

## EL INGLÉS COMO COMPETENCIA PROFESIONAL DE LOS GUÍAS TURÍSTICOS

### ENGLISH AS PROFESSIONAL COMPETENCE OF THE TOURIST GUIDES

Nelly Esther Castro Molina<sup>1</sup>

Patricia Elizabeth Camacho Abril<sup>2</sup>

Electra Maricela Izurieta Puente<sup>3</sup>

#### RESUMEN

El presente trabajo aborda los aspectos que intervienen en la calidad del egresado de la carrera de Idioma para integrarse a la vida socialmente activa como un profesional de calidad. Se evidencia la importancia de asumir con responsabilidad las competencias que se requieren para lograr una acertada ventaja competitiva en su contexto profesional, lo que se relaciona con las capacidades de los recursos humanos. Entre los elementos esenciales de competitividad en turismo destaca la importancia de la calidad, entendida como el modo en que los guías turísticos son capaces de proveer de forma eficiente el producto turístico del país, esta se logra si, desde el currículo de los futuros profesionales, se tienen en cuenta los elementos esenciales para la formación integral de los egresados. Además, se enfatiza en la importancia que tiene la vocación para alcanzar calidad.

**PALABRAS CLAVES:** Currículo, vocación, motivación, autodeterminación.

#### ABSTRACT

The present work addresses the aspects that intervene in the quality of the graduates of the Language measurement to integrate themselves into the socially active life as a professional of quality. It is evident the importance of assuming with responsibility the competences required to achieve a successful competitive advantage in their professional context, which is related to the capacities of human resources. Among the essential elements of competitiveness in tourism is the importance of quality, understood as the way in which tourist guides are able to efficiently provide the country's tourist product, this is achieved if, from the curriculum of future professionals, The essential elements for the integral formation of the graduates are taken into account. In addition, it emphasizes the importance of the vocation to achieve quality.

**KEY WORDS:** Curriculum, vocation, motivation, self-determination.

Durante estos años han sido numerosos los debates desarrollados sobre la calidad de la educación superior, con el objetivo de lograr un mejor egresado, por lo que se han encontrado distintas aproximaciones al tema. Estas parecen coincidir en que el mejoramiento de la calidad para lograr la pertinencia, constituye un campo de difícil definición e intervención por las dimensiones que

---

<sup>1</sup> Máster. Profesora Universidad Técnica de Babahoyo. Ecuador.

<sup>2</sup> Máster. Profesora Universidad Técnica de Babahoyo. Ecuador.

<sup>3</sup> Máster. Profesora Universidad Técnica de Babahoyo. Ecuador.

lo afectan a nivel institucional o social.

La Constitución Política del Ecuador en su Art. 75, establece que:

Serán funciones principales de las universidades y escuelas politécnicas, la investigación científica, la formación profesional y técnica, la creación y desarrollo de la cultura nacional y su difusión en los sectores populares, así como el estudio y el planteamiento de soluciones para los problemas del país, a fin de contribuir a crear una nueva y más justa sociedad ecuatoriana, con métodos y orientaciones específicos para el cumplimiento de estos fines. (2008, p. 23)

Es necesario replantear el derecho a la educación superior que tienen todas las mujeres y hombres ecuatorianos, así como también a las características que denoten mejoramiento continuo, al entender que ello favorecerá no solo el éxito de los graduados, sino una mayor contribución de los ciudadanos al desarrollo político, socio-económico, cultural y ambiental del país.

De los diversos profesionales que se forman en la universidad ecuatoriana, se hará referencia a la formación de profesionales en idioma inglés y que luego ejercerán en el turismo.

Inicialmente, según Cohen (1985), el guía turístico solo se desempeñaba como un conocedor del lugar, pues mostraba los sitios interesantes para visitar. Sin embargo, no se respetaban muchas reglas sociales y culturales de las zonas visitadas y causaba un efecto negativo para la población que habitaba el destino turístico, pero desde esta perspectiva el guía turístico ofrecía una sensación de seguridad en un ambiente diferente al turista.

El carácter económico-empresarial del turismo ha hecho que en ocasiones se considere que la lengua de especialidad utilizada en el mundo turístico es parte de la lengua de especialidad de los negocios. Carbonell (2000, p. 4) plantea que: "frente a esta opinión, hay quienes defienden que la lengua del turismo tiene un discurso propio. Las destrezas lingüísticas y la comunicación representan un elemento central en la formación de los futuros profesionales del sector turístico, en particular, en el caso del inglés como lengua internacional".

Por lo tanto, existe la necesidad de aumentar la competitividad en la industria turística ecuatoriana para poder adaptarse a la nueva realidad tecnológica y socioeconómica de la sociedad actual, que ha sido puesta de relieve por el gobierno, las universidades y las compañías turísticas en general. En un estudio llevado a cabo con directores de hoteles y restaurantes sobre las necesidades de formación, la mayoría de los encuestados aludieron a la necesidad de formación en el campo del conocimiento de lenguas, por encima de otras necesidades de formación.

El hecho de incluir términos que pertenecen al inglés de los negocios sugiere la idea de que el inglés turístico comparte ciertos puntos en común con el inglés de los negocios. Sin embargo, los diferentes campos semánticos también indican que el inglés para turismo posee ciertas características propias y singulares que lo diferencian del inglés de los negocios

Hay diversos ejemplos que muestran puntos de encuentro, al mismo tiempo que revelan cierta falta de definición y delimitación en el caso del inglés para turismo. Uno de estos ejemplos se encuentra en el contexto de los estudios de turismo, donde se defiende que dichos estudios se basan principalmente en los negocios y la economía dentro del sector turístico y que por ello están orientados en su mayoría hacia su vertiente empresarial.

En la actualidad, es importante esta profesión para atender a la gran cantidad de turistas que visitan el país cada año y para fomentar su asistencia a los principales sitios ecológicos, asimismo, que disfruten los paisajes y lugares inhóspitos. En muchos casos, el turista viene a Ecuador para apreciar, unos reclamos turísticos que atraen a todo el mundo, pero que no son, ni mucho menos, los únicos que tiene el país.

Al realizar un análisis bibliográfico para definir con claridad las funciones de un guía turístico, se pudieron hacer valoraciones sobre algunas posiciones teóricas al respecto. Bajo la Norma Oficial Mexicana NOM-09-Tur-1997, se define al guía turístico como la persona física que proporciona al turista nacional o extranjero orientación e información profesional sobre el patrimonio turístico, cultural y de atractivos relacionados con el turismo, así como servicios de asistencia.

Autores como McDonnell (2001) menciona que la función primordial del guía de turismo es transferir la cultura, Cohen (1985) dice que la función principal es elevar el nivel de satisfacción del turista a través de las experiencias vividas en el tour. El éxito del trabajo de los guías depende de la interacción entre ellos y los turistas.

En este sentido, existen tres competencias laborales, las cuales fomentan una relación más positiva entre el guía turístico y el turista, que logran romper todas las barreras interculturales. Los factores son: conocimiento, actitud y habilidades, así expresa Medina (2009) en su tesis sobre la formación basada en competencias en la era del conocimiento y la formación, y estructura las competencias como básicas, específicas y genéricas.

### **Competencias profesionales necesarias para el desempeño del guía turístico**

La función del guía turístico es de suma importancia y se le debe prestar especial atención, ya que es el medio por el cual se da a conocer a los turistas el patrimonio cultural y natural de un destino turístico, y este permite que se logre el agrado del lugar y del patrimonio cultural, ecológico o de cualquier índole del país visitado, además, que sea recomendado con otras personas, si las expectativas durante el viaje se cumplieron y quedaron satisfechas.

### **Competencias claves para el desempeño eficiente del guía turístico**

1. Tener conocimientos aplicados al turismo.
2. Tener habilidades de comunicación y tecno-motriz.
3. Tener actitud de servicio.

**Conocimientos aplicados al turismo:** aprendizaje de hechos, conceptos y principios. Se manifiesta en las capacidades intelectuales indispensables para su profesión. Esencialmente se refiere a tres aspectos fundamentales: científico,

geográficos, históricos, arqueológicos, arquitectónicos, ecológicos. Idioma: requiere, al menos, el dominio de un idioma extranjero. Prácticos: rutas, horarios de servicio, primeros auxilios, idiosincrasia de diversas culturas.

Según Davenport y Prusak (1999), existen varias definiciones de conocimiento, desde las clásicas y fundamentales como “una creencia cierta y justificada”, a otras más recientes y pragmáticas como “una mezcla de experiencia, valor, información” y “saber hacer”, que sirve como marco para la incorporación de nuevas experiencias e información y es útil para la acción.

**Habilidades de comunicación y tecno-motriz:** se expresa en la capacidad de aprender procedimientos y realizar análisis funcional. Es el encargado de transmitir la información al darle la interpretación correcta, por lo que se obtiene como resultado un mayor entendimiento de la cultura. Según Leiper (1996) el énfasis desde este punto de vista, es lograr transmitir las normas, reglas y costumbres del destino turístico a personas que visitan la zona.

El guía turístico debe transmitir lo real y auténtico acerca del lugar que visitan y para esto requiere conocimientos de estilos de comunicación. Un guía competente puede influir en el lenguaje, tanto del turista como en el de los habitantes del destino turístico, y contribuirá así a un entendimiento intercultural.

**Actitud de servicio:** puesta en práctica del aprendizaje de valores, normas y actitudes, además, implica disposición, proactividad, sonrisa, amabilidad, empatía. Son las cualidades de las personas para desempeñarse productivamente en una situación de trabajo, no solo depende de las situaciones de aprendizaje escolar formal, sino también del aprendizaje derivado de la experiencia en situaciones concretas de trabajo, se entiende como el conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes verificables, que se aplican en el desempeño de una función productiva.

Es preciso tener en cuenta que la autorregulación y la autoadaptación del proceso formativo son la base del método de evaluación comprensiva de las competencias. Según Lewis y otros (2011), existen 35 categorías, que orientan el conjunto de tareas a realizar, y que se considera deban tenerse en cuenta al crear un método comprensivo, que valora el nivel de rango de la competencia para el desempeño, al estimar los siguientes aspectos:

- Desarrollo básico para formar al estudiante de cursos superiores.
- Fundamentación, en principios que promueven el uso de medios apoyados en la reflexión y el arte, que se orientan al diseño de buenas y adecuadas prácticas para evidenciar el dominio de las competencias pretendidas.

Las nuevas tendencias exigen contar con guías altamente capacitados en los temas antes mencionados, para que funjan como expertos de la cultura del destino turístico, esta capacitación requiere de ser regulada y tener una preparación académica en temas como historia, arqueología, arte y cultura.

Algunas instituciones de gobierno encargadas de regular a los guías turísticos les extienden una constancia de cumplimiento de acreditación de formación del guía. Algunos destinos turísticos tienen alianzas con universidades o colegios, donde se

les brinda dicha capacitación a través de diplomados o cursos que garantizan la calidad del servicio.

Esto implica una mejor selección de las materias que formarán parte del plan de estudio o currículo básico del futuro profesional. Se debe poner atención al momento de capacitar a los futuros guías turísticos en cuanto a las competencias básicas que debe desarrollar para mejorar la competitividad de su trabajo, en donde destacan: conocimientos de las atracciones, de la zona geográfica, cultura general, de historia y arqueología, de normas y costumbres, de primeros auxilios y de idiomas.

Por lo tanto, otro factor que requiere trabajar el guía turístico para realizar de una manera más eficiente su trabajo, son las habilidades de comunicación. La comunicación efectiva se da a través de buenas destrezas y formas de comunicación, su propósito es transmitir o recibir de forma correcta la información.

El guía turístico debe tener las habilidades de comunicación interpersonales entre los visitantes, la población local y sus colegas, dentro del marco de un modelo de comportamiento apropiado. Los seres humanos están inmersos en la comunicación, generalmente se mueven entre palabras y significados sin ser conscientes de las dinámicas subyacentes.

Así como, es necesario tener presente que la comunicación y el lenguaje se consideran factores claves para el intercambio entre las personas, y estos pueden llegar hacer emisiones verbales y no verbales, al utilizar también el lenguaje corporal, gestos, mímica, entre otros.

El uso efectivo de una buena comunicación ayuda a cerrar la brecha en el proceso comunicativo y en las diferencias culturales entre el turista y el guía. Además, se pueden evitar malos entendidos si se tiene un entendimiento intercultural y la habilidad de comunicarse acertadamente entre distintas culturas.

### **Aspectos imprescindibles para que el guía turístico fomente una adecuada comunicación con los visitantes:**

1. Una comunicación clara.
2. Porcentaje de idioma que domina al hablar.
3. Habilidad de negociación.
4. Articulación de ideas claras en forma eficaz.
5. Experiencia de manejo de tours.

Con respecto a habilidades tecno-motrices se requiere:

1. Uso de tecnologías.
2. Saber conducir un vehículo.

De forma general, existen habilidades y destrezas que forman parte de la cultura de todo profesional y que en el caso de los guías turísticos se consideran conocimientos básicos esenciales, como son el aprendizaje de hechos, conceptos

y principios, que se manifiesten mediante la ciencia aplicada, capacidades intelectuales y son indispensables para toda profesión.

Se trata de un componente cognitivo, donde se procesa información a partir de la percepción, el conocimiento adquirido y las características subjetivas que permiten valorar y considerar ciertos aspectos.

### **Las habilidades de un guía turístico**

Es indispensable que un guía turístico pueda tener unas facultades comunicativas excelentes para que sus explicaciones sean entendidas por los turistas. Un profesional bien equipado suele llevar un megáfono para que sea escuchado por todo el grupo, o mapas de la ciudad para repartir a los clientes.

Por otra parte, un guía turístico debe tener la capacidad de transmitir a los visitantes los valores de los monumentos y lugares de interés, como intérpretes del patrimonio cultural e histórico, con la personalidad y el don de gentes que despiertan igualmente, el máximo interés en los visitantes y que crean la necesidad de saber más, siempre con la veracidad y el rigor más absoluto en las informaciones.

El guía turístico juega un papel importante a la hora de promocionar un destino, destaca lo más importante, y hace que crezca el interés y las ganas de ampliar más los conocimientos sobre un monumento determinado, ciudad o país, y esa satisfacción de los visitantes será una promoción para animar a otros a escoger un sitio u otro para su viaje.

El inglés es el idioma más universal, por lo que se hace indispensable que todo profesional tenga dominio, al menos, de los esenciales mínimos de comunicación en este idioma. Además, es una habilidad que ayuda a tener confianza en uno mismo.

A continuación, se hace referencia a algunas de las características del inglés usado por los guías turísticos que lo diferencian del inglés general:

1. Más cortés y formal: dado que tu trabajo es asistir a los turistas, debes usar un tipo de lenguaje que muestre respeto.
2. Hay muchas repeticiones: muchos empleos en esta área repiten el mismo vocabulario y frases hechas. Por ejemplo, si trabajas como taxista, deberás siempre preguntar a los turistas por su destino, a que sitio quieren ir. Deberás dominar el vocabulario relacionado con direcciones, calles, instrucciones, etc.
3. Es simple y claro: muchos turistas hablan inglés, pero no todos lo hablan correctamente. El inglés que uses deberá ser simple y lo suficientemente claro para que todos lo entiendan, aun aquellos que no hablen mucho inglés.

Resulta difícil hablar de competencias o cualidades específicas del guía turístico, por la complejidad del mundo actual. Por ello, se refieren algunas que se consideran, según autores consultados, como habilidades básicas o competencias genéricas:

## **Las competencias genéricas**

Las competencias genéricas que debe poseer todo profesional para mostrar dominio y cultura general, según Medina (2009), se refieren al nivel de actitud, se sustenta a través del aprendizaje de valores, normas y actitudes y se manifiesta mediante el comportamiento. Otro de los factores que requieren los guías turísticos para realizar de manera eficiente su trabajo, es tener una actitud conductiva y afectiva.

La actitud es la forma de actuar de una persona, el comportamiento que emplea un individuo para hacer las cosas. Es una tendencia o disposición del individuo para evaluar un objeto o el símbolo de ese objeto. La actitud conductiva, según Rodríguez (1991), es la tendencia a reaccionar hacia los objetos de una determinada manera y la actitud afectiva es el sentimiento a favor o en contra de un objeto social. En este sentido, puede considerarse la actitud como cierta forma de motivación social que impulsa y orienta la acción hacia determinados objetivos y metas.

## **Competencias específicas de los guías turísticos (habilidades)**

Según Medina (2009), las competencias específicas se refieren al nivel de las habilidades, se sustenta a través de las habilidades, a través del aprendizaje de procedimientos, y se manifiesta mediante un análisis funcional; estas habilidades pueden ser de comunicación o técnicas.

Por otra parte, Carballo y Leyva (2012, p. 3), plantean que en “el proceso de aprendizaje de una lengua extranjera la separación de los objetivos generales y particulares, así como la habilidad de concebir el objetivo de modo productivo en su forma transformada (resultado) constituye una condición indispensable para la adecuada dirección del proceso de desarrollo de la independencia cognoscitiva”.

De ahí, la importancia de desarrollar habilidades e independencia cognoscitiva en el guía turístico, pues tiene la misión de mostrar y explicar a los extranjeros aquellos atractivos turísticos que desconocen o que pasan por alto las agencias de viajes.

El turismo es un fenómeno en permanente evolución, constantemente aparecen nuevas tendencias en la demanda, nuevos tipos y subtipos de actividades turísticas. Asimismo, el desarrollo sustentable del turismo representa una política de estado en muchos países, al jugar un papel trascendental en su desarrollo sostenible.

En este contexto el guía de turismo debe ser un profesional calificado, pues desempeña un rol significativo y crítico desde el punto de vista del marketing de destinos turísticos. Esto implica que hay que ser exquisito a la hora de seleccionar el currículo con el que se formará a los estudiantes de las carreras de idioma, que serán en su futuro, los profesionales de este campo.

En tal sentido, este trabajo pretende hacer un aporte a los aspectos generales del profesional, al sintetizar las principales características, funciones, tipología, así como las principales técnicas y herramientas generales, propias del profesional y la conducción de grupos turísticos, en base a la investigación directa y

documental. El lector encontrará en el texto información aplicada, precisa y práctica respecto del tema central.

## REFERENCIAS

Carballo y Leyva. (2012). Consideraciones teóricas sobre la independencia cognoscitiva en el aprendizaje del idioma inglés en el preuniversitario. *Opuntia Brava* 1(4). Recuperado de <http://opuntiabrava.ult.edu.cu>

Carbonell. (2000). *El inglés para turismo: diferencias y similitudes con el inglés de los negocios*. Recuperado de <http://www.tesisenred.net/>

Constitución Política del Ecuador. (2008). Art. 75. Recuperado de [https://es.wikipedia.org/wiki/Constituci3n\\_de\\_la\\_Rep3blica\\_del\\_Ecuador\\_de](https://es.wikipedia.org/wiki/Constituci3n_de_la_Rep3blica_del_Ecuador_de)

Cohen. (1985). *Las competencias de los guías de turistas como ventaja competitiva en el sector turista: caso Cancún Quintana Roo*. Recuperado de <ftp://ftp.repec.org/>

Davenport y Prusak. (1999). *De la gestión de la información a la gestión del conocimiento*. Recuperado de [www.elprofesionaldelainformacion.com/](http://www.elprofesionaldelainformacion.com/)

Leiper. (1996). *Turismo Espiritual II. Una Visión Iberoamericana*. Recuperado de <https://scholar.google.com.cu>

Lewis y otros. (2011). *Evaluación de las competencias de los estudiantes: modelos y técnicas para la valoración*. Recuperado de <https://scholar.google.com.cu/>

McDonnell. (2001). *Sistemas de información gerencial: administración de la empresa digital*. Recuperado en <https://scholar.google.com.cu/>

Medina. (2009). *Innovación de la educación y de la docencia*. Madrid: Ramón Areces-UNED.

Norma Oficial Mexicana (NOM-09-Tur-1997). Recuperado de <https://www.google.com.cu/>

Rodríguez. (1991). *Planificación integral del turismo: un enfoque para Latinoamérica*. Recuperado de <https://scholar.google.com.cu>