

UNIVERSIDAD DEL VALLE DE GUATEMALA
Facultad de Ciencias y Humanidades



Manual de Buenas Prácticas para Guías de Turismo Sostenible

Trabajo de graduación presentado por
Miriam Andrea Valiente Ortiz
para optar al grado académico de
Licenciada en Administración de Turismo Sostenible

Guatemala
2018

**Manual de Buenas Prácticas para
Guías de Turismo Sostenible**

UNIVERSIDAD DEL VALLE DE GUATEMALA
Facultad de Ciencias y Humanidades



Manual de Buenas Prácticas para Guías de Turismo Sostenible

Trabajo de graduación presentado por

Miriam Andrea Valiente Ortiz

para optar al grado académico de Licenciada en Administración de Turismo Sostenible

Guatemala
2018

Vo.Bo.



M.Sc. Claire Dallies de Masaya

Tribunal Examinador:



M.Sc. Claire Dallies de Masaya



Licda. Luisa Fernanda Zea Zeceña



Licda. Ana Virginia Cuellar Leonardo

Fecha de aprobación: 30 de noviembre, 2018

ÍNDICE

Lista de cuadros	XII
Lista de figuras.....	XIII
Lista de acrónimos	IX
Resumen	X
Abstract.....	XII
I. Introducción.....	1
II. Antecedentes.....	2
A. Turismo en el mundo y Guatemala	2
1. Definiciones y conceptos.....	2
2. Riqueza patrimonial de Guatemala	3
3. Segmentos turísticos priorizados en Guatemala.....	4
4. Marco legal.....	5
5. Objetivos de desarrollo sostenible y criterios globales de turismo sostenible.....	12
B. Guías turísticos en Guatemala	12
1. Guía turístico.....	13
2. Interpretación.....	14
III. Justificación	17
IV. Objetivos	18
A. General	18
B. Específico.....	18
V. Metodología	19
A. Área de estudio.....	19
B. Descripción de funciones básicas del guías	19
C. Definir los temas importantes de sostenibilidad turística para los guías turísticos..	21
D. Establecer las buenas practicas de turismo sostenible.....	22
E. Validación final de las buenas practicas en turismo sostenible para guías turísticos.....	22
VI. Resultados y discusión	23
A. Funciones del gua turístico	23
B. Temas importantes de sostenibilidad turística.....	33
C. Manual de buenas practicas en turismo sostenible para guías turístico	33
D. Validación del manual	33
VII. Limitaciones	34
VIII. Conclusiones	35
IX. Recomendaciones	36
X. Bibliografía	37
XI. Anexos.....	39

LISTA DE CUADROS

Cuadro 1. Tipos de turismo en Guatemala.....	5
Cuadro 2 Resumen del Eje 1 PNTS & PMTS.....	6
Cuadro 3 Resumen del Eje 2 PNTS & PMTS.....	7
Cuadro 4 Resumen del Eje 3 PNTS & PMTS.....	8
Cuadro 5 Resumen del Eje 4 PNTS & PMTS.....	9
Cuadro 6 Resumen del Eje 5 PNTS & PMTS.....	9
Cuadro 7 Resumen del Eje 6 PNTS & PMTS.....	10
Cuadro 8 Resumen del Eje 7 PNTS & PMTS.....	11
Cuadro 9 Resumen del Eje 8 PNTS & PMTS.....	11
Cuadro 10 Temas de revisión bibliográfica	20
Cuadro 11 Funciones del Guía Turístico	23
Cuadro 12 Roles de los Guías de Turismo en el Turismo de Naturaleza.....	24
Cuadro 13 Tipos de Guías en Guatemala.....	26

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Técnicas de interpretación.....	15
Figura 2 Función del Guía dentro del Turismo.....	25
Figura 3 Características de la figura del Guía de Turismo.....	25

LISTA DE ACRÓNIMOS

AGEXPORT	Asociación Guatemalteca de Exportadores
AGTG	Asociación de guías de turismo de Guatemala
BP	Buenas prácticas
BPS	Buenas prácticas sostenibles
CAMTUR	Cámara de Turismo de Guatemala
COMITURS	Comisión de Turismo Sostenible de AGEXPORT
CONAP	Consejo Nacional de Áreas Protegidas
FODESTUR	Fondo Desarrollo Turístico de Guatemala
GT	Guía turístico
INGUAT	Instituto Guatemalteco de Turismo
OMT	Organización Mundial de Turismo
PIB	Producto Interno Bruto
PMTS	Plan Maestro de Turismo Sostenible
PNTS	Política Nacional de Turismo Sostenible
SIGAP	Sistema Integrado de Áreas Protegidas
UNESCO	Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura

RESUMEN

Según la Política Nacional de Turismo Sostenible 2012-2022, el desarrollo turístico en Guatemala sigue una visión de turismo sostenible hacia el desarrollo socioeconómico del país. Al ser un país multidiverso las oportunidades de turismo en diferentes ámbitos sean estos naturales, culturales, históricos o deportivos, son diversas. El guía de turismo posee un rol indispensable en cómo estos recursos son presentados y conservados. Como anfitrión local, regional o nacional, su trabajo pone en valor el patrimonio cultural y natural a través de la sensibilización, divulgación e interpretación de dichos recursos.

Este trabajo se enfoca en las buenas prácticas de turismo sostenible que un guía turístico guatemalteco debe aplicar en su trabajo para ejercer la sostenibilidad. Se fundamenta en el marco de la Política Nacional de Turismo Sostenible 2012- 2022, el Plan Maestro de Turismo Sostenible 2015-2025 y los Criterios globales de Turismo Sostenible, el Manual de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible (CONAP, 2017) y el Manual de Educación para la Sostenibilidad de UNESCO (2009) haciendo énfasis en la educación ambiental y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas

La importancia de buenas prácticas sostenibles adoptadas por los proveedores de servicios a aquellos que tienen relación directa con los visitantes de un área del país repercute en la conservación de los recursos turísticos (sean naturales o culturales) y la buena imagen que los guías como representantes del país ofrecen como experiencia. Se espera que este trabajo aporte a los guías turísticos una visión de trabajo integral en donde la sostenibilidad sea su eje articulador al momento de laborar y representar al país, su riqueza. El manual elaborado en este trabajo de graduación incluye las áreas de Legislación aplicable a los Guías de Turismo, Gestión Socio económica, Gestión Socio cultural, Gestión Ambiental que esperamos contribuya al compromiso del país en su desarrollo turístico sostenible para el mundo.

Palabras clave: Manual, buenas prácticas, turismo sostenible, guías de turismo, sostenible, interpretación.

ABSTRACT

According to the National Sustainable Tourism Policy 2012-2022, tourism development in Guatemala follows a vision of sustainable tourism towards the socio-economic development of the country. Being a multidiverse country, tourism opportunities in different areas, be they natural, cultural, historical or sporting, are diverse. The tour guide plays an indispensable role in how these resources are presented and conserved. As a local, regional or national host, their work values the cultural and natural heritage through the awareness, dissemination and interpretation of these resources.

The present document focuses on good sustainable tourism practices that a Guatemalan tour guide must apply in their work to exercise sustainability. It is based on the framework of the National Sustainable Tourism Policy 2012-2022, the Sustainable Tourism Master Plan 2015-2025 and the Global Sustainable Tourism Criteria, the Manual of Good Practices for Sustainable Tourism (CONAP, 2017) and the UNESCO Manual of Education for Sustainability (2009) emphasizing environmental education and the United Nations Sustainable Development Goals.

The importance of good sustainable practices adopted by service providers to those who have a direct relationship with visitors to an area of the country has repercussions on the conservation of tourist resources (whether natural or cultural) and the good image that guides have as representatives of the country offer as experience. It is expected that this work will provide tour guides with a vision of comprehensive work where sustainability is its articulating axis when working and representing the country, its wealth. The manual prepared in this graduation thesis project includes the areas of Legislation applicable to Tourism Guides, Socio-economic Management, Socio-cultural Management, Environmental Management that we hope will contribute to the country's commitment to its sustainable tourism development for the world.

Key Words: manual, good practices, sustainable tourism, tourist guides, sustainable, interpretation

I. INTRODUCCIÓN

El turismo a nivel mundial es un generador socioeconómico, según la Organización Mundial del Turismo (2017) constituye el 10% del Producto Interno Bruto (PIB) mundial, en Guatemala esta actividad económica le genera al país 1.585 millones de visitas, que se valoran en US\$ 53,800 millones de dólares al producto interno bruto. Por lo tanto, el turismo es una actividad de gran potencial para el país. Además, el turismo puede ser una herramienta de desarrollo, si se trabaja bajo las normas de sostenibilidad. Y así contribuir a la conservación de patrimonio tanto natural como cultural. (OMT, 2017)

La visión actual que está fomentando el Instituto Guatemalteco de Turismo, y el gobierno guatemalteco se centra en el turismo sostenible como lo presenta la Política Nacional de Turismo Sostenible 2012-2022 el cual conocemos como “el turismo sostenible es el que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas” (OMT 2008).

El guía turístico, posee un total contacto tanto con el recurso (natural o cultural) se define al guía como aquel que “tiene el poder de hacer un cambio con una retribución económica que como función principal tiene mostrar, informar, acompañar y dirigir a los turistas durante su viaje, por medio de convenios propios o trabajado para una empresa turística” (Bercial, 2002). A su vez es uno de los principales elementos de transmisión de información *in situ*, y atiende a las necesidades e inquietudes del visitante. Sin embargo, a pesar de la importancia que el guía tiene al presentar los recursos del país y protegerlos, muchas veces a su trabajo no se le da la importancia que amerita y, por ende, se tiende a desvalorizarlo.

Para ello es de gran importancia que este conozca, transmita y ejecute buenas practicas en turismo sostenible aplicadas a su área de trabajo que se enfocan en la educación y sensibilización hacia la conservación y respeto de los recursos naturales y culturales que el país posee para proveer un desarrollo socioeconómico a la comunidad donde labora y para el mismo. La sostenibilidad expresada en buenas practicas es de gran importancia. El guía turístico posee un rol instrumental, social, interactivo y comunicativo al momento de ejercer su trabajo y si espera que dentro de estas prácticas pueda ejecutar la sostenibilidad.

En Guatemala no hay descrito un manual o documento que oriente al guía turístico a llevar a cabo buenas prácticas de turismo sostenible, esto lleva a que muchos de los guías turísticos actuales no posean el conocimiento acerca de cómo ejercer su labor en base a la sostenibilidad y lleve a resultados mediocres que incumplen la ley y desvalorizan el destino. Este trabajo tiene como objetivo determinar cuáles son esas buenas prácticas sostenibles que el guía debe conocer y ejecutar con el fin de proteger los recursos naturales y culturales del país y mejorar la imagen de Guatemala como destino al regirse bajo practicas sostenibles alineadas a criterios de sostenibilidad globales como lo son los Objetivos de desarrollo Sostenible y los Criterios Globales de Turismo entre otros.

II. ANTECEDENTES

A. Turismo en el mundo y en Guatemala

1. Definiciones o conceptos

La palabra turismo, proviene del término inglés “tour” que se define como – el placer de viajar a lugares diferentes al lugar de origen basados en los intereses del visitante- (Terán & Mantecón, 2008) El turismo como tal, es un fenómeno a nivel social, cultural y económico que se da al momento que las personas se mueven fuera de su residencia actual para visitar un destino. Ya sea por motivos personales, profesionales, de negocios, o por ocio. A las personas que viajan, se les denomina *visitantes*. Se puede dividir a los visitantes en turistas y excursionistas; los turistas son aquellos que pernoctan al menos una noche en el lugar de destino, mientras que los excursionistas únicamente visitan el destino por un día sin quedarse a dormir; sean residentes o no residentes del país en donde se realiza la actividad turística, estos visitantes realizan actividades en el lugar de destino que conllevan un gasto económico(OMT, 2008).

Según la procedencia y el destino de visita, el turismo se realiza de tres formas fundamentales; la primera de ellas es el *turismo interno* que se da cuando una persona viaja dentro de su propio país de referencia para realizar un viaje turístico; la segunda es el *turismo emisor* que engloba las actividades realizadas por el visitante residente fuera de su país de residencia. Y la tercera que la constituye el *turismo receptor* que está dado por las actividades turísticas de un individuo no residente en el país de destino (OMT, 2008).

Como resultado de la actividad, tanto destino o lugar que se visita como la población local reciben impactos positivos y negativos a nivel social, ambiental y económico. El turismo a nivel mundial es un generador socioeconómico, ya que constituye el 10% del Producto Interno Bruto (PIB), provee uno de cada 10 empleos y a nivel de exportación genera \$1.4 trillones de dólares (7% globalmente). El turismo contribuye a la economía a través de empleos formales con empresas que facturan y emplean de acuerdo a la ley y a sus colaboradores y a su vez brinda empleos de economía informal, como los guías locales (algunos sin estar registrados en el INGUAT), proveedores de servicios comunitarios etc. A nivel centroamericano se reciben más de 10.7 millones de visitas, recibiendo Guatemala 2,119, 457 millones de estas, lo que le genera al país US\$ 53,800 millones de dólares a su producto interno bruto (UNWTO, 2017) (INGUAT, 2017)

En Guatemala, se aprobó la Política Nacional de Turismo Sostenible 2012- 2022, que propone como objetivo consolidar al turismo como un motor articulador del desarrollo socioeconómico, adoptando el modelo de sostenibilidad como eje transversal. Para implementar esta política el Instituto Guatemalteco de Turismo – INGUAT - estableció el Plan Maestro de Turismo Sostenible 2015- 2025 como herramienta de planificación nacional que procura ejecutar las directrices de la política establecida.

El *turismo sostenible*, según la Organización Mundial en Turismo (OMT, 2008) se define como “el turismo que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas,

sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas”. Este turismo debe:

1. Brindar un uso óptimo a los recursos medioambientales, gestionando los procesos ecológicos del área a través de la conservación para mantener la diversidad biológica.
2. Respetar la cultura y autenticidad de las comunidades anfitrionas, a través del respeto de sus activos culturales, arquitectónicos, tradicionales; contribuyendo a la tolerancia intercultural.
3. Velar por la transparencia en las actividades económicas tanto a corto como a largo plazo, beneficiando a todos los agentes que juegan parte en la cadena de valor para llevar el servicio, lo que establece la oportunidad de brindar empleo estable para las comunidades anfitrionas y así cumplir con los objetivos de desarrollo sostenible.

El turismo sostenible es un proceso continuo que se cumple a través de la “intergeneracionalidad” que toma en cuenta los componentes de las generaciones actuales y la “intrageneracionalidad” que considera el bienestar de futuras generaciones (Avila Bercial, 2002). Involucra la participación de diferentes sectores a nivel constitucional y público. Requiere de medidas preventivas y guías que mejoren la satisfacción del visitante y responda a los criterios de sostenibilidad y normas turísticas a través de prácticas sostenibles.

2. Riqueza patrimonial de Guatemala

Guatemala como país se caracteriza por ser pluricultural y multilingüe, siendo uno de los 19 países megadiversos ocupando el puesto 16 de 19. Se estima una población de 15 a 16 millones de habitantes en el país según proyección del último censo en 2012. Posee una extensión territorial de 108,889 Km² y se distingue de otros destinos de la región al poseer una riqueza a nivel natural y cultural; asimismo es llamado el país de la eterna primavera con un promedio de 20 grados centígrados durante todo el año.

A nivel cultural, el país posee:

- 22 diferentes idiomas y etnias provenientes del origen Maya, Xinca y Garífuna.
- 3 sitios declarados Patrimonios de la Humanidad por UNESCO (Parque Nacional Tikal, La Antigua Guatemala, Parque Arqueológico Quirigua) y 3 Patrimonios Inmateriales de la UNESCO (Lengua, danza y música Garífuna, Teatro bailado Rabinal Achí, Ceremonia La Pa’ach).
- Cuna de la civilización Maya con más de 3000 sitios arqueológicos correspondientes a épocas diferentes
- Más del 50% de su población tiene una cultura viva y posee más de 3,500 años de historia.
- Fue la Capital Iberoamericana de la cultura en el año 2015. (PMTS,2015)

Sin embargo, el país afronta grandes desafíos. A nivel ambiental, el país posee una tasa de deforestación con más de 132, 000 hectáreas anuales, no existe aún una ley de agua que regule los recursos hídricos y tampoco hay regulaciones para el uso excesivo de fertilizantes químicos. La falta de poder institucional (a nivel de personal capacitado y de recursos necesarios) en instituciones vinculadas con el manejo del patrimonio natural y cultural, el escaso seguimiento y

seguridad a los recursos en áreas protegidas dificulta la conservación de estos recursos. La presión por necesidad de los recursos naturales, provocan la degradación de las mismas, Existe una extracción descontrolada de bienes minerales y naturales como poco seguimiento del tratamiento de los desechos sólidos. El índice de desempeño ambiental global (EPI) categorizo a Guatemala dentro de una muestra de 135 en el puesto 104 con un valor de 54% del peor desempeño ambiental. Por lo cual es pertinente que las actividades dadas por el sector turístico tengan una visión sostenible para preservar los recursos del país Instituto de Agricultura, Recursos Naturales y Ambiente de la Universidad Rafael Landívar (IARNA 2012)

A nivel natural Guatemala se destaca por poseer una biodiversidad muy rica, según datos del CONAP (2015)

- Flora: 10,317 especies
- Peces: 10,333 especies
- Anfibios: 147 especies
- Reptiles: 245 especies
- Aves: 720 especies
- Mamíferos: 244 especies
- **7 biomas:** Selva tropical húmeda, Selva tropical lluviosa, Selva de montaña, Bosque de montaña, Chaparral espinoso, Selva sub-tropical húmeda, Sabana tropical húmeda.
- **7 humedales Ramsar:** Parque Nacional Laguna Lachuá, Parque Nacional Yaxha-Nakum- Naranjo, Parque Nacional Laguna del Tigre, Refugio de vida silvestre de Punta de Manabique, Refugio de Vida Silvestre Bocas del Polichic, Río Sarstún, Reserva Naturales Machón Guamuchal.
- **2 reservas de Biosfera** reconocidas por UNESCO: Reserva de la Biosfera Maya, Reserva de la Biosfera de Sierra de las Minas, Reserva Visis Cabá y la Reserva de Biosfera Trifinio
- Más 300 microclimas que dan lugar a biodiversidad y endemismos.
- 33 volcanes.
- 339 áreas protegidas (INGUAT, 2015).
- El título de la capital del mundo en pesca deportiva y liberación de Pez Vela ya que cuenta con el récord de la captura y liberación de 124 peces vela por un barco en un día se pesca.

3. Segmentos turísticos priorizados para Guatemala

Los atractivos turísticos del país sean naturales o culturales, son la base de la oferta turística. De acuerdo con los intereses del turista, se puede segmentar el mercado. Los segmentos que se aprovechan más en Guatemala son segmentos amplios que pueden subdividirse en segmentos más específicos como se detalla en el Cuadro 1.

Turismo de cultura	Turismo de naturaleza	Turismo de aventura
<ul style="list-style-type: none"> - Turismo místico y religioso - Arqueológico - Turismo comunitario - Turismo urbano - Turismo histórico - Cultura viva - Gastronomía - Artesanías 	<ul style="list-style-type: none"> - Agroturismo - Ecoturismo - Visita a áreas protegidas - Aviturismo - Observación de fauna pelágica - Senderismo 	<ul style="list-style-type: none"> - Visita a grutas - Rafting - Bicicleta de montaña - Rappel - Tirolesa - Senderismo - Montañismo
Turismo de deportes	Turismo de entretenimiento	Turismo de voluntariado
<ul style="list-style-type: none"> - Maratón - Pesca deportiva - Golf - Surfing - Buceo 	<ul style="list-style-type: none"> - Compras - Parques temáticos 	<ul style="list-style-type: none"> - Social - Científico
Turismo de reuniones	Turismo de salud y bienestar	Turismo de bodas y eventos
	<ul style="list-style-type: none"> - Salud Maya - Salud - Bienestar 	

Cuadro 1: Tipos de turismo en Guatemala
(elaboración propia basado en INGUAT, 2015)

Los diferentes segmentos turísticos trabajados en Guatemala se llevan a cabo mediante el trabajo de distintos actores turísticos (transporte, gobierno, turista, comunidades, restaurantes, área protegida, proveedores, etc.) y forman parte de la cadena de valor que es “el proceso mediante el cual, diferentes actores congenian para llevar un producto final entendido como el producto turístico” (OMT, 2008). Estos actores tienen una gran importancia en su actividad económica, ambiental y cultural ya que con las acciones que realiza posee un impacto. A través del Plan Maestro de Turismo Sostenible, estos deben actuar con buenas prácticas de turismo sostenible para llevar a cabo su trabajo.

4. Marco legal

Los diferentes aspectos culturales y naturales del país representan un factor de desarrollo socioeconómico al generar empleos y promover la protección de los recursos naturales y culturales del país. Basados en la Política Nacional de Desarrollo Turístico Sostenible (2012-2022) esta busca mejorar la competitividad turística a nivel internacional con el fin de mejorar la vida de los guatemaltecos al proteger y desarrollar su entorno a través de la actividad turística ejercida de una manera sostenible. Dicha Política desarrolla 8 ejes estratégicos que deben ser implementados y cumplidos principalmente por los 3 poderes del estado además del gabinete de desarrollo turístico y el sector público privado (INGUAT, 2015). Acompañando a esta también se posee el Plan Maestro de Turismo Sostenible de Guatemala (2015-2025) que facilita la gestión de la política hacia el turismo sostenible y se orienta a promover el ordenamiento territorial, para estructurarlo y llevar a cabo la actividad turística por medio de la diversificación y lineamientos para su

desarrollo y cumplimiento. Esta se divide a nivel institucional, oferta y demanda de tal forma que se acople a normas y códigos de ética turísticos e internacionales. El Plan Maestro de Turismo Sostenible como la Política Nacional de Desarrollo Turístico Sostenible posee 8 ejes de trabajo integrales y éticos conforme a lo que el país busca desempeñar como nación a nivel. A continuación, se desarrolla de manera breve los 8 ejes a nivel de la Política y del Plan Maestro en turismo sostenible:

Eje 1. Marco institucional
Política Nacional de Turismo Sostenible PNTS
<ol style="list-style-type: none"> 1. <u>Desarrollo y fortalecimiento institucional</u>: a través de la participación y un compromiso de las entidades institucionales. En las siguientes líneas de acción: <ul style="list-style-type: none"> • Creación de la Secretaría de Turismo de la Presidencia de la República • Actualización y modificación de la ley orgánica del INGUAT • Gabinete específico de Desarrollo turístico. (Acuerdo Gubernativo No. 227-2008) 2. <u>Estructura del sector turístico</u> <ul style="list-style-type: none"> • Secretaria de turismo de la presidencia • Dirección general de INGUAT • Sector Privado Turístico Organizado • Comités de Autogestión turística CATS • Gobiernos Municipales • Comisión de Turismo del Congreso de la República 3. <u>Fortalecimiento de las instancias locales de coordinación turística</u>: tales como la Municipalidad local, transporte, industria hotelera, etc.
Plan Maestro de Turismo Sostenible PMTS
<p>Analizar el marco institucional vigente y la participación de agentes como el sector académico, gobierno y comunidades locales e internacionales, para modernizar la estructura institucional existente a nivel público- privado para el desarrollo turístico.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <u>Análisis sectorial</u>: análisis de todos los actores que participan en la actividad turística a nivel social, económico, ambiental. 2. <u>Marco institucional del sector turístico nacional</u>: Ley Orgánica, sector público y privado, COCODES (comités comunitarios de desarrollo) 3. <u>Sistema nacional de Consejos de Desarrollo</u>, el cual es inclusivo conforme al grupo social y estos toman acción democrática en la elaboración de planificación del desarrollo. 4. Comités de Autogestión turística que participan en la elaboración y creación de proyectos para la actividad turística alrededor del país. 5. Sector académico y centros de investigación. 6. Cooperación Internacional 7. Organizaciones civiles no gubernamentales

Cuadro 2: Resumen del eje 1 de la Política Nacional de Turismo Sostenible 2012-2022 y su ejecución correspondiente en el PMTS (INGUAT, 2015) (*elaboración propia*)

Eje 2. Desarrollo turístico sostenible
<p>Política Nacional de Turismo Sostenible PNTS</p> <p>Se basa en los Criterios Globales de Turismo Sostenible con el apoyo de gobiernos municipales y comunidades receptoras del turismo. Para ello se debe:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <u>Conservar y proteger los sitios turísticos</u>, con la ayuda del Consejo Nacional de Áreas Protegidas CONAP, Consejo Técnico de Turismo en Áreas Protegidas COTURAP y el Instituto de Antropología e Historia (IDAEH). Ejecutando acciones bajo el código de ética para el turismo de la Organización Mundial del Turismo OMT 2. <u>Obtener la certificación de calidad</u>: adecuada a la demanda de mercado de calidad integral por lo que el INGUAT crea el Programa de Certificación, Calidad, Sostenibilidad y Seguridad de los Prestadores de Servicios Turísticos 3. <u>Turismo social y accesible</u>, que vela por la exclusividad y servicios para cualquier persona. 4. <u>Códigos de ética</u>: se acopla el Código de Ética para el turismo de la OMT <p>Hacer alianzas con Instituciones y Organizaciones que impulsen la Sostenibilidad.</p>
<p>Plan Maestro de Turismo Sostenible PMTS</p> <p>Se aplican los Criterios Globales de Sostenibilidad Turística del Consejo Mundial de Turismo Sostenible (Global Sustainable Tourism Council –GSTC-). Programas de sostenibilidad ambiental y sociocultural, de turismo para todos. Se llevan a cabo los puntos de la PNTS y se analiza la infraestructura actual de saneamiento y energía. A través de:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <u>Sostenibilidad en el sector turístico</u>: acoplándose a los criterios de la PNTS, criterios globales de turismo sostenible. 2. <u>Zona de Turismo Sostenible del Gran Caribe – ZTSC-</u>: desarrolla estrategias integrales para crear destinos sostenibles. 3. <u>Sistema Integrado Centroamericano de Calidad y Sostenibilidad –SICCS-</u>: mejora la gestión de calidad de los productos turísticos de la región y busca certificaciones de Programas de Calidad Turística –Sello Q 4. <u>Turismo social y accesible</u> a nivel interno social, turismo juvenil, turismo accesible, 5. <u>Códigos de ética</u>: se rige bajo el Código de Ética mundial para el turismo, código de ética y responsabilidad profesional, prevención y explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes. 6. <u>Patrimonios mundiales de la humanidad</u>: dota a entidades para la protección, investigación y conservación de los mismos <p><u>Infraestructura y servicios de saneamiento</u>: adopta practicas por sostenibles de la comisión nacional para el Manejo de Desechos Sólidos, cumple con criterios de saneamiento de recursos hídricos y provee de infraestructura de energía</p>

Cuadro 3: Resumen del eje 2 de la Política Nacional de Turismo Sostenible 2012-2022 y su ejecución correspondiente en el PMTS
(INGUAT, 2015) *(elaboración propia)*

Eje 3. Consolidación y Diversificación de la Oferta Turística
<p>Política Nacional de Turismo Sostenible PNTS</p> <p>Consolida y fortalece los destinos y productos turísticos nacionales, se mejora la atracción a los mismos y se declaran áreas naturales que puedan o poseen potencial turístico. Se desarrollan áreas turísticas conjunto a la Oficina de Control de Reservas Territoriales del Estado – OCRET- y el Ministerio de Recursos Naturales y Medio Ambiente –MARN-.</p>

A su vez contribuye al Objetivo de Desarrollo Sostenible 8 al generar tours diversificados para diferentes mercados. El papel del guía de turismo es relevante en la diversificación del producto turístico.

Realizar estudios de impacto ambiental y capacidad de carga en los destinos actuales y futuros para protegerlos y a su vez diversificar los destinos a través de las siete regiones turísticas

1. Guatemala, Moderna y Colonial
2. Altiplano, Cultura Maya Viva
3. Petén, Aventura en el Mundo Maya
4. Izabal, un Caribe Verde
5. Las Verapaces, Paraíso Natural
6. Pacífico, Exótico y diverso
7. Oriente, Místico y Natural

Estas rutas se llevan a cabo a través de los planes de ordenamiento territorial y planes de desarrollo turísticos existentes

- Compromisos en corto plazo (2012-2015)
- Compromisos a mediano plazo (2015- 2022)
- Coordinación para el desarrollo integral de los destinos turísticos, a nivel de infraestructura y conservación
- Desarrollo de programas de fomento a la inversión turística, a nivel nacional con la conformación de la Cartera de Proyectos, Unidad de Promoción de Inversiones, Alianzas Publico Privadas que mejorarán el paisaje natural u cultural, infraestructura y servicios básicos, planta turística, animación cultural, fomento a la inversión turística
- Creación del Fondo y Desarrollo Turístico de Guatemala – FODESTUR

Que asignara presupuestos a proyectos.

Plan Maestro de Turismo Sostenible PMTS

En este eje se evaluó la oferta turística nacional y el potencial de cada región segmentos basados en las rutas turísticas y destinos de mayor importancia, en donde se definen sus principales atractivos, recursos, rutas y actividades a realizar.

1. Realizar un inventario del patrimonio turístico nacional y se lo otorgan jerarquías de acuerdo a su relevancia
2. Implementar centros de distribución y corredores turísticos a corto mediano y largo plazo de cada región turística.

Este eje busca:

- Fortalecer y diversificar la oferta turística por el ordenamiento del espacio turístico nacional.
- Se forma el programa al fomento de la inversión turística.
- Se ordena el espacio turístico nacional.

Cuadro 4: Resumen del eje 3 de la Política Nacional de Turismo Sostenible 2012-2022 y su ejecución correspondiente en el PMTS (INGUAT, 2015) *(elaboración propia)*

Eje 4. Sistema de información turística
Política Nacional de Turismo Sostenible PNTS
Implementar la cuenta satélite de turismo para generar un sistema de información que generen indicadores del desarrollo turístico para saber invertir y tomar decisiones para aplicar metodologías y campañas. Por medio de: <ol style="list-style-type: none"> 1. <u>Estudios integrales y efectivos de inteligencia de mercados que analicen la oferta y demanda turística por:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Unidad de Inteligencia de mercaos turísticos • Desarrollo Nacional de Estadísticas y Cuenta Satélite de Turismo 2. <u>Impulsa programas de comunicación:</u> Sistemas de información turística de difusión
Plan Maestro de Turismo Sostenible PMTS
Analizar las estadísticas de turismo y de qué manera se implementan en la Cuenta Satélite de turismo y los diferentes mecanismos de medición. Y con ello busca dar cobertura a aquellos destinos turísticos que brindan información turística al visitante. <ol style="list-style-type: none"> 1. Adoptar un sistema de información estadística impulsado por la Organización mundial de turismo. 2. Sistematizar los diferentes mecanismos de investigación, medición, coordinación y divulgación de información estratégica para el sector turístico a través de la cuenta satélite de turismo, la unidad de inteligencia de mercados, brindar información estadística a terceros.

Cuadro 5: Resumen del eje 4 de la Política Nacional de Turismo Sostenible 2012-2022 y su ejecución correspondiente en el PMTS (INGUAT, 2015) (*elaboración propia*) (*Ibíd.*, 2015) (De Guatemala, 2004)

Eje 5. Competitividad turística
Política Nacional de Turismo Sostenible PNTS
Atraer a nuevos inversionistas locales y extranjeros para generar empleos a través de la Agenda Nacional de Competitividad ANC 2012- 2022 Que se divide en 6 ejes: <ol style="list-style-type: none"> 1. Sociedad sana, educada, capacitada e incluyente. 2. Modernización y fortalecimiento institucional. 3. Sostenibilidad social y ambiental 4. Descentralización y desarrollo local 5. Fortalecimiento de infraestructura productiva y tecnológica 6. Fortalecimiento de aparato productivo Se deben desarrollar clusters turísticos para atraer la inversión y así categorizar los servicios turísticos al darles calidad, sostenibilidad, seguridad, con certificaciones de calidad y sostenibilidad, para facilitar la actividad turística usando la innovación bajo el marco de la ley y cumpliendo líneas de acción prioritarias en educación y formación en turismo.

Plan Maestro de Turismo Sostenible PMTS
Mejorar la competitividad de la marca del país a nivel internacional, para ello se elaboraron diagnósticos a nivel de inversión, marco legal, situación actual, oferta turística, infraestructura, facilitación turística, disponibilidad de servicios.
<ol style="list-style-type: none"> 1. Análisis de competitividad de negocios en el sector turísticos. 2. Análisis de los servicios turísticos no registrados. 3. Infraestructura de comunicaciones
Se debe mejorar la experiencia en los servicios turísticos y así mejorar la competitividad e innovación de los destinos, atractivos y empresas; para que estas sean de calidad. También se facilitará la accesibilidad en servicios turísticos y la conectividad a nivel aéreo, terrestre y marítimo y todo esto a través de un programa de fortalecimiento del marco legal.
Asimismo, se debe mejorar el encadenamiento productivo y asociatividad con programas de cultura y formación turística

Cuadro 6: Resumen del eje 5 de la Política Nacional de Turismo Sostenible 2012-2022 y su ejecución correspondiente en el PMTS (INGUAT, 2015) *(elaboración propia)*

Eje 6. Mercadeo turístico
Política Nacional de Turismo Sostenible PNTS
Guatemala labora bajo la marca “Guatemala, Corazón del Mundo Maya” con el fin de mejorar su posicionamiento identificando los diferentes mercados de la oferta turística que posee el país, en sus siete regiones turísticas.
Desarrollar los planes estratégicos de mercadeo turístico y de productos turísticos prioritarios al relacionarlos con estrategias de comunicación públicas, con un contenido mínimo que se presenta en manera de publicidad. Esto se da a nivel del sector privado como en el extranjero y como en el interior, con planes de turismo intrarregionales con fondos de promoción mixta.
Plan Maestro de Turismo Sostenible PMTS
Elaborar un diagnóstico de la realidad turística del país y se identifican oportunidades estratégicas en países claves y se proponen herramientas de mercadeo y promoción con el fin de mejorar le posicionamiento del país como destino. Para ello se debe entender “El comportamiento de la demanda turística” y posicionar al país como destino, determinar los tipos de segmentos y productos que se tienen y que se trabajan, trabajar bajo la marca país a nivel internacional y nacional y mejorar la imagen a través de la calidad de los servicios.
Elaborar programas de promoción de oferta turística para el país “corazón del mundo maya” y se debe fortalecer la imagen con una visión responsable, ética atendiendo a los mercados claves de una manera estratégica con el fin de superar las expectativas de los visitantes

Cuadro 7: Resumen del eje 6 de la Política Nacional de Turismo Sostenible 2012-2022 y su ejecución correspondiente en el PMTS (INGUAT, 2015) *(elaboración propia)*

Eje 7. Programa nacional de seguridad turística
Política Nacional de Turismo Sostenible PNTS
Este eje se lleva a cabo con la asistencia y protección al turista en los destinos mediante el Programa de Asistencia y Protección al Turista – PROATUR- que se lleva a cabo a través de la coordinación de seguridad preventiva de la mesa de seguridad turística, que estará conformado por diferentes entes constitucionales del sector privado y público y será regulado a través del Comité de Gestión de crisis que vela no solo por el visitante extranjero sino también por el nacional en los corredores y centros turísticos disponibles.
La seguridad integral se dará a cabo asegurando la seguridad alimentaria, con el colaborador, con el consumidor y con la protección al patrimonio cultural y natural.
Plan Maestro de Turismo Sostenible PMTS
A través del análisis de seguridad preventiva y de respuesta que actualmente tiene el país se busca mejorar la seguridad turística en rutas, destinos, asistencia al turista con ayuda del Programa de Asistencia al Turista -PROATUR- la Dirección de Seguridad Turística -DISETUR- de la policía nacional civil.
Se deben fortalecer los mecanismos de prevención, protección y asistencia al turista.

Cuadro 8: Resumen del eje 7 de la Política Nacional de Turismo Sostenible 2012-2022 y su ejecución correspondiente en el PMTS (INGUAT, 2015) *(elaboración propia)*

Eje 8. Instancias nacionales y regionales
Política Nacional de Turismo Sostenible PNTS
Toma en cuenta las diferencias instancias que juegan un rol en el desempeño de la actividad turística en el país como: <ul style="list-style-type: none"> - Consejo Nacional de Promoción de Exportaciones – CONAPEX y CONACOEX - Programa de Desarrollo de Peten – PDP - Programa de Agregados Comerciales y Turismo – PACIT - PRONACOM - Invest In Guatemala - Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales – MARN- - Comité Técnico de Turismo en Áreas Protegidas
Con ellos se debe aprovechar los procesos de liberalización de comercio e integración, con la estandarización de procesos en servicios turísticos y legislación. Así como potenciar los planes, programas y proyectos regionales.
Plan Maestro de Turismo Sostenible PMTS
Las instancias a nivel nacional e internacional coadyuvan en el logro de estrategias para el país y se describe la participación del sector turístico.
Promoción de las alianzas nacionales e internacionales y se buscan membresías a nivel internacional y nacional para la promoción del turismo

Cuadro 9: Resumen del eje 8 de la Política Nacional de Turismo Sostenible 2012-2022 y su ejecución correspondiente en el PMTS (INGUAT, 2015) *(elaboración propia)*

5. Objetivos de Desarrollo Sostenible y Criterios Globales de Turismo Sostenible

Los Objetivos de Desarrollo sostenible (ODS), son un llamado universal a la adopción de medidas para poner fin a la pobreza, proteger al planeta. Los 17 ODS son el seguimiento de los objetivos del milenio (8 objetivos) emitidos en el año 2000 en cual 191 países se comprometieron a trabajar en el cumplimiento de estos incluido Guatemala. En el año 2015 se tomaron los objetivos del milenio y se adopto a la sostenibilidad como la agenda común estos desarrollaron los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible que incluyen nuevas esferas para combatir el cambio climático, desigualdad económica, innovación, consumo sostenible y la paz y la justicia. Estos poseen una agenda inclusiva hacia el desarrollo y son de agenda común a todas las naciones para los próximos 15 años (Anexo 1).

La Organización Mundial del Turismo OMT, adopto estos objetivos en la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible en donde el turismo puede contribuir directa o indirectamente al cumplimiento de estos, el turismo figura en el objetivo 8 (Trabajo decente y crecimiento económico), 12 (Producción y consumo responsables) y 14 (Vida Submarina). Según estos objetivos se han definido los criterios de turismo sostenible para tour operadores, hoteles y destinos. Dentro de estos, se menciona brevemente la función de los guías de turismo, pero no hay criterios específicos para guías turísticos.

Para el cumplimiento de dichos objetivos el Manual por la UNESCO para la educación ambiental profundiza en temas de manejo sostenible y concientización a los problemas ambientales que atraviesa el planeta tierra y brinda soluciones a los mismos los cuales están directamente relacionados a la sostenibilidad turística, por lo que son base en la elaboración de prácticas sostenibles para los guías turísticos en Guatemala (UNESCO, Manual de Educacion para la Sostenibilidad, 2009).

B. Guías turísticos en Guatemala

Entre los actores importantes en el turismo, los guías juegan un papel primordial por ser los anfitriones en los tours y quienes pasan una cantidad de tiempo significativa con el visitante.

El acuerdo No. 187- 2007, por el INGUAT, establece los siguientes estatutos para regular su inscripción, clasificación y funcionamiento. Se considera tanto este Artículo como los artículos primeros y quinto del decreto 1701 de la Ley Orgánica del INGUAT, establece:

1. Tipos de guías:
 - a. Comunitario: ejerce su labor en su comunidad rural a donde pertenece y brinda sus servicios en la mismos.
 - b. Local: posee conocimientos específicos del sitio o región y solo presta sus servicios en un área determinada.

- c. General: conoce los aspectos turísticos de todo el país y presta sus servicios en todo el territorio nacional
 - d. Especializado: posee un título universitario y temas de interés específico que lo acreditan como un guía especializado en el área de su profesión (ejemplo: biología, antropología, arqueología, Ecoturismo, etc.)
2. Deben formarse en el INTECAP y cursar la capacitación específica para su tipo de conducción de grupos y aprobar el curso. (Artículo 7) O bien formarse de graduación media en guías turísticos
 3. El interesado debe realizar una solicitud al INGUAT para tramitar su licencia de guía después de completar su papelería (Artículo 8,9)
 4. El guía autorizado obtendrá un Carnet; deberá pagar una cuota anual y mantener vigente el carnet bajo las normas del INGUAT (Artículo 11, 12)
 5. El guía debe cumplir con los derechos y obligaciones solicitados en la ley (Artículo 18,19)
 6. Formarse como guía legalmente al tramitar su carnet bajo las instrucciones del INGUAT y laborar de manera legal (Artículo 21) (INGUAT, 2007)

1. Guía turístico

Los guías turísticos están regidos bajo las regulaciones del decreto No. 187- 2007- D. El INGUAT, define al guía como aquel que “tiene el poder de hacer un cambio de una retribución económica que como función principal tiene mostrar, informar, acompañar y dirigir a los turistas durante su viaje, por medio de convenios propios o trabajado para una empresa turística”. Es uno de los principales elementos de transmisión de información *in situ*, y atiende a las necesidades e inquietudes del visitante.

El turismo al ser un segmento cambiante precisa profesionales capacitados para poder asumir y coadyuvar cambios en el mercado que puedan desarrollar los destinos y cumplir con el PMTS. Su papel orientador convierte al guía en un aliado para los administradores de áreas protegidas al conservar y mostrar los recursos naturales promoviendo la adopción de buenas prácticas sostenibles para la conservación de diversidad (CONAP, 2016). El guía turístico debe conectar al destino con su audiencia y cumple las expectativas de su audiencia cumpliendo a su vez principios de conservación de una manera profesional, ética, de conocimiento. Este debe estar certificado, brindar un servicio de calidad y cuidar a su audiencia mediante buenas prácticas de turismo sostenible (Sandaruwani & Gnanapala, 2016). El guía puede laborar a nivel cultural y natural, pero este da en síntesis un servicio de información, acompañamiento y orientación como asistencia al turista.

Las funciones de un guía han sido definidas por varios autores en la literatura. Sin embargo, al evaluar la aplicación de estas funciones en varios países y con diferentes grupos de guías Las funciones de un guía han sido definidas por varios autores en la literatura. Sin embargo, al evaluar la aplicación de estas funciones

Entre las funciones importantes de un guía de turismo sostenible resalta el tema de la interpretación del patrimonio (CGTS, 2012, 2013)

2. Interpretación

La labor del guía como un *intérprete* es brindar un servicio público que consiste en traducir un conocimiento a una explicación amena en la que el guía según la información disponible que posee trasmite a los intereses de su público y este mensaje ayuda a conservar (Tilden, 2006) Para realizar la misma, el autor propone 6 principios interpretativos:

1. Cualquier interpretación que de alguna forma no relacione a lo que se muestra o describe con algo que se halle en la personalidad o en la experiencia del/ de la visitante, será estéril.
2. La información, tal cual, no es interpretación. La interpretación es revelación basada en información, aunque son dos cosas completamente diferentes. Sin embargo, toda interpretación incluye información.
3. La interpretación es un arte, que combina muchas artes, sin importar que los materiales que se presentan sean científicos, históricos o arquitectónicos. Cualquier arte se puede enseñar en cierta forma.
4. El objetivo principal de la interpretación no es la instrucción, si no la provocación.
5. La interpretación debe intentar presentar un todo en lugar de una parte, y debe estar dirigida al ser humano en su conjunto. No a un aspecto concreto.
6. La interpretación dirigida a niños y niñas, no debe ser una disolución de la presentación a las personas adultas, sino que debe seguir un enfoque básicamente diferente. Para obtener el máximo provecho, necesitará un programa específico (Tilden, 2006)

Una interpretación como tal, no es solo realizar una investigación exhaustiva acerca de las fuentes bibliográficas que sustentan el mensaje a brindar. Una interpretación es la traducción la información técnica a la audiencia y brindar una experiencia autentica, su objetivo es comunicar en un lenguaje adecuado, basado en los intereses de la audiencia, un mensaje estructurado y organizado que lleve a contemplar un plan de comunicación cada plan interpretativo basado en una educación ambiental.

Las cualidades de una buena interpretación (Ham, 1992) son las siguientes:

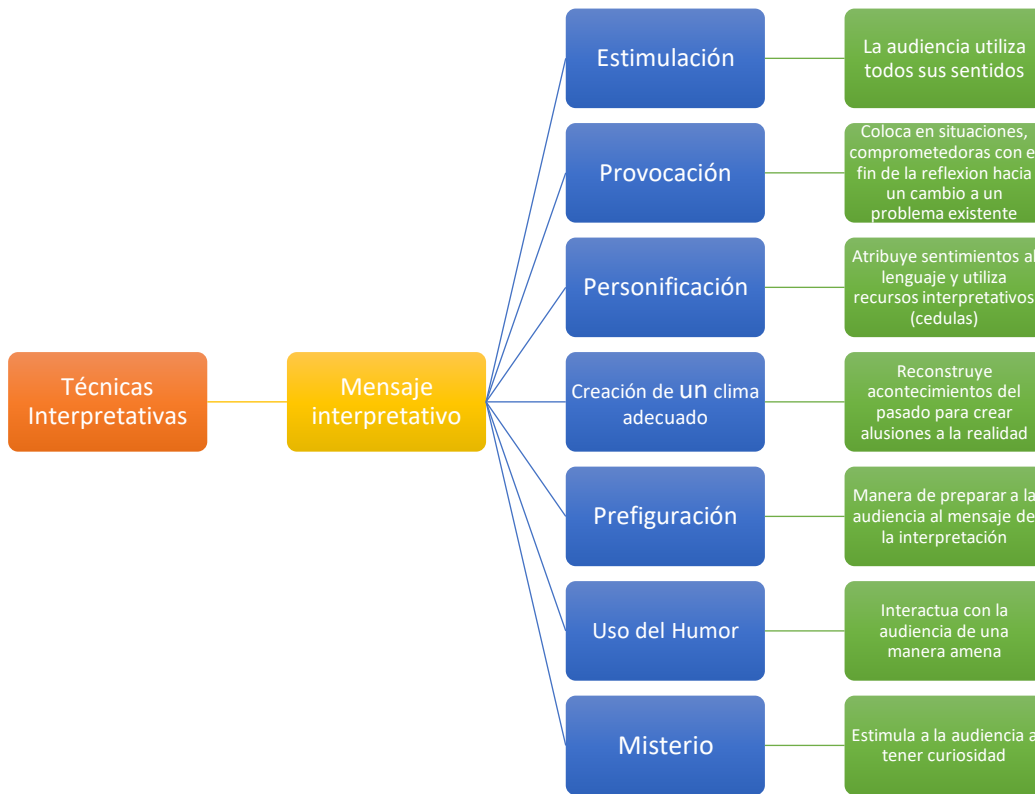
- Tiene un **PROPÓSITO**: es decir apoya a la misión y metas de la organización. Posee un significado y es nivel personal ya que se interesa por lo que la audiencia quiere aprender y lo relaciona a un conocimiento previo y lo describe dentro de la personalidad y experiencia del visitante. También,
- Es **ORGANIZADA**: posee una introducción, cuerpo y mensaje. Una idea principal general de lo que desea transmitir, en este caso al objetivo de este ensayo.
- Es **AMENA** (ya la audiencia no está cautiva (es decir no escucha y escucha todo el conocimiento que guía sabe sin tener opinión alguna), mantiene a las personas entretenidas durante el tiempo de la visita y permite la discusión promueve la comunicación de experiencias.
- Es **TEMÁTICA**: ya que la audiencia recuerda los temas, olvida los datos. Por ello no se debe hacer énfasis en cifrar si no en aspectos que interesen y tengan un impacto en el modo de vida de la audiencia al relacionarlo con sus rutinas diarias o bien con las rutinas de la comunidad local, además posee un punto principal como un comunicador clave. Y, por último, pero no menos importante

- Es **RELEVANTE**: relaciona la experiencia con problemas ambientales o sociales actuales que tienen un impacto no solo en la comunidad local sino también en la perspectiva y vida del visitante, ya que la interpretación quiere lograr un cambio y reitero orientado a los objetivos de este ensayo.

Y finalmente el guía hace la diferencia, al dedicarle pasión y estilo. No se consideraría todos estos aspectos si el producto final no representa al guía como un ente profesional que brinda una experiencia única. Ya que una mala interpretación seguido de una mala actitud limita la satisfacción del turista (Marquez & Aranda, n.d.)

El guía turístico también debe de hacer énfasis en técnicas interpretativas a la hora de planificar su dialogo y llevar a cabo la interpretación. A continuación (Fig.3), se presentan las técnicas interpretativas que deben de utilizar los guías.

Figura No. 1 Técnicas interpretativas



(Morales Caraballo, 2017)

El guía de turismo debe poseer más que un rol instrumental, social, interactivo o comunicativo. Para atender la necesidad de desarrollar un turismo sostenible, es realmente necesario que el guía se involucre en una responsabilidad con el recurso, siendo un motivador y un intérprete, de modo a lograr un cambio en la actitud del visitante en cuanto a la valoración y protección del mismo.

El guía turístico sostenible debe desarrollar su labor de manera inclusiva respetando las diferentes etnias y cosmovisiones de sus compatriotas, así como incluyendo y promoviendo espacios de trabajo al contratar guías locales o comunitarios. También debe de ser un protector del patrimonio cultural y natural, implementando buenas prácticas de turismo sostenible en su quehacer diario, y en trato con el visitante, con los proveedores de servicios y con las comunidades locales.

Este es un desafío para los guías de turismo en general, y en particular en Guatemala, ya que su formación carece de este enfoque.

III. JUSTIFICACIÓN

Guatemala es uno de los 19 países megadiversos del mundo. Cuenta con 6 sitios declarados como patrimonios de la UNESCO. (Parque Nacional Tikal, Parque Arqueológico y Ruinas de Quirigua, La Antigua Guatemala). El instituto guatemalteco de turismo INGUAT ha constituido 7 regiones turísticas que abarcan diferentes tipos de atractivos y destinos para diversos tipos de turismo.

El turismo es uno de los generadores de divisas más importantes económicamente en el país ya que representa una fuente de empleo de gran importancia para sus habitantes (Plan Maestro Turismo Sostenible, 2015) Tanto el patrimonio cultural como el natural constituyen las principales motivaciones para el turista, (OMT, 2017). La legislación vigente de INGUAT exige que todos los guías de turismo coadyuven a la protección y conservación de los patrimonios natural y cultural y que mantengan una actitud apegada a las leyes del país y al Código Ético Mundial para el Turismo de la Organización Mundial del Turismo (de GUATEMALA, 2004) Acuerdo No. 187-2007.D).

A pesar de ello, los cursos actuales de formación de guías de turismo no incluyen temas de protección, conservación ni sostenibilidad dentro del pensum de estudios. Que se basen en el turismo sostenible como aquel “que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas”.

Un guía de turismo sostenible es todo aquel que desarrolla su labor de conducción de grupos respetando y promoviendo los criterios globales de turismo sostenible. Entre las labores de un guía de turismo sostenible se encuentra la educación ambiental y cultural de los actores con quienes desarrolla la actividad turística, no sólo de los turistas.

En Guatemala existe la Política Nacional para el Desarrollo Turístico Sostenible de Guatemala (2012-2022) impulsada por el Gobierno de la República, la cual se creó con el objetivo de consolidar al turismo como eje articulador del desarrollo de la Nación en el marco de la sostenibilidad de forma que contribuya a generar las condiciones necesarias para mejorar la competitividad del país en el ámbito internacional y a favorecer el acceso de los guatemaltecos a una vida digna. A pesar de que la Política considera la profesionalización del capital humano como un elemento clave para elevar la competitividad y las capacidades de las empresas turísticas, es a los gobiernos locales y a las comunidades anfitrionas a quienes otorga un papel protagónico en el desarrollo turístico del país.

Los guías de turismo sostenible juegan un papel muy importante como agentes clave para fomentar buenas prácticas de sostenibilidad a nivel nacional tanto en el ámbito social, ambiental y económico específicamente en lo que se refiere a conservación y protección de los recursos y destinos, educación y concientización del visitante y todos los actores con quienes trabaja. Por ello es de gran importancia escribir el Manual de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para Guías Turísticos con el fin de que estos puedan ejecutar prácticas en turismo sostenible y puedan servir como piezas claves en la conservación de recursos y contribuyan a mejorar la oferta de turismo sostenible que tiene el país.

IV. OBJETIVOS

A. Objetivo general

Elaborar un *Manual de Buenas Prácticas para Guías de Turismo Sostenible*.

B. Objetivos específicos

1. Describir las funciones básicas de un guía de turismo sostenible en el marco de los ejes de sostenibilidad.
2. Definir los temas importantes de sostenibilidad turística para la formación de los guías turísticos.
3. Basado en los temas identificados anteriormente, establecer las buenas prácticas de turismo sostenible que los guías deben implementar para promover la sostenibilidad.
4. Validar el Manual de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible ante las instituciones interesadas (INGUAT, INTECAP, AGTG).

V. METODOLOGÍA

A. Área de estudio:

El estudio se realizó con guías de turismo inscritos en el INGUAT y tour operadores de toda la República, a través de entrevistas y encuestas electrónicas. No se requirió de la visita de campo per se, y la aplicación del manual que se generó para guías de todo el país, y a todo nivel de guía.

Relación con instituciones involucradas en el tema:

El estudio se realizó con la colaboración de varias instituciones, y se tuvo una reunión con autoridades en el Instituto Guatemalteco de Turismo INGUAT para definir la manera de trabajo con el fin de que este manual a un futuro sea replicable y pueda distribuirse a todos los guías de turismo del país.

La elaboración del estudio y del manual de buenas prácticas de turismo sostenible para guías se basó en documentos ya existentes como los manuales de Buenas Prácticas para el Turismo Sostenible (CONAP, 2016) Y tuvo la colaboración de diferentes instituciones públicas y privadas. Las instituciones que participaron más, en particular en la revisión y validación del documento fueron el INGUAT, el INTECAP y la AGTG Asociación Guatemalteca de Turismo Sostenible.

Se contó con el de apoyo de guías de turismo y de operadores de turismo que se conectaron directamente o por medio de la Cámara de turismo de Guatemala (CAMTUR), la Comisión de Turismo Sostenible de Guatemala (COMITURS) y la Asociación de Guías de Turismo de Guatemala en proveer la información relevante para este estudio.

La participación de estos actores reside en el apoyo y retroalimentación que los mismos puedan dar para la elaboración de este trabajo, y así lograr que este sea un manual completo inclusivo y objetivo. El manual es interdisciplinario y por ello no solo las instituciones público-privadas tendrán un rol en el mismo, sino también se tendrá en cuenta la experiencia de expertos en los diferentes segmentos de turismo del país, de tal forma que describa las funciones básicas de un guía de turismo sostenible en el marco de los ejes de sostenibilidad.

El estudio realizado, se basa en una estadística descriptiva a partir de un estudio exploratorio utilizando como herramienta de muestreo una encuesta online.

B. Descripción de funciones básica del guía

Para atender el primer objetivo específico “Describir las funciones básicas de un guía de turismo sostenible en el marco de los ejes de sostenibilidad y el *“Manual de Buenas Prácticas para el Turismo Sostenible del CONAP “*

- Se realizó una **investigación bibliográfica**/ trabajo de gabinete sobre el rol o la función del guía de turismo en los diferentes ámbitos que este pueda manejar, para ello a

continuación se presenta un cuadro con diferentes literaturas que citan las buenas funciones de un guía:

TEMA	SUBTEMA	LITERATURA
Rol del guía	Funciones del guía	Cohen (1985), Weiler y David (1993)
	Guías de turismo como promotores de la sostenibilidad	(Chilembwe & Mweiwa, 2014)(Hu, 2007)(Sandaruwani & Gnanapala, 2016)
Interpretación	Interpretación de patrimonio	(Tilden, 2006)
	Elementos para una interpretación exitosa	(Knapp & Benton, 2004)(Best, 2011)
	Interpretación ambiental en áreas protegidas	(Marquez & Aranda, n.d.)
	Interpretación ambiental:	(Ham, 1992)
	Educación	(UNESCO, 2009) (Mckeown, Hopkins, Rizzi, & Chrystallbridge, 2002)
Turismo sostenible	Manejo del turismo	(Deale, 2010)
	Turismo sostenible	(UNESCO, 207AD)(UNESCO, 2009)(Deale, 2010)(Rainforest, 2005)(COUNCIL, 2014)
Guías de turismo	Estrategias de un guía de turismo	(Best, 2011)(Morales Caraballo, 2017)
	Formación básica	Plan de estudios INTECAP
Legislación	Normas	(de Guatemala, 2004)(INGUAT, 2015)(INGUAT, 2007)(CONAP, 2016)(El turismo, 1999)

Cuadro 10. Temas de revisión bibliográfica

(*elaboración propia*)

A partir de la literatura citada en el cuadro anterior, se extrapolo la información pertinente y necesaria de un guía turístico sostenible, listando sus principales funciones, educación básica, líneas de trabajo base y normas legales que estos deben cumplir.

Después de identificar las funciones del guía de acuerdo con la literatura, se realizó un estudio local sobre la percepción de las funciones del guía para los operadores de turismo y los mismos guías. Esto permitió evaluar si realmente el guía guatemalteco conoce las funciones que debe de cumplir para poder aportar a la sostenibilidad turística a través de acciones concretas.

Las metodologías para poder obtener esta información serán complementarias:

- Investigación por medio de **entrevista a grupos** de profesionales y funcionarios de gobierno en instituciones vinculadas a turismo. El objetivo de esta entrevista es **COMPETAR** - ver modelo de entrevista en Anexo 2
- Investigación por medio de **grupo focal a tours operadores** para Identificar las funciones de un guía de turismo **sostenible**. Ver descripción de los grupos focales en Anexo 3
- También se realizó una **encuesta en línea para guías de turismo** registrados en INGUAT - para identificar si entienden y cumplen con los roles del guía que deberían de cumplir dentro del marco de sostenibilidad turística. La encuesta se hizo en línea y estuvo disponible de junio a agosto 2018, los resultados de dicha encuesta se analizaron y sirvieron de guía para definir los temas importantes de sostenibilidad turística.

C. Definir los temas importantes de sostenibilidad turística para los guías turísticos

Se definieron los temas importantes de sostenibilidad turística a través de un resumen de los textos más relevantes sobre el tema, teniendo en cuenta el *Código mundial de ética de la OMT*, *el Manual de educación de TS de la UNESCO* y *las Políticas de desarrollo turístico sostenible de Guatemala, como su legislación*, y Otras publicaciones que se encontraron en el transcurso de esta etapa de investigación.

El *Manual de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible* (CONAP 2017) menciona las funciones del guía y las vincula directamente con las buenas prácticas de turismo sostenible, dentro de sus tres ámbitos:

- Gestión turística sostenible
 - Legislación turística aplicable a los guías de turistas
 - Planificación de la visita
 - Seguridad
 - Recorrido y guiado
 - Calidad de servicio y atención de los visitantes
- Gestión ambiental socio – cultural
 - Gestión del patrimonio socio- cultural
 - Animación socio – cultural
 - Beneficios económicos para las comunidades y desarrollo local
- Gestión ambiental
 - Conservación de la biodiversidad
 - Reducción de la contaminación ambiental

El Manual de Buenas Prácticas de turismo sostenible del CONAP brinda una serie de buenas prácticas en la materia; sin embargo, no considera de manera mas amplia temas relevantes en sostenibilidad aplicado al trabajo de guías turísticos, por ello se complementa con los textos descritos anteriormente.

D. Establecer las buenas prácticas de turismo sostenible para guías turísticos

Posterior a la revisión bibliográfica, entrevistas y encuestas realizadas, se aprovechó la realización del grupo focal con tour operadores y expertos para validar y ampliar la información sobre las buenas prácticas que los guías de turismo deben de aplicar en su desempeño.

En el grupo focal se solicitó a los participantes que identificaran las buenas prácticas que ya aplican o que podrían aplicar. Después de la presentación grupal de estas prácticas, se comparó con las BP identificadas en los manuales revisados, y se complementó con la capacitación de los participantes.

Se comparó las BP de los operadores turísticos con la de los manuales para medir a qué nivel se están aplicando las BPs recomendadas para guías de turismo sostenible. Si hay prácticas adicionales que los mismos participantes presentaron, se identificaron como aportes valiosos para el manual.

E. Validación final de las buenas prácticas de turismo sostenible para guías turísticos

Al tener todos los insumos, se redactaron las buenas prácticas de turismo sostenible en forma de un manual práctico para guías de turismo.

Este documento será compartido en formato de borrador y presentado en una sesión de validación ante las instituciones interesadas: INGUAT, CONAP, INTECAP, AGTG – Asociación de Guías de Turismo de Guatemala,

La sesión de validación tendrá un espacio para retroalimentación activo sobre el documento, y se incorporarán los comentarios consensuados en el manual final.

VI. Resultados y discusión

A. Funciones del guía turístico

El guía turístico ejerce una influencia positiva al modificar y corregir el comportamiento del grupo al asegurarse que sean responsables y contribuyan positivamente al ambiente sensibilizando sus actitudes (Armstrong & Weiler, 2002; Forestell, 1993; Kimmel, 1999). El guía turístico cumple varias funciones las cuales delibera al momento de realizar un tour. Se identifican 4 roles principales referentes a la esfera de influencia del guía dentro y fuera del grupo, enfocados hacia el grupo o el individuo (Cohen, 1985). (Cuadro 1):

- *La función instrumental del guía:* se refiere a todos los procesos administrativos que el guía turístico debe realizar antes del tour, esto conlleva la organización completa del tour en donde el mismo planifica qué actividades llevará a cabo, cómo las llevará a cabo y qué consideraciones debe tomar en cuenta (i.e. como el estado de los senderos, equipo necesario, costos, tiempo, etc.) Esta planificación previa permite evitar que no exista ningún inconveniente que perjudique la calidad del tour o ponga en peligro a los turistas.
- *La función social del guía:* conlleva la manera en que el guía turístico conecta a la audiencia con el recurso y a la comunidad, a través de elementos artísticos y de entretenimiento, se asegura de mantener un clima agradable sin tensiones, así como motivar e incentivar una buena actitud, resolver cualquier tipo de pleito o tensión que exista dentro del grupo.
- *La función interactiva:* el guía logra establecer una conexión con su audiencia haciendo que esta se conecte a la comunidad y al sitio visitado. Con el fin de mejorar la experiencia del visitante y ser un puente entre los proveedores de servicios y el turista al realizar traducciones y conectar con todos los actores de la cadena de valor del sitio.
- *Función comunicativa del Guía:* esta se refiere a la manera en que el guía utiliza diferentes métodos y técnicas interpretativas para hacer llegar la información de una manera amena, involucra a las personas con la naturaleza e historia y les brinda una experiencia significativa al aumentar la comprensión del sitio. También se asegura de cumplir las políticas del lugar y cumplir con los objetivos del tour.

	FUERA DEL GRUPO	DENTRO DEL GRUPO
1	Esfera de LIDERAZGO (enfoque en el grupo)	Rol 1: Función INSTRUMENTAL del GUÍA: Navegar, dirigir el acceso, conocer el sendero, el camino, cuidar del grupo
		Rol 2: Función SOCIAL DEL GUÍA Entretenimiento, manejar las relaciones interpersonales y la tensión del grupo, mantener el ánimo en el grupo
2	Esfera MEDATORIA	Rol 3: Función INTERACTIVA del GUÍA. Facilitador de comunicación, intermediario entre los visitantes y la comunidad/los proveedores de servicios locales
		Rol 4: Función COMUNICATIVA del GUÍA (Maestro) Informa, interpreta y es un mentor (consejero).

Cuadro 1. Funciones del Guía Turístico

(Cohen, 1985)

En las funciones del guía desarrolladas por Cohen no se menciona la función del guía en donde debe tener un rol vinculado al recurso (Morales Caraballo, 2017), la protección del patrimonio es tanto a nivel patrimonial como natural por ello además de tener roles vinculados con la administración, los proveedores, los consumidores y los organismos. El guía turístico en el segmento de naturaleza posee dos roles adicionales vinculados al recurso (Weiler and Davis 1993): el rol del motivador y el rol del interprete.

	FUERA DE GRUPO	DENTRO DEL GRUPO
1 Manejo de grupo	Rol 1. ORGANIZADOR	Rol 2. ENTRETENIMIENTO
2 Manejo de la experiencia (enfoque individual)	Rol 3. LIDER DE GRUPO	Rol 4. MAESTRO
3 Manejo del recurso (enfoque en el ambiente que se visita – natural /cultural)	Rol 5: MOTIVADOR	Rol 6: INTERPRETE DEL PATRIMONIO NATURAL Y CULTURAL

Cuadro 12. Continuación de los roles del guía de turismo en turismo de naturaleza (Weiler y Davis, 1993)

- *Función motivadora:* El guía genera respuestas positivas del público hacia la conservación del patrimonio, y respuestas negativas hacia los daños emitidos con el ambiente y la sociedad. Los guías turísticos modelan apropiadas practicas ambientales y culturales generando un mínimo impacto sobre el recurso natural (Weiler & Davis, 1993)
- *Función interpretativa:* Mejora la satisfacción del cliente y contribuye al comercio y viabilidad de las operaciones turísticas haciendo uso de diferentes técnicas interpretativas vinculadas a la interpretación de patrimonio natural y cultural (Ham, 1992)

Figura No. 2. Función del guía dentro del turismo

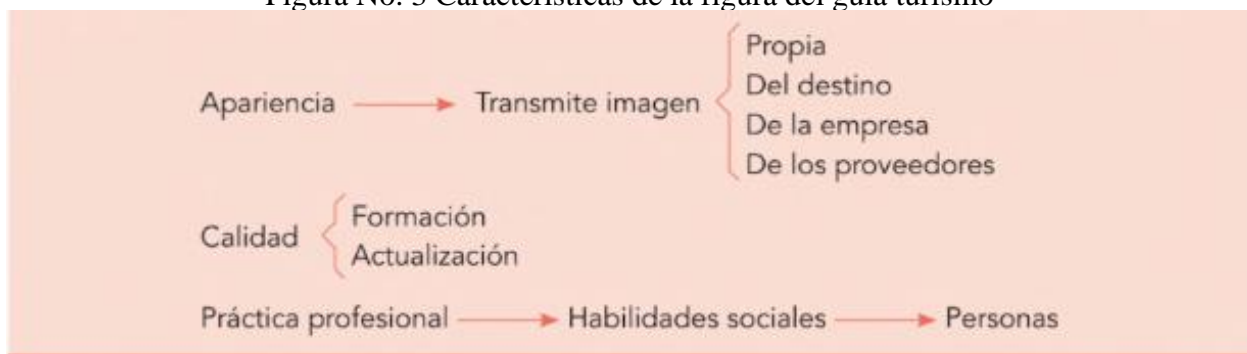


(Morales Caraballo, 2017)

El guía turístico, dentro del sector turístico debe trabajar en conjunto con diferentes actores para poder desarrollar un servicio de calidad, en la cual interactúa con los proveedores al asegurarse de la calidad de los servicios a entregar, y colabora conjunto a organismos tales como INGUAT, CAMTUR, CONAP, AGTG que intervienen en la entrega y legalidad de las actividades turísticas, los recursos que utilizará y cómo asegurará la garantía y calidad de los mismos para poder entregar un servicio integral al turista.

Parte del profesionalismo del guía turístico es lucir su parte, para ello es recomendable que el guía porte su debida identificación de manera visible, y vista ropas que puedan hacer que su audiencia lo identifique con rapidez, así como mantener una higiene personal impecable y mantener olores neutros (perfumes, desodorantes). Su apariencia es importante ya que el representa al país y esto repercute en su profesionalismo y satisfacción del visitante hacia el destino, empresa y proveedores.

Figura No. 3 Características de la figura del guía turismo



Para determinar si los guías de turismo de Guatemala conocen y ejecutan las funciones del guía básicas en su operación de acuerdo con lo que se espera (Cohen, 1985; Weiler y Davis, 1993), se realizó una encuesta en línea a guías de turismo. Dicha encuesta estuvo abierta en el mes de Junio a Agosto del 2018 y se envió a la base de datos de guías registrados en el INGUAT.

Según el Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT- actualmente existen

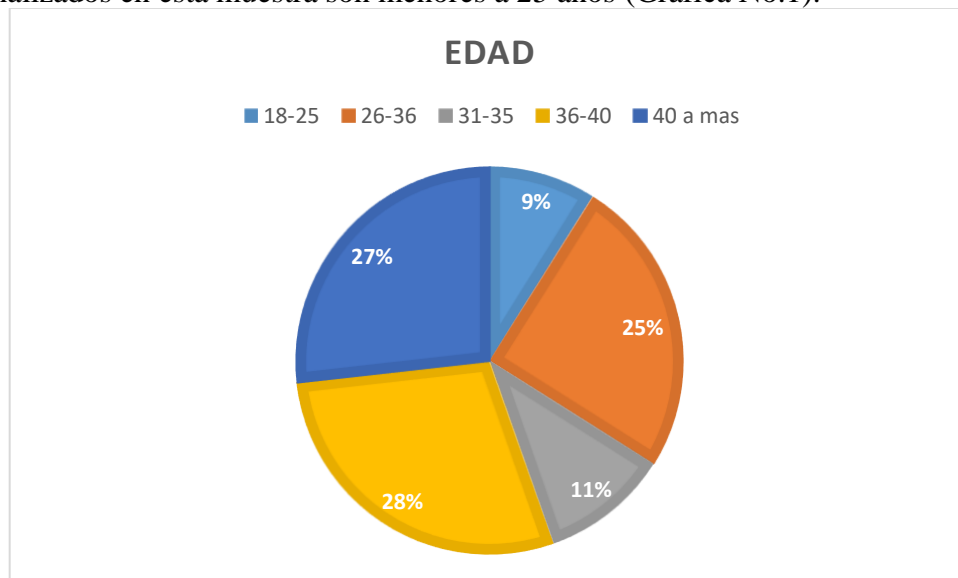
Tipo de Guía	Cantidad
Generales	502
Locales	488
Comunitario	271
Especializado	9
Total	1270

Cuadro.13 Tipos de Guía en Guatemala

(Elaboración propia con datos de, (CONAP, 2016))

Al ser un estudio exploratorio, la estadística realizada es descriptiva basada en la muestra obtenida de la encuesta online que se realizó a los guías turísticos. La cantidad de respuestas que se esperaban para que tuviera una significancia estadística era mayor a (>30). Se obtuvo una muestra de n=64 los datos obtenidos son el resultado de la encuesta online que se realizó a los guías turísticos de la cual se discutirán los resultados obtenidos a continuación.

La mayoría (91%) de los guías turísticos actuales son personas adultas mayores de 25 años. 36% tienen edad entre 26 y 35 años y 55% son mayores de 36 años, el menor grupo de guías actuales analizados en esta muestra son menores a 25 años (Gráfica No.1).



Gráfica No. 1 Edad de los participantes

El 65% de los guías encuestados, están acreditados y registrados como guía general de turismo. Se observa menor cantidad de la muestra analizada guías comunitarios (14%), especializados (11%) y locales (11%)

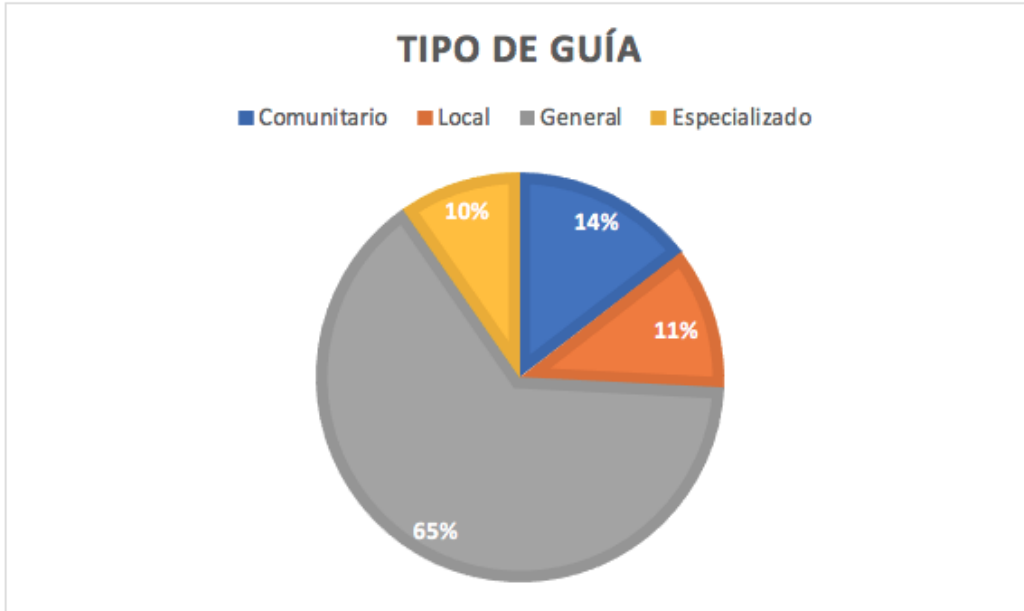


Gráfico No. 2 Tipos de Guía en la muestra analizada

El 66% de los guías encuestados en esta muestra tienen más de 5 años de experiencia en el área. El 25% de los guías tienen más de 20 años de experiencia, esto complementa la información referente a la edad de los guías obtenidos ya que la mayoría de ellos era mayor a 30 años.

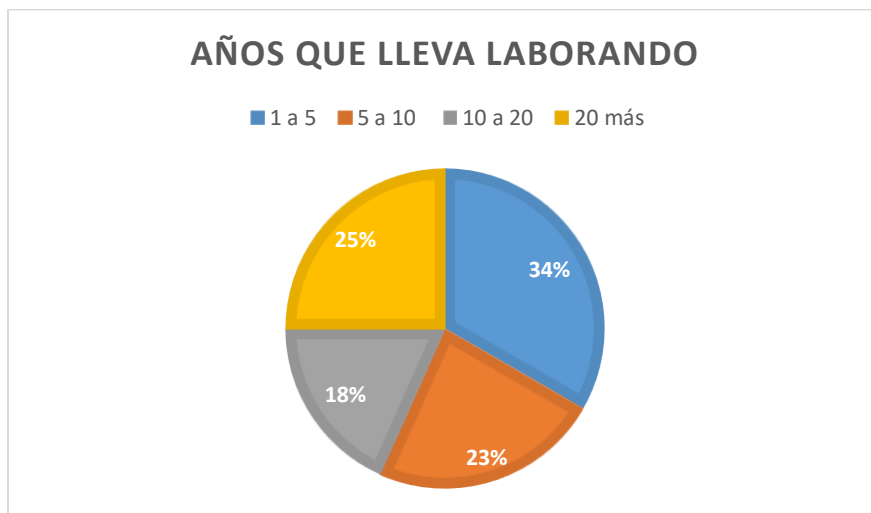


Gráfico No. 3 Años promedio de labor de los guías en esta muestra

El 80% de los guías analizados en esta muestra atiende principalmente el segmento turístico de cultura.

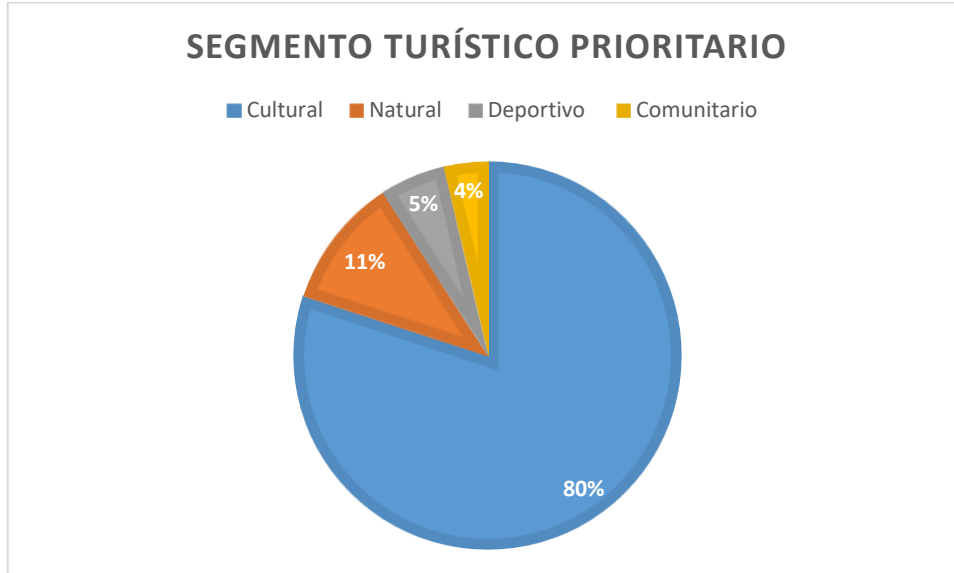
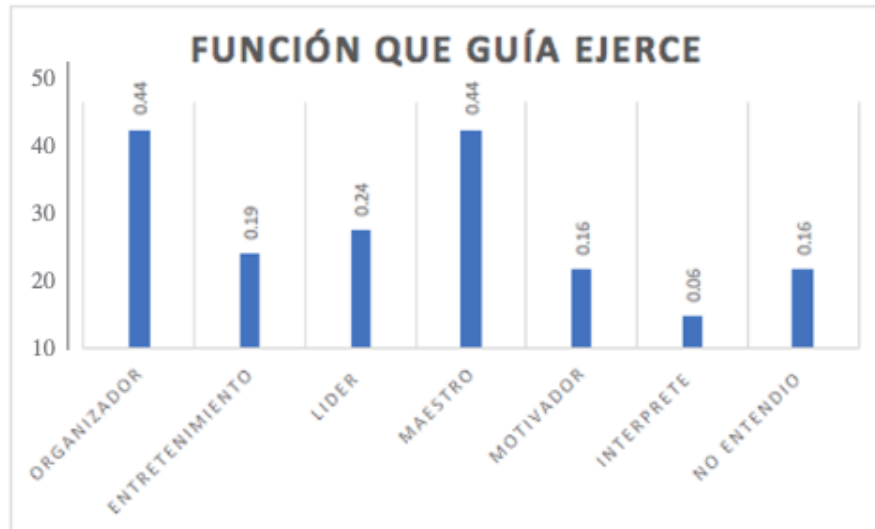


Gráfico No. 4 Segmento turístico prioritario que atienden los guías de esta muestra

El pñsum ofrecido por parte del INTECAP para la capacitación de guías generales ofrece una estructura basada en temas relacionados con la geografía, arqueología, historia de Guatemala, patrimonio cultural. Por lo que no sorprende que el mayor segmento atendido sea el segmento cultural el cual es al que los guías están más capacitados para desenvolverse. Es preocupante que el pensum de formación contenga solo un módulo basado en biodiversidad y que este totalmente ausente el modulo de sostenibilidad.

La política nacional establece al turismo sostenible como eje articulador para el desarrollo socioeconómico, no se puede tener un turismo sostenible si los profesionales que atienden el turismo en su mayoría solo se dedican a un segmento en específico.

Esta grafica muestra que la mayoría de los guías ejercen los 6 roles en diferentes proporciones, clasificado desde el rol mas fuerte que ejerce, hasta el menos fuerte. Notamos que en su mayoría los roles que ejercen principalmente son el rol organizador que corresponde a la logística del tour y el rol de maestro. Mientras que las otras 4 funciones del guía no se consideran tan relevantes para nuestra muestra.



Gráfica No.5 Roles de Guía Turístico que ejerce el guía de esta muestra

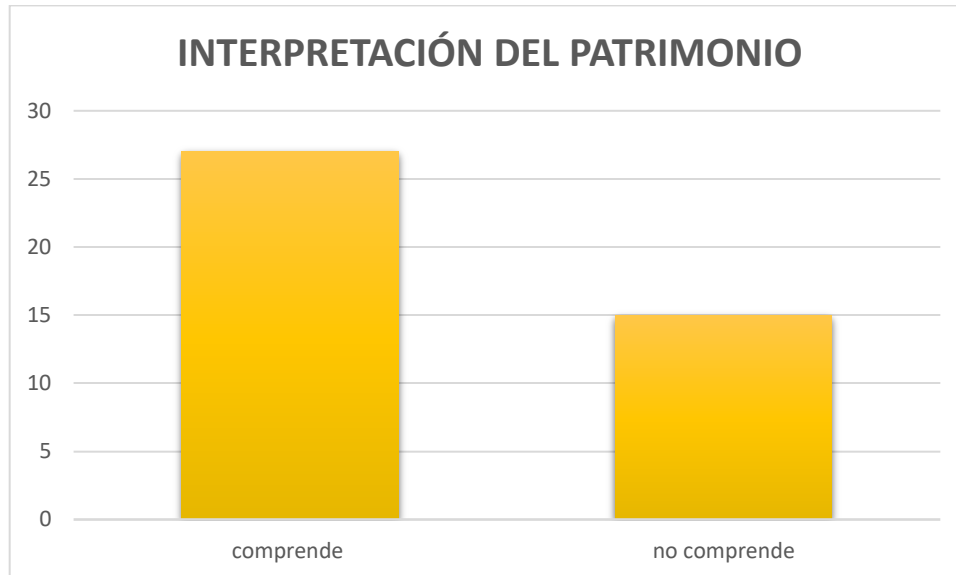
Eje x: tipos de funciones que el guía ejerce

Eje y: proporción de la función desempeñada de 0 a 100

El análisis de esta gráfica se realizó al evaluar las respuestas obtenidas de cada participante del estudio y se ponderó su respuesta clasificándola en el tipo de función del guía según la opinión de cada persona, por ejemplo, si la persona mencionaba que un guía era el encargado de organizar e interpretar el tour se otorgaba un punto a la función de organizador e interprete y se colocaba 0 en las otras 5 funciones, al terminar de evaluar las respuestas bajo mi criterio y las definiciones propuestas por tilden anteriormente se obtuvo un porcentaje real de las respuestas finales obtenidas.

Los resultados obtenidos según a la respuesta de los participantes fue que guías de turismo se esmeran en proveer información al visitante, es decir completar su rol de maestro, y son organizadores (necesario para poder trabajar como guías). Sin embargo, los roles mas importantes vinculados al recurso, motivador e interprete, son los roles que se evidencia que no están ejecutando. Además, esta encuesta muestra que el 10% de personas que no comprendieron estos roles, es decir que posible no comprender por que son importantes como guías de turismo. Aunque la cantidad de personas que no comprendieron los roles es pequeña sigue siendo preocupante para el sector, y muestra la necesidad de educar a los guías en sus funciones, y sobre todo en los roles que no ejercen.

Comprensión del concepto de la interpretación de patrimonio de los guías de turismo tanto natural como cultural.



Gráfica No.6 Comprensión de la interpretación del patrimonio

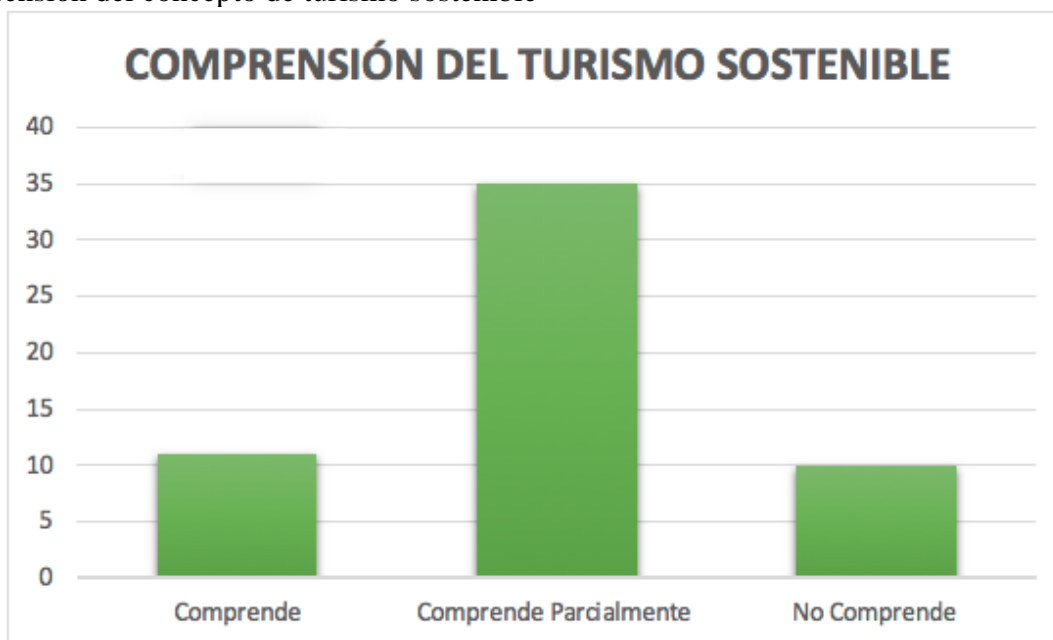
Según la Grafica No.6, el 80% de los guías de esta muestra se dedica al segmento turístico de cultura el cual involucra el patrimonio cultural del país. Es de suma importancia que el guía comprenda a su totalidad el valor de la interpretación del patrimonio como una acción hacia la conservación de este. Es preocupante que se encuentre dentro de la muestra analizada personas que no comprenden a su totalidad la interpretación de patrimonio, esta falta de comprensión radica en el mal uso del destino. A continuación, se muestran tres definiciones de interpretación de patrimonio bajo las cuales se puede entender el mismo:

Freeman tilden define a “La interpretación como una actividad educativa que pretende revelar significados e interrelaciones a través del uso de objetos originales, por un contacto directo con el recurso o por medios ilustrativos, no limitándose a dar una mera información de los hechos”

Según divisiones de bosques y parques de Massachussets
“La interpretación es una actividad educativa que revela a los visitantes los rasgos naturales y culturales, la gestión de los recursos y los elementos recreativos de un bosque, un parque, etc., de una forma emocionante y provocativa, de un modo que incrementa el disfrute de ese publico y su aprecio por el sitio”r.

Sam Ham y Jorge Morales establecen que “la interpretación efectiva es un proceso creativo de comunicación estratégica, que produce conexiones intelectuales y emocionales entre el visitante y el recurso que es interpretado, logrando que genere sus propios significados sobre ese recurso, para que lo aprecie y disfrute”.

Comprensión del concepto de turismo sostenible



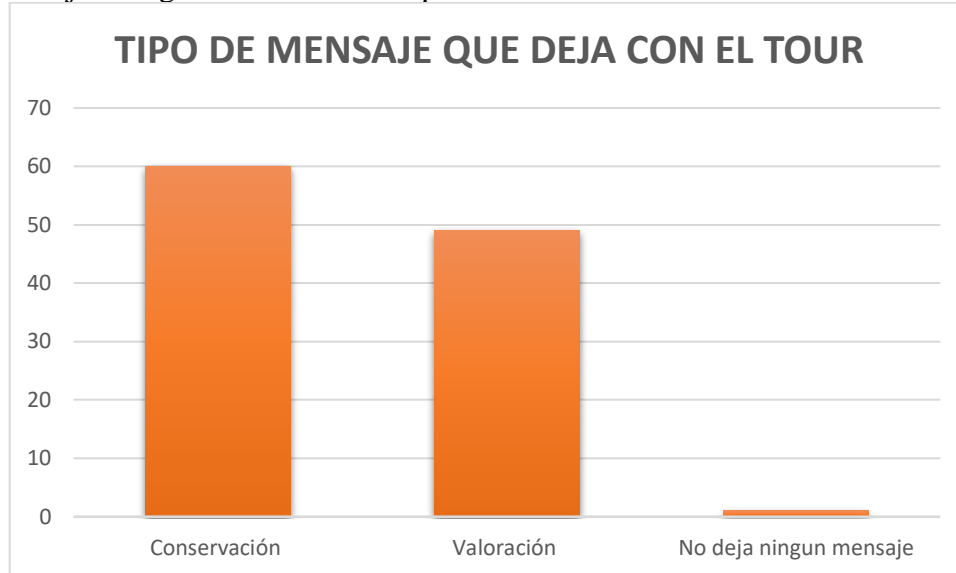
Gráfica No. 7 Comprensión de la definición de Turismo Sostenible de los GT de esta muestra

Como eje hacia el desarrollo económico del país adoptado por la Política y el Plan Maestro de Turismo Sostenible. Es vital que el guía de turismo comprenda a su totalidad el concepto de turismo sostenible para poder aplicarlo a su trabajo para trabajar bajo la visión de la PNTS y el PMTS y así cumplir de igual forma los ODS aplicados al turismo. Sin embargo, es realmente preocupante notar que de la muestra analizada más del 54% no comprende a su totalidad la definición del turismo sostenible. El guía de turismo debe conocer y ejecutar prácticas sostenibles en su trabajo para que pueda cumplir con la PNTS y PMTS, los Criterios Globales de Turismo Sostenible y los ODS. Esta falta de comprensión del termino puede radicar en la ausencia del modulo de sostenibilidad en la formación del guía turismo en el INTECAP.

Se adjunta una definición de turismo sostenible, que según la Organización Mundial en Turismo (OMT, 2008) se define como “el turismo que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas”. Este turismo debe:

1. Brindar un uso óptimo a los recursos medioambientales, gestionando los procesos ecológicos del área a través de la conservación para mantener la diversidad biológica.
2. Respetar la cultura y autenticidad de las comunidades anfitrionas, a través del respeto de sus activos culturales, arquitectónicos, tradicionales; contribuyendo a la tolerancia intercultural.
3. Velar por la transparencia en las actividades económicas tanto a corto como a largo plazo, beneficiando a todos los agentes que juegan parte en la cadena de valor para llevar el servicio, lo que establece la oportunidad de brindar empleo estable para las comunidades anfitrionas y así cumplir con los objetivos de desarrollo sostenible.

Mensaje que dejan los guías de turismo después de realizar el tour



Gráfica No. 8 Tipo de mensaje que dejan los guías post tour

A pesar de que los guías de turismo analizados en este estudio muestran una deficiencia en la comprensión de turismo sostenible y su importancia parece que estos si tienen presente que el turismo debe tener un impacto en la conservación y valoración de patrimonio natural o cultural positivo. Muestra cierta discordancia, y nos hace cuestionarnos que el guía de turismo si está consciente de la importancia de la conservación de los recursos turísticos sin tener en claro antes a lo que se refiere plenamente el turismo sostenible y así poder ejecutar prácticas sostenibles aplicadas a su guiaje.

Tras analizar los resultados obtenidos en esta muestra, notamos cierta discordancia entre las metas que como país el INGUAT busca desarrollar en base a un eje articulador como lo es el turismo sostenible y la falta de congruencia en la ausencia de formación básica para ejecutar el mismo dado por uno de los actores más importantes en la actividad turística como lo es el guía turístico como imagen y representación del país hacia los visitantes y su satisfacción. No se puede esperar un desempeño que sea totalmente sostenible si previo a la actividad turística en sí, la formación básica es débil e incongruente con las metas que el país quiere desarrollar a corto plazo.

La falta de conocimiento de las funciones esperadas del guía brinda más sentido en la elaboración de este manual, ya que es notable una educación más integral para poder desarrollar de manera congruente su trabajo. El guía guatemalteco precisa de una renovación de la formación básica acerca del desempeño dentro del destino para poder llevar a cabo su trabajo según a una línea base de buenas prácticas en turismo sostenible y aunar a las legislaciones, criterios de turismo sostenible, ODS en busca de un desarrollo socioeconómico sostenible en el ámbito turístico.

B. Temas importantes de sostenibilidad turística

Se revisaron varios documentos de base *Manual de Buenas Prácticas en Turismo Sostenible para Tour Operadores y Guías de Turismo* (CONAP, 2016) y se complementan con los *Criterios Globales de Turismo Sostenible* (CGTS, 2012)), el *Manual de Educación para el Desarrollo Sostenible* de la UNESCO 2015. Con el fin de tener una visión integral en aquellos documentos se consideran indispensables en el desempeño de esta profesión.

Ver (**Anexo 5**) Índice Buenas Prácticas en Sostenibilidad Turística

C. Manual de Buenas Prácticas en Turismo Sostenible para Guías Turísticos (Anexo)

En el manual elaborado en este trabajo de graduación del cual se puede observar el índice del mismo en el Anexo No. 5 y el manual completo adjunto a este trabajo en formato PDF que podrá revisar al final de este documento.

D. Validación del Manual

Para la validación de este manual se realizaron dos visitas al INGUAT conjunto a las autoridades pertinentes de INTECAP reuniones de las cuales se presentó el tema y el proyecto en la cual ellos brindaron su asesoramiento previo a realizar el manual y posteriormente después de terminarlo.

En ambas reuniones las autoridades pertinentes validaron el manual y dieron su visto bueno. Se tuvo también una presentación final con CONAP en donde se presentó el proyecto y brindaron su asesoramiento para pulirlo y terminarlo de la mejor manera posible.

Ante las tres instituciones se les presentó el manual presencialmente, así como se les envió los machotes de la investigación y ambas brindaron su retroalimentación y visto bueno.

VII. Limitaciones

Este estudio fue llevado a cabo de la mejor manera posible al involucrar diferentes entidades y consultar la bibliografía actualizada orientada a las tendencias de turismo actuales y a criterios de desarrollo sostenibles los cuales responden a la actividad turística. Sin embargo, este estudio hubiera tenido más relevancia al poderse haber realizado previo a él, con una muestra más grande y con estudios estadísticos cuantitativos que mostraran la proporción real de guías que ejecutan prácticas sostenibles a diferentes sectores y de esa manera poder brindar de manera más específica, las buenas prácticas sostenibles.

A su vez, hubiera sido conveniente realizar diferentes actividades de trabajo de campo donde se pudieran evaluar el desempeño del guía en diferentes sitios de patrimonio natural y cultural y se pudieran escuchar las necesidades de educación según a su desempeño e intereses. Más que realizar solo una encuesta y un grupo focal.

Finalmente, este estudio se limitó a diseñar un manual de turismo sostenible, y no incluye el diseño instruccional de un curso basado en este manual en el cual se impartan los conocimientos y se desarrollen las destrezas y actitudes requeridas en un guía de turismo que aplica una gestión sostenible.

VIII. Conclusiones

- La falta de educación en temas de sostenibilidad en la formación general para el guía de turismo sostenible recae en su falta de implementación y conocimiento de prácticas sostenibles en pro de la conservación del mismo.
- Es necesario fortalecer acceso para que se logre la propuesta el INGUAT al querer convertir al turismo en un motor de desarrollo sostenible actualmente los guías de turismo desconocen estas practicas y requiere de una actualización en su formación técnica para que puedan ejecutar buenas practicas de gestión sostenible en practica como guías turísticos y en apoyo a la labor de los demás proveedores de servicios en el país.
- El *Manual de Buenas Prácticas en Turismo Sostenible para Tour Operadores y Guías de Turismo* (CONAP, 2016), brinda una serie de prácticas objetivas que atienden de manera general el trabajo del guía de turismo, sin embargo, estas no abarcan todos los temas de sostenibilidad que el guía de turismo debe ejecutar en sus labores aplicando los CGTS, ODS.
- Según la muestra analizada, la mayoría de los guías turísticos actuales no comprende a plenitud el concepto de turismo sostenible y los ejes en los que se desarrolla el mismo.
- El guía de turismo guatemalteco según las 6 funciones descritas por Cohen y Weiler & Davis no se emplean en plenitud, solo el rol de maestro y organizador según esta muestra son los roles mayormente utilizados.
- Los puntos clave que atiende manual elaborado al ser un documento que contiene la información que los guías deben asimilar y practicar son los siguientes
 - **Gestión turística sostenible;** en la que se incluyen los subtemas: Planificación de la visita, Seguridad y paz; Conducción de grupos; Capacidad de servicio, Atención y satisfacción; Capacitación periódica, Uso de herramientas tecnológicas; Educación para la sostenibilidad; Conocimiento de los diferentes segmentos turísticos; Promoción de valores éticos comunes; Turismo accesible; Infraestructura.
 - **Gestión socio-económica:** Economía y sostenibilidad; Beneficios económicos para las comunidades y desarrollo local; Comercio justo; Consumo responsable; ciudades y comunidades sostenibles.
 - **Gestión socio cultural:** Gestión del patrimonio socio- cultural; Interpretación del patrimonio socio- cultural; Animación socio- cultural; Apoyo a iniciativas de desarrollo comunitario; Inclusividad; Código de conducta; Derechos humanos, Crecimiento demográfico y Desarrollo, salud y calidad de vida.
 - **Gestión ambiental:** Sostenibilidad Ambiental; Recursos Hídricos; Conservación de la biodiversidad (terrestre-acuática) Reducción de la contaminación ambiental.

IX. Recomendaciones

Se recomienda que, para trabajos futuros en buenas prácticas en turismo sostenible aplicado a guías turísticos, estas se puedan realizar a nivel de segmento turístico, y que no se limiten solo al trabajo de los guías si no de la operación turística integrada con los diferentes actores.

Se recomienda al INTECAP, quien es el ente que capacita a los guías de turismo, actualizar el pensum de formación de los guías de turismo en todos los niveles (local, comunitario, general, especializado) e incluir un módulo sobre sostenibilidad turística que contenga las Buenas Prácticas de Turismo Sostenible que deben aplicar los guías de turismo.

Este manual se espera pueda replicarse y ser utilizado de manera pública por lo que se recomienda que se oriente al segmento turístico que realizan los guías en prioridad. Y se tenga un período de educación para entender cada uno de los temas y subtemas propuestos para que las buenas prácticas tengan una significancia.

Se sugiere diseñar nuevos cursos para atender la actualización de guías y capacitación de guías de naturaleza y aventura que incluyan estas prácticas. Estas pueden impartirse por medio de los Comités de Autogestión Turística CATS o bien puede ser un diplomado de actualización impartido de manera privada con el apoyo de diferentes instituciones.

Se sugiere utilizar este manual por las diferentes áreas propuestas, leyendo e investigando cada subtema aplicable al área de trabajo del guía, como también aprender del mismo en una capacitación dada por las mismas empresas tour operadoras para sus guías de turismo a través de talleres interactivos para que el aprendizaje sea significativo.

En un futuro se espera también diseñar un curso educativo complementario al manual que este relacionado a las necesidades específicas de cada región.

X. Bibliografía

- Bercial, A. (2002). *Turismo Sostenible*. Madrid: Iepala.
- Best, K. (2011). Strategy in practice: re-categorising tour guides as strategists. *Academy in Management*, Vol.2011, pp. 1-6.
- Chilembwe, J. M. (2014). *Internafional Journal of Research in Business Managment . IMPACT*, 2(9)30.
- Cohen, E. (1985). *The Tourist guide: The origins, structure and dynamics of a Role. Annals of Tourism Research* . Jerusalem .
- CONAP. (2016). *Manual de Buenas Practicas de Turismo Sostenible para Operadores y Guías de Turismo en Areas Protegidas*. Guatemala.
- Council, G. S. (2012). *Criterios Globales de Turismo Sostenible para Hoteles y Tour Operadores*. España .
- Council, G. S. (2013). *Criterios Globales de Turismo Sostenible para Destinos Turísticos* . España .
- COUNCIL, G. S. (2014). *Criterios Globales de Turismo Sostenible para Destinos* . Accesoo Em,25.
- de GUATEMALA, C. (2004). *Politica Nacional para el Desarrollo Turístico Sostenible de Guatemala*. Guatemala.
- Deale, C. S. (2010). *Sustainability education: focusing on hospitality, tourism, and travel*.
- Destinos, C. G. (s.f.).
- Ham, S. M. (1992). *Interpretacion ambiental: una guia practica para gente con grandes ideas y presupuestos pequeños* . Colorado: North American Press Colorado.
- Hu, W. (2007). *Tour guides and sustainable development*.
- INGUAT. (2007). Recuperado el 14 de Abril de 2018, de <http://drive.google.com/drive/folders/0BzJOSfIYwfyLLUQ2R0FDd1I4bjg>
- INGUAT. (2007). *Reglamento de Guías Turísticas y sus Reformas Acuerdo No. 187- 2007-D*.
- INGUAT. (2007). *Reglamento de Guías Turísticas y sus Reformas Acuerdo No. 187-2007-D*. Guatemala.
- INGUAT. (2015). *Plan Maestro de Turismo Sostenible para Guatemala 2015- 2015*. Guatemala.
- Knapp, D. &. (2004). Elements to successful interpretation: A multiple case study of five national parks. *Journal of Interpretation Research* , 9 (2), 9-25.
- Marquez, A. L. (1998). *Interpretacion Ambiental en Areas Protegidas y Turismo* .
- Marquez, A., &. A. (s.f.).
- Mckeown, R. C. (2002). *Manual de educacion para el Desarrollo Sostenible* . *Universidad de Tennessee*.
- Morales Caraballo, M. G. (2017). *Procesos de guia y asistencia turistica*. Madrid: Routledge.
- Morales Caraballo, M. G. (2017). *Procesos de guia y asistencia turistica* . Madrid : Paraninfo.
- Protegidas, C. N. (2016). *Manual de Buenas Practicas de Turismo Sostenible* . En CONAP, *Manual de Buenas Practicas de Turismo Sostenible para Operadores y Guías de Turismo en Areas Protegidas* (págs. Primera Edicion, Vol. 1). Guatemala: CONAP.
- Rainforest, A. (2005). *Buenas Practicas para Turismo Sostenible. Una Guia Para El Pequeño y Mediano Empresario*. Costa Rica : Epicentro Publicidad.

- Sandaruwani, J. R. (2016). *The role of tourist guides and their impacts on sustainable tourism development: A critique on Sri Lanka. Tourism, Leisure and Global Change*. Sri Lanka : Tourism, Leisure and Global Change .
- Sandaruwani, J. R. (2016). *The Role of tourist guides and their impacts on sustainable tourism development*. Sri Lanka: Tourism, Leisure and Global Change .
- Teran, A. M. (2008). *La experiencia del turismo. Un estudio socioecológico sobre el proceso turístico-residencial* . Icaria editorial .
- Tilden, F. (2006). *La Interpretación de nuestro patrimonio*. Asociación para la interpretación del Patrimonio .
- Turismo, O. M. (16 de Abril de 2008). *Glosario básico de Turismo*. Obtenido de Organización Mundial de Turismo: <http://Media.Unwto.Org/Es/Content/Entender-El-Turismo-Glosario-Basico>
- UNESCO. (2007). *Education for Sustainable Development Goal: Learning Objectives*. Paris : UNESCO.
- UNESCO. (2009). *Manual de Educación para la Sostenibilidad*. Recuperado el 17 de Abril de 2018, de http://www.unescoextea.org.ext/_EDS/unesco.
- Unidas, N. (2015). *Objetivos de Desarrollo Sostenible*.
- UNWTO. (2017). *Panorama OMT del Turismo Internacional*. Recuperado el 11 de Abril de 2018, de Organización Mundial de Turismo: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284419043>
- Weiler, B. D. (1993). *An Exploratory Investigation into the roles of the Nature-based Tour Leader*. international Journal of Tourism Management.
- WTO. (2017). *Manual sobre turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas* . World Tourism Organization .

XI. ANEXOS

Anexo 1. Objetivos de Desarrollo Sostenible



Objetivos de Desarrollo Sostenible

Objetivo 1	Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo
Objetivo 2.	Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible.
Objetivo 3.	Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades
Objetivo 4.	Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.
Objetivo 5.	Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas
Objetivo 6.	Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos.
Objetivo 7.	Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos.
Objetivo 8.	Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.
Objetivo 9.	Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación
Objetivo 10.	Reducir la desigualdad en y entre los países
Objetivo 11.	Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles

- Objetivo 12.** Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles
- Objetivo 13.** Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos*
- Objetivo 14.** Conservar y utilizar en forma sostenible los océanos, los mares y los recursos marinos para el desarrollo sostenible
- Objetivo 15.** Proteger, restablecer y promover el uso sostenible de los ecosistemas terrestres, gestionar los bosques de forma sostenible, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras y poner freno a la pérdida de la diversidad biológica
- Objetivo 16.** Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles
- Objetivo 17.** Fortalecer los medios de ejecución y revitalizar la alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible

Elaboración propia (Unesco, 2015)

Anexo 2 Modelo de entrevista a profesionales

Se elaborará una serie de preguntas concretas que aborden los ejes de sostenibilidad basados en el manual de Buenas Prácticas de Turismo Sostenibles. Cada entrevista se hará de forma general pero enfocada a la profesión de cada una de los entrevistados. Se elaborará la entrevista a:

- a. Profesionales en recursos naturales (biólogos, birdwatchers, etc)
- b. Profesionales en cultura (antropólogos, arqueólogos, sociólogos, etc)
- c. Profesionales a nivel privado (tour operadoras, ONG's, CAMTUR)
- d. Instituciones (INGUAT, IDAEH, CONAP, COMITURS)

MODELO DE ENTREVISTA

- a) ¿Cómo ve usted la labor de los guías turísticos para cumplir el PMTS ?
- b) ¿Qué características debe tener un guía de turismo que trabaja en el marco del turismo sostenible? ¿Qué aspectos debe contener un guía turístico sostenible para ser considerado un guía turístico sostenible?
- c) ¿Según el área de trabajo del guía, que elementos debe considerar indispensables?
- d) ¿Qué habilidades básicas debe tener un guía?
- e) ¿Qué buenas prácticas en la materia debe tener que sean indispensables?
- f) ¿Cómo puede contribuir un guía a la sostenibilidad del turismo?

Anexo 3. Modelo de grupo focal

Se solicitará un listado de tour operadores y recomendaciones de qué operadores invitar a estos grupos focales. Incluir en ANEXO 1: la descripción del focus group: perfil de audiencia, # max de personas, objetivo de la actividad, listado de las preguntas que se discutirán).

- *Propósito del Focus Group:* _conocer las percepciones e interés, tanto de los profesionales como los guías actuales que trabajan en turismo, para analizar su percepción, comentarios y retroalimentaciones de este trabajo de graduación
- *Realización:* se realizó un grupo focal, dentro de las instalaciones de la Universidad el Valle de Guatemala. Se tomó grabación de audio y video durante la sesión y se tendrá un escriba que tome los datos más importantes.
- *Moderador:* Andrea Valiente.
- *Materiales a utilizar*
 - Proyector
 - Computadora
 - Escritorios
 - Gafetes para invitados
 - Libretas
 - Lapiceros
 - PPT de power point.
- *Cuerpo de la sesión:*
 - Preámbulo (5 minutos)

- Bienvenida y presentación de participantes
- Explicación de la sinergia de la sesión, explicando que no hay respuestas correctas o incorrectas, cada uno es libre de dar su opinión, se hace del conocimiento de la audiencia que se grabara la sesión y se pide su consentimiento.
- Introducción y calentamiento: Se caminará por el salón y se pedirá que cada persona se presente y me presentaré como moderadora
 - ¿Qué piensan del turismo sostenible en Guatemala? ¿Qué opinión tienen de su manejo?
 - Ahora, como cree que influye el turismo sostenible en el trabajo de los guías turísticos
 - Considera importante el rol de guías para el cumplimiento del PMTS de la nación.
 - ¿Qué es para ustedes un guía sostenible?
- Rol del guía en turismo sostenible: Se separó a la audiencia en grupos en el cual cada uno discutió acerca de un tema importante de sostenibilidad turística y discutió las buenas prácticas en turismo sostenible que deben poseer los guías en cada uno de los subtemas, posterior a esto se realizó la discusión entre todos los grupos y se compartieron las experiencias obtenidas.
- Conclusión: Identificado ya todos los aspectos que debe tener un guía de turismo se concluirá en
 - ¿Importancia del manual?

Agradecimientos y final

Anexo 4. Modelo de Encuesta a Guías turísticos

El Rol del Guía Turístico en Guatemala

La siguiente encuesta es parte de un estudio que busca determinar cuáles son las características y funciones que conforman al Guía Turístico en Guatemala. Su participación es totalmente anónima, esta encuesta posee 25 preguntas que le demorará aproximadamente 3 a 5 minutos, su participación honesta es de gran valor en este estudio, cuyo objetivo es crear una metodología para mejorar el trabajo de los guías turísticos actuales.

¡Muchas gracias por su participación!

Cualquier duda o comentario dirigirse al correo val14201@uvg.edu.gt

- a. ¿En qué categoría de guía está usted formado?
 - i. Comunitario
 - ii. Regional
 - iii. General
 - iv. Especializado
 - v. No he tramitado mi carnet todavía
- b. ¿Cuántos años ha laborado usted como guía?
- c. ¿Qué segmento turístico atiende usted prioritariamente?
 - i. Cultural
 - ii. Natural
 - iii. Deportivo o de aventura
 - iv. Turismo comunitario
 - v. Otros, especifique
- d. Mencione o describa de qué manera usted se involucra en la organización del tour
- e. Describa de qué manera usted entretiene a su grupo de visitantes
- f. Mencione las acciones que demuestran su función de liderazgo ante un grupo de visitantes
- g. Qué tipo de conocimientos comparte usted con su grupo de visitantes (puede seleccionar varios)
 - i. Históricos
 - ii. Arqueológicos
 - iii. Folclore/ cultura viva
 - iv. Política
 - v. Naturaleza
 - vi. Descripción social
- h. De qué forma motiva usted a su grupo de visitantes a valorar y proteger los recursos que visita, culturales, sociales, naturales.

- i. Defina qué es la interpretación del patrimonio, dé un ejemplo de cómo interpreta usted el patrimonio cultural y natural a sus turistas
- j. Qué mensaje sobre los patrimonios deja usted a sus turistas
 - i. Mensaje de conservación
 - ii. Mensaje de valoración
 - iii. No deja ningún mensaje
 - iv. No entiendo la pregunta
 - v. Otro mensaje, especifique.
- k. Pondere de 1 a 10 en cuanto implementa esta función en su labor como guía turístico
 - i. Rol organizar
 - ii. Rol de entretenimiento
 - iii. Rol de líder de grupo
 - iv. Rol de maestro
 - v. Rol motivador
 - vi. Rol de intérprete de patrimonio
 - vii. Otro:
- l. ¿Cómo considera que aporta el guía turístico al turismo sostenible del país?
- m. ¿Qué cualidades debe tener un guía? De uno a 5, siendo 1 el número más bajo y 5 el más alto pondere cada casualidad según su criterio
 - i. Líder
 - ii. Responsabilidad
 - iii. Amigable
 - iv. Organizador
 - v. Entusiasta
 - vi. Otro:
- n. ¿Dé un breve ejemplo en el cual usted especifique cómo provee seguridad al turista?
- o. El tour turístico debería ser
 - i. Acerca de los intereses de la audiencia
 - ii. Acerca del área con mayor conocimiento del guía
 - iii. Una cátedra que les dé una visión global del lugar
 - iv. Basarse en 3 temas bases y no sobrecargar de conocimiento a la audiencia
 - v. Otro:
- p. El guía debería
 - i. No recibir tips de la audiencia
 - ii. Pedir tips después de cada tour
 - iii. No pedir tips de la audiencia
- q. El guía debe
 - i. Recomendar el uso de desechables y bolsas plásticas

- ii. Utilizar pачones reutilizables o de vidrio, reducir su consumo de plástico a 0
 - iii. No recoger la basura que encuentra
 - iv. Recoger la basura que se encuentra
 - v. Otro:
- r. El guía debe
 - i. Hacer énfasis en la problemática social natural del país con una postura fuerte
 - ii. Proveer información oportuna a su público
 - iii. Poseer con juicio crítico acerca de las opiniones de la problemática actual sin poseer una postura
 - iv. Otros:
- s. El guía debe
 - i. Realizar un cambio de consciencia en su audiencia a través de buenas prácticas sostenibles, en cada tour
 - ii. Con sus acciones reducir su consumo ambiental
 - iii. Debe ignorar la problemática de consumo excesivo de plásticos.
 - iv. Debe solo hablar de sostenibilidad cuando sea necesario.
 - v. Otro:
- t. El guía debe
 - i. Trabajar conjunto con la comunidad, respetar su cultura y cosmogonía y hacerlos parte del tour
 - ii. Solo trabaja con la comunidad cuando es necesario.
 - iii. Mejor no se trabaja con personas de comunidad por su falta de profesionalismo algunas veces
 - iv. Otro:
- u. El guía debe
 - i. Interactuar con su audiencia y dar espacio a conversaciones y participación
 - ii. Debe dar su discurso y responder hasta el final
 - iii. Debe inventar la información que desconoce o dar datos erróneos
- v. Respondiendo honestamente, de 1 a 5 pondere siendo 1 lo más bajo y 5 la puntuación más alta.
 - i. Siempre envió con anticipación programa en el cual le indique al turista la ropa adecuada, precauciones a tomar en cuenta, cronograma de actividades, etc.
 - ii. Solo envió el cronograma de viaje y algunas recomendaciones
 - iii. No envió nada ni advierto
- w. Mencione las leyes que debe tomar un guía turístico como base para ejercer su trabajo a nivel cultural y natural
- x. Describa brevemente qué entiende por turismo sostenible

- y. Mencione qué aspectos o funciones le gustaría aprender cuando realiza sus horas anuales de capacitación en el INTECAP al momento de renovar su carnet.

¡Muchas gracias por participar en este estudio!

Anexo 5. Índice Buenas Prácticas

A. Gestión turística sostenible

- a. Legislación turística aplicable a los guías turísticos (CONAP, 2017)
- b. Planificación de la visita (CONAP,2017)
- c. Seguridad y Paz (CONAP,2017)
- d. Conducción de grupos (CONAP,2017)
- e. Calidad de servicio, atención y satisfacción de los visitantes (CONAP,2017)
- f. Capacitación periódica (CGTS,2014)
- g. Uso de herramientas tecnológicas (PMTS,2015)
- h. Educación para la Sostenibilidad (UNESCO,2015)
- i. Conocimiento de los diferentes sectores turísticos (PNTS,2015)
- j. Comprensión y promoción de valores éticos comunes (OMT, 2001)
- k. Turismo accesible (OMT, 2001) (PMTS,2015)
- l. Infraestructura (PMTS,2015)

B. Gestión socio- económica

- a. Economía y Sostenibilidad (CONAP,2017)
- b. Redistribución de Riqueza y Cadena de valor turística (CONAP, 2017)
- c. Beneficios económicos para las comunidades y desarrollo local (CGTS,2014)
- d. Comercio Justo (CGTS,2014)
- e. Consumo Responsable (CONAP, 2017)
- f. Ciudades y comunidades sostenibles (CGTS,2014)

C. Gestión socio – cultural

- a. Gestión del patrimonio socio- cultural (CONAP,2017)
- b. Interpretación del patrimonio sociocultural (CONAP,2017)
- c. Animación sociocultural (CONAP,2017)
- d. Apoyo a iniciativas de desarrollo comunitario (CGTS, 2014)
- e. Inclusividad (CGTS,2014)
- f. Código de ética (CGTS,2014)
- g. Derechos Humanos (UNESCO,2015)
- h. Crecimiento demográfico y desarrollo (CONAP, 2017)
- i. Diversidad Cultural (CONAP, 2017)
- j. Salud y Calidad de Vida (CONAP, 2017) (PMTS,2015)

D. Gestión ambiental

- a. Sostenibilidad (PNTS,2015)
- b. Recursos hídricos (UNESCO, 2015)
- c. Conservación de la biodiversidad (CONAP, 2017) (UNESCO, 2015)
- d. Reducción de la contaminación ambiental (CONAP,2017)
- e. Monitoreo de recursos naturales (UNESCO, 2015)
- f. Cambio climático (UNESCO, 2015)
- g. Energía (UNESCO, 2015)
- h. Suelo y su degradación (UNESCO, 2015)
- i. Contaminación auditiva y del aire (UNESCO, 2015)

Manual de Buenas Prácticas para Guías en Turismo Sostenible

Miriam Andrea Valiente Ortiz
2018

UVG | UNIVERSIDAD
DEL VALLE
DE GUATEMALA

Tabla de contenidos

LISTADO DE ACRÓNIMOS	4
Guía turístico.....	5
Contexto.....	6
Objetivos de Desarrollo Sostenible.....	7
Funciones del Guía Turístico	9
TÉCNICAS DE INTERPRETACIÓN	11
Pasos a seguir para la elaboración del GUIÓN DE INTERPRETACIÓN del Guía Turístico Sostenible	13
Buenas Prácticas en Turismo Sostenible.....	15
Gestión turística sostenible.....	17
<i>Legislación Aplicable a los guías de turismo.....</i>	<i>18</i>
<i>Planificación de la visita.....</i>	<i>20</i>
<i>Seguridad y paz</i>	<i>21</i>
<i>Conducción de grupos</i>	<i>23</i>
<i>Calidad de servicio, atención y satisfacción de los visitantes</i>	<i>25</i>
<i>Capacitación periódica</i>	<i>26</i>
<i>Uso de herramientas tecnológicas</i>	<i>27</i>
<i>Educación para la sostenibilidad</i>	<i>28</i>
<i>Conocimiento de los diferentes segmentos turísticos.....</i>	<i>29</i>
<i>Promoción de valores éticos comunes</i>	<i>30</i>
<i>Turismo accesible</i>	<i>31</i>
<i>Infraestructura.....</i>	<i>32</i>
Gestión socio económica	33
<i>Economía y sostenibilidad</i>	<i>34</i>
<i>Beneficios económicos para las comunidades y desarrollo local.....</i>	<i>36</i>
<i>Comercio justo</i>	<i>37</i>
<i>Consumo responsable.....</i>	<i>38</i>
<i>Ciudades y comunidades sostenibles</i>	<i>39</i>
Gestión socio cultural	40
<i>Gestión del patrimonio socio- cultural</i>	<i>41</i>
<i>Interpretación del patrimonio socio- cultural</i>	<i>42</i>
<i>Animación socio -cultural</i>	<i>43</i>
<i>Apoyo a iniciativas de desarrollo comunitario.....</i>	<i>44</i>
<i>Inclusividad.....</i>	<i>45</i>
<i>Código de conducta.....</i>	<i>46</i>
<i>Derechos Humanos.....</i>	<i>47</i>
<i>Crecimiento demográfico y desarrollo</i>	<i>48</i>
<i>Salud y calidad de vida.....</i>	<i>50</i>
Gestión ambiental.....	51
<i>Sostenibilidad ambiental</i>	<i>52</i>
<i>Recursos hídricos.....</i>	<i>53</i>
<i>Conservación de la biodiversidad (terrestre- acuática).....</i>	<i>54</i>
<i>Reducción de la contaminación ambiental</i>	<i>56</i>

Monitoreo de recursos naturales	57
Energía.....	59
Suelo y su degradación	60
Contaminación auditiva y del aire	61
Literatura citada.....	62
ANEXOS.....	64

LISTADO DE ACRÓNIMOS

Acrónimo	Definición
CONAP	Consejo Nacional de Áreas Protegidas
DISETUR	División de seguridad turística
INGUAT	Instituto de Guatemalteco de Turismo
PNTS	Política Nacional de Turismo Sostenible
PMTS	Plan Maestro de Turismo Sostenible para Guatemala
CGTS	Criterios Globales de Turismo Sostenible
OMT	Organización Mundial de Turismo
UNWTO	United Nations World Tourism Organization
SIGAP	Sistema integrado de Áreas Protegidas
UNESCO	Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura
BPS	Buenas prácticas sostenibles
INTECAP	Instituto Técnico de Capacitaciones

Guía turístico

Tu trabajo trasciende,

tú eres la puerta, eres la conexión....

En tus manos está mostrar este país que te vio nacer y que, con sus riquezas naturales y culturales que no se igualan a nada, te formó como un Chapín/a que lo puede todo.

Que muestra lo mejor, que da lo mejor, que es lo mejor.

Tú importas, tu trabajo importa;

de todas las profesiones que existen, elegiste la mejor, elegiste servir a los demás y enseñar este paraíso tropical y ayudarlo a engrandecerse

Tienes el poder de hacer un cambio con tus acciones,

tú interpretas, tú comunicas, tú traes la magia del pasado al presente con tus palabras,

tu voz se escucha a miles de kilómetros de distancia.

Tú cambias la vida de las personas al enseñarles cómo realmente es vivir,

y es así como lo hacemos en Guatemala.

Tú eres el guardián de los recursos; de ti depende nuestro patrimonio. No te rindas en tu esfuerzo de servir a tu patria digna con excelencia y amor.

Contexto

Guatemala fue declarado en 2010 como uno de los países megadiversos del mundo. Cuenta con tres sitios declarados como patrimonios de la humanidad por la UNESCO (Parque Nacional Tikal, Parque Arqueológico y Ruinas de Quirigua, La Antigua Guatemala). Tanto el patrimonio cultural como el natural constituyen las principales motivaciones de viaje para el turista, (OMT, 2017). Por ende el turismo es uno de los generadores de divisas más importantes económicamente en el país ya que representa una fuente de empleo de gran importancia para sus habitantes (Plan Maestro Turismo Sostenible, 2015) recibiendo más de dos millones de personas al año que realizan diferentes actividades turísticas y generan US \$53, 800 millones de dólares al Producto Interno Bruto (UNWTO,2017).

Tanto el patrimonio cultural como el natural constituyen las principales motivaciones para el turista, (OMT, 2017). El Perfil Ambiental de Guatemala (2012- 2024) muestra que los recursos naturales y el ambiente del país se encuentran en un proceso de constante degradación, por lo que es urgente e imprescindible tomar medidas que contribuyan a frenar el deterioro de los recursos. El guía de turismo tiene la responsabilidad que "el turismo que el realice tenga plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas".

Entre los lugares principales que se visitan con un guía de turismo se pueden mencionar áreas de patrimonio natural y patrimonio cultural, comunidades rurales, entre otras. Las cuales deben conservarse y gestionarse de manera sostenible. La legislación vigente (Política y Plan Maestro de Turismo Sostenible) exige que todos los guías de turismo coadyuven en la protección y conservación del patrimonio natural y cultural y que mantengan una actitud apegada a las leyes del país y al Código Ético Mundial para el Turismo de la Organización Mundial del Turismo (Acuerdo No. 187-2007.D). A pesar de contar con legislación que regula la actividad turística del país y de la importante labor que los guías pueden desempeñar en la conservación del patrimonio cultural y natural actualmente los cursos de formación de guías de turistas no incluyen temas de protección, conservación y sostenibilidad dentro su pensum de estudios. Quedando limitada la labor de guiaje respetando y promoviendo los criterios globales de turismo sostenible como agente clave para fomentar buenas prácticas de sostenibilidad a nivel nacional tanto en el ámbito social, ambiental y económico.

Objetivos de Desarrollo Sostenible

El turismo es una actividad que repercute directamente en los recursos naturales y culturales, sean estos impactos positivos o negativos. El Gobierno de la República desarrolló la Política Nacional de Turismo Sostenible Guatemala 2012- 2022 que establece al turismo sostenible como eje articulador hacia el desarrollo socioeconómico de la nación. Para implementar esta política el Instituto Guatemalteco de Turismo - INGUAT- estableció el Plan Maestro de Turismo Sostenible 2012-2022.

Para hacer cumplir la Política Nacional de Turismo Sostenible, cualquier actividad turística debe estar alineada a prácticas sostenibles. Cuando las personas visitan Guatemala el guía turístico juega un rol determinante en la sostenibilidad durante la visita turística a los diferentes destinos. El guía es el responsable de brindar asistencia y atender las necesidades del turista e interpretar el patrimonio al poseer buenas prácticas en turismo sostenible.

En Guatemala se trabajan diferentes segmentos turísticos en los que el guía turístico puede laborar como; Turismo de Cultura, Turismo de Naturaleza, Turismo de Aventura, Turismo de Deportes, Turismo de Entretenimiento, Turismo de Voluntariado, Turismo de Reuniones, Turismo de Salud y Bienestar, Turismo de Bodas y Eventos (INGUAT, 2015). En cada segmento el guía juega un papel fundamental al ser el puente entre diferentes actores turísticos como (transporte, gobierno, turista, comunidades, artesanos, restaurantes, áreas protegidas, etc.) y forman parte de la cadena de valor la cual genera beneficios a nivel económico, ambiental y social, el guía de turistas es el responsable de velar que cada uno de los actores de la cadena de valor mediante buenas prácticas en turismo sostenible se gestionen de manera adecuada.

Ejecutar un turismo sostenible es de gran importancia para la conservación del patrimonio natural y cultural a nacional. Para ello los Criterios Globales de Turismo Sostenible proveen una línea base de estándares para la sostenibilidad en el turismo, principalmente en la educación y sensibilización que conjunto a la Organización Mundial de Turismo OMT se alinean a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas que buscan disminuir la pobreza extrema, desigualdad, injusticia y cambio climático. Y crean la [Agenda 2030 para el Desarrollo Turístico Sostenible](#). Guatemala al ser parte de las Naciones Unidas adopta estos objetivos y el INGUAT a través de la Política Nacional de Turismo Sostenible 2012-2022 y el Plan Maestro de Turismo Sostenible 2015-2025 adoptan los objetivos 8,12 y 14 en los que figura el turismo y que, por ende, los guías turísticos los deben ejecutar en sus labores.



Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos. El turismo es una de las fuerzas motrices del crecimiento económico mundial en Guatemala el turismo genera en el Producto Interno Bruto nacional más de 2 mil 800 millones de dólares (de Guatemala, 2017) y abre oportunidades de empleo en toda la república y con esto se reconoce en la meta 8.9: *«Para 2030, elaborar y poner en práctica políticas encaminadas a promover un turismo sostenible que cree puestos de trabajo y promueva la cultura y los productos locales».*

Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles. Alineadas a la legislación de Guatemala (como el Decreto 4-89, Manual de Buenas Prácticas en Turismo Sostenible del CONAP) Para ello, tal como se señala en la meta 12.b del objetivo 12, es imprescindible *«Elaborar y aplicar instrumentos que permitan seguir de cerca los efectos en el desarrollo sostenible con miras a lograr un turismo sostenible que cree puestos de trabajo y promueva la cultura y los productos locales»*



Tu
"el turismo
en cuenta las repercusiones
actuales y futuras, económicas y
sociales y medioambientales
para satisfacer las necesidades
de los visitantes, de la industria,



Conservar y utilizar en forma sostenible los océanos, los mares y los recursos marinos para el desarrollo sostenible. El desarrollo del turismo debe formar parte de una ordenación integrada de las zonas costeras a fin de ayudar a conservar y preservar unos ecosistemas frágiles y servir de vehículo para promover la economía azul, en consonancia con la meta 14.7: «**De aquí a 2030, aumentar los beneficios económicos que los pequeños Estados insulares en desarrollo y los países menos adelantados obtienen del uso sostenible de los recursos marinos, en particular mediante la gestión sostenible de la pesca, la acuicultura y el turismo**».



Funciones del Guía Turístico

Históricamente la labor de los guías, ha sido visto como un trabajo que solo desempeña la interpretación, organización y manejo del grupo, este ha sido considerado como un trabajo “simple” que consiste solo en aprenderse ciertos guiones e interpretarlos (Cohen, 1985). Ap and Wong (2001) resaltan que el trabajo del guía es importante en el sentido que él es responsable por la impresión general y la satisfacción de los servicios turísticos ofrecidos en un destino ya que juegan un rol de líder e intérprete que lleva un mensaje de inspiración al entretener a su audiencia y no solo interpretar el patrimonio natural y cultural de un área específica al interactuar con los visitantes (Pond, 1993).

El guía turístico ejerce una influencia positiva al modificar y corregir el comportamiento del grupo al asegurarse que sean responsables y contribuyan positivamente al ambiente sensibilizando sus actitudes (Armstrong & Weiler, 2002; Forestell, 1993; Kimmel, 1999). El guía turístico cumple varias funciones las cuales delibera al momento de realizar un tour. Se identifican 4 roles principales referentes a la esfera de influencia del guía dentro y fuera del grupo, enfocados hacia el grupo o el individuo (Cohen, 1985). (Cuadro 1):

- *La función instrumental del guía:* se refiere a todos los procesos administrativos que el guía turístico debe realizar antes del tour, esto conlleva la organización completa del tour en donde el mismo planifica qué actividades llevará a cabo, cómo las llevará a cabo y qué consideraciones debe tomar en cuenta (i.e. como el estado de los senderos, equipo necesario, costos, tiempo, etc.) Esta planificación previa permite evitar que no exista ningún inconveniente que perjudique la calidad del tour o ponga en peligro a los turistas.
- *La función social del guía:* conlleva la manera en que guía turístico conecta a la audiencia con el recurso y a la comunidad, a través de elementos artísticos y de entretenimiento, se asegura de mantener un clima agradable sin tensiones, así como motivar e incentivar una buena actitud, resolver cualquier tipo de pleito o tensión que exista dentro del grupo.
- *La función interactiva:* el guía logra establecer una conexión con su audiencia haciendo que esta se conecte a la comunidad y al sitio visitado. Con el fin de mejorar la experiencia del visitante y ser un puente entre los proveedores de servicios y el turista al realizar traducciones y conectar con todos los actores de la cadena de valor del sitio.
- *Función de comunicación* esta se refiere a la manera en que el guía utiliza diferentes métodos y técnicas interpretativas para hacer llegar la información de una manera amena, Involucra a las personas con la naturaleza e historia y les brinda una experiencia significativa al aumentar la comprensión del sitio. *Función de comunicación* esta se refiere a la manera en que el guía utiliza diferentes métodos y técnicas interpretativas para hacer llegar la información de una manera amena, Involucra a las personas con la naturaleza e historia y les brinda una experiencia significativa al aumentar la comprensión del sitio.

	FUERA DEL GRUPO	DENTRO DEL GRUPO
1 Esfera de LIDERAZGO (enfoque en el grupo)	Rol 1: Función INSTRUMENTAL del GUÍA: Navegar, dirigir el acceso, conocer el sendero, el camino, cuidar del grupo	Rol 2: Función SOCIAL del GUÍA Entretenimiento, manejar las relaciones interpersonales y la tensión del grupo, mantener el ánimo en el grupo
2 Esfera MEDATORIA	Rol 3: Función INTERACTIVA Del GUÍA Facilitador de comunicación, intermediario entre los visitantes y la comunidad/los proveedores de servicios locales	Rol 4: Función COMUNICATIVA del GUÍA (Maestro) Informa, interpreta y es un mentor (consejero).

Cuadro 1. Funciones del Guía

	FUERA DE GRUPO	DENTRO DEL GRUPO
1 Manejo de grupo	Rol 1. ORGANIZADOR	Rol 2. ENTRETENIMIENTO
2 Manejo de la experiencia (enfoque individual)	Rol 3. LIDER DE GRUPO	Rol 4. MAESTRO
3 Manejo del Recurso (enfoque en el ambiente que se visita – natural /cultural)	Rol 5: MOTIVADOR	Rol 6: INTERPRETE DEL PATRIMONIO NATURAL Y CULTURAL

Cuadro 2. Continuación de las funciones del guía

En las funciones del guía desarrolladas por Cohen no se menciona la función del guía en donde debe de tener un rol vinculado al recurso (Morales Caraballo, 2017), La protección del patrimonio es tanto a nivel cultural como natural. Por ello además de tener roles vinculados con la administración, los proveedores, los consumidores y los organismos, el guía turístico en el segmento de naturaleza posee 2 roles adicionales vinculados al recurso (Weiler and Davis 1993): el rol del motivador y el rol del intérprete

Continuación de los roles del guía de turistas en el segmento de (turismo de naturaleza) (Weiler y Davis, 1993)

- *Función motivadora:* El guía genera respuestas positivas del público hacia la conservación del patrimonio, y respuestas negativas hacia los daños emitidos con el ambiente y la sociedad. Los guías turísticos modelan apropiadas prácticas ambientales y culturales generando un mínimo impacto sobre el recurso natural (Weiler & Davis, 1993)
- *Función interpretativa:* mejora la satisfacción del cliente y contribuye al comercio y viabilidad de las operaciones turísticas haciendo uso de diferentes técnicas interpretativas sobre patrimonio natural y cultural (Ham, 1992)

A continuación se le presenta información complementaria que le puede ayudar a desempeñar de mejor manera las diferentes funciones del guía:

TÉCNICAS DE INTERPRETACIÓN



Proceso de interpretación

El trabajo de un guía trabajo no solo es educar si no INTERPRETAR, la interpretación actual como medio entre el destino y el visitantes (*Yu et al.*, 2004). Exhorta a los visitantes a la conservación del patrimonio además de mejorar la imagen nacional (Hu, 2007) y promover el turismo (Jordan, 1996). El guía a través de su interpretación transforma el modelo de conducta del visitante al conectarlo de manera emocional y sensorial con el destino (Collins, 2000). A su vez este posee aspectos positivos, éticos, con características morales, modestas y dignas que presentan datos reales (Tourist Guide Lecturers Code, 1985 Hettiarachchi, 2011).

La labor del guía como un intérprete es brindar un servicio público a través de una interpretación basada en los intereses de su público y que este mensaje ayuda a conservar (Tilden, 2006). Para realizar la misma la interpretación llevada a cabo debe contener los siguientes principios

INTERPRETACIÓN

"La interpretación es un proceso creativo de comunicación, entendido como el "arte" de conectar intelectual y emocionalmente al visitante con los valores del recurso patrimonial o lugar visitado, para que genere sus propios significados."
(Asociación de Interpretación del Patrimonio)

Freeman Tilden define los 6 principios básicos de la interpretación

1. Cualquier interpretación que de alguna forma no relacione a lo que se muestra o describe con algo que se halle en la personalidad o en la experiencia del/de la visitante, será estéril
2. La información tal cual, no es interpretación. La interpretación es revelación basada en información, aunque son dos cosas completamente diferentes. Sin embargo, toda interpretación incluye información.
3. La interpretación es un arte, que combina muchas artes, sin importar que los materiales que se presentan sean científicos, históricos o arquitectónicos. Cualquier arte se puede enseñar en cierta forma
4. El objetivo principal de la interpretación no es la instrucción, si no la provocación.
5. La interpretación debe intentar presentar un todo en lugar de una parte, y debe estar dirigida al ser humano en su conjunto. No a un aspecto concreto.
6. La interpretación dirigida a niños y niñas, no debe ser una disolución de la presentación a las personas adultas, sino que debe seguir un enfoque básicamente diferente. Para obtener el máximo provecho, necesitará un programa específico.

Estos principios, abordan lo que un guía debe considerar al momento de interpretar para tener una comunicación efectiva con el público (Ham, 2014). La interpretación en resumen debe provocar a través del pensamiento, reaccionar a través de la audiencia y revelar a través de nuevos alcances y perspectivas dados al visitante para lograr un cambio en la conducta actual del visitante y de su impresión al destino. Una interpretación como tal, no es solo realizar una investigación exhaustiva acerca de las fuentes bibliográficas que sustentan el mensaje a brindar. Una interpretación es la traducción de la información técnica a la audiencia y brindar una experiencia auténtica. Su objetivo es comunicar en un lenguaje adecuado, basado en los intereses

de la audiencia, un mensaje estructurado y organizado que lleve a contemplar un plan de comunicación. Sam Ham (1992), define las cualidades que debería tener cada plan interpretativo.

- Es AMENA: ya que la audiencia no está cautiva (es decir no escucha y escucha todo el conocimiento que el guía sabe sin tener opinión alguna), mantiene a las personas entretenidas durante el tiempo de la visita y permite la discusión, promueve la comunicación de experiencias.
- Es RELEVANTE: relaciona la experiencia con problemas ambientales o sociales actuales que tienen un impacto no solo en la comunidad local si no también en la perspectiva y vida del visitante, ya que la interpretación quiere lograr un cambio
- Es ORGANIZADA: posee una introducción, cuerpo y mensaje. Una idea principal general de lo que se desea transmitir.
- Es TEMÁTICO: ya que la audiencia recuerda los temas, olvida los datos. Por ello no se debe hacer énfasis en cifrar si no en aspectos que interesen y tengan un impacto en el modo de vida de la audiencia al relacionarlo con sus rutinas diarias o bien con las rutinas de la comunidad local, además posee un punto principal como un comunicador clave.
- Tiene un PROPÓSITO: es decir apoya a la misión y metas del PNTS. Posee un significado y es a nivel personal ya que se interesa por lo que la audiencia quiere aprender y lo relaciona a un conocimiento previo y lo describe dentro de la personalidad y experiencia del visitante.

El guía hace la diferencia al dedicarle pasión y estilo. No se considerarían todos estos aspectos si el producto final no representa al guía como un ente profesional que brinda una experiencia única. Ya que una mala interpretación seguido de una mala actitud debilita la satisfacción del turista (Pathirana & Gnanapala, 2015)

Basados en los principios de interpretación de Ham, observamos a la interpretación como una generador de oportunidades a nivel emocional e intelectual que crea conexiones con el visitante oportunidades que crea significados individuales que le dan sentido al recurso estos factores mejoran la experiencia y logran un cambio de actitud en aspectos de conservación (Chen, 2003).

Temas asociados con una interpretación exitosa

Relaciones con el visitante	Técnicas innovadores
<ul style="list-style-type: none"> - Conectarse con el visitante - “Leer” a la audiencia - Conectarse con el recurso a través de los sentidos 	<ul style="list-style-type: none"> - Evitar técnicas didácticas - Promover acercamientos interactivos y activos - Promover el pensamiento crítico - Utilizar diferentes técnicas de interpretación
Necesidades básicas del programa	Alcance con la comunidad
<ul style="list-style-type: none"> - Habilidad del intérprete - Tema del programa - Conectarse con la misión del parque 	<ul style="list-style-type: none"> - Promover relaciones activas con la comunidad - Promover programas de educación formal en las comunidades con el turismo

(Morales, 1992)

Discutido y definido el trabajo de un guía turístico y su rol importante como intérprete para llevar cumplir los ODS y la Política y Plan Maestro hacia el desarrollo turístico sostenible. Es imprescindible describir la manera y los pasos a seguir en que el intérprete como llamaremos de ahora en adelante a la labor del guía turístico; debe desempeñar su trabajo. Los siguientes puntos a discutir, son un ejemplo del modelo de divulgación y los aspectos a considerar para el éxito del mismo.

La labor del intérprete bajo tres aspectos fundamentales que son el aspecto PROFESIONAL, ÉTICO y de CONOCIMIENTO los cuales son parte fundamental de la formación de un guía turístico (Sandaruwani, 2016)

A continuación se presenta un guía de un guión interpretativo que el guía puede utilizar para organizar su tour:

Pasos a seguir para la elaboración del GUIÓN DE INTERPRETACIÓN del Guía Turístico Sostenible

Este guión de interpretación estará basado en el mensaje de conservación y sostenibilidad (Ham,1992). El procedimiento de la elaboración del guión radica en la búsqueda de mensaje principal y subordinados que un guía turístico debe conocer y desarrollar para lograr un éxito en su interpretación. El siguiente proceso de creación de guiones de divulgación es una adaptación al modelo de New South Wales (NSW, 2001) de cómo manejar el patrimonio adoptado específicamente para la interpretación. Adoptado por (Jiménez, 2017)

I	II	III
Recolección y ordenamiento de la información	Formulación de mensajes central y subordinado y el contenido que debe llevar para lograr la sustentabilidad	Redacción de guiones específicos al considerar el tipo de audiencia y sus intereses, los medios que se tienen

Cuadro Proceso de creación de guiones de interpretación

(Jimenez,2017)

- I. Recolección y ordenamiento de la información: para ello se debe investigar el significado del área natural o cultural de trabajo habitual del guía turístico. En su investigación debe considerar:
 - A. Contexto histórico del elemento (natural- cultural) y contexto actual (la situación actual nacional y mundial)
 1. Escoja cuidadosamente las fuentes de información que selecciona. No se base en fuentes que no son seguras o fidedignas. Confirme la información en varias fuentes si posible.
 2. Recuerde sus fuentes para poder citarlas y darle más peso a la información que presentará en su interpretación.
 3. Se investiga acerca de la estación de conservación actual, diferentes problemáticas
 - B. Investiga el rol de la comunidad. Respetando la situación actual sin emitir juicios personales al momento de interpretar como una consideración ética. Y cómo puede incluir a la comunidad en la interpretación para generar empleos.
 - C. Extrapolar los tópicos de mayor interés del elemento. Y considera los intereses de su audiencia, para ello se debe preguntar las siguientes preguntas:
 1. Ambiente físico ¿Qué es lo que más resalta? ¿cómo funciona?

2. Personas involucradas ¿como será ético en la interpretación al no recibir comisiones a generar valor económico a la comunidad?
 3. Aspectos físicos presentes
 4. Acciones tomadas por las personas
- II. Formulación de mensaje central y subordinado y el contenido que debe llevar para lograr la sustentabilidad : al asignar el significado al sitio se debe:
- A. Una investigación profunda del elemento
 - B. Descripción de los usos previos y actuales y sus asociaciones a grupos
 - C. Se les asigna significado (cultural, natural a la sostenibilidad como nación)
 - D. Se delimita la información a interpretar (y se organiza en bajo a la terminología TORE)

III. Manejo del significado

- A. Se analizan las implicaciones del manejo del significado del elemento, y se adopta a los intereses y tipo de audiencia ¿como respetar las normas y visión del lugar del destino?¿Cómo y a través de qué acciones lo hará?
- B. Se analizan oportunidades y limitaciones de llevar el mensaje a través de diferentes técnicas interpretativas
- C. Se organiza el guión a manera de cubrir geográficamente el elemento con sus características importantes
- D. Se brinda el mensaje de manejo y conservación del sitio
- E. Se trabaja con la comunidad en la entrega del mensaje

Buenas Prácticas en Turismo Sostenible



**Gestión
turística sostenible**



**Gestión
socio-económica**



Gestión socio cultural



Gestión ambiental

Gestión turística sostenible





El guía turístico debe conocer, guiarse e implementar las normas y regulaciones indicadas en las diferentes legislaciones aplicadas al turismo, que tienen como fin la protección y el buen manejo del patrimonio natural y cultural, así como garantizar la calidad de los derechos de los usuarios sobre los productos y servicios turísticos. En Guatemala, el ente rector de la actividad turística es el Instituto Guatemalteco de Turismo (INGUAT). Además, dentro de las áreas protegidas también, las actividades turísticas están reguladas por el Consejo Nacional de Áreas Protegidas (CONAP). Los guías de turismo desarrollan sus funciones bajo el Acuerdo No. 187- 2007 - D del INGUAT (Regulaciones para la Inscripción y Funcionamiento de Guías de Turismo).

Es de gran importancia conservar los sitios de patrimonio cultural y natural declarados por la UNESCO y otros entes nacionales e internacionales, así como todos aquellos que por sus valores biodiversos sean materia de conservación y que forman parte de la oferta turística y de la identidad de los guatemaltecos.

Leyes y Políticas aplicadas y/o relacionadas a la Actividad Turística

Políticas públicas	Legislaciones nacionales	Convenios
Política sobre la actividad turística en áreas protegidas (CONAP 2000-2012)	Ley para la Protección del patrimonio cultural de la nación (decreto 26-97) y sus reformas	Convenio sobre pueblos indígenas y tribales, 1989
Política nacional para el desarrollo turístico sostenible de Guatemala 2012 2022	Ley de Áreas Protegidas y su Reglamento (decreto 4-89) (2013)	Convenio de Diversidad biológica (1995 al presente)
Política de Conservación y Protección y Mejoramiento del Ambiente y los Recursos 63-2007	Ley de Protección y Mejoramiento del Medio Ambiente (decreto 68-86) (1986)	Convenio de las Naciones Unidas sobre el derecho al mar (1982)
Política General de Ambiente (2007)	Ley Orgánica del INGUAT	Convenio para la Protección del Patrimonio mundial, cultural, natural. Paris 1972
Políticas culturales y deportivas (2000 al presente)	Constitución Política de la República de Guatemala	Convención Relativa a los Humedales de Importancia Internacional, Ramsar 1971
Política forestal de Guatemala (1999)	Código penal	
Política Nacional de Diversidad biológica acuerdo gubernativo 220 -2011		

Buenas prácticas de legislación turística para los guías de turismo

El guía turístico como imagen del país debe dar el ejemplo al hacer cumplir, informar y dirigir al turismo hacia el cumplimiento de las legislaciones nacionales e internacionales; con el fin de proteger el patrimonio natural y cultural.

1. Formarse como guía turístico (según su categoría) en una entidad reconocida (INTECAP, u otra entidad avalada por el INGUAT).
2. Registrarse en INGUAT como guía según la categoría que le corresponda
3. Actualizar su carné anualmente
4. Portar su carné de guía debidamente acreditado y autorizado cuando esté en labores turísticas.
5. Regirse bajo las normas y leyes nacionales e internacionales aplicadas al turismo
6. Cumplir con las actividades tributarias correspondientes a su actividad económica
7. Informar a los turistas sobre los reglamentos y códigos de conducta a seguir en los lugares de visita previo a la realización de tour (ver el anexo 1 los códigos de conducta del visitante y de los proveedores de servicios en áreas protegidas). Durante esta información, hacer énfasis en:
 - Evitar tráfico, adquisición, compra, extracción de especies de flora y fauna nativas y de artefactos arqueológicos e históricos.
 - El cuidado de no introducir especies no nativas
 - Advertir sobre la penalización y tenencia de drogas ilícitas
 - Cumplir y velar por el cumplimiento de la legislación relativa a la explotación sexual comercial de niños y adolescentes.
8. Denunciar cualquier mala práctica ambiental o de gestión de sus colegas y otras empresas en base a los reglamentos del lugar y la legislación turística nacional
9. Involucrarse de ser posible en la implementación de leyes de protección ambiental y cultural.

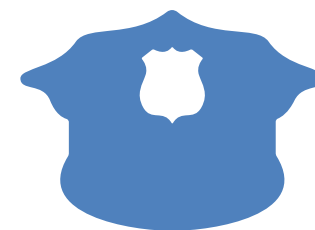
Planificación de la visita



La planificación de la visita tiene como objetivo organizar y realizar el tour, en base a los intereses de nuestros turistas teniendo en cuenta la protección del patrimonio cultural y natural. También permite velar por la salud y seguridad del viajero. Una buena planificación asegura el éxito de las actividades turísticas y facilita la gestión de las mismas. Esta planificación se realiza previo, durante y posterior a la visita y la responsabilidad de las mismas recae en el guía turístico. La planificación es parte de la función de “organización” del guía turístico (Weiler y Davis, 1993).

Buenas prácticas para la planificación de la visita

1. Planificar la servicios solicitados y complementarios de acuerdo a los intereses de los viajeros y las instrucciones de la empresa operadora, procurando maximizar los beneficios socioeconómicos a las comunidades local y reduciendo al mínimo posible los impactos negativos a nivel social y ambiental.
2. Dar preferencia a realizar los tours con negocios locales
3. Planificar un itinerario coherente que incluya los servicios y destinos solicitados por el viajero, considerando tiempos de comidas y descanso adecuados a su público.
4. Conocer de antemano los servicios de infraestructura del área a visitar por cualquier imprevisto. Así como el proceso de ingreso, dado que algunos lugares es necesario realizar algunos registros.
5. Generar la información de condiciones médicas de cada viajero y contactos de emergencia, además de los datos de la empresa de seguros del tour operador y/o del transportista
6. Planificar con anticipación planes de contingencia en caso de emergencia (con mapas de rutas alternas, listado de contactos de emergencias - ver anexo 2 para datos de listados de emergencia
7. Revisar el clima y las rutas de acceso previo al tour y las condiciones de estas. En ningún momento arriesgue la salud y la seguridad de sus turistas Cancele el tour si sabe de antemano que habrá contingencias regionales tales como manifestaciones, bloqueos etc.
8. Seleccionar cuidadosamente los proveedores de servicios turísticos (transporte, servicios de alimentos y hospedaje) en su planificación operativa para asegurar la calidad y la sostenibilidad de los mismos.



Los guías turísticos sostenibles deben conocer e informarse de las normas y seguridad personal para las diferentes actividades turísticas que realicen; también deben contemplar la coordinación con la seguridad pública y servicios locales, y evitar exponer al viajero a situaciones en donde su seguridad se vea comprometida. El turismo debe desarrollarse siempre bajo un ambiente en donde no se exponga al turista a situaciones que puedan poner en riesgo su seguridad, a su vez estas deben desarrollarse bajo un ambiente de paz en donde todas las partes se vean escuchadas y no se creen tensiones con la gestión turística dentro del área protegida.

Buenas prácticas para la seguridad

1. Mantener una certificación actualizada anualmente que lo acredite apto en primeros auxilios.
2. Contratar servicios de seguro médico personal en caso de cualquier emergencia
3. Asegurarse que la empresa que opera el tour tiene seguro de accidentes para usted y sus viajeros
4. Al realizar alguna actividad de turismo de aventura/ deportivo, firmar contrato con sus viajeros previo al tour en donde ellos son los responsables por sus acciones dentro del tour.
5. Llevar copia impresa de varios documentos: itinerario detallado, contacto de proveedores de servicios, listado de viajeros con sus datos médicos y contactos de emergencia de cada uno, contactos actualizados de DISETUR, bomberos, médico local u hospital, mapa de ruta y rutas alternas.
6. Tener teléfono celular cargado con batería extra, saldo e internet
7. Memorizar los números de emergencia a los cuales acudir en caso de emergencia (ver anexo 2), y guardarlos en su celular
8. Previo a realizar el tour, verificar carreteras, clima, seguridad y estado del destino.
9. Informar previo al tour las normas de seguridad del tour y asegúrese que se cumplan.
10. No realizar ningún tour bajo el estado de estupefacientes o drogas
11. No permitir el consumo de drogas ilegales dentro del tour
12. Durante el viaje, llevar un botiquín de primeros auxilios con los insumos necesarios para el tiempo de viaje y la cantidad de personas que atenderá en el tour.
13. Mantenerse en contacto constante con la empresa tour operadora durante el viaje, reportando avances del viaje y cualquier tipo de anomalía (cumplimiento del itinerario, ...).
14. Evitar exponer a sus viajeros a situaciones de riesgo por causas humanas, tales como manifestaciones, revueltas sociales, etc. o por causas naturales, tales como erupciones volcánicas muy violentas, zonas de derrumbes, inundaciones, y otras, principalmente cuando hay anuncios de alerta por parte de autoridades.
15. En caso de alguna emergencia, recuerde que es usted el responsable no solo de la persona en riesgo si no de las demás personas de su tour. **MANTENER LA CALMA EN TODO MOMENTO.**
16. Reportar cualquier emergencia inmediatamente al tour operador, autoridades, y/o personal relevante a la situación.
17. Estar equipado con un botiquín de primeros auxilios según el artículo 304 del acuerdo gubernativo del Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional
18. En el botiquín de primeros auxilios, no debe poseer medicamento ni brindar medicamentos al turista. El médico deberá ser la única persona que proporcione medicamentos a los turistas.

19. Participar en capacitaciones relacionadas al “rescate en montañas”
20. Hacer uso requerido de equipo de seguridad en la actividad turística (i.e. chalecos salvavidas, cinturones de seguridad, cascos, etc)
21. Promove la protección y seguridad del patrimonio.
22. Informar previo al tour los reglamentos y comportamientos esperados del visitante.
23. Tener una premisa básica sobre las culturas a las que se están visitando para no crear ningún disturbio.
24. Evitar realizar actividades en horas no laborales que expongan a su turista.

Artículo 304. Botiquines de Primeros auxilios

Botiquin portátil
<ul style="list-style-type: none"> - Agua oxigenada - Parquete de algodón - Sobres de gasas estériles - Vendas de gasa de 2 pulgadas (5m x 5cm) - Vendas de gasa de 4 pulgadas (5m x 10 cm) - Vendas elasticas de 2 pulgadas - Vendas elasticas de 4 pulgadas - Tablillas para inmovilizar miembros superiores y miembros inferiores - Gasas impregnadas de petrolato (vaselina) - Caja de curitas - Micropore - Esparadrapo hipoalergénico - Tijera de cirugía 11cm - Pinza de 11 cm de disección - Suero fisiológico - Pares de guantes de látex - Triángulos de vendaje provisional - Parches oculares - Mascarilla de reanimacon cardiopulmonar - Sueros orales (sobres) - Manta termoaislante - Bolsa de hielo sintético - Bolsas de plasticas color rojo, para eliminar desechos médicos contaminados.

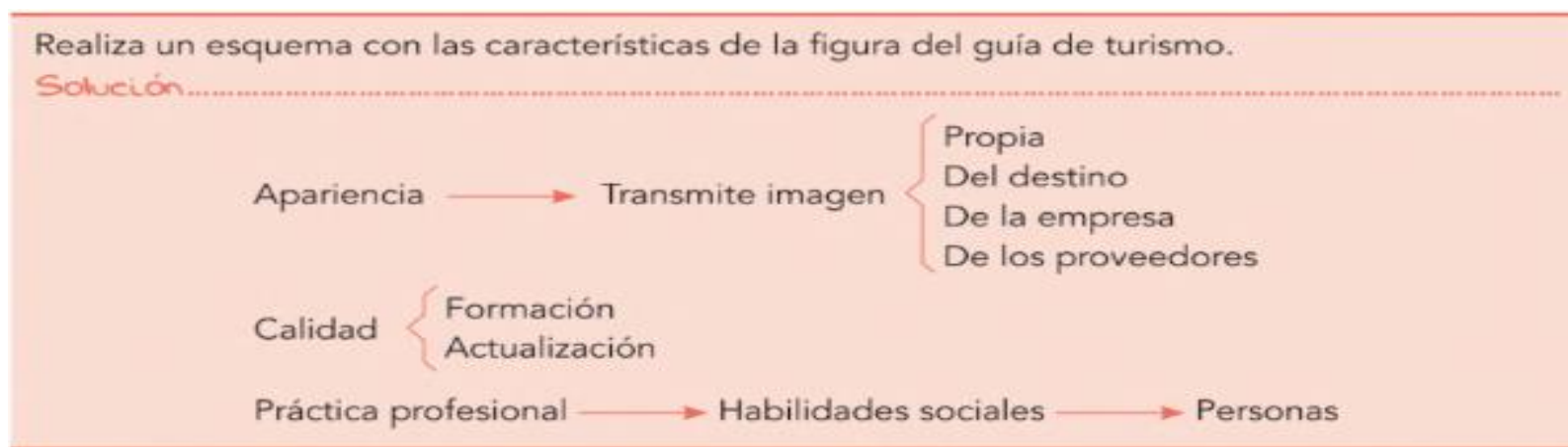


Este consta del manejo de los viajeros durante la visita de acuerdo al itinerario. El guía turístico debe implementar las funciones descritas anteriormente las cuales mejoran su desempeño dentro del tour respetando y aplicando diferentes técnicas tales como liderazgo, interpretación, motivación, haciendo uso de herramientas tecnológicas.

Buenas prácticas en conducción de grupos

1. Realizar cualquier transacción monetaria o pago de servicios previo al viaje si es posible.
2. Seguir el itinerario del viaje planificado anteriormente
3. Conocer previamente a sus viajeros: edad, cosmovisión o religión, restricciones alimenticias, condiciones y necesidades médicas, condición física, intereses,...
4. Cuidar su aspecto personal y vista de acuerdo a la actividad turística a realizar
5. Establezca las normas previo, durante y posterior al tour.
6. Al realizar el tour, evite un vocabulario soez, respete a su audiencia y las personas de la comunidad.
7. Evitar realizar bromas de mal gusto acerca de animales o plantas peligrosas u otras cosas.
8. Monitorear constantemente la energía de sus turistas, recordarles estar hidratados, evite sobreesforzar físicamente a los visitantes.
9. Proveer descansos y motivar la discusión dentro de su tour, que no solo sea usted el que habla.
10. Orientar a sus turistas durante el tour, hágalos saber si el camino tiene algún obstáculo y mantenga un ritmo homogéneo.
11. No salirse de los senderos ni traspasar los límites del camino.
12. Durante el tour, utilizar los recursos naturales y culturales de su alrededor para inculcar la educación ambiental y conciencia a sus viajeros.
13. Proveer información veraz siempre, reconocer humildemente cuando usted no tiene una información solicitada pero ofrezca y de seguimiento a obtener la información solicitada.
14. No avanzar sin antes tener a todos los miembros de la audiencia con usted
15. Utilizar un tono de voz correcto, evitar darle la espalda a sus visitantes
16. Vea a los ojos a sus clientes mientras ellos le hablan, muestre respeto a ellos.
17. Evitar mascar goma de mascar mientras realiza el tour.
18. Al realizar su tour, evite masticar goma de mascar y hacer pipi en la calle.

Imagen del guía



El guía turístico debe velar por ser la imagen y marca del país nivel personal por lo que su imagen como representante del país como empresa y como medio entre proveedores debe ser profesional

Una buena imagen propia inspira confianza, y profesionalismo. Por lo que le recomendamos siempre vestir prendas que lo diferencien del grupo de colores neutros que lo puedan identificar rápidamente como líder de grupo, a su vez, le recomiendo no utilizar fragancias con olores penetrantes y ropa que le sea incómoda para realizar la actividad turística.

Cosas que no debe olvidar

- Su carné de identificación
- Estar siempre limpio (ropa y aseo personal)
- Llevar el equipo necesario

Formación técnica

Para la formación de cualquier tipo de guía en Guatemala se deben cumplir las siguientes consideraciones:

1. Tener en claro el propósito y entender que su labor como guía/ intérprete para la nación bajo la política y plan maestro de sostenibilidad turística
2. Cursar en el Instituto Técnico de Capacitación y Productividad (INTECAP) los cursos académicos que lo acrediten como guía turístico ya sea a nivel comunitario, regional, especializado o general y obtener licencia para laborar otorgada por el Instituto Guatemalteco de turismo INGUAT. Este curso posee la siguiente estructura de formación:
 1. Preparación de condiciones para el guaje de turistas
 2. Guiaje en temas relacionados con geografía, biodiversidad, arqueología, historia de Guatemala, patrimonio cultural (Y aunque no esté en el programa, es indispensable que el guía turístico de Guatemala tenga estudios basados en la sostenibilidad)
 3. Proyectos de conducción visual



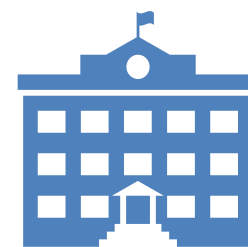
Calidad de servicio, atención y satisfacción de los visitantes



Al ser los guías de turismo la imagen del país y del destino, es de gran importancia que el guía sea profesional durante todo el tour. El guía de turismo debe reconocer y satisfacer las necesidades de sus visitantes previo y posterior al tour. En el recaer la responsabilidad del éxito o fracaso del tour, por lo que debe comunicarse, retroalimentar y servir a sus turistas con la mejor calidad y servicio dentro y fuera del área protegida. Haciendo uso de la sostenibilidad en todas sus acciones.

Buenas Prácticas para la calidad de servicio, atención y satisfacción de los visitantes

1. Previo al tour, entregar a sus viajeros copias de las constancias de compras y servicios que contrataron.
2. Contratar servicios de proveedores conocidos y previamente aprobados para garantizar la calidad de sus servicios y proveedores.
3. Cumplir con el itinerario y con las ofertas que usted les haga a los viajeros.
4. No crear expectativas que sobrepasan la realidad del lugar que usted va a visitar.
5. Ser puntual, servicial, respetuoso.
6. Mantener una actitud abierta, positiva y respetuosa, al momento en que algún cliente o persona le realice un comentario o crítica constructiva. Evitar discutir con el viajero sobre ese comentario.
7. Posterior al tour presente cualquier queja o mal servicio que le hayan brindado a su tour operadora o proveedora de servicios o a la misma área protegida , con el fin de mejorar su cadena de servicios.
8. Pedir retroalimentación a los viajeros posterior al tour sobre su opinión acerca de la calidad en el servicio durante el viaje: imagen y atención del guía, conducción de grupos, interpretación; también puede solicitar que llenen una evaluación de satisfacción del cliente en cuanto a otros servicios (transporte, hospedaje, alimentación, etc).
9. Buscar la mejora continua a través de identificar sus errores y transformarlos en aprendizajes útiles
10. Agradecer y motivar constantemente al viajero para que vuelva y promueva el destino visitado



Capacitación periódica

Después de obtener su carné de guía turístico, es responsabilidad del profesional mantenerse actualizado. Las horas de actualización requeridas varían según la categoría de guía. Para ello puede completar sus horas de capacitación en cualquier institución reconocida por el INGUAT para renovar su carnet año con año. Debe sin duda alguna, capacitarse periódicamente en temas que enriquezcan su conocimiento, habilidades, técnicas y destrezas que lo harán un mejor guía. Lea, infórmese y capacítese en temas de interés a su área de trabajo constantemente. Su educación debe ser cíclica.

Buenas prácticas para la capacitación periódica

1. Revisar que la información que brinda dentro de su tour este actualizada.
2. Aprender constantemente información relevante a su profesión como guía, proveniente de fuentes seguras.
3. Participar en congresos, simposios, talleres o conferencias de temas afines que mejoren la calidad de su guiaje, y en temas complementarios y diversos como:
 - a. Patrimonio cultural
 - b. Patrimonio natural
 - c. Legislación
 - d. Operación turística
 - e. Sostenibilidad turística
 - f. Técnicas de interpretación
 - g. Cambio climático
 - h. Idiomas
 - i. Seguridad turística
 - j. Manejo de riesgos
4. Tomar nota durante sus capacitaciones, para poder estudiarlas y repasarlas posteriormente.
5. Además de formarse usted, planificar capacitar, también de ser posible a la mayoría de personas que laboran con usted (guías locales, transportistas, etc) con el fin de garantizar que estos realicen un excelente trabajo y promuevan prácticas sostenibles
6. Participar en las capacitaciones y cursos ofrecidos en INTECAP, CONAP y otras instituciones gubernamentales

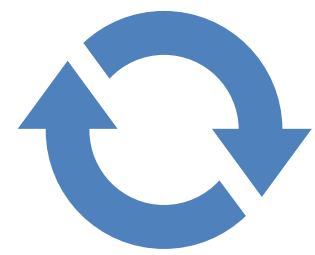


Uso de herramientas tecnológicas

En la actualidad, las innovaciones tecnológicas forman parte de nuestro diario vivir. Estas son útiles cuando se aprovechan de forma sensata. Tanto para turismo como para otras actividades, existe un sinnúmero de herramientas tecnológicas que nos permiten tener acceso a información correcta, actualizada e inmediata. Se pueden aprovechar para brindar un mejor servicio a nuestros clientes, y así vez facilitarnos las tareas. El guía turístico debe hacer uso de la tecnología a su favor y también proveer herramientas tecnológicas que faciliten el viaje a sus turistas.

Buenas Prácticas en el uso de herramientas tecnológicas

1. Utilizar su teléfono inteligente (smartphone) como herramienta para facilitar varias funciones del guía: contactar tour operador, proveedores de servicios, hacer llamadas de emergencia. También puede usar aplicaciones para navegar, confirmar información técnica, etc. No es falta de educación utilizar su celular dentro del tour si lo utiliza de manera sensata para mejorar su servicio. Tener cuidado de no sobre-utilizar la herramienta.
2. Descargar aplicaciones que proveen de información técnica útil para seguridad o información del viajero: como aplicaciones de navegación geográfica, de monitoreo de condiciones topográficas y climáticas, para identificación y monitoreo de la fauna y flora local.
3. Mostrar aplicaciones a los viajeros que puedan necesitar durante el viaje y recomendar descargarlas previo o durante al tour.
4. Utilizar plataformas que el INGUAT ha desarrollado para el fomento del uso de herramientas tecnológicas.

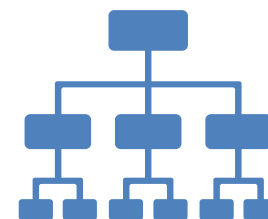


Educación para la sostenibilidad

Actualmente la degradación y mal uso de los recursos naturales que poseemos, se debe en parte a la falta de educación ambiental que se posee a nivel general como sociedad. En su función de maestro, motivador e intérprete, el guía turístico debe hacer énfasis en el mensaje que brinda a su audiencia sobre la conservación y buen uso del patrimonio natural y cultural. El impacto positivo que puede tener un guía de turismo sobre la comunidad y sobre su audiencia, es una poderosa herramienta para contribuir a la sensibilización y educación en temas relacionados con la sostenibilidad. De esta manera se cumple con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, los Criterios Globales de Turismo Sostenible, la Política y el Plan Maestro de Turismo Sostenible de Guatemala.

Buenas prácticas para la sostenibilidad

1. Informarse periódicamente en nuevas prácticas que pueda implementar para mejorar la sostenibilidad en la comunidad en la que labora, su hogar y su tour.
2. Trabajar en base a los CGTS, ODS, y la legislación nacional que promueve buenas prácticas sostenibles en el turismo.
3. Ejecutar prácticas sostenibles en su vida diaria, no se limite a hacer uso de la sostenibilidad solamente en su trabajo como guía turístico.
4. Informar a sus turistas las prácticas sostenibles esperadas de su parte previo, durante y posterior al tour
5. De ser posible, compartir e informar a personas que forman parte de su servicio en cómo pueden emplear prácticas sostenibles y mejorar su trabajo, conservar recursos y ahorrar dinero.



Conocimiento de los diferentes segmentos turísticos

El guía de turismo guatemalteco no debe restringir sus conocimientos solamente a su área de interés; como representante del país debe tener pleno conocimiento de todos los segmentos turísticos del país, aunque se especialice en uno o varios. Esto le permitirá promover e informar a sus viajeros otras actividades y destinos a visitar en el país.

Buenas prácticas en el conocimiento de los diferentes segmentos turísticos

1. Tener un pleno conocimiento del potencial turístico de la región o del país, principalmente basado en su patrimonio natural y cultural.
2. Identificar elementos clave de cada segmento turístico para poder atender a las necesidades específicas del cliente.
3. Orientar de manera precisa y realista la información que requieren los turistas sobre los destinos y actividades que puede realizar en ciertos segmentos turísticos.
4. Apoyar en la promoción y desarrollo sostenible de los diferentes segmentos turísticos regionales.
5. Desarrollar alianzas con otros guías y proveedores de servicios en áreas que no son su especialidad como guía para referirlos.
6. Cuidar de no sobrecargar la visitación de ciertos destinos por intereses personales
7. Promover destinos turísticos poco visitados, conforme avanzan en su desarrollo de producto.
8. Promover la visitación de las 7 regiones turísticas del país, clasificadas según el INGUAT.



Promoción de valores éticos comunes

El guía turístico es la imagen que tienen los turistas de cómo se deben comportar en el país. La promoción de los valores éticos tales como el respeto la empatía, solidaridad y el cumplimiento a los derechos humanos universales es indispensable en su trabajo. El guía debe tratar con igual integridad a todas las personas que le rodean y exigir lo mismo por parte de sus viajeros.

Buenas prácticas para la promoción de valores éticos comunes

1. Respetar y divulgar el Código Ético Mundial del Turismo para el Turismo de la OMT (ver anexo 3).
2. Previo a realizar el tour, brindar a sus turistas una idea general de la realidad social del destino a visitar, para que estos puedan comportarse de tal manera en que se respete la cosmovisión local y evitar malos entendidos.
3. Establecer las recomendaciones de lo que se puede y no se puede hacer al momento de visitar un lugar
4. Ser íntegro, ejemplar, ético y respetuoso en todo momento (en presencia y ausencia de visitantes) y con todas las personas.
5. Conocer practicar y comunicar los derechos humanos y valores éticos a la comunidad local, turistas, familia, transportistas etc.
6. Al ver alguna falta de respeto de cualquier forma, como guía y representante del país, usted tiene la autoridad de corregir una mala actitud de manera respetuosa a cualquier persona.
7. Corregir las faltas de ética directamente con la persona que cometió la falta, y no en público.



Turismo accesible

El turismo debe ser una actividad que sea disponible para cualquier persona sin exclusividad alguna. Cumpliendo con el PMTS y los ODS, el guía de turismo debe promover que el turismo sea una actividad accesible a todos para personas no videntes, con dificultad para caminar, sordera, etc.) Aunque existen limitaciones físicas o mentales, debe de fomentar la oportunidad de visitación a todos sus viajeros según sus posibilidades. Con su creatividad e innovación el guía turismo puede hacer accesible cualquier tipo de turismo atendiendo a las necesidades especiales de cada persona según lo requiera.

Buenas prácticas para el turismo accesible

1. Previo a realizar la visita, identificar si existe alguna persona con alguna necesidad especial.
2. Adecuar las actividades turísticas de acuerdo a las habilidades y capacidades de su grupo.
3. Proveer atención personalizada según necesidades individuales, solicitando apoyo a la operadora y proveedores de servicios involucrados.
4. Seleccionar destinos en donde cualquier persona con alguna necesidad especial pueda realizar las actividades, de acuerdo a las capacidades físicas del grupo.
5. Preferir trabajar con proveedores de servicios que tengan infraestructura y equipo que facilite la accesibilidad a todos los visitantes.
6. Evitar observar prolongadamente a aquellas personas que posean alguna necesidad especial por respeto a estas personas.
7. Evitar usar vocabulario incorrecto al referirse a personas con alguna necesidad especial.

Infraestructura



El guía debe conocer la infraestructura existente en los destinos visitados, desde conocer la infraestructura vial, los caminos y carreteras externas, los diferentes servicios en cada comunidad como hoteleros, de salud, alimentación, recreación, etc. El guía debe conocer el destino con anterioridad y asegurarse que la infraestructura existente satisfaga las necesidades de los turistas y así poder indicar y atender las necesidades e intereses de su turista en todo momento.

Buenas prácticas sobre la infraestructura

1. Asegurarse previo al tour del estado de la infraestructura vial de acceso para poder transitar con el vehículo correspondiente, o buscar una vía alterna.
2. Confirmar localmente que la infraestructura de servicios básicos estén disponibles al público (servicios de salud, baños limpios, etc.)
3. Prever plan de emergencia al visitar destinos en donde el servicio médico más cercano esté a más de 1 hora y media de distancia.
4. Asegurar que la infraestructura del lugar este en las condiciones esperadas según el nivel de servicio contratado
5. Cuidar de la infraestructura existente y promover que el visitante y el local la cuiden también.

Gestión socio económica

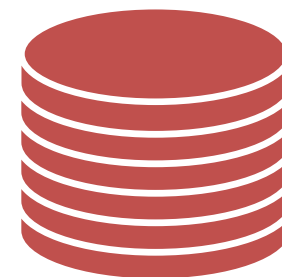




Al declarar al turismo como motor de desarrollo socioeconómico, la Política Nacional de Turismo Sostenible establece que el turismo puede contribuir económicamente al Producto Interno Bruto, así como generar ingresos a las diferentes regiones en áreas rurales donde el turismo puede ser un complemento a los ingresos económicos de la comunidad. En este contexto el guía turístico ejerce una función como mediador para que la actividad turística beneficie de manera correcta a todos los diferentes actores que hacen posible la actividad turística. De esta manera el turismo puede contribuir al cumplimiento del Objetivo de Desarrollo Sostenible # 8: trabajo digno y crecimiento económico.

Buenas prácticas en economía y sostenibilidad

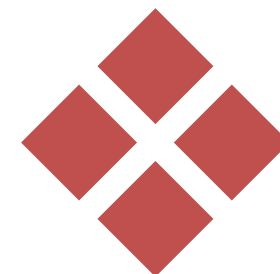
1. Pagar sus impuestos como un ciudadano ejemplar.
2. Dar precios justos y correctos al trabajo que usted brinda.
3. Proveer igualdad de oportunidad de empleo (o ventas) a los miembros de la comunidad, evitando usar solo un proveedor de un mismo servicio turístico.
4. Generar fuentes de ingresos a terceros durante su labor con el visitante, recomendando servicios alternos como transporte local, venta de artesanías y servicios de alimentación con gastronomía local.
5. Apoyar a empresas o comunidades que incluyan acciones que mitiguen la contaminación ambiental a través de buenas prácticas.
6. Aplicar tasas de cambio de divisas aceptables y no sobrevaluadas.



Es imposible generar una redistribución de riqueza entre los actores de la cadena de valor si el guía de turismo trabaja solamente con algunas empresas o terceros y privatiza la opción de los turistas a poder optar por otros servicios. Los ingresos generados por el turismo deben beneficiar a diferentes personas en el lugar de la visita. Para ello el guía turístico debe trabajar de manera holística con los diferentes actores en el turismo que son parte de la cadena de valor del turismo. Estos pueden ser transportes, hospedaje, restaurantes, comunidad local, municipalidades, etc. Por ende el guía turístico debe asegurarse que al momento de llevar a cabo la actividad turística, esta se ejecute de manera sostenible. El guía actúa como un intermediario en todos los actores y por ende él asegura la calidad de su producto al elegir trabajar con los mejores.

Buenas prácticas sostenibles en la redistribución de riqueza y cadena de valor turística

1. Promover el consumo en diferentes localidades para diversificar el impacto económico dentro de la comunidad; No consuma siempre en los mismos negocios.
2. Trabajar con diferentes empresas y sectores para no beneficiar solamente a un tercero.
3. Organizar su tour y visitar de ser posible diferentes comunidades, no solo la misma.
4. Pagar el precio justo en cada lugar que visita, acordes a los servicios que solicita
5. Asegurar que los proveedores y prestadores de servicios estén acordes a los estándares de calidad y sostenibilidad por parte del contratante.
6. Verificar que la cadena de valor este conformada en su mayoría por proveedores o prestadores de servicios locales o comunitarios
7. Prefiera trabajar con empresas que ejecute prácticas sostenibles en sus acciones.
8. Involucrarse en apoyar capacitaciones locales a diversos proveedores de servicios para implementar buenas prácticas de sostenibilidad.



Beneficios económicos para las comunidades y desarrollo local

Un turismo sostenible debe generar beneficios económicos para las comunidades al desarrollar sus productos internos en donde se vele por la conservación y se realice un turismo que genere ingresos económicos. El guía turístico debe velar que el turismo realizado en la comunidad local les beneficie económicamente y al mismo tiempo el debe exigir a la comunidad cuidar y velar por la conservación de sus recuerdos.

Buenas prácticas sostenibles para beneficios económicos para las comunidades y desarrollo local

1. Trabajar con diferentes personas de la comunidad que ofrezcan servicios turísticos de calidad y sostenibles. .
2. Asegurarse de tener la aprobación de la comunidad previo a realizar cualquier tipo de actividad en un sitio sagrado.
3. Apoyar a los vendedores de artesanías y productos locales a cobrar el precio justo por su trabajo y no aceptar menos.
4. Apoyar a las actividades culturales y recreativas, más no las venda como un productos turístico sin el consentimiento de la comunidad.
5. Promueva la compra y venta de artesanías locales



Para que el turismo sea sostenible este debe generar ingresos a diferentes actores en el sector de forma balanceada, y de acuerdo a la calidad de los servicios que se proveen. El guía turístico debe promover la igualdad de oportunidad de compra-venta a los diversos comerciantes locales que venden productos similares, sin dar prioridad a sus intereses personales. Velar que se consuma la mayor parte de recursos en donde la comunidad local se vea directamente beneficiada. El guía turístico no debe manipular la visita a manera de llevar a los turistas a tiendas exclusivas en donde el tendrá una comisión, y tampoco debe promover el “regateo” con los vendedores locales, debe ser capaz de brindar una explicación del porqué y el proceso que se llevó a cabo para elaborar el producto y el valor real del mismo.

Buenas prácticas sostenibles en el comercio justo

1. Pagar el precio justo por los productos que el visitante quiera adquirir. Como guía usted no debe promover la práctica del “regateo”.
2. Promover la compra y venta a diferentes sectores de la comunidad, sin favorecer los comercios donde obtiene beneficios (como comisiones o descuentos).
3. No obligar a los turistas a comprar artesanías si estos no lo desean.
4. Exigir factura y reporte sus impuestos.



Consumo responsable

La producción promedio de basura de un guatemalteco diaria es de 1.14 libras de las cuales el 54% es orgánica, 28% papel, latas, vidrios... y 18% plásticos. Un consumo responsable reduce la producción de basura y por ende disminuye las emisiones de gases de efecto invernadero, entre otros. El guía turístico debe motivar a sus turistas a tener un consumo responsable durante el tour.

Buenas prácticas sostenibles en el consumo responsable

1. Al acompañar a los turistas a comprar cualquier tipo de producto, hablarles del proceso de elaboración de estos de manera que conozcan el valor real del producto. Se debe valorar el producto local por el tiempo de trabajo invertido y la importancia cultural que posee.
2. No generar basura innecesaria al momento de consumir cualquier tipo de producto.
3. Si sus turistas desean consumir bebidas alcohólicas, asegurarse que estos no excedan el límite de lo permitido.
4. Promover el consumo de productos locales, tradicionales y comunitarios.
5. Consumir productos sin empaques o con empaques naturales y biodegradables, evitando consumir plásticos de un solo uso (como las bolsas plásticas de nylon)
6. Utilizar la energía necesaria para la actividad que precisa; no deje conectados aparatos electrónicos que gasten energía innecesaria.



El turismo puede contribuir también al cumplimiento del Objetivo de Desarrollo Sostenible # 11 : Ciudades y comunidades sostenibles. Como agente de cambio local, el guía turístico debe apoyar mediante la realización de diferentes actividades (de sensibilización, de educación, de promoción, y otras) en las comunidades para contribuir a la transformación de las mismas hacia la sostenibilidad integral.

Buenas prácticas sostenibles en ciudades y comunidades sostenibles

1. Educar de ser posible a los miembros de la comunidad donde labora sobre principios y acciones concretas para lograr la sostenibilidad a largo plazo (a nivel económico, social y ambiental).
2. Presentar a los visitantes ejemplos de iniciativas de empoderamiento a proyectos sostenibles de la comunidad local, e invitarlos a apoyarlos voluntariamente.
3. Promover la valoración de las diferencias culturales entre los actores que participan en la experiencia de la visita a lugares turísticos.
4. Colaborar con las municipalidades y comunidades locales al hacerles ver el valor del turismo y en cómo ellos pueden involucrarse en el tour y de esta manera enriquecerlo.
5. Asóciese con ONG's locales y programas que promuevan la educación ambiental dentro de la comunidad para que pueda conectar a las personas locales con el turista y viceversa y así poder crear experiencias significativas

Gestión socio cultural

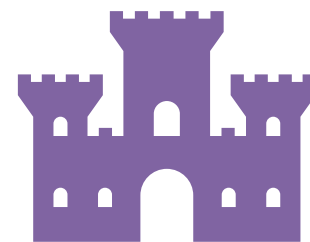




El turismo al desempeñarse en sitios culturales y naturales debe considerar la conservación del patrimonio como prioridad, para lograr la sostenibilidad del destino.

Buenas prácticas sostenibles en la gestión del patrimonio socio - cultural

1. Valorar la cultural local como parte de la identidad local, y no venderla como un producto turístico.
2. Mantenerse actualizado en cuanto a información local sobre actividades culturales
3. Llevar a sus turistas a zonas menos conocidas para darles una experiencia única, disminuir el impacto local en zonas concurridas y dispersar más los beneficios socioeconómicos.
4. Evitar realizar el tour a horas pico y en zonas muy concurridas
5. Solicitar claramente a los visitantes que respeten las costumbres de las personas locales, y que soliciten su autorización para fotografiarlos.
6. Explicarle a la comunidad que está bien rehusarse a tomarse fotos con los turistas.
7. Rebatir la idea que los turistas tienen el derecho a tomarse fotos con los locales si pagaron para ello
8. Realizar arreglos con anterioridad para poder tomar fotografías de personas locales: de ser necesario incluya un cobro al turista en el costo de la visita que se trasladará a los sujetos fotografiados.
9. No llevar a los turistas en donde estos enfrenten de primera mano la pobreza extrema.



Para poder comprometer a la audiencia a la valoración y conservación del destino, a través de la interpretación del patrimonio, el guía puede tener impactos positivos en las actitudes de la audiencia.

Buenas prácticas sostenibles del patrimonio socio- cultural

1. Planificar la interpretación temática previo al recorrido con los turistas. Evite improvisar
2. Aplicar todos los principios de interpretación.
3. Incluya en su interpretación elementos basados en los intereses de su audiencia
4. No masticar goma de mascar o comida, al momento de querer hablar con su audiencia.
5. Realizar contacto visual con su audiencia mientras les hable.
6. Renovar la información de su interpretación cada 6 meses o menos.
- 7. Traducción**
 - a. Si sabe el país de procedencia de su audiencia, busque palabras similares que lo hagan sentir más relacionados al tema que esté interpretando.
 - b. Evitar palabras técnicas y rebuscadas en su interpretación; busque términos que sean ampliamente comprendidos, haga analogías para sus explicaciones.
 - c. Asegurar que el mensaje de interpretación comprenda los siguientes elementos: asombro, inspiración, misterio, acción y lágrimas.
- 8. Proceso de interpretación**
 - a. Evitar usar tecnicismos e información irrelevante a su tour al momento de interpretar un sitio de patrimonio cultural
 - b. Evitar brindar datos de no pueda justificar bibliográficamente.
 - c. Adaptar su interpretación a los intereses de la audiencia, recuerde que el tour es para ellos.
9. Adecuar su interpretación a las necesidades físicas de su audiencia y tener preparado equipo necesario previo al tour para suplir las mismas.

Animación socio-cultural

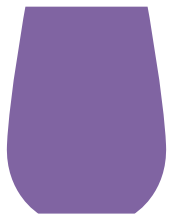


El guía turístico debe traer a la vida a través de sus técnicas interpretativas el patrimonio cultural y natural del país. Guatemala al poseer una cultura viva, provee al guía la oportunidad de mostrar las diferentes manifestaciones culturales del país y hacer de la visita una experiencia significativa.

Buenas prácticas sostenibles en la animación socio-cultural

1. No les de una cátedra a sus turistas más bien, inspire por medio de su interpretación para que esta sea agradable para todos.
2. Utilizar las correctas técnicas interpretativas acordes al sitio de visita.
3. Preguntarse antes de realizar su tour , sí su interpretación tiene todos los elementos de TORE
4. Incluya elementos interpretativos vivos para enriquecer su interpretación
5. Involucrar a su audiencia con actividades en las que se puedan desenvolver conjunto a la comunidad local
6. Incluya actividades como “storytelling” en su interpretación, a través de traer a la vida personajes importantes en el contexto de su interpretación.

Apoyo a iniciativas de desarrollo comunitario



El turismo generado en las diferentes comunidades locales debe favorecer a iniciativas de desarrollo comunitario las cuales velan por la conservación de los recursos naturales y culturales y que generen ingresos de manera sostenible. A su vez, debe brindarle la oportunidad al turista de interactuar directamente con los miembros de la comunidad a través de iniciativas locales y así crear experiencias significativas positivas tanto en el turista como para la comunidad.

Buenas prácticas sostenibles a iniciativas de desarrollo comunitario

1. Prefiera trabajar y consumir en iniciativas de desarrollo comunitario en vez de llevar a los turistas a tiendas multinacionales.
2. Apoyar los esfuerzos de conservación y desarrollo de actividades culturales.
3. Incluya en su tour la visita a iniciativas de desarrollo local y promueva la interacción de sus visitantes con la comunidad local.
4. Promueva la compra de productos y artesanías locales.
5. Promueva la contratación de guías y proveedores locales



Inclusividad

Todo patrimonio sea natural o cultural, debe velar que su accesibilidad sea posible para cualquier tipo de persona, para ello el guía turístico debe ser capaz de brindarle una experiencia significativa a cualquier tipo de persona, a través de buenas técnicas interpretativas y creativas. El turismo debe velar que el desarrollo a nivel local sea inclusivo y que se puedan habilitar diferentes oportunidades de empleo para personas con diferentes capacidades.

Buenas prácticas sostenibles en la inclusividad

1. Buscar destinos turísticos que sean inclusivos para cualquier necesidad personal de la audiencia, de no ser así, busque soluciones que lo permitan.
2. Promueva la comunicación intergeneracional.
3. Sea creativo en las maneras de hacer llegar la información a diferentes tipos de audiencia.
4. Incentivar la organización dentro de la comunidad para poder llevar a cabo la actividad turística de forma ordenada.
5. Buscar formular acuerdos con guías o comerciantes locales para generar ingresos en el sector de manera equitativa.
6. Trabajar con diferentes proveedores dentro de la comunidad y beneficie a más personas con la actividad turística
7. Evitar trabajar con empresas que no sean inclusivos en la contratación de su personal.



Código de conducta

El guía turístico debe velar por el cumplimiento de la normativa del área protegida y las diferentes legislaciones de conservación en el turismo. Para ello el debe informar a su grupo el comportamiento esperado de los mismos dentro del área protegida previo y durante el tour. (Ver Anexo No.4)

Buenas prácticas sostenibles en el código de conducta

1. Informar con anterioridad el código de vestimenta al visitar comunidades.
2. Previo a cualquier tour comparta los comportamientos esperados por los turistas.
3. Preparar a los visitantes para tener expectativas realistas previo al tour.
4. Informar del reglamento local al momento de realizar la visita.
5. Tome la autoridad y reprima cualquier comportamiento que irrespete a la comunidad local y al destino, no solo a las personas dentro de su tour si no los demás visitantes.



Derechos Humanos

El guía turístico debe conocer a plenitud los derechos humanos universales y velar por el cumplimiento de los mismos, no solo en la actividad turística si no en su diario vivir. El turismo sostenible no debe violar de ninguna manera cualquier práctica que irrespete a los derechos humanos de todas las personas. El guía turístico no solo debe brindar un servicio que promueva diferentes valores éticos si no también debe promoverlos dentro de la comunidad local para que estos sean comprendidos y practicados

Buenas prácticas sostenibles en los derechos humanos

1. Sea el ejemplo para poder pedir que otras personas cumplan con los derechos humanos.
2. No promueva la explotación sexual infantil.
3. No participar en el turismo sexual de ninguna forma.
4. Informar previo al tour si el destino turístico cuenta con sitios de explotación sexual y hacerles ver la ilegalidad de los mismos.
5. Conozca los derechos humanos globales que se aplican al turismo.
6. Reprima cualquier práctica que irrespete los derechos de las personas dentro y fuera de la actividad turística.
7. Procurar realizar reflexiones del valor real de los productos y de la importancia de una paga justa por el insumo a comprar.
8. Transmitir la información a los turistas para crearles conciencia de la esencia de las culturas y, por ende, respetar la cosmovisión de la comunidad.
9. Anticipar a los turistas sobre la identidad de las personas locales. Para que esta sea respetada.
10. Participar en actividades dentro de la comunidad que promulguen la práctica de valores éticos.

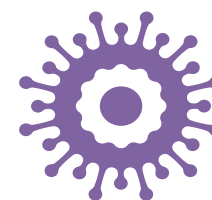


Crecimiento demográfico y desarrollo

Mientras la población humana se reproduce geográficamente los recursos se consumen de manera aritmética, por lo que una sobreexplotación de los recursos naturales debido al alto crecimiento demográfico acelera la generación de gases de efecto invernadero y la contaminación. El guía turístico debe velar por la conservación de los recursos y al mismo tiempo buscar que la comunidad en donde se lleve a cabo el turismo se desarrolle de manera sostenible, por lo que participar en actividades que regulen el crecimiento demográfico y ayude de alguna manera al desarrollo de la comunidad debe ser de interés del guía turístico a su vez el guía turístico labora dentro de diferentes sitios en donde conoce a plenitud la localización de los recursos naturales y urbanos. Por lo tanto su participación al brindar una perspectiva turística en la planificación del ordenamiento de territorios, puede favorecer en el ordenamiento y disposición de los recursos a favor del turismo y la conservación de recursos.

Buenas prácticas sostenibles en el crecimiento demográfico y desarrollo

1. Participar en actividades de educación sexual con la comunidad local
2. De ser posible trabajar con iniciativas locales que empoderen a la mujer para tomar decisiones sobre su cuerpo.
3. Recomendar las mejores rutas para movilizarse hacia los centros turísticos y los atractivos que existan en las diferentes rutas para poder brindar opciones al operador y al visitante.
4. Participar en los Planes de Ordenamiento territorial, respectivos a su comunidad o área de trabajo.



Diversidad cultural

El guía turístico debe velar por que se vean respetados todos los tipos de manifestaciones culturales de los diferentes grupos etno-lingüísticos del país. Así como ser inclusivo en la contratación de su personal a personas provenientes de diferentes orígenes culturales. Y así cumplir el Objetivo 8 “Promover el crecimiento económico o continuado, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos” de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Buenas prácticas sostenibles en la diversidad cultural

1. Procurar trabajar con personal de diferentes orígenes étnicos.
2. Respetar la cosmovisión de cada individuo.
3. Informar a sus turistas previo al tour los comportamientos esperados respecto al respeto y entendimiento de la cultura a visitar.
4. Promover el respeto de la comunidad local a los turistas.
5. Promover la gastronomía local (es decir el consumo de comida típica de calidad dentro de la comunidad)
6. Promover el valor de la diversidad cultural
7. Respetar la cultura local, no los vea como objetos sino como sujetos.



Salud y calidad de vida

El guía turístico debe poseer una certificación en primeros auxilios que lo prepare para cualquier situación de riesgo dentro del tour y a su vez asegurar servicios de salud de calidad en caso de emergencia, por ello en su planificación debe tener en cuenta el estado de los servicios médicos, antes de llevar a cabo la actividad turística.

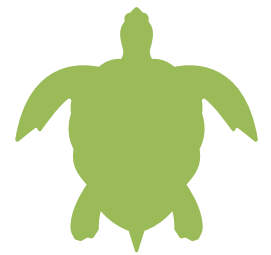
La calidad de vida se refiere a velar que las actividades turísticas no generen un impacto negativo en la comunidad local.

Buenas prácticas sostenibles en salud y calidad de vida

1. Posea sus vacunas al día en caso tenga una emergencia.
2. Conozca de antemano la salud de sus visitantes al enviarles formularios que le provean información acerca del estado de su salud.
3. Evitar realizar actividades en lugares en donde el servicio médico más cercano esté a tres horas.
4. Viajar siempre con un botiquín de primeros auxilios.
5. Posea un seguro médico actualizado.
6. No dejar basura si sabe que el manejo del área no es óptimo.

Gestión ambiental





Guatemala al ser un país megadiverso requiere que la sostenibilidad ambiental sea indispensable para mantener los ciclos naturales y servicios ecosistémicos que provee la naturaleza al mundo y a las sociedades humanas, tanto económicos como ambientales. Como ciudadanos guatemaltecos debemos tener un compromiso de mantener ese distintivo de Guatemala como país megadiverso y contribuir a la protección del mismo que a su vez contribuye a 3 Objetivos de Desarrollo sostenible:

ODS 13: Acción por el clima: Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.

ODS 14: Vida submarina: Conservar y utilizar en forma sostenibles los océanos, los mares y los recursos marinos para el desarrollo sostenible.

y ODS 15: Vida de Ecosistemas terrestres: Proteger, restablecer y promover el uso sostenible de los ecosistemas terrestre, gestionar los bosques de forma sostenible, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras y poner freno a la pérdida de la diversidad biológica.

Una alta diversidad natural asegura un mejor futuro para la humanidad y una diversificación de actividades turísticas relacionadas al ambiente natural. Por ello el guía turístico debe implementar buenas prácticas de sostenibilidad ambiental en todos los destinos, especialmente dentro de áreas protegidas.

Buenas prácticas sostenibles en la sostenibilidad ambiental

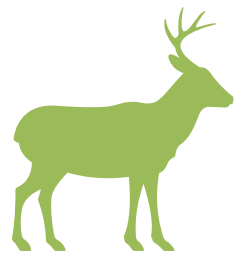
1. Respetar la dinámica ambiental del lugar a visitar. Asegurar que la visita no dañe en ningún aspecto el ecosistema
2. Respetar la cosmovisión de la comunidad local al momento de interpretar cualquier proceso natural con vinculación cultural.
3. Respetar y divulgar la normativa del área natural
4. No sobrepasar la capacidad de carga indicada o recomendada en los senderos, sitios e visita, así como en los medios transportes.
5. Permanecer siempre dentro del sendero.
6. Explicar el valor de naturaleza mediante explicaciones de la función ecológica de cada una de sus partes
7. Evitar el uso de bocinas en las visitas a áreas naturales. Mantener los sonidos antropogénicos en volumen bajo y controlado para no afectar el comportamiento de las especies locales en áreas naturales.
8. Disponer de la basura en áreas adecuadas donde recibirá un tratamiento adecuado. De lo contrario, llevarla de regreso a su casa.
9. Recoger la basura adicional que encuentre en cualquier área natural.
10. Poseer un conocimiento de la diversidad local de manera general



El 97% del agua del mundo es salada, el 2% se encuentra en los glaciares y el 1% son fuentes de agua dulce. El océano regula el cambio climático al absorber las emisiones de dióxido de carbono (CO₂) y al mismo tiempo se acidifica por esta acción. Todos los seres vivos requieren de agua para vivir. Por lo que la protección de los recursos hídricos es de gran importancia para el bien de toda la humanidad. El guía turístico debe regular que la actividad turística no genere ningún impacto negativo en el recurso hídrico.

Buenas prácticas sostenibles en los recursos hídricos

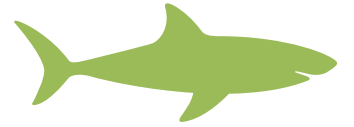
1. Asegurar la **HIDRATACIÓN** de sus turistas durante el tour, recordándoles de tomar agua de manera constante.
2. Utilizar pачones reutilizables y consumir agua filtrada (i.e. ecofiltros)
3. Proveer acceso a dispensadores de agua para rellenar pачones de agua y evitar consumo constante de botellas de agua.
4. No consumir agua de chorros o fuentes de agua no confiables que pongan en riesgo la salud del visitante.
5. Inculcar el uso consciente del agua a sus visitantes a la hora del aseo personal (ducha, lavarse los dientes)
6. En lagos, ríos, piscinas naturales o fuentes de agua virgen, **NO PERMITIR** el uso de cualquier tipo de bloqueador o repelente que contamine el agua.
7. Informar cualquier tipo de fuga al encargado del lugar.
8. Cerrar chorros que se encuentren abiertos o goteando, si encuentra alguno.
9. Evitar realizar tours en donde se tenga cercanía a aguas negras.
10. Participar en actividades de limpieza de áreas hídricas.
11. En medios acuáticos, preferir uso de lanchas sin motor o de barcos de vela cuando sea posible, en vez de barcos o lanchas con motor.
12. No desperdiciar agua
13. No contaminar el agua (aceites, desechos químicos, aguas residuales, etc)



La salud y conservación de la biodiversidad terrestre y marina es de gran importancia. Un ecosistema con una fauna y flora diversa sana, provee salud y beneficios económicos para la comunidad. Los animales y plantas regulan los ciclos naturales del ecosistema. Sin plantas ni animales, no hay vida por lo que las actividades turísticas no deben generar en ningún aspecto alguna presión sobre la conservación de la biodiversidad de la comunidad local.

Buenas prácticas sostenibles en la conservación de la biodiversidad terrestre

1. No permitir la extracción, compra y perturbación de los animales o plantas en vida silvestre.
2. No promover la compra de recuerdos que contengan animales vivos o partes de animales muertos, sin debida autorización de las entidades correspondientes..
3. Participar activamente en actividades de educación ambiental, no solo para sus turistas sino también para la comunidad local acerca de prácticas sostenibles para la protección de sus recursos naturales.
4. Evitar utilizar productos químicos (repelentes, bloqueadores) dañinos para la fauna y medio ambiente.
5. No tirar basura ni ningún desecho inorgánico en áreas naturales, ya que afecta la vida silvestre.
6. Regresar la basura generada en el viaje a su punto de origen, y o dejarla en áreas naturales donde no existe un buen manejo de desechos sólidos.
7. Informar cualquier tipo de extracción o perturbación ilícita a las autoridades del Área natural
8. No alimentar a los animales.
9. Realizar fogatas en las áreas destinadas para dicha actividad y no en otro lugar
10. Limitar el uso de linternas, láser, cámaras y bocinas dentro de áreas naturales.
11. No afectar conductas naturales de vida silvestre.
12. No alimentar animales salvajes
13. No capturar, manipular a los animales para mostrarlos a los visitantes
14. No matar ningún animal o planta.



Los cuerpos acuáticos juegan un rol fundamental en el ecosistema al proveer un medio de subsistencia a diferentes organismos, proveer alimento y regular el clima. El guía turístico debe tener claro que un cuerpo acuático **no es una piscina**. Por lo que debe velar por la implementación de buenas prácticas dentro del mismo para no perjudicar los ecosistemas acuáticos y marinos.

Buenas prácticas Sostenibles en la conservación de la biodiversidad acuática

- a. Preferir trabajar con lancheros cuyo combustible no dañe el medio acuático y cuyo motor sea permitido por las normas establecidas de CONAP.
- b. No alimentar a los peces. Y no arrojar comida que no desea consumir al cuerpo acuático donde se encuentra.
- c. Brindar chalecos salvavidas en cualquier actividad dentro de un cuerpo de agua.
- d. Verificar que el equipo de buceo o de cualquier otra actividad acuática esté en perfectas condiciones
- e. Informar a las autoridades locales cualquier avistamiento de pesca ilícita o extracción de tiburones.
- f. No utilizar ningún tipo de bloqueador NO ORGÁNICO que contamine el medio acuático.

- g. Limitar la perturbación de los animales en su hábitat natural.

- h. No permitir la colecta de animales marinos sin contar con la autorización del CONAP.

- i. No tocar a los corales

- j. Mantener un buen control de su flotabilidad

- k. Evitar el consumo en restaurantes en donde sirven animales prohibidos por la ley (i.e. consumo de tiburón)

- l. Si encuentra plásticos dentro del agua, retirarlos y llevarlos de vuelta con usted, para poder depositarlo en contenedores de basura donde su manejo sea correcto.

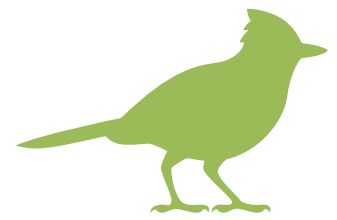


La actividad turística no debe contribuir a la generación de basura y contaminación ambiental al ejecutar malas prácticas en el manejo de desechos. El guía debe velar por la disposición correcta de los desechos sólidos y líquidos, para reducir la contaminación ambiental de cualquier tipo, en especial plásticos de un solo uso.

Buenas prácticas sostenibles en la reducción de la contaminación ambiental

1. Promover la participación de los turistas en actividades de limpieza de bosques y playas.
2. Separar su basura e inculcar a los visitantes a realizar lo mismo, depositando la basura en los contenedores correctos.
3. De no existir contenedores para separar la basura en el área que visita, solicite al administrador o encargado. De esta forma promueve la separación correcta de los desechos.
4. Utilizar y proveer PACHONES de agua, con acceso a garrafón para rellenarlos de agua potable.
5. Evitar el uso de plásticos de un solo uso y desechables en actividades turísticas. De el ejemplo al no utilizarlos en absoluto
6. En caso el manejo de basura del sitio no sea el adecuado, recoger la basura y llevarla de regreso.
7. Evitar el uso de altoparlantes o altavoces (provocan contaminación auditiva) en lugares naturales o culturales, para no deteriorar la experiencia de visita a otros grupos.
8. Utilizar vehículos amigables con el ambiente, bien calibrados y que el motor se encuentre en perfecto estado.
9. Utilizar encuestas online y así evitar el uso de papel.

Monitoreo de recursos naturales



Como componente clave para el estudio de cambios en la biodiversidad de algún ecosistema, el guía turístico puede informar sobre las especies que pudo observar durante su recorrido (aves, reptiles, mamíferos, anfibios, etc.) y compartir esta información a los encargados del área protegida o lugar de destino o bien subir esta información a plataformas de monitoreo de especies (como eBird). El guía turístico al compartir esta información, contribuye al monitoreo de recursos naturales y provee información valiosa para estudios del área.

Buenas prácticas sostenibles en el monitoreo de recursos naturales

1. Si es posible, generar listados de avistamiento (bitácoras) de cualquier tipo de fauna, guárdalos y compártelos con cualquier tipo de profesional que esté realizando alguna investigación de diversidad en el área o con el encargado del área.
2. Descargar en su celular aplicaciones que le ayuden a realizar monitoreos (eBird) o reportar actividades ilícitas que afecten al patrimonio cultural.
3. **NO MATAR NI COLECTAR** bajo ninguna circunstancia a reptiles que encuentre en el área (serpientes, iguanas, helodermas) u otros vertebrados, o invertebrados, y si es posible promueva esta buena práctica en la comunidad en la que trabaja.
4. Informar cualquier tipo de colecta ilícita dentro del área protegida.
5. Reportar cambios en la flora y fauna del lugar, como indicador de cambio en el ecosistema.
6. Tomar el rol de autoridad si observa una mala práctica ambiental en el destino, para reprimirla y advertir al visitante si observa un uso inadecuado del lugar y las consecuencias de sus acciones acordes al reglamento del lugar.
7. Indicar a los turistas que no pueden dejar marcas en el área de ningún tipo.
8. Asegurar que sus turistas no regresen de la visita con algún recuerdo no autorizado proveniente del área natural a la que visita .
9. Contribuya a la ciencia ciudadana como una ayuda a las entidades de conservación.



La evidencia científica del calentamiento global y su efecto en el cambio climático es clara e inequívoca. La adaptación al cambio climático y la implementación de medidas de mitigación son absolutamente necesarias en todos los sectores. El guía turístico debe procurar que sus acciones no perjudiquen o generen impactos negativos en el ecosistema que contribuyan al cambio climático. Este debe ejecutar prácticas sostenibles para reducir su contaminación en su hogar, en la comunidad, con los turistas y con el mundo, no solo cuando ejecute la actividad turística este debe ejecutar prácticas sostenibles.

Buenas prácticas sostenibles en el cambio climático

1. Utilizar en la mayoría de lo posible productos locales, que no provengan de más de 50 km de distancia. Evitar los productos importados. Evitar utilizar el uso de plásticos de un solo uso.
2. De no ser necesario NO consuma insumos excesivamente.
3. Desconectar dispositivos de la fuente de electricidad si no los está utilizando
4. Informarse previo al tour al consultar con INSIVUMEH de posibles condiciones climáticas que afecten el tour.
5. Evitar el paso de los turistas por rutas que puedan tener problemas, para ello puede buscar rutas no convencionales, para no exponer al turista.
6. No aglomerar a sus turistas en transportes llenos, procure la seguridad en los mismos.
7. Participar en actividades de reforestación, sembrando árboles nativos que purifiquen el aire.
8. Conocer de manera profunda el problema del cambio climático para poder incluirlo dentro del tema de educación para la sostenibilidad, a través de una buena interpretación sobre las consecuencias del cambio climático para los ecosistemas actuales, y los beneficios de los bosques.
9. Contribuir a proyectos de reforestación.



Energía

La energía permite que se lleven a cabo todas las actividades que permiten la vida humana (empleo, producción de comida, seguridad, cambio climático, etc.) por ello un uso consciente de la misma, es vital para no generar más gases de efecto invernadero por la quema de combustibles fósiles. El guía turístico puede fomentar el uso de fuentes de energía renovables, contribuyendo así al objetivo de Desarrollo Sostenible # 7 “Energía Asequible y no Contaminante” .

Buenas prácticas sostenibles en la energía

1. No dejar conectados aparatos electrónicos a fuentes de electrónicos después de haberlos cargado.
2. Incrementar el uso de energías alternativas que no provengan de combustibles fósiles durante el tour (i.e. en distancias cortas, camine o use bicicleta)
3. Promueva el uso de luces LED y bombillas ecológicas a las comunidades con las que trabaja
4. No tirar en basureros “normales” baterías de litio, desechar de manera correcta su basura.
5. Evitar el uso de energía eléctrica en actividades que puedan usar luz natural
6. Utilizar baterías recargables en aparatos que lo requieran.
7. Promover el uso de energías renovables



El suelo es el sustrato donde viven muchos organismos vivos; si se le da un buen manejo, se obtienen beneficios positivos como suelo fértil, producción de biomasa limpia, etc. Al contrario, con un mal manejo se puede volver estéril. Debemos proteger el suelo, ya que este soporta otras maneras de vida en la tierra necesarias para la subsistencia de diferentes organismos incluyendo nosotros mismos. El guía turístico dentro del área natural debe velar por la protección del suelo e informar cualquier tipo de degradación del mismo a las autoridades.

Buenas prácticas sostenibles en el suelo y su degradación

1. Mantenerse dentro de los límites de los senderos indicados en áreas naturales, para evitar la compactación del suelo y destrucción innecesaria de plantas.
2. No cortar o abrir caminos de manera abrasiva que dañen el suelo y lo degrade
3. Recoger plástico, basura, colillas de cigarro dentro del sendero
4. Si es posible, participar en campañas de reforestación de especies nativas locales
5. Evitar verter aceites o líquidos químico en el suelo
6. Informar previo al tour de las actividades que se pueden realizar en el destino dependiendo de su naturaleza (i.e. en Semuc Champey no utilice el piso de las pozas como resbaladero)
7. Contribuir y participar en proyectos de reforestación.



Contaminación auditiva y del aire

El oxígeno es el elemento que nos permite la vida, un aire limpio brinda una vida mejor y un aire contaminado debido a malas prácticas sostenibles afectan la salud de todos los organismos vivos. El guía de turismo debe ser capaz de velar que las actividades turísticas no afecten negativamente el ambiente auditivo, ni el ambiente atmosférico.

Buenas prácticas sostenibles en el aire

1. No contaminar auditivamente un lugar natural con el uso de bocinas o música a todo volumen. Haga énfasis a personas ajenas a su grupo si estas están utilizando un dispositivo que tenga mucho volumen dentro del área protegida a No utilizarlo
2. En caso en el que usted dirija un grupo grande y necesite el uso de micrófono, procurar que este no perjudique de manera negativa la visita de otros visitantes
3. Prefiera trabajar con empresas de transporte cuyos vehículos no emitan humos grises
4. No fumar durante el tour
5. Permita fumar dentro de áreas establecidas para dicha actividad y asegurarse de llevarse las colillas de los cigarros.

Literatura citada

Armstrong, E. K., & Weiler, B. (2002). Getting the message across: *An analysis of messages delivered by tour operators in protected areas*. *Journal of Ecotourism*, 1(2-3), 104-121.

Beck, L Cable, T.T. (2002) Interpretation for the 21st Century. *Fifteen Guiding Principles for Interpreting Nature and Culture*. 2nd ed. Champaign, Illinois Sagamore Publishing 978-1-57167-522-9

Bonsdorf, P. V (2008) *Agriculture and the worlds of nature in the Humans in the land: ethics and aesthetics of the cultural landscape*. Red Arntzen, S & Brady, E. 159- 164. Oslo Unipub landscape. 978-82-7477-343-1 (160)

CONAP. (2016). *Ley de Áreas Protegidas y su Reglamento, Decreto No. 4-89 y sus Reformas, Decretos No. 18-89, 110 - 96 y 111- 97 del Congreso de la República de Guatemala*. 144p. Doc. Técnico no. 18- 2016

CONAP. (2016) *Manual de Buenas Prácticas de Turismos Sostenible para Operadores y Guías de Turismo en Areas protegidas*. Guatemala

Collins, V. R. (2000) *Becoming a Tour Guide: The Principles of guiding and site Interpretation*.

London and New York: continuum

Forestell, P.H. (1993). If Leviathan has a face, does Gaia have a soul?: *Incorporating environmental education in marine ecotourism programs*. *Ocean and Coastal Management*, 20, 267–282.

Hu, W. (2007) *Our Guides and Sustainable development: The case of Hainan, China*. Chen,

Ham, S. M. (1992) *Interpretación ambiental: una guía práctica para gente con grandes ideas y presupuestos pequeños*. Colorado: North American Press Colorado

Ham, S. (2004). *Interpretation isn't magic: An academic's view on the role of research in the teaching interpretation*. *Journal of Interpretation Research*, 9(1), 65-68

Ham, S. H. (2013) *Interpretation making a difference on purpose*. Golden, Colorado Fulcrum Publishing 978-1-55591-522-9

Ham, S., & Krumpe, E. E. (1996). *Identifying audiences and messages for nonformal environmental education: A theoretical framework for interpreters*. *Journal of Interpretation Research*, 1 (1), 11- 23

Hettiarachchi, P.P. (2011). *Tour Guiding*. Consultado 20/ 08/2018 from, <http://www.lankayoursnmine.com/NTGL/PDF/Exam%20Paper%20II/Tourisum/Mr.P.P.Hettiarachchi%20Guid%20Note%20&%20Map.pdf>

INGUAT. (2012) *Política Nacional de Turismo Sostenible para Guatemala 2012- 2022*. Guatemala

INGUAT. (2015) *Plan Maestro de Turismo sostenible para Guatemala 2015- 2025*. Guatemala.

Jimenez, Ma,A. (2017) *Compartiendo el Tesoro: Metodología para divulgar la arqueología*. El Colegio de Michoacán, Mexico.

Jordan, D. J. (1996) *Leadership in Leisure Services: Making a Difference*. Iowa: Venture publishing.


Kimmel, J.R. (1999). *Ecotourism as environmental learning*. *Journal of Environmental Education*, 30(2), 40–44.

Knapp, D., & Benton, G. M. (2004). *Elements to successful interpretation: A multiple case study of five national parks*. *Journal of Interpretation Research*, 9(2), 9-25.

- Morales Miranda, J. (1992). *Manual para la interpretación ambiental en áreas silvestres protegidas*. Proyecto FAO/PNUMA. Santiago, Chile.
- Morales Caraballo, M. G. (2017) *Procesos de guía y asistencia turística*. Madrid: Routledge.
- Lovelock, B. & Lovelock, K (2013) *The ethics of tourism: critical and applied perspectives* Abingdon Routledge 978-0-415-57558-4
- Pathirana, D.P.U.T & Gnanapala, W.K.A.AC (2015). *Tourist Harassment at Cultural Sites in Sri Lanka*. *Tourism, Leisure and Global Change*, 2, 42- 56
- Pond, K. (1993). *The professional guide: Dynamic of tour guiding*. New York: John Wiley & So
- Sandaruwani, J. R. C., & Gnanapala, W. A. C. (2016). *The role of tourist guides and their impacts on sustainable tourism development: A critique on Sri Lanka*. *Tourism, Leisure and Global Change*, 3, 62-73.
- Tilden, F. (2006). *La interpretación de nuestro patrimonio*. Asociación para la Interpretación del Patrimonio.
- UNESCO (2009). *Manual de Educación para la Sostenibilidad*. Recuperado el 17 de Abril de 2018, de <http://www.unescoextea.org.ext/EDS/unesco>.
- UNWTO. (2017). *Panorama OMT del Turismo Internacional*. Recuperado el 11 de Abril de 2018 de Organización Mundial de Turismo: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284419043>
- Weiler, B. D (1993). *An exploratory investigation into the roles of the Nature- bases tour leader*. *International Journal of Tourism Management*
- W.J. (2003). *The craft and concepts of interpretation: A look at how national park service interpreters reveal and facilitate opportunities for connection*. Unpublished doctoral dissertation, West Virginia University, Morgantown
- Yu, X., Wailer, B and Ham, S. (2004) *Cultural Mediation in Guided Tour Experiences: A case Study of Australian Guides of Chinese Tour groups*. Working paper 44/04: Monash University. Retrieved online from: <http://www.buseco.monash.edu.au/mgt/research/working-papers/2004/wp44-04.pdf> Consultado el 28/10/2018


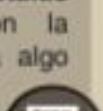




ANEXOS

ANEXO 1: Código de conducta de visitantes en áreas protegidas



CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA PARA VISITANTES

Te encuentras en un área protegida, te invitamos a seguir los siguientes lineamientos y contribuir con tu visita:

1. Antes de empezar tu recorrido dentro de un área protegida, **infórmate** con el personal encargado (guardarrecursos, guías, personal administrativo, etc.) 
2. **Colabora** con la conservación de las áreas protegidas **pagando** tu cuota de acceso. 
3. **Colabora** con el buen manejo y control del área protegida, **registrando** tus datos al ingresar. 
4. Por tu **seguridad** y por la seguridad de los recursos naturales y culturales de las áreas que visitas, permanece en los senderos y áreas de recepción visitantes. 
5. Cada área protegida cuenta con sus propias **normas** de conducta, **respétalas** y así estarás colaborando con la conservación y harás de tu visita algo inolvidable. 
6. Los guardarrecursos son los responsables de **cuidar** las áreas protegidas que estás visitando, así que **escúchalos** y **respeta** lo que te dicen. 
7. Al permanecer en **silencio** cuando camines por los senderos tendrás mejores oportunidades de observar fauna silvestre. Mantente en silencio para evitar molestar a los animales y tener una mejor experiencia en el área protegida. 
8. **Deja** únicamente tus huellas en las áreas protegidas. Llévate de regreso cualquier basura o depositala en los recipientes destinados para ello. Con esto estarás contribuyendo a la limpieza y conservación del lugar. 
9. Las plantas silvestres pueden ser muy vulnerables, así que disfruta de ellas sin **dañarlas**. Ellas nos proveen de oxígeno, alimento y protegen el suelo. Protejámoslas también nosotros. 



10. **Cuida** toda la infraestructura que encuentres en las áreas protegidas (gradas, puentes, bancas, miradores, centros de visitantes, señalización, etc.). Ella permite mejorar tu experiencia y la de los demás en el área.



11. Al visitar un área protegida te conviertes en un colaborador para la protección de los recursos, así que **informa** al personal del área cualquier problema o situación que pueda amenazar la conservación de los mismos.



12. Los incendios son una de las principales amenazas que tienen nuestros recursos naturales, así que contribuye a **evitarlos** haciendo **fogatas** solo en las áreas autorizadas y evitando utilizar cualquier artefacto inflamable durante tu visita.



13. **Colabora** con la conservación de los recursos evitando adquirir souvenirs o artesanías elaborados con fauna o flora silvestres amenazadas o en peligro de extinción. **Infórmate** con personal del área protegida o con tu guía si tienes dudas al respecto.



14. Los jabones, shampoos u otras sustancias tradicionales **contaminan** las fuentes de agua (ríos, lagos, pozas, etc.). Es importante evitar su contaminación, ya que esto puede dañar la flora y fauna, así como causar impactos negativos en las comunidades aledañas. Utiliza productos biodegradables.



15. Estás visitando un área que por sus recursos naturales y/o culturales ha sido considerada muy importante en nuestro país, por lo tanto debes **dejar** todo como lo encontraste. La fauna, flora, artefactos arqueológicos, etc. pertenecen al área protegida y su extracción no está permitida.



16. **Ayuda** a concientizar a las comunidades aledañas a las áreas protegidas sobre los beneficios que el turismo puede proporcionarles. **Respetar** sus costumbres y tradiciones y utiliza sus servicios siempre que puedas.



17. Ayuda a promover los viajes a las áreas protegidas. **Tu** visita y la visita de los demás es importante para conservar, proteger y mejorar los recursos naturales y culturales de **Guatemala**.



18. En tus **manos** está cuidar las áreas protegidas para que otras personas puedan **disfrutar** de la naturaleza y la riqueza cultural que existe en **Guatemala**.



**CÓDIGO DE ÉTICA
Y CONDUCTA PARA
VISITANTES**

Alianza para el Turismo Comunitario



CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA PARA PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS

Parque Nacional Rio Dulce / Izabal by: Dafne Domínguez

LINEAMIENTOS GENERALES

1. **Cumplir y asegurar el cumplimiento, por parte de los visitantes, de los códigos de ética y conducta, así como las normas específicas para contribuir a la conservación de las áreas protegidas.**
2. **Es importante capacitarse o mantener capacitado a su personal en las buenas prácticas de turismo sostenible para minimizar los impactos sobre el ambiente y sobre las comunidades locales.**
3. **Contribuir con el área protegida informando de cualquier anomalía que alerte sobre los recursos naturales y/o culturales.**
4. **Obtener información que sirva para retroalimentar la experiencia del visitante en el área protegida a través de encuestas o herramientas similares, y proporcionar la información al personal administrativo del área protegida para mejorar el servicio que se presta en la misma.**

8. **Los guías deberán de tener conocimientos mínimos de primeros auxilios y deben asegurarse de llevar todo el equipo necesario para las actividades a realizar con los visitantes, incluyendo todo lo relacionado a primeros auxilios.**
9. **En el caso que haya oportunidad de que dos guías acompañen a un grupo en un área protegida, es importante asegurar que uno vaya adelante y otro detrás del grupo para evitar que alguien se extravíe.**

LINEAMIENTOS PARA GUIAS

1. **Los guías que operen en áreas protegidas deben contar con su respectivo carnet autorizado por INGUAT como guías generales, especializados, locales o comunitarios.**
2. **Es importante proporcionar información verídica a los visitantes sobre las áreas protegidas y sus recursos naturales y/o culturales.**
3. **En las charlas de bienvenida y en los recorridos que se realicen dentro del área protegida, debe resaltarse la importancia de la protección de la misma, así como de cualquier recurso natural y/o cultural. Así mismo, es importante que se mencione que el área pertenece al Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas y la importancia que tiene dicho sistema en Guatemala.**
4. **Los guías deben de conocer las normas específicas de cada área protegida, así como los códigos de ética y conducta para visitantes en el SIGAP, previo a iniciar el recorrido dentro de un área protegida.**
5. **Al ingresar al área protegida, los guías deben asegurar que todo su grupo llene la ficha del Registro Unificado de Visitantes –RUV– en las áreas que así lo solicitan.**
6. **Previo a iniciar los recorridos, deben brindar información básica para el visitante, como por ejemplo: equipo y vestimenta adecuados, nivel de dificultad del área a recorrer, comportamiento más adecuado para realizar su experiencia con seguridad y contribuir a la conservación de los recursos, así como resaltar principales atractivos del área, etc.**
7. **Los guías deben cumplir con las normas de seguridad, según la actividad que realicen con los visitantes.**

LINEAMIENTOS PARA TOUR OPERADORES


1. **Incluir proveedores de servicios en sus itinerarios que respondan a tecnologías limpias y que implementen buenas prácticas de turismo sostenible.**
2. **Informar a los visitantes previamente a iniciar la visita sobre lo que puede esperar en su visita al área protegida: equipo y vestimenta adecuados, nivel de dificultad del área a recorrer, comportamiento más adecuado para realizar su experiencia y contribuir a la conservación de los recursos principales atractivos del área, etc.**
3. **Al ingresar al área protegida, los tour operadores deben asegurar que todo su grupo llene la ficha de Registro Unificado de Visitantes en las áreas donde se está implementando el registro.**
4. **Velar por que sus guías cumplan con los lineamientos para guías.**
5. **Pagar el ingreso al área protegida, de esta manera contribuyen a la conservación de la misma.**

LINEAMIENTOS PARA TRANSPORTISTAS

• **Estos lineamientos van dirigidos a los prestadores de cualquier tipo de transporte en un área protegida (anchas, carros, caballos, motos, etc.).**

1. **Los prestadores de servicio de cualquier tipo de transporte en el área protegida deben asegurar dar el mantenimiento adecuado a sus unidades, de tal forma de asegurar la mayor conformidad ambiental posible.**
2. **Deben mantenerse únicamente en las áreas autorizadas para transitar, para evitar la degradación de los recursos naturales y/o culturales.**
3. **Es importante no sobrecargar cualquier tipo de transporte con más visitantes de los que puede aguantar.**
4. **Es importante avisar a la administración del área protegida cualquier percance que se tenga con fauna silvestre o cualquier dato que se encuentre en la misma.**
5. **En el caso de utilizar caballos o mulas como medio de transporte, es importante que estos cuenten con buena salud y alimentación, no hay que sobrecargarlos ni maltratarlos.**

Alianza para el Turismo Comunitario



Nombre y contacto de la empresa turística con la que trabaja.

DISETUR - PNC (División de Seguridad Turística - PNC)

citar lo que está en <http://disetur.gob.gt/ubicacion-de-delegaciones-de-disetur/>



Comprometidos con el

Código Ético Mundial para el Turismo de la OMT

Apoyado por Naciones Unidas

	Artículo 1: Contribución del turismo al entendimiento y al respeto mutuos entre hombres y sociedades.
	Artículo 2: El turismo, instrumento de desarrollo personal y colectivo
	Artículo 3: El turismo, factor de desarrollo sostenible.
	Artículo 4: El turismo, factor de aprovechamiento y enriquecimiento del patrimonio cultural de la humanidad.
	Artículo 5: El turismo, actividad beneficiosa para los países y las comunidades de destino.
	Artículo 6: Obligaciones de los agentes del desarrollo turístico.
	Artículo 7: Derecho al turismo.
	Artículo 8: Libertad de desplazamiento turístico.
	Artículo 9: Derechos de los trabajadores y de los empresarios del sector turístico.
	Artículo 10: Aplicación de los principios del Código Ético Mundial para el Turismo.