Tecnólogo en Guianza Turística



Recursos para la guianza turística

CC BY NC SA



Tabla de contenido

Introducción **3**

Mapa conceptual **4**

1. Elementos de la guianza turística **5**
Recursos para la guianza turística 5
Recursos físicos 6
Equipos para la guianza 6
Materiales de apoyo 7
Inventario de equipos para la guianza 8
Manejo de inventarios 8
Requisición y/o solicitud de equipos 9
Recursos humanos 10
Personal de apoyo 10
Contratación de terceros 12
Recursos financieros 12
Presupuestos 13

2. La bitácora del guía de turismo **13**
Bitácora de viajes 15
Características de la bitácora 15
Aspectos para la elaboración de la bitácora 16
Uso de la bitácora 16
Modelos de bitácora 17

3. Paquetes turísticos **18**
Componentes del paquete turístico 19
Selección de prestadores turísticos 20

4. Turismo sostenible y buenas prácticas del guía de turismo **22**
Criterios globales del turismo sostenible 23
Ámbitos del desarrollo sostenible 24
Buenas prácticas del guía de turismo 25

Referencias **26**



Introducción

Para que el servicio de guianza turística sea más competitivo en el momento de su prestación, es importante que el guía posea la capacidad de identificar y determinar los atractivos turísticos, las facilidades y el recorrido a realizar; además de establecer los recursos necesarios para la prestación del servicio, se requiere que el guía posea competencias en el manejo adecuado de los recursos de personal, físicos, inventarios y de presupuesto de acuerdo con las políticas establecidas por la organización.

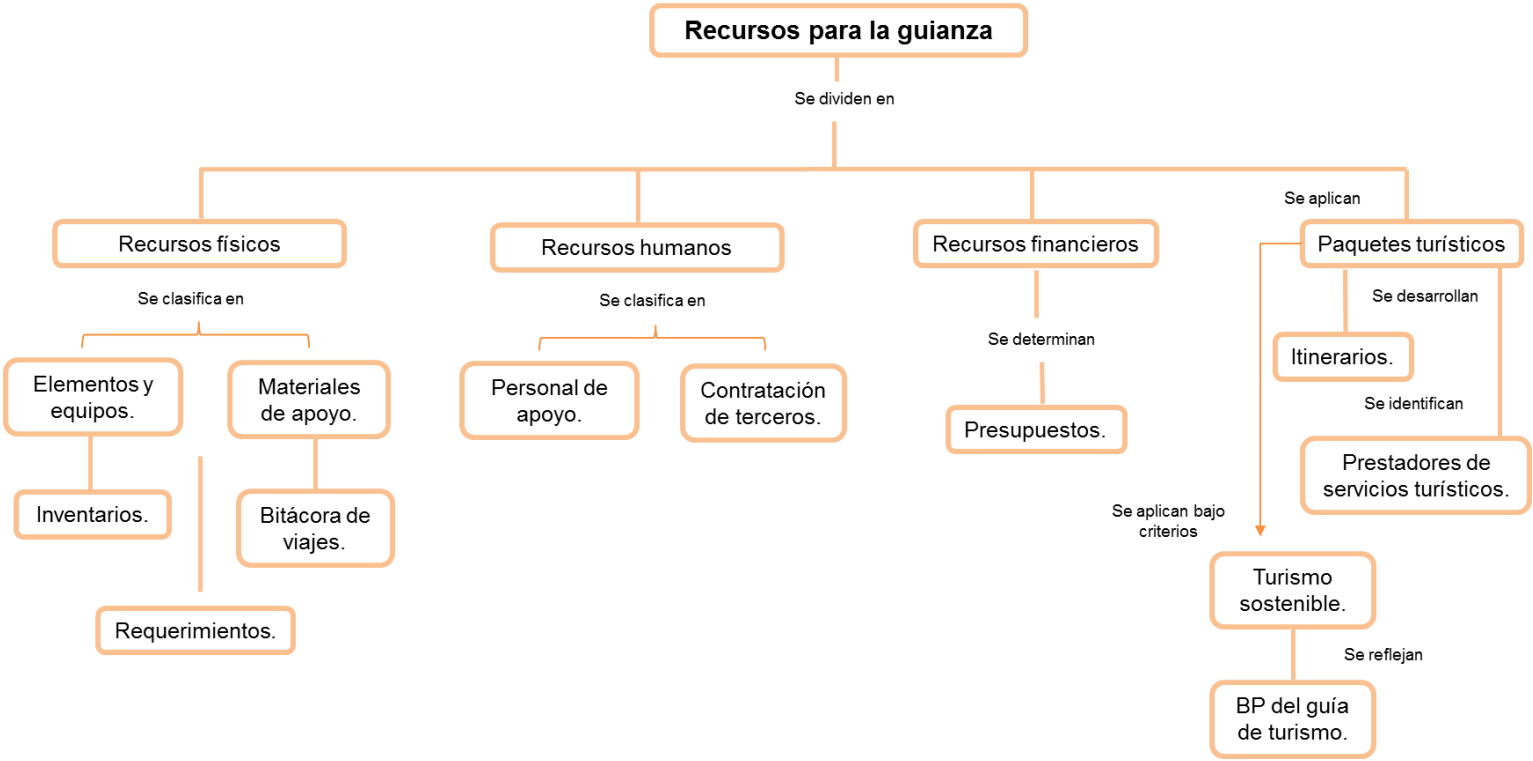
La cualificación del guía de turismo es fundamental en este sentido, dado a que es el responsable de los recursos utilizados en el servicio contratado.

Con base en lo anterior, el siguiente material de formación pretende brindarle al guía de turismo los conocimientos necesarios para la gestión de dichos recursos, además se integran herramientas para el desarrollo de la actividad como la bitácora de viajes fortaleciendo sus competencias técnicas.

Finalmente el guía puede pertenecer a equipos de diseños de productos turísticos, por lo tanto debe tener conocimientos en la elaboración de paquetes turísticos bajo criterios de buenas prácticas sostenibles.

Mapa conceptual

En el mapa conceptual que se comparte a continuación, se evidencia la interrelación temática del contenido que se plantea en este material de formación:



1. Elementos de la guianza turística

El guía de turismo como ya se había visto, es aquella persona que puede desempeñarse en varios frentes de trabajo, puede ser guía de museos o sitios fijos naturales y culturales, también puede ser contratado por agencias de viajes, mayoristas y minoristas, operadoras turísticas cumpliendo diferentes funciones, ser guías, *tour leader* o puede ejercer su profesión de manera independiente contratados directamente por el turista.

Sin embargo, si es dependiente de una empresa o particular, debe contar con unos recursos para la prestación del servicio de guianza turística, los cuales los debe prever la empresa o él mismo, si es contratado directamente por el visitante.

En este orden de ideas es importante tener claro qué son recursos para la guianza turística y cuáles son, además de cuál es su funcionalidad.

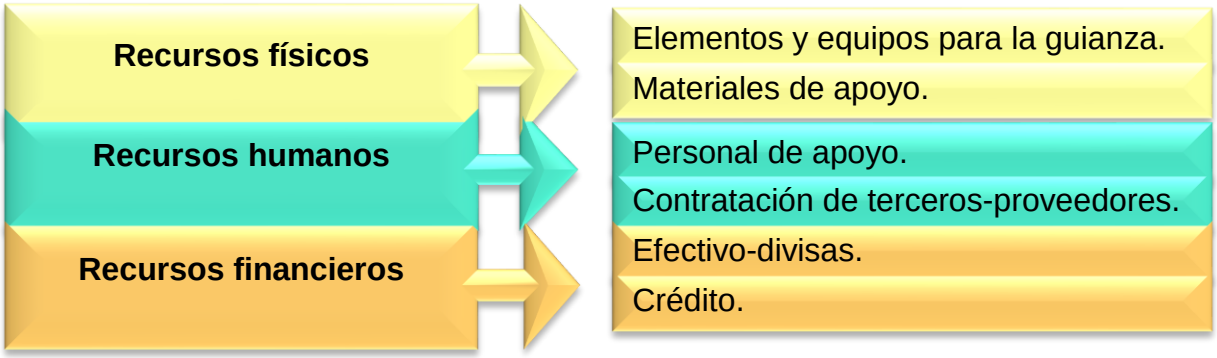
Recursos para la guianza turística

Tomando como base el significado de “recurso”, se puede construir un concepto aplicado para la guianza turística.

Por su parte la Real Academia Española (s.f.) define la palabra “recurso” como:

- “Medio de cualquier clase que, en caso de necesidad, sirve para conseguir lo que se pretende.
- Conjunto de elementos disponibles para resolver una necesidad o llevar a cabo una empresa. Ejemplo: recursos naturales, hidráulicos, forestales, económicos y humanos”.

Entonces, se puede decir que recursos para la guianza turística, es el conjunto de elementos requeridos por el guía de turismo para la óptima ejecución de un recorrido. Estos pueden ser: recursos físicos, humanos y financieros.



Fuente: SENA

A continuación se desarrolla la descripción de cada uno de los recursos anteriormente mencionados.

Recursos físicos

Los recursos físicos son aquellos bienes tangibles que tiene la empresa, en este caso la agencia de viajes y/o el guía de turismo. Estos bienes están disponibles para el cumplimiento de los objetivos de la empresa, los cuales deben estar siempre dirigidos al logro de la buena prestación del servicio de guianza.

Cabe anotar que para el guía de turismo hay recursos físicos que los provee la empresa y otros que debe tener el guía de su propiedad, y en conjunto conforman esos equipos requeridos para el desarrollo de la actividad de guianza.

Equipos para la guianza

Los equipos para la guianza son un conjunto de elementos, accesorios, indumentaria, utensilios, materiales, instrumentos y aparatos especiales para un fin determinado o para llevar a cabo una actividad específica.

Estos equipos son los requeridos por el guía para el desarrollo del recorrido, y por tal motivo él es el responsable de requerir ante la empresa dicha dotación, al igual de su buen uso y cuidado. Por ello, es obligación de la empresa contratante y del guía la construcción del plan de acción y contingencia del recorrido, ya que de allí parte el proceso de solicitud de los equipos y demás recursos.

Los equipos para la guianza pueden clasificarse según su campo de desarrollo así:

- Elementos y equipos para recorridos culturales.
- Elementos y equipos para recorridos de naturaleza.

Los equipos también se pueden clasificar según las necesidades que va a satisfacer, como propone Kohl (2006) a continuación:

- **Equipos para la interpretación:** los mejores guías precisan de pocas herramientas además de sus propios cuerpos y mentes para interpretar el patrimonio. Algunas herramientas, sin embargo, incrementan el poder de una máquina de interpretación bien calibrada.
- **Seguridad y confort:** los guías profesionales siempre deben asumir que los visitantes no llevarán el equipo adecuado, no estarán bien preparados, no habrán recibido información pertinente y no leyeron los materiales que se proporcionaron antes del viaje; así que el guía debe llevar consigo un juego extra de artículos para seguridad y confort, para podérselos ofrecer a sus visitantes.
- **Equipos oficiales:** como empleado y embajador de una institución y un sitio, el guía siempre promueve otras metas allende la interpretación. Se refiere a los equipos y elementos que debe tener el guía para confirmar su profesionalismo, como es el carné, uniforme adecuado, información oficial, entre otros.

- **Equipos de navegación:** un guía perdido es peor que no tener guía. No basta con tener los equipos y materiales necesarios para la navegación y ubicación, hay que conocer para qué sirven y saberlo usar.

- **Equipos multipropósito:** un guía tipo *MacGyver* que puede utilizar una cosa para varias necesidades siempre dará la impresión de estar preparado para cualquier cosa. Se recomienda ser recursivo y hábil en el manejo de los equipos y materiales que tiene a su disposición.

En el material de formación **"Materiales, equipos y recursos requeridos en el plan de acción"** visto anteriormente, se explica de manera detallada los elementos y equipos para la guianza, al igual que los manuales de uso.

Materiales de apoyo:

Son los elementos utilizados por los guías de turismo para facilitar la adecuada prestación de servicio de guianza turística. Los más comunes son:

- **Plegables:** es una representación de publicidad impresa para mostrar los servicios, información general o productos. Por ejemplo, los que se usan para dar información de los paquetes turísticos, también en el gremio turístico se pueden conocer como *brochures*.

- **Folletos:** es un impreso reducido de hojas, que se utiliza como instrumento divulgativo o publicitario. Pueden ser los que entregan a la entrada de algunos atractivos los cuales pueden contener información muy precisa.

- **Bitácora:** es un cuaderno en el cual el guía de turismo registra la información positiva o negativa que considere puede resultar útil para su trabajo.

- **Mapas:** son esquemas que representan una cierta franja de un territorio sobre una determinada superficie de dos dimensiones. Para el guía es un elemento muy importante ya que facilita su ubicación, sin embargo hoy con los sistemas de georreferenciación satelital que traen los teléfonos móviles o las tabletas, los mapas han sido desplazados, aunque en algunos lugares su uso es frecuente.

  Para el turista cumple la misma función y su uso es el mismo, algunos aún prefieren utilizar mapas impresos para su ubicación en los recorridos.

- **Banderines:** se utilizan frecuentemente en recorridos por centros históricos o museos. Estos ilustran a un grupo de turistas donde se encuentra ubicado su guía, ya que la multitud en varias ocasiones impide su visualización. Se usa como objeto que facilita la ubicación visual de algo, en este caso específico del guía.

- **Lista de pasajeros:** un formato que describe una lista de turistas con sus nombres, apellidos y nacionalidad, la cual está a cargo del guía turístico. Es un material de consulta necesario para los recorridos que sirve para obtener información precisa sobre los visitantes.

Inventario de equipos para la guianza

Para el desarrollo de inventarios, sólo se tomará en cuenta los equipos para la guianza, como elementos, insumos y productos que se tienen en la empresa en un momento determinado.

Un inventario se define como el conjunto de bienes, tanto muebles como inmuebles, con los que cuenta una empresa para comercializar; constituye la estadística física o palpable de aquello que hay en existencia. De este modo, con los elementos del inventario es posible realizar transacciones, tanto de compra como de venta, igualmente es posible someterlos a ciertos procesos de elaboración o modificación antes de comerciar con ellos. Estas transacciones de compra y venta deben realizarse en un período económico determinado y deben contarse dentro del grupo de activos circulantes de la empresa.

Manejo de inventarios

El control de los equipos para la guianza se realiza mediante el conteo físico de mercancías o elementos disponibles, siendo indispensable la fácil localización dentro de un lugar de almacenamiento apropiado.

El guía puede ser el encargado del control del inventario, dependiendo de las funciones que ejerza en la empresa, pero si es el responsable de su uso y mantenimiento en el recorrido, se recomienda que participe en los procesos de la toma y control de inventarios.

Para el control de los inventarios es necesario que la persona responsable tome como base dos conceptos vistos anteriormente en el material de formación **“Materiales, equipos y recursos requeridos en el plan de acción”**, como son la hoja de vida de equipos para la guianza y reporte de novedades. Con base en estos, se elabora el “Formato de inventarios de equipos” que debe contener la siguiente información:

- Código: código generado para individualizar el bien en el inventario.
- Tipo: tipo de bien a inventariar, por ejemplo: brújula, GPS, binoculares, arnés, entre otros.
- Marca/modelo: marca y modelo del bien.
- N° de serie/licencia: número de serie del equipo.
- Estado: estado en el que se encuentra el bien. Estos pueden ser:
  - Operativo: bien que puede ser utilizado sin problema.
  - No operativo: bien que requiere ser reparado para ser utilizado.
  - De baja: bien que es dado de baja, que no puede ser utilizado.

- Responsable: nombre o cargo de la persona responsable o que tiene asignado el cuidado y/o el uso del bien detallado.
- Ubicación: nombre de la dependencia donde se encuentra el bien.
- Fecha de ingreso: fecha de adquisición del bien.
- N° factura: número de factura del bien cuando fue adquirido.
- Observaciones/motivos de baja: observaciones relacionadas al estado del bien u otras como motivos por el que fue dado de baja. (Ministerio de Educación de Chile, s.f.)

El anterior listado es una propuesta que puede ser modificada según los requerimientos de la empresa o del guía.

Requisición y/o solicitud de equipos

La requisición y/o solicitud de equipos es un documento por medio del cual el guía solicita ante la empresa los equipos que requiere para la prestación del servicio y su función es tener a la empresa informada acerca del uso y destinación que tendrá ese bien, también hace parte del control de inventarios.

El formato de requisición se realiza a partir del momento que el guía tiene la información del recorrido que va a ejecutar, el cual toma como punto de partida el plan de acción y contingencia.

En este caso se aborda la requisición como la solicitud que realiza el guía de turismo al encargado de la bodega o almacenamiento de los equipos.

REQUISICIÓN DE MATERIALES

No._____

Entregar a : _____ Fecha: _____

Aprobado por: _____ Cargar a: _____

Artículo	Cantidad	Número	Descripción	Cantidad emitida	Costo unitario	Costo total

Llamado por: _____ Cotizado por: _____ Recibido por: _____ Fecha rec.: _____

Fuente: Marticorena (s.f.)

Recursos humanos

Según Chiavenato (2000) “cuando se habla de administración de recursos humanos, se toma como referencia la administración de las personas que participan en las organizaciones, las cuales desempeñan determinados roles” y esos roles como ya se había indicado anteriormente se sustentan en las funciones que realiza el guía de turismo como son orientar, instruir, asistir y conducir al visitante o turista, las cuales deben articularse con otras más al interior de la organización que lo contrata para la ejecución del recorrido.

Cuando el guía se desempeña de manera independiente o *freelance*, él es el responsable de administrar el recurso humano que requiere para prestar de igual manera la guianza.

La nueva tendencia de administración de recursos humanos es “administrar con las personas a quienes se les ve como agentes activos y proactivos dotados, no solo, de habilidades manuales, físicas o artesanales, sino también de inteligencia, creatividad y habilidades intelectuales” (Chiavenato, 2000). Estas son las competencias que el guía de turismo desarrolla en el transcurso de su actividad profesional y aplica para la selección de su grupo de trabajo y apoyo, identificados en el plan de acción y contingencia.

En la prestación del servicio de guianza turística, el manejo de los recursos humanos se fundamenta en la planeación, organización, desarrollo, coordinación y control de técnicas, capaces de suscitar el desempeño eficiente del personal; a la vez que la organización se constituye en el medio que permite a las personas alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con la actividad de la guianza turística.

De nuevo se hace énfasis en que el guía puede ser contratado por una agencia de viajes o ser independiente, en cualquiera de los casos es su responsabilidad coordinar los recursos humanos que se requieran para la ejecución del recorrido. En caso de ser contratado, él debe realizar la solicitud de las personas que lo apoyarán en el recorrido y asumir la responsabilidad de realizar la búsqueda del personal requerido, siempre en aras de garantizar un servicio de guianza con altos estándares de calidad y seguridad.

Personal de apoyo

El grupo de apoyo es escogido por el guía de turismo antes de salir de viaje, con el fin de conformar un grupo que permita ofrecer un mejor servicio y bienestar a visitantes y turistas. Encargar responsabilidades a un grupo de apoyo se considera la primera fase de un plan de contingencia, al ocurrir algún imprevisto estos tendrán la facultad de apoyar al guía o de reemplazarlo en caso de que tenga que dejar al grupo mientras soluciona el problema.

El grupo de apoyo debe familiarizarse con todo el grupo de viaje y tener dominio o liderazgo, además de las cualidades y capacidades necesarias según las actividades a realizar durante un recorrido.

Es muy importante que el personal de apoyo esté informado de todo lo relacionado con el grupo, y tenga una base de datos de las personas con quien viaja y el itinerario que se va a llevar en el recorrido.

Con base en lo anterior, el grupo de apoyo puede ser conformado por diferentes personas dependiendo del tipo de recorrido a realizar, para ello es importante identificar el papel o función que va a tener cada uno, como se muestra a continuación:

Guía, coordinador o *tour leader*	Coordina la logística y operación de la ruta a seguir, maneja y organiza los equipos de comunicación, define los lugares en donde se brindará la alimentación, vigila la seguridad de los turistas, organiza el medio de transporte en que se llevará a cabo el programa o ruta, coordina la información que se va a suministrar sobre la zona a visitar, organiza los grupos de turistas, delega y faculta funciones y responsabilidades, además controla y evalúa el cumplimiento del programa.
Guía de ruta	Motiva y sensibiliza en los recorridos, presenta atractivos, dirige ejercicios de calentamiento, estiramiento y demás necesarios según la ruta, dirige la ejecución del camino a seguir, determina los tiempos y espacios de acuerdo con las necesidades físicas y sicológicas de los usuarios, maneja y supervisa los equipos que sean necesarios en el recorrido, coordina y se apoya en los demás guías.
Guía de cierre (rastrillo)	Garantiza que las personas rezagadas en el recorrido puedan llegar a la meta y se asegura que se cumpla la metodología sin dejar rastros, cierra puertas y recoge señales dejadas durante el camino, debe tener comunicación permanente con el guía de ruta.
Guía paramédico	Maneja técnicas de salvamento, garantiza la disponibilidad de los equipos para cualquier situación de emergencia, evalúa signos y síntomas de salud de los usuarios y aplica primeros auxilios, mantiene contacto con entidades de atención en salud y redes emergencias.
Guía fijo	Su ámbito de actuación es un determinado atractivo turístico o lugar de interés como museos, monumentos, palacios, entre otros.
Guía local	Se encargan de mostrar los recursos turísticos de una zona determinada del territorio de un país (ciudad, provincia, región, entre otros). Estos guías deben poseer conocimientos profundos en relación a su ámbito de actuación particular.
Guía de ruta	También llamado “tour conductor” o “gerente de viaje”, son los que están a cargo del desarrollo de un viaje en concordancia con el itinerario establecido por la agencia de viajes; dirigen al grupo, coordinan y realizan el control de calidad de todos los servicios que conforman el paquete turístico y sugieren a los turistas algunos servicios que no estén incluidos en el contrato. También se encargan de las relaciones públicas de la agencia de viajes a la cual representan ante los proveedores y son los que tienen que solucionar situaciones problemáticas imprevistas.
Guía chofer	Son los que además de conducir el transporte de turismo o automóvil proporcionan la información turística correspondiente a cada lugar visitado.

Fuente: Marticorena (s.f.)

Contratación de terceros

En el servicio de guianza turística la contratación de terceros es requerida en casos especiales, ya que por solicitudes de los usuarios en ocasiones es indispensable contratar personas con un conocimiento específico o especializado, para facilitar el servicio de acuerdo a las exigencias del visitante.

En la contratación de terceros es importante tener metas claras que faciliten el cumplimiento de los plazos de ejecución como establecer la calidad del servicio, que el cuerpo técnico esté preparado para el servicio que va a prestar y en donde se garantice una adecuada atención al cliente o turista.

El objetivo y función de la tercerización es la delegación de operaciones y asistencia de un proceso de negocio a un prestador de servicio externo.

Recursos financieros

Son los recursos requeridos para el desarrollo de las actividades programadas durante la prestación del servicio de guianza turística, representados en dinero efectivo o disponible en cualquier forma de pago; dependiendo del servicio contratado, es necesario que el guía de turismo cuente con la disponibilidad de estos recursos para el pago de servicios o gastos que requiera, así mismo que comprenda la importancia de administrar eficientemente los recursos financieros entregados bajo su responsabilidad.

Estos recursos se usan para el pago de servicios contratados en la ejecución del recorrido, por ejemplo, el transporte, la entrada a parques, museos o atractivos, la alimentación, el alojamiento, entre otros. También es importante que el guía tenga en cuenta solicitar dinero para la atención de imprevistos presentados en el viaje.

Los recursos financieros se refieren al dinero en efectivo y manejo del crédito de los cuales el guía hace uso.

Así el guía no realice los procesos contables al interior de la empresa, es importante que dentro de sus funciones tenga el conocimiento del manejo de los documentos que le serán requeridos para el cumplimiento de la contabilidad de la entidad y además al tener el manejo del dinero lo hace responsable de su correcto uso.

Por ello el guía durante la ejecución de la guianza debe tener a la mano todos los documentos requeridos para la legalización de gastos como:

- Recibos de caja menor.
- Facturas de compra.
- Registro Único Tributario (RUT).
- Tiquetes de entrada/boletería.

Al finalizar el recorrido el guía debe entregar la respectiva relación de los gastos, aportando las facturas, tiquetes o entradas correspondientes que cumplan con todas las regulaciones y cumplir con los procesos requeridos por la empresa contratante para la liquidación.

Presupuestos

El guía de turismo debe participar en la elaboración de los presupuestos de los recorridos, ya que es quien debe realizar los pagos de los servicios contratados y requeridos.

Los presupuestos son los gastos proyectados y a partir de allí determina la cantidad de dinero requerido para cubrir dichos gastos. El éxito de un presupuesto es tener en cuenta todos los detalles, incluyendo imprevistos, de acuerdo a las necesidades del recorrido.

Para la elaboración del presupuesto es necesario realizar las siguientes actividades, según Vinicio (2009):

1. **Enumerar** todas las actividades que se van a realizar y puedan requerir de recursos.

2. **Describir** de forma detallada los recursos necesarios para cada actividad, incluyendo materiales, equipos y recursos humanos.

3. **Clasificar** los requerimientos por rubros, agrupándolos por categorías que pueden ser las siguientes:

   A. **Servicios turísticos:** son los servicios que se le ofrecen al turista como transporte, alojamiento, alimentación, atractivos, entre otros.

   B. **Servicios personales:** incluyen los pagos de personal que participaran en el recorrido, como sueldos y honorarios, los cuales pueden ser calculados por días o por horas.

   C. **Equipos:** se incluyen los equipos que se van a manejar.

   D. **Insumos y materiales:** incluye todos los materiales como folletos, fichas, entre otros.

   E. **Otros gastos:** puede contemplarse el tema de imprevistos.

2. La bitácora del guía de turismo

La palabra bitácora viene del francés *Bitacle* y se refiere a un armario de madera con forma cilíndrica que se encuentra al lado de los timoneles de los barcos, donde se ubica la brújula de navegación y en que en su interior se guarda el cuaderno de navegación, el cual por su ubicación se comenzó a llamar cuaderno de bitácora o libro de bitácora.



Fuente: SENA

El cuaderno de bitácora es un libro donde se anota todo lo sucedido durante la navegación para dejar constancia de los hechos; así con el tiempo quedó acuñado la bitácora en relación al cuaderno cumpliendo las mismas funciones en altamar.

En la actualidad el uso de la bitácora se aplica a los diversos viajes o recorridos, también cumpliendo el papel de registro organizado y cronológico de sucesos.

Algunas personas utilizan bitácoras de papel o libretas, sin embargo existen aplicaciones digitales que han ido desplazando el uso del papel en los recorridos.



Fuente: SENA

Bitácora de viajes

La bitácora es un registro escrito de las acciones que se llevaron a cabo en el ejercicio de una determinada actividad; esta bitácora incluye todos los eventos o sucesos que tuvieron lugar durante la realización de dicha actividad en un marco de tiempo, las fallas que se produjeron, los cambios que se introdujeron y los costos que se ocasionaron, entre otros aspectos.

¿Cuál es el propósito de la bitácora de viajes?

1. Sirve para comunicar a otros los pormenores del proceso, de modo que puedan juzgar si se procedió de acuerdo con lo planeado y qué criterios se utilizaron, así como para comprender los factores que intervinieron para que no se cumpliera el objetivo, de ser el caso.

2. Sirve para determinar el avance y acumular experiencia al responsable de un proceso, la bitácora le permite saber qué tan lejos está el objetivo, determinar si procede en la dirección correcta y con el ritmo adecuado, comprender cuáles han sido los errores y decidir qué medidas tomadas con anterioridad pueden resultar eficaces para encarar condiciones similares en el futuro.

Características de la bitácora

1. La bitácora es un instrumento de registro para las empresas turísticas y de viajes, donde se deja evidencia de todas las actividades y situaciones positivas y negativas que giran en torno al manejo y conducción de turistas.

2. Es una herramienta que brinda información permanente a las empresas del sector turismo que ayuda al mejoramiento continuo de la calidad del servicio ofrecido y contribuye en mejorar la experiencia del turista.

3. Físicamente, una bitácora puede ser un cuaderno previamente concebido para tal fin o bien, una libreta de apuntes que contendrá como mínimo los siguientes elementos:

    - Fecha de realización del tour o recorrido.
    - Hora de salida y regreso.
    - Sitio de origen y sitio donde finaliza el tour o recorrido.
    - Nombre de la persona responsable del manejo y conducción del tour.
    - Nombre de la empresa que opera el tour.
    - Número de turistas por nacionalidad.
    - Una pequeña descripción de los sitios más importantes que se visitaron.

- Nombre de los servicios y facilidades turísticas utilizadas durante el tour, es importante anotar el número de teléfono y nombre del dueño de la empresa.

- Condiciones de la infraestructura turística (vías de acceso, telecomunicaciones, señalización, entre otros).

- Evaluación y recomendaciones de los recorridos por parte del turista respecto a la calidad en la prestación del servicio: atractivos, planta turística y demás servicios utilizados durante el recorrido.

- Observaciones particulares del guía de turismo.

4. En cuanto al guía de turismo debe estar atento para observar y registrar el estado actual de los sitios de interés turístico donde se realizan los recorridos, la finalidad es prestar servicios de calidad.

Aspectos para la elaboración de la bitácora

La bitácora de viajes normalmente se lleva escrita en un cuaderno, allí el guía de turismo durante la prestación de su servicio registra la información que considera puede ser útil para su trabajo.

Es importante que al momento de redactar los acontecimientos y registros diarios, se realicen de forma clara, concreta y precisa, teniendo en cuenta que la bitácora puede ser un elemento de uso común. Por ello su escritura y presentación debe ser adecuado para quien lee el documento.

Al momento de redactar el guía de turismo, debe:

A. Contar con un cuaderno o elemento en que escribir (físico o digital).

B. Hacer el recuento de las actividades del día, como también los procedimientos realizados, se recomienda de manera cronológica.

C. Tener buena actitud al momento del registro.

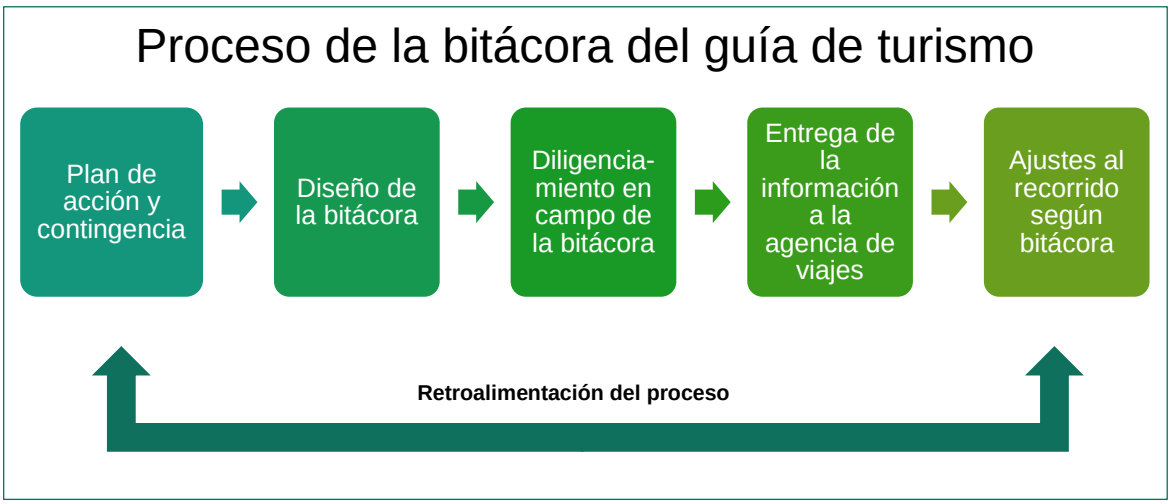
D. Disponibilidad de tiempo para construir el registro**.**

Uso de la bitácora

El uso y el manejo de la bitácora en la actividad turística, permite a las empresas prestadoras de servicio (agencias de viajes) y al guía de turismo realizar un estricto control, de todos los acontecimientos paso a paso presentados durante la realización de un recorrido. Es decir, los datos registrados por el guía en la bitácora de viajes deberán remitirse a la agencia prestadora del servicio, la cual hará seguimiento y control de todas las actividades realizadas. Los resultados de estos registros y su análisis contribuyen en la toma de decisiones para la implementación de acciones de mejora en la prestación del servicio.

Luego que el guía de turismo diligencie el formato de la bitácora, procederá a enviarlo a la agencia de viajes para que desde allí se analicen todos los detalles del recorrido y lograr así la verificación del servicio prestado.

Después de diligenciar una bitácora por parte del guía de turismo y entregarla a la empresa prestadora del servicio, se da inicio al proceso del análisis y perfeccionamiento de la misma; partiendo de esto, se realizan ajustes del servicio en un recorrido en relación con cronogramas, itinerarios, tiempos, equipos, recursos, entre otros aspectos; en caso de reporte de imprevistos en la bitácora, es importante tener en cuenta las recomendaciones de los guías de turismo y turistas.



Fuente: SENA

Modelos de bitácora

Las bitácoras pueden diseñarse de diferentes maneras, lo importante es que contenga la información relevante de manera organizada, para ello se muestra a continuación un ejemplo de bitácora:

Irazú Expediciones
Cartago – Costa Rica
Teléfono: 552-3366
www.irazuexpedicioines.com
info@iraauexpediones.com

Bitácora del Guía por Tour ejecutado

Guía Asignado:	Tour a Ejecutar:	Fechas:
Nombre del Grupo:	Lugares : Inicio del Tour: Final del Tour: A Visitar :	Número de Pax : Adl: Jrs: Chlds:
Nombre Tour Líder :	Chofer Asignado :	
Situaciones presentadas / Observaciones : *(Por favor anotar con detalles)*		
Nombre del Guía: Cédula: Firma:		

Fuente: Bonilla (2007)

3. Paquetes turísticos

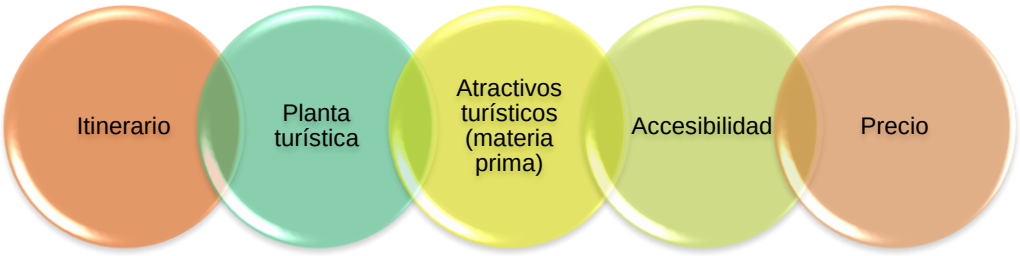
El diseño de los paquetes turísticos es una actividad de la cual se encargan las agencias de viajes y el guía de turismo puede participar en su elaboración, ya que el conocimiento que tiene el guía del territorio y los prestadores que se encuentran en la región es materia prima relevante para ello, de ahí la importancia del guía en este proceso.

“Un producto turístico es la sumatoria de atractivos turísticos, servicios de la planta turística y accesibilidad en un destino que puestos en un mercado satisfacen necesidades y motivaciones de los turistas” (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y Programa de Transformación Productiva, 2014).

> El paquete turístico tiene por función la comercialización de las prestaciones turísticas de un destino y entre sus principales características se destacan la ganancia en términos de tiempo que percibe el turista y la posibilidad de visita masiva de un destino sin alterar su capacidad de carga. (Chan, 2005)

Según lo anterior, las ventajas de “empaquetar” las puede ver directamente el turista cuando puede comprar una serie de diversos servicios ubicados en un destino, que puede disfrutar en un tiempo relativamente corto, optimizando tiempo y costos.

Componentes del paquete turístico



Fuente: SENA

Itinerario

El itinerario es una herramienta donde se combinan los lugares contra el tiempo, es decir, es la sincronía de variables como: atractivos, los prestadores de servicios, los días y las horas; todo ello se denomina itinerario.

Según Chan (2005) en su texto “Circuitos turísticos, programación y cotización” muestra los elementos para la construcción de itinerario así:

> **Estructuración del itinerario:** es la fase donde se realiza un orden secuencial y lógico de la prestación del servicio, actividades a realizar y visitas a atractivos puntuales. Para ello se comienza determinando diferentes clases de tiempos como se muestra a continuación:



Fuente: Chan (2005)

- **El tiempo en ruta:** es el tiempo que se demora un medio de transporte a velocidad media en realizar un trayecto entre dos puntos, como observación se recomienda que no sea mayor a ocho horas diarias.

- **El tiempo de visita:** es el tiempo que se le otorga a la visita de un atractivo natural o cultural.

- **Tiempo libre:** es un periodo de tiempo donde no hay programación de actividades y el visitante es libre de usarlo según su deseo.

- **Parada técnica:** este tiempo se usa para cortar trayectos largos, pueden ser descansos de 30 a 90 minutos.

- **Fijación y redacción de horarios:** después de conocer la duración de los servicios y actividades, éstos se determinan para su operación y se detalla el programa. (Chan, 2005)

Selección de prestadores turísticos

En Colombia los prestadores de servicios turísticos son aquellos que están inscritos en el Registro Nacional de Turismo y se identifican como tal.

Según Chan (2005) en esta fase es donde el programador debe desarrollar capacidades negociadoras, pues aquí es donde se pueden minimizar los costos del paquete y se pueden obtener mejores resultados financieros.

Pero no solo el saber seleccionar los prestadores afecta las finanzas del paquete, criterios como calidad, seguridad y exclusividad son muy requeridos para el diseño de paquetes turísticos de autor, los cuales son paquetes que se diferencian por calidad y exclusividad, cautivando demandas más exigentes y de poder adquisitivo elevado.

Lo que se concluye es que para diseñar paquetes turísticos es importante conocer acerca de la demanda a la cual se piensa llegar, pues dependiendo de ella se realiza la selección de los prestadores que van a intervenir en el itinerario.



Fuente: SENA

Los atractivos

Ya se ha hablado a profundidad de los atractivos turísticos y su importancia. Con respecto a los paquetes turísticos, los atractivos son aquella materia prima sobre la cual se comienza a construir o diseñar el producto turístico. El atractivo es el centro de la actividad y es por este que se generan todas las estrategias.

La accesibilidad

La accesibilidad se refiere a la facilidad que tiene un atractivo para llegar a este. Esto no quiere decir que hay atractivos a los cuales no se puede llegar por una vía en óptimas condiciones y por ello no pueda empaquetarse, por el contrario, se tiene que buscar la mejor forma para integrarlo, puede ser logrando que el transporte sea tradicional o mediante actividades de aventura y agregarle así aspectos diferenciadores al paquete. Sin embargo, hay que tener en cuenta que entre más aspectos diferenciadores tenga el paquete con respecto al servicio y al transporte, esto se verá reflejado en los costos y por ende en el precio final de venta.

El precio

Chan (2005) habla sobre el precio, el cual define como un “valor de intercambio del mismo por otros productos”.

Dicho intercambio genera satisfacción en los compradores que siempre tendrán en cuenta la relación que existe entre calidad y su reflejo en el precio, el cual debe expresar esa calidad y elaboración detrás del producto terminado, en este caso del paquete turístico.

Para fijar los precios es aconsejable realizar varios análisis los cuales determinan el método a utilizar:

- Fijación del precio en función del mercado-demanda.
- Fijación del precio en función de la competencia.
- Fijación del precio en función del costo.

Si bien es cierto que el guía de turismo no realiza la actividad de empaquetar y que esto se lleva a cabo en las agencias de viajes, de todas maneras sí juega un papel muy importante en el levantamiento de la información primaria, ya que por su actividad constante de campo recoge en sus recorridos, la información requerida por la agencia de viaje.

4. Turismo sostenible y buenas prácticas del guía de turismo

Actualmente el turismo es uno de los sectores empresariales con mayor crecimiento en el mundo, tanto así que en muchos países se ha convertido en uno de los principales impulsores de desarrollo. Sin embargo, así como puede ser ampliamente beneficioso, también podría llegar a causar grandes daños si no es manejado adecuadamente, ya que puede afectar la riqueza del patrimonio natural y cultural de cualquier país. (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y Programa de Transformación Productiva, 2014)

Anteriormente se habían abordado los conceptos de impactos del turismo donde se mencionaba que el ejercicio de esta actividad deja huella en los territorios en los aspectos económicos, socio-culturales y ambientales.

De alguna manera se pretende generar acciones que mitiguen esos impactos y al mismo tiempo un desarrollo que beneficie a las comunidades locales, es decir, un desarrollo sostenible. Una de las acciones que aportan a la mitigación de los impactos en el turismo es la aplicación de las buenas prácticas turísticas, las cuales son aquellas acciones que se realizan por parte de los prestadores y visitantes para la conservación de las comunidades receptoras.

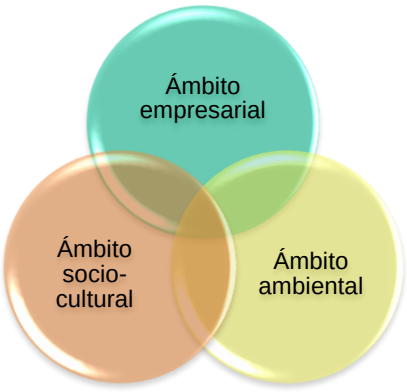
> Consideramos entonces que el turismo sostenible es aquel en el que el patrimonio natural y cultural, además de ser la base del desarrollo de la actividad y la razón por la cual el turista realiza su viaje, deben ser, en sí mismos, objetos por conservar y mantener, no sólo para que la actividad se mantenga, sino también para garantizar su conservación en el tiempo y permitirle a una sociedad garantizar que su descendencia pueda disfrutar de los mismos beneficios naturales, culturales y económicos. (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y Programa de Transformación Productiva, 2014)

Criterios globales del turismo sostenible

Son criterios que se han desarrollado para alcanzar un entendimiento común del turismo sostenible y representan los principios mínimos que una empresa prestadora de servicios turísticos debe aspirar.

> Los criterios son parte de la respuesta brindada por la comunidad turística frente a los desafíos mundiales que se presentan en los Objetivos de Desarrollo del Milenio de las Naciones Unidas. La mitigación de la pobreza y la sostenibilidad ambiental, incluyendo el cambio climático, son dos de los principales temas transversales que se abordan mediante los criterios.
>
> Los siguientes son los criterios globales del turismo sostenible:
>
> - La planificación eficaz para la sostenibilidad.
> - La maximización de los beneficios sociales y económicos para la comunidad local.
> - El mejoramiento del patrimonio cultural.
> - La reducción de los impactos negativos sobre el ambiente. (Rainforest Alliance, s.f.)

Basándose en estos cuatro criterios, se contemplan tres ámbitos en los cuales se agrupan las buenas prácticas.



Fuente: Rainforest Alliance (s.f.)

Ámbitos del desarrollo sostenible

A continuación se tomarán los conceptos encontrados en el manual de Buenas Prácticas para el turismo sostenible de Rainforest Alliance (s.f.):

Ámbito empresarial

Este eje es de gran importancia para la sostenibilidad de la empresa, puesto que no basta con tener los recursos; es indispensable desarrollar esquemas de gestión que permitan alcanzar los objetivos de sostenibilidad que se definan, ya que únicamente las organizaciones que implementan prácticas adecuadas de administración, aseguran el éxito de sus objetivos.

En este ámbito se desarrolla la política de sostenibilidad de la empresa y a partir de este concepto se comienza a permear todas las áreas administrativas como son: recursos humanos, gestión de la calidad, gestión financiera, prevención de riesgos y accidentes en el trabajo, mercadeo y publicidad.

Política de sostenibilidad

Con la finalidad de conseguir sus objetivos y trabajar de manera sostenible, las empresas deben tener lineamientos que pongan en práctica el uso de elementos económicos, sociales y ambientales que permitan minimizar los impactos negativos y maximizar los positivos de su gestión. Todos estos elementos deben organizarse en una política de sostenibilidad.

Ámbito socio-cultural

Muchas empresas tienen claro que una comunidad que convive con la empresa es otro agente de venta de sus servicios. La operación turística convive con un entorno social, es decir, con un grupo de personas que comparten objetivos de desarrollo, por lo cual, la relación entre el actor turístico y su entorno socio-cultural debe convertirse en una base sólida para cumplir con la responsabilidad social y a su vez, aportar para el desarrollo de este entorno, en beneficio mutuo de las partes. Una operación turística que mantiene buenas relaciones con el grupo social que convive, adquiere un valor agregado que será percibido por su cliente.

Los aspectos socio-culturales que una empresa turística debe incluir en su política de sostenibilidad son:

A. La empresa turística contribuye al desarrollo local de su comunidad.

B. La operación turística respalda el respeto hacia las culturas y las poblaciones locales.

C. La empresa y la comunidad deben emprender acciones que favorezcan el rescate y la protección del patrimonio histórico-cultural.

D. La empresa y la comunidad proponen actividades culturales, que son parte del producto turístico.

Ámbito ambiental

En muchos países que se encuentran en vía de desarrollo, el turismo puede ser más lucrativo que las industrias agrícolas, ganaderas, textiles o de otro tipo. Sin embargo, si la industria turística no se regula adecuadamente puede generar un impacto negativo en la cultura local y en el ambiente natural. Día a día se observan casos que ilustran esta situación, por ejemplo, la construcción extensiva de hoteles daña la vegetación de un sitio y le resta atractivo al paisaje, los turistas producen toneladas de desechos plásticos cerca de las playas lo que genera que el comportamiento y la reproducción de los organismos silvestres se alteren, entre otros. La naturaleza tiene sus límites y cuando se llegan a deteriorar las atracciones de un sitio por su uso inadecuado, el destino turístico decae.

Buenas prácticas del guía de turismo

Las buenas prácticas de los guías de turismo en Colombia tienen sustento en las Normas Técnicas Sectoriales, ya que allí se establecen los elementos de calidad requeridos para el ejercicio de la guianza turística. Por lo tanto, están establecidas según el momento de su desempeño laboral, los cuales son: planeación, ejecución y control.

Referencias

Bonilla, R. (2007). *Atención y guiado de turistas para guías generales*. San José: Instituto Nacional de Aprendizaje.

Chan, N. (2005). *Circuitos turísticos, programación y cotización*. Buenos Aires: Ediciones turísticas.

Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. (5ª ed.). California: McGraw-Hill.

Instituto Distrital de Turismo y ANATO. (2007). *Manual para el diseño de paquetes turísticos.* Recuperado de http://www.mincit.gov.co

Kohl, J. (2006). *Guiding Gadgets of a professional interpreter*. Recuperado de http://www.jonkohl.com

Marticorena, P. (s.f.). *El guía de turismo como elemento clave del servicio turístico*. Tumbes: Universidad Nacional.

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y Programa de Transformación Productiva. (2014). *Buenas prácticas en turismo de naturaleza, Guías de turismo.* Recuperado de http://www.mincit.gov.co

Ministerio de Educación de Chile. (s.f.). *Guía de inventario*. Recuperado de http://historico.enlaces.cl

Rainforest Alliance. (s.f.). *Buenas Prácticas para turismo sostenible*. Recuperado de http://www.rainforest-alliance.org

Real Academia Española. (s.f.). *Recurso*. Recuperado de http://www.rae.es/

Vinicio, W. (2009). *Paquete turístico: Tras la huella de nuestra cultura precolombina en Cuenca y en el Parque Nacional Cajas*. Cuenca.

Control del documento

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autores	Gloria Milena Zuluaga Osorio	Experta técnica	Centro Comercio y Turismo. Regional Quindío	Septiembre de 2017
	Diana Marcela Mora Castañeda	Asesora red de hotelería y turismo	Grupo de Producción Curricular. Dirección de Formación Profesional Integral. Dirección General	

	Diego Fernando Garcés Gil	Instructor de turismo - líder nacional de guianza turística	Centro de Comercio y Servicios. Regional Caldas	
	Jorge Eduardo Atehortúa López	Instructor de turismo	Centro de Comercio y Servicios. Regional Caldas	
	José Fernando Miranda Gómez	Instructor de turismo	Centro de Comercio y Servicios. Regional Caldas	
	Carolina Hernández Vargas	Instructora de turismo	Centro Nacional de Hotelería, Turismo y Alimentos. Regional Distrito Capital	
	Raúl Javier Hernández Salgado	Instructor de turismo	Centro Nacional de Hotelería, Turismo y Alimentos. Regional Distrito Capital	
	Alejandro Castellanos	Instructor de guianza turística	Centro de Comercio y Servicios. Regional Tolima	
Adaptación	Ana María Mora Jaramillo	Guionista - Línea de producción	Centro Agroindustrial. Regional Quindío	Septiembre de 2017