

UCUENCA

Universidad de Cuenca

Facultad de Ciencias de la Hospitalidad

Carrera de Turismo

Dinámicas de la guianza turística antes, durante y después de la pandemia COVID-19 en la ciudad de Cuenca, Ecuador

Línea de investigación: Sociología y Turismo

Trabajo de Integración curricular
previo a la obtención del título de
Licenciado en Turismo

Autores:

Derek Aaron Clausen López

Katy Carolina Illescas Arévalo

Director:

Sandra Isabel Chicaiza Deleg

ORCID:  0000-0003-3581-0022

Cuenca, Ecuador

2023-10-20

Resumen

La presente investigación analiza las dinámicas en el sector de la guianza turística en el escenario de la pandemia COVID-19 en la ciudad de Cuenca, Ecuador. Dicho estudio se fundamenta sobre la teoría de la incertidumbre en el campo de las ciencias sociales con relación a la pandemia COVID-19, la misma que produjo una crisis en los diferentes sectores productivos creando diversos escenarios de incertidumbre. El embate de la pandemia COVID-19 fue devastador especialmente para la industria del turismo y sus diferentes campos laborales, entre ellos, la guianza turística; imposibilitando de esta manera el desarrollo normal de sus actividades. Por lo tanto, con el fin de identificar el campo de acción de los guías de turismo antes, durante y después de la pandemia, se indagó en primera instancia sobre su perfil profesional, luego sobre su comportamiento antes y durante la crisis sanitaria y finalmente sobre sus proyecciones frente a retos similares en el futuro. El enfoque de la investigación es de tipo cualitativo de alcance exploratorio y corte transversal, apoyado en entrevistas y grupos focales. Se evidencia el abandono por parte de la autoridad de turismo a dichos profesionales, altos niveles de informalidad y la versatilidad del guía de turismo en función a sus habilidades. Además, sobresale la capacidad para adaptarse y afrontar diferentes desafíos en la etapa post-pandemia.

Palabras clave: dinámicas, incertidumbre, guía de turismo, COVID-19



El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión de los autores y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad de Cuenca ni desata su responsabilidad frente a terceros. Los autores asumen la responsabilidad por la propiedad intelectual y los derechos de autor.

Repositorio Institucional: <https://dspace.ucuenca.edu.ec/>

Abstract

The present research analyzes the dynamics in the tourist guide sector in the scenario of the COVID-19 pandemic in the city of Cuenca, Ecuador. This study is based on the theory of uncertainty in the field of social sciences in relation to the COVID-19 pandemic, which produced a crisis in the different productive sectors, creating diverse scenarios of uncertainty. The onslaught of the COVID-19 pandemic was devastating, especially for the tourism industry and its different fields of work, among them, tourist guiding, thus making the normal development of its activities impossible. Therefore, in order to identify the field of action of tourist guides before, during and after the pandemic, we first inquired about their professional profile, then about their behavior before and during the health crisis, and finally about their projections in the face of similar challenges in the future. The research approach is qualitative, exploratory in scope and cross-sectional, supported by interviews and focus groups. It shows the abandonment of these professionals by the tourism authority, high levels of informality and the versatility of the tour guide in terms of his or her skills. In addition, the ability to adapt and face different challenges in the post-pandemic stage stands out.

Keywords: dynamics, uncertainty, tour guide, COVID-19



El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión de los autores y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad de Cuenca ni desata su responsabilidad frente a terceros. Los autores asumen la responsabilidad por la propiedad intelectual y los derechos de autor.

Repositorio Institucional: <https://dspace.ucuenca.edu.ec/>

Trabajo de Integración curricular: **Dinámicas de la guianza turística antes, durante y después de la pandemia COVID-19 en la ciudad de Cuenca, Ecuador**

Autores: Derek Aaron Clausen López - Katy Carolina Illescas Arévalo

Directora: Sandra Isabel Chicaiza Deleg

ORCID: 0000-0003-3581-0022

Certificado de Precisión FCH-TR-LicTur-320

Yo, Guido E Abad, certifico que soy traductor de español a inglés, designado por la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, que he traducido el presente documento, y que, al mejor de mi conocimiento, habilidad y creencia, esta traducción es una traducción verdadera, precisa y completa del documento original en español que se me proporcionó.



guido.abad@ucuenca.edu.ec

Santa Ana de los Ríos de Cuenca, 29 de mayo de 2023

Elaborado por: GEAV

Abstract en formato MsWord enviado a correo institucional de director/a de trabajo de titulación/UIC y estudiante/s.

Índice de contenidos

Contenido

Resumen	2
Abstract	3
Dedicatorias	10
Agradecimientos.....	11
Introducción.....	13
Marco teórico.....	15
Revisión Teórica.....	15
Teoría de la Incertidumbre	15
Teoría de la Incertidumbre en las ciencias sociales	15
Tipos de incertidumbre en las ciencias sociales.....	16
La incertidumbre y la toma de decisiones.....	17
La incertidumbre en tiempos de crisis.....	18
La incertidumbre y la precaución	19
Base Conceptual.....	20
Dinámicas sociales.....	20
La guianza turística	21
El guía de turismo.....	22
Antecedentes	23
Pandemia de la COVID-19.....	23
Afectaciones psicológicas por la COVID-19	24
Impactos de la COVID-19 en el turismo.....	25
Impactos de la COVID-19 en profesionales de guianza turística	26
Fin de la Emergencia Sanitaria por la Pandemia de la COVID-19.....	29
Metodología.....	30

Fase 1: Revisión bibliográfica y sustento teórico.....	30
Fase 2: Estructuración de cuestionarios para entrevistas y grupos focales.	31
Fase 3: Análisis de los resultados obtenidos	32
CAPÍTULO I: PERFIL DEL GUÍA DE TURISMO Y EL DESARROLLO DE SUS ACTIVIDADES EN LA CIUDAD DE CUENCA	34
1.1 Antecedentes de la guianza turística en la Ciudad de Cuenca	34
1.2. Descripción del perfil del guía de turismo y desarrollo de sus actividades en la ciudad de Cuenca	36
1.2.3 Requisitos para registro de guía de turismo en Ecuador continental	38
1.3 Sondeo de información de Guías de Turismo en la ciudad de Cuenca	39
1.3.1 Guías de turismo con una acreditación.....	39
1.3.2 Guías de turismo con doble acreditación.....	42
CAPÍTULO II: CAMBIOS PROVOCADOS EN LA GUIANZA TURÍSTICA POR LA PANDEMIA DE LA COVID-19 EN LA CIUDAD DE CUENCA	46
2.1 Dinámicas del sector de la guianza turística antes de la pandemia en la ciudad de Cuenca, Ecuador	46
2.2 Dinámicas del sector de la guianza turística durante la pandemia en la ciudad de Cuenca, Ecuador	48
2.2.2 Acciones inmediatas de los guías de turismo con relación a la pandemia	50
2.2.3 Cambios provocados en la guianza turística con relación a la pandemia.....	52
2.2.4 Asistencia a guías de turismo durante la pandemia COVID-19	54
CAPÍTULO III: PROYECCIONES DE LOS GUÍAS DE TURISMO HACIA FUTUROS RETOS Y OPORTUNIDADES EN LA ETAPA DE LA POST-PANDEMIA.	57
Interrogante 1: ¿Buscaría asistencia psicológica para superar estos inconvenientes con la finalidad de que estos no afecten su ámbito laboral, social y emocional?	58
Interrogante 2: ¿Planean seguir en su actividad como guías de turismo y qué planes tienen para su profesión en el futuro en un plazo de 5 años?	60
Interrogante 3: ¿Qué acciones tomarían en el campo personal y profesional para contrarrestar los efectos negativos de otra crisis similar?	61

Interrogante 4: ¿De qué manera se gestionaría para que el gobierno les proporcione asistencia en caso de una eventual emergencia de similares características?	63
Interrogante 5: ¿Qué acciones tomaría para contribuir a que el país sea considerado como un potencial turístico a nivel mundial?	65
Interrogante 6: ¿Qué medidas tomaría para mitigar los índices de la informalidad en el campo de la guianza turística?.....	66
Interrogante 7: ¿Cuál es su postura respecto a las nuevas tecnologías? ¿Se vería amenazado por la utilización de estas herramientas?	68
Conclusiones	70
Resumen de hallazgos	70
Contribuciones de la investigación.....	72
Recomendaciones	74
Referencias	75
Anexos.....	84
Anexo A: Diseño de Tesis	84
Anexo B: Carta de consentimiento informado para guías de turismo	109
Anexo C: Modelo de entrevista semiestructura aplicada en el estudio	119
Anexo D: Modelo de grupo focal aplicado en el estudio.....	123
Anexo E: Red Semántica de Atlas. Ti	1
Anexo F: Red Semántica de MAXQDA 22.....	2
Anexo G: Cambio en la denominación de guías de turismo.....	1

Índice de figuras

Figura 1	47
Figura 2	49
Figura 3	51
Figura 4	53
Figura 5	55
Figura 6	58
Figura 7	60
Figura 8	61
Figura 9	63
Figura 10	65
Figura 11	66
Figura 12	68

Índice de tablas

Tabla 1	31
Tabla 2	32
Tabla 3	36
Tabla 4	37
Tabla 5	38
Tabla 6	40
Tabla 7	41
Tabla 8	41
Tabla 9	42
Tabla 10	43
Tabla 11	43
Tabla 12	44
Tabla 13	44

Dedicatorias

Este trabajo va dedicado a todas las personas que aportaron con un granito de arena en mi desenvolvimiento, con esto quiero demostrar que sus esfuerzos han sido fructíferos y que este es un logro compartido.

A Luz María y Pedro, por cuidar de mí y tenerme presente en sus oraciones. A mi abuelita hermosa Dulce, eres el ser más maravilloso que he conocido, es una suerte poder tenerte.

A mi mami Gloria, este es el resultado de un arduo trabajo y en el que sin lugar a dudas tuviste un rol esencial.

Son la razón por la que desperté día a día para continuar en la lucha, mis triunfos serán suyos.

Derek Aarón Clausen Lopez

Dedico esto a mis padres Wilfrido y Patricia, a mi abuelita María, por haberme aconsejado en momentos difíciles, y estar pendientes de mí en cualquier situación, además por haber hecho de mí una persona más fuerte. A mi hermano Erick, por haber estado conmigo a altas horas de la noche escuchando me o ayudando me a sentirme mejor. A mi hermana Jenny por demostrarme lo capaz y fuerte que puedo ser. A mi hermano Miguel por facilitarme los recursos necesarios para poder estudiar, a mi hermano Byron por estar presto apoyarme.

Por último, dedico este trabajo a mi relación con David por haber sido parte de mi crecimiento personal.

Katy Carolina Illescas Arévalo

Agradecimientos

Agradezco a la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, por brindarme la oportunidad de prepararme dentro de sus aulas, por las experiencias vividas y las anécdotas que llevaré siempre en mi memoria, a la señora decana la Mgs. Ana Lucia Serrano, quien siempre me apoyo en lo que necesite durante mi etapa de estudiante.

Agradezco a nuestra tutora la Mgs. Sandra Chicaiza, por su paciencia, por su dedicación y su apoyo al compartir sus conocimientos en el desarrollo de este trabajo. A mi compañera de tesis Katy Illescas, que con altas y bajas logramos superar cualquier dificultad y formamos una dupla perfecta, gracias por todo.

Agradezco a todos los profesores que fueron parte de mi formación, en especial a la Mgs. Silvana Astudillo, aprender de usted ha sido muy gratificante. Al profesor Xavier Guerrero, quien nos brindó su apoyo incondicional en este trabajo.

Quiero agradecerle a la vida que me dio la suerte de tener dos mamás, Luz María y Gloria, quienes me cobijaron bajo sus alas y me brindaron el calor y el cariño que necesitaba. A la mejor abuela del mundo, Dulce, eres mi adoración y espero que la vida me permita tenerte muchos años. Te quiero. A mi padrino Fr. Pedro Ortega, quien proporcionó los pinceles para pintar mi lienzo, eternamente agradecido.

A mis amigos, Paola, Liseth, Damaris, Jhosep, Emmanuel, Dennis, Diego, John, Javier, Adrián, por ser mis cómplices y acompañarme en muchas aventuras, gracias totales chicos.

Derek Aaron Clausen Lopez

Agradecimientos

Agradezco a la Universidad de Cuenca y a la Facultad Ciencias de Hospitalidad por formarme como profesional y construir en mí un pensamiento más crítico constructivo.

Gran parte de mi carrera universitaria he tenido altos y bajos por lo que agradezco a todas las personas que estuvieron conmigo en todo el proceso

A mis padres Wilfrido y Patricia por haberme apoyado en esta etapa de mi vida a pesar de su separación. A mis hermanos Jenny, Byron y Miguel, especialmente a mi hermano Erick, a mi mamita María y a mi prima Fernanda, gracias por su apoyo emocional en mi vida universitaria.

A mi compañero de tesis Derek Clausen por haber sido un buen amigo, espero que luego de nuestra graduación verte cumplir todas tus metas y sueños.

De la misma forma a mis amigos Ismael, Mauricio, Jeimy, Inés, Ana, Steven, Efraín, Joseline, Ana Paula, Mayra, Liz, Nicol y Kimberly, por darme ánimos cuando estuve mal y ser muy amables conmigo. A mi novio David por el cariño y comprensión que me ha brindado. Y a la persona que ha estado conmigo desde el colegio hasta este ciclo de la carrera, muchas gracias por haber estado en este lapso de tiempo. A todos ustedes les deseo éxito en su vida.

Aquí reconozco y agradezco a mi tutora de tesis Mgs. Sandra Chicaiza por habernos apoyado en todo el proceso, por confiar en nosotros y haber dedicado parte de su tiempo a nuestro trabajo. También agradezco a Freddy Espinoza, Karina Farfán por haber sido mi impulso y esperanza para seguir avanzando y a Xavier Guerrero por su apoyo en este trabajo.

Y doy gracias a Dios por permitirme vivir esto con las personas que amo y por las enseñanzas que me han transmitido.

Katy Carolina Illescas Arévalo

Introducción

Berini (1969) comenta que el turismo es un fenómeno económico social por lo que corresponde a un sector dinámico que en determinadas realidades actúa como motor de desarrollo, puesto que incentiva a la inversión, aporta con divisas y genera empleo; es por ello que el sector permite la evolución de una sociedad. Asimismo, el Banco de Desarrollo del Ecuador (2023) lo reafirma diciendo que el turismo es un instrumento de desarrollo y generador de empleos que permite mejorar la calidad de vida de las poblaciones. A partir de esto, se puede decir que en diversos países se ha potenciado la actividad turística ya que concierne a un sector que aporta al PIB e incrementa oportunidades en los territorios.

En el caso de Ecuador, la actividad turística empezó a aportar a la economía del país desde los años noventa, acentuando su positivo crecimiento. Además, datos basados por el Centro de Estudios Turísticos, CETUR, de ese entonces reflejaron que la actividad turística tuvo mayor expansión debido a las mayores tasas de crecimiento respecto a recreación, agencias de viaje, transporte y alojamiento (Ordoñez, 2001). Con el transcurso del tiempo, la actividad turística se ha incrementado y en el año 2019 el sector del turismo en el Ecuador había aportado con un 2,2% en el Producto Interno Bruto, llegando a ser en ese momento, la tercera fuente de ingresos no petroleros en el país (Ministerio de Turismo [MINTUR], 2020). De igual modo, los establecimientos turísticos registrados durante el mismo año fueron de 24.257 y con un total de 477.382 empleados en el área (Superintendencia de compañías, valores y seguros [SUPERCIAS], 2021).

A pesar del crecimiento del sector, la emergencia sanitaria de la COVID-19 que demandaba el distanciamiento social entre otras medidas de prevención, afectó al turismo de manera significativa. Por esta situación todas las actividades turísticas se vieron obligadas a suspender sus labores; tales acciones dejaron sin trabajo a cientos de personas que mantenían contacto directo con los visitantes (Lluga et al., 2021). Así lo demuestra el informe de Rendición de Cuentas del Ministerio de Turismo, donde se evidencia la pérdida de 38.404 puestos de empleo turístico en el país, que corresponde al 31,81% en comparación con el año 2019 (MINTUR, 2020).

Con respecto al desempleo en el sector turístico, una de las áreas más afectadas fue la actividad de la guianza turística dado que ésta se basa principalmente en el contacto directo con el visitante para su orientación e interpretación en lugares de interés turístico. Por esta razón, el gremio de los guías de turismo, constituyó uno de los grupos que sufrieron las graves

consecuencias de la pandemia. Nyawo (2020) explica que, debido a las restricciones de viaje y el cierre de fronteras, dichos profesionales experimentaron una interrupción en sus actividades y la pérdida total de sus ingresos. Como resultado, se produjo una transformación significativa en la dinámica de la guianza turística debido a la recesión económica y las restricciones de movilidad.

En ese sentido, la labor de los guías turísticos estuvo suspendida hasta el tratamiento efectivo de la enfermedad, es decir, desde la búsqueda de una vacuna hasta la aplicación de la misma. Sin embargo, mientras eso ocurría, los guías se vieron obligados a adaptarse al escenario pandémico, enfrentando las medidas sanitarias impuestas, la reorganización sectorial, afectaciones psicológicas, el surgimiento de la informalidad, entre otros aspectos. Estos desafíos propiciaron un ambiente de incertidumbre donde su vida cotidiana y profesional tuvieron cambios disruptivos.

Con lo mencionado anteriormente, el presente estudio busca indagar en las dinámicas de la guianza turística antes, durante y después de la pandemia COVID-19 en el contexto de la ciudad de Cuenca, Ecuador. A fin de cumplir con el objetivo general, el siguiente documento presenta un primer capítulo en donde se identifica el perfil profesional de los guías de turismo y las actividades que regularmente realizan, la categorización de los guías, así como también el procedimiento para la acreditación como guía de turismo. En el segundo capítulo se describen los cambios provocados en el sector de la guianza turística en el contexto de la pandemia de la COVID-19. En el tercer capítulo se indaga sobre las proyecciones del guía de turismo en lo referente a futuros retos y oportunidades en un escenario de post-pandemia. Finalmente, se formulan las conclusiones y recomendaciones correspondientes.

Marco teórico

Revisión Teórica

A continuación, se darán a conocer las diversas bases teóricas tomadas en consideración para la fundamentación y fortalecimiento de la presente investigación, a fin de que se permita comprender de manera adecuada los cambios/dinámicas de diversos grupos sociales a raíz de la pandemia de la COVID-19.

Teoría de la Incertidumbre

De esta manera, es preciso tomar en cuenta la teoría de la incertidumbre. Misma que fue desarrollada por el físico alemán Werner Heisenberg y corresponde a un modelo determinista del universo y reconocida como un principio en la mecánica cuántica; en el campo de la física se reveló que es imposible determinar la posición de una partícula, al mismo tiempo que se modifica la velocidad, es decir, se manipula la partícula, pero se desconoce la posición de la misma (Vignale, 2019). De la misma forma, la teoría de la incertidumbre es aplicada no solo para las ciencias puras; física, química, estadística, sino también para las ciencias sociales como para el campo de la psicología, economía, entre otros. Cabe destacar que el estudio de las ciencias sociales permite abordar las causas del comportamiento social, es decir explican, describen y predicen el comportamiento de la humanidad (Trigo, 2008).

Teoría de la Incertidumbre en las ciencias sociales

Dentro de las ciencias sociales la teoría de la incertidumbre actúa de diferente manera, ya que, es imposible determinar el conocimiento de la realidad social y política sin que haya una intervención social propia que condicione la realidad y la dirección: el solo hecho de observar modifica sus condiciones (Vignale, 2019). A su vez, según Moya y Valdés (2010) reconocen a la incertidumbre, no como un conductor de inacción sino por el contrario su significado debe ser el punto de partida de una sociedad transformadora y liberadora, es decir, orientar su sentido hacia el cambio y el enfoque de la realidad desde una postura crítica.

Además, según Aguiar (2004) la teoría de la incertidumbre en las ciencias sociales surge al identificar el cómo se genera el conocimiento dentro de la sociedad y como la sociedad al ser un conjunto de personas puede generar un pensamiento colectivo, el cual no nace de un solo sujeto, sino que este se propaga y se genera como si fuera un ente propio de la sociedad.

Por otro lado, Santos (2016) comenta que la incertidumbre tiene diferente distribución entre los grupos y clases sociales que componen a su vez sociedades, por lo que se debe reconocer los diferentes campos de desigualdad y el impacto en las vidas de las personas y las comunidades. Por ejemplo, la estructura económica de países desarrollados y en vías de desarrollo, se diferencian entre sí por el avance tecnológico, niveles de inversión, desempleo y restricciones externas (Sánchez-Ancochea, 2015).

Cabe considerar que el pensamiento colectivo crea un constructo o un arquetipo, que condiciona de alguna forma la realidad, generando doctrinas seguidas por grupos sociales, además direccionando la forma de vivir y condicionando la toma de decisiones (Aguiar, 2004). Sin embargo, para la toma de decisiones de cualquier índole, es necesario conocer, comprender y analizar el contexto donde se actuará (Vásquez y Viguri, 2019). En el caso de la incertidumbre en la sociedad, para el proceso de la toma de decisiones, la información necesaria no siempre está disponible, por lo que la decisión es más compleja y resulta complicado tomar acción (Díaz, 2005).

En otras palabras, el pensamiento colectivo crea constructos sociales sobre un contexto en específico y lo direcciona a tomar decisiones, no obstante, si la información que obtiene el pensamiento colectivo no es suficiente, crea un ambiente de incertidumbre y dispersión al momento de tomar acción. Dando razón a que, si la información es completa y se reconoce las consecuencias de la decisión tomada, el individuo o colectivo se encuentra en un contexto de certidumbre, por lo contrario, si la información es incompleta y se desconoce las consecuencias al tomar acción, se hallará en un contexto de riesgo o incertidumbre (Aguiar, 2004).

Tipos de incertidumbre en las ciencias sociales

Para Santos (2016) “La incertidumbre es la vivencia de las posibilidades que emergen de las múltiples relaciones que pueden existir entre el miedo y la esperanza.” Asimismo, a la incertidumbre se la interpreta con relación a las circunstancias de un entorno altamente cambiante, inseguro y frágil (Moya y Valdés, 2010). Ahora bien, Santos (2016) da a conocer dos tipos de incertidumbre en función al miedo y la esperanza, además, percibe que los contextos serán diferentes tanto por los grupos sociales y las diferentes épocas.

En primer lugar, da cabida a grupos sociales que interactúan con el miedo sin ver esperanza, puesto que, viven su realidad del presente sin percepción de un futuro; sus condiciones de

vida son limitadas. A esta manera de percibir la vida se le conoce como una incertidumbre descendente, donde la realidad del individuo depende poco de sí mismos (Santos, 2016). Es clave destacar que cuando la emoción del miedo es intensa, la esperanza no es percibida por el individuo y el desarrollo de la incertidumbre se torna abismal, por lo que se desconoce del certero destino de la persona (Santos, 2016).

De otro modo, se encuentran los grupos sociales guiados por la esperanza excesiva perdiendo la noción de miedo. Este grupo de personas visualizan su realidad como un campo de posibilidades que pueden manejar en libre albedrío. A esto se le denomina incertidumbre ascendente, ya que, el individuo visualiza su realidad como un campo de posibles opciones, siendo actor de sus resultados: los resultados a veces son negativos (Santos, 2016). De la misma forma, la incertidumbre ascendente se torna nuevamente abismal, pero se transforma en su opuesto: en la certeza de ser actor de su realidad, por más arbitraria que sea (Santos, 2016).

Aunque los tipos de incertidumbre presentados son extremistas, se denota que los grupos sociales viven entre los dos, donde los individuos toman decisiones con más o menos miedo, con más o menos esperanza, pasando por períodos de incertidumbres descendentes y otros en incertidumbres ascendentes (Santos, 2016).

La incertidumbre y la toma de decisiones

Sin embargo, los grupos sociales se ven en la necesidad de tomar decisiones para hacer frente a oportunidades, retos e incertidumbres dependiendo de su contexto (Vélez, 2006). Por lo que se considera relevante la toma de decisiones y sus grados, esto con el fin de saber el accionar de los individuos en un contexto sin certidumbre.

De acuerdo a Hansson (1996) se distinguen cuatro grados de incertidumbre en relación a una toma de decisiones: El primer grado hace referencia a decisiones con sus posibles consecuencias, resultados y sus probabilidades, es decir, es una toma de decisiones de bajo riesgo; el segundo grado concierne a la toma de decisión por probabilidades indeterminadas; por consiguiente, el tercer grado trata sobre optar por decisiones con probabilidades distintas a cero, pero con conocimiento de las posibles consecuencias; por último, el cuarto se denominada como toma de decisiones bajo ignorancia o bajo posibilidades desconocidas, en este caso, no recuenta las consecuencias que pueden suscitarse al optar por esta decisión.

Cabe destacar que los primeros dos niveles o grados están relacionados a la teoría convencional de la decisión debido a sus consecuencias o resultados, ya que se da a conocer un conocimiento incompleto en las probabilidades (Hansson, 1996). La teoría de la decisión corresponde al análisis de elección de un individuo frente a una acción que contiene posibles resultados; por lo general, se dirige por la mejor opción dadas sus preferencias (Aguiar, 2004). Por lo contrario, los dos niveles restantes se los denomina incertidumbres sobre las consecuencias de alto nivel, a causa de carecer de certeza en los resultados/consecuencias (Hansson, 1996).

Por otro lado, la toma de decisiones se puede ver influenciada por diferentes contextos y situaciones, ya sean individuales o colectivos. Así lo fundamenta Aguiar (2004) donde la decisión se basa en un parámetro o estrategia y la misma se toma por la cantidad suficiente de información para llevar a cabo una acción.

A su vez, se toma en consideración la teoría de juegos; donde se analizan las decisiones individuales que se ven influidas por la información contextual y decisiones de otros; a su vez se estima la teoría de elección social, que estudia y propone criterios para agregar funciones individuales de decisión en una sola función social de decisión, es decir que dadas las preferencias de un grupo social, se trata de reconocer la preferencia colectiva (Aguiar, 2004), ya que en caso de pertenecer a un conjunto de personas, genera la sensación de ilusión de predictibilidad, viendo a lo social como una protección hacia la incertidumbre (Puget, 2002).

No obstante, la forma de incertidumbre más compleja en la toma de decisiones es la que se deriva del desconocimiento de la consecuencias o resultados, pues se debe actuar como un responsable racional ante la toma de decisiones y mantener el equilibrio en la importancia relativa que le atribuye (Hansson, 1996). Por ejemplo, en problemas de gran magnitud, crisis o nuevas enfermedades, incapacita al individuo a tomar decisiones debido a la carencia de información y se transpone en peligro el bienestar de la persona al optar por una decisión sin antes tener conocimiento de las consecuencias de sus acciones.

La incertidumbre en tiempos de crisis

Garrigues (2018) afirma que la sociedad debe aprender a convivir con la incertidumbre, puesto que es más realista antes que tratar de eliminarla por completo. En este momento se conoce que el periodo de crisis es un momento de gran vulnerabilidad que puede actuar como

punto de apoyo, facilitando que distintas intervenciones acarreen un gran peso, ya sea positivo o negativo (Rocha, 2015).

Sin embargo, el dolor social frente a una situación desfavorable de crisis toma formas de sufrimiento visibles en grupos sociales, que dificultan el pensar o la toma de decisiones ante situaciones que superan sus posibilidades actuales, por lo que resulta imposible proyectarse en un futuro (Puget, 2002). Asimismo, Anguiano-Vera (2017) comenta que una vez que el individuo tiene información suficiente sobre una situación crítica, puede dar cabida a dos circunstancias; disminución de incertidumbre y realización de su vida; o que a mayor información se genere una mayor inestabilidad por el conocimiento que puede jugar de contraparte y generar en las personas síntomas de depresión, ansiedad e inestabilidad emocional.

Algunos de los factores que pueden afectar en altos niveles la calidad de vida de los individuos de una sociedad son el insomnio, la situación laboral, el estado funcional, ansiedad, estrés, falta de comprensión, muerte; por otro lado, se encuentran ciertos factores que disminuyen niveles de incertidumbre que son el bienestar espiritual, la cohesión familiar, los ingresos económicos, la calidad de vida, la esperanza y el apoyo social (Anguiano-Vera, 2017). La sociedad se encuentra en un constante cambio con el paso de los años, no existe la suficiente información para tener conocimiento total del futuro, por lo que es inevitable la incertidumbre. Asimismo, Anguiano-Vera (2017) admite la incertidumbre como parte de la vida, sin dejar a un lado la precaución que se debe tomar en cualquier situación.

La incertidumbre y la precaución

De acuerdo a Vásquez y Viguri (2019), en la parte social hay procedimientos o técnicas que apoyan al manejo de ciertas situaciones de incertidumbre, sin embargo, al momento de intervenir se reconoce la complejidad para regresar a un escenario de certidumbre y control. Por ejemplo, el intento de controlar una sociedad ante una problemática social es irrealizable, sin embargo, el gobernante debe tomar una decisión de riesgo con el posible daño que se causara en un futuro incierto, es decir, las decisiones de riesgo deben ser tomadas obligatoriamente en cualquier situación.

Una de las estrategias de gestión de la incertidumbre se denomina principio de precaución, que se caracteriza por poseer información insuficiente o incierta de las consecuencias o

resultados de las acciones, pero se dispone de indicios acerca de su peligrosidad (Rodríguez, 2003).

De la misma manera Vásquez y Viguri (2019) afirma que el principio de precaución contiene dos elementos característicos de la incertidumbre acerca de los daños potenciales, estos corresponden a la existencia de indicios de que la magnitud del daño es superior al nivel aceptable fijado; y a la decisión de invocar o no el principio de precaución en una decisión que se ejerce con la carencia de información científica. En otras palabras, el principio de precaución actúa en dos contextos donde su fin es tomar una decisión que carece de información sobre el resultado, sin embargo, busca la mejor opción para poder confrontar la incertidumbre.

En tal sentido, esta teoría aporta a la presente investigación, debido a que la incertidumbre creada por la pandemia COVID-19 generó cambios sustanciales en diversos sectores productivos como lo fue en el sector turístico. Siendo así, se intenta explicar el comportamiento del sector laboral de los guías de turismo y los cambios a los que tuvieron que acoplarse tanto en su vida profesional como personal.

Base Conceptual

A continuación, se detallan los conceptos de las variables centradas en el tema de investigación con el objetivo de entender de manera adecuada los cambios/dinámicas de la guianza turística a raíz de la pandemia de la COVID-19.

Dinámicas sociales

El concepto de dinámica se divide en dos; dinámica mecánica que es entendido como la idea de movimiento, mientras que, en la sociología, la dinámica se refiere al sentido de transformación y evolución de la sociedad (Popescu, 1962). Además, el objetivo de la dinámica social es el estudio de la continua sucesión de los fenómenos sociales y de las leyes constantes que rigen el desarrollo humano (Popescu, 1962). Asimismo, la base de la dinámica social se encuentra en el desarrollo del lenguaje, el trabajo y la organización social, esto permite analizar el desarrollo de la sociedad en los contextos o ambientes socio ecológico, socioeconómico, sociocultural y sociopolítico (Guerrero, 2001).

Se puede decir que la dinámica social es el estudio de los procesos de cambio y evolución de una sociedad. De la misma manera el cambio social es un proceso de alteración en patrones de conducta que se centran en la solución de diferentes problemas ya sea en relaciones sociales, organización y estructuración social de un territorio (Canaval, 2000). Sin embargo, la dinámica de los procesos sociales se configura en un tiempo y en un espacio determinado ya que la espacialidad y la temporalidad son elementos inherentes a la correspondencia social y determinan la dinámica de un territorio (González, 2011). Se destaca que las dinámicas corresponden a las habilidades de la organización, tanto para renovar capacidades como para alcanzar la congruencia con los entornos cambiantes (Annía et al., 2019).

La guianza turística

La guianza turística es una actividad de gran relevancia en el campo turístico ya que juega un papel muy importante entre el visitante y el lugar de interés; además constituye “una actividad económica alternativa, que contribuye a la generación de beneficios económicos para las comunidades, las organizaciones y las autoridades anfitrionas” (Sánchez et al., 2019).

Asimismo, se entiende como guianza turística a la transmisión, orientación, disponibilidad y acceso a información de interés del visitante sobre el lugar turístico que desemboca en la enseñanza o aprendizaje que éste adquiere sobre la diversidad de temas desarrollados de forma suficiente, veraz y completa (Sánchez et al., 2019). Es decir, la guianza turística es la orientación que se brinda a los visitantes en lugares de interés turístico proporcionando información verificable del sitio. Además, según Sánchez et al. (2019), la guianza turística busca encaminar al visitante pretendiendo crear una experiencia satisfactoria y bienestar mediante la ayuda oportuna, eficiente y suficiente al turista en diversas situaciones y eventualidades durante su viaje o recorrido. Por último, esta actividad controla la cantidad de personas, grupos de personas, y su distribución estratégica en un lugar determinado (Sánchez et al., 2019). Con esto se puede decir que, la guianza contribuye a que la actividad turística se lleve a cabo de forma organizada, sistemática y satisfactoria para el visitante, sin dejar de lado el bienestar de la comunidad receptora.

El guía de turismo

El guía de turismo corresponde a la persona encargada de brindar guianza turística en un lugar específico. Por esta razón es comprendida como una profesión que requiere poseer conocimientos, habilidades sociales y ciertas destrezas al momento de liderar grupos; estas cualidades son importantes ya que este profesional se encarga de la comunicación del visitante, resolviendo dudas e inquietudes y a su vez convirtiéndose en el conductor de quejas y protestas por diversos motivos por parte del visitante (Ramallo, 2015). Asimismo, el profesional en el campo debe manejar información de diferente índole, tener dotes en relaciones públicas y el dominio de la dinámica de grupo (Ramallo, 2015). Es decir, el profesional en guianza turística desarrolla una actitud multidisciplinaria, donde abarca variedad de conocimientos y habilidades con el fin de generar satisfacción en el visitante ya sea nacional o extranjero.

De la misma manera, el guía de turismo debe desarrollar la interpretación como estrategia de comunicación, a su vez generar interés en su audiencia por los recursos turísticos de un sitio y actuar como agentes responsables de su protección y conservación (Aveleyra, 2012). A su vez, según Mendoza et al. (2011) expresa que la metodología para la interpretación es entendida como un proceso creativo del intérprete, donde su misión es combinar el conocimiento sólido del recurso con el conocimiento de la audiencia y las técnicas interpretativas adecuadas.

Con referencia a las principales funciones, Ramallo (2015) comenta que el trabajo de los guías de turismo comprende en la coordinación, recepción, asistencia, conducción, información y animación de los visitantes; a su vez pueden trabajar para una compañía concreta o por cuenta propia (freelance); por último, la profesión del guía de turismo es clave para la promoción de un destino y de esta forma potenciar el turismo del país.

Con referencia a lo anteriormente dicho, los guías de turismo constituyen a profesionales de gran relevancia en el campo de la hospitalidad por el contacto directo que ellos tienen con el visitante y por el beneficio económico que dichos profesionales perciben por el desempeño de dicha actividad. Sin embargo, con la ausencia de visitantes, su labor puede verse afectada considerablemente. Con referencia a esto, es necesario mencionar el escenario que produjo la pandemia de la COVID-19, que fue la causante de una crisis mundial en varios campos, entre ellos, el turístico y todas las actividades complementarias que éste conllevaba. Tal fue

el caso de los guías turísticos, quienes, debido a las restricciones y medidas de seguridad, tuvieron que suspender sus labores para evitar el contacto físico y cercano con sus clientes.

Antecedentes

Pandemia de la COVID-19

La COVID-19 es un virus que se originó en la ciudad de Wuhan en China el 31 de diciembre de 2019, en donde se presentó un conglomerado de casos de neumonía; dicho virus afectaba los pulmones y vías respiratorias, posteriormente fue denominada como la SARS-CoV-2 o COVID-19; a su vez por la rápida propagación del virus, la Organización Mundial de la Salud (2020) la reconoció como pandemia el 11 de marzo del 2020.

El contagio se extendió por todo el mundo. Además, su transmisión fue viral y con síntomas similares a una gripe, lo que llevó a las personas a evitar el contacto con terceros debido a la posibilidad de contagio al acercarse, hablar o al tocar superficies (Arteaga y Ortiz, 2020). Se destacó que los espacios cerrados y poco ventilados representaban mayores riesgos de transmisión de la enfermedad debido a la proximidad entre las personas y la duración de la exposición (Organización Mundial de Salud [OMS], 2022).

La pandemia de la Covid-19 tuvo un impacto mundial puesto que provocó la paralización de todas las actividades, mismas que aportaban al producto interno bruto de cada país (Organización Mundial de Turismo [OMT], 2020). Es así cómo se produjo un entorno de crisis mundial, en donde se buscaban soluciones para la supervivencia, ante la afectación y paralización de varios sectores de comercio como el turístico (OMT, 2020).

En el contexto de la pandemia era difícil prever las consecuencias y evaluar el riesgo de las decisiones y medidas tomadas por los líderes a nivel mundial ya que existía una escasa información sobre los antecedentes de la enfermedad. Por lo tanto, estas decisiones se consideraban situaciones de riesgo indeterminado o incertidumbre radical (Vásquez y Viguri, 2019).

Es así que, para prevenir el contagio del virus los gobiernos de varios países establecieron distanciamiento físico y confinamiento, es decir, las personas debían permanecer en sus hogares. De la misma forma, se decretó el cierre de establecimientos de ocio, turísticos, culturales y la restricción de los desplazamientos a diversas zonas. El desplazamiento se

daba solo si era de carácter laboral, asistencial, emergencia o aprovisionamiento (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social [IESS], 2020). Esta dinámica se generó con el fin de velar por el bienestar de la población ante la pandemia.

Durante el confinamiento se buscó suspender actividades de ocio que generaban una situación de riesgo a nivel de salud (Regalado-Chamorro et al., 2021) y por ende de un acentuado perjuicio a la industria turística. Sin embargo, el distanciamiento social, la cuarentena y el aislamiento afectaron la salud mental de las personas debido a la incertidumbre que ocasionó la enfermedad (Hernández, 2020). Aunque el objetivo del confinamiento, el distanciamiento social y físico fue tomar medidas para precautelar el número de contagios, el virus produjo una serie de afectaciones tanto mentales, económicas y sociales.

Afectaciones psicológicas por la COVID-19

La COVID-19 fue una enfermedad que se propagó prontamente y la información que se tenía de la misma era nula, causando así afectaciones en la parte psicológica de las personas. Se produce así un estado de incertidumbre y el individuo se ve así mismo incapaz de tomar sus propias decisiones por la falta de información (Anguiano-Vera, 2017).

A su vez, la incertidumbre creada por la COVID-19 generó en la población ansiedad y depresión en las primeras semanas de confinamiento por la difícil situación económica que surgió como consecuencia del virus (Fondo de las Naciones Unidas para los Niños [UNICEF], 2020). Con respecto a esto, Anguiano-Vera (2017) comenta que los efectos de la incertidumbre se presentan a través de inseguridad, ansiedad, depresión y una baja calidad de vida. De la misma forma Carbajo y Lamarca (2021) señala que cosa igual sucede con los profesionales en diferentes campos, puesto que a raíz de la pandemia muchos de ellos perdieron su trabajo y quedaron desempleados, lo que produjo una sensación abrumadora de altos niveles de ansiedad.

En este contexto, los trabajadores de la guianza turística fueron los principales personajes en padecer el encierro y pausa en sus actividades (Rivas, 2020) puesto que su actividad se basa principalmente en la interacción social con el visitante. Frente a esto, para contrarrestar el aislamiento social y medidas sanitarias, se sugirió potenciar la resiliencia, el crecimiento personal, fortalecer relaciones intrafamiliares e incorporar acciones para los grupos vulnerables para que así se minimice el impacto psicosocial (Ribot et al., 2020). A pesar de

eso, según Carbajo y Lamarca (2021) los principales síntomas del aislamiento fueron estrés, ansiedad, depresión, alteración del sueño y burnout con mayor incidencia en los profesionales.

Impactos de la COVID-19 en el turismo

Los impactos de la Covid-19 surgieron como consecuencia de las medidas de confinamiento implementadas para reducir la propagación del virus. Estas restricciones tuvieron efectos significativos en diversos sectores, destacando la industria de servicios, la cual experimentó una reducción en las horas de trabajo y la pérdida de empleos (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2020). Con referencia a esto, Bergallo et al. (2021) señalan que en varios países del Caribe se centraron esfuerzos en el sector turístico adoptando medidas para proteger el empleo y los ingresos que se generan por las diversas actividades que se derivan del turismo, el cual fue duramente golpeado en dichos países debido a las restricciones a los viajes internacionales.

En este respecto, según la OIT (2020), los países con una alta dependencia del sector de servicios, niveles elevados de informalidad laboral y poca protección frente a la finalización de los contratos han experimentado una pérdida inicial de empleo significativamente mayor. Asimismo, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL] (2020) afirma que las empresas y trabajadores enfrentaron: la disminución de sus ingresos, el aumento de la insolvencia y la pérdida de puestos de trabajo que causaron un impacto negativo en el mercado laboral y dieron lugar al incremento de la informalidad.

Por esta razón, la OIT (2020) proporcionó a los gobiernos un marco de políticas estructurado en cuatro pilares. Este marco se basa en las normas internacionales del trabajo y tiene como objetivo abordar las consecuencias socioeconómicas de la crisis de la COVID-19. Los pilares se dividen en: pilar 1, estimular la economía y el empleo; pilar 2, apoyar a las empresas en empleo y los ingresos; pilar 3, proteger a los trabajadores y el lugar de trabajo y, por último; pilar 4, buscar soluciones mediante diálogo social. Entre estos pilares se incluyen medidas como: una política monetaria flexible, préstamos y ayuda financiera a los sectores afectados, apoyo a las empresas, los empleos y los ingresos, adaptación de las modalidades de trabajo, y el fortalecimiento de la capacidad y la resiliencia de las organizaciones de empleadores y de trabajadores, entre otras medidas (OIT, 2020).

En efecto, varios países desarrollados y en vías de desarrollo adoptaron medidas excepcionales con el objetivo de mitigar y compensar los impactos de la crisis en el empleo y los ingresos. Estas medidas incluyeron subsidios, reducciones de jornada laboral, posibilidad de suspensión de contratos de trabajo con acceso a prestaciones, entre otras disposiciones (Bergallo et al., 2021). De esta manera, las políticas monetarias flexibles permitieron a los gobiernos ajustar sus políticas fiscales asignando importantes sumas de dinero público, ya que su objetivo era respaldar la situación económica de las empresas, los trabajadores y los hogares, para superar los impactos negativos derivados de las decisiones rápidas tomadas frente a la pandemia de la COVID-19 (OIT, 2020).

Sin embargo, era fundamental tener un continuo uso de los instrumentos de política monetaria y el apoyo permanente hacia las empresas e ingresos familiares para flexibilizar las condiciones financieras y aliviar problemas de liquidez, pues si las empresas no recibían apoyo gubernamental corrían el riesgo de quebrar (OIT, 2020). Es decir, si el apoyo económico solo era ejecutado por un período corto de tiempo, las empresas podrían haber sufrido la falta de fondos financieros aumentando la probabilidad de cierre y así generando desempleo.

Impactos de la COVID-19 en profesionales de guianza turística

En contraposición a los pilares de apoyo social y económico establecidos por la Organización Internacional del Trabajo, la actividad de la guianza turística tuvo que enfrentar graves dificultades para subsistir en el contexto de la COVID-19 debido a la falta de respuesta por parte de las instituciones y el gobierno o por insuficientes recursos financieros propios de cada país (Rivas, 2020). En sitios como Europa, la Federación Europea de Asociaciones propuso medidas de supervivencia para dicha profesión como la provisión de ayuda financiera a través de microcréditos y el levantamiento de restricciones de viajes. Sin embargo, a pesar del apoyo económico, la cantidad ofrecida no se aproximaba al ingreso promedio esperado por los profesionales. Además, la ayuda económica era limitada con el pasar del tiempo, sobre todo no cubría la pérdida de ingresos en los meses siguientes (Rokou, 2020).

En consecuencia, de manera general se puede observar que la actividad de la guianza turística no ha recibido la atención adecuada por parte de los gobiernos de muchos países. En este respecto, la Federación Europea de Asociaciones de guías turísticos, concluye que la mayoría de los guías de turismo son trabajadores autónomos y que su profesión es vulnerable a los efectos de la COVID-19. Además, se señala que estos profesionales han

enfrentado dificultades en cuanto al acceso a financiamiento y ayudas públicas de forma continua en diferentes países (Rokou, 2020).

Según el artículo de Nyawo (2020), en Sudáfrica, como respuesta a la pandemia del COVID-19, el gobierno brindó ayuda económica a través del departamento de turismo a los guías de turismo registrados. Se asignó un fondo incluso para apoyar a aquellos que trabajaban de manera autónoma, siempre y cuando estuvieran registrados en la base de datos de profesionales del país. Sin embargo, la investigación señala que el apoyo financiero era limitado, a pesar de que se brindó asistencia a aproximadamente 12.000 profesionales registrados (Nyawo, 2020).

En resumen, a pesar de la ayuda financiera brindada en algunos países, el impacto negativo en los profesionales de la guianza turística fue inevitable. Con el tiempo, los recursos proporcionados fueron limitados y no continuos, lo que no generó un beneficio sostenible.

Por otro lado, la situación en América Latina presentó mayores dificultades para los profesionales de la guianza turística, con escaso apoyo y soluciones para mitigar los efectos negativos de la pandemia en esta industria. De esta forma, según un estudio realizado en Latinoamérica por Chontasi et al. (2021), en los países de Colombia, Ecuador, México, Costa Rica y Perú, la situación de la prestación de servicios antes de la pandemia carecía de seguridad laboral y era poco o nada atendida por el sector público y privado; tal situación se agudizó considerablemente en el contexto de la COVID-19, debido a la inestabilidad laboral, informalidad y la ausencia de leyes que regulen de manera eficiente la actividad. A esto se añadió la crisis emocional, económica y psicológica que presentaron dichos profesionales y es así que en varios países y como mecanismo de afrontamiento, buscaron la formación de gremios y asociaciones para generar políticas públicas y así contrarrestar la crisis y reactivar la economía. Sin embargo, estos países no contaban con el apoyo financiero por parte de los gobiernos (Chontasi et al., 2021).

En cuanto al Gobierno del Ecuador, un estudio realizado por Flores et al. (2022) en nuestro país, reveló que antes de la pandemia de la COVID-19, el sector de la guianza turística en la división zonal 8, que incluye las ciudades de Guayaquil, Durán y Samborondón, enfrentaba desafíos relacionados con la modalidad de trabajo freelance. Los resultados demostraron que los guías turísticos se encontraban en una situación de gran vulnerabilidad (Flores et al., 2022). Rivas (2020) también menciona que los guías de turismo, especialmente aquellos que no tenían una estabilidad laboral y trabajaban como freelance, fueron más vulnerables y

afectados, puesto que esta modalidad de trabajo no vinculaba directamente a los guías turísticos con las empresas, lo que resultaba en carencias en términos de seguro médico, inestabilidad laboral y altas tasas de desempleo, convirtiéndose en el principal problema para enfrentar la crisis sanitaria.

Por otro lado, según Carranza et al. (2020), estimular la demanda laboral a través de programas de asistencia social puede contribuir a la supervivencia de los trabajadores en tiempos de crisis. Sin embargo, en el caso de Ecuador, se ha observado que los programas de asistencia social se han centrado principalmente en apoyar a emprendedores, dejando de lado el respaldo a los guías turísticos. El estudio también concluyó que los programas de asistencia social son especialmente importantes para los trabajadores informales y las empresas familiares en países en desarrollo, como es el caso de Ecuador (Carranza et al., 2020). Por lo tanto, esta estrategia no fue desarrollada ni dirigida a los guías de turismo.

La CEPAL (2020) ha señalado que, durante la crisis sanitaria de la pandemia, el empleo informal aumentó en el sector turístico como estrategia de supervivencia. Además, un estudio realizado por Ren y Wong (2021) sobre la lealtad de los guías turísticos hacia su profesión en medio de la pandemia de COVID-19, destacó las dificultades que enfrentaron estos grupos especialmente en relación al confinamiento y los mecanismos de supervivencia que adoptaron. En este sentido, el estudio de Flores, et al. (2020) revela cómo los profesionales buscaron reinventarse creando oportunidades laborales en diversos ámbitos y sectores como el comercio, la operación de compra y venta de productos, la prestación de servicios, las encomiendas, el trabajo en cajeros y mercados ambulantes, la capacitación y la transformación de materias primas en productos terminados en la industria manufacturera.

Hubo perspectivas sobre la reactivación del turismo en los países de América Latina, pero la situación en Ecuador fue de completa incertidumbre para los guías de turismo debido al deficiente manejo y gestión de la actividad, por ello a Ecuador se lo ve rezagado en comparación con otros países de la región en cuanto a la reactivación turística (Chontansi et al., 2021).

Por otro lado, a manera de dato esperanzador, se puede manifestar que el sector turístico presenta una ventaja y es que ésta al ser una actividad altamente interactiva y adaptable, puede lidiar con procesos constantes de cambio en el contexto de la pandemia y se acomoda a los nuevos lineamientos y protocolos de seguridad para salvaguardar la integridad de los turistas (Bauza y Melgosa, 2020). Como resultado de estos cambios y la variabilidad del

sector turístico, Loor et al. (2021) señalaron que debido a la ansiedad y encierro que la pandemia generó en la comunidad, los turistas en la actualidad muestran una mayor preferencia por visitar espacios amplios y al aire libre, lo que sugiere la adopción de otras modalidades de ocio conectadas con la naturaleza, sin descuidar los aspectos culturales. De esta manera el guía de turismo está llamado a reacomodar y a inventar nuevos procesos en su actividad diaria profesional.

Fin de la Emergencia Sanitaria por la Pandemia de la COVID-19

Actualmente, el director general de la OMS el día 5 de mayo de 2023 dio un anuncio indicando que la COVID-19 ya no constituye más una emergencia sanitaria. A pesar de aquello, se destaca el alto nivel de devastación tanto en países en vías de desarrollo y desarrollados, considerando por lo tanto a la COVID-19 no solo como una crisis sanitaria sino también como la causante de una grave inquietud social y económica a nivel mundial (ONU, 2023). Según el New York Times, la pandemia ha evidenciado las desigualdades en las comunidades pobres y grupos sociales vulnerables. Asimismo, expuso las fallas políticas dentro y entre los gobiernos (Nolen, 2023).

Es importante destacar que la declaración del fin de la emergencia sanitaria de la COVID-19 no significa que la enfermedad haya desaparecido por completo, más bien esta declaración se realiza con miras a que las diferentes naciones puedan también enfocarse en el mejor control y manejo de otras enfermedades. Sin embargo, es crucial tener en cuenta que la COVID-19 aún está presente y por lo tanto, se debe mantener la precaución y seguir cuidando la salud de la población sin bajar la guardia (ONU, 2023).

Metodología

El presente estudio tuvo un enfoque cualitativo, de alcance exploratorio y de corte transversal. El enfoque cualitativo permite comprender los fenómenos explorando desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con su contexto (Hernández, 2014). La primera herramienta que se utilizó fue el análisis documental de algunos documentos, entre ellos, la normativa ecuatoriana que comprende el Reglamento de Guianza Turística, donde se detalla la información del guía profesional de turismo, las diferentes categorizaciones que se contemplan y las actividades que se encuentran dentro de sus competencias. Además, para identificar el perfil profesional del guía de turismo, se revisó la base de datos del catastro nacional de guías de turismo que proporciona el Ministerio del Turismo. A partir de esto, se realizó la depuración y filtración de datos, seleccionando únicamente a los guías de turismo de la ciudad de Cuenca como parte de la muestra en esta investigación.

Posteriormente, el instrumento que se utilizó fue la entrevista semiestructurada aplicada a una muestra a conveniencia dirigida a guías profesionales de turismo. La entrevista tuvo como objetivo conocer los cambios provocados en las actividades del guía de turismo, comparando el antes y el durante la pandemia COVID-19. Esta herramienta se construyó a manera de una guía de asuntos o preguntas, en la cual, el entrevistador tuvo la libertad de introducir preguntas adicionales para obtener mayor información (Hernández, 2014).

Como tercer instrumento, se utilizó la técnica de investigación cualitativa de grupos focales, donde los guías de turismo dieron a conocer las acciones que tomarían en lo referente a futuras crisis, problemas o catástrofes que impidan el desarrollo de sus actividades; de la misma forma los guías expusieron su nivel de capacidad para asumir riesgos y aprovechar las oportunidades que se presenten. Para tal efecto, se utilizó una presentación con las diferentes interrogantes realizadas a los guías de turismo como instrumento de discusión. Esta técnica, según Silveira (2015), permite el ejercicio de una postura crítica y dialéctica por un grupo de discusión que posibilita el diálogo sobre un asunto en especial, vivido y compartido mediante experiencias comunes.

Fase 1: Revisión bibliográfica y sustento teórico

El proceso para identificar a los guías de turismo de la ciudad de Cuenca no ha tenido mayor complejidad, se procedió a descargar el catastro nacional de guías de turismo desde el Portal

Servicios del MINTUR, el mismo que tiene como fecha de su última actualización el 02 de marzo de 2023. Posterior a esto se realizó la filtración de datos en los cuales se eligieron a los guías de turismo de la ciudad de Cuenca logrando identificar 105 guías de turismo entre los que destacan 14 guías con doble acreditación. Siguiendo con el proceso de desarrollo, se realizó una revisión minuciosa al Reglamento de Guianza Turística que rige para el Ecuador continental, evidenciando la existencia de un Reglamento de Guianza Turística para el Régimen Especial de la Provincia de Galápagos.

Se revisaron varios artículos científicos, tesis y otros estudios relacionados principalmente a la teoría de la incertidumbre y a las actividades de guianza turística en el marco de la pandemia de la COVID-19. Esto se realizó con la finalidad de tener una visión más clara sobre la situación global de los guías de turismo y encontrar puntos de interés en los que se pueda profundizar en la presente investigación. En el repositorio institucional se pudo evidenciar la presencia de un trabajo investigativo denominado “Estrategias tomadas por los guías de turismo de la provincia del Azuay en el contexto de la pandemia por covid-19. Año 2020-2021” en el cual se pone en evidencia la compleja situación por la que han atravesado los guías de turismo en la provincia del Azuay durante la pandemia COVID-19.

Fase 2: Estructuración y aplicación de cuestionarios de entrevistas y grupos focales.

En lo referente a las entrevistas semiestructuradas, se elaboró un cuestionario de 23 preguntas abiertas entre las cuales se abordaron temas acerca del quehacer profesional de los guías de turismo, su punto de vista con relación al turismo en el año 2019, la situación laboral antes de la pandemia y en el contexto de la misma y los cambios provocados en su campo de acción.

La siguiente tabla describe el proceso utilizado para recopilar la información a través de entrevistas semiestructuradas. Se seleccionaron guías de turismo que poseían una credencial que los acredita para ejercer sus funciones.

Tabla 1

Guías de turismo claves para el desarrollo de las entrevistas

Entrevistado	Nivel máximo de estudios	Duración de la entrevista	Fecha de la entrevista	Tipo
E1	Tercer nivel	52:13:00	04/04/2023	Virtual

Entrevistado	Nivel máximo de estudios	Duración de la entrevista	Fecha de la entrevista	Tipo
E2	Tercer nivel	58:25:00	07/04/2023	Presencial
E3	Tercer nivel	45:00:00	18/04/2023	Presencial
E4	Cuarto nivel	1:12:45:00	22/04/2023	Virtual
E5	Cuarto nivel	57:20:00	27/04/2023	Virtual

Nota. Elaboración propia

Por otra parte, para la realización del grupo focal, se tomó en consideración situaciones con relación a futuros retos y oportunidades en el campo de la guianza turística. Es así que, se elaboró un cuestionario con siete interrogantes que principalmente abordaban temas referentes a posibles crisis mundiales de similar o mayor magnitud y su respuesta en el campo profesional y personal tomando en cuenta diferentes escenarios tales como el social, económico, político, tecnológico, entre otros. Se seleccionaron guías de turismo que poseían una credencial que los acredita para ejercer sus funciones.

Tabla 2

Participantes en el grupo focal sobre las proyecciones de los guías de turismo

Participante	Tipo de guía	Credencial actualizada	Edad
P1	Guía naturalista	No	37
P2	Guía especializado en Patrimonio Turístico	No	45
P3	Guía especializado en Patrimonio Turístico	No	23
P4	Guía local	Si	47
P5	Guía nacional	Si	43
P6	Guía especializado en Patrimonio Turístico	Si	54

Nota. Elaboración propia

Fase 3: Análisis de los resultados obtenidos

Posteriormente se realizó la transcripción natural de las entrevistas y el grupo focal a través del software de procesamiento de texto Word Office 2022; los datos fueron sometidas a una primera revisión general con el fin de marcar los puntos relevantes. El análisis de los datos

obtenidos se realizó mediante el método de interpretación de la hermenéutica apoyados en el software de análisis Atlas. Ti versión 23 para las entrevistas semiestructuradas y mediante el software MAXQDA PRO 22 para el análisis de discurso del grupo focal. Por consiguiente, el análisis se apoyó en redes semánticas y figuras que resumen visualmente la interpretación de la información. Es preciso mencionar que las entrevistas y el grupo focal fueron grabados previo consentimiento informado-firmado por cada uno de los participantes.

CAPÍTULO I: PERFIL DEL GUÍA DE TURISMO Y EL DESARROLLO DE SUS ACTIVIDADES EN LA CIUDAD DE CUENCA

1.1 Antecedentes de la guianza turística en la Ciudad de Cuenca

La industria del turismo en América Latina se desarrolló en primera instancia en los países considerados como destinos turísticos: Brasil, México y Perú. En el caso de Ecuador, en la década de los 60, se inició la operación turística mediante una agencia de viajes americana y dos agencias de viajes locales, los principales destinos en ese momento eran Quito, Ibarra, Baños, Guayaquil, El Coca y la ciudad de Cuenca (Portal Noticias Universidad de San Francisco de Quito [USFQ], 2021).

Posteriormente, en 1966 las Islas Galápagos recibieron visitas de turistas motivados por la observación de la vida marina. Debido al creciente interés turístico hacia las islas Galápagos, la empresa Metropolitan Touring comenzó a organizar viajes a este lugar. Con el paso del tiempo las islas se convirtieron en un destino turístico para el mundo con una perspectiva científica (Portal Noticias USFQ, 2021).

Por otro lado, según Fernández (2015), la primera agencia de viajes en el Ecuador; Ecuadorian Touring y la agencia de viajes Metropolitan Touring iniciaron la operación turística ofreciendo Fam Trips del país hacia el extranjero. No obstante, se consideró indispensable la instrucción de profesionales para ofrecer actividades turísticas y brindar un mejor servicio, por esta razón, la agencia de viajes Metropolitan Touring inició con la formación de guías turísticos (Auquilla y Pulla, 2016).

En cuanto al desarrollo turístico en la provincia del Azuay, se destaca el inicio de la actividad turística en los cantones Gualaceo y Paute, donde se desarrolló el turismo familiar especialmente durante la temporada vacacional (Fernández, 2015). Por otra parte, se promueve el turismo interno a través de hosterías ubicadas a las afueras de las ciudades. Esto permitió el avance del turismo interno en la provincia durante la década de los 70, además, comenzaron a proyectarse los beneficios económicos como resultado de la actividad (Fernández, 2015).

En el año 1982, la Dirección Nacional de Turismo; DITURIS, inició la campaña para promover la mejora de servicios turísticos, al mismo tiempo, se estableció el primer curso de Guías de Turismo y se desarrolló la Pre Asociación de Guías de Turismo del Azuay (Fernández, 2015). Posteriormente, en 1989 bajo la administración de Rodrigo Borja la Dirección Nacional de

Turismo o DITURIS cambió a ser la Corporación Ecuatoriana de Turismo; CETUR, la cual se encargó de regular, promover y proteger los recursos turísticos (Fernández, 2015).

En la década de los 90, el turismo se convierte en un sector económico importante para el país, por lo que se toman iniciativas por medio de invitaciones y promociones a empresas extranjeras. La ciudad de Cuenca fue beneficiada de estas innovaciones. Al mismo tiempo Metropolitan Touring lidera e impulsa la creación de la Fundación Ecuatoriana de Promoción Turística; FEPROTUR, en donde, se comienza a promocionar a la ciudad de Cuenca como destino turístico; esto permitió que el país cuente con un organismo oficial y adecuado para la promoción turística (Fernández, 2015).

En la misma década, CETUR dirigió el curso nacional para censar y organizar a los guías nacionales; además, en el año de 1990 se creó la Federación Nacional de Guías de Turismo del Ecuador; FENAGUITUR. Por otro lado, en la provincia del Azuay se consolidó la Asociación de Guías de Turismo AGTA. En consecuencia, al desarrollo turístico de la ciudad de Cuenca, se presenta la exigencia de impulsar la guianza turística para dar a conocer la arquitectura colonial de la ciudad (Fernández, 2015).

Ante tal necesidad de formación de técnicos en el turismo, la Universidad del Azuay se convierte en la precursora en la instrucción de profesionales en los diferentes campos del turismo como el alojamiento, alimentación, operación turística, transporte y esparcimiento mediante la creación de la carrera de Tecnología en Turismo. Luego, para el año 1995 se creó la licenciatura en turismo, ante esto, el Ministerio de Turismo reconoce a dicha universidad como la Capacitadora del Sur del Ecuador de los Guías de Turismo Nacionales por su involucramiento en la actividad turística (Fernández, 2015).

En el año 2002 se emitió el Reglamento General de Actividades Turísticas por medio de decreto ejecutivo, mismo que detalla las competencias y regulaciones de las actividades como el alojamiento, las agencias de viajes y el servicio de guianza turística. Sin embargo, fue en el año 2011 cuando se procedió a la suscripción de este reglamento (Reglamento de Guianza Turística, 2020).

Seguidamente, en el 2016, se decreta mediante un acuerdo interministerial, el Reglamento de Guianza Turística, donde su objetivo era determinar principios y criterios para aquellas personas reconocidas como guías de turismo, así como también para la regulación del servicio de guianza turística en Ecuador continental (Reglamento de Guianza Turística, 2020).

Por último, en el año 2020 se da la actualización del reglamento de guianza turística, donde se entiende al servicio de guianza como uno de los pilares en la operación de la actividad turística (Ministerio de Turismo y Ministerio del Ambiente, 2020).

1.2. Descripción del perfil del guía de turismo y desarrollo de sus actividades en la ciudad de Cuenca

De acuerdo a esto, a continuación, se procede a describir el perfil del guía de turismo y las actividades que pueden realizar a partir de la última actualización del Reglamento de Guianza Turística. A continuación, se muestra su clasificación.

Tabla 3

Clasificación de guías de turismo

Tipo de guía	Año 2020
Guía local	Guía local
	Guía local (Áreas protegidas)
Guía nacional de turismo	Guía nacional de turismo
Guía nacional especializado	Guía especializado en Patrimonio turístico
	Guía nacional especializado de turismo en Aventura

Nota. Adaptado de Reglamento de Guianza turística (2020)

Con esto se puede decir que los guías de turismo dentro del Ecuador continental se rigen al reglamento de guianza turística, donde se destacan 4 tipos de guías de turismo, tales como: guía local, guía nacional y guía nacional especializado en patrimonio turístico o en aventura. La clasificación fue obtenida del reglamento de guianza turística actualizado en el 2020, en comparación del año 2016, este ha tenido modificaciones, esto se puede visualizar en el **(Anexo G)**.

1.2.1 Los guías de turismo y sus competencias

Por otro lado, el reglamento permite diferenciar a los profesionales en guianza turística en función a sus competencias, por lo que se detalla a continuación.

Tabla 4

Guías de turismo y sus competencias en el Ecuador continental

Tipo de guía	Detalles	Competencias y/o Especializaciones
Guía local	<ul style="list-style-type: none"> • Brinda información sobre el valor turístico natural y cultural de los lugares asignados. • No ejercen la guianza en áreas protegidas, ni poseen competencias de un guía nacional de turismo. • En excepción a miembros de comunidades o nacionalidades ancestrales que habitan en las áreas protegidas y sus zonas de amortiguamiento. 	<ul style="list-style-type: none"> • Podrá mostrar e interpretar el patrimonio turístico nacional de carácter natural y cultural. • Pueden realizar diversas modalidades de turismo según la ANT, y para especializarse en aventura deben obtener una certificación de habilidad específica.
Guía nacional de turismo	<ul style="list-style-type: none"> • Es la persona natural con título profesional en nivel técnico superior otorgado por una institución de educación superior y registrada ante la autoridad competente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Podrá interpretar el patrimonio turístico nacional de carácter natural y cultural. • Podrá brindar asistencia en traslados, guianza en rutas, excursiones y tours en ciudades, y en áreas de uso público.
Guía de turismo especializado	<ul style="list-style-type: none"> • Es la persona natural que tiene conocimiento y dominio en una actividad particular conforme a las competencias de cada especialidad. • Debe poseer un título profesional en nivel técnico superior acreditado y registrado ante la autoridad competente 	<ul style="list-style-type: none"> • Especialización en patrimonio turístico: interpreta el patrimonio turístico nacional natural y cultural, incluyendo áreas del Subsistema Estatal. • Especialización en aventura: estará preparado para modalidades de turismo de aventura: senderismo, entre otras definidas por la Autoridad Nacional de Turismo.

Nota. Todos los guías nacionales de turismo, deben registrarse en el catastro único y portar la credencial de guía de turismo durante sus actividades. Adaptado de Ministerio de turismo y Ministerio del Ambiente. (2020). Acuerdo Interministerial No. 002-2020: Reglamento de Guianza turística. Quito, Ecuador.

Por otro lado, existe un tipo de guía que corresponde al tour líder, sin embargo, no consta en la lista de clasificación de los guías de turismo, puesto que sus actividades son únicamente contratadas por una agencia de servicio turístico. El tour líder no brinda el servicio de un guía de turismo, sus competencias son acompañar, gestionar y apoyar al turista durante un tour o visita programada (Ministerio de Turismo y Ministerio del Ambiente, 2020).

1.2.3 Requisitos para registro de guía de turismo en Ecuador continental

Por otro lado, según el Reglamento de Guianza Turística, el guía de turismo necesita cumplir con ciertos requisitos para el registro y la obtención de credencial, a continuación, se detallan:

Tabla 5

Requisitos para la acreditación de guía de turismo en Ecuador continental

Tipo de guía	Requisitos
Guía local	<ul style="list-style-type: none"> a) Título de Bachiller b) Certificado especial para guía local de un curso de capacitación. c) Certificar responsabilidad y residencia de 3 años en la localidad de trabajo. d) Miembros de comunidades en áreas protegidas presentan formulario con detalles de residencia y pertenencia a colectivo u organización. e) Certificado de aprobación del curso de primeros auxilios.
Guía Nacional	<ul style="list-style-type: none"> a) Título profesional en guía de turismo b) Certificado que acredite aprobación de B1 en conocimiento de otro idioma extranjero c) Certificado de aprobación del curso de primeros auxilios.
Guía Nacional Especializado	<ul style="list-style-type: none"> a) Título profesional en guía de turismo, por otro lado, las personas con certificaciones de habilidad deben obtener certificación en competencias laborales para guianza turística, estos guías serán especializados en aventura en su modalidad certificada. b) Curso de capacitación pertinente, sea en patrimonio turístico y/o aventura c) Certificado que acredite aprobación de B1 en conocimiento de otro idioma extranjero d) Certificado del curso de primeros auxilios en zonas agrestes e) Para el caso de certificaciones de habilidad establecidas deberán presentar el documento que avale su certificación

Guía nacional y/o guía especializado para profesionales con títulos en ramas afines	a) Título profesional en una rama afín a la guianza turística b) Certificación en competencias laborales para guianza turística c) Certificado que acredite aprobación de B1 en conocimiento de otro idioma extranjero d) Certificado del curso de primeros auxilios en zonas agrestes e) Para el caso de certificaciones de habilidad establecidas deberán presentar el documento que avale su certificación
--	--

Nota. Adaptado de Ministerio de turismo y Ministerio del Ambiente. (2020). Acuerdo Interministerial No. 002-2020: Reglamento de Guianza turística. Quito, Ecuador.

También se debe destacar que la vigencia de la credencial es de 4 años para toda la clasificación de los guías de turismo, además, todos los tipos de guías deben realizar una solicitud de registro con foto tamaño carnet ante la Autoridad Nacional de Turismo y tener el comprobante de pago de la tasa para la obtención de la credencial.

1.3 Sondeo de información de Guías de Turismo en la ciudad de Cuenca

Los datos de los guías de turismo de la ciudad de Cuenca se han obtenido a través del catastro nacional de guías de turismo proporcionado por el Ministerio de Turismo. El catastro de guías de turismo fue actualizado por última vez el 02 de marzo de 2023.

De esta manera, el total de guías registrados es de 105 guías que laboran en la ciudad de Cuenca, sin embargo, en el proceso de delimitación, se halló que los guías de turismo pueden estar registrados con diferentes acreditaciones, por lo que, para la mejor descripción de datos se ha distribuido y analizado en dos partes la información, es decir, la una parte que corresponde a guías con una acreditación y la otra a guías que poseen dos acreditaciones.

1.3.1 Guías de turismo con una acreditación

Según el catastro de guías de turismo en la ciudad de Cuenca existen 73 guías de turismo que laboran con una acreditación. Por lo que a continuación se detalla el perfil del guía de turismo en base al número de idiomas que cada uno de ellos domina. Puesto que, el dominio de idiomas según Gallardo, et al (2010) permite desarrollar oportunidades laborales y construir competencias multilingües para los retos de la sociedad, mismos que son provocados por la globalización. En otras palabras, el aprendizaje y dominio de un idioma extranjero se ha convertido en una marca diferenciadora en los profesionales. Además, se

debe tener en cuenta que los guías de turismo están en constante interacción con personas extranjeras y el dominio de más de un idioma es preponderante en este campo profesional.

Tabla 6

Guías de turismo con una acreditación y su dominio en idiomas

No. Guías	%	No. Idiomas	Idiomas
28	38,36%	1 idioma	Inglés
11	15,07%		Español
1	1,37%		Francés
27	36,99%	2 idiomas	Español - inglés
1	1,37%		Español - portugués
1	1,37%		Francés - inglés
1	1,37%	3 idiomas	Español - alemán - inglés
1	1,37%		Español - italiano - inglés
1	1,37%		Español - francés - inglés
1	1,37%	4 idiomas	Español - italiano - inglés - portugués
73	100%	TOTAL	

Nota. Adaptado de Ministerio de turismo. (2023) Catastro guías de turismo.

Tras analizar la información recopilada sobre el dominio de idiomas por parte de los guías de turismo, se observa una distribución en la que el 38.36% de los guías hablan únicamente inglés, seguido por aquellos que hablan español con un 15.07% y francés con un 1.37%. Por otro lado, el 36.99% de los guías tienen dominio de dos idiomas, siendo la combinación más común el español e inglés. También se encontraron casos de guías que dominan tres o más idiomas, siendo la combinación más destacada el español, italiano, inglés y portugués, representando el 1.37% de los guías. Estos resultados demuestran la diversidad lingüística existente entre los guías de turismo registrados.

Por otra parte, en la siguiente tabla se detalla el dominio de idiomas por el tipo de guías de turismo, en función de que es importante reconocer el tipo de guía que tiene mayor dominio en idiomas y que por lo tanto pueda cumplir con las necesidades del visitante.

Tabla 7

Guía local con una acreditación y su dominio en idiomas

Nro. Guías	%	Nro. idiomas	Idiomas
13	86,67%	1 idioma	
4	26,67%		Inglés
9	60,00%		Español
2	13,33%	2 idiomas	
1	6,67%		Español - inglés
1	6,67%		Español - portugués
15	100%	TOTAL	

Nota. Adaptado de Ministerio de turismo. (2023) Catastro guías de turismo.

Según la Tabla 7 se puede destacar que, del total de los 73 guías de turismo con una credencial, 15 corresponden a guías locales. De los cuales 13 guías locales dominan un solo idioma, donde el 60% corresponde al idioma español y el 26,67% al idioma inglés. Por otro lado, los otros 2 guías locales dominan dos idiomas a más de su idioma materno y estos son el inglés y el portugués.

Tabla 8

Guía nacional de turismo con una acreditación y su dominio en idiomas

No. Guías	%	No. idiomas	Idiomas
24	48,98%	1 idioma	
21	42,86%		Inglés
2	4,08%		Español
1	2,04%		Francés
22	44,90%	2 idiomas	
21	42,86%		Español - inglés
1	2,04%		Francés - inglés
3	6,12%	3 idiomas	
1	2,04%		Español - alemán - inglés
1	2,04%		Español - francés - inglés
1	2,04%		Español - italiano - inglés
49	100%		

Nota. Adaptado de Ministerio de turismo. (2023) Catastro guías de turismo.

Por otra parte, en la tabla 8 se presenta un total de 49 guías nacionales de turismo, donde el 48,49%, es decir 24 guías dominan un solo idioma, el mayor porcentaje corresponde al idioma inglés con un 42,86%. A continuación, se destaca el segundo grupo con el dominio de dos idiomas que corresponde al 44,90%, es decir, 22 personas que hablan inglés y español. Cabe destacar que existe un mínimo porcentaje de guías nacionales que dominan 3 idiomas.

Tabla 9

Guía nacional de turismo especializado con una acreditación y su dominio en idiomas

Especialización	No. Guías	%	No. Idiomas	Idiomas
Aventura	3	33,33%	1 idioma	Inglés
Patrimonio Turístico	5	55,56%	2 idiomas	Español - inglés
	1	11,11%	4 idiomas	Español - italiano - portugués - inglés
	9	100%		

Nota. Adaptado de Ministerio de turismo. (2023) Catastro guías de turismo.

De acuerdo a la tabla 9, existen nueve guías especializados, donde ocho corresponden al tipo de especialización de aventura, de los cuales tres dominan el idioma inglés; un segundo grupo de cinco guías que dominan el español y el inglés y finalmente, solamente un guía especializado en patrimonio turístico con el dominio de cuatro idiomas.

1.3.2 Guías de turismo con doble acreditación

Por otro lado, en la ciudad de Cuenca se registran 24 guías de turismo con dos credenciales, donde el 100% de los guías cuentan con la acreditación de Guía Nacional de Turismo, y la otra varía entre guía local y las especializaciones: patrimonio turístico o aventura. Es así que se procedió a analizar a los guías de turismo con dos credenciales de acuerdo a su dominio de idiomas, al igual que se hizo con los guías de turismo con una sola acreditación.

Tabla 10

Guía nacional de turismo especializado con una acreditación y su dominio en idiomas

Nro. Guías	%	Nro. Idiomas	Idiomas
2	8,33%	1 idioma	Inglés
17	70,84%	2 idiomas	
3	12,50%		Español - inglés
1	4,17%		Francés - inglés
12	50%		Español - inglés
1	4,17%		Español - francés
4	16,66%	3 idiomas	
2	8,33%		Español - alemán - inglés
2	8,33%		Español - italiano - inglés
1	4,17%	4 idiomas	Español - portugués - inglés - Otro
24	100%		

Nota. Adaptado de Ministerio de turismo. (2023) Catastro guías de turismo.

En este caso, se realizó la tabla 10 en conjunto con el tipo de guía de turismo, debido a que existen 24 guías con doble acreditación, lo cual permite visualizar de mejor forma la información recolectada.

Tabla 11

Guía local con doble acreditación y su dominio en idiomas

Nro. Guías	%	Nro. Idiomas	Idiomas
2	8,33%	1 idioma	Inglés
3	12,50%	2 idiomas	Español - inglés
7	21%		

Nota. Adaptado de Ministerio de turismo. (2023) Catastro guías de turismo.

Tabla 12

Guía especializado en patrimonio turístico con doble acreditación y su dominio en idiomas

Nro. Guías	%	Nro. Idiomas	Idiomas
12	50%	2 idiomas	Español - inglés
1	4,17%		Español - francés
2	8,33%	3 idiomas	Español - alemán - inglés
2	8,33%		Español - italiano - inglés
17	71%		

Nota. Adaptado de Ministerio de turismo. (2023) Catastro guías de turismo.

Tabla 13

Guía especializado en aventura con doble acreditación y su dominio de idiomas

No. Guías	%	Nro. Idiomas	Tipo de Idiomas
1	4,17%	2 idiomas	Francés - inglés
1	4,17%	4 idiomas	Español - portugués - inglés - Otro
2	8,34%		

Nota. Adaptado de Ministerio de turismo. (2023) Catastro guías de turismo.

En los cuadros, se puede destacar que el 50% de guías, es decir 12 guías, están especializados en patrimonio turístico, los mismos que dominan dos idiomas correspondientes al español e inglés. Consecutivamente, le sigue el dominio de dos idiomas por guías locales en español e inglés. Sin embargo, se destaca que el mayor dominio por la cantidad de idiomas es un guía especializado en aventura dado que domina cuatro idiomas. Por último, se evidencia el dominio de tres idiomas por cinco guías especializados en patrimonio turístico.

La información anteriormente descrita pone de manifiesto que la preparación de un guía turístico es amplia y requiere de habilidades específicas para desempeñarse dentro de este

campo. Es por ello que la poca o nula atención a este sector de profesionales del turismo por parte del estado y el poco valor que la sociedad en general da a estos entendidos en la materia turística, se muestra preocupante y poco motivador para las nuevas generaciones que desean optar por esta rama dentro del campo del turismo.

CAPÍTULO II: CAMBIOS PROVOCADOS EN LA GUIANZA TURÍSTICA POR LA PANDEMIA DE LA COVID-19 EN LA CIUDAD DE CUENCA

En este capítulo se lleva a cabo un análisis de las dinámicas del sector de la guianza turística en el contexto de la pandemia de la COVID-19 en la ciudad de Cuenca, Ecuador. El objetivo es identificar los diversos comportamientos y reacciones que tuvo el sector de la guianza turística antes y durante la emergencia sanitaria decretada a nivel mundial. De la misma forma, el análisis se sustentó en la teoría de la incertidumbre para entender la dinámica social de esta actividad.

2.1 Dinámicas del sector de la guianza turística antes de la pandemia en la ciudad de Cuenca, Ecuador

En primer lugar, es importante resaltar el impacto económico significativo que tuvo el turismo nacional en el año 2019, donde se presenció interés por fortalecer el trabajo coordinado entre el Ministerio de Turismo y los actores de turismo en el país como gremios turísticos, empresa privada, academia, Gobiernos Autónomos Descentralizados y comunidades (MINTUR, 2019).

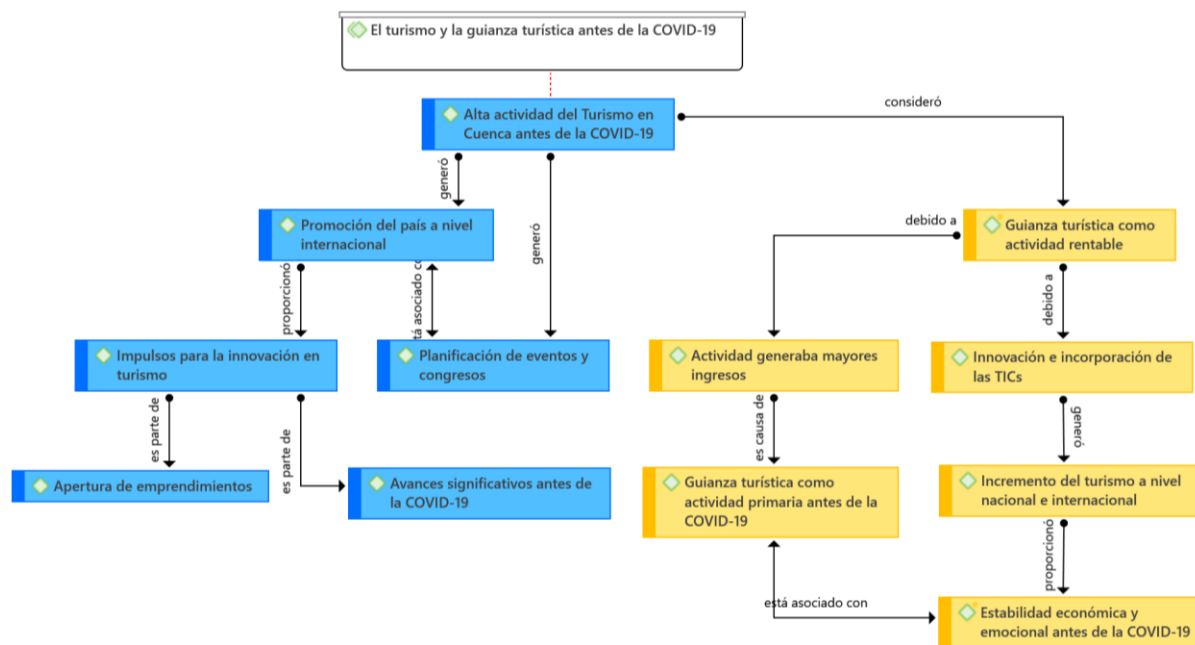
Además, para ese año, la ministra de turismo habló sobre acciones importantes que iban a tomar lugar en el sector turístico del país, tales como: una propuesta de Ley Orgánica de Turismo; Plan Estratégico de Turismo del Ecuador 2030; Estrategia de Promoción Ecuador; Marca país: Ecuador ama la vida; y por último la creación de un laboratorio para la obtención de datos con el fin de plantear estrategias y re (MINTUR, 2019).

Una de las acciones relevantes que se realizó fue la promoción a nivel nacional e internacional a través de eventos y ferias, y la implementación de campañas publicitarias como "la línea que nos une", dirigida a fomentar el turismo interno. Asimismo, se lanzó la campaña "Ecuador, el país de los cuatro mundos", haciendo referencia a las cuatro regiones geográficas del país: Costa, Sierra, Amazonía y Galápagos (Prado, 2019).

Por lo tanto, para comprender la situación antes de la pandemia de la COVID-19 en el sector del turismo, se ha tomado en cuenta, la perspectiva de los profesionales de la guianza turística, con el objetivo de contemplar su realidad en cuanto a comportamientos y decisiones antes de la pausa de sus actividades. Por lo cual, en la siguiente figura se presenta el desarrollo de la actividad turística en la ciudad de Cuenca antes de la pandemia, con énfasis en la actividad de la guianza turística.

Figura 1

Situación de la guianza turística en la ciudad de Cuenca antes de la pandemia de la COVID-19



Nota. Elaboración propia

La alta actividad turística es consecuencia de una promoción del país a nivel nacional e internacional, lo que impulsó la innovación en el sector turístico, permitiendo de esta manera la apertura de varios emprendimientos y logrando obtener avances significativos en materia de turismo antes de la pandemia de la COVID-19. A su vez, la alta actividad turística estaba asociada con una óptima planificación de eventos y congresos. Así lo expresa el entrevistado 2, “el 2019 fue el año de grandes inversiones donde empresas privadas o entidades públicas apostaron por la promoción de la ciudad. “

A su vez, es importante destacar que la situación de estabilidad económica y emocional, permitió la toma de decisiones en un contexto de certidumbre, por lo que tanto diversos actores involucrados en la actividad turística realizaron inversiones significativas, siendo esta una toma de decisión de bajo riesgo en ese momento como lo menciona Hansson (1996).

De la misma forma, la guianza turística era considerada una actividad muy rentable para la mayoría de los guías de turismo de la ciudad de Cuenca, esto debido a que generaba mayores

ingresos económicos que el resto de actividades complementarias que ellos tenían, es por esto que la guianza turística era ejercida como una actividad primaria.

En síntesis, la actividad turística en el año 2019 para los entrevistados fue buena, rentable y proveía lo necesario para sus gastos familiares y personales. Sin embargo, a finales del año 2019, el país atravesó por una inestable situación socio-económica debido a un paro nacional que demandaba mejores medidas económicas, sociales y laborales; esto desencadenó una baja en el turismo, a pesar de ello, los guías de turismo tomaron una actitud positiva ante la situación, según comentaron los participantes en la entrevista. No obstante, al iniciar el año 2020 la actividad turística empezó a enfrentar graves problemas por una crisis a nivel mundial a causa de un virus desconocido, provocando un profundo cambio social y económico en la vida de las personas, especialmente en los profesionales en el campo del turismo.

2.2 Dinámicas del sector de la guianza turística durante la pandemia en la ciudad de Cuenca, Ecuador

La dinámica social es entendida por ser un proceso de cambio en la sociedad puesto que las interacciones sociales se desarrollan, cambian y se transforman a lo largo del tiempo en un lugar determinado (González, 2011). En función a esto, el cambio social tomó lugar en torno a la pandemia de la COVID-19, cuyas nuevas maneras de intercambio social fueron determinantes para el desarrollo de la actividad de la guianza turística.

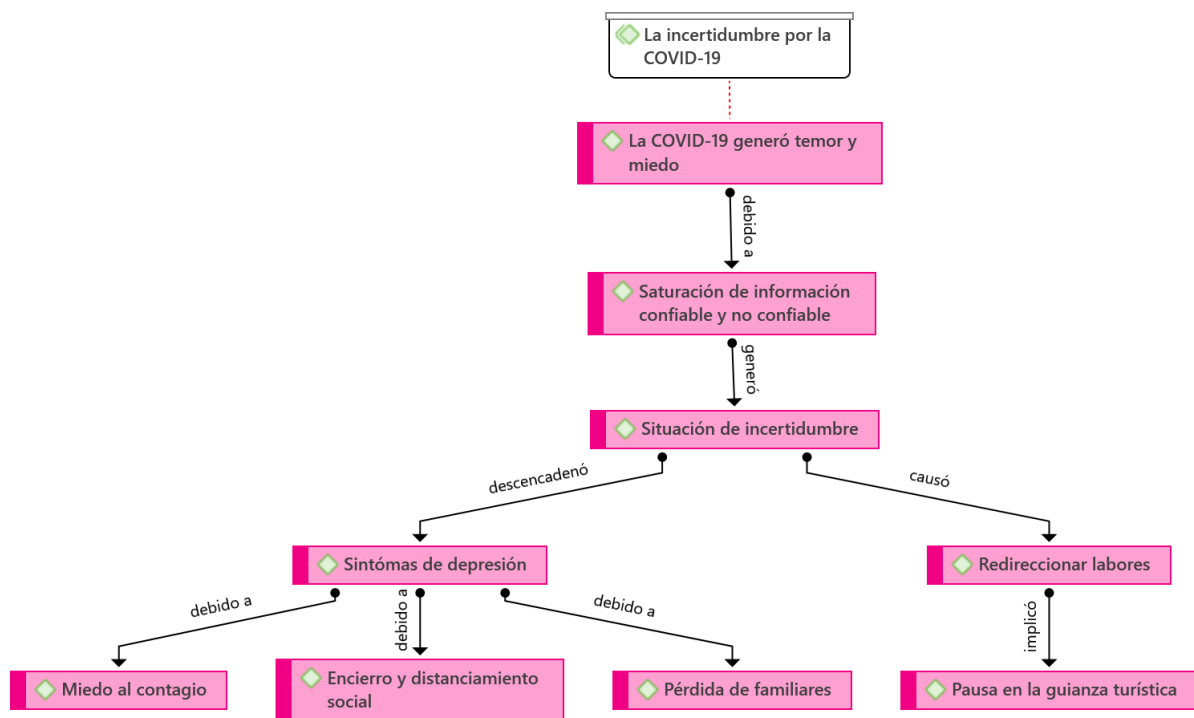
2.2.1 Efectos de la incertidumbre por la pandemia de la COVID-19

Según Santos (2016) la incertidumbre y sus efectos varían según el grupo social o clase social que lo atraviesa. En este caso el grupo social a ser tratado es el de los guías de turismo quienes fueron fuertemente afectados debido a la naturaleza de su trabajo que consiste en la interacción social con sus clientes. Por lo cual es necesario reconocer sus afectaciones y el impacto que ha tenido en su vida la pandemia de la COVID-19.

A continuación, en el gráfico se muestran los efectos en los guías de turismo entrevistados debido a la incertidumbre por el tema de la COVID-19.

Figura 2

Incertidumbre por la COVID-19



Nota. Elaboración propia

Según la figura 2 desde la perspectiva de los entrevistados, en el contexto de la incertidumbre por la COVID-19, manifestaron que tal hecho generó un impacto negativo en ellos pues experimentaron niveles anormales de estrés y miedo. Así lo corrobora el entrevistado 5 “a nivel psicológico causó bastante impacto negativo y el estrés de no saber qué mismo iba a suceder”. Esto en función al desconocimiento de la nueva enfermedad y cómo se debía de tratar la situación.

Se destaca la influencia negativa de los medios de comunicación que presentaban información de manera sobreabundante sobre el avance de la Covid-19. Esto influyó de manera perjudicial en las personas, así lo expresa el entrevistado 2 “los medios de comunicación y prensa jugaron un papel importante ya que las noticias que se presentaban infundían miedo en las personas”. De esta manera se confirma lo que Anguiano-Vera (2017) expresa sobre la teoría de la incertidumbre en situaciones críticas, donde la saturación de

información ya sea confiable o no confiable genera más inestabilidad emocional y síntomas de depresión.

Por ende, los síntomas de depresión desencadenaron situaciones que afectaron la calidad de vida de los guías de turismo. Había miedo al contagio y esto se conjugó con el encierro y el distanciamiento social, hasta lo más lamentable que fue la pérdida de familiares, lo que tuvo una mayor repercusión a nivel emocional en los profesionales. Así lo dice el entrevistado 2 *“en conversaciones con colegas pude conocer que muchos sí perdieron a papás, hermanos, hijos, y esto desencadenó una situación emocional muy complicada (...)”*. Bajo estas circunstancias, la mayoría presentó síntomas de agotamiento físico, emocional y mental, tal como lo afirma Carbajo y Lamarca (2021).

En el plano económico, la situación de incertidumbre causó la redirección de las labores de los guías de turismo y esto implicó la pausa en la guianza turística, puesto que, la pandemia de la COVID-19 propició que el gobierno tome acción restringiendo las actividades de toda índole, para evitar el contagio por el contacto con las personas, además de establecer el aislamiento; estas decisiones incidieron tanto en la salud, economía y labores de la sociedad especialmente en la actividad de la guianza turística.

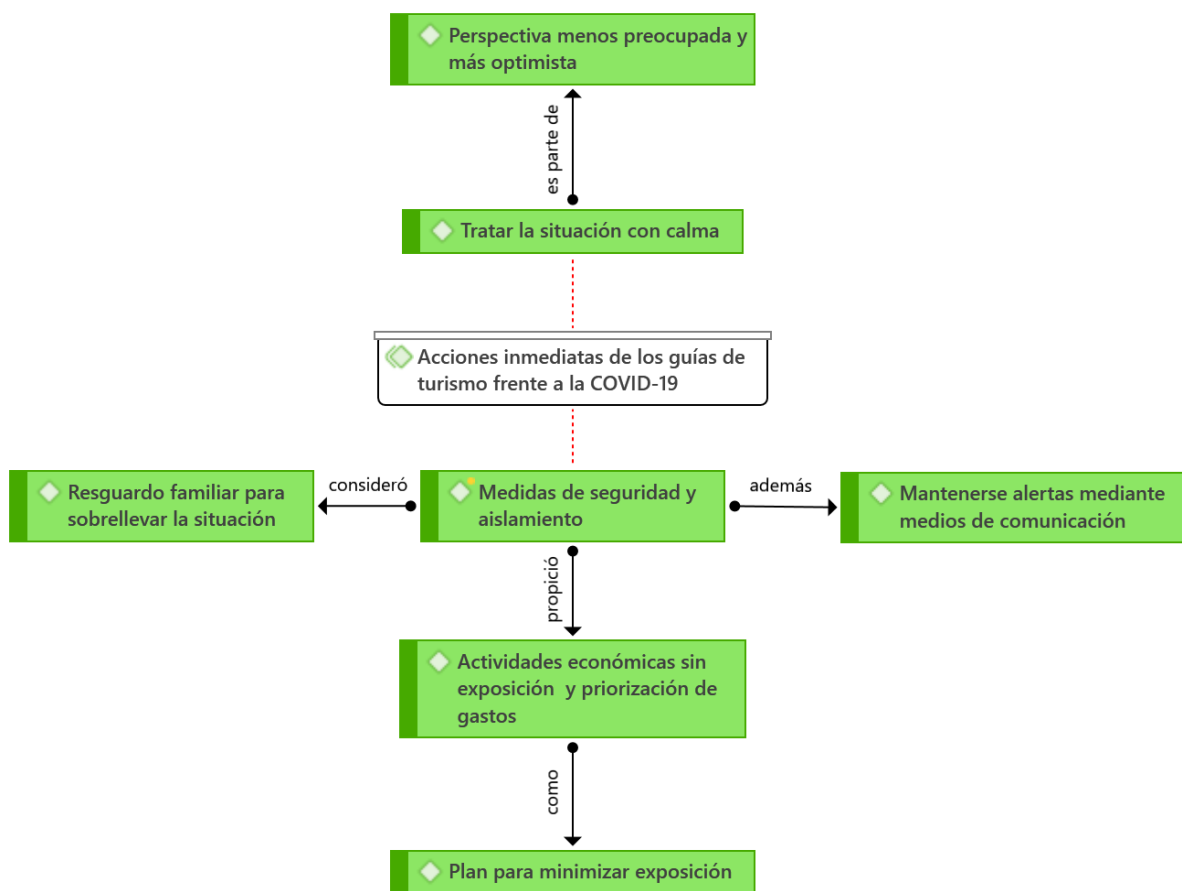
2.2.2 Acciones inmediatas de los guías de turismo con relación a la pandemia

La declaración de la SARS-CoV-2 o COVID-19 como pandemia, obligó a los gobiernos a tomar acciones inmediatas para prevenir el contagio. Sin embargo, la toma de acción en los grupos sociales en un contexto de incertidumbre puede presentarse de dos maneras, ya sea de forma positiva/ascendente o negativa/descendente (Santos,2016). Es por ello que se deben reconocer las acciones inmediatas de los guías de turismo ante tal suceso y su toma de acción de acuerdo a lo manifestado por Santos.

Por lo tanto, en la siguiente figura se analizan las acciones inmediatas tomadas por los profesionales de la guianza turística a raíz de la declaración de la emergencia sanitaria por la COVID-19.

Figura 3

Acciones inmediatas de los guías de turismo



Nota. Elaboración propia

Con respecto a la figura 3 en respuesta a la pandemia de COVID-19, los guías de turismo tomaron medidas inmediatas para protegerse y minimizar los riesgos. Como principales acciones están las medidas de seguridad y aislamiento social, lo cual propició el desarrollo de actividades económicas sin exposición al virus y por otro lado la priorización de gastos para su supervivencia.

Asimismo, se consideró el resguardo familiar, como un pilar fundamental para sobrellevar la situación y garantizar su supervivencia ante gastos crecientes y el bienestar familiar ante las preocupaciones, con el objetivo de precautelar la salud, la integridad física y adoptar medidas para mitigar el riesgo de contagio. Además, buscaron servicios de entrega a domicilio, conocido como *delivery*, para obtener suministros sin necesidad de salir. El servicio de

entrega a domicilio tuvo una gran acogida, ya que les permitía obtener artículos, medicamentos, productos de despensa, entre otros, sin tener que salir de casa. Asimismo, se involucraron en actividades económicas seguras, adaptándose a los desafíos de la pandemia y cuidando tanto de su bienestar personal como profesional.

De la misma forma, como acción inmediata de los profesionales fue permanecer alerta a las condiciones de la enfermedad y su evolución, compartiendo información y adaptándose a medida que surgían nuevos cambios y restricciones. En este punto se puede visualizar que la toma de decisiones fue con base a la comprensión de la situación, aunque la información era escasa sobre la enfermedad, ésta fue suficiente para tomar una decisión de tercer grado, la misma que corresponde en tomar la decisión con conocimiento de las posibles consecuencias, y así mismo llevar a cabo una acción para sobrevivir (Aguar, 2004); (Hansson, 1996).

Por otro lado, los guías trataron de optar por una posición más optimista, que consiste en conservar la calma ante la pandemia ya que, de acuerdo a los entrevistados, ellos ya se habían enfrentado a diversos acontecimientos a menor escala y que habían dificultado el desarrollo de sus labores; por ejemplo, se puede contar entre ellas ciertas epidemias como el virus del ébola, el zika y la fiebre de la Chikunguña. Por lo tanto, la postura de los guías de turismo era más optimista/ascendente ante la incertidumbre al inicio de la pandemia, donde visualizaban esperanza de forma empírica (Santos, 2016).

Por lo contrario, el virus de la COVID-19 resultó una situación sin precedentes y para lo cual la mayor parte de la población no estaba preparada para hacerle frente. La COVID-19 debido a su prolongada duración y compleja manera de tratarla, impidió que los profesionales de la guianza turística pudieran retomar sus actividades en un plazo determinado. En síntesis, pasaron a tener una actitud de esperanza hacia una de miedo y preocupación, esto es parte de la incertidumbre en grupos sociales donde las personas toman decisiones con más o menos esperanza o miedo, en diversos periodos, esto de acuerdo a Santos (2016).

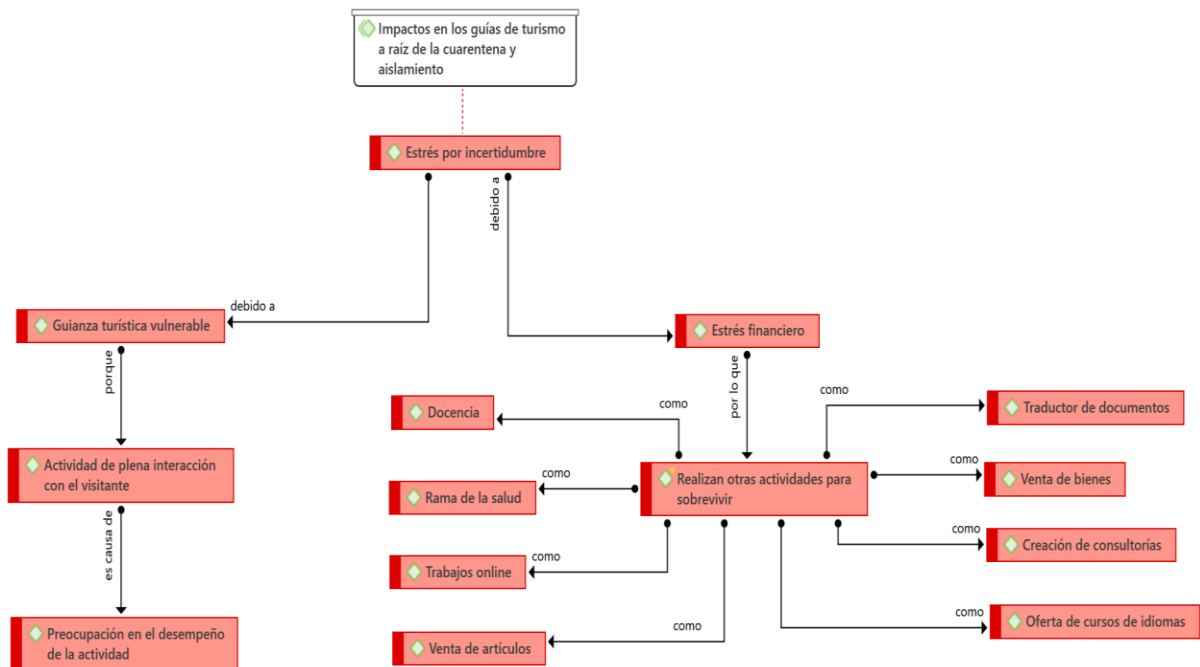
2.2.3 Cambios provocados en la guianza turística con relación a la pandemia

La pandemia impactó significativamente en los profesionales del sector turístico, quienes se vieron afectados por el aislamiento obligatorio impuesto por el gobierno. Esta situación los llevó a buscar alternativas para generar ingresos para sus hogares. Es importante destacar

los cambios realizados por los guías turísticos para adaptarse y sobrevivir durante la suspensión de sus actividades debido a la COVID-19.

Figura 4

Cambios provocados en los guías de turismo a raíz de la pandemia



Nota. Elaboración propia

En la figura 4 se reflejan los impactos generados en los profesionales de la guianza turística en el contexto de la pandemia de la COVID-19. El decreto de aislamiento obligatorio generó una grave afección al sector de la guianza turística debido a que esta actividad se basa en una plena interacción con los turistas o visitantes. Este acontecimiento generó estrés e incertidumbre en los guías de turismo, ya que el hecho de estar imposibilitados para desarrollarse en su campo laboral, desencadenó altos niveles de estrés y preocupación en el ámbito financiero.

Esto obligaría a los guías de turismo a redireccionar sus labores y buscar solventar sus necesidades a través de actividades complementarias apoyadas del amplio rango de habilidades y conocimientos que disponen. Es así que, los guías de turismo que poseen títulos de cuarto nivel se apoyaron en actividades complementarias como la enseñanza,

capacitaciones en idiomas o programas informáticos, traducciones de documentos, consultorías, entre otras actividades de forma virtual.

El tema de emprendimientos no estuvo exento ya que mediante el uso de las diferentes plataformas digitales se comercializaban productos y servicios. Una parte de los guías de turismo quienes dependían netamente de la actividad para sustentar su economía se desempeñó en ventas y delivery tal y como lo menciona el entrevistado 1 *“para algunos colegas que solo trabajaban en la guianza fue mucho más complejo, les tocó trabajar haciendo reparticiones o en ventas de artículos”*.

Con respecto a lo anterior, se puede observar que los guías de turismo ante el cambio abrupto de su realidad como profesionales del turismo, decidieron realizar otras actividades que aportaban a su economía; en otras palabras su decisión fue meditada debido a que se tenían en cuenta las consecuencias que conllevaría salir de su hogar; por lo tanto este modo de accionar corresponde a la toma de decisiones de segundo grado, puesto que sus decisiones se basan en estimaciones o suposiciones que implican mayor riesgo y requieren una evaluación de sus implicaciones y se elige la mejor opción con precaución (Hansson, 1996).

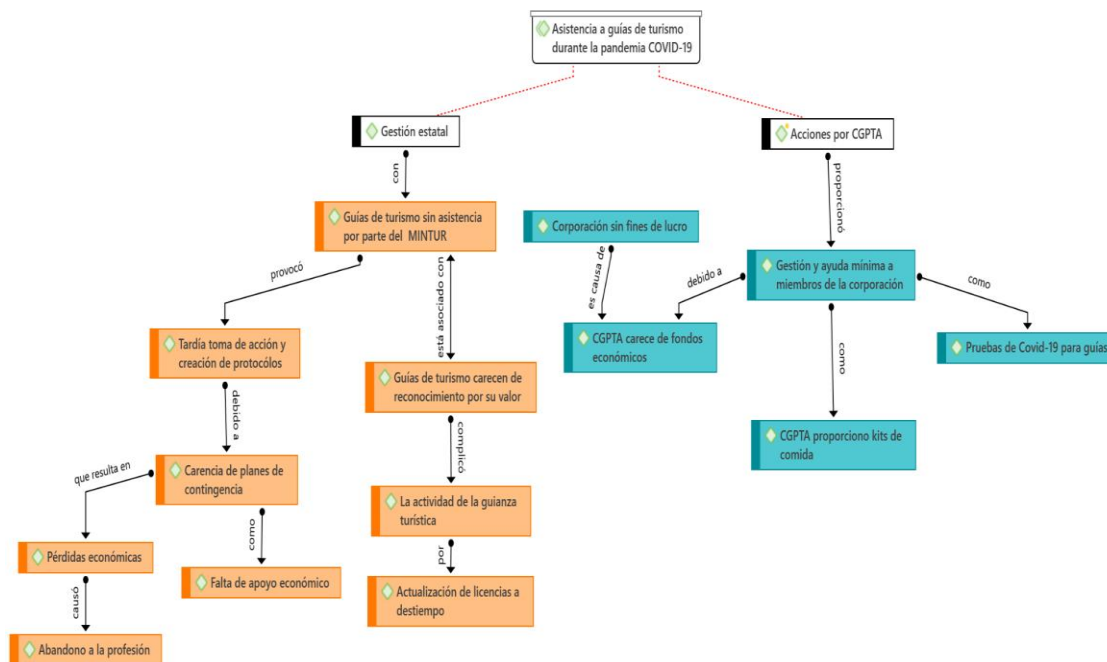
2.2.4 Asistencia a guías de turismo durante la pandemia COVID-19

Según Anguiano-Vera (2017) el apoyo social por parte del estado en una situación de crisis permite la disminución de la incertidumbre. A pesar de eso, la toma de las decisiones en un contexto de incertidumbre social es compleja, ya que los gobernantes deben tomar decisiones de riesgo considerando el posible daño en un futuro incierto (Vásquez y Viguri, 2019)

Por tanto, en la figura 5 siguiente se evalúa la gestión estatal con relación a los guías de turismo en la ciudad de Cuenca en el escenario de la pandemia de la COVID-19.

Figura 5

Asistencia a guías de turismo durante la pandemia



Nota. Elaboración propia

En la figura 5 se muestra la asistencia a los guías de turismo, en cuanto a la gestión estatal en la época de la pandemia. Los entrevistados expresaron la falta de apoyo por parte del Ministerio de Turismo que actúa como agente regulador de la actividad turística en el país. Los guías consideraron que la toma de acción y creación de protocolos dentro del campo de la guianza turística fue tardía debido a la carencia de elaboración de planes de contingencia dando como resultado significativas pérdidas económicas. La falta de apoyo económico hacia los guías de turismo ocasionó que la mayoría de profesionales, al no contar con el respaldo correspondiente, abandonaran la actividad y se dedicaran a distintas ocupaciones para poder subsistir durante esta época de pandemia.

A su vez, los guías de turismo hasta la actualidad tienen la percepción de que no son debidamente reconocidos dentro de la cadena de valor del turismo. Pese a esto, algunos de los profesionales de la guianza turística trataron de mantener el afán y se mostraban optimistas esperando a que la pandemia llegue a su fin y puedan reintegrarse a sus labores, mientras que algunos de ellos se mantenían en continua preparación académica.

Además, en el año 2020, mediante el Acuerdo Interministerial Nro. 002-2020, que corresponde a la actualización del Reglamento de Guianza Turística para el Ecuador continental, entre sus modificaciones contempló cambios en la clasificación de los guías de turismo y también nuevos requerimientos para la actualización de las credenciales o licencias, haciendo de esta manera más compleja la situación de los guías de turismo que en ese entonces buscaban reactivarse en sus quehaceres profesionales.

Es así que se reveló la ineficiente gestión del gobierno ante la pandemia de la COVID-19, acentuando el nivel de incertidumbre de ese entonces e ignorando las recomendaciones de la Organización Internacional del Trabajo que sugería priorizar la atención de los grupos vulnerables en el sector del servicio. De alguna manera el estado proporcionó ayuda a otros sectores, pero desafortunadamente el sector de la guianza fue abandonado en su totalidad.

Por otra parte, se encuentran las acciones tomadas por la Corporación de Guías Profesionales de Turismo del Austro o CGPTA que proporcionó ayuda a miembros de la corporación; por ejemplo, se proporcionó pruebas de COVID-19 a sus afiliados para que puedan regresar a laborar normalmente, además se entregaron kits de abastecimiento en donde se les proveía de alimentos de primera necesidad, hecho que es entendible debido a la situación crítica que vivía la sociedad en general. Cabe resaltar que la CGPTA realizó un gran esfuerzo durante la pandemia, pero la insuficiencia de fondos económicos debido a que es una corporación sin fines de lucro, limitó su trabajo y acción. Sin embargo, estas acciones fueron un factor importante para disminuir la incertidumbre, aunque sea por un período corto de tiempo (Anguiano-Vera, 2017).

CAPÍTULO III: PROYECCIONES DE LOS GUÍAS DE TURISMO HACIA FUTUROS RETOS Y OPORTUNIDADES EN LA ETAPA DE LA POST-PANDEMIA.

En este capítulo se examinan las perspectivas de los guías de turismo en el escenario post-pandemia. Estos profesionales en la actualidad se enfrentan a diversos desafíos y oportunidades en el desarrollo de sus actividades.

Uno de los mayores desafíos ha sido adaptarse a una sociedad en constante cambio y satisfacer las necesidades del turista actual, quien de hoy en día demanda un mayor cuidado y profesionalismo. La pandemia de hecho ha modificado las preferencias y expectativas de los viajeros, lo que implica que los guías de turismo deben estar preparados para ofrecer experiencias más creativas y personalizadas.

En general, los guías de turismo deben mantenerse actualizados sobre las regulaciones en el campo turístico, la situación política, económica y social de un país, pero, sobre todo, deben garantizar el bienestar y seguridad de los viajeros durante sus recorridos. El desarrollo continuo del campo turístico, la investigación y el conocimiento actualizado son elementos fundamentales para que los guías puedan satisfacer las demandas de los viajeros y prosperar en este nuevo contexto turístico.

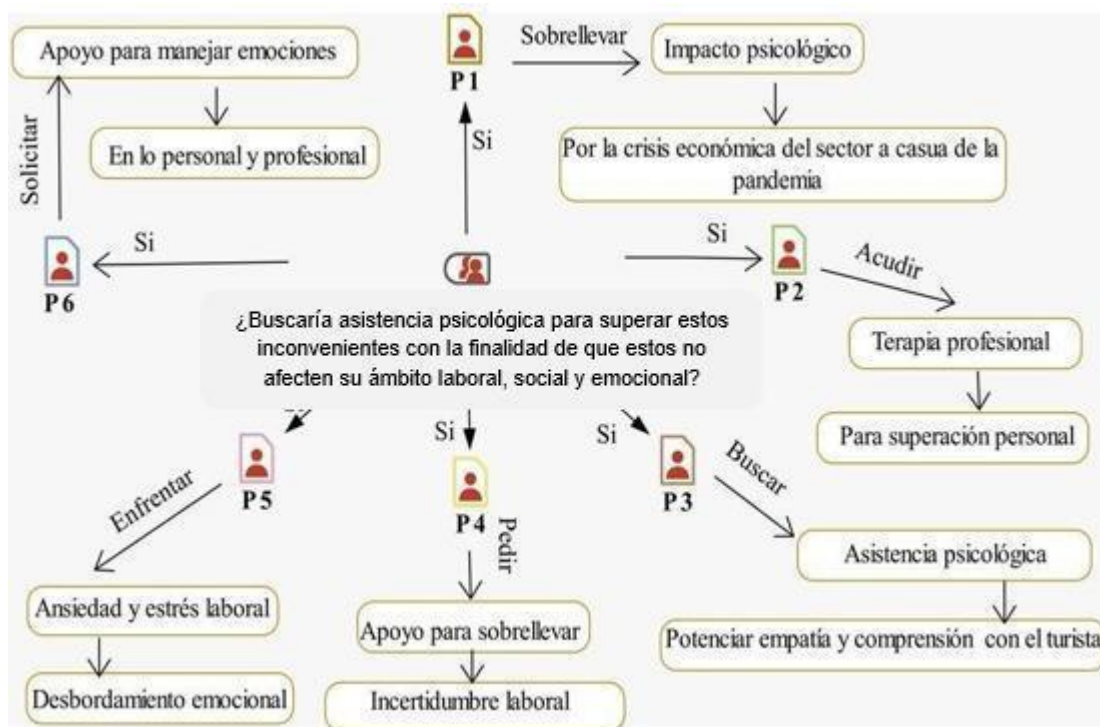
Luego de haber pasado por una etapa compleja debido a la pandemia, los guías de turismo están enfrentando como secuelas diversos desafíos, entre ellos problemas psicológicos que pueden surgir como resultado de la inestabilidad laboral, los cuales pueden afectar su bienestar y rendimiento. Es fundamental destacar la importancia de mantenerse en esta profesión y brindar un servicio óptimo. Los guías de turismo buscan asistencia y apoyo para abordar estos problemas. Reconocen que, para continuar en su carrera en los próximos años y ofrecer experiencias enriquecedoras a los turistas, es importante cuidar su salud mental y emocional.

María Belén Matovelle, presidenta de CGPTA comenta que algunos guías de turismo que han presentado ciertos problemas de estrés, no han recibido tratamiento alguno para superar estas afecciones. Por lo tanto, surge las siguientes interrogantes:

Interrogante 1: ¿Buscaría asistencia psicológica para superar estos inconvenientes con la finalidad de que estos no afecten su ámbito laboral, social y emocional?

Figura 6

Asistencia psicológica a guías de turismo después de la pandemia de la COVID-19



Nota. Elaboración propia

Análisis:

Las respuestas reflejan la importancia de abordar los problemas psicológicos que los guías de turismo han experimentado debido a la pandemia. Los participantes reconocen que, a más de haber enfrentado dificultades económicas, también experimentaron estrés y otras afecciones mentales.

Se destaca el gran impacto que generó la COVID-19 al cambiar por completo el estilo de vida e interacción de las personas donde se apreció la importancia de buscar apoyo psicológico, que permita a los guías de turismo sobrellevar sus preocupaciones cotidianas y de esa manera desempeñar su trabajo con inteligencia emocional y con plenitud lo que “no implica

estar siempre contento o evitar perturbaciones, sino mantener el equilibrio, lo cual involucra atravesar los momentos negativos que se presentan en el cotidiano vivir” (Peñafiel et al., 2022), por lo que se reconoce la necesidad de apoyo psicológico adecuado para los guías debido a la incertidumbre laboral, pues la falta de ingresos y la pérdida de oportunidades profesionales han generado altos niveles de estrés, ansiedad y desgaste emocional en los profesionales de la guianza turística.

También se resalta la crisis económica y laboral producto de las restricciones sanitarias a causa de la COVID-19. Específicamente dentro del campo del turismo a nivel mundial, la actividad de la guianza presentaba desventaja frente a otros sectores, pues este grupo de profesionales ha sido poco o nada atendida por el sector público y privado en los peores momentos de la crisis sanitaria provocando incertidumbre acerca de la continuidad del empleo y la falta de garantías (Chontasi et al., 2021).

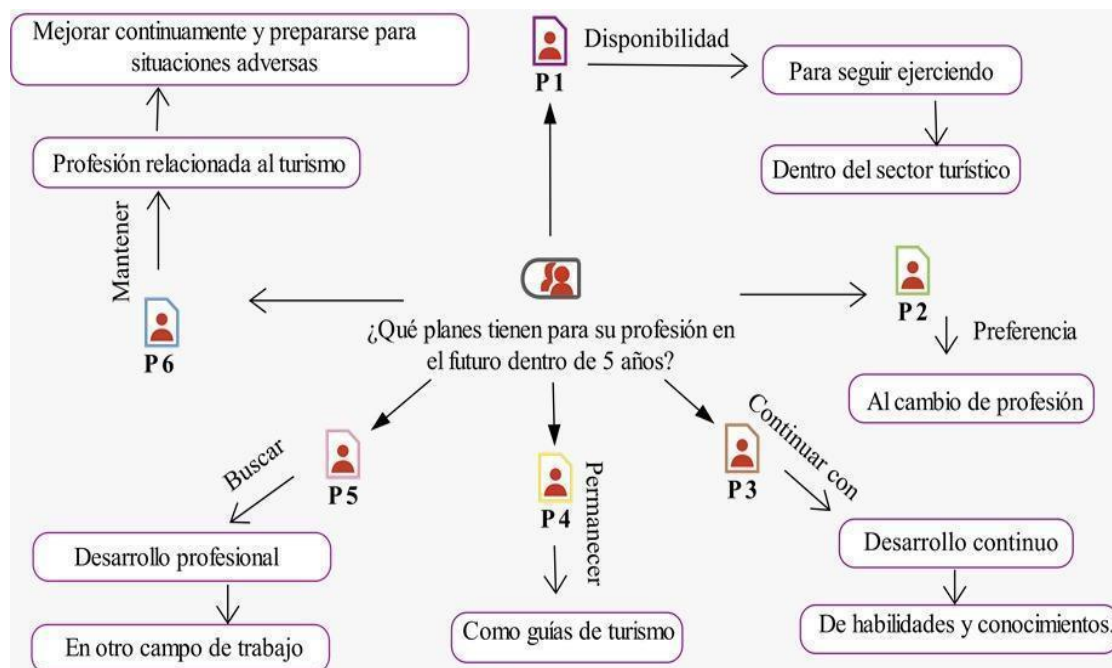
El análisis de las respuestas revela que algunos guías de turismo reconocen que la pandemia ha generado en ellos varios problemas psicológicos y por ende consideran importante buscar asistencia psicológica para superar dichas afecciones y evitar que alteren su desempeño laboral, social y emocional. Los guías manifestaron que la asistencia psicológica es importante debido a la naturaleza de su trabajo, pues involucra tratar con personas de diferentes lugares y con diferentes necesidades, siendo así preciso poseer la capacidad de actuar frente a inminentes eventualidades que se presenten entre los viajeros. En conclusión, se puede decir que la asistencia psicológica se vuelve indispensable y permanente para los profesionales de este sector turístico, en primera instancia, debido a las repercusiones de la pandemia y luego por el hecho de trabajar con otros seres humanos que también presentan diferentes afecciones psicológicas, es decir, los problemas de los guías de turismo pasan a segundo plano dando prioridad al cliente en todo momento.

En tal sentido, la pandemia de la COVID-19 ha obligado a muchos guías de turismo a enfrentar cambios radicales y a adaptarse a nuevas circunstancias; con respecto a esto, varios profesionales optaron por explorar nuevas formas de ingresos económicos. Estudios demuestran que varios guías de turismo cambiaron de oficio e innovaron en sus actividades (Rivas, 2020); (Chontasi et al., 2021). En este contexto surge la siguiente pregunta

Interrogante 2: ¿Planean seguir en su actividad como guías de turismo y qué planes tienen para su profesión en el futuro en un plazo de 5 años?

Figura 7

Planes para la actividad de la guianza turística en el futuro



Nota. Elaboración propia

Análisis:

A medida que se vislumbra la recuperación gradual del turismo, es esencial comprender cómo los guías están abordando esta transformación y qué perspectivas tienen para su desarrollo profesional a largo plazo.

El análisis de las respuestas revela que la mayoría de los participantes planean quedarse en su trabajo actual como guías de turismo, pese al impacto negativo de la pandemia. Destacan la pasión y el orgullo que sienten por la labor de guiar, así como por la mejora gradual en la industria del turismo. Sin embargo, algunos participantes consideran la posibilidad de explorar otras opciones en el futuro, como complementar sus ingresos con actividades relacionadas a la enseñanza o docencia. Asimismo, otros guías manifiestan su afán por adquirir nuevas habilidades en áreas vinculadas al campo turístico. En este punto se resalta el interés de los

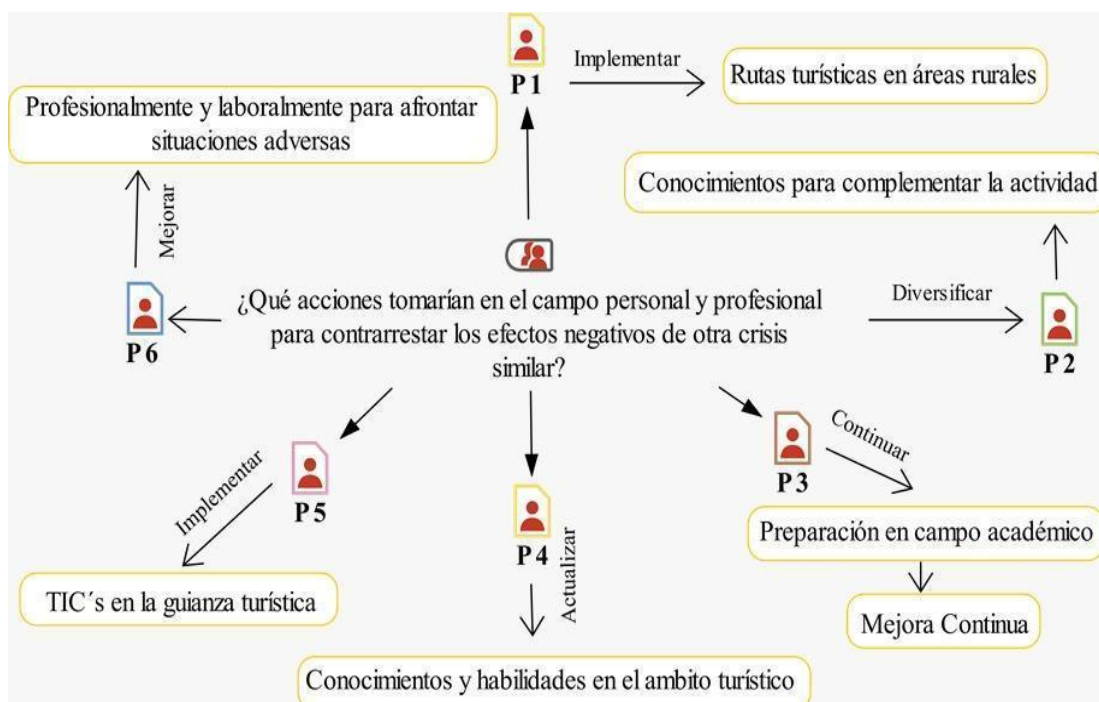
participantes por una preparación y capacitación constante a futuro. Sánchez et al., (2021) manifiesta que es necesario el desarrollo profesional de las destrezas de los guías turísticos para impulsar la reinvención del sector mejorando su capacidad de pensar, actuar, apreciar la historia y la cultura. En general, la mayoría de participantes expresa su deseo de continuar en la guianza turística mientras puedan, pero reconocen la importancia de estar preparados y seguir aprendiendo.

Dado el afán y optimismo de permanecer en el oficio, es crucial considerar las acciones que tomarían los guías de turismo para desenvolverse en su campo laboral ante la eventualidad de presentarse otra crisis parecida a la de la COVID-19. En ese contexto, se planteó la siguiente pregunta:

Interrogante 3: ¿Qué acciones tomarían en el campo personal y profesional para contrarrestar los efectos negativos de otra crisis similar?

Figura 8

Acciones que tomarían los guías de turismo en el caso de presentarse otra crisis similar



Nota. Elaboración propia

Análisis:

En respuesta, se presentaron diversas estrategias y enfoques para desenvolverse en este escenario; algunas de estas acciones incluyeron el desarrollo de nuevas rutas turísticas en zonas rurales y optimizar el tiempo, en el caso de un confinamiento, para la ampliación de conocimientos y así diversificar las habilidades y las capacidades con la finalidad de adaptarse con más facilidad a un panorama cambiante.

Se resalta la importancia de la adaptación turística, la misma que es concebida como una práctica innovadora que fortalece las regiones y el país y que integra estrategias que promueven la participación de diferentes entes de la sociedad (Issa et al., 2019); en este punto, el guía de turismo debe tener la habilidad de ajustarse a todo tipo de cambio y eventualidades que se presenten con la finalidad de brindar un mejor servicio. La diversificación de actividades y la búsqueda de nuevas oportunidades surgen como estrategias clave para minimizar los riesgos asociados a eventos inesperados. Esta mentalidad de adaptación y flexibilidad se fundamenta en el aprendizaje obtenido de la pandemia de la COVID-19.

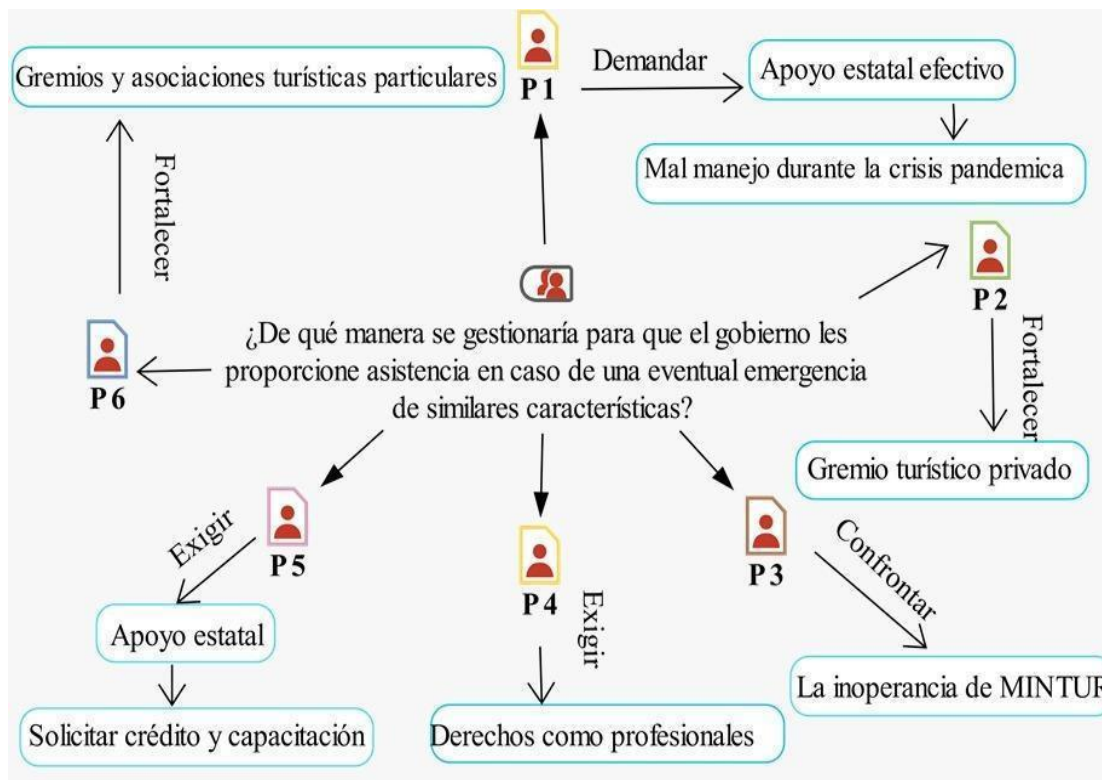
Los entrevistados sugirieron varias alternativas para la supervivencia en una eventualidad similar; sin embargo, manifestaron que su supervivencia económica podría estar en peligro debido a la desatención por parte del estado, pese a los esfuerzos que ellos hagan para superar determinadas crisis.

Es fundamental que los gobiernos reconozcan el valor de los guías de turismo y se comprometan activamente en su protección y respaldo, ya sea a través de programas de asistencia económica, programas de formación o apoyo. Varios autores concluyen que los guías de turismo llevaron la peor parte durante la pandemia de la COVID-19, esto a raíz del abandono por parte del gobierno (Rokou, 2020); (Nyawo, 2020); (Flores et al., 2022). Con lo antes expuesto se da paso a la siguiente pregunta:

Interrogante 4: ¿De qué manera se gestionaría para que el gobierno les proporcione asistencia en caso de una eventual emergencia de similares características?

Figura 9

Iniciativas para gestionar asistencia a la autoridad de turismo



Nota. Elaboración propia

Análisis:

El análisis de las respuestas muestra la preocupación de los guías de turismo por el abandono que sintieron por parte del gobierno durante la pandemia de COVID-19. Se destaca la importancia de gestionar de forma efectiva la asistencia por parte del estado a través de iniciativas concretas. Los guías de turismo expresan la necesidad de unirse como gremio para obtener representación y establecer canales de comunicación con las autoridades para que se les reconozca sus derechos y obtener el apoyo necesario.

Los participantes mencionan que después de la profunda crisis que dejó la pandemia de la COVID-19, corresponde al sector público y privado brindar las herramientas necesarias para incentivar el fortalecimiento del sector turístico. Así lo afirman Becerra-Astudillo et al., (2021)

al recalcar que para la reactivación turística debe existir una reestructuración estratégica en la gestión de las empresas que consideren el apoyo del gobierno a través de programas de acción específicos y viables, por lo que es importante que el estado impulse y gestione un apoyo contundente y efectivo para incentivar el crecimiento de dicho sector. Se destaca la importancia de la acción colectiva y la unión de los guías como gremio para que se escuche su voz y tener un mayor impacto en la búsqueda de asistencia gubernamental.

En contraste, otros participantes demostraron una posición neutral, sin mostrar preocupación por el impacto que la gestión estatal deficiente tiene en el sector y más bien enfatizaron en la consolidación del gremio turístico privado.

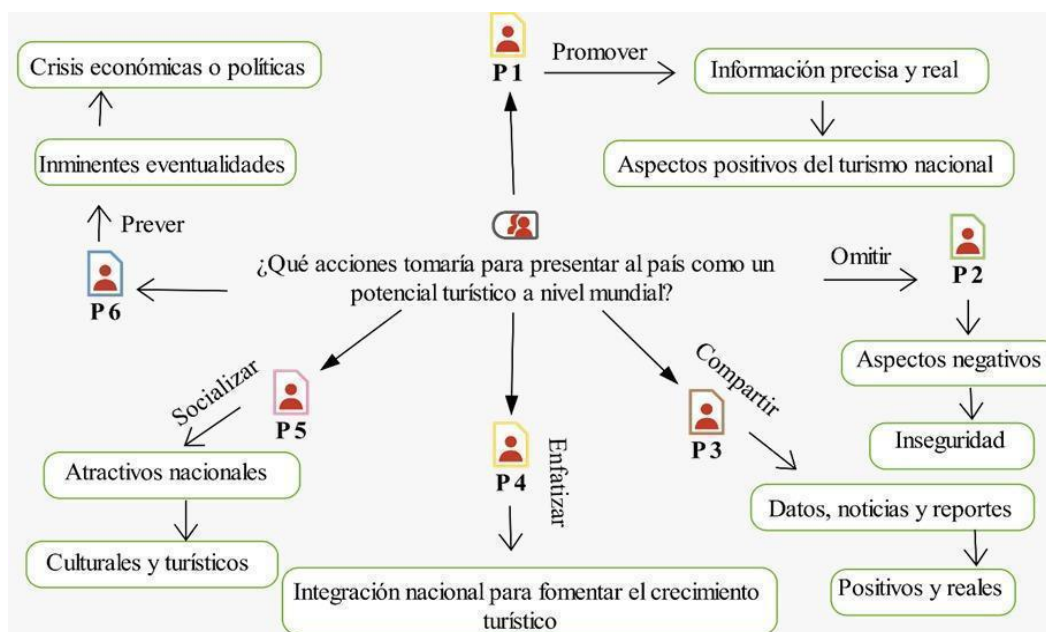
De igual modo, la emergencia sanitaria por la COVI-19 puso en evidencia los diferentes problemas que viene arrastrando el estado ecuatoriano, con repercusiones en el campo social, económico y político. La actividad turística se ha mostrado vulnerable frente a estos diversos escenarios de inestabilidad económica, delincuencia y corrupción, los mismos que representan desafíos significativos para un país.

Estos problemas pueden llegar a niveles que obstaculicen la afluencia de turistas al Ecuador, lo que tendría un impacto negativo en la economía y desarrollo del mismo. En consecuencia, surge la necesidad de plantear la siguiente pregunta:

Interrogante 5: ¿Qué acciones tomaría para contribuir a que el país sea considerado como un potencial turístico a nivel mundial?

Figura 10

Acciones ante los posibles escenarios políticos, sociales y económicos del país



Nota. Elaboración propia

Análisis:

La pandemia ha dejado al descubierto diversas situaciones sociales y políticas en el Ecuador, incluyendo problemas de corrupción; estas circunstancias han generado un impacto negativo en la percepción del país por parte de los visitantes. Aunque Ecuador posee una enorme riqueza natural y cultural, la crisis sanitaria y los desafíos internos han afectado la imagen del país, por lo que los visitantes pueden percibir una situación compleja y llena de incertidumbre, lo cual puede influir en su decisión de visitar o explorar otras opciones turísticas.

El análisis de las respuestas refleja la toma de conciencia de los guías de turismo sobre los desafíos políticos, sociales y económicos del país y su impacto en el turismo. Se recalca la importancia de mantener una perspectiva realista, pero también de resaltar los aspectos positivos del país para atraer al turista. Los guías reconocen la necesidad de informarse sobre la situación actual y estar preparados para responder a las inquietudes de los visitantes de una manera prudente y moderada. Además, se enfatiza en la importancia de mantener una

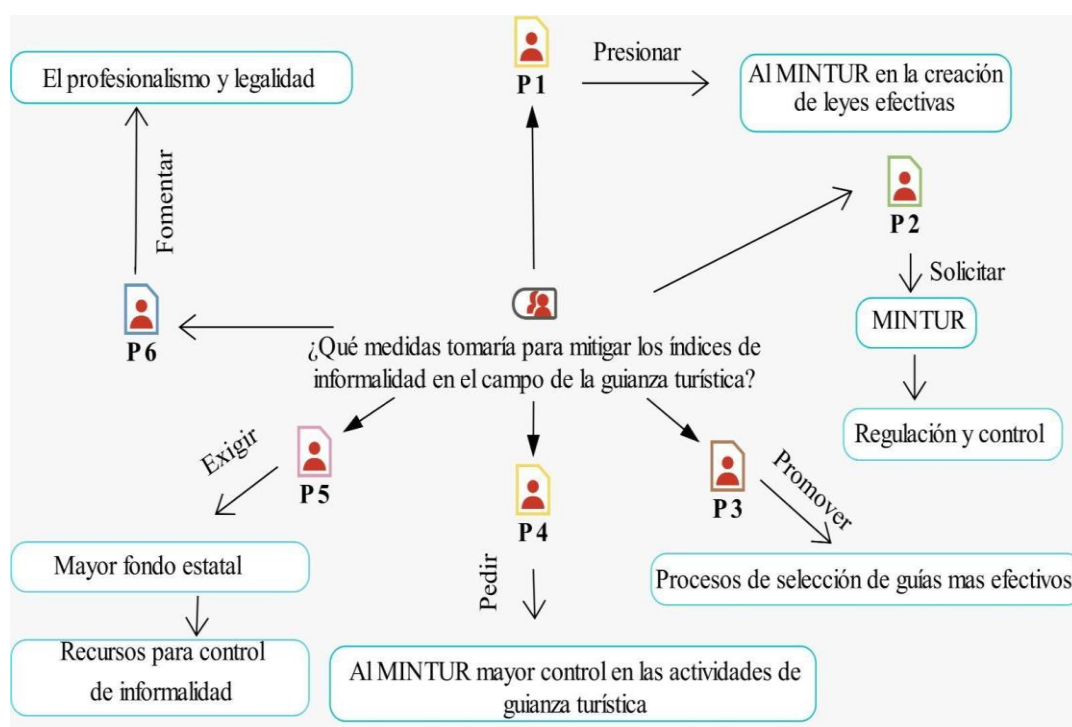
actitud de esperanza que propicie la unión de la comunidad confiando en que la determinación de las personas honradas, trabajadoras y con principios superan los desafíos en cuestión.

Por lo tanto, es menester empezar a trabajar para cooperar en la construcción de una mejor sociedad combatiendo los problemas de una manera práctica. Es por esto que se busca contrarrestar una preocupación latente dentro del campo de la guianza turística, que está relacionada con la informalidad, la misma que se agravó a causa de la pandemia. De acuerdo al criterio de varios guías de turismo entrevistados, la pandemia COVID-19 generó un escenario propicio para que se acentúe la informalidad en el campo de la guianza turística. Por consiguiente, se incluye la siguiente pregunta para tratar tal situación:

Interrogante 6: ¿Qué medidas tomaría para mitigar los índices de la informalidad en el campo de la guianza turística?

Figura 11

Medidas para mitigar índices de informalidad en el campo de la guianza turística



Nota. Elaboración propia

Análisis:

Se revela una preocupación compartida sobre los altos índices de informalidad en el campo de la guianza turística, agravados por la pandemia de la COVID-19. Los participantes hacen énfasis sobre la falta de regulación y control en el sector, lo cual permite que personas sin licencia ni capacitación actúen como guías de turismo. Se enfatiza la necesidad de establecer medidas más estrictas y una mayor intervención por parte de las autoridades competentes, como es el caso del Ministerio de Turismo (MINTUR), para mitigar esta problemática.

En este respecto, Rodríguez y Odriozola (2020) expresan que un deficiente marco regulatorio ante una situación de crisis económica propicia el desarrollo de actividades y oferta de servicios fuera de mecanismos legales. Es evidente que la informalidad genera diferentes puntos de inflexión en las personas que se ejercen desde la legalidad.

El análisis revela que la informalidad en la guianza turística es un problema arraigado que se ha acentuado con el tiempo; la pandemia hizo que se evidencia la falta de regulación y control en el sector, lo que ha permitido que personas sin la preparación adecuada ejerzan como guías de turismo, lo que desvaloriza el trabajo de los profesionales capacitados y afecta negativamente la experiencia de los turistas.

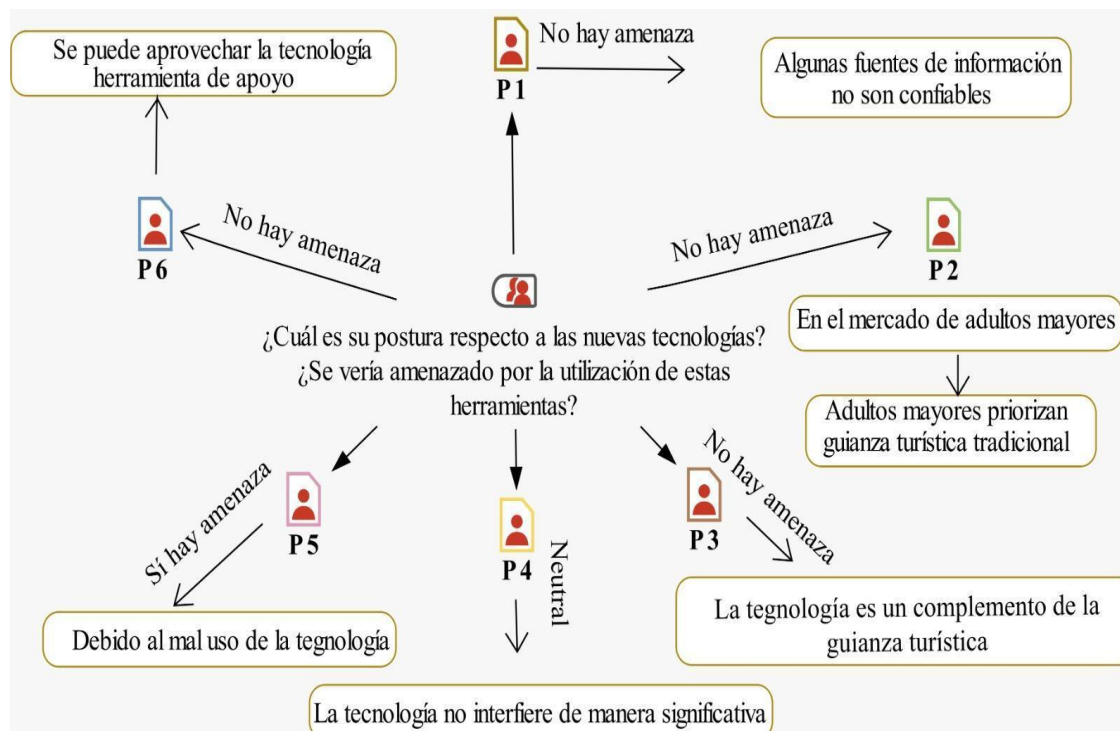
En contraposición al aspecto negativo de la informalidad, se puede manifestar que un elemento positivo fruto de la crisis fue el uso de recursos tecnológicos como herramienta indispensable en diferentes campos laborales.

No obstante, es importante reconocer que, si bien la tecnología ha brindado soluciones innovadoras y oportunidades en este contexto, también podría generar efectos negativos en la experiencia turística. Por ejemplo, durante la pandemia de la COVID-19 se realizaban tours guiados de forma virtual apoyados de la realidad aumentada y la inteligencia artificial (Lu et al., 2021), prescindiendo de esta manera de la labor de un guía de turismo regular. En este contexto, existe el riesgo de que tal práctica se normalice y que la gente prefiera este tipo de tours. En consecuencia, se plantea lo siguiente:

Interrogante 7: ¿Cuál es su postura respecto a las nuevas tecnologías? ¿Se vería amenazado por la utilización de estas herramientas?

Figura 12

Postura de los guías de turismo frente a la implementación de nuevas tecnologías



Nota. Elaboración propia

Análisis:

Las respuestas de los participantes reflejan una diversidad de opiniones en cuanto al impacto de las nuevas tecnologías en la actividad de la guianza turística. Uno de ellos expresó preocupación por el potencial que presentan estas herramientas y su mal uso y considera la implementación de dispositivos electrónicos como una amenaza a la labor de los guías, ya que cualquier persona podría presentarse como guía de turismo con el sólo hecho de acceder a información de un atractivo turístico específico y leerlo, sin cerciorarse si la información es veraz y confiable.

Por otro lado, hay entrevistados que consideran a las nuevas tecnologías como una oportunidad para mejorar la experiencia del visitante y ofrecer una perspectiva más sofisticada. La realidad virtual y la realidad aumentada pueden enriquecer los recorridos

turísticos al permitir experiencias inmersivas y mostrar lugares remotos o históricos de manera virtual. Se plantea el uso de estas herramientas como complemento a la guianza humana, pero se advierte sobre la dependencia excesiva de la tecnología y la posible relegación de las funciones del guía.

En resumen, sobresale la importancia de utilizar adecuadamente la tecnología para obtener beneficios. Cabe mencionar que las nuevas tendencias en el sector turístico se han direccionado esencialmente por el uso de nuevas tecnologías, con énfasis en la internet y sus servicios (Navarro et al., 2020); a pesar de ello, se resalta el valor de la guianza humana en la capacidad de transmitir emociones y brindar una experiencia personalizada. Se menciona el riesgo de desplazamiento laboral que podría existir si se da paso a la automatización completa de la guianza turística, es por eso que la adaptación de los guías de turismo a los cambios que demanda la globalización es fundamental para seguir desarrollándose en esta actividad y evitar el quedarse rezagados.

Luego del análisis de estas siete interrogantes se puede concluir que, el futuro de la guianza turística es un tema que genera diversas opiniones entre los profesionales del sector; algunos coinciden en que es fundamental seguir educándose y actualizándose constantemente para responder a las demandas cambiantes de la industria de turismo. También consideran que se requieren mejores profesionales y ciudadanos comprometidos para ofrecer un servicio de calidad y adaptarse a los desafíos futuros. Además, los participantes han valorado la importancia de este tipo de conversaciones, donde se pueden compartir experiencias y conocer las dificultades que enfrentan, con el objetivo de ser escuchados y contribuir a la mejora de la guianza turística en el futuro.

Finalmente, se enfatiza la importancia de la colaboración y el intercambio de ideas en la construcción de un futuro prometedor para la guianza turística. En relación a los temas abordados, se recalca la necesidad de que el Ministerio de Turismo (MINTUR), la academia y la empresa privada reconozcan la importancia de consultar y escuchar a los guías de turismo, pues de acuerdo a los participantes, los guías de turismo constituyen una fuente primordial para obtener información y estadísticas sobre el ingreso de turistas a un determinado destino. Sin embargo, a menudo los profesionales de la guianza turística son excluidos y no tomados en cuenta en decisiones y políticas que afectan directamente a su sector.

Conclusiones

Resumen de hallazgos

En el proceso para identificar el perfil profesional y las actividades que desarrollan los guías de turismo, se basó en el Reglamento de Guianza Turística y en el Catastro Nacional de guías de turismo, lo cual, se concluye que:

Hubo un cambio en la clasificación de guías de turismo en el año 2020, donde se conformaron cuatro denominaciones: guía local, guía nacional, guía especializado en patrimonio turístico y guía especializado en aventura. Dicha modificación consideró principalmente la implementación de nuevos requisitos para la obtención de las credenciales de guías de turismo según el tipo de especialidad.

En cuanto al sondeo de la información del Catastro Nacional de guías de turismo se evidenció que los guías especializados en aventura dominan el mayor número de idiomas, entre los que destacan: español, inglés, francés, alemán, principalmente. No obstante, existe una falta de dominio de idiomas por parte de los guías locales quienes suman solamente dos idiomas: español e inglés.

Por otra parte, en el año 2017 se emitieron licencias con una fecha de caducidad de 6 años. Además, se determinó que entre los años 2020 y 2023, hubo una disminución en la emisión de credenciales, esto podría estar relacionado con los nuevos requerimientos para la renovación de la credencial de guía de turismo.

La investigación se centró en la exploración de las dinámicas de la guianza turística antes, durante y después de la pandemia COVID-19, ya que, se considera a los guías de turismo un grupo social importante para la cadena de valor del sector turístico. Además, fue la actividad más afectada en el país por los cambios abruptos dados por la pandemia de la COVID-19, así también se vislumbró varios problemas adicionales a la pausa de la actividad turística.

Es así que se concluye que antes de la pandemia COVID-19, el sector de la guianza turística se encontraba en un escenario positivo y lleno de oportunidades debido al incremento de visitantes al país. Esto propició que varios guías de turismo se basaran principalmente en la guianza turística como eje principal para su economía, puesto que los ingresos recibidos de la actividad permitían solventar sus gastos personales y familiares. Además, cabe mencionar que su visión hacia el año 2020 fue optimista, y se esperaba mayores oportunidades.

Sin embargo, durante la pandemia de la COVID-19, el gobierno realizó decretos focalizados al aislamiento social y cuarentena, lo cual propició un escenario negativo a la actividad de guianza turística ya que su labor se trata totalmente del contacto directo con el visitante, por lo que los guías de turismo optaron por abandonar la actividad. Por otro lado, se presentaron afectaciones psicológicas y emocionales que tuvieron que atravesar los guías de turismo. Se presenció el miedo y temor por la incertidumbre, no obstante, como mecanismo de supervivencia, este grupo social opta por laborar en otros campos, es así que se vislumbra al guía de turismo como un profesional adaptativo que puede moldearse a las situaciones que enfrenta.

Por otro lado, durante la pandemia de la COVID-19 se reflejó la deficiente gestión por parte del Ministerio de Turismo, la carencia de asistencia social y una falta de respuesta efectiva frente a los desafíos planteados por la crisis sanitaria. Se constató la inexistencia de estrategias claras y coherentes para lidiar con las restricciones impuestas por la pandemia y para proteger a los diferentes profesionales y colaboradores de la rama turística, en especial a los guías de turismo. El estudio también evidencia que la Corporación de Guías Profesionales del Austro sufrió un total abandono por parte de las autoridades competentes.

Es así que después de la pandemia, los guías de turismo visualizan a la guianza turística como una actividad complementaria, priorizan la educación continua y el dominio de habilidades en otros campos debido a que el turismo se considera como un sector frágil y en caso de suscitar otra crisis se encontrarán preparados y no sufrir crisis abrupta.

De ahí que se desprende otro problema relacionado con la falta de control y regulación por parte del Ministerio del Turismo en cuanto a la informalidad de la actividad de los guías de turismo. Esta situación ha perjudicado directamente a aquellos profesionales que ejercen su trabajo de manera legal y comprometida, pues se ven afectados por la competencia desleal y la falta de estándares de calidad.

Por lo que se puede evidenciar que antes de la pandemia los guías de turismo tenían conocimiento de la informalidad, no obstante, no se visualiza mayor preocupación hacia el problema.

Sin embargo durante la pandemia se da un escenario propicio para el avance tecnológico y uso de redes sociales, es aquí donde varias personas no calificadas brindan servicio como guías de turismo sin tener habilidades y conocimientos sobre la actividad, a su vez, se

desconoce la afectación en el medio ambiente que causó la promoción de recursos naturales que no eran adecuados para el turismo.

Así también, se destaca que después de la pandemia los guías de turismo se visualizan más unidos para enfrentar los problemas suscitados por la informalidad, donde se hace énfasis el establecer medidas estrictas y presionar a las autoridades competentes para que se gestione una mayor intervención. Por otro lado, se halló que varios guías turísticos informales laboran normalmente en atractivos turísticos de la ciudad de Cuenca, estas personas son contratadas por los encargados de los establecimientos.

Por otro lado también se constató que antes de la pandemia los guías de turismo eran contratados por operadoras de turismo o eran trabajadores de planta con el fin de brindar servicios de guianza turística. Pero durante la pandemia la situación cambia, y las operadoras de turismo desvinculan a los trabajadores dejándolos sin empleo y sin asistencia o apoyo por la crisis financiera. Consecutivamente después de la pandemia se visualiza que la mayoría de guías de turismo ofrecen sus servicios de forma independiente.

Además se da a conocer que en la actualidad varias operadoras de turismo de la ciudad de Cuenca no verifican el profesionalismo de las personas que ofrecen guianza, es decir, son personas que carecen de credenciales oficiales para laborar como guías, además solo se toma en consideración la habilidad con diferentes idiomas, puesto que es una ventaja para brindar guianza, no obstante no están calificados para brindar un servicio de calidad y esto puede perjudicar al lugar de acogida.

Contribuciones de la investigación

Con la presente investigación se les permitió a los guías de turismo tener un espacio para expresar sus ideas y que sus necesidades sean escuchadas a través de un *focus group* virtual. Los guías de turismo enfatizaron en que, a pesar de los problemas presentes, se debería trabajar en soluciones efectivas para reactivar la actividad de la guianza turística a través de un trabajo articulado entre: el sector, la academia y el estado. También, destacan la importancia de enseñarle al mundo que estos aspectos negativos son pasajeros y lo que en verdad importa es mostrar que el turista sepa que en Ecuador es el hogar de anfitriones afables.

En general, este conversatorio permitió que los guías de turismo pongan en consideración temas de su interés y que anteriormente no habían sido abordados como futuros retos y

oportunidades. Además, se llama a las nuevas generaciones de guías a que tengan predisposición laboral, formación continua y amor por la actividad. Se puede mencionar que la mayoría de los guías de turismo siente el anhelo profundo de que su actividad sea reconocida como una profesión, obtener beneficios laborales y percibir una jubilación digna por su trabajo.

Se reafirma una vez más la necesidad imperiosa de promover la capacitación para los guías de turismo y reconocer su rol protagónico dentro del sector. Durante las diferentes etapas de la COVID-19 como son: el antes, durante y después, la actividad y el ingenio de los guías de turismo no han desaparecido. Es por esto que es menester que el estado promueva herramientas y leyes para proporcionar un mejor escenario para estos profesionales.

Recomendaciones

Se recomienda que los profesionales de la guianza turística reciban apoyo psicológico constante, pues se espera que esto ayude a contrarrestar las secuelas emocionales y a mantener una actitud positiva y comprometida con el servicio al visitante.

Por otro lado, el Ministerio de Turismo debería revisar regularmente la información relacionada con la emisión y vigencia de las credenciales de guías de turismo para evitar confusiones. A su vez, se ve necesario que el Ministerio de Turismo adopte estrategias efectivas para gestionar situaciones de crisis similares a la pandemia de la COVID-19. Esto implica planificar y coordinar acciones con anticipación, brindar apoyo económico a los guías afectados y establecer una comunicación clara y efectiva con los diferentes actores del turismo.

Se hace un llamado a la autoridad de turismo a implementar medidas y leyes efectivas para combatir la informalidad en la actividad de la guianza turística. Esto garantizará un ambiente de trabajo justo y equitativo, que a su vez protegerá a los guías de turismo que cumplen con los requisitos legales y ofrecen servicios de calidad.

Los guías de turismo deberían adaptarse a los avances tecnológicos y emplearlos como herramientas que complementen su labor, en lugar de verlos como una amenaza. La tecnología puede mejorar la experiencia del turista, manteniendo un equilibrio con las habilidades y cualidades únicas que los guías de turismo poseen.

En plena etapa de reactivación turística el factor tiempo ha sido una limitante para trabajar con el sector de los guías de turismo. El plazo disponible para la realización del presente trabajo ha sido limitado y no permite un trabajo más a profundidad con los guías de turismo quienes a pesar de su interés por la investigación, no tuvieron el tiempo suficiente para colaborar con la academia. Es por tanto que se llama a realizar futuros trabajos investigativos en este sector, considerando que un estudio más complejo y amplio permitiría evidenciar una realidad más amplia en el sector de la guianza turística de la ciudad de Cuenca con relación a la pandemia de la COVID-19. Además, se recomienda trabajar con temas relacionados a la teoría de la incertidumbre y la toma de decisión de los visitantes después de la pandemia de la COVID-19.

Referencias

- Acuerdo interministerial N°002-2020. Reglamento de Guianza Turística. (03 de diciembre de 2020). <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/12/Acuerdo-Interministerial-No.-002-2020-Reglamento-de-Guianza-Turi%CC%81stica.pdf>
- Acuerdo interministerial N°20160001. Reglamento de Guianza Turística. (24 de mayo de 2016). <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-GUIANZA-TURISTICA.pdf>
- Aguiar, F. (2004). Teoría de la decisión e incertidumbre: modelos normativos y descriptivos. *Empiria. Revista De metodología De Ciencias Sociales*, (8), 139–160. <https://doi.org/10.5944/empiria.8.2004.982>
- Anguiano-Vera, L. (2017). *Teoría de la Incertidumbre de Merle Mishel. Revisión bibliográfica*. [Tesis de pregrado, Universidad de Jaén]. <https://hdl.handle.net/10953.1/6174>
- Annía, M., Villalobos, J., Ramírez, R., y Ramos, Y. (2019). Capacidades dinámicas frente a la incertidumbre: una mirada desde la gestión universitaria. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(88), 1357-1372.
- Arteaga, L., y Ortiz, M. (2020). Bioseguridad para el personal y laboratorio, asociado al manejo de muestras de casos para coronavirus (COVID-19). *Pro Sciences*, 4(32), 34-46. Doi: e-ISSN: 2588-1000
- Aquilla, P., y Pulla, A. (2016). Diagnóstico de la formación profesional y la competencia laboral de los guías naturalistas del Parque Nacional El Cajas según el mercado turístico actual. [Tesis de Pregrado, Universidad de Cuenca]. <http://dspace.ucuenca.edu.ec/>
- Aveleyra, A. (2012, octubre). *El guía de turistas, gestor cultural y del conocimiento: aproximación desde la antropología del turismo su función y situación dentro del sistema turístico mexicano*. XIV Congreso Nacional y VIII Internacional de Investigación Turística y Reunión Regional de las Américas de la Red del Conocimiento de la OMT, Campeche.

- Banco de Desarrollo del Ecuador. (2023, junio 14). BDE; B.P. Turismo. <https://bde.fin.ec/turismo-2/>
- Bauzá, F. (dir.), Melgosa, F. (dir.) (2020). *Turismo post COVID-19: El turismo después de la pandemia global. Análisis, perspectivas y vías de recuperación*. Editorial Universidad de Salamanca. <https://doi.org/10.14201/0AQ0296>
- Becerra-Astudillo, F., Vega-Ruiz, J., y Orellana-Ulloa, M. (2021). Impacto financiero del covid-19 en el turismo ecuatoriano: Estrategias empresariales para la reactivación. 593 *Digital Publisher CEIT, 6(3)*, 201-220. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.3.56201-220>.
- Benavides, G. (2019). Cadenas de valor y tendencias en innovación en actividades turísticas. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración, 15(29)*. <https://doi.org/10.18270/cuaderlam.v15i29.2872>
- Bergallo, P., Mangini, M., Magnelli, M., y Bercovich, S. (2021). Los impactos del COVID-19 en la autonomía económica de las mujeres en América Latina y el Caribe. *ONU Mujeres, 25*. <https://fund.ar/wp-content/uploads/2021/03/Los-impactos-del-COVID19-en-la-autonomia-economica-de-las-mujeres-en-ALC.pdf>
- Berini, J. (1969). *Dinámica turística y desarrollo económico: Discurso inaugural del curso académico 1969-1970*. Conferencia de la Universidad de Barcelona.
- Canaval, G. E. (2000). El cambio social: análisis del concepto y aplicación en la investigación, educación y práctica de los profesionales de la salud. *Colombia Médica, 31(1)*, 37-42. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28331108>
- Carbajo, L., y Lamarca, E. (2021). Principio de incertidumbre. *Revista Clínica de Medicina de Familia, 14(2)*, 112-113. https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1699-695X2021000200015&script=sci_arttext&lng=en
- Carranza, E., Farole, T., Gentilini, U., Morgandi, M., Packard, T., Santos, I., y Weber, M. (2020). *Gestión de los Impactos de la Crisis del COVID-19 en el Empleo: Opciones de Política para el Alivio y la Reestructuración*. Banco Mundial.
- Chontasi, D., Ocaña, W., González, A., Montúfar, S., y López, L. (2021). Turismo en crisis o la crisis del turismo: el impacto del Covid-19 en los guías de turismo de latinoamérica.

Gran Tour, Revista de Investigaciones Turísticas, (23).
<https://eutm.es/grantour/index.php/grantour/article/view/216>

Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2020). *América Latina y el Caribe ante la pandemia del COVID-19: efectos económicos y sociales*.
<https://repositorio.cepal.org/handle/11362/45337>

Decreto ejecutivo N°1513. Reglamento de Guías Naturalistas de Áreas Protegidas. (31 de marzo del 2004).
<https://sib.ambiente.gob.ec/assets/ayudas/REGLAMENTO%20DE%20GUIAS%20NATURALISTAS%20DE%20AP%202004.pdf>

Díaz, D. (2005). Toma de decisiones: el imperativo diario de la vida en la organización moderna. *Acimed*, 13(3), 1-1.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1024-94352005000300010

Fernández, C. (2015). *Proceso de formación e inserción laboral de los profesionales en turismo de la Universidad del Azuay de la Cohorte de 1995 y su influencia en la economía del Azuay* [Tesis de licenciatura, Universidad del Azuay]. Dspace de la Universidad del Azuay.
<https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/4822/1/11269.pdf>

Flores, R., Gallo., y Medrano, A. (2022). El Impacto del Covid-19 en los Guías de Turismo de la Coordinación Zonal 8 Ciudades de Guayaquil, Duran y Samborondón del Ecuador. *Polo Del Conocimiento*, 7(8), 625-640.

Fondo de las Naciones Unidas para Niños. (2020). *El impacto del COVID-19 en la salud mental de adolescentes y jóvenes*. <https://www.unicef.org/lac/el-impacto-del-covid-19-en-la-salud-mental-de-adolescentes-y-j%C3%B3venes>

Gallardo, D., Sánchez, M. I., y Corchuelo, M. B. (2010). Competencias transversales en el EEES: la opinión del estudiante sobre la importancia y el dominio de una lengua extranjera. *Educade: Revista de Educación en Contabilidad, Finanzas y Administración de Empresas*, 1, 79-99. <https://hdl.handle.net/11441/91552>

Garrigues, A. (2018). *Manual para vivir en la era de la incertidumbre*. Ediciones Deusto.
<https://librospdfgratismundo.com/manual-para-vivir-en-la-era-de-la-incertidumbre/>

- González, W. (2011). La dinámica social en la definición del espacio rural. *Revista U.D.C.A Actualidad & Divulgación Científica*, 14(1), 93-99. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-42262011000100012&lng=en&tlng=es.
- Guerrero, L. M. (2001). Dinámica social y contenido fenomenológico de la expresión y significación. *Cinta de Moebio*, (11). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10101105>
- Hansson, S. O. (1996). Decision Making Under Great Uncertainty. *Philosophy of the Social Sciences*, 26(3), 369–386. Doi 10.1177/004839319602600304
- Hernández, J. (2020). Impacto de la COVID-19 sobre la salud mental de las personas. *Medicentro Electrónica*, 24(3), 578-594. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30432020000300578&lng=es&tlng=es
- Hernández, R. M. (2014). La investigación cualitativa a través de entrevistas: su análisis mediante la teoría fundamentada. *Cuestiones Pedagógicas*, 23, 187-210. <http://hdl.handle.net/11441/36261>
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (2020). Guía de prevención y actuación integral frente al sars-cov-2 Covid-19 en el ámbito laboral. <http://www.competencias.gob.ec>
- Issa, S., Robles, E., y González, F. (2019). *Cultura de innovación turística: una apuesta para el cierre de brechas sociales y tecnológicas*. Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA). <https://hdl.handle.net/11404/6297>
- La Hora. (17 de diciembre de 2019). 2019, un año malo para el turismo en Ecuador. 2019, un año malo para el turismo en Ecuador – Diario La Hora
- Llugsha, V., Cabanilla, E., Camacho, S., Carrillo-Flores, R., Garrido, C., Jurado, P., Longart, P., Merizalde, L., Molina, E., Ocaña, W., Olivo, F., y Oviedo, M. (2021). En V. Llugsha V. (Ed.), *Turismo y desarrollo desde un enfoque territorial y el covid-19*. CONGOPE. *Serie Territorios en Debate*, Segunda Etapa (14). <http://www.congope.gob.ec/wp-content/uploads/2021/06/Tomo-14-completo.pdf>
- Lloor, L., Plaza, N., y Medina, Z. (2021). Turismo comunitario en Ecuador: Apuntes en tiempos de pandemia. *Redalyc.org*, 27, (1), 12. Doi:ISSN: 1315-9518.

- Lu, J., Xiao, X., Xu, Z., Wang, C., Zhang, M., & Zhou, Y. (2021). The potential of virtual tourism in the recovery of the tourism industry during the COVID-19 pandemic. *Current Issues in Tourism*, 1–17. Doi:10.1080/13683500.2021.195952
- Mendoza, M., Umbral, M., y Arévalo, M. (2011). La interpretación del patrimonio, una herramienta para el profesional del turismo. *El Periplo Sustentable: Revista de turismo, desarrollo y competitividad*, (20), 9-30. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4046088>
- Ministerio de Turismo. (1 de febrero del 2019). *El turismo en Ecuador cuenta con cinco hitos en 2019*. <https://www.turismo.gob.ec>
- Ministerio de Turismo. (2020). Indicadores de Demanda Turística 2019-2020. https://servicios.turismo.gob.ec/descargas/Turismocifras/Publicaciones/IndicadoresDeTurismo/IndicadoresDemanda-2019-2020_Aprobada_JSP.pdf
- Ministerio de Turismo. (2020). Informe de rendición de cuentas 2020. <https://www.turismo.gob.ec>
- Moya, N., y Valdés, C. (2010). Incertidumbre y Ética en las Ciencias Sociales de Nuestro Tiempo. *Universidad Y Sociedad*, 1(3). <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/27>
- Navarro, F., Almaguer, R., Moreno, F., y Hernández, N. (2020). Estrategias comunicacionales en el sector turismo. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVI(1), 77-90.
- Nolen, S. (5 de mayo de 2023). La OMS declara el fin de la COVID-19 como emergencia internacional de salud. *The New York Times*. <https://www.nytimes.com/es/2023/05/05/espanol/covid-emergencia-oms.html>
- Nyawo, J. C. (2020). Evaluation of Government Responses and Measures on COVID-19 in the Tourism Sector: A Case of Tour Guides in South Africa. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 9(5), 1144–1160. <https://doi.org/10.46222/AJHTL.19770720-74.es>
- Ordóñez, M. (2001). El turismo en la economía ecuatoriana: la situación laboral desde una perspectiva de género. *CEPAL*. https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/5876/S0104330_es.pdf

Organización de Naciones Unidas. (Mayo, 2023). Se acaba la emergencia por la pandemia, pero el COVID continua. *Noticias ONU*. <https://news.un.org/es/story/2023/05/1520732>

Organización Internacional del Trabajo. (Mayo, 2020). *Nota de políticas: Marco de políticas para mitigar el impacto económico y social de la crisis causada por la COVID-19*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/documents/briefingnote/wcms_751916.pdf

Organización Mundial de la Salud. (Junio, 2020). *COVID-19: Cronología de la actuación de la OMS*. <https://www.who.int/es/news/item/27-04-2020-who-timeline---covid-19>

Organización Mundial de la Salud. (Marzo, 2020). *La OMS caracteriza a COVID-19 como una pandemia*. OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud. <https://www.paho.org/es/noticias/11-3-2020-oms-caracteriza-covid-19-como-pandemia>

Organización Mundial de la Salud. (Mayo, 2022). *Consejos para el público sobre el coronavirus (COVID-19)*. <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public>

Organización Mundial de Turismo. (2020). *El impacto de la COVID-19 en el turismo mundial queda patente en los datos de la OMT sobre el coste de la parálisis*. <https://www.unwto.org/es/news/el-impacto-de-la-covid-19-en-el-turismo-mundial-queda-patente-en-los-datos-de-la-omt-sobre-el-coste-de-la-paralisis>

Ortiz, G. (2013). *Perfiles por competencias para los guías turísticos del Ecuador* [Tesis de Maestría, FLACSO]. <http://hdl.handle.net/10469/5915>

Peñañiel, O., Flores, Z., Cachi, C., y Medrano, H. (2022). Inteligencia emocional como estrategia resiliente en guías de turismo de la ciudad de La Paz. *Revista Internacional de Educación Emocional y Bienestar*, 2(1), 77-97. <https://riieb.iberomex.mx/index.php/riieb/article/view/2377Revista>

Popescu, O. (1962). La dinámica social de Augusto Comte. *Económica*, 8(31-32), p. 18–35. <https://revistas.unlp.edu.ar/Economica/article/view/9114>

Portal de Noticias Universidad de San Francisco de Quito. (15 de septiembre de 2021). *¿Cómo Nació La Industria Del Turismo En El Ecuador Y Cómo Ha Cambiado Tras La*

- Pandemia Del Covid-19? *Portal de Noticias USFQ*
<https://noticias.usfq.edu.ec/2021/09/como-nacio-la-industria-del-turismo-en.html>
- Prado, R. (27 de diciembre del 2019). Ecuador cierra el 2019 con campañas de promoción turística. *El Universo*.
<https://www.eluniverso.com/noticias/2019/12/27/nota/7667403/gobierno-cierra-2019-campanas-promocion-turistica/>
- Puget, J. (2002). Qué difícil es pensar. Incertidumbre y perplejidad. *Dolor Social, Rev. De APdeBA*. <http://www.psicoanalisisapdeba.org/wp-content/uploads/2019/02/puget.pdf>
- Ramallo, E. (2015). El guía turístico, diferencias y similitudes entre Comunidades Autónomas. *Cuadernos de Turismo*, (35), 499-510.
<https://revistas.um.es/turismo/article/view/221681/173251>
- Regalado-Calanche, D., Obispo-Salazar, K., y Rosero-Sarasty, O. (2021). Hotelería y turismo informal en el sector turismo: una reflexión en tiempos de covid-19. *Clío América*, 15(29), 676-684. <https://doi.org/10.21676/23897848.4276>
- Regalado-Chamorro, M., Medina-Gamero, A., y Rosario-Pacahuala, E. (2021). Agorafobia en tiempos de confinamiento: ¿miedo a perder el control? *Atencion Primaria*, 53(9), [102150]. <https://doi.org/10.1016/j.aprim.2021.102150>
- Ren, L., y Wong, C. (2021). Tour guides' dilemma under the pandemic: to stay or not to stay? An investigation of occupational loyalty among tour guides in Macao, Asia. *Pacific Journal of Tourism Research*, 26 (11) (2021), pp.
- Ribot, V., Chang, N., y González, A. (2020). Efectos de la COVID-19 en la salud mental de la población. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 19(Supl. 1), e3307.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2020000400008&lng=es&tlng=es
- Rivas, C. (2020). Impacto del Covid19 a los Guías de Turismo del Ecuador. *Ecuadorian Science Journal*, 4(2), 1–6. <https://doi.org/10.46480/ESJ.4.2.67>
- Rocha, M. (2015). *Intervención en crisis, una aproximación teórica* (Tesis de Pregrado, Universidad de La Sabana). <http://hdl.handle.net/10818/4476>

Rodríguez J.L., y S. Odriozola (2020), *Impactos económicos y sociales de la COVID 19 en Cuba: Opciones de políticas*. PNUD.
<https://www.greengrowthknowledge.org/sites/default/files/downloads/resource/266%20IMPACTOS%20DE%20LA%20COVID-19%20EN%20CUBA-24%20JUNIO-2020.pdf>

Rodríguez, H. (2003). Riesgo y principio de precaución. Hacia una cultura de la incertidumbre. *Revista catalana de seguretat pública*, 139-161.

Rokou, T. (2020). Pandemia de COVID-19 y próximos pasos en turismo - las guías turísticas' perspectiva. *Travel Daily News*. <https://www.traveldailynews.com>

Sánchez, E., Manrique, M. y Zamudio, L. (2019). Importancia de la guianza en la sostenibilidad del turismo de naturaleza. *Boletín Semillas Ambientales*, 13(1), 6–16.
<https://revistas.udistrital.edu.co/index.php/bsa/article/view/15040>

Sánchez, T., Jiménez, B., y Bordón, Y. (2021). Formación del Guía Turístico en función de la Interpretación del Patrimonio. *Explorador Digital*, 5(3), 17-37.
<https://doi.org/10.33262/exploradordigital.v5i3.1750>

Sánchez-Ancochea D. (2015). ¿Son los países desarrollados y en vías de desarrollo estructuralmente diferentes? Un análisis del pensamiento de Kalecki. *Encrucijada Americana* 7(2), 37-61. DOI: <https://doi.org/10.53689/ea.v7i2.51>

Santos, B. S. (2016). La incertidumbre: entre el miedo y la esperanza. *América Latina: la democracia en la encrucijada*, 161-169. <http://hdl.handle.net/10316/44215>

Silveira, D., Colomé, C., Heck, T., Nunes da Silva, M., y Viero, V. (2015). Grupo focal y análisis de contenido en investigación cualitativa. *Index de Enfermería*, 24(1-2), 71-75.
<https://dx.doi.org/10.4321/S1132-12962015000100016>

Superintendencia de compañías, valores y seguros [SUPERCIAS]. (2021). Estudios Sectoriales: Efectos del Covid-19 en el sector del turismo. Dirección Nacional de investigación y estudios. <https://investigacionyestudios.supercias.gob.ec/>

Trigo, G. (2008). La importancia de las ciencias sociales. *Atenea: Revista de Ciencia, Arte y Literatura*, 18(1), 23-27. <http://ece.uprm.edu/artsscienes/atenea/Atenea-XVIII-1.pdf>

Vásquez, M., y Viguri, M. (2019). La decisión en la sociedad del riesgo, la incertidumbre y la indeterminación. Complejidad, principio de precaución y ética. *Gazeta de Antropología*, 35(2). <http://hdl.handle.net/10481/64501>

Veléz, M. (2006). El proceso de toma de decisiones como un espacio para el aprendizaje en las organizaciones. *Revista Ciencias Estratégicas*, 14(16), 153-169. <https://www.redalyc.org/pdf/1513/151320326003.pdf>

Vignale, S. (2019). Ciencias sociales y principio de incertidumbre. *Bordes*. 41-47. <https://revistabordes.unpaz.edu.ar/ciencias-sociales-y-principio-de-incertidumbre/>

Anexos

Anexo A: Diseño de Tesis

*Aprobado
Arteaga
26 Enero 2023*

UCUENCA	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD	Página: Página 1 de 25
	DISEÑO DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR – TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	Versión: 1
	CÓDIGO: UC-FCH-FOR-001	Vigencia desde: 01-04-2022
Elaborado por: Director de Carrera	Revisado por: Subdecano	Aprobado por: Decano

UCUENCA

CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD

Carrera de Turismo

Diseño de Proyecto de Investigación:

“Dinámicas de la guianza turística antes, durante y después de la pandemia COVID-19 en la ciudad de Cuenca, Ecuador”

Línea de Investigación:

Sociología y Turismo

Trabajo de Integración Curricular previo a la obtención del título de Licenciado en Turismo

Autores:

Nombre del estudiante: Derek Aaron Clausen López

CI: 01050763019

Correo electrónico: derek.clausenl@ucuenca.edu.ec

Nombre del estudiante: Katy Carolina Illescas Arévalo

CI: 0107184947

Correo electrónico: katyc.illescas@ucuenca.edu.ec

Director: Mgt. Sandra Isabel Chicaiza Deleg

CI: 0104218649

Cuenca, Ecuador
15 - diciembre - 2022



UCUENCA	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD	Página: Página 2 de 25
	DISEÑO DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR – TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	Versión: 1
	CÓDIGO: UC-FCH-FOR-001	Vigencia desde: 01-04-2022
Elaborado por: Director de Carrera	Revisado por: Subdecano	Aprobado por: Decano

ÍNDICE

DESCRIPCIÓN

31. TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	
32. NOMBRE DEL ESTUDIANTE	
33. RESUMEN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	
34. PLANTEAMIENTO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	
45. MARCO TEÓRICO	
66. OBJETIVOS	
137. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN	
148. BIBLIOGRAFÍA	
169. TALENTO HUMANO	
2110. RECURSOS MATERIALES	
2111. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	
2212. ESQUEMA	
2413. ANEXOS	
	25

UCUENCA	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD	Página: Página 3 de 25
	DISEÑO DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR – TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	Versión: 1
	CÓDIGO: UC-FCH-FOR-001	Vigencia desde: 01-04-2022
Elaborado por: Director de Carrera	Revisado por: Subdecano	Aprobado por: Decano

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

DESCRIPCIÓN

1. TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Dinámicas de la guianza turística antes, durante y después de la pandemia COVID-19 en Cuenca, Ecuador.

2. NOMBRE DEL ESTUDIANTE

Derek Aaron Clausen López (derek.clausenl@ucuenca.edu.ec)

Katy Carolina Illescas Arévalo (katyc.illescas@ucuenca.edu.ec)

3. RESUMEN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

El presente trabajo investigativo surge de la necesidad de conocer las dinámicas en el sector de la guianza turística en el escenario de la pandemia COVID-19 en la ciudad de Cuenca, Ecuador. Para el desarrollo del trabajo, se realizará revisión bibliográfica, donde se abordará el principio de incertidumbre en el campo de las Ciencias Sociales, ya que en relación a la pandemia COVID-19 se desencadenó una crisis en los diferentes sectores productivos creando un escenario de incertidumbre. Esto se dio principalmente en el sector turístico, puesto que fue el más afectado, debido a la pausa de sus actividades, misma que generó inestabilidad económica en las empresas turísticas y por ende a sus empleados. Por este lado, es preciso explorar el comportamiento de los profesionales en guianza turística, ya que constituye un factor clave en la cadena de valor en las actividades turísticas, pero que a raíz de la pandemia, se vieron obligados a parar sus labores y desarrollar estrategias de supervivencia. Es por esto que el estudio busca explorar las dinámicas de los guías de turismo, antes, durante y después de la pandemia. Por lo cual, la investigación tiene un enfoque cualitativo, que se servirá de la herramienta de la entrevista y la técnica de grupos



UCUENCA	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD	Página: Página 4 de 25
	DISEÑO DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR – TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	Versión: 1
	CÓDIGO: UC-FCH-FOR-001	Vigencia desde: 01-04-2022
Elaborado por: Director de Carrera	Revisado por: Subdecano	Aprobado por: Decano

focales en guías de turismo de la ciudad de Cuenca con el fin de tener una visión sobre la versatilidad de los guías de turismo y sus acciones frente a posibles retos y oportunidades en la etapa de la post-pandemia.

Palabras clave: Incertidumbre, Guías de turismo, COVID-19, Post-pandemia, Dinámica.

4. PLANTEAMIENTO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

El turismo es una actividad económica y social considerada como un instrumento de desarrollo, generador de empleos que permite mejorar la calidad de vida de poblaciones (Banco de Desarrollo del Ecuador, 2022). En el año 2019, el sector del turismo en el Ecuador había aportado con un 2,2% en el Producto Interno Bruto, llegando a ser en ese momento, la tercera fuente de ingresos no petroleros en el país. De igual modo, los establecimientos turísticos registrados durante el mismo año fueron de 24.257 y con un total de 477.382 empleados en el área (Superintendencia de Compañías, 2021).

A pesar del crecimiento que estaba teniendo este sector, este se vio afectado directamente por la Pandemia COVID-19, en donde, todas las actividades turísticas se vieron obligadas a suspender sus labores; tales acciones dejaron sin trabajo a cientos de personas que mantenían contacto directo con los turistas, aspecto incompatible con la actividad turística, ya que se trata de una actividad de gran contacto social (Llugsha, 2021).

Un ejemplo de aquello son los guías de turismo, que si bien son una parte fundamental en la operación turística, fueron protagonistas de la peor parte de la pandemia. Así lo explica Nyawo (2020) que debido a las restricciones de los viajes y los cierres de fronteras, los guías turísticos experimentaron una pausa en sus actividades y la total pérdida de sus ingresos. Debido a esto, se dio un alto grado de transformaciones en la dinámica de la guianza turística debido a la recesión económica y la restricción de movilidad.

UCUENCA	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD	Página: Página 5 de 25
	DISEÑO DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR – TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	Versión: 1
	CÓDIGO: UC-FCH-FOR-001	Vigencia desde: 01-04-2022
Elaborado por: Director de Carrera	Revisado por: Subdecano	Aprobado por: Decano

En ese sentido, la actividad de los guías turísticos estuvo supeditada al tratamiento efectivo de la enfermedad, es decir, a la vacunación y a la disposición de viajar de los turistas. Sin embargo, mientras eso ocurría los guías turísticos tuvieron que adaptarse al escenario pandémico que provocó cambios disruptivos caracterizados por factores, tales como la pausa de actividades, la organización sectorial, el surgimiento de la informalidad a través de redes sociales y la falta de ingresos en sus hogares.

En el caso de Cuenca, Ecuador los guías de turismo se encuentran organizados de forma relativa a través de la Corporación de Guías y Profesionales de Turismo del Austro. No obstante, se desconoce cómo fue el accionar de esta organización y del sector turístico en general, para que los guías turísticos, quienes son la cara del turismo, puedan adaptarse a la pandemia.

Ciertamente, la pandemia representa un antes, durante y un después para el turismo. De ahí, es importante conocer qué pasaba antes, que pasa durante la COVID-19 y cómo se enfrentará después a los posibles retos en este importante sector del turismo que es la guianza turística.

Por lo tanto, esta investigación pretende explorar las dinámicas de la guianza turística antes, durante y después de la pandemia COVID-19 en la ciudad de Cuenca, Ecuador. Para lograr aquello, se han trazado tres objetivos, tales como identificar el perfil profesional y las actividades que desarrollan los guías de turismo profesionales de la ciudad de Cuenca, describir los cambios provocados en la guianza turística ante el escenario de la COVID-19 y finalmente reconocer las posibles proyecciones de los guías de turismo en relación a futuros retos y oportunidades que podrían experimentar después de la Pandemia COVID-19.



UCUENCA	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD	Página: Página 6 de 25
	DISEÑO DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR – TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	Versión: 1
	CÓDIGO: UC-FCH-FOR-001	Vigencia desde: 01-04-2022
Elaborado por: Director de Carrera	Revisado por: Subdecano	Aprobado por: Decano

5. MARCO TEÓRICO

Revisión Teórica

Para poder conceptualizar de mejor manera esta investigación, es preciso abordar diversos lineamientos teóricos y conceptuales que permitan comprender distintos constructos sociales que se han generado a raíz de la pandemia.

Es preciso tomar en cuenta la teoría de la incertidumbre, en donde filósofos de gran reconocimiento como Heisenberg indican que un elemento clave de la mecánica cuántica es la incertidumbre, donde se manipula la partícula, pero se desconoce la posición de la misma, generando la teoría de la incertidumbre (Doménech, 2020).

Dentro de las ciencias sociales se puede ver que el principio de incertidumbre actúa de manera diferente. Según Vignale (2019) postula que es imposible determinar el conocimiento de la realidad social y política sin que haya una intervención social propia que condicione la realidad y la dirección: el solo hecho de observar modifica sus condiciones. A su vez, según Moya y Valdés (2009) interpreta a la incertidumbre con relación a las circunstancias de un entorno altamente cambiante, inseguro y frágil; además, reconoce a la incertidumbre, no como un conductor de inacción sino por el contrario su significado debe ser el punto de partida de una sociedad transformadora y liberadora, es decir, orientar su sentido hacia el cambio y el enfoque de la realidad desde una postura crítica.

Además, la teoría de la incertidumbre en las ciencias sociales surge al identificar cómo se genera el conocimiento dentro de la sociedad y como la sociedad al ser un conjunto de personas puede generar un pensamiento colectivo, el cual no nace de un solo sujeto, sino que este se propaga y se genera como si fuera un ente propio de la sociedad (González, 2004). Asimismo, se entiende el pensamiento colectivo como un constructo o un arquetipo, que condiciona de alguna forma la realidad y genera doctrinas, que son

UCUENCA	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD	Página: Página 7 de 25
	DISEÑO DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR – TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	Versión: 1
	CÓDIGO: UC-FCH-FOR-001	Vigencia desde: 01-04-2022
Elaborado por: Director de Carrera	Revisado por: Subdecano	Aprobado por: Decano

seguidas por las personas y que direccionan la forma de vivir condicionando la toma de decisiones (González, 2004).

En tal sentido, esta teoría aporta a la investigación, debido a que la incertidumbre creada por la pandemia COVID-19, generó cambios en diversos sectores productivos como lo fue en el sector turístico. Siendo así, un aspecto importante de analizar, puesto que explicaría el comportamiento de varios sectores laborales. Específicamente, de los guías de turismo en una realidad de post-pandemia con la adaptabilidad a nuevas maneras de laborar, destacando que aún persiste la incertidumbre por nuevos retos y oportunidades a futuro. El embate que el mundo enfrentó a causa de la pandemia COVID-19, que puso en tela de juicio a diversos sectores de la economía mundial y propició el escenario ideal para el desarrollo de estrategias de supervivencia y reinención.

La COVID-19 es un virus que se originó en la ciudad China de Wuhan en diciembre de 2019. El virus fue una enfermedad que afectaba a los pulmones y fue reconocida como pandemia por la Organización Mundial de la Salud el 11 de marzo del 2020 (OMS, 2020). El contagio se extendió por todo el mundo. Además, su transmisión fue viral y con síntomas similares a una gripe lo que ocasionó que se evitará tener contacto con terceras personas, dado que el mismo se transmitía al acercarse, hablar o cuando se mantenía contacto con superficies y personas (Arteaga y Ortiz, 2020).

Por lo tanto, para prevenir el contagio del virus se estableció el distanciamiento físico y confinamiento, es decir, las personas debían permanecer en sus hogares. Siendo así, el gobierno decretó el cierre de establecimientos de ocio, turísticos, culturales y la restricción de los desplazamientos a diversas zonas. El desplazamiento se daba solo si era de carácter laboral, asistencial, emergencia o aprovisionamiento (IESS, 2020).

Esta dinámica se generó con el fin de velar por el bienestar de la población ante la pandemia. En otras palabras, durante el confinamiento se buscó suspender actividades de ocio que generaban una situación de riesgo (Regalado y Medina, 2021). Mientras que el



UCUENCA	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD	Página: Página 8 de 25
	DISEÑO DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR – TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	Versión: 1
	CÓDIGO: UC-FCH-FOR-001	Vigencia desde: 01-04-2022
Elaborado por: Director de Carrera	Revisado por: Subdecano	Aprobado por: Decano

confinamiento, el distanciamiento social y físico fueron medidas para precautelar el número de contagios, esto trajo una crisis en diferentes sectores productivos del mundo, en el cual el sector más afectado fue el sector turístico.

Por este lado, en el turismo existen diversas actividades productivas que aportan al crecimiento de un país. Dado el caso de la pandemia, el sector turístico fue el más afectado debido a la paralización de actividades. Las empresas y trabajadores enfrentaron: la disminución de sus ingresos, el aumento de la insolvencia y la pérdida de puestos de trabajo; esto tuvo impacto negativo en el mercado laboral (CEPAL, 2020). En este contexto, los trabajadores de la guianza turística fueron los principales personajes en padecer el encierro y pausa en sus actividades (Rivas, 2020).

Los guías de turismo a nivel nacional e internacional en el escenario de la pandemia COVID-19

Rokou (2020), detalla el estudio por parte de la Federación Europea de Asociaciones de guías turísticos, donde concluyó, que la mayor parte de los guías de turismo son autónomos y que su profesión es vulnerable por la COVID-19, ya que los guías turísticos tienen un deficiente acceso a la financiación y las ayudas públicas.

Esta situación fue similar en los profesionales de la guianza turística en el mundo. Sin embargo, en la Federación Europea de Asociaciones, el gobierno propuso medidas de supervivencia para la profesión, proveyendo de ayuda financiera con microcréditos y levantamiento de restricciones de viajes. A pesar del apoyo, la cantidad ofrecida no se aproximaba al ingreso promedio esperado por los profesionales, además, la ayuda económica era limitada con el pasar del tiempo, sobre todo no cubría con la pérdida de ingresos durante los siguientes meses (Rokou, 2020).

En lugares como Sudáfrica, la guianza turística según Nyawo (2020), la autoridad procedió de la misma forma que en la Federación Europea de Asociaciones, a partir de una

UCUENCA	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD	Página: Página 9 de 25
	DISEÑO DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR – TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	Versión: 1
	CÓDIGO: UC-FCH-FOR-001	Vigencia desde: 01-04-2022
Elaborado por: Director de Carrera	Revisado por: Subdecano	Aprobado por: Decano

ayuda económica el departamento de turismo, se asignó un fondo para los guías de turismo registrados, incluidos los guías autónomos, quienes debían estar registrados en la base de datos de profesionales del país.

Esta investigación también concluyó, que el apoyo financiero era limitado a pesar de haber pagado y ayudado a alrededor de 12.000 profesionales registrados (Nyawo, 2020). Por lo tanto, se puede decir que durante la pandemia COVID-19 fue esencial la ayuda financiera por parte de los gobiernos hacia los guías turísticos, pero a pesar del apoyo de los gobiernos o federaciones, esto no generó mayor impacto.

Autores como Ren y Wong (2021) en su estudio referente a la lealtad que tienen los guías turísticos de su profesión frente a la pandemia COVID-19, remarcaron la adversidad que tuvieron estos grupos en cuanto a la problemática del confinamiento.

En un estudio realizado en Latinoamérica por Chontasi et al. (2021), en los países de Colombia, Ecuador, México, Costa Rica y Perú, se evidenció una crisis emocional, económica y psicológica por parte de esta población, en donde varios países, como mecanismo de afrontamiento, buscaron la formación de gremios y asociaciones para generar políticas públicas para contrarrestar la crisis y la reactivación económica.

En el mismo contexto, otro estudio realizado por Sarmiento et al. (2022) detallan sobre la situación laboral, la seguridad laboral, la asociatividad y pronóstico de futuro, en los guías de turismo de la división zonal 8 de Ecuador; comprendido por las ciudades de Guayaquil, Duran y Samborondón. Dicho estudio concluyó, que gran parte de la problemática fue la modalidad de trabajo antes de la pandemia, debido a que la contratación era Freelance, la cual no vinculaba de manera directa al trabajador con la empresa, lo que generó; carencia de seguros médicos, inseguridad laboral y altas tasas de desempleo, convirtiéndose este en el principal problema a enfrentar durante la crisis sanitaria que paralizó las actividades turísticas y por ende condujo a una gran situación de vulnerabilidad de los guías turísticos (Sarmiento et al., 2022).



UCUENCA	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD	Página: Página 10 de 25
	DISEÑO DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR – TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	Versión: 1
	CÓDIGO: UC-FCH-FOR-001	Vigencia desde: 01-04-2022
Elaborado por: Director de Carrera	Revisado por: Subdecano	Aprobado por: Decano

Por otra parte, la CEPAL (2020) comentó que hubo una alta probabilidad de que en la crisis sanitaria, haya aumentado el empleo informal como estrategia de supervivencia en el sector turístico y en sus trabajadores. Así lo demuestra el estudio de Sarmiento et al. (2020), donde los profesionales buscaron reinventarse creando espacios laborales en diferentes ámbitos y sectores como: comercio, operaciones de compra y/o venta de productos; generando servicios, encomiendas, cajeros, mercados ambulantes, capacitadores; y en la manufactura con la transformación de materias primas en productos terminados.

En este sentido, Bauza y Melgosa (2020), señalan al sector turístico como una actividad interactiva que enfrenta procesos de adaptabilidad, que genera continuos cambios para acoplarse a los nuevos lineamientos y protocolos de seguridad, a fin de precautelar la integridad del turista. Como consecuencia de los constantes cambios y variabilidad del sector turístico Lóor et al. (2021), analizaron la ansiedad que la pandemia despertó en el colectivo, haciendo reflexionar la calidad con que se efectúa un determinado servicio, y, por otra parte, la preferencia del visitante por espacios amplios, que sugiere optar por otras modalidades de ocio conectados con la naturaleza, sin dejar a un lado los aspectos culturales.

Por otro lado, según Carranza et al. (2020) el estimular a la demanda laboral en programas de asistencia social que contribuyan a los medios de subsistencia, potenciaría su supervivencia en tiempos de crisis. Sin embargo, como ya se ha mencionado, en el Ecuador, programas de asistencia social fueron dirigidos hacia emprendedores dejando atrás el apoyo hacia guías de turismo; además Carranza et al. (2020) concluyó que los programas de asistencia social son muy importantes, en particular, para los trabajadores informales y las empresas familiares en los países en desarrollo, como es el caso del Ecuador.

UCUENCA	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD	Página: Página 11 de 25
	DISEÑO DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR – TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	Versión: 1
	CÓDIGO: UC-FCH-FOR-001	Vigencia desde: 01-04-2022
Elaborado por: Director de Carrera	Revisado por: Subdecano	Aprobado por: Decano

El guía turístico en la normativa ecuatoriana

Según el acuerdo interministerial, en la cadena de valor del sector turístico se incluye a la prestación de servicio de la guianza, mismo que corresponde a un pilar importante en la operación turística, donde el servicio de guianza es parte de una estrategia vital para la conservación de espacios naturales (Ministerio de Turismo y Ministerio del Ambiente y Agua, 2020).

En este sentido, los guías de turismo dentro del Ecuador continental se rigen al Reglamento de Guianza Turística, donde se destacan 3 tipos de guías de turismo, tales como: guía local, guía nacional y guía nacional especializado en patrimonio turístico o de aventura.

El guía local proporcionará a los visitantes información detallada sobre el valor turístico tanto natural como cultural. Los guías locales podrán realizar las siguientes modalidades de aventura: senderismo, cicloturismo, y las que determine la Autoridad Nacional de Turismo. En caso de que un guía local desee acceder a la especialización en aventura, deberá contar con una certificación de habilidad reconocida. Estos profesionales no pueden ejercer guianza en áreas protegidas del Patrimonio de Áreas Naturales del Estado, así como, ejercer las competencias de un guía nacional.

A su vez, el guía nacional de turismo, podrá desarrollar actividades como servicio de asistencia para el traslado, conducción a visitantes o grupos en ruta, excursiones, servicios de tours guiados en ciudades, así como también guiar en determinadas áreas de uso público pertenecientes al Patrimonio Natural del Estado, de acuerdo con la normativa, el plan de manejo e instrumentos técnicos emitidos por la Autoridad Ambiental Nacional (MINTUR, 2016).

Por otro lado, de acuerdo al Reglamento de la Guianza Turística (2016), el guía nacional especializado es el guía nacional con una certificación de especialización.



UCUENCA	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD	Página: Página 12 de 25
	DISEÑO DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR – TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	Versión: 1
	CÓDIGO: UC-FCH-FOR-001	Vigencia desde: 01-04-2022
Elaborado por: Director de Carrera	Revisado por: Subdecano	Aprobado por: Decano

Las especializaciones pueden ser las siguientes:

a) Especialización en patrimonio turístico: el guía es capacitado en interpretar el patrimonio turístico nacional de carácter natural y cultural, incluyendo áreas pertenecientes al Sistema Nacional de Áreas Protegidas

b) Especialización en aventura: el guía es capacitado en desarrollar modalidades de turismo de aventura como: senderismo, cicloturismo, espeleología y las que determine la Autoridad Nacional de Turismo.

Importancia del guía de turismo en la cadena de valor

De acuerdo con la Organización Mundial del Turismo (2019) la cadena de valor del turismo es una secuencia de actividades primarias y de apoyo, que resultan fundamentales a nivel estratégico para el rendimiento del sector turístico. Además, las actividades principales en el sector turístico son procesos vinculados tales como la formulación de políticas y la planificación integrada; el desarrollo de productos y su presentación al mercado; la promoción y el marketing; la distribución, la venta y las operaciones; y servicios de los destinos (Valdez et al., 2021). En este contexto los guías de turismo juegan un rol esencial en la cadena de valor debido a que son los profesionales que intervienen en la operación al momento de brindar un servicio, debido a que son los intermediarios entre el destino y el turista.

Para Camalle (2013), la cadena de valor turístico es muy particular y encierra retos especiales, a diferencia de la cadena de valor de los productos industriales. Debido a que la industria turística ofrece servicios intangibles que se convierten en experiencias en los visitantes. Mientras que la cadena de valor de la industria se define como una serie de actividades interrelacionadas que crean valor en un producto tangible, desde la obtención de fuente prima hasta que el producto terminado es entregado al consumidor (Morillo, 2005).

UCUENCA	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD	Página: Página 13 de 25
	DISEÑO DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR – TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	Versión: 1
	CÓDIGO: UC-FCH-FOR-001	Vigencia desde: 01-04-2022
Elaborado por: Director de Carrera	Revisado por: Subdecano	Aprobado por: Decano

Hay que recalcar, que el cliente en la actualidad es mucho más exigente y al no tener una experiencia grata, éste puede referenciar de forma negativa, deteriorando la imagen de la empresa o de la localidad, lo cual incide de manera poco favorable la elección de clientes potenciales; es por ello que el servicio de guianza al ser una de las actividades de mayor contacto con el visitante, influye mucho en sus futuras decisiones sobre un lugar a visitar (Acerenza, 2017).

Para poder brindar un mejor servicio es preciso identificar los diversos tipos de clientes que se pueden encontrar en el sector turístico y definir los intereses que motivan al turista para realizar un viaje. Ya que las experiencias de los turistas y/o la exposición a las experiencias de otros, se pueden magnificar mediante el contagio emocional y la difusión de las redes sociales pueden tener un impacto significativo en sus actitudes de viaje, intenciones y comportamientos futuros (Gretzel et al., 2020).

6. OBJETIVOS

General

Explorar la dinámica de la guianza turística antes, durante y después de la pandemia por COVID-19 en Cuenca, Ecuador.

Específicos

- Identificar el perfil profesional y las actividades que desarrollan los guías de turismo profesionales de la ciudad de Cuenca.
- Describir los cambios provocados en la guianza turística antes y durante la pandemia COVID-19 en la ciudad de Cuenca, Ecuador.
- Indagar sobre las proyecciones de los guías de turismo hacia futuros retos y oportunidades post pandemia en Cuenca, Ecuador.



UCUENCA	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD	Página: Página 14 de 25
	DISEÑO DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR – TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	Versión: 1
	CÓDIGO: UC-FCH-FOR-001	Vigencia desde: 01-04-2022
Elaborado por: Director de Carrera	Revisado por: Subdecano	Aprobado por: Decano

7. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio tendrá un enfoque cualitativo, de alcance exploratorio y de corte transversal. Este enfoque permite comprender los fenómenos explorando desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con su contexto (Hernández, 2014).

La primera herramienta a utilizar será el análisis documental de acuerdo a la normativa ecuatoriana que comprende el Reglamento de Guianza Turística, donde se detalla la información del guía profesional de turismo y sobre las actividades que se encuentran dentro de sus competencias. Además, para identificar el perfil profesional, se revisará la base de datos del catastro nacional de guías de turismo que proporciona el Ministerio del Turismo. A partir de esto, se realizará depuración de datos, donde se seleccionarán a los guías de turismo de la ciudad de Cuenca.

Posteriormente, el instrumento a utilizar será la entrevista semiestructurada a conveniencia dirigida a guías profesionales de turismo. La entrevista tiene como objetivo conocer los cambios provocados en las actividades del guía de turismo antes y durante la pandemia COVID-19. Esta herramienta es una guía de asuntos o preguntas, en la cual, el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para obtener mayor información (Hernández, 2014).

Por otro lado, se utilizará la técnica de investigación cualitativa de grupos focales, donde los guías de turismo de acuerdo a su especialización darán a conocer las acciones que tomarán en lo referente a futuras crisis, problemas o catástrofes que impidan el desarrollo de sus actividades, de la misma forma los guías expondrán su capacidad para asumir riesgos y aprovechar las oportunidades que se presenten. Por lo tanto, se utilizará una entrevista como instrumento de discusión. Esta técnica permite el ejercicio de una postura crítica y dialéctica por un grupo de discusión que posibilita el diálogo sobre un asunto en especial, vivido y compartido mediante experiencias comunes (Silveira, 2015).

UCUENCA	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD	Página: Página 15 de 25
	DISEÑO DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR – TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	Versión: 1
	CÓDIGO: UC-FCH-FOR-001	Vigencia desde: 01-04-2022
Elaborado por: Director de Carrera	Revisado por: Subdecano	Aprobado por: Decano

Luego, se trasladará la información de las entrevistas hacia el software de procesamiento de texto Word Office, donde los archivos serán sometidos a una primera revisión general con el fin de marcar la información relevante e irrelevante. Para el análisis de los datos se realizará el método de interpretación de la hermenéutica mediante el software de análisis Atlas ti versión 22. Se procederá a analizar los contenidos de las entrevistas a través de un análisis de discurso con el fin de establecer patrones y diferencias sobre la información recogida. Por consiguiente, el análisis se apoyará de redes semánticas que resuman visualmente la interpretación de la información. Es preciso mencionar que las entrevistas serán grabadas previo consentimiento informado-firmado por cada uno de los entrevistados.



UCUENCA	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD	Página: Página 16 de 25
	DISEÑO DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR – TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	Versión: 1
	CÓDIGO: UC-FCH-FOR-001	Vigencia desde: 01-04-2022
Elaborado por: Director de Carrera	Revisado por: Subdecano	Aprobado por: Decano

8. BIBLIOGRAFÍA

- Acerenza, M. Á. (2017). *Conceptualización, origen y evolución del turismo*. Trillas. <http://190.57.147.202:90/xmlui/handle/123456789/2775>
- Arteaga, L., y Ortiz, M. (2020). Bioseguridad para el personal y laboratorio, asociado al manejo de muestras de casos para coronavirus (covid-19). *Pro Sciences*, 4(32), 34-46. doi:e-ISSN: 2588-1000
- Banco de Desarrollo del Ecuador. (2020, diciembre 30). BDE; B.P. Turismo. Recuperado de <https://bde.fin.ec/turismo-2/>
- Bauzá, F., y Melgosa, F. (2020). Turismo post COVID-19: El turismo después de la pandemia global. Análisis, perspectivas y vías de recuperación. <https://doi.org/10.14201/0AQ0296>
- Camalle, L. L. (2013). La cadena de valor como fortalecimiento del turismo en la parroquia Ayora. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Carranza, E., Farole, T., Gentilini, U., Morgandi, M., Packard, T., Santos, I., y Weber, M. (2020). Gestión de los impactos de la crisis del COVID-19 en el empleo: opciones de política para el alivio y la reestructuración. Recuperado de <https://openknowledge.worldbank.org>
- CEPAL. (2020). América Latina y el Caribe ante la pandemia del COVID-19: efectos económicos y sociales. Recuperado de <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/45337>
- Chontasi, D., Ocaña Zambrano, W., González Sánchez, A., Montúfar Guevara, S., y López Albuja, L. (2021). Turismo en crisis o la crisis del turismo: el impacto del Covid-19 en los guías de turismo de latinoamérica. *Gran Tour, Revista de Investigaciones*

UCUENCA	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD	Página: Página 17 de 25
	DISEÑO DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR – TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	Versión: 1
	CÓDIGO: UC-FCH-FOR-001	Vigencia desde: 01-04-2022
Elaborado por: Director de Carrera	Revisado por: Subdecano	Aprobado por: Decano

Turísticas, (23). Recuperado de <https://eutm.es/grantour/index.php/grantour/articulo/view/216>

Díaz, L., Torruco, U., Martínez, M., y Varela, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en Educación Médica*, 2(7), 162-167.

Doménech, F. (2020, 25 noviembre). Heisenberg, el filósofo de la física cuántica. OpenMind. Recuperado de <https://www.bbvaopenmind.com/ciencia/grandes-personajes/heisenberg-el-filosofo-de-la-cuantica/>

Gretzel, U., Fuchs, M., Baggio, R., Hoepken, W., Law, R., Neidhardt, J., Pesonen, J., Zanker, M., y Xiang, Z. (2020). E-Tourism beyond COVID-19: a call for transformative research. *Information Technology & Tourism* 2020 22:2, 22(2), 187–203. <https://doi.org/10.1007/S40558-020-00181-3>

González, F. A. (2004). Teoría de la decisión e incertidumbre: modelos normativos y descriptivos. *EMPIRIA. Revista de Metodología de Ciencias Sociales*, (8), 139-160. <https://doi.org/10.5944/empiria.8.2004.982>

Hernández, R. M. (2014). La investigación cualitativa a través de entrevistas: su análisis mediante la teoría fundamentada. *Cuestiones Pedagógicas*, 23, 187-210. <http://hdl.handle.net/11441/36261>

Hwang, J., & Lee, J. (2019). Relationships among Senior Tourists’ Perceptions of Tour Guides’ Professional Competencies, Rapport, Satisfaction with the Guide Service, Tour Satisfaction, and Word of Mouth. *Journal of Travel Research*, 58(8), 1331–1346. <https://doi.org/10.1177/0047287518803199>

IESS. (2020). Guía de prevención y actuación integral frente al sars-cov-2 Covid-19 en el ámbito laboral. Obtenido de Consejo Nacional de Competencias: <http://www.competencias.gob.ec>



UCUENCA	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD	Página: Página 18 de 25
	DISEÑO DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR – TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	Versión: 1
	CÓDIGO: UC-FCH-FOR-001	Vigencia desde: 01-04-2022
Elaborado por: Director de Carrera	Revisado por: Subdecano	Aprobado por: Decano

Loor, L., Plaza, N., y Medina, Z. (2021). Turismo comunitario en Ecuador: Apuntes en tiempos de pandemia. *Redalyc.org*, 27, (1), 12. Doi:ISSN: 1315-9518.

Llugsha, V. (2021). Turismo y desarrollo desde un enfoque territorial y el covid-19. Consorcio de Gobiernos Autónomos Provinciales del Ecuador-CONGOPE. Recuperado de <http://www.congope.gob.ec/wp-content/uploads/2021/06/Tomo-14-completo.pdf>

Nyawo, J. C. (2020). Evaluation of Government Responses and Measures on COVID-19 in the Tourism Sector: A Case of Tour Guides in South Africa. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 9(5), 1144–1160. <https://doi.org/10.46222/AJHTL.19770720-74>

Ministerio de Turismo, y Ministerio del Ambiente y Agua. (2020). Reglamento de Guianza Turística. Registro Oficial, 1–29. Recuperado de <https://www.registroficial.gob.ec>

MINTUR. (2016). Reglamento de Guianza Turística. Acuerdo Ministerial, 16.

Morillo, M. C. (2005). Análisis de la Cadena de Valor Industrial y de la Cadena de Valor Agregado para las Pequeñas y Medianas Industrias. *Actualidad Contable Faces*, 8(10), 53-70.

Moya, D. N., y Valdés, D. C. (2010). Incertidumbre y Ética en las Ciencias Sociales de Nuestro Tiempo. *Universidad Y Sociedad*, 1(3). Recuperado de <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/27>

OMS. (2020). La OMS caracteriza a COVID-19 como una pandemia. OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud. Recuperado 10 de diciembre de 2022, de <https://www.paho.org/es/noticias/11-3-2020-oms-caracteriza-covid-19-como-pandemia>

UCUENCA	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD	Página: Página 19 de 25
	DISEÑO DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR – TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	Versión: 1
	CÓDIGO: UC-FCH-FOR-001	Vigencia desde: 01-04-2022
Elaborado por: Director de Carrera	Revisado por: Subdecano	Aprobado por: Decano

OMT. (2019). UNWTO Tourism Definitions, UNWTO.

Regalado, M., y Medina, A. (2021). Agorafobia en tiempos de confinamiento: ¿miedo a perder el control? *Atencion Primaria*, 53(9).

Ren, L., y Wong, C. U. (2021). El dilema de los guías turísticos bajo la pandemia: ¿quedarse o no quedarse? Una investigación sobre la lealtad ocupacional entre guías turísticos en Macao, *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 26:11, 1270-1283.

Rivas, C. (2020). Impacto del Covid19 a los Guías de Turismo del Ecuador. *Ecuadorian Science Journal*, 4(2), 1–6. <https://doi.org/10.46480/ESJ.4.2.67>

Rokou, T. (2020). Pandemia de COVID-19 y próximos pasos en turismo - las guías turísticas' perspectiva. Recuperado de <https://www.traveldailynews.com>

Sarmiento, R. V. F., Ricaurte, D. C. G., y Andrade, A. M. M. (2022). El Impacto del Covid-19 en los Guías de Turismo de la Coordinación Zonal 8 Ciudades de Guayaquil, Duran y Samborondón del Ecuador. *Polo Del Conocimiento*, 7(8), 625-640.

Sigala, M. (2020). Tourism and COVID-19: Impacts and implications for advancing and resetting industry and research. *Journal of Business Research*, 117, 312–321. <https://doi.org/10.1016/J.JBUSRES.2020.06.015>

Silveira Donaduzzi, D. S. D., Colomé Beck, C. L., Heck Weiller, T., Nunes da Silva Fernandes, M., y Viero, V. (2015). Grupo focal y análisis de contenido en investigación cualitativa. *Index de Enfermería*, 24(1-2), 71-75. <https://dx.doi.org/10.4321/S1132-12962015000100016>

Superintendencia de compañías, valores y seguros. (2021). Estudios Sectoriales: Efectos del Covid-19 en el sector del turismo. Dirección Nacional de investigación y estudios. Recuperado de <https://investigacionyestudios.supercias.gob.ec/>



UCUENCA	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD	Página: Página 20 de 25
	DISEÑO DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR – TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	Versión: 1
	CÓDIGO: UC-FCH-FOR-001	Vigencia desde: 01-04-2022
Elaborado por: Director de Carrera	Revisado por: Subdecano	Aprobado por: Decano

Valdez, S. X., Segura, E. O., Cabanilla, E. A., y Ruiz, E. E. (2021). Elementos de la cadena de valor que inciden en el desarrollo de la actividad turística del Parque Nacional Yasuní. *Conciencia Digital*, 4(2.2), 120–138. <https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v4i2.2.1782>

Vivanco-Saraguro, A. (2020). Teleducación en tiempos de COVID-19: brechas de desigualdad. *CienciAmérica*, 9(2), 166-175.

Vignale, S. (2019). Ciencias sociales y principio de incertidumbre. *Bordes*, (14), 41-47. Recuperado de <https://revistabordes.unpaz.edu.ar/>

UCUENCA	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD	Página: Página 21 de 25
	DISEÑO DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR – TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	Versión: 1
	CÓDIGO: UC-FCH-FOR-001	Vigencia desde: 01-04-2022
Elaborado por: Director de Carrera	Revisado por: Subdecano	Aprobado por: Decano

9. TALENTO HUMANO

Tabla 1.

Talento Humano

Recurso	Dedicación	Valor Total \$
Directora	1 horas / semana / 12	
Sandra Isabel Chicaiza	meses	312,00
Estudiantes		
Katy Carolina Illescas Arévalo	8 horas / semana / 12	780,00
Derek Aarón Clausen López	meses	
Total		1.092,00

10. RECURSOS MATERIALES

Tabla 2.

Recursos Materiales

Cantidad en unidades	Rubro	Valor Total \$	Valor Total \$
400	Papel Boom Hojas		8,00
10	Carpetas		8,00
12	Caja de esferos		4,00
1	Grabadora de Voz		30,00
1	Memoria USB (8GB)		10,00
1	Caja de mascarillas		20,00
2	Botellas de Alcohol Antiséptico		15,00
	Imprevistos		50,00
Total			125,00



UCUENCA	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD	Página: Página 22 de 25
	DISEÑO DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR – TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	Versión: 1
	CÓDIGO: UC-FCH-FOR-001	Vigencia desde: 01-04-2022
Elaborado por: Director de Carrera	Revisado por: Subdecano	Aprobado por: Decano

11. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

“Dinámicas de la guianza turística antes, durante y después la pandemia de la covid-19 en la ciudad de Cuenca, Ecuador”

Periodo de Investigación: 6 meses, año 2023

Tabla 3.

Cronograma de Actividades

ACTIVIDADES	MES					
	1	2	3	4	5	6
Detalle de actividades						
1. Recolección y organización de la información	X					
2. Discusión y análisis de la información	X					
3. Trabajo de campo		X	X			
4. Integración de la información de acuerdo a los objetivos				X		
5. Redacción del trabajo					X	
6. Revisión final						X

PRESUPUESTO

“DINÁMICAS DE LA GUIANZA TURÍSTICA ANTES, DURANTE Y DESPUÉS LA PANDEMIA DE LA COVID-19 EN LA CIUDAD DE CUENCA, ECUADOR”

Tabla 4.

Presupuesto

Concepto	Aporte del estudiante \$	Otros aportes \$	Valor total \$
Talento Humano			
Investigadores	780,00		780,00
Director		312,00	312,00
Gastos de Movilización			

UCUENCA	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD	Página: Página 23 de 25
	DISEÑO DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR – TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	Versión: 1
	CÓDIGO: UC-FCH-FOR-001	Vigencia desde: 01-04-2022
Elaborado por: Director de Carrera	Revisado por: Subdecano	Aprobado por: Decano

Transporte	350,00		350,00
Subsistencias	150,00		150,00
Gastos de la investigación			
Insumos	125,00		125,00
Material de escritorio	70,00		70,00
Internet	264,00		264,00
Datos Móviles	144,00		144,00
Equipos, laboratorios y maquinaria			
Computador y accesorios	60,00		60,00
Otros	50,00		50,00
TOTAL	1.993,34	312,00	2.617,00



UCUENCA	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD	Página: Página 24 de 25
	DISEÑO DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR – TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	Versión: 1
	CÓDIGO: UC-FCH-FOR-001	Vigencia desde: 01-04-2022
Elaborado por: Director de Carrera	Revisado por: Subdecano	Aprobado por: Decano

12. ESQUEMA

Portada

Resumen

Abstract

Agradecimientos

Dedicatoria

Índice

Introducción

Marco teórico

Metodología

CAPÍTULO I: Perfil del guía de turismo y el desarrollo de sus actividades en la ciudad de Cuenca.

1.1. Descripción del perfil del guía de turismo y sus actividades a partir del Reglamento de Guianza Turística

1.2. Sondeo de información de Guías de Turismo de la ciudad de Cuenca

CAPÍTULO II: Cambios provocados en la guianza turística por la pandemia Covid-19 en la ciudad de Cuenca.

2.1. Descripción de las actividades que desarrollaban los guías de turismo antes de la Pandemia.

2.2. Análisis de los cambios provocados en la guianza turística durante la Covid-19.

CAPÍTULO III: Proyecciones de los guías de turismo hacia futuros retos y oportunidades post-pandemia.

3.1. Descripción de las posibles proyecciones de los guías de turismo en relación a futuros retos y oportunidades post – pandemia.

3.2. Análisis de las posibles proyecciones de los guías de turismo en relación a futuros retos y oportunidades post – pandemia.

Conclusiones

Recomendaciones

Bibliografía

Anexos

UCUENCA	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD	Página: Página 25 de 25
	DISEÑO DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR – TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	Versión: 1
	CÓDIGO: UC-FCH-FOR-001	Vigencia desde: 01-04-2022
Elaborado por: Director de Carrera	Revisado por: Subdecano	Aprobado por: Decano

13. ANEXOS

Anexo B: Carta de consentimiento informado para guías de turismo**Carta de consentimiento informado para guías de turismo**

Estimado(a) guía de turismo:

Antes de comenzar con este grupo focal, es importante que usted conozca algunos detalles sobre su participación en el mismo.

- Participación voluntaria: Al firmar este documento, usted acepta participar voluntariamente en este grupo focal.
- Difusión de información: Acepta que la información presentada será utilizada y difundida con fines académicos en un trabajo de titulación.
- Autorización para utilizar imágenes: Como parte del proceso investigativo se necesitará tomar fotografías o grabar videos de la realización del grupo focal.
- Grabar el grupo focal: Debido a que las preguntas son abiertas y el entrevistador puede tener una respuesta muy amplia.

Si está de acuerdo con los términos anteriores, por favor llenar con su nombre, número de cédula de identidad y firmar la siguiente carta de consentimiento informado.

Yo, **Xavier Eduardo Guerrero Balarezo**, con **CI 0102021896**, entendí los parámetros antes expuestos sobre el desarrollo de este grupo focal en la cual desean que participe.



Firma

Carta de consentimiento informado para guías de turismo

Estimado(a) guía de turismo:

Antes de comenzar con esta entrevista, es importante que usted conozca algunos detalles importantes sobre su participación en la misma.

- Participación voluntaria: Al firmar este documento, usted acepta participar voluntariamente en esta entrevista.
- Difusión de información: Acepta que la información presentada será utilizada y difundida con fines académicos en un trabajo de titulación.
- Autorización para utilizar imágenes: Como parte del proceso investigativo se necesitará tomar fotografías o grabar videos de la realización de la entrevista.
- Grabar la entrevista: Debido a que las preguntas son abiertas y el entrevistador puede tener una respuesta muy amplia.

Si está de acuerdo con los términos anteriores, por favor llenar con su nombre, número de cédula de identidad y firmar la siguiente la carta de consentimiento informado.

Yo, Mario Belón Mabele Cruz con CI 0104950472,
entendí los parámetros antes expuestos sobre el desarrollo de esta entrevista en la cual
desean que participe.



Firma

Carta de consentimiento informado para guías de turismo

Estimado(a) guía de turismo:

Antes de comenzar con este grupo focal, es importante que usted conozca algunos detalles sobre su participación en el mismo.


- Participación voluntaria: Al firmar este documento, usted acepta participar voluntariamente en este grupo focal.
- Difusión de información: Acepta que la información presentada será utilizada y difundida con fines académicos en un trabajo de titulación.
- Autorización para utilizar imágenes: Como parte del proceso investigativo se necesitará tomar fotografías o grabar videos de la realización del grupo focal.
- Grabar el grupo focal: Debido a que las preguntas son abiertas y el entrevistador puede tener una respuesta muy amplia.

Si está de acuerdo con los términos anteriores, por favor llenar con su nombre, número de cédula de identidad y firmar la siguiente carta de consentimiento informado.

Yo,Genaro Palacios con CI0102841699....., entendí los parámetros antes expuestos sobre el desarrollo de este grupo focal en la cual desean que participe.

Genaro Palacios Peña

Firma



Carta de consentimiento informado para guías de turismo

Estimado(a) guía de turismo:

Antes de comenzar con esta entrevista, es importante que usted conozca algunos detalles sobre su participación en la misma.

- Participación voluntaria: Al firmar este documento, usted acepta participar voluntariamente en esta entrevista.
- Difusión de información: Acepta que la información presentada será utilizada y difundida con fines académicos en un trabajo de titulación.
- Autorización para utilizar imágenes: Como parte del proceso investigativo se necesitará tomar fotografías o grabar videos de la realización de la entrevista.
- Grabar la entrevista: Debido a que las preguntas son abiertas y el entrevistador puede tener una respuesta muy amplia.

Si está de acuerdo con los términos anteriores, por favor llenar con su nombre, número de cédula de identidad y firmar la siguiente carta de consentimiento informado.

Yo, Flavia Alexandra Garcia Duran con CI 0704217835, entendi los parámetros antes expuestos sobre el desarrollo de esta entrevista en la cual desean que participe.



Firma

Carta de consentimiento informado para guías de turismo

Estimado(a) guía de turismo:

Antes de comenzar con esta entrevista, es importante que usted conozca algunos detalles importantes sobre su participación en la misma.

- Participación voluntaria: Al firmar este documento, usted acepta participar voluntariamente en esta entrevista.
- Difusión de información: Acepta que la información presentada será utilizada y difundida con fines académicos en un trabajo de titulación.
- Autorización para utilizar imágenes: Como parte del proceso investigativo se necesitará tomar fotografías o grabar videos de la realización de la entrevista.
- Grabar la entrevista: Debido a que las preguntas son abiertas y el entrevistador puede tener una respuesta muy amplia.

Si está de acuerdo con los términos anteriores, por favor llenar con su nombre número de cédula de identidad y firmar la siguiente la carta de consentimiento informado.

Yo, Wilson Leonardo Ortega Berrovet con CI 0104783519,
entendí los parámetros antes expuestos sobre el desarrollo de esta entrevista en la cual
desean que participe.



Firma

Carta de consentimiento informado para guías de turismo

Estimado(a) guía de turismo:

Antes de comenzar con esta entrevista, es importante que usted conozca algunos detalles sobre su participación en la misma.

- Participación voluntaria: Al firmar este documento, usted acepta participar voluntariamente en esta entrevista.
- Difusión de información: Acepta que la información presentada será utilizada y difundida con fines académicos en un trabajo de titulación.
- Autorización para utilizar imágenes: Como parte del proceso investigativo se necesitará tomar fotografías o grabar videos de la realización de la entrevista.
- Grabar la entrevista: Debido a que las preguntas son abiertas y el entrevistador puede tener una respuesta muy amplia.

Si está de acuerdo con los términos anteriores, por favor llenar con su nombre, número de cédula de identidad y firmar la siguiente carta de consentimiento informado.

Yo, Paul Esteban Cordero Crespo
 con CI 010575563-1, entendí los parámetros
 antes expuestos sobre el desarrollo de esta entrevista en la
 cual desean que participe.


 Firma

Carta de consentimiento informado para guías de turismo

Estimado(a) guía de turismo:

Antes de comenzar con este grupo focal, es importante que usted conozca algunos detalles sobre su participación en el mismo.

- Participación voluntaria: Al firmar este documento, usted acepta participar voluntariamente en este grupo focal.
- Difusión de información: Acepta que la información presentada será utilizada y difundida con fines académicos en un trabajo de titulación.
- Autorización para utilizar imágenes: Como parte del proceso investigativo se necesitará tomar fotografías o grabar videos de la realización del grupo focal.
- Grabar el grupo focal: Debido a que las preguntas son abiertas y el entrevistador puede tener una respuesta muy amplia.

Si está de acuerdo con los términos anteriores, por favor llenar con su nombre, número de cédula de identidad y firmar la siguiente carta de consentimiento informado.

Yo, Cristian Eduardo Encalada Iñiguez con CI.: 010314920-9, entendí los parámetros antes expuestos sobre el desarrollo de este grupo focal en la cual desean que participe.



Firma

Carta de consentimiento informado para guías de turismo

Estimado(a) guía de turismo:

Antes de comenzar con este grupo focal, es importante que usted conozca algunos detalles sobre su participación en el mismo.

- Participación voluntaria: Al firmar este documento, usted acepta participar voluntariamente en este grupo focal.
- Difusión de información: Acepta que la información presentada será utilizada y difundida con fines académicos en un trabajo de titulación.
- Autorización para utilizar imágenes: Como parte del proceso investigativo se necesitará tomar fotografías o grabar videos de la realización del grupo focal.
- Grabar el grupo focal: Debido a que las preguntas son abiertas y el entrevistador puede tener una respuesta muy amplia.

Si está de acuerdo con los términos anteriores, por favor llenar con su nombre, número de cédula de identidad y firmar la siguiente carta de consentimiento informado.

Yo, ...*Laura Antonia Uera Piles*... con CI ... *131.397.029-3*..., entendí los parámetros antes expuestos sobre el desarrollo de este grupo focal en la cual desean que participe.



Firma

Carta de consentimiento informado para guías de turismo

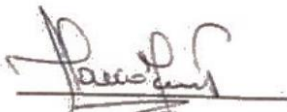
Estimado(a) guía de turismo:

Antes de comenzar con este grupo focal, es importante que usted conozca algunos detalles sobre su participación en el mismo.

- Participación voluntaria: Al firmar este documento, usted acepta participar voluntariamente en este grupo focal.
- Difusión de información: Acepta que la información presentada será utilizada y difundida con fines académicos en un trabajo de titulación.
- Autorización para utilizar imágenes: Como parte del proceso investigativo se necesitará tomar fotografías o grabar videos de la realización del grupo focal.
- Grabar el grupo focal: Debido a que las preguntas son abiertas y el entrevistador puede tener una respuesta muy amplia.

Si está de acuerdo con los términos anteriores, por favor llenar con su nombre, número de cédula de identidad y firmar la siguiente carta de consentimiento informado.

Yo, ... Flavio Muñoz Palacios
con CI ... 0301459269, entendí los parámetros
antes expuestos sobre el desarrollo de este grupo focal en la
cual desean que participe.



Firma

Carta de consentimiento informado para guías de turismo

Estimado(a) guía de turismo:

Antes de comenzar con este grupo focal, es importante que usted conozca algunos detalles sobre su participación en el mismo.

- Participación voluntaria: Al firmar este documento, usted acepta participar voluntariamente en este grupo focal.
- Difusión de información: Acepta que la información presentada será utilizada y difundida con fines académicos en un trabajo de titulación.
- Autorización para utilizar imágenes: Como parte del proceso investigativo se necesitará tomar fotografías o grabar videos de la realización del grupo focal.
- Grabar el grupo focal: Debido a que las preguntas son abiertas y el entrevistador puede tener una respuesta muy amplia.

Si está de acuerdo con los términos anteriores, por favor llenar con su nombre, número de cédula de identidad y firmar la siguiente carta de consentimiento informado.

Yo, MAIRA ELIZA TOLEDO DELGADO con CI. 0301727707, entendí los parámetros antes expuestos sobre el desarrollo de este grupo focal en la cual desean que participe.



Firma

Anexo C: Modelo de entrevista semiestructura aplicada en el estudio

Estudio: **Dinámicas de la guianza turística antes, durante y después de la pandemia COVID-19 en la ciudad de Cuenca, Ecuador**

ENTREVISTA A GUÍAS DE TURISMO

Entrevistador(a): _____

Fecha: /04/23

Lugar: _____

Objetivo General: Explorar la dinámica de la Guianza turística antes, durante y después de la pandemia COVID-19 en Cuenca, Ecuador.

Objetivos específicos:

- Identificar el perfil profesional y las actividades que desarrollan los guías de turismo profesionales de la ciudad de Cuenca.
- Describir los cambios provocados en la guianza turística antes y durante la pandemia de la COVID-19 en la ciudad de Cuenca.
- Indagar sobre las proyecciones de los guías de turismo hacia futuros retos y oportunidades post pandemia en Cuenca, Ecuador.

Presentación

Buenos días/tardes ¿Cómo está usted? Mi nombre es Derek Clausen/Katy Illescas soy estudiante de la carrera de Turismo en la Universidad de Cuenca. Estamos realizando entrevistas para conocer más sobre el cambio en las dinámicas de la Guianza turística antes y durante la pandemia COVID-19 en la ciudad de Cuenca. La entrevista durará entre 60 y 90 minutos aproximadamente. Nos gustaría conocer su situación en el contexto de la COVID-19. Para tener clara toda la información que nos proporcione vamos a grabar la entrevista y a tomar algunas notas. Si en algún momento se siente incómodo puede decirnos y no contestar la pregunta. Si durante la entrevista usted tiene alguna duda o desea hacer una pausa, lo puede hacer sin ningún problema. ¿Tiene usted alguna duda? ¿Está de acuerdo en que grabemos el audio de la entrevista? ¿Podemos comenzar?

Vamos a empezar hablando sobre algunos datos generales para conocer sobre usted...

Datos generales

1. Nombre: (escribir en mayúsculas en la base de datos)

2. Edad o fecha de nacimiento:

3. Nivel máximo de estudios: (Universitario, Diversificado, Básicos, Primaria, Sin educación).

4. Ocupación actual:

Hablemos acerca de su profesión

1. ¿Cuál fue su formación para convertirse en guía de turismo?
 - ¿Cuál fue su motivación para ser guía de turismo?
 - ¿Cuántos años lleva ejerciendo la profesión de guía?
2. El reglamento de guianza turística contempla diferentes categorías de guías ¿Qué categoría de guía ostenta usted?
 - ¿Puede realizar otras actividades fuera de su categoría?
3. ¿Cuándo fue la fecha de su última licencia? y ¿Cuál es su número de licencia?
4. Con relación al entorno laboral, ¿Es usted guía de planta o es guía freelance?
5. ¿Para qué tipo de turista suele ser contratado?
6. ¿Qué actividad hace para innovar dentro de su guianza?
 - ¿Cuál es su método o estrategia para llegar a su público?
7. En su opinión ¿Cuál cree que es el mayor aporte del guía en la cadena de valor del turismo?

Bien, ahora hablemos sobre su punto de vista de

El turismo en Cuenca en el año 2019

8. En su perspectiva como profesional, ¿Cómo veía el desarrollo del turismo en la ciudad Cuenca, con énfasis en su profesión?
 - Bajo su percepción, ¿Qué tipo de turista visitaba la ciudad de Cuenca?

La situación laboral antes de la pandemia

9. ¿Cómo era su dinámica de trabajo antes de la pandemia?
 - ¿Cómo se sentía laboralmente en ese año?
 - ¿Tuvo algún avance profesional significativo en su trabajo como guía?
10. ¿Qué tan rentable era su trabajo antes de la pandemia?
11. ¿Sus ingresos económicos eran principalmente de la guianza turística o también de alguna otra actividad? ¿Cuál? ¿por qué?
12. ¿Usted tenía planes a futuro dentro de su campo profesional?
 - ¿Qué planes?
 -

Su contexto durante la pandemia...

13. Cuando se alertó a todos los países sobre la amenaza de la presencia del COVID-19. ¿Cuál fue su reacción ante tal noticia?
14. Al decretarse la cuarentena, teniendo en cuenta que según medios de comunicación sería un encierro corto. ¿Cuáles fueron sus acciones inmediatas?
Familiar, personal.
15. Cómo fue el proceso de cambio en su contexto familiar ¿Qué actividades realizó para poder convivir en conjunto con su familia? Sabiendo que la pandemia tomaría más tiempo de lo esperado.
 - ¿Tuvo que salir de la ciudad o permaneció en su residencia?
 - ¿Qué lugares consideró seguros?
16. ¿Qué tiempo permaneció en casa sin tener contacto con personas fuera del núcleo familiar?
17. ¿Qué medidas de seguridad tomó para salir? ¿Cuáles fueron sus principales miedos?

Cambios en su profesión

18. Dado el abrupto cambio y pausa en actividades turísticas, usted, ¿De qué manera sustentó los gastos de su familia?
¿Realizó otras actividades diferentes a su profesión como guía de turismo?
¿Qué otras actividades realizaron?

19. En conjunto con sus compañeros que se dedican a la guianza turística, ¿tomaron medidas frente al confinamiento?
 - ¿Qué tipo de medidas tomaron?
20. ¿Recibieron algún tipo de ayuda o subsidio económico por parte de alguna entidad del estado?
21. ¿Cómo evalúa el accionar del estado con respecto a los guías de turismo en el marco de la pandemia COVID-19?
22. ¿Cuáles fueron sus mayores pérdidas en el contexto del Covid-19?
 - Familiar, económica, laboral, emocional.
 - ¿En la parte personal, que tipo de planes tenía para el año 2020? ¿cuales?

Por último, me gustaría saber...

23. ¿Qué recomendaciones daría a las nuevas generaciones que se están formando para ser guías de turismo?

Muchas gracias! Ya hemos terminado, ¿Cómo se sintió con esta entrevista? ¿Hay algo más que quiera agregar? Como parte de este proyecto investigativo esta entrevista responde al 2do objetivo específico. Para recabar información para el 3er objetivo específico, se realizará un grupo focal mediante las plataformas Zoom o Google Meet.

- ¿Sería posible contar con su participación?
- ¿Qué aportó para describir los cambios provocados en la guianza turística antes y durante la pandemia COVID-19 en la ciudad de Cuenca, Ecuador? El entrevistado resalta datos importantes de la entrevista.

Anexo D: Modelo de grupo focal aplicado en el estudio

Focus Group

Tema: Proyecciones de los guías de turismo hacia futuros retos y oportunidades post pandemia Cuenca, Ecuador.

Objetivo: Indagar sobre las proyecciones de los guías de turismo hacia futuros retos y oportunidades post pandemia en Cuenca, Ecuador.

Directrices:

- Moderador solicita la participación de cada uno de los asistentes en cada interrogante
- Se pide a los participantes ser puntuales con respecto a su respuesta
- Cada participante tiene beneficio de hablar por 5 minutos en caso de pasarse del tiempo el moderador dará aviso
- Todos los participantes deben tener el micrófono apagado y la cámara encendida
- Los integrantes deben identificarse con su nombre y apellido

Participantes en el grupo focal

- Participante 1 - (P1)
- Participante 2 - (P2)
- Participante 3 - (P3)
- Participante 4 - (P4)
- Participante 5 - (P5)
- Participante 6 - (P6)

Presentación:

Buenas tardes a todos los participantes, es un honor dar inicio a esta reunión dando a conocer la finalidad de la misma. El objetivo de este grupo focal es indagar sobre las proyecciones de los guías de turismo hacia futuros retos y oportunidades post pandemia en la ciudad de Cuenca, Ecuador. Mismo que corresponde al tercer objetivo específico del tema de tesis **“Dinámicas de la Guianza Turística antes, durante y después de la pandemia de la COVID-19, Cuenca, Ecuador.”** Por lo que se establecieron interrogantes donde ustedes

podrán dirigirse de forma abierta y expresar sus opiniones. Dicho esto en caso de tener alguna duda por favor darla a conocer y empezamos.

A partir de esto iniciamos:

María Belén Matovelle, presidenta de CGPTA comenta que algunos guías de turismo que han presentado ciertos problemas de estrés, no han recibido tratamiento alguno para superar estas afecciones. Por lo tanto, surge las siguientes interrogantes:

Interrogante 1: ¿Buscaría asistencia psicológica para superar estos inconvenientes con la finalidad de que estos no afecten su ámbito laboral, social y emocional?

Estudios demuestran que varios guías de turismo cambiaron de oficio e innovaron en sus actividades (Rivas, 2020); (Chontasi et al., 2021). En este contexto surge la siguiente pregunta

Interrogante 2: ¿Planean seguir en su actividad como guías de turismo y qué planes tienen para su profesión en el futuro en un plazo de 5 años?

Dado el afán y optimismo de permanecer en el oficio, es crucial considerar las acciones que tomarían los guías de turismo para desenvolverse en su campo laboral ante la eventualidad de presentarse otra crisis parecida a la de la COVID-19. En ese contexto, se planteó la siguiente pregunta:

Interrogante 3: ¿Qué acciones tomarían en el campo personal y profesional para contrarrestar los efectos negativos de otra crisis similar?

Interrogante 4: ¿De qué manera se gestionaría para que el gobierno les proporcione asistencia en caso de una eventual emergencia de similares características?

La actividad turística se ha mostrado vulnerable frente a estos diversos escenarios de inestabilidad económica, delincuencia y corrupción, los mismos que representan desafíos significativos para un país. Estos problemas pueden llegar a niveles que obstaculicen la afluencia de turistas al Ecuador, lo que tendría un impacto negativo en la economía y desarrollo del mismo. En consecuencia, surge la necesidad de plantear la siguiente pregunta:

Interrogante 5: ¿Qué acciones tomaría para contribuir a que el país sea considerado como un potencial turístico a nivel mundial?

De acuerdo al criterio de varios guías de turismo entrevistados, la pandemia COVID-19 generó un escenario propicio para que se acentúe la informalidad en el campo de la guianza turística. Por consiguiente, se incluye la siguiente pregunta para tratar tal situación:

Interrogante 6: ¿Qué medidas tomaría para mitigar los índices de la informalidad en el campo de la guianza turística?

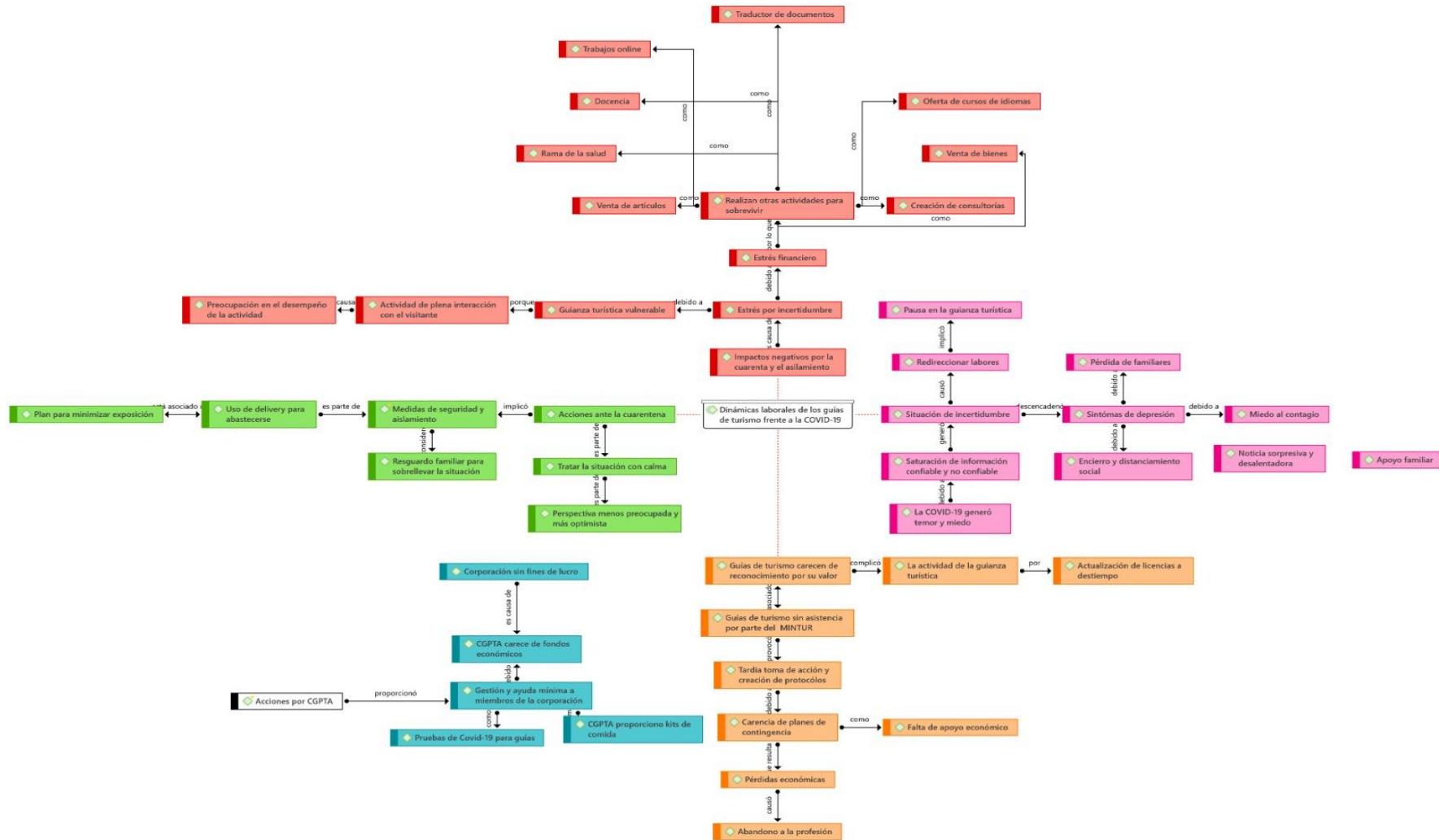
Interrogante 7: La globalización presenta diferentes recursos tecnológicos entre estos realidad virtual, realidad aumentada e inteligencia artificial, a su vez, estos recursos son innovadores, pero también suponen retos.

- ¿Cuál es su postura respecto a las nuevas tecnologías?
- ¿Se vería amenazado por estas nuevas tecnologías?

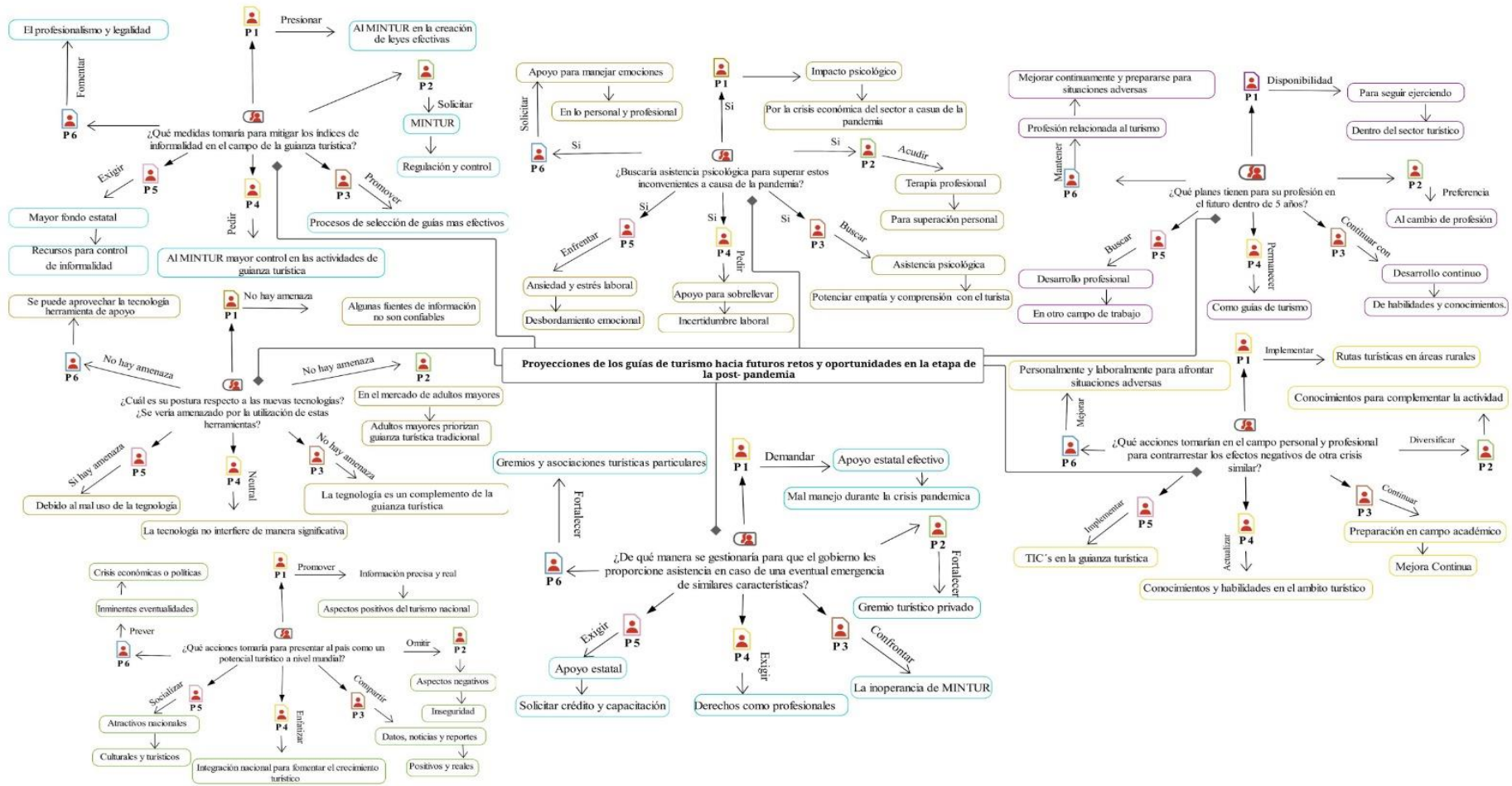
Para culminar

- **¿Qué piensan ustedes sobre el futuro de la guianza turística?**
- **¿Hay algo que quieran agregar, en relación con estos temas de los que hemos hablado?**

Anexo E: Red Semántica de Atlas. Ti



Anexo F: Red Semántica de MAXQDA 22



Anexo G: Cambio en la denominación de guías de turismo

Tabla 14

Cambio en la denominación de guías de turismo

Tipo de guía	Año 2016	Año 2020
	Guía nativo	Guía local
Guía local	Guía naturalista 1 del sistema de áreas protegidas	Guía local (Áreas protegidas)
Guía nacional de turismo	Guía nacional de turismo	
	Guía nacional especializado en ecoturismo o histórico/cultural	
Guía nacional especializado	Guía nacional con licencia de guía naturalista 2 y 3 del sistema Nacional de Áreas Protegidas con obtención de licencia	Guía especializado en patrimonio turístico
Guía nacional especializado	Guía nacional y/o guía del PANE con certificación en las modalidades de aventura como alta montaña, buceo, kayak de río, entre otros	Guía nacional especializado de turismo en aventura

Nota. Guías naturalistas: Los guías de nivel 1 son nativos o residentes locales con un título de bachiller y conocimientos extensos sobre el área. Los guías de nivel 2 son ecuatorianos por nacimiento o naturalización, con educación secundaria o formación universitaria intermedia en biología, áreas relacionadas o turismo. Los guías de nivel 3 son ecuatorianos.