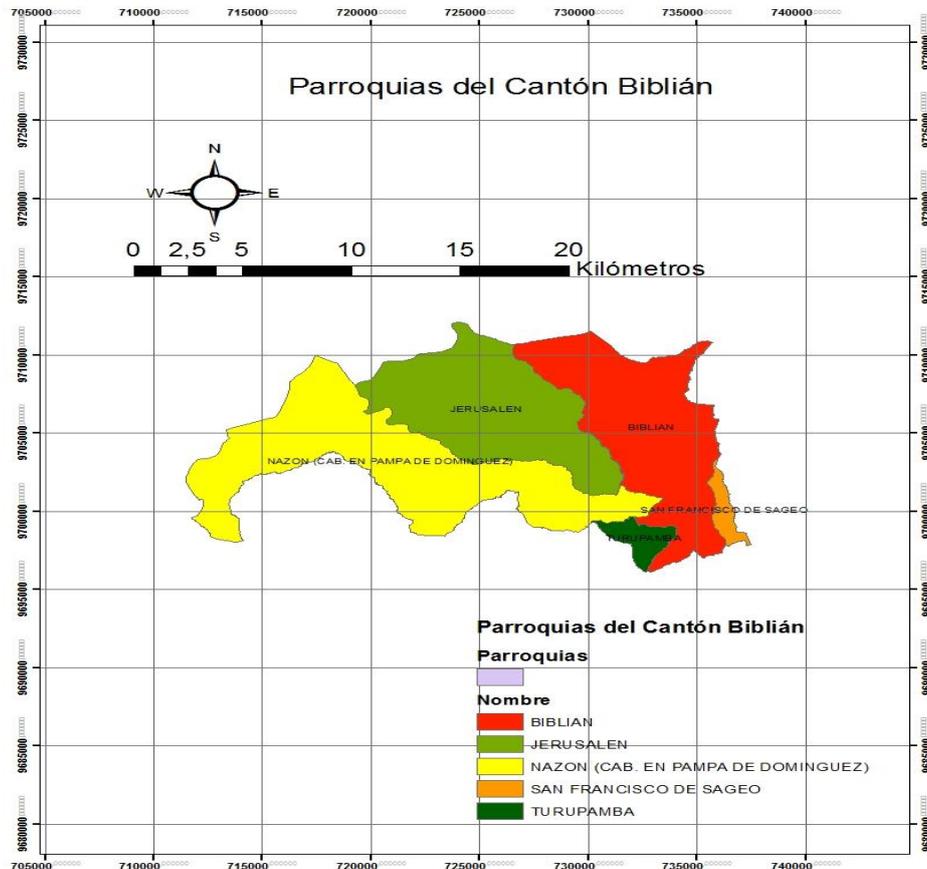


Gráfico 3. Mapa de las parroquias del Cantón Biblián.
Autoría Propia.

SUPERFICIE

Según el INEC la superficie total del Cantón Biblián comprende 205.3 Km², dividido en 5 parroquias, las cuales son: Biblián con una superficie de 66.7 km², Nazón cuenta con una superficie de 63.8 km², San Francisco de Sageo su superficie es de 4.5 km², Turupamba con una superficie de 6.4 km² y Jerusalén posee una superficie de 63.9 km².

UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL CANTÓN BIBLIÁN

Iza	LATITUD SUR	LATITUD OESTE
NORTE	2°35 36	78°54 98
SUR	2°44 39	78°54 21
ESTE	2°39 23	78°52 33
OESTE	2°42 43	79°05 34

*Tabla 1. Ubicación geográfica
Autoría Propia.*

CLIMA

La temperatura del Cantón Biblián oscila entre los 12 y 16 °C, su clima es templado, en las alturas se evidencia más frío por la presencia del páramo, siendo esto un factor determinante para el desarrollo de la agricultura y de otras actividades productivas de toda su población. Los meses de junio, julio y agosto presentan un clima frío húmedo, pese a que en los valles del Cantón esto cambia y el clima es templado, por ende, se ha dado la producción de diferentes tubérculos, cereales, legumbres y frutas.

EDUCACIÓN

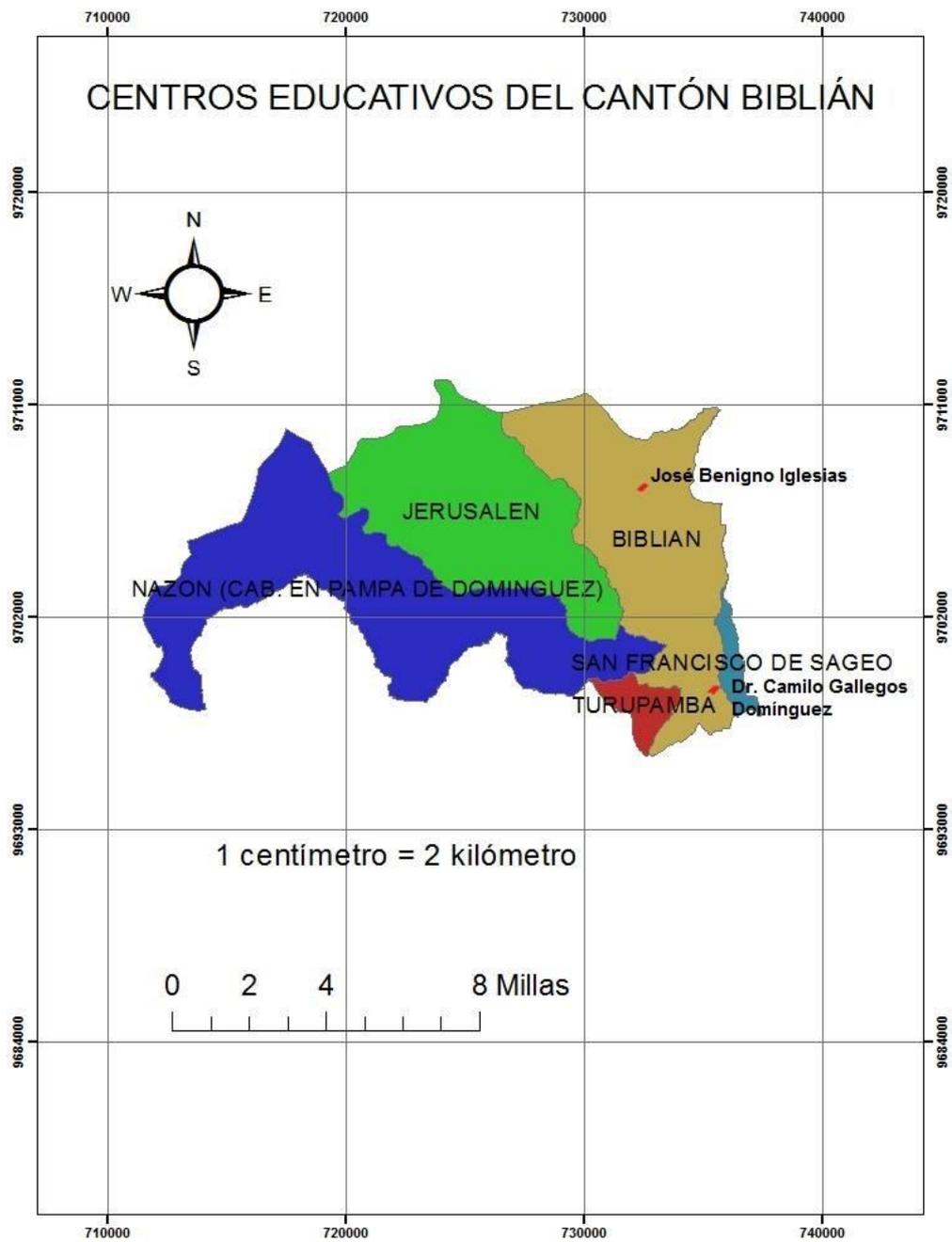


Gráfico 4. Centros educativos del cantón Biblián
Autoría propia.

TASA DE ANALFABETISMO POR PARROQUIAS

POBLACIÓN NO ANALFABETA				LUGAR DE RESIDENCIA			
PARROQUIA	ÉTNIA			URBANO		RURAL	
	NOMBRE	SI %	NO %	SI%	NO %	SI %	NO %
PARROQUIA	INDÍGENA	76,50%	23,50%	95,1%	4,9%	85,4%	14,6%
	AFROECUATORIANA	92,00%	8,00%				
	Negro/a	80,00%	20,00%				
	Mulato/a	89,50%	10,50%				
	Montubio/a	88,90%	11,10%				
	Mestizo/a	89,90%	10,10%				
	Blanco/a	95,30%	4,70%				
	Otro/a	94,10%	5,90%				
	TOTAL	89,30%	10,70%				
	NAZÓN	INDÍGENA	62,50%				
AFROECUATORIANA		100,00%					
Negro/a		100,00%					
Montubio/a		71,40%	28,60%				
Mestizo/a		81,40%	18,60%				
Blanco/a		89,50%	10,50%				
Otro/a		60,00%	40,00%				
TOTAL		80,90%	19,10%				
SAGEO	INDÍGENA	72,50%	27,50%	90,0%	10,00%		
	AFROECUATORIANA	75,00%	25,00%				
	Mulato/a	100,00%					
	Montubio/a	81,40%	18,60%				
	Mestizo/a	90,50%	9,50%				
	Blanco/a	88,90%	11,10%				
	TOTAL	90,00%	10,00%				
TURUPAMBA	INDÍGENA	68,80%	31,30%	82,4%	17,6%		
	Negro/a	100,00%					
	Mulato/a	100,00%					
	Montubio/a	100,00%					
	Mestizo/a	82,50%	17,50%				
	Blanco/a	92,60%	7,40%				
	TOTAL	82,40%	17,60%				
JERUSALÉN	INDÍGENA	52,70%	47,30%	73,7%	26,3%		
	AFROECUATORIANA	100,00%					
	Mestizo/a	76,60%	23,40%				
	Blanco/a	66,70%	33,30%				
	TOTAL	73,70%	26,30%				
TOTAL		86,70%	13,30%	4,9%	83,7%	16,3%	

Tabla 2. Tasa de analfabetismo por parroquias del cantón Bibliám
Autoría propia.

Según el cuadro se puede determinar que el 95.1% de la población perteneciente a diversas etnias residentes en el casco urbano del Cantón Biblián saben leer y escribir, lo cual indica un bajo grado de analfabetismo con un 4.9%. En cuanto a la población rural existe un 83.7% de personas que saben leer y escribir y el restante 16.3% de la población es analfabeta.

DESERCIÓN ESTUDIANTIL

NIVEL	PRIMARIO			
SEXO	HOMBRE		MUJER	
CANTIDAD	NUMERO	PORCENTAJE	NUMERO	PORCENTAJE
	96	62	61	38

NIVEL	SECUNDARIO			
SEXO	HOMBRE		MUJER	
CANTIDAD	NUMERO	PORCENTAJE	NUMERO	PORCENTAJE
	63	61	40	39

*Tabla 3. Deserción estudiantil, año 2013
Autoría propia.*

(INEC, 2010)

Según este cuadro se puede observar la deserción escolar en el nivel primario y secundario, en el nivel primario existe mayor número de hombres con un 62% que desertan el estudio al igual que en nivel secundario con un 61%.

SALUD

El cantón Biblián cuenta con diversos centros y puestos de salud, los cuales están detallados a continuación:

CENTROS DE SALUD DEL CANTÓN BIBLIÁN

El cantón Biblián cuenta con un sistema de salud de segundo orden distribuidos en las distintas parroquias del cantón. (Ministerio de Salud, 2014)

LOCALIDAD	HABITANTES POR ÁREA
CENTRO DE SALUD DE BIBLIÁN	8765
PUESTO DE SALUD URBANO DE BIBLIÁN	5843
PUESTO DE SALUD SAN CAMILO	1503
PUESTO DE SALUD SAGEO	1887
PUESTO DE SALUD DE JERUSALÉN	1903

*Tabla 4. Cobertura y equipamientos de salud, año 2014
Autoría propia.*

PROFESIONALES EN EL ÁREA DE SALUD CANTÓN BIBLIÁN

Según el Ministerio de Salud Pública el cantón Biblián cuenta con un total de 64 profesionales en el área de salud. (Ministerio de Salud, 2014)

CANTÓN BIBLIÁN				
PROFESIONAL	NUMERO	POBLACIÓN	TASA	% RESPECTO A LA POBLACIÓN
Médicos	23	22296	10.32	6
Odontólogos	11	22296	4.93	11
Psicólogos	0	22296	0	0
Enfermeras	12	22296	5.38	5
Obstetras	3	22296	1.35	33
Aux. de enfermería	15	22296	6.73	5
TOTAL	64			6

PROVINCIA

PROFESIONAL	NUMERO	POBLACIÓN	TASA
Médicos	354	244.754	14.46
Odontólogos	99	244.755	4.04
Psicólogos	15	244.756	0.61
Enfermeras	244	244.757	9.97
Obstetras	9	244.758	0.37
Aux. de enfermería	324	244.759	13.24
TOTAL	1045		

*Tabla 5. Profesionales del área de salud, 2014
Autoría propia.*

En el centro de salud de Biblián encontramos diferentes médicos, odontólogos, psicólogos, enfermeras, obstétricas y auxiliar de enfermería, siendo necesario trasladarse a otras ciudades ya que en el Cantón Biblián no existen especialistas.

EMPLEO

PEA POR ACTIVIDAD Y SEXO EN EL CANTÓN BIBLIÁN				
ACTIVIDAD	HOMBRE	MUJER	TOTAL	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	1819	1836	3655	44.9
Explotación de minas y canteras	9		9	0.1
Industrias manufactureras	381	388	769	9.4
Suministro de electricidad, gas y vapor	17	3	20	0.2
Distribución de agua, alcantarillado y gestión de desechos	9	2	11	0.1
Construcción	576	21	597	7.3
Comercio al por mayor y menor	381	340	721	8.9
Transporte y almacenamiento	856	11	367	4.5
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	37	78	115	1.4
Información y comunicación	20	25	45	0.6
Actividades financieras y seguros	17	32	49	0.6
Actividades inmobiliarias	1		1	0
Actividades profesionales, científicas y técnicas	39	22	61	0.7
Actividades de servicios administrativos y de apoyo	39	12	51	0.6
Administración pública y defensoría	197	89	286	3.5
Enseñanza	71	192	263	3.2
Actividades de atención de la salud	30	95	125	1.5
Artes, entretenimiento y recreación	12	9	21	0.3
Otras actividades de servicios	31	58	89	1.1
Actividades de los hogares	15	124	139	1.7
Actividades de organizaciones extraterritoriales		2	2	0
No declarado	202	314	516	6.3
Trabajador nuevo	149	80	229	2.8
TOTAL	4408	3373	8141	100

Tabla 6. Población económicamente activa en el cantón Biblián, año 2010
Autoría propia.

La población económicamente activa se dedica mayoritariamente a la agricultura, ganadería, silvicultura y pesca con un total de 44.9%, seguida de la industria manufacturera con un 9.4%. En cuanto al sector turístico el 1.4% de la población se dedica a actividades de alojamiento y alimentación, mientras que el 1.1% se dedica a otras actividades de servicios. (INEC, 2010)

VIALIDAD

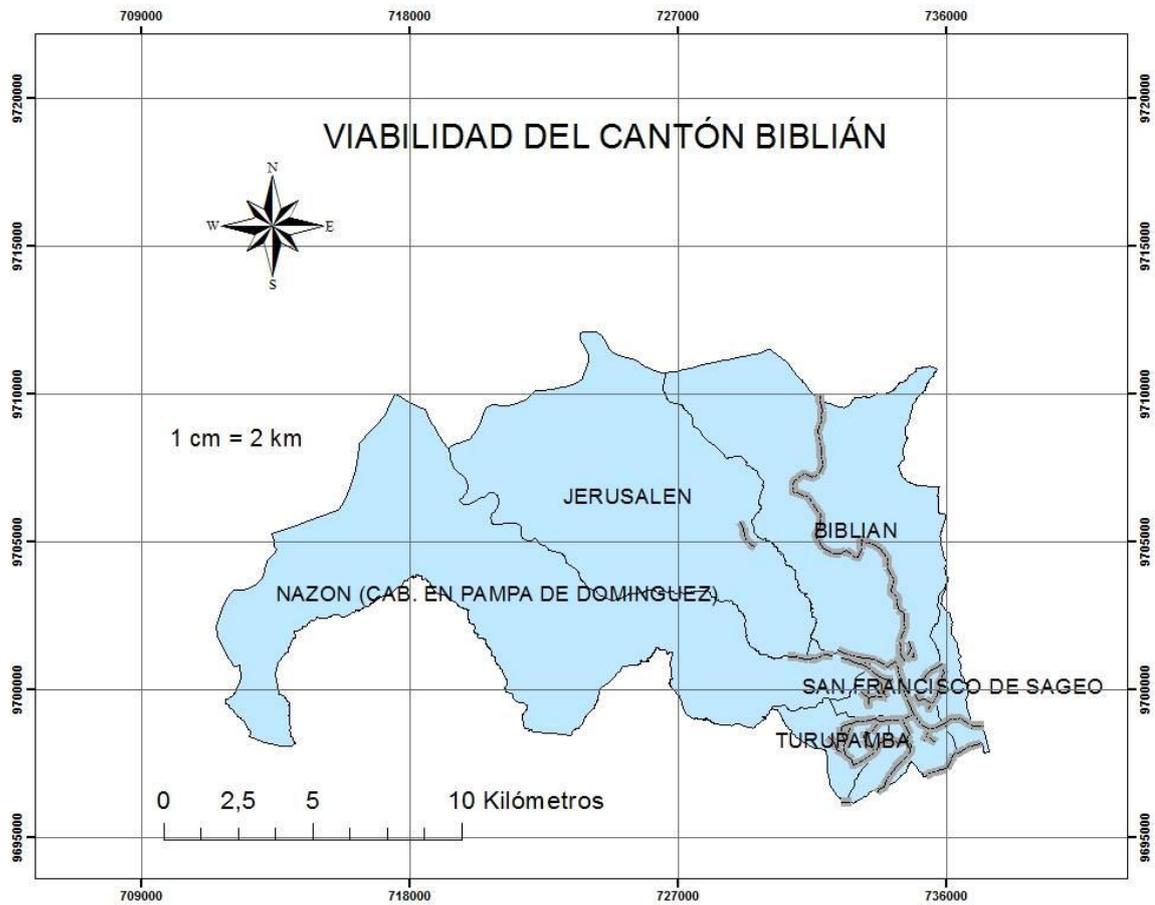
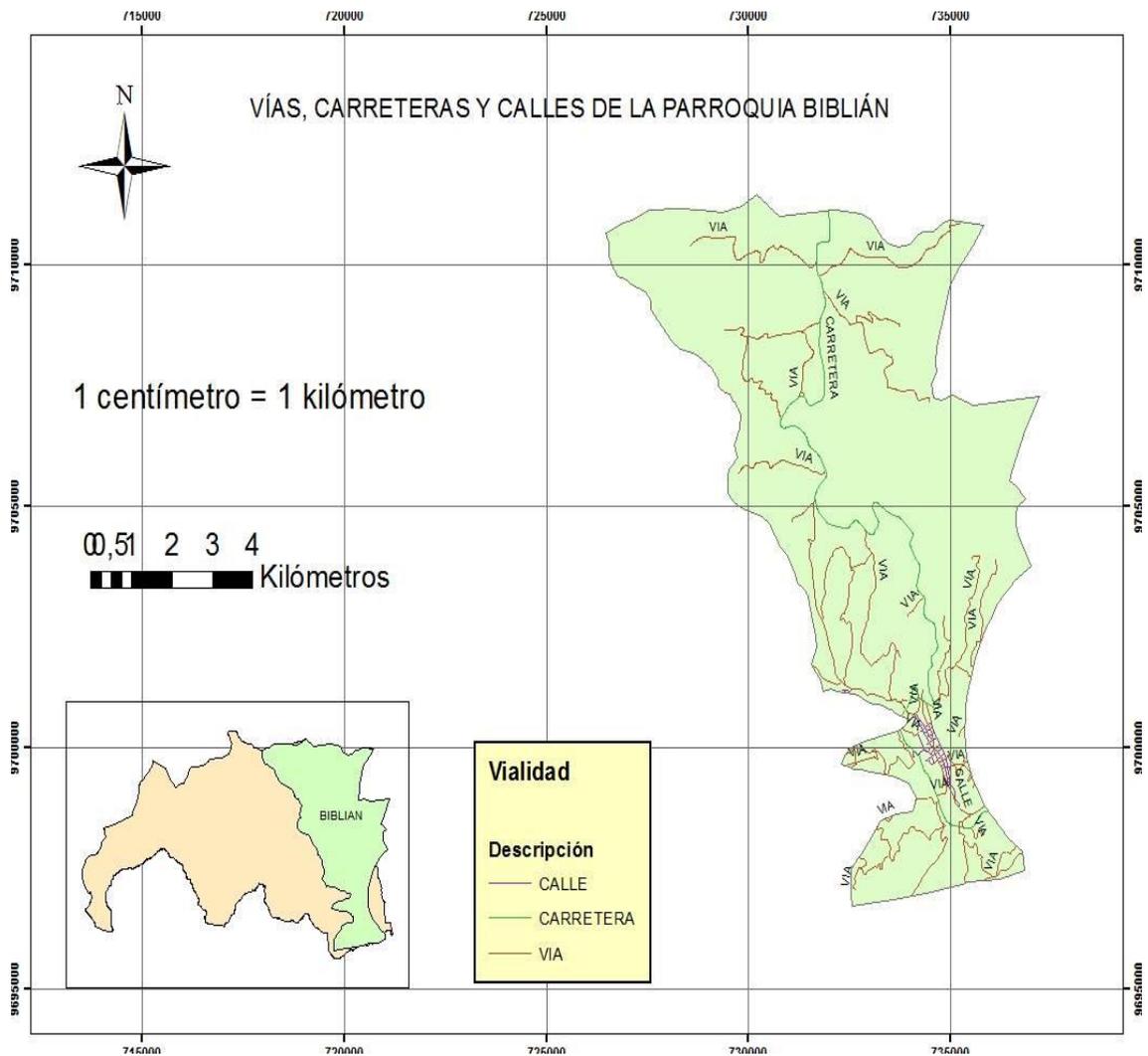


Gráfico 5. Mapa vial del Cantón Biblián.
Autoría propia.



*Gráfico 6. Mapa vial de la parroquia Biblián.
Autoría propia.*

En cuanto a las empresas de transporte existen interprovinciales que trasladan pasajeros directamente desde Cuenca hasta Biblián por la Panamericana como: Ejecutivo San Luis, Súper Taxis Cuenca, Turismo Oriental y Express Sucre. Respecto a las empresas intercantonales que circulan Cuenca-Azogues-Biblián-Cañar-Tambo desde Cuenca la empresa de transporte Citca haciendo escala en el terminal terrestre de Azogues con la cooperativa Centinela hasta la parroquia central de Biblián.

DISTANCIAS DESDE EL CANTÓN BIBLIÁN

DESDE- HACIA	KM
Biblián – Cañar	28km
Biblián – Guayaquil	206Km
Biblián – Quito	398 Km.
Biblián – Cuenca	36 Km.
Biblián – Azogues	7Km.
Biblián – Riobamba	210Km.
Biblián – El Tambo	32Km
Biblián – La Troncal	110 Km.
Biblián – Deleg	16 Km.
Biblián – Nazón	3.2 Km.
Biblián – Jerusalén	7.6 Km.
Biblián – Sageo	3.5 Km.
Biblián – Turupamba	7 Km.

*Tabla 7. Distancias comparadas desde el cantón Biblián.
Autoría propia.*

USO DEL SUELO

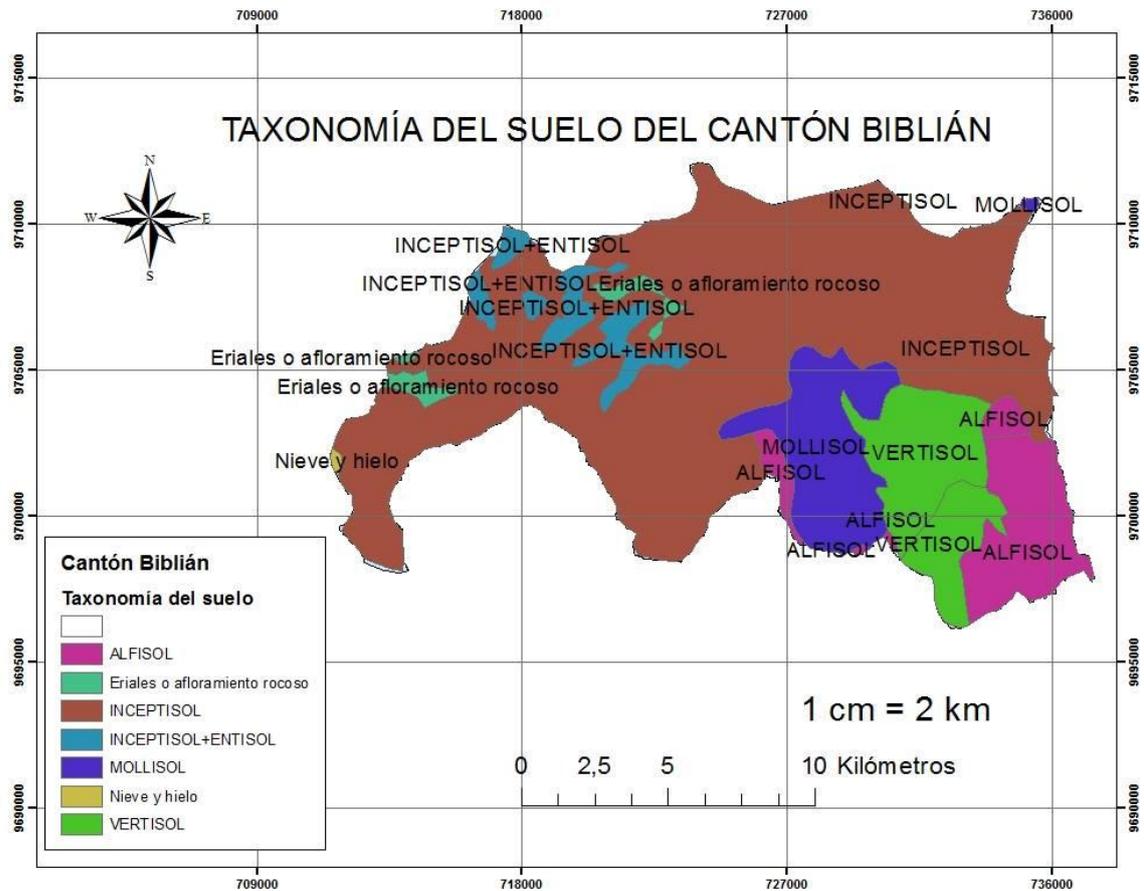


Gráfico 7. Mapa de la taxonomía del suelo del cantón Biblián.
Autoría propia.

Mediante el uso del suelo se puede obtener variedad de productos para la supervivencia de la población local, sin embargo el mal uso del mismo puede conllevar a problemas ambientales tales como la deforestación, desertificación y fragmentación de los ecosistemas, alteración de los ciclos hidrológicos, que con el tiempo pueden afectar a los habitantes que se encuentran asentados en esa zona, a continuación se demostrara la distribución del uso del suelo mediante un cuadro, basado en información obtenida del CGPaute.

USO DEL SUELO

Uso del suelo	Área (ha)	Porcentaje %
Centros poblados	547.62	2.36
Bosque natural	3159.52	13.62
Cuerpo de agua	112.95	0.49
Cultivos de ciclo corto	2705.76	11.66
Páramo	9431.15	40.64
Pasto	5861.47	25.26
Vegetación arbustiva/leñosa	1387.54	5.98
Total	23206.01	100

*Tabla 8. Uso del suelo
Autoría propia.*

HIDROGRAFÍA

En el paisaje del cantón existen elementos importantes como la hidrografía, integrada por el Río Burgay y sus afluentes que son: los Ríos Guruay, Cachi tambo y Cazhicay. También se aprecia quebradas como la de Guiag, Montenegro y Yanarumi. Debido a la ubicación de la parroquia Biblián Centro y por su suelo fértil ha sido posible que por varios años esta zona presente desarrollo agrícola.

TOPOGRAFÍA

Biblián se encuentra rodeado por varias elevaciones como: Las lomas de Cango Pita, Charón, Inganilla, Mochayloma, Pilatos, Sigsihuaico, Sunillano, Tinajera, Trébol y los cerros Atar y Ulloa, formando así miradores naturales que brindan una vista panorámica de la ciudad.

Debido a la ubicación de la Panamericana Biblián Centro no es un paso obligatorio, a pesar de que las características que tiene se podría inducir a que las personas lo visiten.

POBLACIÓN

Para determinar la población existente en el Cantón Biblián se obtuvieron datos del INEC, en función del último censo fue realizado en el año 2010, lo cual determino que la población total es de 20817 habitantes que están distribuidos en sus 5 parroquias urbanas y rurales, ésta cifra representa el 9,24% del total de la población de la provincia del Cañar. En comparación al censo del año 2001 se ha evidenciado que la población del Cantón Biblián ha disminuido debido al alto índice de migración existente.

**DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN DEL CANTÓN BIBLIÁN POR
PARROQUIAS SEGÚN EL GÉNERO Y AÑO CENSAL.**

Distribución de la Población del Cantón Biblián según el género año 2010					
Parroquia	Hombres		Mujeres		Total
	N°	%	N°	%	
Biblián	6106	44,55	7599	55,45	13705
Nazón	1106	43,12	1459	56,88	2565
San Francisco de Sageo	765	44,19	966	55,81	1731
Turupamba	455	42,48	616	57,52	1071
Jerusalén	761	43,61	984	56,39	1745
Total	9193	44,16	11624	55,84	20817

*Tabla 9. Distribución de la Población del Cantón Biblián según el género año 2010
Autoría propia.*

De acuerdo a los datos registrados se puede evidenciar los siguientes resultados: en la parroquia Biblián un porcentaje del 56.49 % son mujeres y un 43.51% de la población son varones, el 7.01% de la población de la parroquia Nazón son mujeres y un 5.31% son varones, el 4.65% de la población de la parroquia San Francisco de Sageo son mujeres y un 3.67% son varones, el 2.95 de la población de la parroquia Turupamba son mujeres y un 2.19% del total de la población son varones, el 4.72% de los habitantes de la parroquia Jerusalén corresponde a mujeres y un 3.66% corresponde a varones.

En cuanto a la distribución de habitantes según el género, el predominio es el género femenino con un total de 11624 mujeres representando el 55,84% del total de la población. (GAD Municipal, 2014)

BOSQUES PROTECTORES

El 54,8% del territorio del Cantón Biblián está cubierto por un área de Bosque y Vegetación protectora, la mayor parte corresponde al Bosque protector Machangara-Tomebamba cubriendo un área de 53,02%, El Bosque protector Cubilán que se encuentra ubicado en los cantones de Biblián y Azogues representa un 0.77% y finalmente el bosque Papaloma Charum cubre el 0,63% del territorio Cantonal.

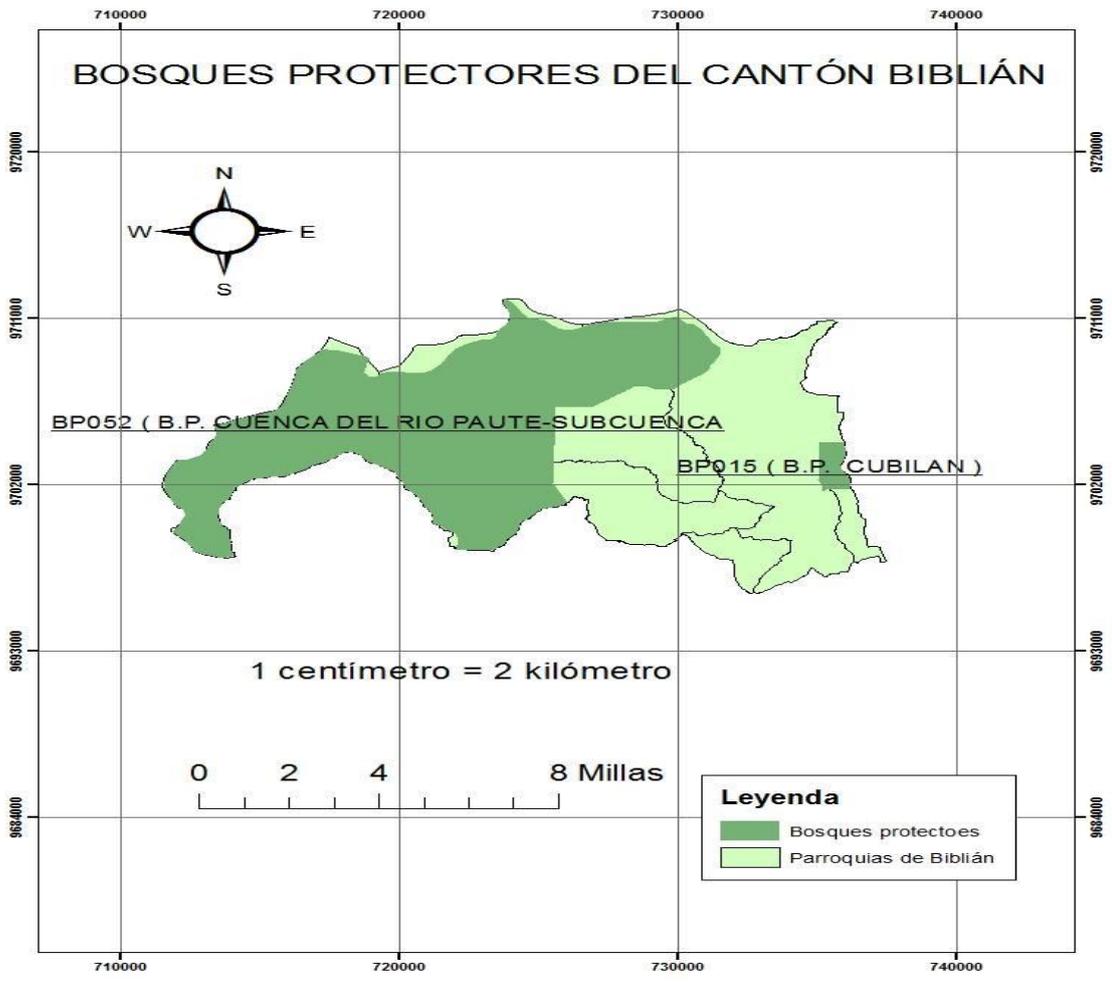


Gráfico 8. Mapa de los Bosques Protectores del Cantón Biblián.
 Autoría propia.

CATASTRO DE PRESTADORES DE SERVICIOS DEL CANTÓN BIBLIÁN

PLANTA TURÍSTICA DEL CANTÓN BIBLIÁN

	SERVICIO DE ALIMENTACIÓN				
TIPOS	SUBTIPOS	NOMBRE	UBICACIÓN	CANTÓN	RANGO
Restaurante	Restaurante	La Llama	Av. Alberto Ocho 44-23	Biblián	Tercera
	Restaurante	Manila No.4	Av. Alberto Ochoa 918	Biblián	Tercera
	Restaurante	Mar Azul	Sucre y Alberto Ochoa	Biblián	Tercera
	Restaurante	San Luis	Av. Alberto Ochoa	Biblián	Tercera
	Restaurante	Suiza Pollería	Av. Alberto Ochoa	Biblián	Tercera
	Fuentes de soda	Los Pinos	Panamericana Norte	Biblián	Tercera
	SERVICIO DE ALOJAMIENTO				
TIPOS	SUBTIPOS	NOMBRE	UBICACIÓN	CANTÓN	RANGO
Hotelero	Hotel	Oasis	Panamericana	Biblián	Tercera

*Tabla 10. Catastro de prestadores de servicios del cantón Biblián
Autoría propia.*

CAPITULO 1

METODOLOGÍA DE APRENDIZAJE PARA LA FORMACIÓN DE GUÍAS

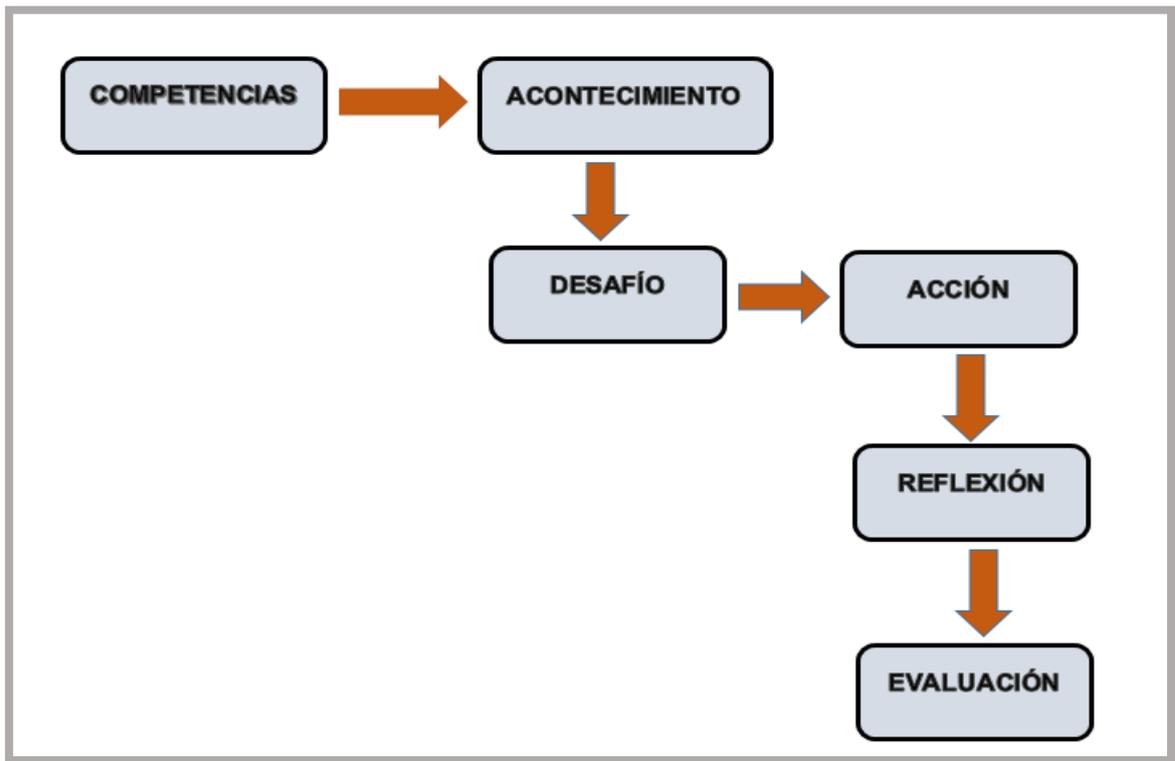
Para el desarrollo de este capítulo se tomó como referencia la metodología planteada por el Manual del curso de formación de formadores “QUALITUR”. Gracias a la fácil aplicación que presenta dicho manual se ha tomado como referencia durante el proceso de capacitación a los estudiantes del segundo año de bachillerato del Colegio “Camilo Gallegos” para su formación como guías turísticos del cantón Biblián.

La metodología que presenta este Manual consiste en el seguimiento de etapas que, de acuerdo al grupo en cuestión, se han tomado como prioridad las siguientes:

- ✓ Competencias
- ✓ Acontecimiento
- ✓ Desafío
- ✓ Acción
- ✓ Reflexión
- ✓ Evaluación

Tomando en consideración dichas etapas, se propuso un esquema secuencial para el seguimiento adecuado del proceso de capacitación.

PLAN DE TRABAJO



*Gráfico 9. Esquema para aplicación de Metodología de capacitación
Autoría propia*

PLAN DE TRABAJO: MUESTRA METODOLÓGICA

Competencias a desarrollar	Situaciones de Aprendizaje	Recursos	Tiempo
1.- Instrucción de lenguaje corporal.	Acontecimiento: Impartir talleres de lenguaje corporal a los estudiantes participantes	Material bibliográfico. Material audiovisual. Cámara fotográfica. Material de oficina (Hojas, esferos)	3 horas
	Desafío: Pérdida de miedo escénico y dominio de sus expresiones.		3 horas
	Acción de los participantes: Desarrollo de las habilidades en cuanto al lenguaje corporal.		3 horas
	Reflexión, discusión y análisis: Realización de actividades grupales e individuales para que los estudiantes participantes adquieran destrezas como un buen tono de voz, expresiones faciales, entre otros.		3 horas
	Evaluación: Evaluación oral en la que se le asignó un atractivo turístico del Cantón Biblián a cada uno de los estudiantes participantes.		3 horas
2.- Dominio de información acerca de los atractivos turísticos del Cantón Biblián.	Acontecimiento: Dominio del territorio, tener bastos conocimientos acerca de los atractivos existentes en el Cantón Biblián.	Material bibliográfico Material audiovisual. Medio de transporte. Cámara fotográfica. Material de oficina (Hojas, esferos)	3 horas
	Desafío: Empoderamiento y conocimiento de su territorio.		3 horas
	Acción de los participantes: Guiar correctamente todos los atractivos del Cantón Biblián, basados en la información brindada.		3 horas
	Reflexión, discusión y análisis: Realización de una guianza corta por los principales atractivos del Cantón Biblián.		3 horas
	Evaluación: Se realizó una evaluación oral a cada estudiante participante mediante la asignación de un atractivo específico, observando el manejo y dominio de la información otorgada sobre dicho atractivo.		3 horas
3.- Identificar las principales técnicas de guiar.	Acontecimiento: Identificación de las principales técnicas de guiar.	Material bibliográfico. Material audiovisual. Cámara fotográfica. Material de oficina (Hojas, esferos)	3 horas
	Desafío: Identificación y aplicación de técnicas de acuerdo a las necesidades de ciertos grupos.		3 horas
	Acción de los participantes: Realización de recorridos por los atractivos más cercanos al centro cantonal de Biblián.		3 horas
	Reflexión, discusión y análisis: Aplicación de las principales técnicas de guiar para transmitir conocimientos personales logrando así una mejor conexión con la audiencia.		3 horas
	Evaluación: La evaluación realizada fue la guianza piloto realizada a los estudiantes de los diferentes cursos del segundo de bachillerato del colegio Camilo Gallegos.		3 horas

MATRICES

1. MATRIZ DE INVOLUCRADOS

MATRIZ DE INVOLUCRADOS			
ACTORES	INTERES	PROBLEMAS PERCIBIDOS	MANDATOS O RECURSOS
Universidad del Azuay: Escuela de Turismo	Aplicación de los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera.	Falta de coordinación con el GAD y los colegios del cantón.	Convenio con el GAD municipal. Infraestructura para impartimiento de las capacitaciones, materiales como infocus.
Ejecutores del proyecto: Estudiantes de noveno ciclo de la carrera de turismo	Demostrar los conocimientos adquiridos en la materia de proyectos y validar el mismo como tesis de grado.	Movilidad y coordinación de horarios con los estudiantes a capacitar.	Tiempo, material bibliográfico, aporte económico para movilidad.
Director de Tesis: Mgst. Ronal Chaca	Soporte académico, revisión y corrección del desarrollo del proyecto.	Falta de tiempo	Material Bibliográfico
Comunidad: Cantón Biblián	Generar actividad económica a través del turismo, gracias a las actividades de guianza.	Falta de compromiso por varios actores locales	Apertura y disponibilidad de los distintos lugares que pueden ser trabajados como atractivos turísticos.
Maribel Solorzano "Delegada del GAD"	Formar un grupo de guías locales para el cantón Biblián.	Falta de coordinación con los colegios	Material de apoyo, disponibilidad de tiempo para presenciar los talleres.
Abogado Napoleón Cabrera "Jefe de Cultura y Turismo"	Fomentar actividades turísticas en el ámbito cultural.	Falta de comunicación e interés.	Material Bibliográfico
Estudiantes del colegio Camilo Gallegos	Formar un grupo de guías locales para el cantón Biblián.	Falta de motivación y accesibilidad por parte del rector.	Grupo de alumnos del segundo año de bachillerato.
Asociación de Toquilleras "Padre Rafael González"	Mayor visitación turística al taller de elaboración de sombreros.	Taller desorganizado como para recibir visitación turística.	Infraestructura y personal dispuesto a demostrar el proceso de elaboración de los sombreros.
Granja Burgay: Asociación de Trabajadores "Esmeralda Chica"	Fomentar la actividad turística, mediante el cuidado de los páramos.	Accesibilidad debido al mal estado de las vías	Personal, infraestructura, atractivos.
Santuario de la Virgen del Rocío : Padre Carlos Chumbe	Aumentar la visitación turística.	Falta de promoción, infraestructura en mal estado.	Infraestructura

2. MATRIZ DE SEGMENTACIÓN DE INVOLUCRADOS

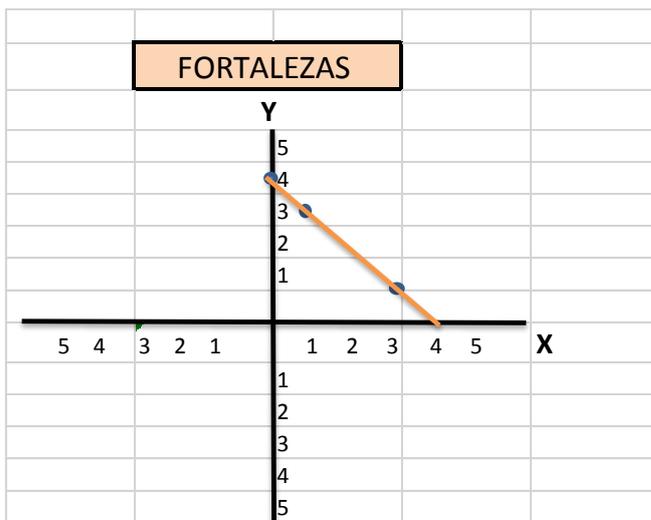
MATRIZ DE SEGMENTACION DE INVOLUCRADOS								
ACTORES	INTERNO	EXTERNO	DIRECTO	INDIRECTO	INDIVIDUAL	COLECTIVO	PÚBLICO	PRIVADO
Universidad del Azuay: Escuela de Turismo		X		X		X		X
Ejecutores del proyecto: Estudiantes de noveno ciclo de la carrera de turismo		X		X	X			X
Director de Tesis: Mgst. Ronal Chaca		X		X		X		X
Comunidad: Cantón Biblián		X		X	X			X
Maribel Solorzano "Delegada del GAD"	X			X	X		X	
Abogado Napoleón Cabrera "Jefe de Cultura y Turismo"	X		X			X	X	X
Estudiantes del colegio Camilo Gallegos	X		X			X		X
Asociacion de Toquilleras "Padre Rafael González"		X		X		x		x
Granja Burgay: Asociacion de Trabajadores "Esmeralda Chica"		X		X		x		x
Santuario de la Virgen del Rocío Padre Carlos Chumbe		X		X		x	x	

3. MATRIZ DE VALORACIÓN DE INVOLUCRADOS

Actores	Posición	Poder	Interés
Universidad del Azuay: Escuela de Turismo	positiva	1	3
Ejecutores del proyecto: Estudiantes de noveno ciclo de la carrera de turismo	positiva	2	4
Director de Tesis: Mgst. Ronal Chaca	positiva	2	3
Comunidad: Cantón Biblián	positiva	2	4
Maribel Solorzano "Delegada del GAD"	positiva	2	1
Abogado Napoleón Cabrera "Jefe de Cultura y Turismo"	positivo	3	4
Estudiantes del colegio Camilo Gallegos	positivo	1	4
Asociacion de Toquilleras "Padre Rafael González"	positivo	1	3
Granja Burgay: Asociacion de Trabajadores "Esmeralda Chica"	positivo	2	3
Santuario de la Virgen del Rocío: Padre Carlos Chumbe	Positivo	2	3

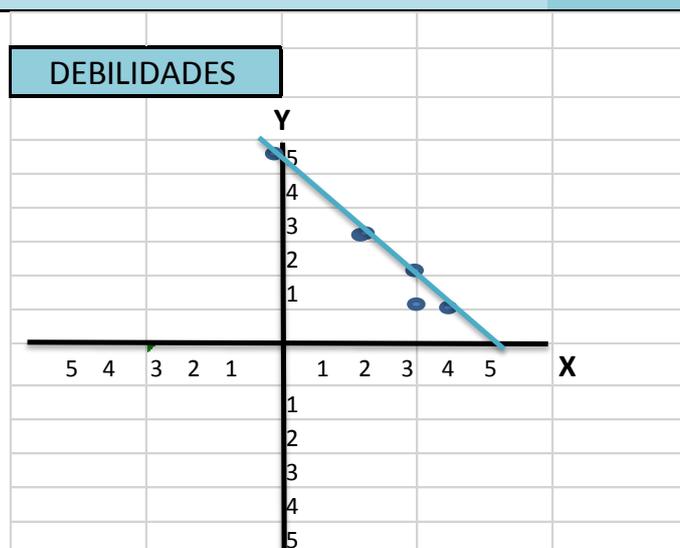
4. Matriz FODA

FORTALEZAS		F1	F2	F3	F4	F5	TOTAL
Equipo capacitado para la formación de guías locales.	F1	X	0	0	0	1	1
Acceso a información histórica del cantón Biblián.	F2	1	X	0	0	0	1
Presencia de atractivos turísticos	F3	1	1	X	1	1	4
Participación de los estudiantes del colegio Camilo Gallegos para formarse como guías locales.	F4	1	1	0	X	1	3
Colaboración institucional para ejecución del proyecto.	F5	0	1	0	0	X	1
TOTAL		3	3	0	1	3	



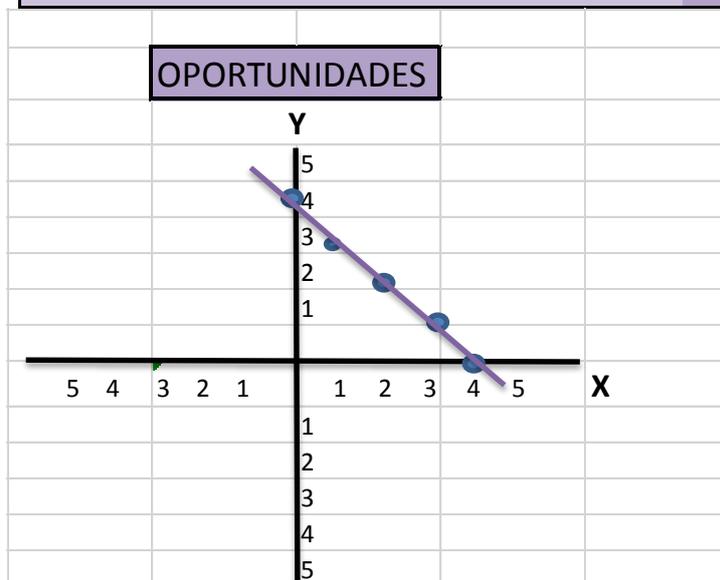
En el cuadro superior se detallaron cinco fortalezas con las que cuenta nuestro proyecto, teniendo a la “presencia de atractivos turísticos” como la fortaleza más importante seguida por la “participación de los estudiantes del colegio Camilo Gallegos para formarse como guías locales”.

DEBILIDADES	D1	D2	D3	D4	D5	D6	TOTAL	
Escaso involucramiento de actores internos de turismo.	D1	X	1	1	1	1	5	
Falta de profesionales en el área turística.	D2	0	X	0	1	1	3	
Falta de promoción turística.	D3	0	1	X	0	0	1	
Falta de señalética turística.	D4	0	0	1	X	1	2	
Falta de guiones estandarizados para la realización de guías locales.	D5	0	0	1	0	X	1	
Falta calidad en los servicios turísticos.	D6	0	0	1	1	1	X	3
TOTAL	0	2	4	3	3	2		



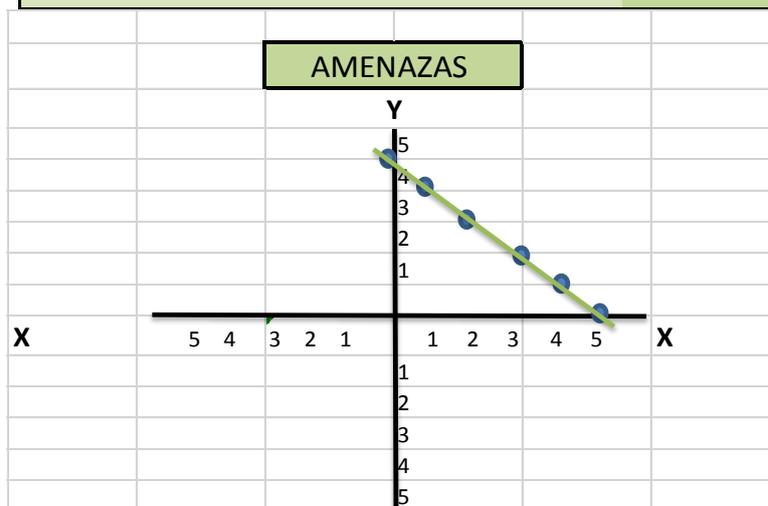
En el cuadro de las debilidades podemos observar que el “escaso involucramiento de actores internos de turismo” es la más relevante, seguida por la “falta de profesionales en el área turística” y “falta de calidad en los servicios turísticos”. Las debilidades son aquellos factores que otorgan una posición desfavorable frente a la competencia

OPORTUNIDADES		O1	O2	O3	O4	O5	TOTAL
Óptima infraestructura vial.	O1	X	1	1	1	1	4
Apertura hacia la actividad turística como un eje dinamizador de la economía local.	O2	0	X	1	1	0	2
Colaboración técnica de la Universidad del Azuay.	O3	0	0	X	0	0	0
Cercanía con Cuenca y Azogues.	O4	0	0	1	X	0	1
Colaboración económica del GAD.	O5	0	1	1	1	X	3
TOTAL		0	2	4	3	1	



En el cuadro de las oportunidades la más importante es su “óptima infraestructura vial” la cual es una ventaja competitiva dentro de nuestro proyecto

AMENAZAS		A1	A2	A3	A4	A5	A6	TOTAL
Migración de población local por falta de oportunidades de empleo.	A1	X	0	0	0	1	1	2
Crisis económica a nivel nacional.	A2	1	X	1	0	1	1	4
Falta de visión institucional en el ámbito turístico.	A3	1	0	X	0	1	1	3
Cambios climáticos impredecibles.	A4	1	1	1	X	1	1	5
Inexistencia de un departamento de turismo.	A5	0	0	0	0	X	1	1
Baja visitación turística.	A6	0	0	0	0	0	X	0
TOTAL		3	1	2	0	4	5	



Las amenazas son factores externos que provienen del entorno y afectan al proyecto de manera negativa, en nuestro proyecto la amenaza más latente son los cambios climáticos impredecibles ya que por este factor la guianza podría ser cancelada.

5. MATRIZ DE CONFRONTACIÓN FODA

MATRIZ DE CONFRONTACION		FACTORES EXTERNOS												Σ	TOTAL
		OPORTUNIDADES					Σ	AMENAZAS					Σ		
		O1	O2	O3	O4	O5		A1	A2	A3	A4	A5			
ACTORES INTERNOS	FORTALEZAS	F1	10	1	5	1	0	17	5	1	5	0	10	21	38
		F2	0	10	10	1	10	31	0	0	5	0	5	10	41
		F3	1	10	10	1	10	32	0	0	10	0	10	20	52
		F4	0	10	1	10	5	26	0	0	5	0	10	15	36
		F5	1	10	5	1	10	27	0	0	10	0	10	20	47
		Σ	12	41	31	14	35	266	5	1	35	0	45	172	
	DEBILIDADES	D1	0	10	10	0	5	25	0	0	10	1	10	21	46
		D2	0	10	10	0	10	30	0	1	10	0	10	21	51
		D3	0	10	10	0	5	25	0	5	10	0	10	25	50
		D4	10	5	5	1	0	21	0	1	5	0	5	11	32
		D5	0	10	10	1	0	21	0	5	10	0	10	25	46
		Σ	10	45	45	0	20	263	0	12	45	1	45	206	
	TOTAL		22	86	76	14	55		5	13	80	1	90		

Estrategias

<p style="text-align: center;">F + O = 266</p> <p style="text-align: center;">Estrategias ofensivas</p>	<p style="text-align: center;">F + A = 172</p> <p style="text-align: center;">Estrategia defensiva</p>
<p>Aprovechamiento de la óptima infraestructura vial para el acceso a los distintos atractivos.</p>	<p>Integrar profesionales en turismo al equipo del GAD para ampliar la visión que mantiene el cantón Biblián hacia la actividad.</p>
<p>Colaboración institucional de la Universidad del Azuay mediante el aporte de talento humano para realizar capacitaciones.</p>	<p>Mejorar la señalética e implementar promoción turística dentro de las vías hacia el Cantón Biblián.</p>
<p>Desarrollar programas de capacitaciones para mejorar la actividad turística.</p>	<p>Creación de un departamento destinado al fomento de la actividad turística con personal profesional y capacitado en el área.</p>
<p style="text-align: center;">D + O = 263</p> <p style="text-align: center;">Estrategias de reorientación</p>	<p style="text-align: center;">D + A = 206</p> <p style="text-align: center;">Estrategias de supervivencia</p>
<p>Integración de profesionales de turismo que generen involucramiento de actores internos.</p>	<p>Incrementar la promoción para así generar visitación turística.</p>
<p>Mejorar la calidad de los servicios turísticos con el apoyo del GAD municipal de Biblián.</p>	<p>Implementación de guiones turísticos para ampliar la visión de los actores locales.</p>
<p>Aprovechar la cercanía con Cuenca y Azogues para promocionar el cantón Biblián con la finalidad de generar visitación turística.</p>	<p>Creación de un departamento encargado de el control de calidad en los establecimientos turísticos.</p>

De acuerdo al análisis de confrontación FODA se ha obtenido un puntaje para el planteamiento de las estrategias de 266 en la sumatoria de Fortalezas más Oportunidades; seguido de 263 en la sumatoria de Debilidades más Oportunidades, posteriormente sigue la sumatoria de Debilidades más Amenazas y finalmente las Fortalezas más Amenazas con un total de 172.

Por ello podemos ver que el proyecto requiere de estrategias de tipo Ofensivas, al obtener mayor relevancia en la sumatoria de Fortalezas más Oportunidades.

6. FODA Ponderado

FODA PONDERADA								
Fortalezas		Debilidades		Oportunidades		Amenazas		
Equipo capacitado para la formación de guías locales.	3	Escaso involucramiento de actores internos de turismo.	3	Óptima infraestructura vial.	2	Migración de población local por falta de portunidades de empleo.	1	
Acceso a información histórica del cantón Biblián.	2	Falta de profesionales en el área turística.	3	Apertura hacia la actividad turística como un eje dinamizador de la economía local.	2	Crisis económica a nivel nacional.	1	
Presencia de atractivos turísticos	3	Falta de promoción turística.	2	Colaboración técnica de la Universidad del Azuay.	3	Falta de visión institucional en el ámbito turístico.	3	
Participación de los estudiantes del colegio Camilo Gallegos para formarse como guías locales.	3	Falta de señalética turística.	3	Cercanía con Cuenca y Azogues.	2	Cambios climáticos impredecibles.	1	
Colaboración institucional para ejecución del proyecto.	2	Falta calidad en los servicios turísticos.	3	Colaboración ecoómica del GAD.	3	Inexistencia de un departamento de turismo.	2	
TOTAL	13		14		12		8	47
PORCENTAJE %	27,6595745		29,787234		25,5319149		17,0212766	100

3= ALTO NIVEL
2= MEDIANO NIVEL
1= BAJO NIVEL

FACTOR DE OPTIMIZACIÓN F+O	53,1915
FACTOR DE RIESGO D+A	46,8085
TOTAL	100

El FODA ponderado busca obtener un valor real de la situación en la cual las variables se analizan en base a un criterio de: 3 = Alto Nivel; 2 = Mediano Nivel; 1 = Bajo Nivel. Posterior a obtener el valor porcentual de las variables analizadas el “Valor de Riesgo” = “D + A” = 46.81%. Obteniendo un porcentaje menor en relación a los “Factores de Optimización” con un valor del 53.19%.

CONCEPTOS BÁSICOS PARA EL ENTENDIMIENTO DE LA METODOLOGÍA

Competencia: De acuerdo a la Pedagogía Conceptual, se utiliza el término competencia para analizar el desarrollo del pensamiento, refiriéndose a aspectos como la capacidad, donde la persona sabe cómo realizar determinada cosa de acuerdo a los aprendizajes adquiridos. Cuando se utiliza el concepto en el contexto de la competitividad se refiere a la capacidad de la persona para demostrar que puede resolver conflictos de la mejor manera. (Gardey, 2008)

Desafío: De acuerdo al concepto de competencia, desafío se define como aquello que se constituye en un reto o meta por alcanzar, convirtiéndose en algo prioritario. (Definiciona , 2019)

Acontecimiento: Es un hecho o situación importante que está previsto a suceder o no, dicho en un sentido histórico, social, político, personal, es poco común y excepcional puesto que no sucede a menudo, el acontecimiento debe mantener una estrecha relación con la competencia a ser desarrollada con la finalidad de mantener el interés en los participantes del taller. Las actividades establecidas para ser desarrolladas deben movilizar a los participantes, es preferible que tengan relación con el proceso de enseñanza y aprendizaje, llegar a un consenso con los participantes, sin embargo, si los mismos no están listos para el acontecimiento se debe esperar el momento preciso. (Bembibre, 2009)

Acción de los participantes

El objetivo de la acción de los participantes es que encuentren las debidas soluciones a cada desafío o problema planteado, dichas acciones pueden ser dirigidas o libres, de manera individual o también trabajando en grupo.

Reflexión

Los participantes en conjunto con el facilitador trabajaran en la reflexión sobre los temas establecidos y a ser tratados de manera individual o grupal, realizando preguntas como que les pareció, como sintieron el ejercicio, que aprendieron del mismo, a que conclusiones llegaron, etc.

Evaluación

Al finalizar el proceso es importante consultar a los participantes si han logrado desarrollar las competencias establecidas.

COMPETENCIAS DESARROLLADAS POR LOS ESTUDIANTES

- Instrucción de lenguaje corporal.
- Dominio de información acerca de los atractivos turísticos del Cantón Biblian.
- Identificar las principales técnicas de guiar.

Para el correcto desarrollo de la metodología planteada se debe tener clara la diferencia entre los términos competencia, destreza y habilidad; ya que existe una confusión en la aplicación los mismos.

Basado en los conceptos existentes se puede establecer claves para la diferenciación de cada uno. La competencia deberá ser observable o demostrable a través del desempeño de un determinado trabajo, siendo esta la principal diferencia con una habilidad, que es la capacidad que posee una persona para desarrollar fácil y correctamente una actividad, por otro lado, la destreza se adquiere con el tiempo y la experiencia para realizar de manera asertiva una actividad. (Loyola, 2018)

INSTRUCCIÓN DE LENGUAJE CORPORAL



Ejercicios de lenguaje corporal

Según el autor Paúl F. Navarro, instaura en su artículo que el lenguaje corporal es una forma de comunicación no verbal que las personas manifiestan a través de gestos, posturas, movimientos del cuerpo y rostro para transmitir información sobre sus

emociones y pensamientos. Una persona que domine su lenguaje corporal y verbal puede triunfar en el ámbito profesional y social debido a que su aspecto emite confianza y seguridad. (Navarro, Habilidad social, 2014)

LA VOZ

La clave de un correcto tono de voz es la respiración diafragmática. Según Jürgen Klaric, el 90% de las personas, respira incorrectamente.

Una correcta respiración consiste en el paso que el diafragma abre a los pulmones, de esta manera existe mayor captación de oxígeno y ventilación, logrando así la completa relajación del cuerpo y estimulación del sistema nervioso obteniendo como resultado un correcto discurso.

Para iniciar una correcta práctica de la respiración diafragmática es necesario realizar los siguientes ejercicios:

1. Acostarse boca arriba con las manos sobre el abdomen, dando pequeños suspiros para expulsar el aire residual.
2. Inhalar por la nariz en cuatro segundos, al mismo tiempo que el abdomen se infla. Posteriormente retener el aire durante dos segundos, sin forzar demasiado. Luego exhalar durante cuatro expulsando el aire por la boca semi abierta.

Otra opción practica es colocar un libro sobre el abdomen observando el sube y baja del mismo mientras inhalas y exhalas. (Klaric, Neuro oratoria, 2018)

1. Ritmo e intensidad

El guía debe ser consciente de su entonación para dar inicio al correcto manejo de su voz, dando énfasis a palabras y frases sobresalientes para agregar un mayor sentido a su exposición, es necesario también agregar pausas en el momento oportuno, además

manejar el ritmo evitará hablar de forma plana y monótona. (Klaric, Neuro Oratoria, 2018)

2. Emisión de voz

Cada voz tiene un toque único, el cual es una mezcla entre el timbre, tono, intensidad y armonía.

El timbre y tono constituyen la parte fisiológica del orador, siendo imposible modificarlos, sin embargo, la intensidad hace referencia al volumen de la voz, el cual puede ser modulado dependiendo del público receptor, mientras que la armonía corresponde a la velocidad de expresión. (Klaric, Neuro Oratoria, 2018)

CLAVES DEL LENGUAJE CORPORAL

1. Significado de los gestos de la cara

- Taparse o tocarse la boca: se puede interpretar que el expositor miente, esta fue una de las falencias más escasas en los participantes del curso, puesto que solo uno de ellos lo realizaba.
- Tocarse la oreja: señal inconsciente de ya no querer escuchar lo que se está manifestando, ninguno de los participantes realizaba este gesto durante los talleres.
- Tocarse la nariz: indica mentira.
- Frotarse un ojo: querer bloquear lo que se ve, dos de los siete participantes realizaban este gesto, sin embargo con las constantes prácticas pudieron eliminar por completo esta acción.
- Rascarse el cuello: manifiesto de desconfianza o duda.

- Llevarse un dedo o algo a la boca: gesto inconsciente que busca seguridad.

2. Posiciones de la Cabeza

- Asentir con la cabeza: comunica interés y acuerdo, pero si se repite varias veces y de manera veloz entonces comunica que ya se ha escuchado demasiado.
- Apoyar la cara sobre las manos: significa atracción e interés por la otra persona o tema.
- Apoyar la barbilla sobre la mano: indica que la persona que lo realiza está evaluando, esto lo realizaron la mayoría de participantes cuando se les daba la información sobre los temas impartidos.

3. La mirada también habla

Casi siempre en una conversación se mantiene contacto visual entre un 40 y un 60% del tiempo.

Significado de la mirada:

- Variar el tamaño de las pupilas: No se puede controlar, pero si la pupila está contraída puede significar que la persona expresa discrepancia y si está dilatada demuestra agrado.
- Levantar las cejas: es un saludo que demuestra agrado.
- Mantener la mirada: demuestra confianza en la persona e interés en el tema tratado, este gesto lo tenía solo un estudiante, Jonnathan Lala mantenía la mirada fija cuando otra persona exponía sobre un tema o hablaba dirigiéndose directamente a él.
- Pestañear repetitivamente: expresa aburrimiento y desconfianza.

- Mirar hacia los lados: denota aburrimiento. Inconscientemente se busca vías de escape, este movimiento lo realizaron algunos estudiantes durante los primeros talleres, posteriormente pudieron evitar este gesto.

4. Tipos de sonrisa

La sonrisa provoca emociones muy positivas en los demás, pero hay que saber diferenciar los tipos de sonrisa:

- En una sonrisa falsa: el lado izquierdo de la boca suele elevarse más debido a que la parte del cerebro más especializada en las emociones está en el hemisferio derecho.
- La sonrisa natural: surge con espontaneidad.
- Una sonrisa tensa: señal de rechazo, quiere decir que esa persona se priva de compartir sus emociones con el emisor.

5. Posición de los brazos

Estas posiciones generan apoyo en la mayoría de movimientos que se realiza, pueden manifestar tanto seguridad como desconfianza.

- Cruzar los brazos: muestra desacuerdo e inseguridad.
- Cruzar un solo brazo por delante para sujetar el otro brazo: demuestra desconfianza en un mismo, existe la necesidad de protección.
- Brazos cruzados con pulgares hacia arriba: Muestra de defensa. También se puede interpretar como señal de orgullo.
- Unir las manos por detrás de la espalda: Esta postura demuestra absoluta confianza en sí mismo y ausencia de miedo, esta postura la mantuvo durante todo el curso solo un estudiante, Kevin Guambaña.

6. Gestos con las manos

Junto con los brazos son las partes del cuerpo en donde más se denota el lenguaje corporal.

Estos gestos ayudan a reforzar el contenido de las palabras dándoles autoridad y énfasis.

- Mostrar la palma abierta: expresa sinceridad, honestidad y compatibilidad con el público.
- Manos en los bolsillos: denota indiferencia y desinterés en la conversación o situación, sin embargo se convierte en una alternativa positiva cuando se quiere dar la impresión de modernidad y confianza en uno mismo, este fue uno de los gestos mas evidentes y repetitivos en todos los participantes del curso, con la práctica y las constantes correcciones se pudo lograr eliminar este gesto.
- Enfatizar algo con la mano: generalmente el más convincente lo refuerza con la mano como muestra de poder y dominio.
- Entrelazar los dedos de ambas manos: transmite una actitud reprimida o negativa.
- Llevarse las manos a las caderas: denota una actitud agresiva.

7. Posición de las piernas

Las piernas desempeñan un papel muy interesante en el lenguaje corporal, ya que cuanto más lejos del cerebro esté una parte del cuerpo, menor control se tiene sobre lo que se está haciendo.

- Piernas cruzadas: cuando una persona sentada con brazos y piernas cruzados probablemente signifique que se ha retirado de la conversación.
- Piernas muy separadas: expresión masculina que denota dominio.
- Sentada con las piernas enroscadas: en las mujeres, generalmente significa timidez e introversión. (Navarro, Habilidad Social, 2014)

✓ Acontecimiento:

Durante la capacitación se impartieron talleres de lenguaje corporal a los estudiantes participantes, ya que un guía de turismo debe transmitir un mensaje no solo verbal sino también a través del dominio del lenguaje corporal, manteniendo una óptima comunicación y permitiendo que exista empatía con el turista para brindar un excelente servicio. Según Rafael López menciona en su artículo que el lenguaje no verbal ocupa un 93% en el ámbito de la comunicación. (Lopez, 2015)

Para dar inicio a este tema se impartió un taller teórico en el cual los estudiantes adquirieron conocimientos básicos sobre: significado de los gestos del rostro, posiciones de la cabeza, significado de la mirada, tipos de sonrisa, posición de brazos y piernas.

Posteriormente se realizaron actividades y juegos para reforzar los conocimientos teóricos tales como:

- Actividad de familiarización del entorno: Se realizó un breve recorrido en el espacio observando los detalles del mismo, de igual manera a las personas con las que se va a trabajar, generando confianza en sí mismo para desarrollar adecuadamente la actividad planeada.
- Estatua a ciegas: esto tiene como objetivo interpretar posturas corporales, colocándose por parejas con los ojos vendados el uno deberá copiar la postura del otro guiándose solo con sus manos.

- Gestos y caras: consiste en obtener una tarjeta con el nombre ya sea de un personaje, animal o película para interpretarlo frente a más personas los cuales deben adivinar de que o quien se trata solo observando sus expresiones faciales y movimiento de manos.

- Gestos: el grupo de estudiantes dispersos por el lugar deben interpretar un sentimiento, ya sea alegría, tristeza, enfado y deberán agruparse los que representen el mismo sentimiento.

- Te cuento mi día: colocarse en parejas y mediante gestos contar al otro lo que hizo durante su día.

- Sentimientos a través de la voz: los estudiantes deberán repetir una misma frase reflejando los sentimientos de: felicidad, tristeza, pregunta, respuesta, enojo, timidez y duda. “El invierno comienza mañana, estas son las ultimas hojas de otoño.”

Para desarrollar este taller se utilizó material teórico como copias de la parte escrita y tips para el correcto manejo del lenguaje corporal, para la parte práctica se usó juegos como “caras y gestos”.



Fotografía 1. Indicaciones sobre el taller en la Biblioteca Municipal.



Fotografía 2. Actividad de confianza. Taller que contó con 10 estudiantes participantes, por ello se formaron 5 parejas y se desarrolló el ejercicio con mayor facilidad.



Fotografía 3. Actividad de gesticulación. A este taller asistieron 10 participantes y el ejercicio consistía en gesticular correctamente una frase asignada y el compañero con el cual trabajaron entienda cada palabra dicha.

Para el desarrollo del taller de lenguaje corporal se presentó material audiovisual acompañado de materia bibliográfica a manera de una guía de tips.

- ✓ Desafío: Pérdida de miedo escénico y dominio de sus expresiones.

Se buscó desarrollar la capacidad de interpretación del lenguaje corporal a través del tacto, tono de voz, gestos y movimiento del cuerpo en general a través de lo aprendido en el taller teórico. Los estudiantes lograron expresar emociones e identificarlas de sus compañeros, también lograron obtener confianza en sí mismos a través de la familiarización con el entorno, realizando actividades con la finalidad de perder el miedo escénico, conforme se avanzó con los talleres los participantes aprendieron a modular su tono de voz y ser más expresivos para así transmitir más que solo información sobre un atractivo turístico.

✓ Acción de los participantes:

Durante los primeros talleres impartidos se contó con la participación de ocho estudiantes del Colegio Camilo Gallegos pertenecientes al Cantón Biblián:

- Elizalde Anthony: El estudiante demostró gran interés en los primeros talleres, además presento un adecuado tono de voz y una correcta expresión, resaltando ante los demás participantes, sin embargo, por motivos personales dejo de asistir a los talleres de capacitación y no culminó con el curso.

- Suñá Joselyn: La estudiante empezó los talleres prácticos con miedo escénico y un inadecuado tono y modulación de voz, en cuanto al lenguaje corporal expresaba timidez y mucha desconfianza al demostrar actitudes como las manos en los bolsillos y su mirada siempre al piso. Las actividades realizadas en el taller ayudaron a mejorar su desenvolvimiento y confianza, a pesar de sus avances Joselyn no asistió a los dos últimos talleres donde se puso en práctica todo lo aprendido en las capacitaciones.

- Guambaña Kevin: Desde el primer taller impartido se apreció su potencial ya que tenía facilidad para expresarse y un tono de voz cautivador para su edad, a pesar de la facilidad en sus expresiones faciales y modulación de voz fallaba en la posición de sus manos, puesto que siempre las cruzaba o las tenía dentro de los bolsillos. Kevin culminó con el curso y obtuvo su certificado que le permitirá realizar actividades de guianza dentro de su Cantón.

- Idrovo Ricky: Este estudiante asistió únicamente al primer taller en el cual se impartió información sobre las generalidades del turismo, no asistió a los demás talleres por motivos desconocidos, por lo cual no tenemos datos sobre el estudiante.

- Lala Jonnathan: El estudiante empezó la capacitación demostrando ser bastante introvertido, su tono de voz era tembloroso, poseía un inadecuado lenguaje corporal, en cada taller fue notorio su interés por aprender y superar sus obstáculos, asistiendo a todos los talleres y realizando cada una de las actividades dadas logro mejorar su capacidad de expresión y retentiva de información obteniendo su certificado para posteriormente realizar guianza dentro del Cantón Biblián.

- Lliguichuzca Fabricio: El estudiante asistió únicamente al primer taller de capacitación, sin embargo, se observó su falta de interés por el curso así que se retiró por motivos desconocidos.

- Tenezaca Adrián: Este estudiante era muy inexpresivo ya que le costaba hablar frente a sus compañeros, no prestaba atención a el material que se le entregaba, en cuanto a lenguaje corporal sus manos las tenía constantemente en los bolsillos y el movimiento de su cuerpo era exagerado, a pesar de esto asistió a la mayoría de talleres de capacitación, sin embargo, no culmino con el curso.

- Guamán Estefanía: Presentaba una actitud muy desinteresada ya que paso la mayoría de los talleres distraída con su compañero, la estudiante era muy introvertida y escasa participación en las actividades, se retiró a la mitad del curso.

El grupo de participantes cursaba el segundo año de bachillerato por ende la edad promedio era de 16 años.

- ✓ Reflexión, discusión y análisis

Para la selección de las actividades realizadas en los talleres hemos tomado en cuenta criterios como la edad de los participantes, buscando captar su interés a través de los juegos. Para la capacitación y formación de guías de turismo es importante proporcionar

talleres teórico-prácticos sobre lenguaje corporal, puesto que se requiere tener destrezas en cuanto al tono de voz, expresiones faciales, entre otros para tener un dominio completo del público.

✓ Evaluación

Se realizó una evaluación oral en la que se le asignó un atractivo turístico del Cantón Biblián a cada uno de los estudiantes participantes para que puedan venderlo fuera del mismo y poder transmitir la esencia del mismo, sin necesidad de estar en el lugar y gracias a la expresión de sus emociones, dicha actividad fue evaluada a través de una matriz donde se calificó distintos aspectos siendo 5 excelente, 4 muy bueno, 3 bueno, 2 regular y 1 malo tomando en cuenta los siguientes criterios: tono de voz, contacto visual, manejo de las extremidades, postura.

EVALUACIÓN DE LENGUAJE CORPORAL						
Criterio		Tono de voz	Contacto visual	Manejo de extremidades	Postura	Total
Participantes	Suñá Joselyn	2	2	2	3	9
	Guambaña Kevin	4	4	2	3	13
	Idrovo Ricky	–	–	–	–	–
	Lala Jonnathan	2	3	3	3	11
	Lliguichuzca Fabricio	–	–	–	–	–
	Tenezaca Adrián	1	1	2	2	6
	Guamán Estefanía	2	1	1	2	6
	Elizalde Anthony	4	4	4	3	15

Matriz de evaluación

Autoría propia

Como resultado del cuadro podemos identificar que Anthony Elizalde obtuvo el mayor puntaje en el taller de lenguaje corporal con 15/20, demostrando dominio en el manejo de sus extremidades, correcta postura y presentando un tono de voz adecuado a la vez que realizaba contacto visual, posteriormente Kevin Guambaña obtuvo el segundo mejor puntaje con 13/20 en él resalta su tono de voz y contacto visual, sin embargo, el manejo

de sus manos no era el correcto, después se ubica Jonathan Lala con un puntaje de 11/20 donde se pudo constatar que su mayor falla se encuentra en el tono de voz, a pesar de ello, demuestra alto interés en mejorar. A continuación, están ubicados tres estudiantes con un puntaje menor a 10/20, donde se observa fallas grandes en el manejo de las extremidades y contacto visual. Joselyn Suña obtuvo 9/20 rescatando su postura a pesar de no ser la mejor, finalmente se encuentran Adrián Tenezaca y Estefanía Guamán con un puntaje de 6/10 donde Adrián presentaba una gran problemática en el tono de voz y contacto visual ya que era muy tímido, del mismo modo Estefanía presentó dificultad para establecer contacto visual y controlar sus extremidades dado a su gran timidez.

DOMINIO DE LA INFORMACIÓN ACERCA DE LOS ATRACTIVOS

TURÍSTICOS DEL CANTÓN BIBLIAN

✓ Acontecimiento:

Para un guía de turismo es primordial dominar el territorio en el cual se desenvolverá, mediante el estudio y análisis de cada uno de los atractivos presentes en el lugar. Como primer paso para impartir este taller se realizó el levantamiento de información básica acerca de cada atractivo, la cual debe ser complementada con un correcto manejo del lenguaje corporal, se les entregó material bibliográfico a manera de un libretto base para consultas futuras.



*Fotografía 4. Visita al Taller del sombrero de paja toquilla “Padre Rafael Gonzales”.
En este lugar los participantes observaron la guianza realizada por una de las
integrantes de esta asociación para posteriormente desarrollar la guianza los
estudiantes.*



Fotografía 5. Evaluación sobre la información otorgada. Guianza realizada por los estudiantes participantes a cerca de la elaboracion del sombrero de paja toquilla. El objetivo de esta actividad es evaluar el tono de voz, expresiones corporales, gestos de los participantes y la capacidad de mantener la atencion de los asistentes.



Fotografía 6. Actividad de guianza de los atractivos. Los estudiantes participantes realizaron una breve guianza a cerca de los atractivos más cercanos al centro del Cantón Bbiblián, basándose en la información asignada. Mediante esta actividad se evaluó los conocimientos acerca de los atractivos del lugar.



Fotografía 7. Evaluación sobre el atractivo. Jonnathan Lala realizó una corta guianza de los atractivos asignados tales como: Santuario de la Virgen del Rocío, Parque Velasco Ibarra y la Iglesia de San José.

Para facilitar el desarrollo de las actividades se utilizó material bibliográfico con información sobre los atractivos, a manera de apoyo para el desarrollo de las prácticas.

✓ Desafío: Empoderamiento y conocimiento de su territorio.

Se buscó alcanzar el empoderamiento del territorio por parte de los estudiantes participantes, ya que la mayoría desconocía la existencia de ciertos atractivos turísticos, que gracias a una correcta gestión puede generar desarrollo económico para el Cantón a través del turismo.

Entre las actividades desarrolladas durante el taller se realizó:

Exposición por parte de las capacitadoras a cerca de los atractivos turísticos para dar a conocer a los estudiantes participantes y despejar dudas acerca de los mismos.

Entre los recursos existentes en el cantón, en el curso impartido se ofertaron los siguientes:

- **La Iglesia de San José**

Ubicada en la parte céntrica de la ciudad, junto al Municipio del cantón Biblián, su arquitectura tiene estilo romano. La fachada tiene una azotea y está decorada con algunas bocinas distribuidas en la parte superior de la iglesia.



Fotografía 8. Iglesia de San José

Autoría propia

○ **Parque Velasco Ibarra**

Dentro del parque se encuentra el monumento de José Benigno Iglesias, fue el propulsor de la cantonización de Biblián y fue el promotor para la creación del instituto educativo que hoy lleva su nombre.



Fotografía 9. Parque Velasco Ibarra

Autoría propia



Fotografía 10. Monumento a José Benigno Iglesias.

Autoría propia

○ **Santuario de la Virgen del Rocío**

Fué construido el 20 de enero de 1895 en la colina del Zhalao, tras el milagro concedido por la virgen en en 1894 cuando una sequía arrasó con los cultivos y la vida de muchos animales del cantón, el templo está construido en piedra tallada, posee un estilo neogótico con torres y naves sostenidas por cuarenta y nueve columnas de granito y treinta y seis arcos. Sus cúpulas son de color celeste semejantes al cielo.



Fotografía 11. Santuario de la Virgen del Rocío.

Autoría propia

- **Parroquia Jerusalén: Cascada la olla, criadero de alpacas, Laguna de Tushín.**

Parroquia Jerusalén

Fue declarada parroquia en el año de 1990 por ordenanza del Municipio del Cantón Biblián. Su nombre fue designado para honrar al Señor de Jerusalén, antiguamente esta parroquia era llamada con el nombre de PATACORRAL que proviene del idioma Quichua PATA = PIE y CORRAL. Entre las actividades más sobresalientes son: la agricultura, la ganadería y también se práctica el Shamanismo.



Fotografía 12. Vista de la Parroquia Jerusalén

GAD Municipal del Cantón Biblián

Criadero de alpacas

En este sitio alrededor de 31 personas se dedican a la crianza de alpacas, existen 102 alpacas en este lugar, estos animales pertenecen a las familias de los camélidos y de las vicuñas salvajes, sus patas son suaves y no afectan las tierras del páramo. Con su lana se confeccionan ponchos, bufandas, chalecos, chompas y colchas.



Fotografía 13. Criadero de alpacas

Autoría Propia

Laguna de Tushín

Ubicada en el páramo de Tushin Burgay. En sus aguas cristalinas se puede observar truchas arco-iris y en épocas de verano es un punto de encuentro de aves migratorias.



Fotografía 14. Laguna de Tushín

Autoría propia

- **Cooperativa de producción Padre Rafael Gonzales: Sombrero de paja toquilla.**

La marca BIBILAK, permite identificar los productos ecuatorianos en países europeos. En el año 2015 nació la iniciativa de formar la cooperativa en honor al sacerdote Padre Rafael Gonzales quien luchó por 15 años por los más necesitados. La cooperativa inició su labor el 15 de septiembre del 2015.



Fotografía 15. Sombreros de paja toquilla.

Autoría propia

○ **Bosque protector Cubilán**

Declarado como tal mediante Acuerdo Ministerial No. 228 del 23 de julio de 1982. El Bosque Protector Cubilán se encuentra ubicado en la provincia del Cañar en los cantones Azogues y Biblián. Tiene una superficie de 990 ha, al Cantón Biblián corresponden 179,14 ha. Se ubica entre las Parroquias Biblián y San Francisco de Sageo del cantón Biblián. Podemos encontrar fauna como: Conejo, Chucurillo, Mirlo, Pava y flora como : Aliso, Cascarilla, Ishpingo, Quinoa, Romerillo, Sarar.



Fotografía 16. Bosque Protector Cubilán

Autoría propia

○ **Obelisco de Verdeloma**

Verdeloma se encuentra a 4 Kilómetros del centro cantonal de Biblián, a una altura de 2855 m.s.n.m. El 20 de Diciembre de 1820, se libra en la escarpada colina de Verdeloma una sangrienta batalla entre patriotas y realistas, enfrentamiento que concluyó en una derrota desastrosa para las fuerzas que luchaban por la independencia y la consiguiente muerte de más de 200 patriotas.



Fotografía 17. Obelisco de Verdeloma

Autoría propia

Ulteriormente al manejo teórico de los atractivos se realizaron prácticas de guianza in situ, en los cuales los estudiantes pudieron agregar su toque personal, teniendo en cuenta lo aprendido anteriormente.

✓ Acción de los participantes

Conforme avanzaba el taller los estudiantes que llegaron a esta etapa de la capacitación fueron: Suña Joselyn, Lala Jonnathan, Tenezaca Adrián, Guamán Estefanía y Guambaña Kevin.

- Suña Joselyn se encargó de la guianza de la iglesia de San José, a pesar de ser un punto importante del Cantón la misma población local desconoce la información sobre su historia, Joselyn no demostró dominio sobre este atractivo puesto que no lo consideraba un lugar de gran interés e importancia.

- Adrián y Estefanía se sentían más cómodos realizando la actividad de guianza en pareja, durante la guianza del Parque Velasco Ibarra no lograron captar la atención del grupo ya que demostraban desinterés sobre el lugar.

- Jonnathan Lala se encargó de realizar la guianza en el taller de las toquilleras, en el cual explico todo el proceso para realizar el sombrero de paja toquilla y una breve reseña histórica acerca del sombrero en el Ecuador, quien logró involucrar a su audiencia a través del manejo del entorno mientras realizaba la guianza.

- Kevin Guambaña fue el encargado de guiar el atractivo turístico más relevante y representativo del Cantón como es el Santuario de la Virgen del Rocío, adicional a la información brindada por parte de las formadoras Kevin añadió datos curiosos que conocía sobre el lugar por ser poblador local.

✓ Reflexión, discusión y análisis

Biblián cuenta con potencial para el desarrollo de la actividad turística, sin embargo, existe un alto grado de desconocimiento de sus recursos por ello hemos considerado muy importante el conocimiento sobre los atractivos existentes en la zona enfatizando la

historia del mismo, datos generales y en caso de ser estructuras saber cómo fue realizada su construcción, dominar el territorio sobre el cual se está desarrollando la actividad turística para captar la atención e interés del público asistente.

✓ Evaluación

Se realizó una evaluación oral a cada estudiante participante mediante la asignación de un atractivo específico, observando el manejo y dominio de la información otorgada sobre dicho atractivo, para la valoración de la participación se llevó a cabo una matriz donde se tomó en cuenta los siguientes aspectos: fluidez, contenido, interacción con el público; siendo 5 excelente y 1 malo.

EVALUACIÓN SOBRE MANEJO DE ATRACTIVOS TURÍSTICOS					
Criterio		Fluidez	Contenido	Interacción con el público	Total
Participantes	Suñá Joselyn	2	2	1	5
	Guambaña Kevin	4	5	4	13
	Idrovo Ricky	–	–	–	–
	Lala Jonnathan	4	4	4	12
	Lliguichuzca Fabricio	–	–	–	–
	Tenezaca Adrián	1	2	1	4
	Guamán Estefanía	1	2	1	4
	Elizalde Anthony	–	–	–	–

Matriz de evaluación

Autoría propia

De acuerdo a la evaluación, se puede observar en la matriz una diferencia muy grande entre puntajes, destacando Kevin Guambaña y Jonnathan Lala con puntajes de 13/15 y 12/15 respectivamente. Por otro lado los estudiantes Joselyn Suñá, Adrian Tenezaca y

Estefania Guamán no demostraron el mejor desempeño de los aspectos evaluados, presentando gran dificultad para interactuar con el público.

IDENTIFICAR LAS PRINCIPALES TÉCNICAS DE GUIAR



Fotografía 18. Guianza a estudiantes.

✓ Acontecimiento:

Dentro de la misma actividad de guianza se implementaron técnicas de guiar entre las más destacadas están: story telling, transmitir emociones, establecer pautas de conducta y personalizar la guianza acorde a las necesidades del grupo a guiar, a continuación, se dará una breve descripción de cada una de ellas:

Story Telling: Se la considera como una de las técnicas más eficaces para captar la atención del público al momento de realizar una guianza o dar una conferencia, esta consiste en contar una historia relacionada al momento o a la temática impartida en ese instante con la finalidad de que los asistentes comprendan mejor el mensaje que se busca transmitir.

Transmitir Emociones: Generar un escenario donde se pueda despertar emociones a través de actividades de acuerdo a cada grupo y situación.

Es importante tomar en cuenta las técnicas de guiar para personalizar la guianza acorde a las necesidades de cada grupo y sus requerimientos, también se debe aplicar las técnicas de acuerdo al lugar en el que se va a guiar ya que cada situación y espacio presenta distintas necesidades.

En las distintas prácticas de guianza de cada atractivo se implementaron las técnicas, al finalizar el taller se realizó un guianza piloto en la cual los estudiantes participantes Jhonnatan y Kevin quienes culminaron con el curso de capacitación aplicaron técnicas como por ejemplo: al momento de guiar el santuario de la Virgen del Rocío contaron la historia de porque lleva dicho nombre el lugar lo cual fue muy oportuno para captar la atención del público presente, de esta manera se unieron todos los talleres impartidos para completar el proceso de capacitación.

Adicional a las actividades ya mencionadas los estudiantes participantes asistieron a una guianza en el Museo Pumapungo de la ciudad de Cuenca, en el cual pudieron observar las distintas técnicas de guiar utilizadas por el guía del lugar.



Fotografía 19. Aplicación de técnicas de guiar.



Fotografía 20. Aplicación de técnicas de guiar.

Para el desarrollo de este taller se utilizó material audiovisual acompañado de material bibliográfico.

Desafíos: Identificación y aplicación de técnicas de acuerdo a las necesidades de ciertos grupos.

El objetivo era realizar una guianza en la cual no se dé únicamente información la cual se la puede encontrar en varias fuentes, sino lograr que los capacitados se empoderen del

lugar y guíen de forma personalizada transmitiendo un mensaje coherente y expresando el mayor interés a cerca de los atractivos que posee el Cantón Biblián.

Como actividad principal se realizó una guianza piloto en la cual se aplicó las distintas técnicas de guiar por parte de los estudiantes participantes, los cuales usaron a las mismas de manera oportuna.

✓ Acción de los participantes:

Se realizaron recorridos por los atractivos más cercanos al centro cantonal donde los dos estudiantes Jonathan y Kevin aplicaron las técnicas de guiar.

✓ Reflexión, discusión y análisis:

La utilización de las técnicas de guiar es importante a causa de generar experiencias que se guardaran en la memoria del turista y del guía. Más allá de los conocimientos teóricos las técnicas de guiar permiten transmitir conocimientos personales logrando así una mejor conexión con la audiencia.

✓ Evaluación:

Se tomó en cuenta como evaluación la guianza piloto realizada a los estudiantes de los diferentes cursos del segundo de bachillerato del colegio Camilo Gallegos, en la cual los dos estudiantes capacitados realizaron el circuito por cuatro atractivos turísticos, ya que debido a la falta de gestión no se pudo visitar todos los lugares revisados en el taller.

EVALUACIÓN DE LENGUAJE CORPORAL						
Criterio		Tono de voz	Contacto visual	Manejo de extremidades	Postura	Total
Participantes	Lala	5	5	5	5	20
	Jonnathan					
	Guambaña	5	5	4	5	19
	Kevin					

Matriz de evaluación

Autoría propia

Matriz de evaluación

Autoría propia

Para la evaluación final se tomó en cuenta las dos matrices utilizadas anteriormente, para valorar la evolución de los dos estudiantes Jonnathan Lala y Guambaña Kevin quienes

EVALUACIÓN SOBRE MANEJO DE ATRACTIVOS TURÍSTICOS					
Criterio		Fluidez	Contenido	Interacción con el público	Total
Participantes	Lala Jonnathan	5	4	5	14
	Guambaña Kevin	5	5	5	15

fueron acreedores al certificado por haber culminado la capacitación. Los resultados demuestran el dominio que han adquirido para manejar su lenguaje corporal de una mejor manera, Kevin Guambaña presentó una mínima falla en el manejo de sus manos obteniendo un puntaje de 19/20, a su vez Jonnathan Lala demostró una mejora abismal respecto a los primeros talleres donde había obtenido 11/20, no obstante, en la evaluación

final alcanzó un máximo puntaje. Por lo que corresponde a la evaluación sobre manejo de atractivos Kevin Guambaña obtuvo el puntaje máximo sobre 15 mientras que Jonnathan Lala presentó ciertos momentos donde no recordaba algún contenido, siendo esto algo muy usual en los guías sin experiencia.

HOJA DE RUTA

HOJA DE RUTA										
		Participantes	Elizalde Anthony	Suñá Joselyn	Guambaña Kevin	Idrovo Ricky	Lala Jonnathan	Liguichuzca Fabricio	Tenezaca Adrián	Guamán Estefanía
Día	10/12/2018									
Hora	15:00 a 18:00									
Actividad	Presentación del proyecto "Formación de guías turísticos dirigidos a los estudiantes de segundo de bachillerato del cantón Biblián".		X	X	X	X	X	X	X	X
Día	17/10/2018									
Hora	15:00 a 18:00									
Actividad	Taller teórico acerca de Introducción al turismo: Concepto de turismo según la OMT, sistema turístico, concepto de guía turístico, cualidades y características de un guía turístico, etc.		X	X	X		X		X	X
Día	24/10/2018									
Hora	15:00 a 18:00									
Actividad	Taller de Lenguaje Corporal: importancia al momento de relacionarse con las personas y consejos para mejorarlo.		X	X	X		X		X	X
Día	14/11/2018									
Hora	15:00 a 18:00									
Actividad	Realización de ejercicios de lenguaje corporal y presentación de los atractivos turísticos del cantón Biblián.		X	X	X		X		X	X
Día	21/11/2018									
Hora	15:00 a 18:00									
Actividad	Visita al Museo Pumapungo.		X	X	X	X	X	X	X	X
Día	28/11/2018									
Hora	15:00 a 18:00									
Actividad	Guianza a cerca de datos generales del cantón Biblián y el parque central por parte de los estudiantes. Retroalimentación visita Pumapungo.			X			X		X	X
Día	12/12/2018									
Hora	15:00 a 18:00									
Actividad	Guianza del santuario de la virgen del Rocío y Asociación de Toquilleras del Padre Rafael María Arízaga.			X	X		X		X	X
Día	19/12/2018									
Hora	15:00 a 18:00									
Actividad	Guianza de los atractivos turísticos de la parroquia de Jerusalén, obelisco de Verdelona y bosque protector Cubilán.			X			X		X	X
Día	01/02/2019									
Hora	10:00 a 13:00									
Actividad	Guianza piloto por parte de los estudiantes participantes a cerca de todos los atractivos del cantón Biblián.			X	X		X		X	X

PRESUPUESTO:

PRESUPUESTO			
RECURSOS HUMANOS	Costo Hora	Número de horas	Valor Total
Capacitadoras	\$1,65	100	\$165,00
Coordinador del Proyecto	\$14,03	24	\$336,72
			\$501,72

VIAJES TÉCNICOS	Gasolina	Número de viajes	Valor total
Visitas a Biblián	\$5,00	12	\$60,00

MATERIALES Y SUMINISTROS			
Material Bibliográfico			\$5,00
Material de Oficina			\$5,00
Cámara			
			\$10,00

COSTO DEL PROYECTO			\$571,72
---------------------------	--	--	-----------------

ANEXOS



Fotografía 21. Visita al Parque Arqueológico Pumapungo en la ciudad de Cuenca



Fotografía 22. Entrega del certificado a los participantes que culminaron el curso

BIBLIOGRAFIA

- Alcívar, I. (2018). *Entorno Turístico*. Obtenido de <https://www.entornoturistico.com/la-calidad-en-el-turismo/>
- Almeida Garcés, G. (diciembre de 2010). *Pontificia Universidad Católica del Ecuador*. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/3696>
- Bacci, M. E., & Mujica, E. (2001). *Turismo Rural en el Angel, Carchi, Ecuador: perspectivas y posibilidades*. Quito: Primera. Obtenido de https://www.academia.edu/37616912/BACCI_Maria_Eugenia_y_Elias_MUJICA_Turismo_rural_en_El_Ángel_Carchi_Ecuador_perspectivas_y_posibilidades
- Bembibre, C. (Junio de 2009). *Definicion ABC*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/historia/acontecimiento.php>
- calidad, D. d. (2018). *Dirección de innovación y calidad*. Obtenido de <http://www.innovacion.gob.sv/inventa/attachments/article/3168/CALIDAD%20TURISTICA.pdf>
- Cassiano, A. M., Santos da Silva, D., & Severian, B. A. (2006). *Dialnet*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6333377>
- Definiciona . (18 de marzo de 2019). *Definiciona concepto y etimologia*. Obtenido de <https://definiciona.com/desafio/>
- GAD Municipal, B. (2014). *GAD Municipal del cantón Biblián*. Obtenido de http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PORTAL_SNI/data_sigad_plus/sigadplusdiagnostico/0360000310001_DIAGNÓSTICO%20PDYOTCB_13-03-2015_17-53-20.pdf
- Gardey, J. P. (2008). *Definición.D*. Obtenido de <https://definicion.de/competencia/>
- Ham, S., & Weiler, B. (2003). *Centro de investigaciones y estudios turísticos*. Obtenido de <https://www.estudiosenturismo.com.ar/PDF/V12/v12n1y2a02.pdf>
- INEC. (2010). *Instituto Nacional de Estadísticas y Censos*. Obtenido de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/estadisticas/>
- Klaric, J. (2018). Neuro oratoria. En J. Klaric, *Neuro oratoria* (págs. 19-20-21). Ciudad de Mexico: Planeta Colombiana S.A.
- Klaric, J. (2018). Neuro Oratoria. En J. Klaric, *Neuro Oratoria* (pág. 23). Ciudad de Mexico: Planeta Colombiana S.A.
- Klaric, J. (2018). Neuro Oratoria. En J. Klaric, *Neuro Oratoria* (pág. 22). Ciudad de Mexico: Planeta Colombiana S.A.
- Lopez, R. (19 de febrero de 2015). *Club Lenguaje no verbal*. Obtenido de <https://www.clublenguajenoverbal.com/el-93-de-la-comunicacion-es-no-verbal-mito-o-realidad-club-lenguaje-no-verbal/>

- Loyola, E. (04 de enero de 2018). *Evenplan Artículos*. Obtenido de <http://www.evenplan.com.mx/articulos/liderazgo/son-las-competencias-una-habilidad-sabes-diferenciarlas-en-tus-colaboradores/>
- Ministerio de Salud, P. (2014). *Ministerio de Salud Pública*. Obtenido de <https://www.salud.gob.ec/>
- Muñoz Pereira, C. (6 de junio de 2006). *Redalyc.org*. Obtenido de file:///C:/Users/MariaAugusta/Downloads/art%C3%ADculo_redalyc_223317612005.pdf
- Navarro, P. F. (2014). *Habilidad social*. Obtenido de <https://habilidadesocial.com/el-lenguaje-corporal/#comments>
- Navarro, P. F. (2014). *Habilidad Social*. Obtenido de <https://habilidadesocial.com/el-lenguaje-corporal/#comments>
- Nicolau, J. L. (31 de enero de 2011). *Repositorio Institucional de la Universidad de Alicante*. Obtenido de <https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/16114/7/Tema%207.pdf>
- Olmedo Gordon, R. K. (2014). *Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Repositorio de tesis de grado y posgrado*. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/9929>
- Pérez, F. J., Barrera Pérez, O. D., & Peláez, A. V. (Abril de 2010). *Repositorio Institucional Universidad Centroamericana*. Obtenido de <http://repositorio.uca.edu.ni/id/eprint/236>
- Rebolledo Dujisin, P., & Fica Pérez, R. (junio de 2010). *Sistema de Información Científica Redalyc*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=223315356006&idp=1&cid=1420109>
- Schilling, M., Karin, T., & Contreras, P. (6 de octubre de 2012). *Biblioteca Sernageomin.cl*. Obtenido de https://biblioteca.sernageomin.cl/opac/datafiles/14127_pp_896_898.pdf
- SNIP, P. (2018). *Ministerio de economía y finanzas del Perú*. Obtenido de https://www.mef.gob.pe/contenidos/inv_publica/docs/capacita/2015/sector/turismo.pdf
- Sosa, J., Vargas, A., & Rodriguez, I. (julio de 2013). *Dialnet.uniroja.es*. Obtenido de <https://dialnet.uniroja.es/descarga/articulo/4688341.pdf>
- Turismo, M. d. (29 de diciembre de 2014). *Ley de Turismo*. Obtenido de <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/LEY-DE-TURISMO.pdf>
- Turismo, M. d. (24 de mayo de 2016). *Reglamento de Guianza Turística*. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-GUIANZA-TURISTICA.pdf?fbclid=IwAR2ONMVp45vkxyEyh0avreTqzOrrqf8GZTSui6IcOeWwTLYOXEgFWti>
- Turismo, M. d. (18 de agosto de 2017). *Secretaría de Turismo*. Obtenido de http://consultaema.mx:75/pqtinformativo/GENERAL/Organismos_D/Lineamientos.pdf
- Ullauri Donoso, N. (2007). *Técnicas de guiar* (Segunda edición ed.). Cuenca: Universidad del Azuay.

UTELVT. (2018). *Universidad Tecnica Luis Vargas Torres Esmeraldas*. Obtenido de http://utelvt.edu.ec/centrodesarrollo/portafolio/estadistica/PRINCIPALES_ACTIVIDADES_ECONOMICAS.pdf