



INSTITUTO TECNOLÓGICO
“CORDILLERA”

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL BUEN SERVICIO AL TURISTA
ORIENTADO A LOS GUÍAS DEL CENTRO HISTÓRICO

Proyecto de grado para la obtención del título de Tecnólogo en Administración
Turística y Hotelera

Autor(a): Jennifer Abigail Espinosa Mafla

Tutor(a): Lcdo. Paul Villavicencio

Quito, Abril 2014



DECLARATORIA

Declaro que la investigación es absolutamente original, autentica, personal, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes. Las ideas, doctrinas resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.

Jennifer Abigail Espinosa Mafla

C.I.:172728702-9



CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Jennifer Abigail Espinosa Mafla alumna de la Escuela de Administración Turística y Hotelera, libre y voluntariamente cedo los derechos de autor de mi investigación en favor del Instituto Tecnológico Superior "Cordillera"

C.I: 172728702-9



AGRADECIMIENTO

Agradezco enormemente a mi familia quienes con su apoyo incondicional, esfuerzo y dedicación me han ayudado a cumplir todas mis metas alentándome siempre a continuar por el camino que he trazado para mí como futura profesional, a mis maestros (as) por buscar la superación de sus alumnos y proporcionarnos el conocimiento necesario transformándolo en base indispensable para una exitosa vida laboral.



DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mis padres por haberme educado con tanto amor y por darme valores que han hecho de mi la persona que soy, a mi abuelita Luisa por ser mi gran inspiración y quien me impulsa a ser mejor día con día, a mi hermanos por su apoyo a mis abuelitos Gladys y Cristóbal por estar a mi lado cuando más los necesito y a mis amigas y amigos con quienes he compartido estos 3 años de educación además de tantas experiencias y anécdotas vividas.



ÍNDICE GENERAL

TÍTULO	PÁGINA
PORTADA	i
DECLARATORIA	i
CESIÓN DE DERECHOS	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
ÍNDICE GENERAL	v
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	viii
RESUMEN EJECUTIVO	ix
ABSTRACT	xi
INTRODUCCION	xii
CAPÍTULO I	1
1. ANTECEDENTES:	1
1.1 Contexto	2
1.2 Justificación.....	6
1.3 Definición del problema	7
CAPÍTULO II	8
2. ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS	8
2.1 Mapeo de involucrados.....	8
2.2 Matriz de análisis de involucrados	9
CAPÍTULO III	11
3. PROBLEMAS Y OBJETIVOS	11
3.1 Árbol de problemas	11
3.2 Árbol de objetivos	12
3.2.1 ANÁLISIS DEL ÁRBOL DE OBJETIVOS	13
CAPÍTULO IV	15
4. ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS	15



4.1	Matriz de análisis de alternativas	15
4.1.1	ANÁLISIS	16
4.2	DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS.....	17
4.3	MATRIZ DE MARCO LÓGICO	18
CAPÍTULO V		19
5.	LA PROPUESTA	19
5.1	Antecedentes de la herramienta.....	19
	PASOS DEL PROCESO DE CAPACITACIÓN	24
5.2	Descripción de la herramienta	29
5.2.1	INVESTIGACION DE MERCADO	29
5.2.2.	ANÁLISIS DE RESULTADOS	30
5.2.3	DETALLE DE LA HERRAMIENTA.....	40
5.3.	Formulación de proceso de aplicación de la herramienta	41
	PORTADA.....	41
	INDICE	41
	CRONOGRAMA.....	42
	INTRODUCCION	43
	TEMAS DE LA CAPACITACION	44
	LICENCIA DE EJERCICIO PROFESIONAL.....	49
CAPÍTULO VI		50
6.	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	50
6.1	Recursos	50
6.2	Presupuesto.....	51
6.3	Cronograma	52
CAPÍTULO VII		53
7.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	53
7.1	Conclusiones.....	53
7.2	Recomendaciones	54
	BIBLIOGRAFÍA Y REFERENCIAS ELECTRÓNICAS	55
	ANEXOS	57



ÍNDICE DE TABLAS

TÍTULO	PÁGINA
<u>Tabla. 1.</u>	9
<u>Matriz de involucrados</u>	9
<u>Tabla 2.</u>	15
<u>Matriz de análisis de alternativas</u>	15
<u>Tabla 3.</u>	18
<u>Matriz de marco lógico</u>	18
<u>Tabla 4.</u>	52
<u>Cronograma del tiempo de ejecución del proyecto</u>	52



ÍNDICE DE GRÁFICOS

TÍTULO	PÁGINA
Gráfico.1	8
Mapeos de involucrados	8
Gráfico 2.	11
Árbol de problemas	11
Gráfico 3.	12
Árbol de objetivos	12
Gráfico 4.	17
Diagrama de estrategias	17
Gráfico 5.	30
Pregunta 1	30
Gráfico 6.	32
Pregunta 2	32
Gráfico 7.	33
Pregunta 3	33
Gráfico 8.	34
Pregunta 4	34
Gráfico 9.	35
Pregunta 5	35
Gráfico 10.	37
Pregunta 6	37
Gráfico 11	38
Pregunta 7	38
Gráfico 12	39
Pregunta 8	39



RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto trata sobre los aspectos básicos que debe cubrir un guía en su profesión para cumplir con las expectativas del turista.

Para el desarrollo del mismo se han realizado una serie de preguntas con el fin de conocer el criterio y las necesidades de los usuarios del servicio de guianza evidenciando las falencias que con la capacitación se pretende eliminar.

El cronograma que está estipulado para la realización del programa de mejoramiento se compone de tres temas principales y estos abarcan a su vez subtemas complementarios.

El primero a tratar es el de las cualidades y aptitudes de un guía donde lo que se busca es explorar y explotar su potencial, enseñándoles a aplicar siempre sus valores y normas de convivencia mientras se está a cargo de otras personas, el correcto manejo tanto de grupos como de individuos, pues se explica que hay diferentes condiciones entre ambas atmósferas de trabajo.

El segundo tema nos habla del conocimiento general y el específico que debe tener un guía, por ser esta su herramienta de trabajo debe brindar información veraz e importante al turista, ayudándose de su lenguaje corporal y controlando actitudes tales como los nervios, mirada, etc. Se les recuerda también que tienen como deber ayudar a promocionar los atractivos que la ciudad ofrece.

Y por último se trata también el tema de la presencia porque al ser esta una profesión de contacto directo con el cliente es muy importante causar una buena impresión que



proyecte inteligencia, madurez y sobre todo profesionalismo además cuidar de este aspecto habla del grado de compromiso que tiene el mismo con su profesión.



ABSTRACT

This project is about the basic aspects that a guide must cover in its carrier in order to satisfy tourists. The develop this, I have made a lot of questions to know the needs of people who use the tourist guide services, showing the mistakes that the plan pretends to eliminate.

In the plan schedule we have three important topics and other subtopics. The first topic is about the guide's qualities and aptitudes because the project seeks explore and explode its potential by means of teaching them to apply values and social interaction rules, like the right management of a small group or of a large group because these are very different work environments.

The second topic explains the general and specific knowledge that a guide should provide because this is the main tool of its job, the guide must provide real and important information to tourists, it will help guides to improve their expressions and to control their nerves. Additionally, guides must help to pro mote other tourist attractions in Quito.

Finally the third topic is the most important one. It is because guides have a direct relationship with costumers, they become ambassadors of our country, who show intelligence, maturity and professionalism besides of their proper look.The above talks about the commitment degree that that the guides have.



INTRODUCCION

El presente proyecto de capacitación ha sido creado para ayudar a explorar y explotar el potencial de los guías turísticos del centro histórico y en ciertos casos para corregir aspectos que no permiten el correcto desarrollo de quienes ejercen esta profesión, mediante la aplicación de efectivas técnicas de atención al cliente, con el fin de atraer a la mayor cantidad de turistas posibles, mejorando así la industria del turismo en la ciudad de Quito especialmente en el casco colonial.



CAPÍTULO I

1. ANTECEDENTES:

En este capítulo se hace una recopilación de trabajos, ensayos, propuestas, etc. Que tengan relación o cierta similitud con el tema que se plantea en el presente proyecto, la información que contengan estos antecedentes podría ser de guía al investigador para llevar a cabo de mejor manera el desarrollo del plan de capacitación.

1)

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

AUTOR: Almeida Garcés, Grace

AÑO: Dic-2010

INSTITUCION: Quito / PUCE / 2010

CONCLUSION: De esta tesis se podrán obtener ideas y tips para mejorar la calidad y atención de los guías hacia los turistas

2)

TÍTULO: PROGRAMA NACIONAL DE CAPACITACIÓN TURÍSTICA - MINTUR

AUTOR: Renato Cevallos, Ministerio de Turismo del Ecuador

AÑO: ABRIL 27, 2010



INSTITUCION: MINTUR

CONCLUSION: En este plan de capacitación del MINTUR se encuentran muy buenas ideas de cómo mejorar los estándares de calidad de los guías

3)

TITULO: MODELO DE GESTIÓN DEL PROGRAMA NACIONAL DE CAPACITACIÓN TURÍSTICA

AUTOR: MSc. Renato Cevallos

AÑO: 01/01/2013

INSTITUCION: Ministerio de Turismo

CONCLUSION: Con los parámetros que se detallan en este documento se puede realizar una buena capacitación.

1.1 Contexto

CIUDAD DE QUITO

Es la capital del Ecuador, fundada por Sebastián de Benalcázar el 6 de diciembre de 1534 originalmente con el nombre de San Francisco de Quito pero a partir de 1993 se la conocería como Distrito Metropolitano de Quito. Hoy en día se destaca por la amplia gama artística que la gente puede apreciar en sus museos, casas culturales, templos e iglesias pues aquí encontramos grandes obras maestras típicas de la época colonial pertenecientes a la Escuela Quiteña razón por la cual la ciudad se ganó el apelativo de "Florencia de América".¹

¹*ForosUnivisión , San Francisco de Quito ,Abril 15, 2014*



Gracias a estas características, en el año de 1978 es declarada Patrimonio Cultural de la Humanidad por la UNESCO (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura) por sus siglas en inglés. Con el tiempo el número de habitantes se ha mantenido en constante crecimiento, ya que por su situación de ciudad capital varias personas se movilizan a esta ciudad cosmopolita, ya sea por trabajo u otros factores lo que al final hace que las personas transformen su estancia prevista al principio como temporal en algo permanente.

Históricamente el terreno que hoy ocupa la ciudad estuvo en manos de los indígenas Quitus – Caras desde el año 1.400^ac, en los tiempos antiguos Quito era importante debido a su privilegiada situación geográfica ya que le permitía ser el centro más importante de comercio, política, religión y administración.

La historia cuenta que el espacio ocupado por el actual Ecuador fue conquistado por Topa Inca Yupanqui, pero fue su hijo HuaynaCápac quien se convertiría en el primer inca en hacer de este terreno su lugar de residencia.

Durante siglos el Ecuador y la hermana nación del Perú se han disputado el lugar de nacimiento de Atahualpa hijo de Huayna Cápac, último emperador inca, pero historiadores aseguran que el mismo Atahualpa al momento de su captura en Cajamarca (actual Perú) declaró haber nacido en territorio quiteño, quedando así aclarado el mito.



El origen del nombre Quito viene de dos vocablos en lengua tsafiqui, **QUITSA** que significa centro y **TO** que significa mundo². Por otro lado se especula también que el nombre tiene referencia con los Quitus de quienes se conoce que estuvieron asentados aquí desde el siglo XVI A.C.

Centro histórico de Quito

El centro histórico de la capital del Ecuador es el más grande de América por tener una extensión de más de 320has, en el podemos encontrar varios lugares de importancia dentro de la historia del país y del mundo, ya que posee un sinnúmero de iglesias, plazas, templos, museos y entre otros edificaciones de épocas pasadas perfectamente conservadas además de una impresionante arquitectura del siglo XX.

Sin embargo durante el año de 1930 y tras la reubicación de los habitantes del centro histórico en la zona norte de la ciudad, varias de las edificaciones céntricas quedaron en completo abandono, lo cual fue aprovechado por indigentes y desamparados para habitar estos sitios fraudulentamente.

El descuido que la invadió durante un largo tiempo, además de contribuir a que sus antiguas estructuras se estropearan sin remedio alguno dio pie para que el centro de la ciudad se convirtiera en un espacio dedicado al comercio informal. Esto ayudo a que la fama del centro como zona roja incrementara dejando de lado la importancia histórica del mismo así como su estética.

²*ForosUnivisión , San Francisco de Quito ,Abril 15, 2014*



En el año de 1987 la ciudad capital fue golpeada por un terremoto que perjudicó significativamente varias de sus construcciones y edificaciones, es entonces que el congreso decide crear el FONSAL (Fondo de Salvamento del Patrimonio Cultural) el cual tendría como función principal restaurar, mantener y conservar el patrimonio de la ciudad lo más intacto posible. Además de no permitir que se pierdan aspectos importantes como las costumbres y tradiciones de la misma que hacían parte ya de la cultura quiteña.

Diez años después en 1997 se emprendió una campaña que estaba en manos de la empresa de desarrollo del centro histórico, cuyo objetivo principal era devolver al centro a sus gloriosas épocas pasadas tal y como se lo recuerda a través de la historia.

Gracias a esta campaña es que hoy en día los quiteños, ecuatorianos en general y extranjeros pueden disfrutar del esplendor del casco colonial. Desde el 28 de diciembre del 2010 el FONSAL pasó a ser conocido como Instituto Ecuatoriano de Patrimonio, teniendo aun a su cargo el cuidado de la herencia y fortuna histórica y cultural de la ciudad de Quito y gracias a los programas para impulsar el turismo y el desarrollo del sector es que hoy por hoy todo el mundo puede disfrutar de la belleza histórica que encierra el centro, además de la variedad de eventos y actividades que se realizan para el público.



1.2 Justificación

Al llevar a cabo el presente plan de capacitación lo que se busca es ayudar y orientar a los guías del centro histórico a mejorar su trato hacia los turistas ya sean extranjeros o nacionales.

Si bien el servicio que ellos proporcionan es muy importante al igual que el contenido de su guianza también lo son los modales y la forma de tratar y congeniar con el turista. Si se quiere lograr una buena interacción entre ambas partes es necesario crear un vínculo de confianza entre sí y de esta forma tanto el guía como el turista se desenvolverán en un buen ambiente y sin ningún tipo de incomodidad.

Como se sabe la ciudad capital siempre se ha caracterizado por su hospitalidad y por la calidez de sus habitantes para con los turistas, no obstante nunca está por demás mejorar y pulir las técnicas de los guías para que realicen de una manera mucho más eficaz su trabajo y para elevar su desempeño pues, por medio de ellos también se puede incrementar el turismo si se sabe tratar bien al visitante que hace uso de sus servicios profesionales es seguro que este regrese.

Los guías son una parte muy importante si se toma en cuenta que los turistas pueden basarse en el comportamiento, modales y trato que reciben de ellos para tener una imagen en general de como son los habitantes de los lugares que visitan, al ser parte de las primeras personas que conocen cuando llegan a su destino, por lo que se debería considerar indispensable perfeccionar el trato hacia ellos.



Considerando además y como es de conocimiento público “La ciudad de Quito fue nombrada como Mejor Destino Turístico Líder de Sudamérica por el World Travel Awards mediante votos de todo el mundo por la red.”³Lo que hace necesario capacitar al personal adecuado para poder llevar esta distinción con orgullo.

Resaltando el centro histórico como el principal atractivo turístico de Quito es aquí donde el proyecto de capacitación estará enfocado, por la gran demanda de visitantes nacionales y extranjeros que tiene este sector de la ciudad por toda la historia y cultura que representa, lo que convierte al casco colonial en el más importante destino turístico Quiteño.

1.3 Definición del problema

La falta de un sistema permanente de capacitación y programas de reeducación para los guías turísticos del centro histórico ha aportado significativamente para desestimar ciertas normas primordiales enfocadas en el buen trato hacia los turistas quienes visitan los atractivos que ofrece la ciudad de Quito en especial los que se encuentran en el casco colonial trayendo como consecuencia una seria afectación que atacaría directamente en la afluencia de los visitantes tanto nacionales como extranjeros

³Álvaro Pérez ,*Diario el telégrafo*, Artículo voces de Quito, Abril 04 2014

CAPÍTULO II

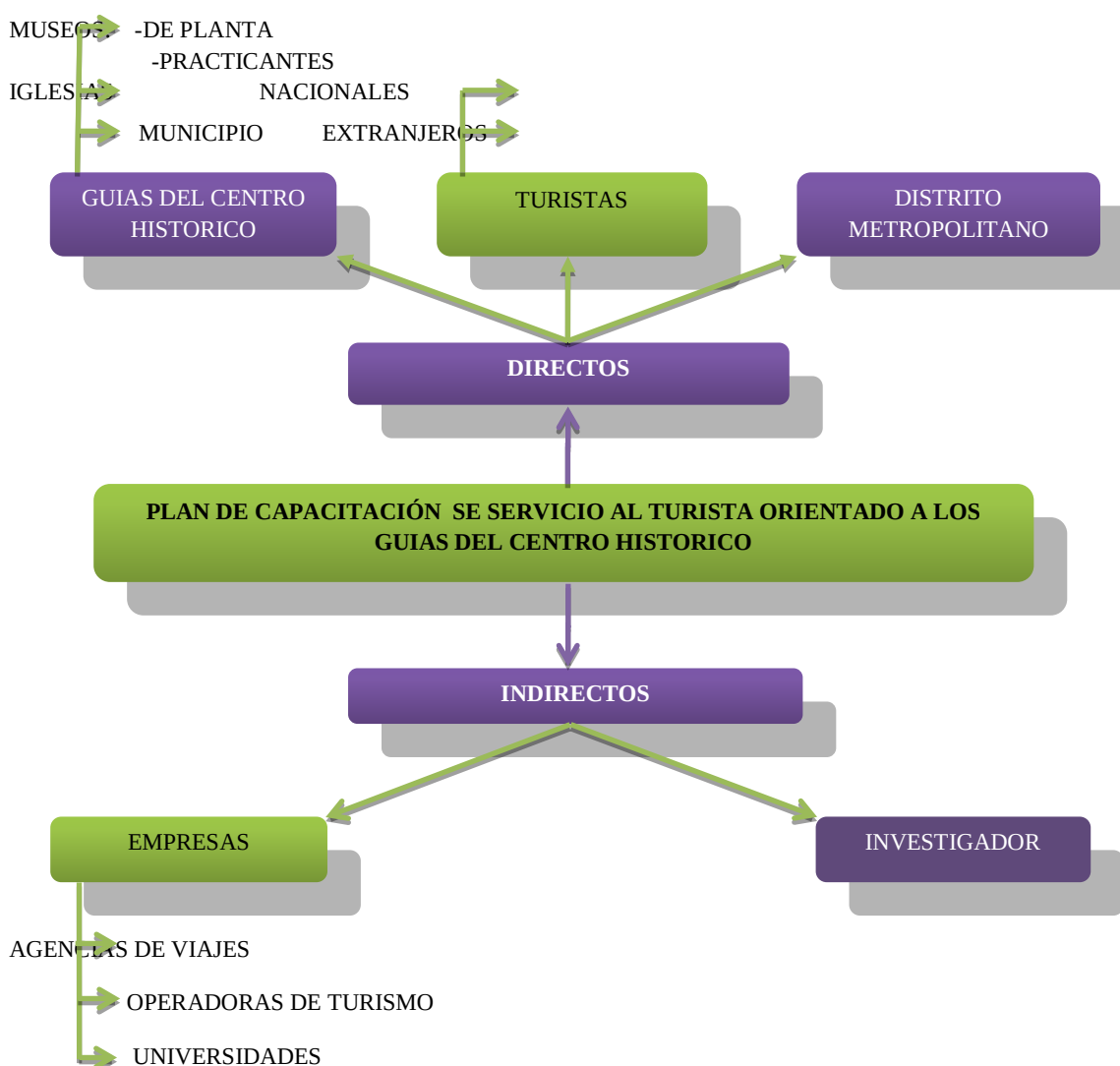
2. ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS

En este capítulo se analizará a todos los posibles involucrados y beneficiarios del proyecto durante el proceso de investigación, planteamiento, desarrollo y ejecución del mismo.

2.1 Mapeo de involucrados

Gráfico.1

Mapeo de involucrados



2.2 Matriz de análisis de involucrados

Tabla. 1.

Matriz de involucrados

BENEFICIARIOS	DIRECTOS	INDIRECTOS	%
GUÍAS DEL CENTRO	✘		98%
TURISTAS	✘		100%
DISTRITO METROPOLITANO	✘		100%
EMPRESAS		✘	90%
INVESTIGADOR		✘	100%

ANÁLISIS

- Los guías del centro histórico hablamos de los guías de museos, casas culturales, iglesias y a los pertenecientes al municipio se beneficiaran en un 98% como se aprecia es la gran mayoría pero también se debe tomar en cuenta que habrá un pequeño porcentaje que no esté de acuerdo con las normas, sugerencias y reglas que se planteen y que durante la capacitación se pretendan imponer para mejorar su servicio.
- Los turistas se beneficiaran un 100% porque al tener guías preparados durante el recorrido que vayan a realizar recibirán un servicio de calidad con los más altos estándares internacionales que llenara sus expectativas.



-
- El distrito metropolitano tendrá un beneficio del 100% ya que se generará un incremento significativo en la industria turística ayudando a la vez a crear más empleos y aportando a la economía y desarrollo de la ciudad.
 - Las empresas se beneficiaran en un 99% ya que las que acojan la capacitación estarían realizando una inversión que las beneficiara a corto plazo pues mejorara el rendimiento de sus empleados generando más ganancias pero siempre habrá la posibilidad de que sus empleados no quieran aplicar los conocimientos adquiridos y continuar desempeñando su trabajo de la forma que ellos desean.
 - El investigador se beneficiara en un 100% porque durante el proceso de crear el plan de capacitación adquirirá también conocimientos importantes que en un futuro le serán de gran ayuda para su carrera y su vida profesional.

CAPÍTULO III

3. PROBLEMAS Y OBJETIVOS

En capítulo se busca determinar tanto los problemas que se pueden encontrar en el camino y que podrían impedir la realización del proyecto como los objetivos que se desean alcanzar y que son la razón de ser del mismo.

3.1 Árbol de problemas

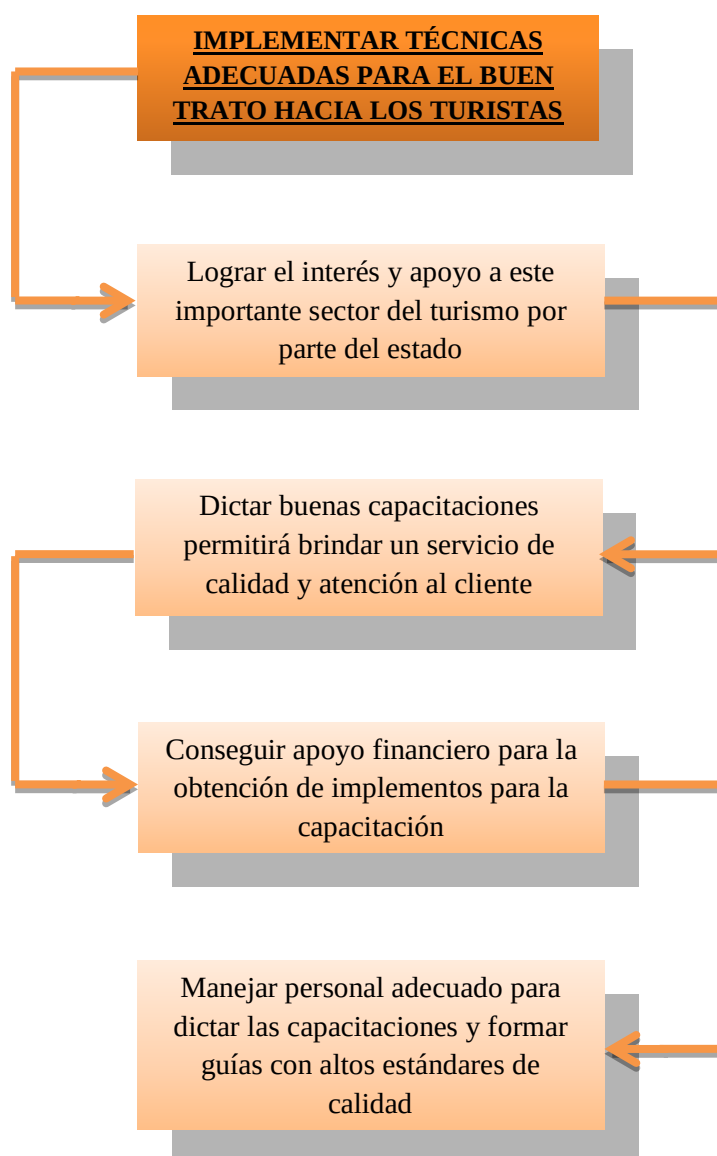
Gráfico 2.
Árbol de problemas



3.2 Árbol de objetivos

Gráfico 3.

Árbol de objetivos





3.2.1 ANÁLISIS DEL ÁRBOL DE OBJETIVOS

El principal objetivo que persigue el presente proyecto de capacitación es el de implementar técnicas adecuadas para mejorar el trato hacia los turistas, por lo que uno de los pasos más importantes para conseguirlo es lograr el interés y apoyo a este importante sector del turismo por parte del estado, para así tener bases sólidas que secunden la importancia de proyectos como este.

Solo así se podrán dictar buenas capacitaciones que permitirán brindar un servicio de calidad y excelente trato al cliente, garantizando el regreso del turista o a su vez que el mismo recomiende los servicios del guía a los demás.

Otro punto importante es que para asegurar que el plan de capacitación cumpla con las expectativas de quienes lo van a recibir se debe conseguir apoyo financiero para la obtención de implementos para la capacitación, que ayuden al mejor entendimiento y captación de los asistentes.

Por último se debe manejar personal adecuado para dictar las capacitaciones, personal que sepa del tema que pueda motivar a los guías a mejorar el trabajo que realizan, explorar y explotar sus capacidades y así formar guías con altos estándares de calidad.

Una vez llevados a cabo estos aspectos podremos empezar a poner en marcha el plan de capacitación que beneficiará en muchos aspectos a los guías del centro histórico y a su vez también aportará a que se incremente aún más el turismo en el centro de la ciudad, pues si los turistas tanto nacionales como extranjeros toman conciencia de



que durante sus visitas tendrán a su disposición, una persona que les brinde la información necesaria y además serán muy bien tratados, lo más probable es que regresen constantemente generando ganancias para el sector.

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS

En este capítulo se examinan las probabilidades que tiene el proyecto de realizarse, los impactos que generará en distintos ámbitos durante y después de su ejecución, que tan factible es llevar a cabo la capacitación y las maneras de promocionarla.

4.1 Matriz de análisis de alternativas

Tabla 2.

Matriz de análisis de alternativas

Objetivos	Impacto propósito	Factibilidad técnica	Factibilidad financiera	Factibilidad social	Factibilidad política	Total	Categoría
Interés y apoyo a este importante sector del turismo por parte del estado	4	4	3	5	1	17	ALTO
Buenas capacitaciones permitirán brindar un servicio de calidad y atención al cliente	4	4	3	4	1	16	ALTO
Conseguir apoyo financiero para la obtención de implementos para la capacitación	4	4	4	4	2	18	ALTO
Manejar personal adecuado para dictar las capacitaciones y formar guías con altos estándares de calidad	4	5	4	4	2	19	ALTO



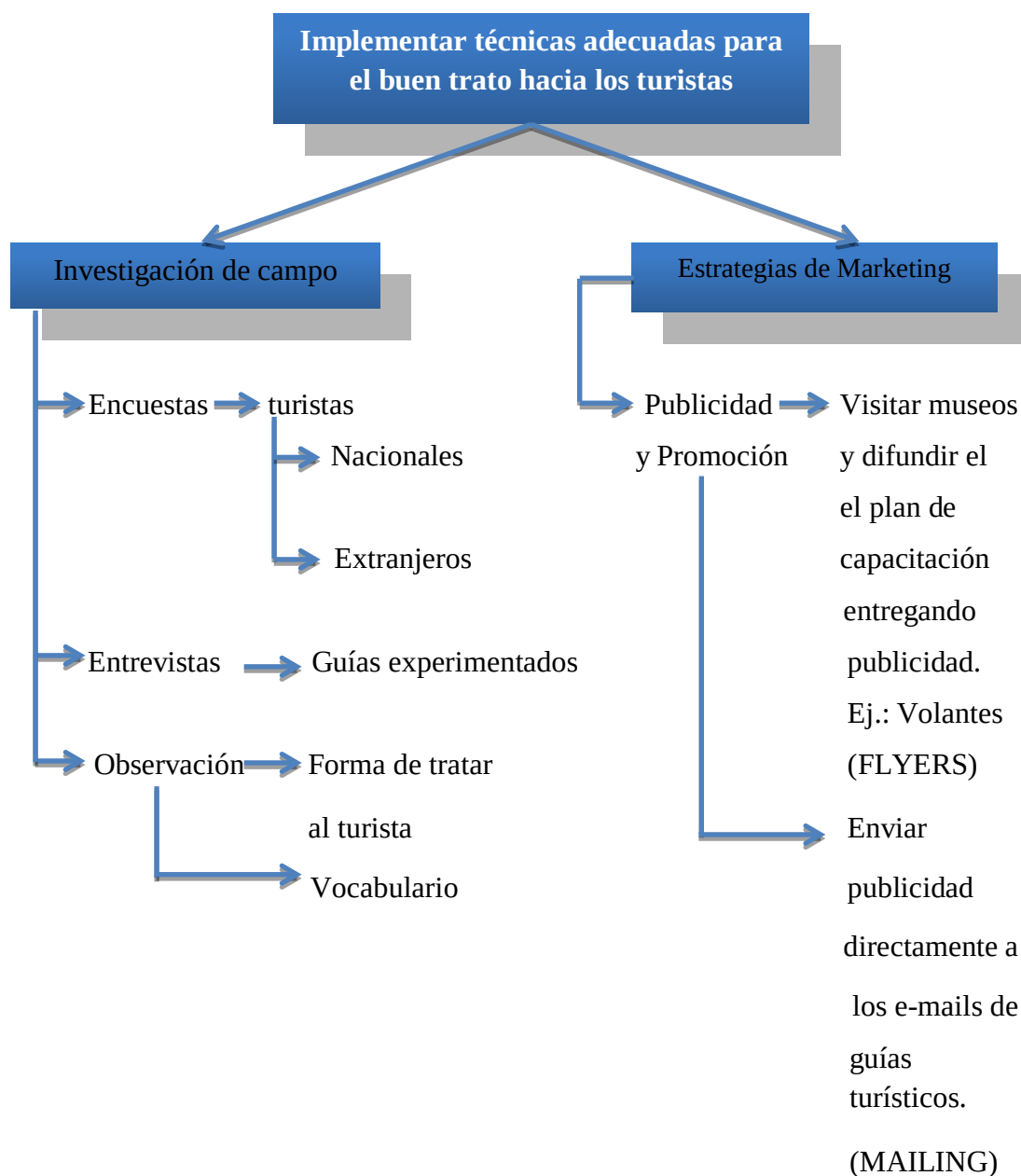
4.1.1 ANÁLISIS

- Se puede apreciar que lograr el interés y apoyo a este importante sector del turismo por parte del estado es uno de los objetivos prioritarios, tras el análisis que lo coloca en una categoría alta se llega a la conclusión de que el plan de capacitación es una alternativa beneficiosa para los guías, lo que lo hace factible en todos los aspectos.
- La meta final del plan de capacitación es lograr elevar la calidad del trabajo y servicio que ofrece el guía turístico del sector más importante de la ciudad que es el centro. Como se sabe recibe más turistas extranjeros que cualquier otra parte de la ciudad, por este motivo se coloca este objetivo en una categoría alta pues cumple con los parámetros indicados.
- Conseguir el apoyo financiero para la obtención de los implementos necesarios para la capacitación es un punto de gran importancia, ya que si se desea que de la misma se obtengan buenos resultados todo lo que se vaya a usar tiene que ser de alta calidad. Por esto fue puntuado en una categoría alta pues es posible obtener apoyo de organizaciones que estén relacionadas con el turismo.
- El objetivo que se desea cumplir aplicando el presente plan de capacitación es la superación, tanto en lo personal como en lo profesional del guía turístico. Por lo que el personal encargado de dictar dicha capacitación debe estar totalmente preparado en cuanto a los temas que se vaya a tratar, este punto alcanzo una categoría alta ya que el impacto que generara será únicamente para mejorar a favor de la profesión de guía turístico.

4.2 DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS

Gráfico 4.

Diagrama de estrategias



4.3 MATRIZ DE MARCO LÓGICO

Tabla 3.

Matriz de marco lógico

FINALIDAD	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACION	SUPUESTOS
Entrenar a los guías para mejorar su desempeño	Afluencia de turistas	Incremento de turistas	• MINTUR • Municipio de Quito • Red de museos • Corporación Quito Turismo • CAPTUR
PROPOSITOS			
Mejorar la calidad del servicio de los guías	Incremento del porcentaje de estudiantes de turismo	Incremento de las fuentes de empleo	• MINTUR • Municipio de Quito • Red de museos • Corporación Quito Turismo • CAPTUR
COMPONENTES			
- Infraestructura - Publicidad - Estrategias de marketing	Afluencia de los guías a las charlas de capacitación	Test y pruebas de desempeño	• MINTUR • Municipio de Quito • Red de museos • Corporación Quito Turismo • CAPTUR
ACTIVIDADES			
- Visitas de campo - Indagar necesidades - Atención al cliente	- Entrevistas - Preparar la información necesaria - Elaborar técnicas de buen trato al cliente	- Satisfacción tanto del guía como del turista - Mejores remuneraciones	• MINTUR • Municipio de Quito • Red de museos • Corporación Quito Turismo • CAPTUR



CAPÍTULO V

5. LA PROPUESTA

Este capítulo se da paso a detallarla historia, antecedente e información en general de la herramienta que se va a usar, además del formato y diseño que llevara para su posterior presentación física.

5.1 Antecedentes de la herramienta

¿A QUÉ LLAMAMOS CAPACITACIÓN?

Es también conocida como impulso al desarrollo de personal, es una herramienta muy útil usada dentro de las distintas empresas independientemente de a que se dedique la misma para responder a las necesidades de mejora de sus empleados.

Lo que se busca con una capacitación es explotar las habilidades en pro de la persona que la recibe tales como mejorar su actitud, el rendimiento en su lugar de trabajo, su conducta y relación con los demás. Es una actividad metódica, ordenada y planeada que tiene como objetivo incrementar la productividad de los empleados y prepararlos mental e inclusive físicamente para desempeñar a cabalidad sus deberes dentro de la empresa.

En una capacitación lo que se hace es proporcionar el conocimiento necesario para hacer de una persona un ser mucho más productivo, de manera que esté al tanto de los últimos avances en el campo correspondiente y pueda ajustarse a las actividades y exigencias de su entorno laboral. Todo empleado es apto para una capacitación pues así se genera la mayor productividad de él en su lugar de trabajo perfeccionando sus técnicas y beneficiando a la empresa para la que labora y a sí



mismo, pues una correcta capacitación genera un mejor clima laboral y la satisfacción del trabajador por ejecutar sus deberes correctamente. Además de prevenir y solucionar de antemano potenciales problemas dentro de su trabajo velando así por el cliente y apagándose a la filosofía establecida por la empresa.

Es necesario aclarar que la capacitación se la da a un empleado en el puesto actual mientras que la formación o desarrollo es para un potencial empleado o para puestos que se vayan a crear a largo plazo.

OBJETIVO ESPECÍFICO DE LA CAPACITACIÓN:

- Incrementar la productividad del colaborador en su puesto de trabajo, acoplándose a las necesidades de la empresa y en un proceso ordenado con metas planteadas desde un principio.

OBJETIVOS GENERALES DE LA CAPACITACIÓN

1. Acondicionar al personal para que realice efectivamente sus tareas dentro de la empresa.
2. Mostrarle al empleado las oportunidades que podría tener al mejorar su desempeño.
3. Lograr un cambio en la actitud de quienes reciben la capacitación para que como consecuencia se mantengan motivados y realicen un buen trabajo.

Es necesario aplicar una capacitación cuando nos damos cuenta que existe discrepancia entre lo que una persona debería saber para desempeñarse correctamente y lo que en realidad sabe.



Fácilmente se puede saber si existe esta problemática: realizando test de desempeño, evaluaciones de productividad y exámenes del perfil del empleado para el puesto.

En la época actual un empleado debe estar preparado ya no únicamente en su área sino en varias convirtiéndolo en un ser polifuncional realmente productivo para la empresa.

BENEFICIOS DE CAPACITAR

Previene la obsolescencia de los conocimientos del personal⁴ en sus puestos de trabajo, es por eso que la capacitación no tiene comienzo ni límite de edad. Un empleado puede quedar obsoleto si no renueva sus conocimientos constantemente.

Esto debe hacerse de forma permanente ya que hay que tomar en cuenta factores como la demanda de graduados universitarios que salen al mundo laboral y podrían tomar el lugar de un empleado no apto para continuar ejerciendo en su puesto de trabajo. Por lo que evitar la improductividad del personal es el beneficio más importante que acarrea una capacitación.

BENEFICIOS EN DISTINTAS ÁREAS:

Beneficios para la empresa:

- Mejora el conocimiento del puesto a todos los niveles.
- Eleva y motiva a la fuerza de trabajo.
- Ayuda al personal a identificarse con los objetivos de la organización.
- Mejora la relación jefe-empleado.

⁴Edgardo Frigo, ¿Qué es la capacitación? <http://www.forodesequidad.com/artic/rrhh/7011.htm>



- Ayuda para entender y adoptar mejor las reglas y políticas
- Es causante de posibles ascensos
- Permite formar líderes.
- Incrementa la productividad y calidad del trabajo.

Beneficios para el trabajador

- El empleado aprende a solucionar problemas y a tomar decisiones
- Aumenta la confianza.
- Descubre líderes mejorando aptitudes
- El empleado se siente conforme en su puesto de trabajo
- Permite el logro de metas individuales.
- Elimina los temores a la incompetencia o la ignorancia individual.

Beneficios en relaciones humanas y adopción de políticas:

- Mejora la comunicación entre grupos y entre individuos.
- Ayuda en la orientación de nuevos empleados.
- Hace respetar las políticas de la organización.
- Proporciona una buena atmósfera para el aprendizaje.
- Convierte a la empresa en un entorno de mejor calidad para trabajar.



LA CAPACITACIÓN COMO COMPLEMENTO

Durante los siguientes procesos es recomendable añadir una capacitación.

a) Inducción

En esta lo que se hace es explicar a los empleados nuevos las normas básicas y reglas de la empresa, lo recomendable es que sea dictada por el personal de recursos humanos o la persona inmediatamente superior al nuevo empleado.

b) Entrenamiento

Aquí se muestra generalmente de manera práctica en el mismo puesto de trabajo el deber que el empleado tendrá, la capacitación se hace presente cuando existan novedades o actualizaciones en el área.

En ambos casos se debe tener previamente una planificación exacta de las actividades que se van a realizar y de este modo obtener los mejores resultados.

LA CAPACITACIÓN COMO INVERSIÓN

La organización invierte recursos con cada colaborador al seleccionarlo, incorporarlo, y capacitarlo. Para proteger esta inversión, la organización debería conocer el potencial de sus hombres.⁵Toda empresa busca crecer en el mercado al que corresponde y para lograrlo necesita del personal adecuado por lo que es inevitable invertir cualquier cantidad de recursos en sus empleados y uno de ellos es la capacitación puesto que un empleado preparado para afrontar el peso de su trabajo será mucho más productivo para la empresa pues buscara la perfección , buscara cometer menos errores por esto la misma debe estar consciente de las habilidades, capacidades, destrezas y potencial de sus colaboradores para lograr proteger su

⁵Edgardo Frigo, ¿Qué es la capacitación?<http://www.forodesequidad.com/artic/rrhh/7011.htm>



inversión, aprender a reconocer estos aspectos permitirá al empleador ver si sus subordinados han llegado al límite en cuanto a su desempeño laboral o si puede aún llegar a posiciones más altas.

Al final un empleado capaz y eficiente generara más y mejores ganancias para la empresa haciendo que esta recupere la inversión realizada en él.

PASOS DEL PROCESO DE CAPACITACIÓN

1. Determinación de necesidades de capacitación

Definir cuáles son los puntos que se desean tratar en la capacitación es de vital importancia ya que la empresa efectuara gastos para realizarla y lo último que se quiere es desperdiciar dinero en una capacitación infructífera y sin sentido sin olvidar que se debe tomar en cuenta también los intereses de la organización o empresa.

Estas herramientas sirven de ayuda para detectar las necesidades de capacitación:

Análisis de la Persona: Esta especialmente echa para un contacto más directo entre el jefe y el empleado pues se requiere que el empleador inspeccione a su colaborador y se fije si su trabajo va de acuerdo a las normas establecidas por la empresa y si cumple con todas las tareas para las que fue contratado.

•**Cuestionarios:** Investigaciones mediante cuestionarios y listas de verificación proporcionan evidencias sobre las necesidades de entrenamiento.

•**Solicitud de supervisores y gerentes:** Cuando las falencias son muy evidentes a tal punto que los mismos gerentes se dan cuenta que se necesita una capacitación.



•**Entrevista de salida:** Es bastante efectiva ya que se la realiza cuando un empleado deja de pertenecer a la empresa y se le pregunta la opinión que se lleva de la organización o que falencias pudo percibir y que pudieron haber sido las causantes de su salida.

2. Programación de la capacitación

En este paso se realiza la elección de los métodos que se utilizarán para dictar e impartir la capacitación para remediar las falencias anteriormente halladas.

En esta etapa se toman en cuenta los siguientes aspectos:

Planeación de la capacitación

- Tratar un tema a la vez asegurándose que al final este totalmente entendido.
- Definición clara del objetivo de la capacitación.
- División del trabajo a ser desarrollado, en módulos, paquetes o ciclos.
- Elección de los métodos de capacitación, considerando la tecnología disponible.
- Definición de los recursos necesarios para la implementación de la capacitación, como tipo de entrenador o instructor, recursos audiovisuales, máquinas, equipos o herramientas necesarias, materiales, manuales, etc.
- Contar con un número ya definido de asistentes a la capacitación.
- El lugar o lugares donde se efectuara la capacitación.
- Cuanto durara la capacitación.
- Costo del programa.



Técnicas de capacitación. Estas se dividen en:

A) TÉCNICAS APLICADAS EN EL SITIO DE TRABAJO:

•**Capacitación en el puesto:** Esta se realiza completamente de manera práctica y en la misma área física que ocupa el empleado dentro de la empresa asegurándose así que comprenda en un 100% lo que se le ha explicado. Esto además representa un ahorro para el empleador ya que se están usando las mismas instalaciones y no se requiere de otras ajenas a la empresa que puedan tener un costo adicional.

•**Rotación de puestos:** Se realiza con el fin de convertir al empleado en una persona poli funcional totalmente capaz de desempeñar actividades alternas a las que normalmente realiza ayudándolo así a crecer dentro de la empresa.

B) TÉCNICAS APLICADAS FUERA DEL SITIO DE TRABAJO:

•**Conferencias, videos y películas, audiovisuales:** Si se utiliza alguna de estas técnicas se debe saber que no se requiere de mucha actividad de quienes están recibiendo la capacitación simplemente se fija atención lo que a su vez permite economizar recursos a la empresa y al final se complementa con una mesa redonda en la que los participantes exponen sus pensamientos sobre el tema.

•**Simulación de condiciones reales por computadoras:** es una de las más costosas por la tecnología que requiere pero igualmente efectivos son sus resultados pues se simula el ambiente de trabajo y sus instalaciones físicas donde se pueden realizar las prácticas debidas sin la presión de cometer algún error que perjudique a la organización.



•Actuación o socio drama: Esta es una de las más dinámicas técnicas de capacitación puesto que se requiere del cambio de roles para que el empleado pueda ponerse en distintas situaciones que normalmente en su puesto no enfrentaría, ayuda mucho para las relaciones dentro del ambiente laboral pues crea vínculos de amistad al igual que genera tolerancia hacia los demás. (Role Play)

•Estudio de casos: Se crean situaciones totalmente ficticias en las que el empleado debe actuar lo más rápido e inteligentemente posible salvaguardando siempre la integridad de la empresa y de sí mismo mediante la toma de decisiones.

3. Ejecución del Programa de capacitación

En este punto ya se pone en marcha las planificaciones anteriormente realizadas. Dentro de la capacitación existe un constante trabajo de equipo que se da entre el instructor y el aprendiz, pues es el primero quien imparte sus conocimientos asegurándose que sean perfectamente captados por el aprendiz, el cual vale la aclaración puede tener cualquier nivel jerárquico dentro de la empresa, pues todo ambiente de trabajo está siempre en permanente cambio siendo necesaria la capacitación.

Esto guarda cierta similitud con el instructor puesto que tampoco depende de su nivel jerárquico más bien debe ser una persona especialista en el tema que se vaya a tratar. El vínculo que se crea entre estos dos involucrados es el de instrucción/aprendizaje⁶. Ya que la instrucción es la transmisión de conocimientos y el

⁶Anaíz Rodríguez, *Capacitación y desarrollo de recursos humanos*



aprendizaje es la captación de esos conocimientos y adaptarlos al individuo que los acaba de recibir.

Llevar a cabo la capacitación dependerá de los siguientes factores:

1.- La calidad del material del entrenamiento presentado. El material que vaya a ser usado debe ser adecuado al tema y de excelente calidad facilitando el entendimiento de los aprendices.

2.- La cooperación de los mandos superiores de la empresa. Estas personas de alto rango deben estar informados de cómo avanza el proceso de capacitación porque el empleado está recibiendo la misma tanto en beneficio de sí mismo como para beneficio de la empresa por lo que el personal debe sentirse respaldado y apoyado por los altos cargos.

3.- La calidad y preparación de los instructores. El éxito de toda capacitación radica principalmente en la persona encargada de impartir sus conocimientos ya que debe tener y transmitir las ganas, el entusiasmo y las ansias de superación a sus aprendices motivándolos a mejorar en su trabajo complementado con el aspecto más importante que es conocer a fondo el tema que se va a tratar.

4. Evaluación de los resultados de la Capacitación.

Este proceso se lo puede realizar durante la capacitación al término de cada tema o una evaluación general al final del periodo previsto de la misma para evaluar los conocimientos que los asistentes han adquirido. Gracias a esta evaluación se puede determinar la efectividad y el impacto que tuvo el programa diagnosticando además



si senecesitaran capacitaciones futuras referentes a temas que pueden surgir dentro de la actual capacitación.

5.2 Descripción de la herramienta

5.2.1 INVESTIGACION DE MERCADO

Para la investigación de mercado se ha aplicado una encuesta a la población Quiteña comprendida en 2.239.191 habitantes, ya que son ellos quienes hacen uso del servicio de guías turísticos especialmente en el sector céntrico de la ciudad razón por la cual son los indicados para evaluar las capacidades de los guías.

Esta herramienta nos será muy útil ya que se podrá conocer con cifras casi exactas el criterio los encuestados, ayudando así a mejorar el desempeño laboral diario del guía.

Para calcular los resultados se ha aplicado la siguiente fórmula: $n = \frac{N}{(N-1)E^2+1}$

n= muestra **N**= población **E**= margen de error **Margen de error 0.9**= 0.0081

$$n = \frac{2.239.191}{(2239191-1) 0.0081+1}$$

$$n = \frac{2239.191}{(2239.190)0.0081+1}$$

$$n = \frac{2239.191}{18137.439+1}$$

$$n = \frac{2239.191}{18138439}$$

$$n = 123$$

Tras el cálculo realizado el resultado que arroja es un total de 123 personas a las que se les debe realizar la encuesta del total de la población quiteña. Las preguntas estarán enfocadas en mejorar varios aspectos del servicio de guianza para lograr así la satisfacción del turista, quien paga por recibir un servicio de calidad. Posteriormente se analizarán los resultados obtenidos de la encuesta para enfocar la capacitación en los puntos en los que el turista observa las falencias que el guía turístico tiene y así lograr una capacitación exitosa.

5.2.2. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Gráfico 5.

Pregunta 1



Tras la encuesta realizada, se obtiene como conclusión que el 55% (más de la mitad) de la población quiteña realiza visitas esporádicas a los atractivos turísticos que el centro histórico ofrece, se debe tener en cuenta que el casco colonial es uno de los



más importantes de América Latina, por lo que el porcentaje es realmente decepcionante.

El 45% restante del total de la población encuestada se ha dividido en pequeños segmentos, el primero y más elevado es del 30% anunciando que realizan visitas frecuentes a los atractivos del centro histórico. El siguiente es de un 10% cantidad total de quienes dicen asistir siempre y por ultimo un mínimo porcentaje del 5% afirma que nunca visitan los atractivos del centro.

Podemos concluir con estas cifras que a pesar de ser una ciudad rica en cultura, costumbres y tradiciones gran parte de la población que la habita aún no tiene la plena conciencia de lo importante que es saber aprovechar los recursos que la misma les ofrece.

Un factor importante puede ser que no existe el personal capacitado para que brinde a los turistas la información necesaria sobre este lugar tan importante de la ciudad, despertando así la curiosidad e interés tanto de nacionales como de extranjeros sobre la historia que el casco colonial encierra.

Es por eso que el presente proyecto busca la superación tanto personal como en el ambiente laboral de los guías turísticos y crear un mejor ambiente para que desempeñen sus funciones correctamente, ayudando así a fomentar aún más el turismo en la ciudad.

Gráfico 6.*Pregunta 2*

El 46% de los encuestados afirman que nunca solicitan el servicio de guianza, este es un porcentaje bastante alto llegando casi a la mitad de la población, con esto se sobreentiende que el servicio de los guías no es lo bastante bueno como para que la gente haga uso de él naciendo bastante factible aplicar un plan de capacitación.

La ciudad capital tiene un sinnúmero de atractivos muy importantes en cuanto a naturaleza, ciencia, historia, cultura, religión, y casi todos estos elementos los podemos encontrar en un solo punto de la ciudad, el centro histórico.

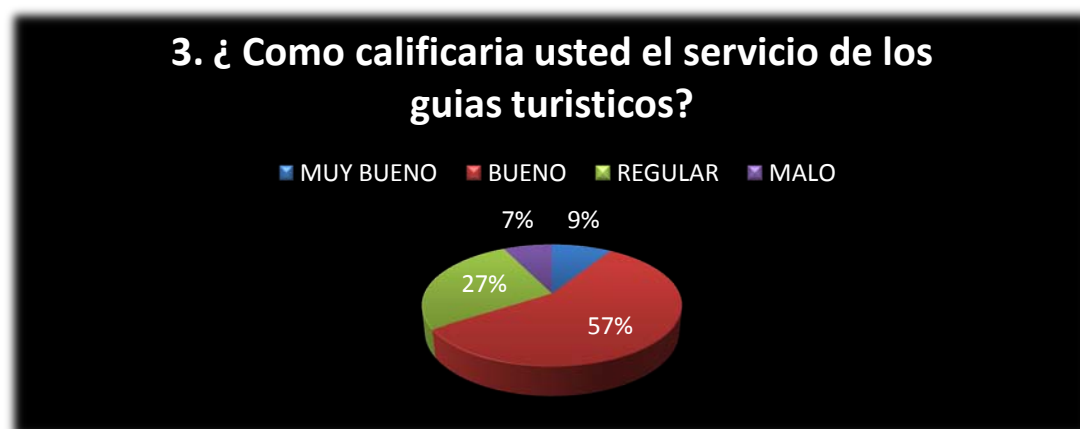
El motivo por el cual tal vez las personas deciden prescindir del servicio de guía turístico puede ser por el desconocimiento de los beneficios que obtienen, el principal es que el guía puede informarles sobre cosas que ellos jamás han oído detalles que no están en los textos de historia y que el guía al ser una persona que constantemente tiene que estarse actualizando conoce.

Habrán personas que conozcan la superficie de la historia que ofrece el casco colonial pero si bien es cierto no la conocen a detalle es en este punto donde funciona el guía

para ir más profundo dentro de la historia y hacer que el turista descubra aspectos que ignoraba. El 54% restante de la población y dividida en segmentos dice que el 35% solicita a veces el servicio de guianza, un 12% lo hace frecuentemente y solo un 7% lo hace siempre.

Gráfico 7.

Pregunta 3



El 57% de las personas que han hecho uso del servicio de guianza en el centro histórico califican el mismo como bueno, este es un porcentaje aceptable al compararlo con las otras opciones, lo que quiere decir que la ciudadanía se siente conforme pero están conscientes de que el servicio podría ser mucho mejor y de mayor calidad llegando a ser muy bueno.

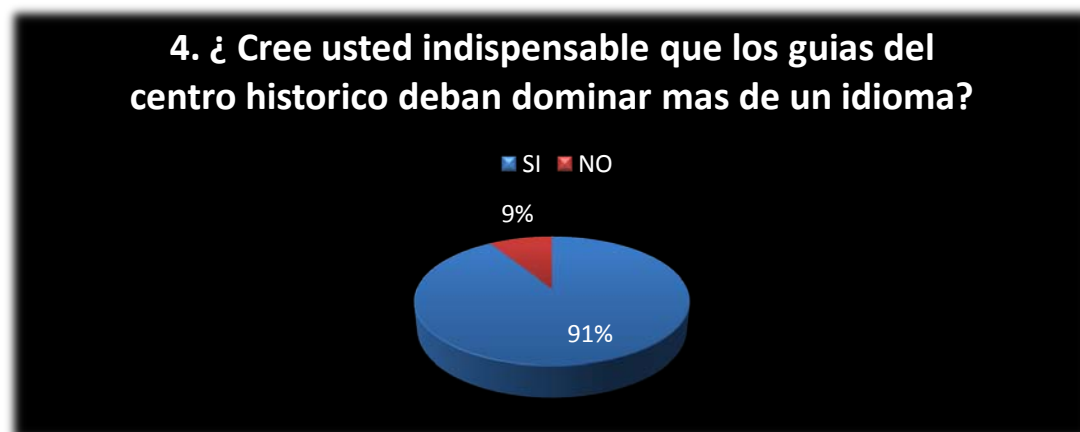
Por este motivo, aplicar un plan de capacitación será una gran ayuda para quienes reciban dicha capacitación ya que el objetivo final de esta es mejorar la calidad de prestación de servicios y ayudar a crear una mejor relación entre el turista y el guía, beneficiando además significativamente al turismo en el centro histórico.

El 43% restante del porcentaje total de encuestados está dividido en pequeñas cantidades, la primera de un 27% que dice que el servicio prestado por los guías turísticos es regular.

El siguiente es de un 9% quienes piensan todo lo contrario afirmando que el servicio que han recibido ha sido muy bueno y por último el 7% no dudó en expresar que cuando han requerido el servicio de guía turístico el mismo no ha llenado para nada sus expectativas calificándolo de malo. Expresiones de insatisfacción como estas son las que nos dicen que en efecto aunque el porcentaje de inconformidad sea pequeño existen falencias que hacen que el trabajo del guía decaiga y las personas no quieran volver a usar sus servicios.

Gráfico 8.

Pregunta 4



Según la encuesta practicada el 91% de personas se mantienen firmes en que los guías del centro histórico deben dominar como mínimo 2 idiomas, porcentaje aceptable tomando en cuenta que este sector de la ciudad es el más visitado por extranjeros, dentro de las obligaciones y requisitos de un excelente guía turístico lo

ideal para mejorar la comunicación con el turista sería que pudiera aprender varios idiomas, esto ayudaría mucho a que el turista se sienta más relajado y cómodo al poder hablar su idioma natal ya que son frecuentes las veces que un turista desea saber más sobre el lugar que está visitando y por las barreras del idioma prefiere no hacerlo. Lo que causa después en él un sentimiento de inconformidad y le hace sentir que su visita no ha sido del todo satisfactoria y hasta cierto punto puede llegar a pensar que la guía queda incompleta, aspectos como este perjudican directamente al guía, porque en un futuro podría dejar de ser contratado debido a que no posee la habilidad de hablar otro idioma.

Por otro lado, el 9% restante de la población cree que un guía turístico del centro histórico no debe necesariamente saber hablar otro idioma pero si lo analizamos este criterio se aplicaría solamente a los guías que presten sus servicios exclusivamente a turistas nacionales.

Gráfico 9.

Pregunta 5

5. ¿ A su criterio el excelente conocimiento de un guía turístico se complementa con un buen comportamiento y manejo del grupo?

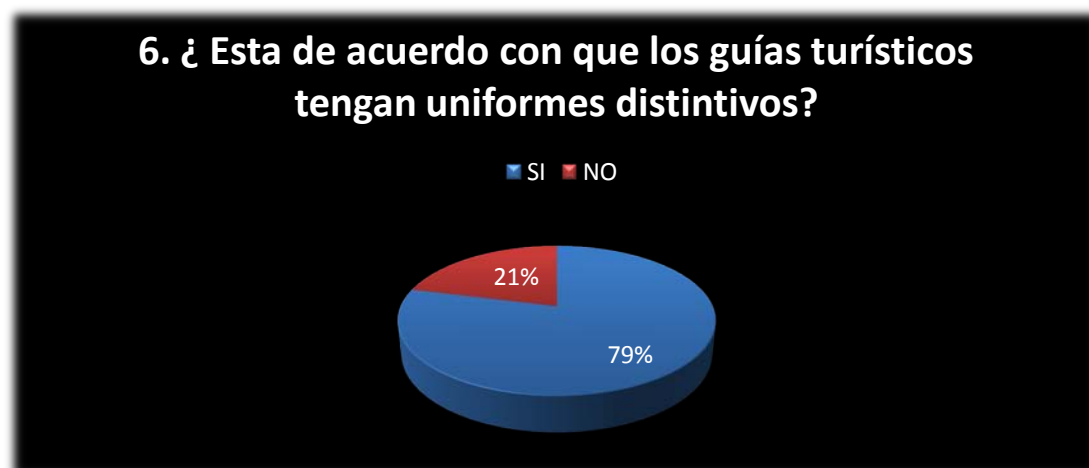




Un 93% de la población afirma que tanto los valores, modales y capacidad de liderazgo de un guía se deben complementar con información de calidad para hacer que un grupo permanezca unido y la atención e interés del mismo se mantenga durante el tiempo que dure la guianza. Este punto es muy importante porque como sabemos, desde el momento en el que un guía se pone a disposición del turista automáticamente debe ir a la cabeza del grupo que está recibiendo la guianza, de esta forma él puede controlar cualquier situación que se presente dentro de su entorno de trabajo y que pueda poner en riesgo la ejecución del mismo.

Un guía debe estar consciente de que puede manejar desde un grupo reducido de 3 o 4 personas hasta un grupo mucho más grande por lo que debe siempre tener una actitud de líder, pero sobre todo mostrar sus valores y sus capacidades en su trabajo, es esto lo que lo sacara de cualquier situación con su grupo.

Por otra parte, un muy pequeño porcentaje de personas el 7% para ser exactos piensan totalmente lo opuesto, que para nada se complementan el excelente conocimiento del guía con su comportamiento y capacidad de liderazgo, se podría pensar que a este selecto grupo antepone a sus necesidades el conocimiento y no la educación del guía.

Gráfico 10.*Pregunta 6*

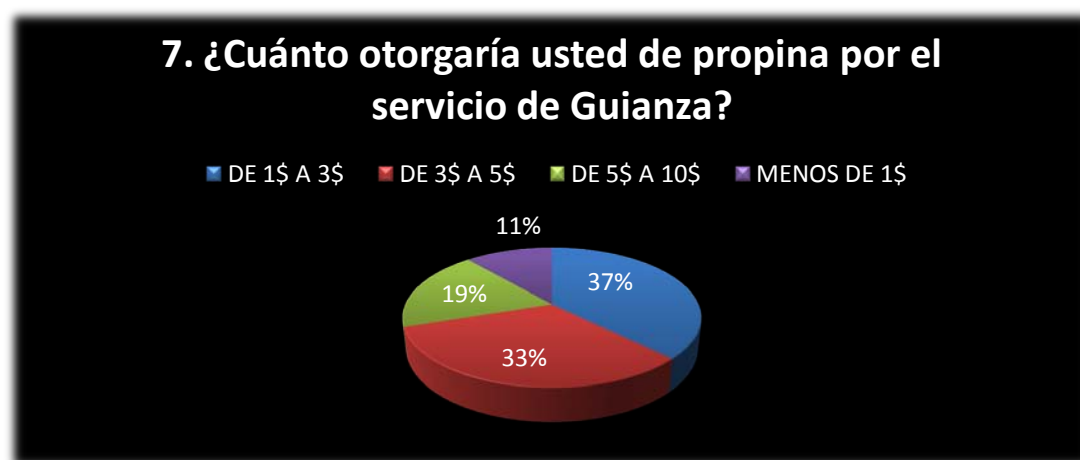
El 79% de encuestados dicen estar de acuerdo con que los guías turísticos tengan a su disposición uniformes distintivos, con esta afirmación podemos apreciar que al turista también le importa la apariencia personal de quien le está ofreciendo el servicio de guía, haciendo que enseñar a los guías a tener una excelente presencia sea muy importante y abarque un espacio dentro del presente proyecto de capacitación. Recordando que solo hay una primera impresión es prioritario que el guía sepa proyectarse físicamente de la mejor manera posible y se mantenga así mientras está prestando sus servicios.

La opción de tener un uniforme distintivo que dé a conocer esta profesión es bastante valida por los aspectos que la misma exige el más importante de ellos es la movilidad de la persona que lo use por lo que si se implementara un uniforme debe ser cómodo permitiéndole así al guía desenvolverse mejor y prestar un excelente servicio.

Por el contrario el 21% piensa que no es tan buena idea implementar un uniforme distintivo por lo tanto para este mínimo grupo es preferible que el guía turístico lleve indumentaria a su gusto.

Gráfico 11

Pregunta 7



El 37% de la población concuerda en que la propina adecuada para un guía va desde 1 dólar hasta los 3 dólares, con una capacitación adecuada sería muy fácil hacer que esta cantidad aumente en beneficio del guía.

Aquellos guías turísticos que pertenecen a agencias y por medio de estas son contratados por los turistas tienen ya su salario fijo por lo que si el turista decide darle propina aparte de lo que ya ha pagado antes por el servicio recibido, tendría específicamente que ver con la forma en la que fue tratado por el guía y por las capacidades que haya demostrado.

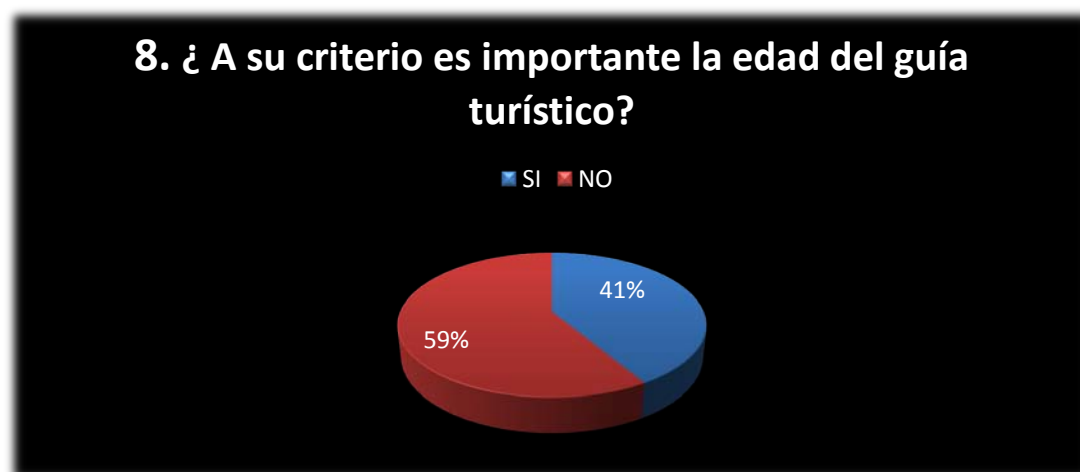
Este es uno de los objetivos que persigue el mencionado plan de capacitación, mejorar el desempeño y explotar al máximo las capacidades que tiene o que debe

tener todo guía al tratar con los turistas. Pero como se aprecia en la gráfica la personas dan una propina que ellos creen es suficiente de \$1 a \$3 obviamente para los guías que no pertenecen a ninguna agencia y como claro ejemplo serian aquellos guías que trabajan en museos y casas culturales, que son quienes reciben estas pequeñas gratificaciones por parte de los turistas.

Otro porcentaje de 33% dice que ofrece propinas desde \$3 a \$5 , el siguiente grupo de 19% afirma dar una propina que va de los \$5 a los \$10 y solo una mínima porción de la población dice que la cantidad que ofrecen de propina cuando haces uso de un guía turístico es de menos de 1\$.

Gráfico 12

Pregunta 8



El 59% de las personas están de acuerdo en que la edad del guía turístico no influye para nada en ningún aspecto del trabajo que realiza , este resultado beneficia mucho a los guías ya que pueden notar que el turista le resta importancia a la edad valorando más su profesionalismo al momento de prestar su servicio.



Este resultado es válido tanto para guías relativamente jóvenes como para quienes ya llevan varios años a su haber, si bien la experiencia cuenta mucho y es algo que solo un guía maduro puede ofrecer, la frescura que aporta un guía joven y que apenas empieza su carrera también hace del recorrido guiado una experiencia única.

Sin duda este aspecto queda relegado ya que cualquiera que se la situación juventud o vejez el guía debe estar capacitado para prestar servicios de calidad que satisfagan las expectativas del turista o grupo de turistas.

El 41% del total de las personas involucradas en el sondeo piensa lo contrario, ya que para ellos si tiene una gran importancia la edad del guía turístico como sabemos habrá personas para quienes la experiencia pese mucho al momento de solicitar un guía turístico y opten por un guía maduro, mientras que por otra parte habrá aquellos que prefieran estrictamente a alguien joven, que refresque el ambiente y que no sea tan estricto como normalmente se cree que son los guías mayores, estas personas son las que optaran por un guía joven.

5.2.3 DETALLE DE LA HERRAMIENTA

Las medidas aproximadas del folleto serán de 21cm de largo por 15 cm de ancho anillado al costado , la pasta frontal estará decorada con una imagen de la plaza de la independencia y en la parte inferior estará el nombre de la capacitación, “Manual de capacitación: Guías turísticos del centro histórico” luego vendrá el índice, la introducción seguido de las hojas de contenido numeradas con fotografías de sitios turísticos del centro histórico con sus respectivos nombres , y al final hojas en blanco



para que la persona pueda tomar apuntes, la pasta posterior irán los requisitos legales para ser guía de turismo y los logotipos de los auspiciantes.

5.3. Formulación de proceso de aplicación de la herramienta

El presente plan de capacitación será difundido mediante publicidad POP siendo principalmente FLYERS los cuales se repartirán entre los museos y casas culturales del centro histórico con el objetivo de captar la atención e interés de los guías de estos sitios para que de esta manera acudan al plan de capacitación, otra manera de publicitar el proyecto es enviar directamente publicidad virtual a los correos de empresas vinculadas con el sector del turismo dentro de la provincia de pichincha, para lo cual se buscara hacer convenios con las mismas para financiar el proyecto.

PORTADA

Fotografía de la plaza grande y el nombre de la capacitación.

INDICE

Se hallaran los temas y el número de la página en los que estos se encuentran.

CRONOGRAMA

DURACION: 30 HORAS

CUPOS: 30

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES										
	Semana 1					Semana 2				
	LUN	MAR	MIE	JUE	VIE	LUN	MAR	MIE	JUE	VIE
1) CUALIDADES Y APTITUDES DE UN GUÍA	●									
Actividad practica		●								
1.1 Manejo de individuos y grupos		●								
Actividad practica			●							
2) DOMINIO DE TEMAS ESPECIFICOS Y CULTURA GENERAL				●						
Actividad practica					●					
2.1 Ayudar a difundir los atractivos						●				
Actividad practica							●			
3) PRESENTACION PERSONAL								●		
3.1 Indumentaria								●		
3.2 Complementos									●	
Evaluación general										●

NOTA: DURANTE LAS DOS SEMANAS DE CAPACITACION SE IMPARTIRAN 3 HORAS DIARIAS INCLUIDO EL BREAK



INTRODUCCION

¿QUE ES UN GUÍA DE TURISMO?

Son guías profesionales de turismo los profesionales debidamente formados en instituciones educativas reconocidas y legalmente facultadas para ello, que conducen y dirigen a uno o más turistas, nacionales o extranjeros, para mostrar, enseñar, orientar e interpretar el patrimonio turístico nacional y procurar una experiencia satisfactoria durante su permanencia en el lugar visitado.

¿CUÁL ES LA FUNCIÓN DE UN GUÍA DE TURISMO?

El guía es el responsable de la coordinación, recepción asistencia, conducción, información y animación de los turistas tanto nacionales como extranjeros.

Un buen guía debe ser capaz de cautivar a su audiencia mientras presenta una gran variedad de temas ilustrativos y de referencia. El guía es también el "ejecutor" maestro del itinerario o programación que se tenga previsto anteriormente. Supervisa además que todo se cumpla cabalmente. Así pues, ajustará sus certeras explicaciones a los inclementes horarios de apertura y cierre de atracciones como museos, catedrales y parques nacionales, tomando en cuenta el tiempo para las comidas en ruta y el aseo personal de los turistas.

¿CUÁL ES SU IMPORTANCIA?

Es muy importante porque tiene la misión de informar, dirigir y orientar al turista y mediante sus relatos transportarlo a través del tiempo ayudando así muchas veces a mantener viva la historia que hay detrás de los sitios turísticos.



TEMAS DE LA CAPACITACION

1) CUALIDADES Y APTITUDES DE UN GUÍA

Un guía turístico de calidad debe contar con varias aptitudes y cualidades que le permitan desempeñar su trabajo de la mejor manera explotando al máximo su potencial.

Estas son:

- Vocación y formación académica para la guianza
- Sociales: puesto a lo largo de su vida profesional estará constantemente en contacto con las personas por lo que deberá adoptar el liderazgo del grupo y dando siempre ejemplo de valores y modales.
- Físicas: La presentación personal es muy importante por ser lo primero que percibe el turista
- Comunicativas e histriónicas: esta es la herramienta básica del guía ya que debe saber expresarse correctamente, cuidando siempre aspectos como la mirada, la capacidad que tenga de improvisar y la pronta respuesta que brinde al turista cuando este solicite información, el no usar onomatopeyas y sobre todo controlar los nervios acotando que el manejo de varios idiomas es un plus que beneficia a ambas partes.

1.1 Manejo de individuos y grupos

El guía turístico debe tener la capacidad de mantener el control sobre quienes están haciendo uso de sus servicios ya sea este un solo individuo o un grupo. Por lo tanto es necesario que asuma una posición de líder pues además de guiar también da instrucciones, orienta e informa a los turistas siendo importante delimitar desde el inicio la jerarquía en el grupo con la finalidad de poder realizar correctamente el trabajo para el que ha sido contratado. De esta forma el turista se siente más seguro y confiado al saber que el guía está en capacidad de reaccionar adecuadamente en caso de que surja algún percance durante la guianza. Claro está aplicando siempre normas de convivencia y de respeto mutuo pues al igual que el guía tiene obligaciones con los turistas también debe exigir sus derechos y uno de ellos es ser tratado como el profesional y experto que es lo que dará paso para mejorar el entorno en el que se desarrolla la guianza.

Existen ciertas diferencias entre guiar a un individuo y guiar a un grupo las cuales han sido expuestas en el siguiente cuadro:

CUADRO COMPARATIVO		
	INDIVIDUO	GRUPO
AMBIENTE	Íntimo y relajado	Levemente estricto y controlado
TIPO DE GUIANZA	Personalizada	General
TONO DE VOZ	Normal	Alto y mucho más claro
EXPRESIÓN CORPORAL	Normal	Más fluida



MATERIAL DE POYO	No permitido	Permitido en casos extremos
-------------------------	--------------	-----------------------------

2) DOMINIO DE TEMAS ESPECIFICOS Y CULTURA GENERAL

Entre las cualidades de un guía turístico y posiblemente la más importante es el dominio del tema sobre el que va a instruir a los turistas, un guía está en la obligación de buscar toda la información concerniente al tema que se tratara durante la guianza, de esta forma se asegura que la misma sea totalmente verídica y satisfaga la necesidad de conocimiento del visitante.

Al ser la capacitación enfocada a los guías del centro histórico conocidos como guías de patrimonio ellos deberán tener conocimiento de los datos históricos de los sitios turísticos que el centro ofrece tales como:

- Plazas
- Museos
- Iglesias
- Casas culturales
- Edificaciones históricas
- Historia de la ciudad, etc.

Al hablar de cultura general estamos diciendo que un guía turístico debe estar siempre al día en todos los ámbitos:

- Política
 - Religión
 - Música
 - Cultura
-



-
- Arte

Por citar algunos, es por eso que esta es una profesión muy completa y que requiere de un carácter investigativo y curioso de parte del guía pues una guianza exitosa se complementa muchas veces con una conversación inteligente y satisfactoria sobre temas de actualidad con el turista.

2.1 Ayudar a difundir los atractivos

El guía de turismo debe ser consciente de que tiene en sus manos la capacidad de incrementar sus fuentes de trabajo pues él debe saber promover y difundir correctamente los atractivos que el turista puede visitar adicionales a los que constan en el itinerario.

Una de las formas más eficientes de ayudar a promocionar los atractivos turísticos es hacer sutiles comentarios sobre los mismos mientras se está realizando una guianza ya programada. Ejemplo:

- Relatar cómo fue la batalla de Pichincha durante una guianza y de repente mencionar que existe un museo sobre esta.

Así se siembra la curiosidad del turista lo que lo incentiva a visitar dicho museo esperando recibir más información interesante.

De esta forma se ha realizado la promoción de un atractivo turístico sin necesidad de presionar al turista a visitarlo.

3) PRESENTACION PERSONAL



Como guías turísticos el cuidado y la apariencia personal juegan un rol muy importante ya que al ser la persona que estará a cargo de los visitantes debe inspirar pulcritud, profesionalismo, seguridad y confianza en sí mismo y hacia los demás.

3.1. Indumentaria

Existen aspectos básicos que se deben tener en cuenta al momento de elegir la indumentaria:

- El clima
- El lugar
- La hora en la que se va a realizar la guianza

Una vez tomados en cuenta estos aspectos se podrá elegir la vestimenta correcta.

3.2. COMPLEMENTOS

Indistintamente del género del guía existen implementos que jamás pueden faltar pues ayudan y facilitan el trabajo del guía:

- Mochila, bolso o cartera
- Mini botiquín
- Carnet o licencia que certifique su identidad y profesión.



LICENCIA DE EJERCICIO PROFESIONAL

Los guías profesionales de turismo, para ejercer sus actividades, deberán contar con la correspondiente licencia de ejercicio profesional, otorgada por el Ministerio de Turismo.

En ella constara claramente:

- La clasificación y especialización del guía de turismo
- Idioma o idiomas en los que su conocimiento esté acreditado.

NOTA: La licencia de ejercicio de la actividad profesional deberá renovarse cada dos años, contados a partir de la fecha de emisión de la licencia, para lo cual el guía profesional deberá presentar al Ministerio de Turismo, la correspondiente solicitud de renovación.

VALOR:

CATEGORÍA	EXPEDICIÓN	RENOVACIÓN
Guía nacional	\$ 30	\$ 15
Guía especializado	\$ 20	\$ 10
Guía nativo	\$ 4	\$ 2

Los valores recaudados por este concepto serán depositados en las cuentas del Ministerio de Turismo.

CAPÍTULO VI

6. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

En este capítulo se especifican todos los implementos que se utilizaron para llevar a cabo el proyecto empezando por el talento humano, materiales y tecnología involucrada, además de evaluar el costo total y tiempo invertido en la realización del mismo.

6.1 Recursos



Investigadora	Jennifer Espinosa
Tutor	Paul Villavicencio
Lectora	Viviana Gangotena
Población	123 Quiteños
Guía casa museo María Augusta Urrutia	Juan Carlos Sánchez
Diseño Gráfico y publicidad	Soluciones graficas
SYMMIC	Ricardo Gutiérrez
Instructor	Juan Carlos Sánchez



- HOJAS
- FOLDERS
- ESFEROS
- LAPICES
- CALCULADORA



- INTERNET
- TELEFONO
- CELULAR
- CAMARA
- LAPTOP
- FLASH MEMORY

6.2 Presupuesto



• TUTOR	\$ 200
• COPIAS	\$ 35
• IMPRESIONES	\$ 45
• ANILLADOS	\$ 35
• EMPASTADO	\$ 45
• CD	\$ 5
• MOVILIZACION	\$ 10
• ALIMENTACION	\$ 30
• INTERNET	\$ 20
• FLYERS	\$ 10
• PUBLICIDAD EN INTERNET	\$ 10
• STIKERS PARA ESFEROS	\$ 2
• DISEÑO	\$ 60
• MANUALES	\$ 40
• IMPREVISTOS	\$ 10
TOTAL	\$ 557

6.3 Cronograma

Tabla 4.
Cronograma del tiempo de ejecución del proyecto

PROYECTO I+D+i	OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL			
	1.S	2.S	3.S	4.S	1.S	2.S	3.S	4.S	1.S	2.S	3.S	4.S	1.S	2.S	3.S	4.S	1.S	2.S	3.S	4.S	1.S	2.S	3.S	4.S	1.S	2.S	3.S	4.S
CAPITULO1																												
1. ANTECEDENTES																												
1.1 Contexto	X																											
1.2 Justificación		X																										
1.3 Definición del problema central		X																										
CAPITULO2																												
2. ANALISIS DE INVOLUCRADOS			X																									
2.1 Mapeo de involucrados			X																									
2.2 Matriz de análisis de involucrados				X																								
CAPITULO3																												
3. PROBLEMAS Y OBJETIVOS					X																							
3.1 Árbol de problemas						X																						
3.2 Árbol de objetivos							X																					
CAPITULO4																												
4. ANALISIS DE ALTERNATIVAS								X																				
4.1 Matriz de análisis de alternativas									X																			
4.2 Matriz de análisis de impactos de los objetivos										X																		
4.3 Diagrama de estrategias											X																	
4.4 Matriz de marcológico												X																
CAPITULO5																												
5. PROPUESTA													X	X														
5.1 Antecedentes															X													
5.2 Descripción																X												
5.3 Formulación del proceso																	X											
CAPITULO6																												
6. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS																	X	X										
6.1 Recursos																		X										
6.2 Presupuesto																			X	X								
6.3 Cronograma																				X	X							
CAPITULO7																												
7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES																									X			
Conclusiones																										X		
Recomendaciones																										X		
defensa																											X	

CAPÍTULO VII

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En este capítulo se exponen los puntos importantes que se obtuvieron como resultado durante la investigación y realización del proyecto, además se plantean sugerencias y puntos de vista, que en el futuro ayudarán a quienes estén involucrados dentro del plan de capacitación.

7.1 Conclusiones

- A través de la presente investigación se pudo concluir que las autoridades competentes como el MINTUR, Quito Turismo, etc. Deben involucrarse más para lograr que la industria del turismo brinde servicios de calidad al turista.
- El hecho de no existir una asociación gremial que respalde o monitoree las actividades profesionales específicamente de los guías de patrimonio aporta negativamente a su bajo rendimiento, afectando a la vez a la economía de la ciudad que cada vez más depende del turismo para su desarrollo.
- Al llevar a la práctica dicho proyecto de capacitación se generaran grandes e importantes impactos sociales, uno de ellos será la creación de nuevas plazas de trabajo que inevitablemente dará paso a la delincuencia, por lo que se deberá poner atención también a la inseguridad y combatirla sin afectar a la industria del turismo.



-
- Al aplicar las técnicas de capacitación de manera íntegra se mejorara significativamente la atención al cliente. Siempre y cuando el guía sepa retener la información impartida por el instructor y aprovecharla tanto en su

beneficio como en el de la ciudad ayudándola a progresar en el aspecto turístico.

7.2 Recomendaciones

- El Ministerio de turismo o inclusive el Municipio de Quito deberían involucrarse y crear más programas de capacitación permanentes que ayuden a los guías a estar actualizados pues esto permitirá que la ciudad progrese en cuanto a la industria turística.
- Se sugiere la creación de una asociación gremial enfocada exclusivamente a los guías del centro histórico que proteja los derechos y a la vez haga cumplir las obligaciones.
- La fundación Museos de la ciudad, el SYMMIC (Sistema Metropolitano de Museos y Centros Culturales) y Corporación Quito Turismo deberían crear un plan de incentivos ya sean estos dinero, viajes, etc. Para los guías que asistan a capacitarse a manera de motivación.
- El municipio de Quito debería ser el encargado de implementar uniformes distintivos para los guías del centro histórico.
- El Ministerio de turismo y la corporación Quito turismo debería establecer convenios con escuelas de idiomas como la alianza francesa o el centro



cultural italiano para ofrecer cursos gratuitos de idiomas y así los guías sepan desenvolverse no solamente en inglés.

BIBLIOGRAFÍA Y REFERENCIAS ELECTRÓNICAS

HISTORIA DE QUITO “LUZ DE AMERICA” BICENTENARIO DEL 10 DE AGOSTO DE 1809 – Autor: Jorge Salvador Lara – Editorial: FONSAL – Edición: 2009

EL GUIA PROFESIONAL DE TURISMO COMO ELEMENTO CLAVE DE LA CALIDAD DEL SERVICIO TURISTICO DE GUIANZA- Autor: Aracelly Viviana Mayorga Vera – Editorial: UTE – Edición: 2011

HISTORIAS DEL PAÍS DE QUITO - Autor: Jorge Núñez - Editorial Esheletra

LA GUÍA DEL GUÍA: Técnicas para la conducción de grupos – Autores: Álvaro Silva y Gustavo Javier – Edición año 2000 - Editorial: Casa de la Cultura Ecuatoriana

QUITO: PROYECCION HISTORICA Y POLITICA –Autor: Miguel Albornoz – Edición: 1983 - Editorial: Ministerio de Relaciones Exteriores

<http://foro.univision.com/t5/Quito-Ecuador-Mas-Temas->

[Relacionados/%E0%B9%91-%E0%B9%91-SAN-FRANCISCO-DE-QUITO-](http://foro.univision.com/t5/Quito-Ecuador-Mas-Temas-Relacionados/%E0%B9%91-%E0%B9%91-SAN-FRANCISCO-DE-QUITO-)

[%E0%B9%91-%E0%B9%91/td-p/238189497](http://foro.univision.com/t5/Quito-Ecuador-Mas-Temas-Relacionados/%E0%B9%91-%E0%B9%91-SAN-FRANCISCO-DE-QUITO-%E0%B9%91-%E0%B9%91/td-p/238189497)

http://es.wikipedia.org/wiki/Centro_hist%C3%B3rico_de_Quito

www.forodeseguridad.com/frigo.htm

<http://www.forodeseguridad.com/artic/rrhh/7011.htm>



[http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/capydesarrollo.h
tm](http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/capydesarrollo.htm)

<http://www.ilustrados.com/publicaciones/EpyZVFkuEuLfflhFdh.php>

<http://www.gestiopolis.com/canales6/ger/desacapaci.htm>

<http://www.oocities.org/es/avrrinf/grh/trabajo3/trabajo3.htm>

<http://www.relaciones-humanas.net/historiarelacioneshumanas.html>

<http://www.monografias.com/trabajos11/guiatur/guiatur.shtml#CUALI>

[http://www.captur.travel/web2011/informacion_juridica/documentos/normativa_gen
erales/normasGen_reglamGeneralTurismo.html](http://www.captur.travel/web2011/informacion_juridica/documentos/normativa_generales/normasGen_reglamGeneralTurismo.html)



ANEXOS

ENCUESTA

LA SIGUIENTE ENCUESTA TIENE FINES INFORMATIVOS

1. ¿Visita usted los atractivos turísticos del centro histórico?

Siempre ~~Frecuentemente~~ A veces Nunca _____

2. ¿Cuándo visita los atractivos del centro histórico solicita el servicio de guía turístico?

Siempre _____ Frecuentemente _____ A veces _____ Nunca _____

3. ¿Cómo calificaría usted el servicio de los guías turísticos?

Muy bueno _____ Bueno _____ Regular _____ Malo _____

¿Cree usted indispensable que los guías del centro histórico deban dominar más de un idioma?

Si _____ No _____

5. ¿A su criterio el excelente conocimiento de un guía turístico se complementa con un buen comportamiento y manejo del grupo?

Si _____ No _____

6. ¿Está de acuerdo con que los guías turísticos tengan uniformes distintivos?

Si _____ No _____



7. ¿Cuánto otorga usted de propina por el servicio de guianza?

De \$1 a \$3 ____ De \$3 a 5\$ ____ De \$5 a \$10 ____ Menos de \$1 ____

8. ¿A su criterio es importante la edad del guía turístico?

Si ____ No ____

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN...

PLAZA DE LA INDEPENDENCIA



ATRIO DE SAN FRANCISCO



MUSEO NUMISMATICO

IGLESIA DE LA COMPAÑÍA



MUSEO CASA DE SUCRE CASA MUSEO MARIA AUGUSTA URRUTIA



MUSEO DE LA CIUDAD

CONVENTO DE SAN AGUSTIN



IGLESIA DE SANTO DOMINGO CASA DE LAS ARTES DE LA RONDA



CASA MUSEO MANUELA SÁENZ MUSEO SANTA CATALINA DE SIENA



PALACIO DE CARONDELET

MUSEO ALBERTO MENA CAAMAÑO



ILUSTRACIONES DEL MANUAL

