

Guianza y animación turística

Xavier Álvaro
Cristina Villacís
Yudiht Sánchez



Servicios



Colección
Dossier Académico



Ediciones
Uleam

Guianza y animación turística

Guianza y animación turística

Xavier Álvaro
Cristina Villacís
Yudiht Sánchez





Uleam
UNIVERSIDAD LAICA
ELOY ALFARO DE MANABÍ

Este libro ha sido evaluado bajo el sistema de pares académicos y mediante la modalidad de doble ciego.

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí
Ciudadela universitaria vía circunvalación (Manta)
www.uleam.edu.ec

Autoridades:

Miguel Camino Solórzano, Rector
Iliana Fernández, Vicerrectora Académica
Doris Cevallos Zambrano, Vicerrectora Administrativa

Guianza y animación turística

© Xavier Alvaro
© Cristina Villacís
© Yudiht Sánchez

Consejo Editorial: Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí

Director Editorial: Fidel Chiriboga Mendoza

Diseño Editorial en cubierta y diagramación: José Márquez Rodríguez

Estilo, corrección y edición: Alexis Cuzme Espinales

ISBN: 978-9942-827-26-5

Edición: Primera. Febrero 2020. Publicación física.

Editorial Universitaria

Ediciones Uleam

(Ciudadela Universitaria ULEAM)

2 623 026 Ext. 255

Correo electrónico: edicionesuleam@gmail.com

Repositorio digital: <http://www.munayi.uleam.edu.ec/uleam-ediciones/>

Registro y sistema de Gestión editorial: www.munayi.uleam.edu.ec/segup

Manta - Manabí – Ecuador

La Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí deja asentado que el contenido de esta obra es de total responsabilidad de su autor o autores. Por lo tanto, la Editorial Universitaria y la universidad no se responsabilizan de acciones legales que puedan suscitarse hoy o en el futuro.

Índice de contenidos

Prólogo	13
---------------	----

PRIMERA UNIDAD

I. EL GUÍA DE TURISMO..... 15

1.1. Inicios de los guías de turismo	15
1.2. El turismo organizado y el guía profesional.....	16
1.3. Definición de guía profesional de turismo.....	18
1.4. Competencias profesionales del guía de turismo	22
1.5. Tipos de guías.....	29
1.6. Actividades de autoevaluación.....	38

SEGUNDA UNIDAD.....41

2. SERVICIOS TURÍSTICOS GUIADOS Y TIPOLOGÍA DE PASAJEROS.....41

2.1. Esferas de actuación del guía.....	41
2.2. Funciones del guía de turismo.....	45
2.3. La importancia del guía de turismo en la imagen del destino	56
2.4. Calidad y excelencia en la atención y el servicio al cliente	57
2.5. Tipología de grupos	58
2.6. Tipos de pasajeros	59
2.7. Ética profesional.....	61
2.8. Actividades de autoevaluación.....	61

TERCERA UNIDAD63

3. DISEÑO DE GUIONES TURÍSTICOS.....63

- 3.1. Importancia de la operación turística para la elaboración de guiones (rutas, costos, operación).....63
- 3.2. Guion turístico.....63
- 3.3. Bitácora de servicios70
- 3.4. Actividades de autoevaluación.....77

CUARTA UNIDAD79

4. TÉCNICAS DE GUIANZA EFECTIVA79

- 4.1. Técnicas de comunicación de grupos79
- 4.2. El rol del guía en la interpretación del patrimonio...83
- 4.3. Técnicas de liderazgo.....88
- 4.4. Técnicas de guiar.....92
- 4.5. Dinámica de grupos como una técnica del guiado...95
- 4.6. Técnicas de resolución de conflictos.....98
- 4.7. Técnicas de sobrevivencia.....100
- 4.8. Actividades de autoevaluación.....103

QUINTA UNIDAD105

5. RECREACIÓN Y ANIMACIÓN TURÍSTICA.....105

- 5.1. Entorno conceptual y operacional de la recreación.....105
- 5.2. La animación turística, una herramienta interpretativa para la formación de guías de turismo...113
- 5.3. La actividad de animación, evolución y definiciones...115
- 5.4. Funciones y modalidades de la animación turística...124

5.5. La figura del animador y del guía, semejanzas y diferencias	127
5.6. Elementos básicos de la animación en espacios culturales y naturales.	137
5.7. Metodologías para la realización de juegos y actividades recreativas en función a los servicios turísticos guiados	139
5.8. Actividades de autoevaluación.	161
Bibliografía.	162
ANEXO I	169

RESUMEN

La guianza turística es una actividad que se viene desarrollando a lo largo de la historia moderna. Es el guía de turismo quien, luego de obtener el grado académico correspondiente, desarrolla funciones profesionales bajo estricto apego a las normativas vigentes de cada país. Está revestido de conocimientos, habilidades, destrezas y valores que hacen de él un sujeto competente para demostrar su actitud de servicio. El guía podrá actuar en distintos contextos y sus servicios se circunscriben a diversas áreas de actuación, garantizando de esta manera la satisfacción de los clientes, toda vez que la coordinación con la agencia de viajes y los demás operadores que integran la cadena de servicio, debe ser efectiva. Por su parte, la animación turística vinculada a la recreación, dimensiona las competencias del guía, proveyéndole de metodologías y técnicas que pueden ser utilizadas en diversos escenarios, campos o esferas de actuación, en pos de satisfacer las expectativas y necesidades de ocio de aquellas personas que así lo demanden.

ABSTRACT

The tourist guide is an activity that comes along modern history. It is the tourist guide who after getting the corresponding academic degree, develops professional functions under strict adherence to the regulations in force in each country. He is covered with knowledge, skills, abilities and values that make him a competent subject to demonstrate his attitude of service. The guide may act

in different contexts and its services which are limited to various areas of action, thus guaranteeing customer satisfaction, since coordination with the travel agency and the other operators that make up the service chain, must be effective. On the other hand, the tourist animation, linked to the dimensional recreation of the guide competences, test of methodology and techniques that can be used in different places, fields or spheres of action, in order to get the expectations and needs of leisure of people who are really demanded.

Acrónimos

IEST: Institutos de educación superior tecnológica

EEST: Escuelas de educación superior tecnológica

GPS: Global Positioning System

MINCETUR: Ministerio de Comercio Exterior y Turismo

MINTUR: Ministerio de Turismo

MAE: Ministerio de Ambiente

SNAP: Sistema nacional de Áreas protegidas

AIP: Asociación de Interpretación del Patrimonio

OMT: Organización Mundial del Turismo

ENATUR: Escuela Nacional de Animación Turística

GO: Gentils organisateurs

TA: Técnicas de animación

PAX: Pasajeros

Comentario a la obra

El presente texto constituye una herramienta fundamental para el Guía de Turismo en formación, y un material obligado de referencia y actualización para el Guía en ejercicio, diseñado con una estructura que facilita su consulta.

Los autores han bebido de fuentes autorizadas en la materia, y han imbricado esas experiencias y sus conocimientos profesionales en aras de la formación del Guía que precisan los tiempos actuales.

La necesaria simbiosis Recreación/Animación/Guianza en el ámbito turístico encuentra su espacio en el texto, haciendo de este un material idóneo no solo para los Guías de turismo en ejercicio o en formación, sino también para el Animador como profesional y para la Animación como actividad.

La necesaria (y no siempre bien entendida) simbiosis Servicios de Guianza/Animación, encuentra aquí su espacio, sintonizándose, de esta manera, con las tendencias más actuales de las corrientes turísticas.

El documento enfatiza, igualmente en aspectos como la preservación del medio ambiente y del patrimonio inmaterial, la interacción visitante-visitado y las vacaciones activas, que convierten al turista en el principal actor de su disfrute, y al proveedor de servicios recreativos como un facilitador para su logro.

La presentación de la Metodología de Juegos y Actividades,

adecuada a los servicios de guianza es otra herramienta imprescindible para este profesional, y reafirma la necesaria interacción entre los diferentes componentes del sistema recreativo.

La obra en cuestión demuestra, además, que el guía, sin suplantar al animador turístico, es una pieza fundamental en la satisfacción del cliente, y que es no solo factible, sino necesario, que este profesional domine técnicas de animación en consonancia con el servicio turístico que presta. En este sentido, provee a los profesionales actuales o en formación de herramientas idóneas para lograr este objetivo.

Aspectos a destacar lo constituyen la batería de preguntas de autoevaluación presentes al final de cada unidad, las sugerencias para el docente, y las lecturas recomendadas para complementar los asuntos tratados.

En resumen, estamos en presencia del texto que, hace tiempo, estaba demandando el desarrollo de este aspecto de la formación turística.

Margarita Blanco Faría M.Sc.
La Habana, Cuba.

Prólogo

¡Felicitaciones! En sus manos tiene uno de los libros más completos relacionados con la “Guianza y Animación Turística” que le mostrará las técnicas adecuadas para poner de manifiesto el valioso e importante rol que desempeñan los guías y animadores, dentro del amplio universo que encierra el turismo.

En cada una de las páginas irá descubriendo que la mejor manera de mostrar, a propios y extraños, la riqueza natural y cultural que posee un destino, es a través del amor que siente por la actividad que realiza, así como también, la satisfacción que alcanza al transmitir el conocimiento, ancestral y moderno, de los atractivos turísticos y las diferentes acciones lúdicas.

Este libro constituye una herramienta fascinante, que aborda aspectos generales presentes en diversos países y se enfoca también en la realidad del Ecuador, destacando casos relevantes en el ejercicio de la actividad que tributan favorablemente al objetivo que se desea lograr en la academia y en el entorno profesional. Es notable destacar que cada uno de sus 5 capítulos finaliza con actividades de autoevaluación que fomentan la continua investigación en relación al acápite planteado para complementar el conocimiento adquirido.

El texto es una obra educativa científica pertinente para el área de turismo, ideal para la formación de los guías y animadores. La información que se presenta es actualizada, de tal modo que permite a la vez, fortalecer el trabajo que realizan en la actualidad

varios conocedores en este ambiente laboral.

Los autores, tres destacados y experimentados conocedores del tema, de gran calidad humana, conscientes de la importancia que conlleva traspasar las paredes de un aula universitaria, comparten su experticia a todas aquellas personas que requieren y necesitan incrementar su aprendizaje. Xavier Álvaro, ecuatoriano, publicó hace 10 años atrás el libro “La guía del guía” donde compartió todos sus conocimientos en el área de la guianza y la animación turística, texto que se renueva ahora acompañado de Cristina Villacís, ecuatoriana, con gran trayectoria en el sector turístico y la docencia, así como también Yudith Sánchez, ciudadana de nacionalidad cubana, profesional en turismo y docente, ambas con vastos conocimientos en el ámbito de la animación.

“Guianza y Animación Turística” es una obra recomendada, quienes han transitado o se encuentran inmersos en el maravilloso mundo de la interpretación, y cuentan con una formación académica de guías de turismo y animación, reconocerán inmediatamente la valiosa oportunidad que tienen de ser los mejores.

Efrén Mendoza Tarabó



Ediciones
Uleam

Todos los derechos reservados
Se prohíbe la reproducción total o parcial de esta
obra sin la autorización de sus autores

2020

El presente texto constituye una herramienta fundamental para el Guía de Turismo en formación, y un material obligado de referencia y actualización para el Guía en ejercicio, diseñado con una estructura que facilita su consulta.

Los autores han bebido de fuentes autorizadas en la materia, y han imbricado esas experiencias y sus conocimientos profesionales en aras de la formación del Guía que precisan los tiempos actuales.

La obra en cuestión demuestra, además, que el guía, sin suplantar al animador turístico, es una pieza fundamental en la satisfacción del cliente, y que es no solo factible, sino necesario, que este profesional domine técnicas de animación en consonancia con el servicio turístico que presta. En este sentido, provee a los profesionales actuales o en formación de herramientas idóneas para lograr este objetivo.

Margarita Blanco Faría

ISBN: 978-9942-827-26-5



9789942827265



Uleam
UNIVERSIDAD LAICA
ELOY ALFARO DE MANABÍ