



***Olóndriz, María del Valle***

## ***Regulación jurídica de la actividad de los guías de turismo de la provincia de Chubut***

***Tesina presentada para la obtención del título de Licenciada en Turismo***

***Año: 2013***

***Directora: Dra. Lía Domínguez de Nakayama***

Este documento está disponible para su consulta y descarga en el repositorio institucional RDI, que procura la reunión, el registro, la difusión y la preservación de la producción científico-académica editada e inédita de la Universidad Nacional del Comahue.

Para más información, visite el sitio:

<http://rdi.uncoma.edu.ar/>

La iniciativa está enmarcada en la Ord. N° 0173/2014, con el objetivo de reunir y brindar acceso libre y gratuito a la información científica y académica, producto de las actividades de investigación, docencia y gestión institucional, a fin de garantizar la libre disponibilidad y acceso abierto al conocimiento científico.

### ***Licenciamiento***

Esta obra está bajo una licencia Atribución-NoComercial-SinDerivadas 2.5 Argentina de Creative Commons.

Para ver una copia breve de esta licencia, visite

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.5/ar/>.

Para ver la licencia completa en código legal, visite

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.5/ar/legalcode>





**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL COMAHUE**  
**FACULTAD DE TURISMO**  
**LICENCIATURA EN TURISMO**

**Tesina**

**“Regulación Jurídica de la actividad de los  
Guías de Turismo de la Provincia de Chubut”.**

**Tesista:** Olóndriz, María del Valle.

**Tutora:** Ab. Lía Domínguez de Nakayama.

**Año 2012.**

## **PROLOGO**

El presente trabajo sobre “Regulación Jurídica de la actividad de los Guías de Turismo de la Provincia de Chubut” fue realizado en cumplimiento de uno de los requisitos de la carrera Licenciatura en Turismo.

He seleccionado este tema porque poseo el título de Guía Universitario de Turismo, y ejerzo actualmente esa profesión. Considero entonces de suma importancia contar con una regulación apropiada y acorde sobre diversas cuestiones que se relacionan con el desarrollo de esta actividad, como también para lograr la profesionalización y reconocimiento del título por parte la sociedad en general.

He optado por la provincia de Chubut, ya que si bien cuenta con legislación regulatoria de la actividad, carece del control estatal suficiente para cumplimentar con lo estipulado.

Debido a la gran afluencia turística que está experimentando la provincia de Chubut en estos últimos años, la labor profesional que desempeñan los Guías de Turismo, se ha tornado muy importante, como “personal en contacto” con el turista, por lo tanto se considera primordial contar con una buena regulación jurídica que los nuclea y regule de manera ordenada y eficaz de acuerdo a sus necesidades y requerimientos.

Dentro de la provincia, las localidades de Puerto Madryn y Esquel fueron escogidas ya que se consideran como destinos turísticos emergentes y representativos de la actividad turística en dicha provincia. Allí se contactaron y entrevistaron a Guías de Turismo, que residen y desarrollan su actividad profesional en dichas áreas, los cuales brindaron interesantes opiniones y aportes para tener en cuenta e incluir en futuras y posibles modificaciones de la actual legislación como también para el posible desarrollo de la colegiatura de los profesionales en turismo en dicha provincia.

Se analiza en el presente trabajo, la legislación actual de dicha actividad, como también, los alcances de la misma y la efectividad de su control por parte del Estado Provincial como órgano fiscalizador. Asimismo, he analizado y ponderado diversas alternativas de regulación y, de manera especial la figura del Colegio Profesional como

una entidad pública no estatal, cuya función y roles cuenta con una exitosa experiencia en otras profesiones de nuestro país.

## **AGRADECIMIENTOS**

En primer lugar quiero agradecer a la G.U.T. Laura Gómez, por brindarme su hospitalidad y asistencia en todo lo que necesité de Puerto Madryn y la provincia de Chubut.

Asimismo a Federico Castro, Guía de Turismo de Esquel, quien evacuó mis dudas y respondió a todas mis solicitudes de información muy atentamente. A Pierina y Patricia, guías del Museo Paleontológico Egidio Feruglio en Trelew, por atender mis consultas tan amablemente y en general a todos los guías de Esquel y Puerto Madryn contactados por brindarme parte de su tiempo para la realización de las entrevistas como así también aportar datos e información necesaria para la confección de los resultados.

A José Curin, encargado de la Dirección de Registro y Control de Servicios Turísticos de la Secretaría de Turismo y Áreas Protegidas de la provincia por la atención prestada.

A mi tutora de tesis, Lía Domínguez de Nakayama, por su ayuda, paciencia y dedicación para con la dirección y corrección del trabajo.

Extiendo además mis agradecimientos a mis padres, Esther y Jorge y mi hermana, María Jesús, por su apoyo incondicional, por alentarme siempre y en todo momento. También a Pablo, mi compañero en la vida, mi cable a tierra, que me ayuda siempre, en las buenas y en las malas y sobre todo en esta etapa.

Finalmente, a todas aquellas personas que no dejaron nunca de animarme a terminar y colaboraron conmigo de distintas maneras; a mis amigas, Karo, Caro, Ari (que me ayudó con la idea), Su, Emi, Silvi e Iva. A Daniel y Griselda, a Rafael y Estela. A Valu y Nati. Al Lic. Martín Romero, la Lic. Viviana Arrechea y al Lic. David Villaverde.

A todos, muchas gracias por confiar en mí y brindarme la posibilidad de llegar hasta aquí.

## **INDICE**

### **CAPITULO I**

ξ <b>Introducción – Fundamentación del Problema.....</b>	<b>8</b>
ξ <b>Tema.....</b>	<b>10</b>
ξ <b>Interrogantes que guiarán la Investigación.....</b>	<b>11</b>
ξ <b>Objetivos planteados.....</b>	<b>11</b>

### **CAPITULO II**

ξ <b>Marco Teórico.....</b>	<b>14</b>
ξ <b>Marco Referencial.....</b>	<b>23</b>

### **CAPITULO III**

ξ <b>Decisiones Metodológicas.....</b>	<b>34</b>
--	-----------

### **CAPITULO IV**

ξ <b>Análisis de los Resultados.....</b>	<b>40</b>
• <b>Normativas vigentes en la Provincia de Chubut para el desarrollo de las actividades de los Guías de Turismo.....</b>	<b>41</b>
• <b>Perfil académico de los Guías de Turismo.....</b>	<b>47</b>
• <b>¿Es necesaria la presencia de un Guía?.....</b>	<b>50</b>
• <b>Incidencia de la actividad de los Guías en la Provincia de Chubut.....</b>	<b>52</b>
➤ <b>Dificultades y tipos de dificultades en las salidas guiadas.....</b>	<b>52</b>
➤ <b>Presencia o no de accidentes en las salidas grupales.....</b>	<b>56</b>
➤ <b>Tipos de comportamientos de turistas sin la presencia de un Guía de Turismo.....</b>	<b>59</b>
➤ <b>Realización de recorridos autoguiados.....</b>	<b>64</b>
• <b>Rol de los Guías de Turismo.....</b>	<b>71</b>
• <b>Instituciones fiscalizadoras de la matrícula de los</b>	

<b>Guías de Turismo.....</b>	<b>73</b>
<b>• Nuevos aspectos regulatorios aportados por los entrevistados.....</b>	<b>82</b>
<b>CAPITULO V</b>	
<b>    ξ Conclusión.....</b>	<b>94</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>101</b>
<b>ANEXO.....</b>	<b>107</b>

## **INDICE DE MAPAS**

<b>Mapa N° 1: Localización de la Provincia de Chubut en Argentina....</b>	<b>24</b>
<b>Mapa N° 2: Mapa de la Provincia de Chubut.....</b>	<b>25</b>
<b>Mapa N° 3: Sitios de Interés Turístico diferenciados por áreas.....</b>	<b>29</b>

## **INDICE DE CUADROS**

<b>Cuadro N° 1: Sitios de Interés Turístico en la Provincia de Chubut..</b>	<b>26</b>
<b>Cuadro N° 2: Legislación vigente en la Provincia de Chubut.....</b>	<b>30</b>
<b>Cuadro N° 3: Fuentes de Información.....</b>	<b>37</b>

# **CAPITULO I**

- ξ *Introducción – Fundamentación del problema.*
- ξ *Tema*
- ξ *Interrogantes que guiarán la investigación.*
- ξ *Objetivos planteados.*

## **INTRODUCCION – FUNDAMENTACION DEL PROBLEMA**

En la actualidad es innegable el constante crecimiento que está teniendo la actividad turística en todo el mundo. El fenómeno es notable en nuestro país y la Provincia de Chubut, área geográfica del presente estudio, no es la excepción.

Este crecimiento, tanto cualitativo como cuantitativo está siendo regulado bajo distintos enfoques legislativos y de acuerdo a las características de las provincias donde se desarrolle.

Particularmente en la provincia de Chubut, en cuanto a cifras, para la localidad de Puerto Madryn y su zona de influencia, para la temporada 2009/2010, la afluencia turística representó la visita de 100.000 turistas, un 5.4% de incremento con respecto a la temporada anterior<sup>1</sup>. También se consideró sumamente positiva la temporada invernal del corriente año, con un total aproximado de 16.651 visitantes durante el mencionado período, lo que significa un 58% de crecimiento respecto al año anterior<sup>2</sup>.

Por otro lado Esquel, otro de los destinos emergentes de la provincia, la ocupación se incrementó en enero del 2010 un 11% con respecto al mismo período del año anterior<sup>3</sup>. En la temporada estival 2010/2011, precisamente en enero, obtuvo índices superiores al 90% de ocupación<sup>4</sup>.

Teniendo en cuenta el crecimiento y auge de los principales destinos de la provincia, la actividad de los guías de turismo es primordial y de suma importancia, ya que logra posibilitar la interacción cultural y social producida entre los visitantes, la comunidad residente y el propio conocimiento que imparte.

La ausencia de guías de turismo en los recorridos grupales puede derivar en graves accidentes en las personas. El caso más conocido en la provincia es el accidente ocurrido en el Dique Florentino Ameghino el 19 de Setiembre del 2002, en el cual nueve personas murieron y varios fueron heridos al desprenderse un puente que trataban de cruzar sobre el Río Chubut. Los alumnos y la directora que fallecieron eran

---

<sup>1</sup> Disponible en: <http://www.madryn.com/es/contenido/termino-la-temporada-punta-tombo>. Consultada el día 10/02/2011.

<sup>2</sup> Disponible en: <http://turismo.maimonides.edu/balance-positivo-para-la-temporada-invernal-en-madryn/>. Consultada el día 30/11/2012.

<sup>3</sup> Disponible en: <http://nitvbilling.callforeign.com/despliegue-noticias.php?idnoticia=76711>. Consultada el día 10/02/2011.

<sup>4</sup> Disponible en: <http://www.hostnews.com.ar/despachos2/y1931012011.htm>. Consultada el día 30/11/2012.

de la localidad de Libertad, Merlo, Provincia de Buenos Aires, los cuales se encontraban en la provincia realizando un viaje de estudios. La pasarela por la cual transitaban cedió cuando estaban varios de ellos encima de la misma tratando de tomarse una fotografía. El grupo no estaba acompañado por un guía.

Se considera de suma importancia la presencia del guía de turismo en la salida grupal; por lo tanto es relevante regular su actividad, controlarla y fiscalizarla de manera ordenada y adecuada. De esta manera se requiere de un órgano contralor capaz de llevar a cabo dicha tarea, brindándole beneficios también a quienes formen parte de él.

En base al desarrollo de la creciente actividad de los guías, la provincia de Chubut cuenta con la ley N° 2668 de creación del Registro Provincial de Guías de Turismo, en el que se prevén los requisitos de habilitación de los mismos, con su periódica renovación.

También existen diversos decretos que tratan la temática de la renovación, su actualización y habilitación correspondiente para trabajar en la provincia. En ellos se hace referencia acerca de la obligación de transportar pasajeros con guías habilitados dentro de las reservas provinciales, quedando también eliminada la figura del “guía conductor”. Es importante resaltar la existencia de esta regulación que refleja la preocupación provincial por brindar un buen servicio al visitante del área.

Sin embargo, en comparación con el total de guías allí empadronados es bajo el porcentaje que cumplimenta la correspondiente renovación anual, hecho que afecta la actualización del Registro. La intención de la renovación del Registro es, justamente, mantener actualizado el padrón de guías pero según datos recabados entre guías de la provincia, no todos cumplimentan el trámite, sino que solamente lo hace un grupo minoritario, constituido por los que más trabajo desarrollan en temporadas altas turísticas.

Se selecciona a la Provincia de Chubut para la realización de la presente investigación ya que si bien existe legislación referente al desarrollo de la actividad de los guías de turismo, se pretende además, investigar acerca de la efectividad de la misma, pues el bajo porcentaje de cumplimiento de las normas existentes hace pensar que el sistema regulatorio no tiene el nivel de eficacia deseado.

En cuanto a la elección de la temática a desarrollar, aquí se considera importante la actividad del guía de turismo pues el guía es la “cara visible” del destino

que se está visitando y es la primera impresión que se lleva el turista del lugar; es por ello que influenciará en gran medida la calidad de la experiencia del visitante. Además, es el nexo entre el turista y la comunidad residente y es quién también dará a conocer el patrimonio local de una manera amena e interpretativa y así lograr su valoración y concientización respecto a la preservación de los mismos.

Se pretende, con la elaboración de la presente tesina analizar los contenidos jurídicos vigentes en la provincia de Chubut e investigar acerca de otros posibles fundamentos que puedan contribuir con la actual legislación de la provincia en cuanto a la regulación de la actividad de los guías de turismo; lo cual favorecerá y ayudará a un correcto desarrollo de la competitividad entre los propios guías, minimizando o anulando aspectos negativos que no los favorecen a aquellos ni a su desempeño profesional.

## **TEMA**

Regulación jurídica de la actividad de los guías de turismo de la Provincia de Chubut”.

## **PROBLEMA REAL**

La actual regulación jurídica de la actividad de los guías de turismo en la Provincia de Chubut se muestra ineficaz o insuficiente para brindar a los visitantes un servicio profesional adecuado y seguro para todas las partes involucradas: turistas, recursos naturales y culturales y prestadores de servicios turísticos.

## **PROBLEMA DE INVESTIGACION**

Necesidad de conocer la importancia de la actividad de los Guías de Turismo para la gestión del desarrollo turístico sustentable en la Provincia de Chubut, el sistema regulatorio más adecuado y los contenidos que debieran estar presentes en una norma jurídica orientada en ese sentido.

## **INTERROGANTES QUE GUIARAN LA INVESTIGACION**

En una primera reflexión, surgen los siguientes interrogantes:

- ✓ ¿Cuáles son los contenidos de la actual legislación de la provincia de Chubut?
- ✓ ¿Cuál es el perfil obtenido, en cuanto a conocimiento académico, de los actores sociales consultados?
- ✓ ¿Qué opinión poseen los actores consultados con respecto a la presencia de un Guía de Turismo en una salida grupal recreativa?
- ✓ ¿Qué incidencia tiene la actividad de los Guías de Turismo en el desarrollo turístico de la provincia de Chubut?.
- ✓ ¿Cuál es el principal rol que deberían poseer los Guías de Turismo para lograr la adecuada prestación del servicio turístico?
- ✓ ¿Es necesaria la creación de un órgano que regule la actividad de los Guías de Turismo?
- ✓ ¿Cuál sería el órgano fiscalizador más adecuado para la regulación de la actividad de los Guías de Turismo en la provincia?
- ✓ ¿Cuáles serían los nuevos aspectos a incorporar que puedan contribuir a la regulación en la legislación de la actividad de los Guías de Turismo?

## **OBJETIVOS PLANTEADOS**

### **OBJETIVO GENERAL**

- ✓ Conocer los contenidos del actual sistema regulatorio e incorporar nuevos aspectos que contribuyan a regular la actividad de los Guías de Turismo en pos de un desarrollo turístico sustentable para la provincia del Chubut.

### **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- ✓ Caracterizar el perfil de los guías de turismo en cuanto a formación, lugar de trabajo y características de su actividad.
- ✓ Indagar acerca de las diferencias en los comportamientos de los turistas con o sin la presencia de un Guía de Turismo.

- ✓ Conocer los sistemas regulatorios que muestran mayor efectividad y realizar un estudio comparativo con los actuales contenidos de la legislación vigente en la provincia de Chubut, referidos a la actividad de los guías de turismo.
- ✓ Proponer diferentes aspectos que puedan incluirse en una regulación jurídica adecuada para contribuir al desarrollo turístico sustentable en la provincia.

## **CAPITULO II**

ξ *Marco Teórico.*

ξ *Marco Referencial.*

## **MARCO TEORICO**

La presencia de un guía de turismo en una salida recreativa es de significativa importancia, ya que además de proporcionar la información interpretativa necesaria acerca del sitio o paisaje que se está visitando, será el encargado de establecer la dinámica grupal adecuada, con el fin de lograr que los visitantes se interesen en la temática expuesta, aprendiendo y conociendo lo visitado, para obtener cambios de actitud y concientización.

Un guía de turismo *“es el profesional que brinda el servicio más directo y personal al turista, humaniza la actividad turística, combinando el ‘calor humano’ con la transmisión de información, la que brinda en forma interesante, con explicaciones de interés, desde una mirada amplia, no discriminatoria, con contenido y veracidad, con interés y motivación”<sup>5</sup>.*

La información interpretativa a la que se hace referencia, expresa la manera mediante la cual el guía se vale de distintos medios y técnicas para que el visitante vivencie de otra forma el recurso que está visitando. Se trata de que el turista experimente y despierte todos sus sentidos, internalice el conocimiento adquirido a través del guía, se comprometa con lo que está aprendiendo y tome conciencia de la importancia y el cuidado del recurso que está visitando. La interpretación implica entretenimiento, comunicación y educación no formal, existiendo una interacción constante. *“La interpretación del patrimonio es una estrategia de comunicación destinada al público general visitante: personas o grupos que se encuentran visitando algún sitio con valor patrimonial en su tiempo de ocio”<sup>6</sup>.*

Particularmente, los autores Ham S. y Morales Miranda J., la describen así: *“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”<sup>7</sup>.*

---

<sup>5</sup> Danloy, S. “El Guía un profesional del turismo”. Ficha de cátedra. Práctica Profesional I. Carrera Guía Universitario de Turismo. Facultad de Turismo. Universidad Nacional del Comahue. 2009. Pág 2.

<sup>6</sup> Morales Miranda, J. “Guía Práctica para la Interpretación del Patrimonio”. Editorial Tragsa. Andalucía, España. 2000.

<sup>7</sup> Ham, S. y Morales Miranda, J. Disponible en: [www.interpretacióndelpatrimonio.com](http://www.interpretacióndelpatrimonio.com). Consultada el día 03/05/2011.

Por su parte Tilden, F.<sup>8</sup>, la define 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”*.

El mismo Morales Miranda, J.<sup>9</sup> afirma que (...) *“la interpretación es –o debería ser- un servicio público: la culminación de la puesta en valor de unos rasgos o fenómenos del patrimonio natural e histórico, para su uso y disfrute por todo tipo de público que se encuentre en su tiempo de ocio”*.

Si se acepta que la actividad de los guías de turismo es una profesión consolidada en el campo del mercado turístico, es necesario también que la misma sea regulada, controlada y fiscalizada mediante un órgano específico, ejerciendo el Estado un importante rol como garante de las buenas prácticas profesionales.

Es posible pensar en el Estado y su correspondiente intervención en la sociedad como un actor clave en la regulación. Su presencia se justifica en su principal función, otorgar orden y seguridad a la sociedad en su conjunto, mediante determinadas estructuras existentes para cumplimentar con tales fines.

El Estado es, para Prélot, J.<sup>10</sup> *“una forma calificada, perfeccionada, eminente de la vida colectiva; se origina en una creación de la voluntad y de la razón humana que aplica sus esfuerzos y reflexiones al problema de la organización política, y logra asegurar su continuidad”*. Esta definición hace referencia a una *“sociedad jurídicamente organizada”*; cualquiera sea su localización geográfica o amplitud. Los elementos constitutivos del mismo son: *Población* (elemento humano del Estado), *Territorio* (elemento físico del Estado), y *Poder* (la fuerza que puede ejercer el Estado y que hace efectivo a través de sus órganos)<sup>11</sup>.

---

<sup>8</sup> Tilden, F. *“Interpreting our heritage”*. The University of North Carolina. Press. Chapel Hill. 1957. En Morales Miranda J. *“La interpretación del patrimonio natural y cultural. Todo un camino por recorrer”*. Documento AIP. España. 2001. Pág 2.

<sup>9</sup> Morales Miranda J. *“La interpretación del patrimonio natural y cultural. Todo un camino por recorrer”*. Documento AIP. España. 2001. Pág 3.

<sup>10</sup> Prélot, J. *“Ciencia política”*. Editorial Kapelusz. 1986. Pág 23. En Domínguez de Nakayama, L. *“Derecho Institucional”*. Material bibliográfico de la cátedra Derecho y Legislación Turística. Carrera Licenciatura en Turismo. Facultad de Turismo. Universidad Nacional del Comahue. S/f. Pág 7.

<sup>11</sup> Domínguez de Nakayama, L. *“Derecho institucional”*. Material bibliográfico de la cátedra Derecho y Legislación Turística. Carrera Licenciatura en Turismo. Facultad de Turismo. Universidad Nacional del Comahue. S/f. Pág 7.

El Estado logra, mediante su función reguladora, que los nuevos instrumentos (normativas, legislaciones, etc.) se utilicen para fines concretos para los cuales fueron creados, incluyendo el desarrollo y enriquecimiento de la responsabilidad social.

*“El término regulación es utilizado por primera vez en los siglos XVIII y XIX, en el ámbito de la cibernética y de la biología, para designar la capacidad de los cuerpos para recuperar su propio equilibrio. (...). La regulación sería, así, una actividad que tendría por función garantizar los equilibrios en el mercado o los equilibrios sociales. Esta finalidad es asumida como propia por los Estados (...). Para llevar a cabo esta función garantizadora de los equilibrios sociales y, por ende, de la seguridad interna del Estado, éste se dota de una serie de medios que conducen a la noción instrumental de regulación”<sup>12</sup>.*

“Regulación” proviene del latín *regulare*, lo cual significa regular o someter a una regla. Es decir que la regulación sería el instrumento mediante el cual es posible someter a alguien a una regla. Esta posibilidad de utilizar la regulación como instrumento remite a la noción de Estado, siendo reconocido por su autoridad para imponer las determinadas reglas a los ciudadanos. Es así como regulación queda estrechamente relacionada al término reglamentación, el cual hace referencia a la intervención estatal mediante la utilización de instrumentos jurídicos<sup>13</sup>.

Si bien asegurar el orden público es una obligación del Estado, en ciertos casos corresponde a la sociedad asumir tal responsabilidad mediante una autorregulación.

La autorregulación aparece como resultado de una particular relación entre el Estado y la sociedad, y se origina en esta para pautar la forma de conducirse los individuos en las organizaciones privadas.

Dicha autorregulación se efectiviza en un conjunto de normas sociales y determinados controles, los cuales aseguran el cumplimiento de dichas normas. Esta forma de regulación queda exteriorizada entonces mediante el control estatal sobre los órganos a través de los cuales se autorregulan los sujetos de la sociedad, como también mediante la presencia de normas jurídico-administrativas que pretenden vincular dicha autorregulación con el bienestar social y la satisfacción de propósitos públicos.

---

<sup>12</sup> Darnaculleta Gardella, M. Tesis “La autorregulación regulada”. Universitat de Girona. España. S/f. Págs 523 y 524.

<sup>13</sup> Darnaculleta Gardella, M. Opcit. Pág 524.

En la actualidad, existe una marcada tendencia hacia la autorregulación, aparecen nuevas asociaciones civiles, corporaciones más grandes y grupos profesionales. Esto es debido a que el mismo sistema social ha ido cambiando con respecto a la primera mitad del Siglo XX, su trama social es más compleja, como así también, ha ido adquiriendo mayor relevancia el quehacer profesional.

Darnaculleta Gardella, M., propone que, con este proceso de autorregulación, la intervención y control estatal no desaparecen, sino por el contrario, se produce *“...una transformación de los instrumentos tradicionales de actuación del poder público. El Estado renuncia a alguna de sus formas y estructuras de intervención (...), disminuye notablemente el uso de instrumentos de regulación de policía, en aras de una potenciación de la actuación de las fuerzas sociales. Se pretende con ello lograr una intervención más intensa de la actividad desarrollada en el seno de organizaciones sociales que, de otro modo, serían inaccesibles a cualquier control público”*<sup>14</sup>.

Así se producen nuevos equilibrios entre la sociedad y el Estado, quedando demostrada la confianza depositada en la propia sociedad civil, en su capacidad reguladora y en su responsabilidad social para autorregularse y controlarse.

Es positivo pensar en términos de regulación y autorregulación, ya que las mismas permiten desarrollar la capacidad de actuación que posee la sociedad, como también, sus capacidades de participación, decisión y auto-organización de los individuos nucleados en entes privados que la conforman. Esto se logra mediante un proceso de “desintervención” del Estado en dicha sociedad, como también el cambio producido en las formas e instrumentos de la administración pública<sup>15</sup>.

Es así como se logra una redistribución de responsabilidades en los ciudadanos privados en cuanto a sus actividades profesionales y éticas, asumidas voluntariamente. Esto produce una complementariedad de la regulación estatal con la propia autorregulación de las nuevas instituciones creadas para pautar las normas de comportamiento profesional. Así también se cumple el propósito de resguardar y proteger a los ciudadanos de las prácticas profesionales a las que se someten, aumentando la responsabilidad social originada en la autorregulación, como también la protección del medio ambiente, mediante normas jurídicas establecidas.

---

<sup>14</sup> Darnaculleta Gardella, M. Opcit. Pág 15.

<sup>15</sup> Darnaculleta Gardella, M. Opcit. Pág 11.

Teniendo en cuenta esto, se puede decir que son los propios profesionales quienes autoestablecen las reglas y pautas a aplicar para el ejercicio de su actividad, los cuales además, controlarán su cumplimiento y sanción. Por lo tanto, el segmento de la sociedad afectado se encontrará sujeto a determinadas normas de conducta, las cuales debe respetar. El Estado por su parte, estará presente pero de manera indirecta, fiscalizando y haciendo que dichas normas de índole jurídico sean respetadas y cumplimentadas, brindando seguridad, fiabilidad y equilibrio a la sociedad.

La mencionada responsabilidad social debe guiar y preceder a los deberes y códigos éticos del comportamiento de todo profesional. Un cuerpo de conocimientos con una prestación de servicio al público de manera adecuada, configuran la base de la actividad profesional. Se afirma que a mayor responsabilidad, mayor profesionalismo como así también mayor vocación de servicio, por lo tanto autorregulación y profesión se complementan.

Por otra parte, existen diversos instrumentos de regulación que se aplican de acuerdo a la conformidad de los interesados. Se pretende lograr la gestión de la norma con la máxima participación posible. Esto generará una mayor legitimidad para la misma, al intervenir todos aquellos afectados y así lograr su aplicación.

Según Mitnik, B.<sup>16</sup>, en cuanto a la regulación, se pueden observar las siguientes tres formas:

- ✓ *“Supervisión coactiva del Estado, que prohíbe o impone determinadas conductas.*
- ✓ *Mediación entre lo público y lo privado, donde ambos intentan controlarse recíprocamente a través de la norma regulatoria.*
- ✓ *Elemento de promoción de conductas beneficiosas del interés general y, consecuentemente de un factor de atracción para personas que concuerdan con los fines de la regulación”.*

En el primer caso, se pretende lograr dicha regulación mediante la creación de registros estatales, siendo el propio Estado el supervisor directo del cumplimiento

---

<sup>16</sup> Mitnik, B. “La economía política de la regulación”. FCE. México. 1989. Pág 29. En, Domínguez de Nakayama, L. “La regulación jurídica del llamado ‘Turismo Alternativo’. Especial referencia a la Provincia de Córdoba”. Kemelmajer de Carlucci A. y Benítez, D., (compiladores). “Turismo, Derecho y Economía regional”. Rubinzal –Culzoni Editores. 2003. Pág 98.

de las normativas vigentes como regulador y gestor de su propio registro estatal. Es el Estado quien fija requisitos de inscripción o empadronamiento complementado con un repertorio de especificaciones diferenciadas<sup>17</sup>. Es así como el mismo controla y encauza las correspondientes actividades mediante instrumentos legales y administrativos. Es la forma utilizada por la provincia del Chubut para regular la actividad de los Guías de Turismo.

De acuerdo a lo expresado por Majone, G. y La Spina, A.<sup>18</sup>, *“hablar de Estado regulador supone entonces hacer referencia a un Estado que ‘pretende proporcionar respuestas específicas a problemas circunscriptos, respetando en la medida en que sea posible, las lógicas de acción de los sistemas regulados’”*. *“Estas formas de intervención suponen una relación entre el propio Estado, los actores privados pasibles de la regulación y los receptores de estos bienes o servicios, se trate de usuarios, clientes o ciudadanos en general”*.

Por otro lado, y como otra forma de regulación, aparecen las asociaciones privadas, *“como simples formas de organización y representación de los intereses privados”*<sup>19</sup> donde se produce una relación materializada en un contrato por una parte pública y una parte privada. Se traduce dicha asociación en derechos y obligaciones para cada una de las partes, con el establecimiento de *“normas socialmente válidas porque son reconocidas por los destinatarios como justificadas”*<sup>20</sup>.

Aunque sea categorizado como el sector privado, el ejercicio profesional debe estar igualmente sometido a las mismas reglas de calidad, ética y protección de los ciudadanos a los cuales va dirigido la prestación del servicio. Cualquiera sea el caso, el destinatario final siempre es la sociedad en su conjunto<sup>21</sup>.

Otra forma de regulación, surge del complemento producido por la autorregulación y la profesión. Es la que está a cargo de los Colegios Profesionales,

---

<sup>17</sup> Domínguez de Nakayama, L. Opcit. Pág 102.

<sup>18</sup> Majone, G. y La Spina, A. “El Estado regulador”. En Gestión y Política Pública. Vol II, N° 2. Centro de Investigaciones y Docencia Económica, México. 1993. En Oszlak O. y Felder R. “La capacidad de regulación estatal en la Argentina quis custodiet custodes?”. En Isuani, A. y Filmus, D. (compiladores). “La Argentina que viene. Análisis y propuestas para una sociedad en transición”. Grupo Editorial Norma. Buenos Aires, Argentina. 1997. Pág 4.

<sup>19</sup> Borgarello, E., Juárez Centeno, C., Cipolla, F., Altieri, M. “La colegiación profesional: aspectos históricos-jurídicos. Su necesidad e importancia”. IX Jornadas de Investigadores en Comunicación. Las (trans)formaciones de las subjetividades en la cultura contemporánea. Reflexiones e intervenciones desde la comunicación. Villa María, Córdoba. 2005. Pág 4.

<sup>20</sup> Domínguez de Nakayama, L. Opcit. Pág 101.

<sup>21</sup> Borgarello, E., Juárez Centeno, C., Cipolla, F., Altieri, M. Opcit. Pág 4.

como actores autorizados para controlar y regular la actividad profesional ante la sociedad.

Si bien los primeros gremios profesionales no académicos surgen en la alta Edad Media (gremio de los posaderos, de los tintoreros, etc.); las primeras asociaciones gremiales con regulación jurídica pública surgen a comienzos del Siglo XIX, donde se reconocen algunas entidades mediante normas aisladas. Con el correr del tiempo se les va otorgando su correspondiente marco regulatorio hasta obtener el rango institucional.

En tanto que, las asociaciones profesionales académicas surgen a fines del Siglo XIX, tanto en Europa como en Estados Unidos. En América Latina, si bien el fenómeno es más tardío, también va a surgir esa necesidad de agruparse según las profesiones, permitiendo defender intereses comunes entre todos<sup>22</sup>.

Serán los Colegios Profesionales, los encargados de determinar las reglas éticas de conducta en cuanto a los deberes y derechos de los profesionales. Los mencionados códigos de ética son incorporados como reglamentos con sus correspondientes sanciones impuestas por incumplimiento de los mismos.

Dichos colegios se forman mediante las facultades otorgadas por el Estado, con su correspondiente personería jurídica, sus propias pautas éticas y de conducta profesional para cumplimentarse y reglamentarse la actuación de sus matriculados,

Además, están dotados de autonomía administrativa y son corporaciones de derecho público, tienen facultades en cuanto a la disciplina profesional, sanciones, etc<sup>23</sup>.

Es el *“Estado que se desprende de sus propias facultades (...) para delegarlo en un ente que crea con determinadas características: es una persona jurídica de derecho público no estatal, pero que resume, dentro del marco que le da la ley, todas las facultades que el Estado tiene para el ejercicio del poder (...) de las profesiones”*<sup>24</sup>.

*“Controlar el ejercicio de una profesión a través de una matrícula, es el cumplimiento de un cometido público, pero este control, es indispensable para un sano orden social y conviene que sea ejercido por la entidad social que constituyen los*

---

<sup>22</sup> Borgarello, E., Juárez Centeno, C., Cipolla, F., Altieri, M. Opcit. Pág 12.

<sup>23</sup> Borgarello, E., Juárez Centeno, C., Cipolla, F., Altieri, M. Opcit. Pág 1.

<sup>24</sup> Sanchez Maríncolo, M. “La colegiación profesional en el sistema constitucional”. Exposición en la Jornada Colegiación y Solidaridad en el Constitucionalismo Argentino. Capital Federal. 2003. Pág 2.

*miembros de la profesión, que es el sistema que ofrece mayores garantías individuales y sociales y que, a la vez, limita la injerencia estatal inmediata y directa*<sup>25</sup>.

Es por ello que se estima propicio contar con un Colegio de Profesionales, para ser estos quienes se encarguen de evaluar y controlar el comportamiento del los colegiados, como así también, claro está, proteger a la sociedad en su conjunto.

Los colegios se crean para:

- ✓ *“Defender y otorgar dignidad a la profesión.*
- ✓ *Dictar normas deontológicas y éticas.*
- ✓ *Velar por el prestigio de la profesión.*
- ✓ *Combatir el ejercicio ilegal de la profesión*<sup>26</sup>.

En cuanto a sus funciones internas, el colegio debe organizar y promover actividades y como así distintos tipos de servicios de interés para sus colegiados, como ser, informativos, culturales, asistenciales, de previsión y otros que se consideren apropiados para los mismos.

El profesional como tal, adquiere, a partir del título obtenido, la responsabilidad ante la sociedad, en la cual lograrán su inserción para el ejercicio de su profesión. Es así como establecen un lazo social, ya sea entre sus pares, como también entre profesionales y ciudadanos. Mediante la interacción producida con el colegio se logra el intercambio de valores, conocimientos, experiencias, enriqueciéndose cada uno de ellos y facilitando la comunicación con el mundo social que los rodea.

Por lo tanto, *“el colegio no es una asociación que se integra con la adhesión espontánea de cada profesional, sino que es una entidad cuyo objeto es cumplir fines públicos que originariamente pertenecen al Estado, y que éste delega exclusivamente por ley a la institución que se crea para el gobierno de la matrícula y el régimen disciplinario de todos los profesionales*<sup>27</sup>.

Asimismo, estos autores expresan la triple función de los colegios profesionales:

- ✓ *Información a la administración pública.* Ya que deberán ejercer cuantas funciones hayan sido otorgadas por el Estado y colaborar en todo lo

---

<sup>25</sup> Borgarello, E., Juárez Centeno, C., Cipolla, F., Altieri, M. Opcit. Pág 9.

<sup>26</sup> Borgarello, E., Juárez Centeno, C., Cipolla, F., Altieri, M. Opcit. Pág 9.

<sup>27</sup> Borgarello, E., Juárez Centeno, C., Cipolla, F., Altieri, M. Opcit. Pág 1.

concerniente a la elaboración de informes y estudios respecto a su profesión. Además deberán representar y defender dicha profesión ante los poderes públicos, instituciones y particulares.

- ✓ *Formación de profesionales.* Participar en la elaboración de planes de estudio; informar acerca de normas de organización de los centros docentes; preparar y organizar información para facilitar el acceso a nuevos profesionales; organizar y actualizar cursos para la formación de los graduados.
- ✓ *Control de su actividad.* Organizar la actividad de los colegiados, cuidar la ética e integridad profesional de los mismos y ejercer la facultad disciplinaria en el orden profesional velando también por los derechos de los particulares.

La regulación de la autorregulación y como consecuencia de ellas, la colegiación de las distintas profesiones, pueden ser herramientas muy útiles en cuanto a la fiscalización y control de las mismas, permitiendo la implementación de códigos de ética como también el establecimiento de la responsabilidad social en el momento de ejercerla.

Además, se pueden obtener mayor representación de las profesiones, lo cual otorga posicionamiento y prestigio al quehacer profesional de las mismas. De allí la importancia de formar parte de un colegio de profesionales, en particular de los profesionales en turismo, en pos de lograr, mediante ello, un desarrollo turístico sustentable.

Por su parte, Borgarello et al expresan que *“las profesiones en general, tienen una responsabilidad social desde el lugar que la sociedad les otorga a partir del título obtenido. Nuestra inserción efectiva se logra a través del trabajo en la comunidad concreta, de profesional a profesional, de profesional a usuario, logrando un lazo social, que sería una manera de cohesionar acciones, jugando identificaciones y una lucha de saberes y experiencias pero que siempre tendrán un denominador común: el ser profesional”*<sup>28</sup>.

Es así como el profesional se inserta en la sociedad, interactúa con la misma y con sus pares, comparten creencias, actitudes y valoraciones; acepta las reglas como también desarrolla la conciencia de grupo, sentimiento de unidad.

---

<sup>28</sup> Borgarello, E., Juárez Centeno, C., Cipolla, F., Altieri, M. Opcit. Pág 10.

## **MARCO REFERENCIAL**

La provincia de Chubut debe su nombre al río homónimo que la recorre, desde la Cordillera de los Andes, donde nace, hasta el Océano Atlántico, donde desemboca. El nombre “Chubut”, pertenece a las poblaciones Tehuelches que habitaban la zona y significa “transparente”. Se le concedió este nombre debido a la claridad de las aguas del río, principalmente en su curso superior<sup>29</sup>.

En cuanto a su localización, la provincia de Chubut se encuentra al Sur del país, en la Región Patagónica. Limita al Norte con la provincia de Río Negro, al Este con el Mar Argentino, al Sur con la provincia de Santa Cruz y al Oeste con Chile. Si bien su capital es la ciudad de Rawson, la ciudad con mayor volumen de población es Comodoro Rivadavia.

---

<sup>29</sup> Disponible en [www.chubut.gov.ar](http://www.chubut.gov.ar). Consultada el día 03/05/2011.

**Mapa N° 1: Localización de la Provincia de Chubut en Argentina**



**Fuente:** <http://csviajeros.blogspot.com.ar/>

## Mapa N° 2: Mapa de la Provincia de Chubut



Fuente: [http://revistaperu.blogspot.com.ar/2010\\_03\\_16\\_archive.html](http://revistaperu.blogspot.com.ar/2010_03_16_archive.html)

En cuanto a su aspecto económico, es el sector petrolero el que aporta mayores ingresos a la provincia. Otro de los pilares de dicha economía es la actividad pesquera, debido a la riqueza ictícola que se encuentra como también a la importante infraestructura de industrialización y procesamiento instalada en sus terminales marítimas.

Por su parte, la actividad turística también es muy importante para la provincia debido a la diversidad paisajística que allí pueden encontrarse.

Básicamente, se distinguen tres áreas turísticas diferentes:

- ✓ La zona faunística concentrada principalmente en la *Área Costera* (Península Valdés, Puerto Madryn y Punta Tombo, entre otras);

- ✓ El Área Noroeste, la cual comprende la zona cordillerana, donde se encuentran interesantes poblados, importantes parques nacionales y un centro de esquí;
- ✓ El Área Geológica (en la zona de Comodoro Rivadavia), donde se localiza principalmente el Bosque Petrificado Sarmiento (José Ormachea)<sup>30</sup>.

Particularmente, en lo que respecta al aspecto turístico, el principal atractivo es la Península Valdés, localizada en el Área Costera, donde se puede realizar el avistaje de la ballena franca austral en sus cortejos de apareamiento durante los meses de primavera. Además, se pueden observar, a lo largo de la costa provincial, las loberías y pingüíneras

Los otros atractivos importantes se encuentran en la región cordillerana (Área Noroeste), donde pueden apreciarse importantes lagos y caudalosos ríos además de bosques de coníferas, que son parte del ecosistema valdiviano.

A continuación se incluye una tabla descriptiva de los principales sitios de interés turísticos ubicados en la mencionada provincia.

**Cuadro N° 1: Sitios de Interés Turístico en la Provincia de Chubut**

Sitios de Interés Turístico	Área a la que pertenece	Descripción
Lago Puelo	Área Noroeste	Espejo de agua situado al noroeste de la provincia. Cercano al pueblo se encuentra la población del mismo nombre. El lago está dentro del Parque Nacional y Reserva Lago Puelo. Recibe aproximadamente 20.000 turistas cada verano.
El Maitén	Área Noroeste	Localidad ubicada al Noroeste de la provincia. conjuntamente con las demás poblaciones cordilleranas conforman la denominada 'Comarca Andina del Paralelo 42'. La topografía que lo rodea es netamente montañosa lo cual brinda un paisaje cordillerano ideal para los turistas.
Cholila	Área Noroeste	Localidad ubicada en cercanías del Parque Nacional Los Alerces. Varios lagos se encuentran en la

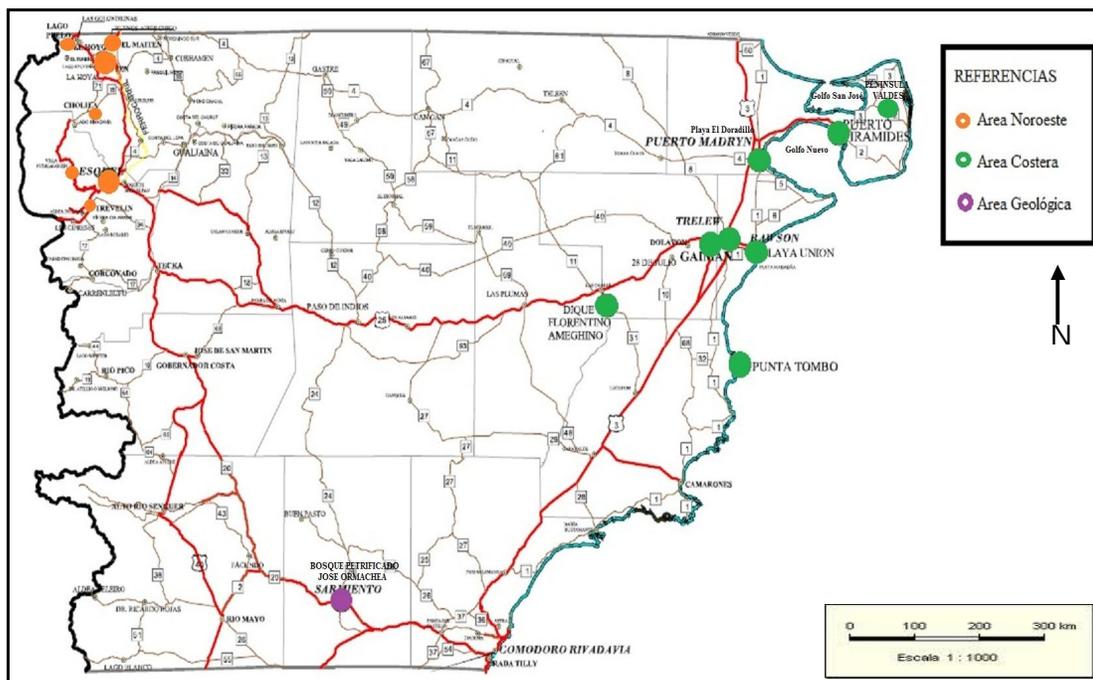
<sup>30</sup> Disponible en: <http://www.guiamadryn.com.ar/turismo/chubut/servicios.htm>. Consultada el día 08/12/2012.

		zona los cuales conforman un conjunto de recursos turísticos de gran relevancia.
Centro de Esquí La Hoya	Área Noroeste	Centro de esquí ubicado a 13 kms. de Esquel, cuenta con 60 hectáreas de varios tipos de pistas para distintos niveles y tipos de esquí. Posee además infraestructura necesaria para albergar a gran cantidad de visitantes.
Villa Futalaufquen	Área Noroeste	Esta villa turística se encuentra dentro del Parque Nacional Los Alerces.
Trevelin	Área Noroeste	Ubicado en un entorno turístico natural a orillas del Río Percey, además de convertirse en importante atractivo de la zona de Los Alerces.
Península Valdés	Área Costera	Accidente costero sobre el Mar Argentino, parte de los siete Patrimonios de la Humanidad declarados por la UNESCO en Argentina. Está unida al continente por el Istmo Carlos Ameghino. Dicha península recibe la mayor población de ballenas francas australes reproductoras y se considera unos de los principales avistaderos de ballenas en el mundo, particularmente alrededor de Puerto Pirámides y Puerto Madryn. También se pueden avistar delfines, toninas, pingüinos y elefantes marinos.
Puerto Pirámides	Área Costera	Ubicada sobre el Golfo Nuevo, en la Península Valdés, es la única localidad en la península. Su principal atractivo es el avistaje de la ballena franca austral, por lo que su actividad principal es turística.
Playa El Doradillo	Área Costera	Área Natural Protegida ubicada sobre el Golfo Nuevo al Norte de Puerto Madryn. Al igual que en casos anteriores, su principal atractivo es el avistaje de la ballena franca austral.
Trelew	Área Costera	Ciudad ubicada en el Valle Inferior del Río Chubut. Allí se encuentra ubicado el Museo Paleontológico Egidio Feruglio (MEF), muy conocido por los restos paleontológicos patagónicos que allí alberga.
Gaiman	Área Costera	Se encuentra en el valle inferior del Río Chubut, al Oeste de Trelew. Se pueden encontrar allí

		muesos, casa de té típicas de la cultura galesa y también el Parque Paleontológico Bryn Gwyn.
Rawson - Playa Unión	Área Costera	Capital provincial. Playa Unión es el principal balneario de Rawson (a 6 kms. de distancia). Se pueden realizar allí actividades de pesca, avistaje de toninas como también disfrutar de extensas playas.
Dique Florentino Ameghino	Área Costera	Central Hidroeléctrica que fue construida para regular el caudal del Río Chubut, además de generar energía. Conforman un interesante sitio turístico debido a su particular geografía, ya que se encuentra rodeado de formaciones rocosas y en el medio de las mismas se instaló la mencionada represa.
Punta Tombo	Área Costera	Reserva faunística designada como Área Natural Protegida por el gobierno provincial en 1979. Es muy conocida por las importantes colonias continentales de cría del pingüino de Magallanes.
Bosque Petrificado Sarmiento (José Ormachea)	Área Geológica	Área Natural Protegida Provincial ubicado a 28 kms. aproximadamente de la localidad de Sarmiento. El bosque fue descubierto en 1927, pero en la década del '70 fue organizado como atractivo natural turístico. Es un bosque de aspecto desértico donde pueden encontrarse troncos petrificados de especies arbóreas de las actuales coníferas, cuya edad estimada es de 65 millones de años. También puede encontrarse en el área un centro de interpretación con restos paleontológicos y arqueológicos.

**Fuente:** Elaboración propia en base a datos recabados de distintas páginas web.

**Mapa N° 3: Sitios de Interés Turístico diferenciados por áreas**



Fuente: Elaboración propia, en base a mapa extraído de [www.chubut.gov.ar](http://www.chubut.gov.ar)

Las dos localidades seleccionadas para la realización del trabajo de campo son Puerto Madryn y Esquel, debido a que son los centros turísticos más concurridos.

Puerto Madryn, se encuentra en el Área Costera, sobre el Mar Argentino, Océano Atlántico, es considerada la puerta de ingreso a la Península Valdés. Los principales pilares de la economía de la ciudad son la producción de aluminio (se encuentra en la ciudad inserta la empresa ALUAR), la actividad pesquera y el turismo.

En cuanto a la actividad turística, la ciudad posee gran afluencia turística tanto en las temporadas invernal como estival. En invierno se realizan excursiones de avistaje de ballenas, delfines, toninas, pingüinos y elefantes marinos. Durante las temporadas de verano, son muy concurridas sus playas para la práctica de actividades acuáticas y baños de sol, como también puede registrarse el desembarco de cruceros.

La ciudad de Esquel, por su parte, está localizada en el Área Noroeste. Aparte de la ganadería y silvicultura, el turismo es una de sus actividades económicas principales, debido a su ubicación y proximidad de importantes atractivos, entre ellos, el Parque Nacional Los Alerces y el centro de esquí La Hoya entre otros.

En lo que refiere al aspecto legislativo, la mencionada provincia posee diferentes leyes, decretos y resoluciones que desarrollan y reglamentan la actividad turística, y en particular, regulan la actividad de los guías.

**Cuadro N° 2: Legislación vigente en la Provincia de Chubut**

<b>Legislación vigente en la provincia de Chubut para la regulación la actividad turística</b>	
Ley N° 2668	Creación del Registro Provincial de Guías de Turismo
Decreto N° 1435/93	Reglamenta a la Ley N° 2668. Reglamentación de la actividad de los Guías de Turismo para difundir de manera competente y exacta el patrimonio provincial.
Decreto N° 1517/94	Modifica el Artículo 25 del Decreto N° 1435/93. Queda sin efecto la figura del conductor guía.
Decreto N° 2078/03	Modifica el Artículo 1 del Decreto N° 1517/94. Prohibido el ingreso a áreas naturales protegidas provinciales sin la presencia del Guía del Turismo.
Decreto N° 1579/04	Modifica el Artículo 1 del Decreto N° 2078/03. Prohibido el ingreso de más de cinco pasajeros a áreas naturales provinciales sin la presencia del Guía de Turismo.

**Fuente:** Elaboración propia.

A continuación se realiza una pequeña descripción de la ley y los decretos mencionados anteriormente en la tabla.

La Ley N° 2668 crea el Registro Provincial de Guías de Turismo en la Dirección Provincial de Turismo. Quedan inhabilitados todos aquellos que no posean la correspondiente licencia habilitante otorgada por el mencionado ente público.

Asimismo, todas aquellas agencias de viaje y/o turismo que estén interesadas en la prestación de servicios turísticos, estarán obligadas a contratar a guías de turismo habilitados por el mencionado Registro Provincial. Todos aquellos casos en donde no se cumplimente lo dispuesto por la presente ley, serán penalizados y sancionados.

Por otra parte, el Decreto 1435/93, reglamenta la Ley 2668 en cuanto a la actividad de los guías de turismo. En el mismo se establece que la actividad de “...*los guías de turismo favorecen la política - turística conservacionista, siendo su quehacer uno de los pilares fundamentales en el cual se apoya el Sistema Provincial de Conservación del Patrimonio Turístico y la actividad turística en general*”<sup>31</sup>.

Están sujetas todas las personas físicas habilitadas para guiar, informar, asistir y orientar a los turistas en aquellos atractivos naturales, históricos, culturales y servicios turísticos en general<sup>32</sup>. También se pautan los requisitos para obtener la correspondiente habilitación.

Los Decretos 1517/94 y 2078/03 modifican sus artículos, en cuanto a: a) desechar y no permitir la prestación del servicio por parte de conductores-guía, no habilitando de esta manera a choferes de taxis, remis u otro tipo de transporte a ejercer el trabajo del propio Guía de Turismo y b) se prohíbe el ingreso a las áreas naturales protegidas provinciales de personas que arriben de manera individual, sin la compañía de un profesional calificado para tal fin.

El Decreto 1579/04, establece la restricción del ingreso de transportes turísticos utilitarios, con más de cinco pasajeros sin la presencia de un guía de turismo en las áreas naturales protegidas de la provincia.

Finalmente, de acuerdo a la información analizada precedentemente, la provincia de Chubut ha optado por el sistema de regulación jurídica estatal directa. Existe un órgano fiscalizador, el Registro Provincial de Guías de Turismo, como así también referente al desarrollo de la actividad de los Guías.

---

<sup>31</sup> Cfr. Decreto N° 1435/93. Noviembre, 1993. Disponible en: [www.infoleg.gov.ar](http://www.infoleg.gov.ar). Consultada el día 02/05/2011.

<sup>32</sup> Cfr. Decreto N° 1435/93. Noviembre, 1993. Disponible en: [www.infoleg.gov.ar](http://www.infoleg.gov.ar). Consultada el día 02/05/2011.

En el resto del país son varias las provincias que han optado por el sistema de autorregulación profesional: poseen colegiación para los profesionales en turismo, algunas de las provincias son: Río Negro, Córdoba, Misiones, Tucumán, Jujuy, San Juan y en el año 2010 se creó en la provincia de Neuquén el mencionado colegio.

Otras provincias como Buenos Aires y Tierra del Fuego, entre otras, han elaborado el boceto del proyecto de ley para la mencionada colegiatura, pero aún no han sido sancionados.

## **CAPITULO III**

ξ *Decisiones Metodológicas.*

## DECISIONES METODOLOGICAS

- Abordaje/Esquema

Para desarrollar la presente investigación se han tomado decisiones metodológicas, teniendo en cuenta que el fin de este trabajo es aportar información y contribuir a la eficacia y efectividad de la actual legislación de la provincia de Chubut en pos de un desarrollo turístico sustentable.

El tipo de abordaje seleccionado es el predominantemente cualitativo porque, *“es un tipo de investigación formativa que ofrece técnicas especializadas para obtener respuestas a fondo acerca de lo que las personas piensan y cuáles son sus sentimientos”*<sup>33</sup>. Este tipo de abordaje incorpora *“profundidad de comprensión”*<sup>34</sup> en las respuestas obtenidas de los entrevistados. Es un proceso de constante descubrimiento, haciendo hincapié en problemas sociales con una mirada abarcativa incluyendo todos sus aspectos. Según Creswell, J.<sup>35</sup>, se produce una mayor interacción entre el investigador y los individuos objeto de investigación, prevaleciendo la lógica inductiva. Por otra parte, al utilizar este tipo de abordaje, se logra obtener mayor profundidad de respuesta<sup>36</sup> (debido además al tipo de técnica utilizada) y por lo tanto mayor comprensión que las obtenidas con otro tipo de investigación.

Para poder alcanzar los objetivos planteados se utilizaron determinadas técnicas de recolección de datos acordes al tipo de abordaje seleccionado.

Se empleó la técnica de la entrevista en profundidad; para caracterizar, tanto el perfil de los guías de turismo entrevistados en cuanto a formación, lugar de trabajo y características de la actividad que desarrollan, como así también para indagar acerca del comportamiento de los contingentes turísticos con respecto a la presencia y ausencia del Guía (Ver Modelo de Entrevista en Anexo).

---

<sup>33</sup> Debus, M. "Revisión general de la Investigación Cualitativa". Ficha de Cátedra, Metodología de la Investigación. Facultad de Turismo. Universidad Nacional del Comahue. 2005. Pág 1.

<sup>34</sup> Debus, M. Opcit. Pág 1.

<sup>35</sup> Creswell, J. "Research design. Qualitative and quantitative approaches". Sage Publications. Cap 1. Traducción de Alejandra Pérez. Ficha de Cátedra. Metodología de la Investigación. Facultad de Turismo. Universidad Nacional del Comahue. 2005. Pág 4.

<sup>36</sup> Debus, M. Opcit. Pág 1.

De acuerdo con Ruíz Martín del Campo, E.<sup>37</sup>, *“la entrevista en profundidad es un instrumento flexible que se presta para ser aplicado a la exploración de la subjetividad en sí misma como en investigaciones que indagan en forma más directa acerca de los factores socioculturales que influyen en la subjetividad y se manifiestan también a través de ella. Su forma de utilización dependerá del objeto de estudio específico y su buen funcionamiento de la habilidad del investigador para establecer una relación con su interlocutor en la que éste experimente la confianza necesaria para abrirle su intimidad”*.

Se ha seleccionado dicha técnica ya que se caracteriza por ser más flexible, abierta, con bajo grado de estructuración; permitiendo al entrevistado explayarse sobre la pregunta o temática que se le está consultando y obtener una respuesta libre. Es preciso utilizarla para lograr información de fuentes primarias, y del tipo cualitativa respecto a los entrevistados.

Las entrevistas se realizaron en los destinos de Puerto Madryn, Trelew (por su proximidad con la anterior) y Esquel, por ser los dos principales centros turísticos para relevar y recabar información de los propios Guías de Turismo.

Se seleccionaron dichas ciudades debido a que Puerto Madryn se encuentra ubicado en proximidades de Península Valdés, donde se considera importante la afluencia turística en temporada alta.

Por su parte, Esquel en los últimos años se ha posicionado como destino de montaña aumentando su ocupación hotelera y favoreciendo su inminente desarrollo turístico.

En ambos destinos, por lo tanto, se torna importante la figura del Guía de Turismo para el correspondiente desarrollo turístico de la provincia.

Se contactaron a los Guías que allí practican su profesión y se pautó día, horario y lugar para la realización de la mencionada entrevista. Durante la misma se los grabó, logrando de esta manera obtener toda la información brindada por aquellos.

La manera de seleccionar a los entrevistados fue al azar, es decir que no existe un procedimiento previamente pautado. Se contactó a los guías disponibles y dispuestos a llevar a cabo la entrevista.

---

<sup>37</sup> Ruíz Martín del Campo, E. “La entrevista como encuentro de subjetividades”. En Investigaciones Sociales. Año VIII, N° 13. Lima. 2004. Pág 368.

Se determinó la cantidad de entrevistas como suficiente cuando se produjo saturación de la información obtenida.

Por otra parte, se realizó un relevamiento bibliográfico para conocer tanto los contenidos de la actual legislación provincial como también la de aquellos sistemas regulatorios con mayor efectividad. Es así como se logrará una comparación entre ambos y brindar aportes que contribuyan a una adecuada regulación jurídica en la provincia.

Se procedió además desde un esquema exploratorio, el cual posee la finalidad de profundizar en la problemática detectada para formular con mayor precisión el problema de investigación. *“El énfasis mayor recae en el descubrimiento de ideas y aspectos profundos. El esquema debe ser lo suficientemente flexible para permitir la consideración de numerosos aspectos diferentes de un fenómeno”<sup>38</sup>.*

Mediante dicho esquema se podrá reunir información acerca de la problemática en cuestión, familiarizarse con la misma, permitiendo además realizar los ajustes necesarios con dicha información recabada a lo largo de la investigación. Esto es posible debido a la característica de flexibilidad que posee. Puede considerarse además como la etapa inicial de un continuo proceso investigativo, avanzando y profundizando en la temática en cuestión, a través sus aspectos más relevantes.

- Fuentes de Información

Para la recolección de información se utilizaron diversas fuentes de información las cuales incluye, **primarias** y **secundarias**.

---

<sup>38</sup> Selltiz, W. y otros. “Métodos de investigación en las relaciones sociales”. Rialp. Madrid. 1980. Capítulo 4.

**Cuadro N° 3: Fuentes de Información**

<b>Fuentes Primarias</b>	<b>Fuentes Secundarias</b>	<b>Otros</b>
Entrevistas realizadas a las unidades de análisis seleccionadas.	Datos estadísticos oficiales	Análisis de las normativas legales vigentes en la provincia de Chubut respecto a la actividad de los Guías de Turismo
	Publicaciones en Internet	Normativas legales vigentes referidas a la colegiación de distintas profesiones en otras provincias del país.
	Libros seleccionados afines con la temática	
	Informes y documentos de Congresos	
Páginas web pertenecientes a distintos colegios de profesionales de turismo como también de otras profesiones		

Fuente: Elaboración propia.

- Muestreo/Unidad de Análisis

Para la selección de la muestra, se optó por el tipo de **muestreo no probabilístico** de carácter **intencional**, ya que se seleccionaron determinados elementos del universo de estudio que concuerden con las características típicas que puedan contribuir con la investigación a desarrollar.

Las **unidades de análisis** son: Guías de Turismo que desarrollen su actividad en la provincia de Chubut.

Los **criterios o características** a tener en cuenta en las unidades de análisis para entrevistar son:

- ✓ Guías de Turismo con título académico que desarrollen su actividad en Puerto Madryn y zona de influencia.
- ✓ Guías de Turismo sin título académico que desarrollen su actividad en Puerto Madryn y zona de influencia.
- ✓ Guías de Turismo con título académico que desarrollen su actividad en Esquel y zona de influencia.
- ✓ Guías de Turismo sin título académico que desarrollen su actividad en Esquel y zona de influencia.

Se seleccionó la tenencia de título académico, como característica distintiva, la cual permite generar un espacio diferenciado en cuanto al manejo de turistas y conformación del colegio de profesionales en turismo.

- Recolección de datos

Para lograr con el cumplimiento de los objetivos planteados en la presente investigación, se utilizaron distintas herramientas metodológicas para la obtención de datos, las cuales permitirán obtener la información necesaria y requerida para tal fin.

En una primera instancia se realizó un relevamiento bibliográfico para conocer y analizar los contenidos de los sistemas regulatorios que en sus respectivos ámbitos poseen mayor efectividad, para poder compararlos con la actual legislación provincial y así detectar ausencia de contenidos y/o problemáticas para proponer e incluir en aquella.

A continuación y para caracterizar el perfil de los Guías de Turismo provinciales entrevistados, e indagar acerca del comportamiento de los grupos, se seleccionó, *la entrevista en profundidad*, que *“es una entrevista personal, directa y no estructurada en la que un entrevistador hace una indagación exhaustiva para lograr que un encuestado hable libremente y exprese en forma detallada sus motivaciones, creencias y sentimientos sobre un tema”*<sup>39</sup>.

Con esta técnica, se logra mayor desenvolvimiento del entrevistado, logrando un ambiente de interacción, armonía y confianza donde fluye la confianza para que éste pueda responder las preguntas ya establecidas de antemano por el investigador.

Las preguntas, por lo tanto, son de tipo abiertas, lo cual permite obtener una respuesta libre del entrevistado, como ya se mencionó.

Mediante la entrevista a realizada, los Guías de turismo respondieron respecto a experiencias personales desarrollando su profesión, como también preguntas de opinión sobre diferentes temáticas expuestas. (Ver Modelo de Entrevista en Anexo).

---

<sup>39</sup> Mejía Navarrete, J. “Técnicas cualitativas de investigación en las ciencias sociales”. Investigaciones Sociales. Año IV, Número 5. 2000. Pág 227.

## **CAPITULO IV**

*ξ Análisis de los Resultados.*

## **ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

Para dar respuesta a los interrogantes planteados que guían esta investigación, se procederá a realizar el correspondiente análisis de los datos obtenidos. En un primer momento, mediante fuentes primarias e investigación bibliográfica, se expondrán los contenidos de la actual legislación provincial. Seguidamente, se vincularán los interrogantes con las preguntas formuladas en las entrevistas, para luego volcarlas a la matriz de datos y realizar el correspondiente análisis.

Las entrevistas a Guías de Turismo que ejercen su profesión en los dos principales centros turísticos de la provincia (Puerto Madryn y Esquel), se realizaron entre los días 8 y 10 de Diciembre del año 2010 y entre los días 29 de Julio y 2 de Agosto de 2011.

En las mismas se recabaron distintos tipos de información respecto al perfil profesional que poseen, tipo de actividad que realizan, y diversas opiniones en cuanto al desarrollo propio de su profesión entre otras.

Una vez realizadas las entrevistas, se procedió a la realización de una matriz de datos con toda la información obtenida, con el fin de visualizar mejor las coincidencias y diferencias de apreciaciones para su análisis.

La matriz de datos es un cuadro de doble entrada donde se ubican las categorías y las unidades de análisis cruzándose entre sí para obtener el dato correspondiente. En la misma se puede observar la estructura tripartita del dato: *la unidad de análisis, la variable y el valor de la variable*<sup>40</sup>. En este caso en particular, en el lugar de las filas se ubicaron las categorías y en las columnas las unidades de análisis (Ver Modelo de la Matriz de datos en Anexo).

Se utilizó además, el Análisis de Contenido, *“...como una técnica de reducción de un gran volumen de material a un conjunto de categorías de contenido”*<sup>41</sup>, la cual permitió obtener la información necesaria.

---

<sup>40</sup> Galtung, J. “Teorías y métodos de la investigación social”. Tomo I. Buenos Aires. 1966. Capítulo I. Pág 1.

<sup>41</sup> Dalmazo Afonso de André, M. E. “Algunas cuestiones na análise de texto, contexto e significados: dados qualitativos”. En Dialogando N° 1. Red Latinoamericana de Investigaciones Cualitativas en Educación. S/f. y Pág 4.

**NORMATIVAS VIGENTES EN LA PROVINCIA DE CHUBUT PARA EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD DE LOS GUÍAS DE TURISMO.**

La provincia de Chubut cuenta con una importante legislación que regula tanto la actividad turística, como también la de los Guías de turismo. Esta hace referencia tanto a leyes, decretos y resoluciones tratando de normar y asegurar una mayor equidad e integración de los guías de turismo al desarrollo turístico de la provincia.

Así, además de normar y regular la actividad de los Guías de turismo, cumple con sus funciones sociales en cuanto a la prevención y resolución de conflictos devenidos de la propia actividad, como también de la moderación y/o anulación de comportamientos ilícitos. Como funciones secundarias, protege a los miembros involucrados en la misma, actúa como norma educativa y de planificación, es decir que, la misma garantizará la buena regulación del poder estatal.

**Ley N° 2668**

Fue sancionada en el mes de Diciembre de 1985, estableciendo la creación del Registro Provincial de Guías de Turismo, el cual funciona en la Dirección Provincial de Turismo, siendo la autoridad de aplicación de la presente ley. La misma insta además, la obligatoriedad de ejercer en dicho territorio con la licencia habilitante, otorgada por la mencionada Dirección Provincial de Turismo, salvo en los casos de guías de turismo extranjeros<sup>42</sup>.

Para ser acreditado como tal, la norma mencionada expresa que un guía de turismo, deberá estar inscripto en al Registro Provincial de Guías de Turismo, poseer domicilio legal en la provincia, haber cumplimentado los requisitos y aprobado los exámenes correspondientes y dispuestos por la ley<sup>43</sup>.

Por otra parte, establece que todas las agencias de turismo que operen en la provincia deberán contratar Guías debidamente habilitados por el mencionado

---

<sup>42</sup> Cfr. Ley 2668. Disponible en [www.infoleg.gov.ar](http://www.infoleg.gov.ar). Consultada el día 30/07/2012. Artículo 3: (...), salvo los guías de turismo extranjeros que acrediten encontrarse en las siguientes circunstancias: a) Que su ingreso en la provincia obedezca al hecho de atender profesionalmente a turistas que provengan de otros países. b) Que limiten el ejercicio de su actividad profesional a aquellos turistas con quienes vinieran efectuándola desde su ingreso al territorio nacional. c) Justificar el cumplimiento de las normas de acreditación personal exigidas por la legislación de su país de origen.

<sup>43</sup> Cfr. Ley N° 2668. Opcit.

Registro Provincial, siendo sancionados con las respectivas multas en caso de no cumplimentar la ley.

### **Decreto N° 1435/93**

Este decreto fue sancionado en noviembre del año 1993. Reglamenta la labor profesional de los guías de turismo, en cuanto a la habilitación correspondiente para ejercer su profesión en el ámbito de la provincia.

La norma analizada establece los siguientes requisitos para obtener la habilitación como guías de turismo:

- ✓ Estar inscripto en el Registro Provincial de Guías de Turismo.
- ✓ Tener domicilio legal en la Provincia de Chubut.
- ✓ Cumplir con las exigencias de la presente reglamentación<sup>44</sup>.

La norma dispone además que quedarán vinculadas a la reglamentación todas aquellas personas habilitadas para guiar, informar, asistir y orientar a los turistas respecto de los atractivos naturales, históricos, culturales y servicios turísticos<sup>45</sup>.

Por otra parte, son requisitos para la inscripción en el Registro Provincial de Guías de Turismo, los siguientes:

- ✓ Ser argentino, nativo o por opción o nacionalizado,
- ✓ Tener 18 años de edad cumplidos,
- ✓ Poseer título habilitante y/o haber aprobado el curso a que se refieren los Arts. 13° ó 15° del decreto, referidos a cursos especiales dictados por el Organismo de Aplicación<sup>46</sup>,

---

<sup>44</sup> Cfr. Decreto N° 1435/93. Noviembre, 1993. Disponible en: [www.infoleg.gov.ar](http://www.infoleg.gov.ar). Consultada el día 20/07/2012. Artículo 2°.

<sup>45</sup> Cfr. Decreto N° 1435/93. Opcit.

<sup>46</sup> Cfr. Decreto 1435/93, Artículo 3°.

Artículo 13°: Los postulantes deberán asistir y aprobar el curso que a los fines de otorgar la credencial respectiva, dicte el Organismo de aplicación u otras Entidades o particulares con quienes la autoridad convenga, previa aprobación del plan curricular respectivo exigiéndose el aval de las Entidades educativas correspondientes (Consejo Provincial de Educación y/o Universidad). Los cursos podrán ser arancelados y tendrán una duración mínima de (1) año lectivo.

Sin perjuicio de otros requisitos que se exijan según las materias, para su aprobación se deberá contar con un porcentaje de asistencia del 80% en las clases teóricas y 100% en las clases prácticas, debiendo necesariamente haber rendido y aprobado los exámenes parciales y finales por cada materia y realizado y aprobado las prácticas, de guiado por cada uno de los circuitos turísticos habituales que se detallan en el Anexo II. Los exámenes y las prácticas podrán ser supervisados por representante/s de la autoridad de aplicación y de la Asociación de Guías de la Zona respectiva, corriendo todos los gastos que demande la práctica por cuenta del interesado. En lo teórico, el curso versará sobre las materias contenidas en el Anexo III del presente, pudiendo en el futuro incluirse otras materias que se estimen necesarias. Cada parcial incluirá un solo recuperatorio.

- ✓ Poseer estudios secundarios completos<sup>47</sup>.

El trámite de inscripción deberá llevarse a cabo en la oficina de la autoridad de aplicación. Para ello, se deberá presentar:

- ✓ Fotocopia autenticada del DNI, en la página de datos personales y último cambio de domicilio.
- ✓ Certificado de estudios secundarios y/o terciarios.
- ✓ Fotocopia autenticada del título de Guía de Turismo y certificado analítico, obtenido de Universidad Pública, Privada o Instituto Superior y/o constancia de haber aprobado el curso de Guía de Turismo Provincial, expedida por la autoridad de aplicación.
- ✓ Certificado de buena conducta, expedido por autoridad competente.
- ✓ Declaración jurada del actual domicilio real y constitución del domicilio legal en la Provincia.
- ✓ Dos fotos carnet color de 3x3, de frente<sup>48</sup>.

Toda la documentación recabada será archivada en el legajo personal que posee cada Guía de turismo.

De esta manera se obtiene la correspondiente credencial<sup>49</sup> habilitante, la cual tiene carácter de permanente y debe ser exhibida durante el desarrollo de su actividad como única y valedera para desenvolver su tarea profesional. También debe ir acompañada del cupón de pago respectivo. En el caso de que el Guía no exponga su credencial como lo requiere la normativa en vigencia, se le negará el acceso a las Áreas Naturales de la provincia.

La mencionada inscripción en el Registro Provincial de Guías debe renovarse cada tres años, presentando la respectiva credencial, certificados de cursos realizados

---

Artículo 15°: Si se postulara como aspirante al Registro Provincial de Guías de Turismo un guía con título otorgado por Universidad Pública o Privada, o Instituto Superior, deberá cumplir estrictamente con lo dispuesto en los Artículos 4° y 13° de esta Reglamentación. La excepción a lo dispuesto en el presente sólo se admitirá si el título fuere otorgado por Universidad Pública o Privada o Instituto Superior de esta Provincia.

<sup>47</sup> Cfr. Decreto N° 1435/93. Opcit.

<sup>48</sup> Cfr. Decreto N° 1435/93. Artículo 4°. Opcit.

<sup>49</sup> La credencial habilitante constará de: fecha de entrega, fotografía personal, nombre y apellido, número de documento, número de legajo, especialidad profesional: guía bilingüe o en castellano, naturalista, de pesca, de turismo alternativo, etc. Sello y firma del titular de la autoridad de aplicación.

como parte de la actualización profesional realizada y también el cupón de pago correspondiente a la última actualización; también el interesado debe presentar certificado de buena conducta. Dicha renovación es necesaria para poder mantener actualizado el Registro Provincial y debe ser realizada durante el mes de mayo de cada año, penalizando con la baja del Registro a quienes no concurren hasta el 30 de Junio.

En cuanto a la capacitación de los Guías de turismo, los mismos deben aprobar el curso establecido y dictado por el Organismo de Aplicación (o las entidades así dictaminadas por dicho organismo), con la previa aprobación del plan curricular dispuesto con sus correspondientes exámenes parciales y finales.

En el caso de un aspirante para postularse al Registro Provincial de Guías de Turismo, cuyo título académico sea otorgado por universidad pública o privada, o instituto superior, deberá cumplimentar con los respectivos Artículos 4° y 13°<sup>50</sup> de la normativa analizada. La única excepción que corresponde a lo anteriormente dispuesto se concede si la universidad o instituto son de origen provincial.

De no dictarse el curso mencionado en el ciclo lectivo presente o inmediato, el interesado puede solicitar mesa examinadora especial para evaluarlo acerca de la temática tratada como también, debe realizar las prácticas requeridas para demostrar su idoneidad en la temática.

Para solicitar la habilitación para Guías bilingües, los aspirantes deben cumplimentar lo estipulado por los Artículos 3°, 4° y 13°<sup>51</sup> ya mencionados anteriormente.

Además, el Guía podrá asistir a todos los cursos de capacitación que se encuentren disponibles siendo reconocidos los mismos con el correspondiente aval de la entidad educativa que los dictó. De esta manera, será incorporado a su legajo particular a modo de antecedente profesional.

Las obligaciones del Guía serán: asistir al cumplimiento de sus tareas de manera adecuada y desempeñarse apropiadamente. Prestar el servicio correspondiente con eficiencia y amabilidad, abstenerse de realizar juicios de valor personales durante los guiados, cumplir y hacer cumplir las disposiciones estipuladas

---

<sup>50</sup> Cfr. Decreto N° 1435/93. Artículos 4° y 13°. Opcit.

<sup>51</sup> Cfr. Decreto N° 1435/93. Artículo 3°, Artículo 4° y Artículo 13°. Opcit.

en cuanto a conservación del medio natural y respetar las indicaciones del Guardafauna. Comunicar al ente regulador los cambios o variaciones de datos personales que realice, renovar su inscripción cada tres años y exhibir su credencial y correspondiente cupón de pago.

Queda totalmente prohibido para el Guía abandonar el grupo que está a su cargo, permitir la destrucción del Patrimonio Turístico Provincial, incitar al grupo hacia comportamientos indebidos, solicitar a los pasajeros retribuciones monetarias de manera directa o indirecta, poner en peligro la salud o la integridad física de alguna de las personas o del grupo en su totalidad.

Todos aquellos Guías que incurran en conductas inapropiadas o no cumplan con las normas estipuladas serán multados o incluso inhabilitados de manera permanente para desarrollar sus funciones profesionales.

Por último, no se permite el ingreso a las Reservas Naturales Turísticas que estén incluidas en el Sistema Provincial de Conservación del Patrimonio Turístico a todos aquellos turistas enviados por agencias de turismo sin la presencia de un Guía de turismo correctamente habilitado, y por lo tanto queda totalmente desautorizada la figura del conductor actuando como Guía de turismo.

#### **Decreto N° 1517/94**

Se sanciona en Diciembre del año 1994 para modificar el Artículo 25<sup>52</sup> del antes mencionado Decreto 1435/93. El nuevo texto expresa que no podrán ingresar a las Áreas Naturales Provinciales vehículos de transporte público con más de ocho (8) pasajeros que no tengan un Guía de turismo habilitado, quedando además totalmente inhabilitada la figura del conductor guía. Asimismo, *“se debe garantizar a través de convenios con las Asociaciones de Guías, la prestación del servicio de guiado en las*

---

<sup>52</sup> Cfr. Decreto N° 1435/93, Artículo 25°: En las Reservas Naturales Turísticas dependientes del Sistema Provincial de Conservación del Patrimonio Turístico no se permitirá el ingreso de pasajeros operados por Empresas de Turismo y/o Agencias y/o Tours cualquiera fuere su cantidad, si no están acompañados por un guía de turismo habilitado por el Registro Provincial a fin de dar cabal cumplimiento al Artículo N° 5 de la Ley N° 2668. De este modo queda sin efecto a partir del presente, la figura del conductor habilitado como guía. Se deberá garantizar a través de convenios con la Asociaciones de Guías, la presentación del servicio de guiado a aquellas empresas (extraprovinciales o extranjeras) que deseen ingresar a las Reservas con transportes turísticos extraprovinciales y no cuenten con guías de turismo extranjeros, que acrediten encontrarse comprendidos en las circunstancias previstas en los Incisos a), b) y c) del Artículo N° 3 de la Ley N° 2668 se las exceptuará de la exigencia de llevar guía.

*reservas con transportes turísticos (...) extraprovinciales que no cuenten con Guías habilitados<sup>53</sup>.*

### **Decreto N° 2078/03**

En este decreto se reitera la necesidad de ingresar a las reservas naturales provinciales con el correspondiente guía habilitado, dejando sin efecto la anterior mención referida a la prohibición al ingreso de las áreas con más de ocho (8) pasajeros sin la figura del Guía, permitiendo tácitamente el ingreso sin guía a grupos compuestos por un número menor a los ocho pasajeros. Una vez más también se menciona la necesidad de la realización de convenios con las Asociaciones de Guías de la provincia para garantizar la prestación del servicio de guiado a todas aquellas empresas de otras provincias o extranjeras que ingresen a las Reservas Naturales con sus transportes y que no cuenten con los Guías habilitados.

Se reitera también, tal como se menciona en el Decreto 1435/93 (Artículo 11°) y se modifica, la realización de renovación de la inscripción a efectuarse del 1 al 31 de Mayo de cada año, penalizando con la baja en el Registro a quienes no cuenten con la reinscripción antes del día 30 de Junio, y solamente podrán volver a reinscribirse en el mes de Mayo del año siguiente.

### **Decreto N° 1579/04**

El Decreto N° 1579/04 invalida el Artículo 1° del Decreto 2078/03 mencionado anteriormente, estableciendo que no se permitirá el acceso a las áreas naturales provinciales mediante transportes turísticos con más de cinco (5) pasajeros que no estén acompañados por un Guía correctamente habilitado.

Asimismo, en el decreto analizado queda reglamentada también la fecha de inscripción en el Registro Provincial de Guías de Turismo, entre los días 2 al 31 de Mayo de cada año

---

<sup>53</sup> Cfr. Decreto N° 1517/94. Noviembre, 1993. Disponible en: [www.infoleg.gov.ar](http://www.infoleg.gov.ar). Consultada el día 30/07/2012.

## PERFIL ACADEMICO DE LOS GUÍAS DE TURISMO

Al realizar las mencionadas entrevistas a los Guías de turismo, se incluyó una pregunta referida a cuál es la profesión que ejercen (en el caso de que posean otra diferente a la de Guía) y respecto a la existencia de título académico que lo acredite.

En relación al perfil académico obtenido, el 76%, son Guías de turismo acreditados por título académico, tal cual lo estipula la actual legislación de la Provincia del Chubut<sup>54</sup>. Los mismos han sido obtenidos en alguno de los establecimientos educativos de la provincia: Centro de Estudios Trelew (C.E.T.) en la ciudad de Trelew, Universidad Nacional de la Patagonia San Juan Bosco en Puerto Madryn (aunque no se dicta todos los años), Instituto Patagónico para el Desarrollo Empresarial (I.P.A.D.E.) en Puerto Madryn. En Esquel está el Instituto Superior de Formación Docente N° 804 (I.S.F.D.), que si bien posee sede en esa localidad, la carrera es itinerante (en el presente año se está dictando en la ciudad de El Maitén).

En menor cantidad, los entrevistados mencionan poseer además del título de Guía, el de Técnico en turismo provincial. Los restantes, una minoría, no posee ningún tipo de título académico pero realiza actividades como Guía de turismo teniendo como base su experiencia o algún curso específico. Esto pudo apreciarse particularmente en algunas de las entrevistas:

*“...acá me prepararon para ser guía del museo, del interior del museo”<sup>55</sup>.*

*“Guía auxiliar, no soy guía de turismo recibida con título”<sup>56</sup>.*

*“...no somos Guías, pero sí, trabajamos como Guías...”<sup>57</sup>.*

La mayoría de los entrevistados coincide en que es muy importante contar con profesionales formados como tales para desarrollar sus actividades desde la ética y la responsabilidad social como también estar correctamente habilitados para desempeñar la tarea indicada, no solo por ser uno de los principales requisitos dispuestos por la actual legislación, sino también como una forma de revalorizar la

---

<sup>54</sup> Cfr. Decreto 1435/93. Artículo 3°, requisitos para la inscripción en el Registro Provincial de Guías de Turismo. Opcit.

<sup>55</sup> Entrevistado N° 19.

<sup>56</sup> Entrevistado N° 31.

<sup>57</sup> Entrevistado N° 33.

propia actividad, logrando así la diferencia en cuanto a la prestación del servicio por parte de un profesional calificado y uno que no lo sea.

Si bien existe control y regulación por parte del ente contralor, se puede evidenciar que en algunos casos actúan como Guías, personas no capacitadas para realizar sus funciones, desvalorizando la profesión de los guías de turismo y debilitando su responsabilidad social ante la protección del patrimonio. Por ello es necesario que dicha actividad sea regulada y fiscalizada mediante un órgano concreto y eficaz que sea el encargado de garantizar las buenas prácticas turísticas.

#### Hacia una definición legal del Guía de Turismo

Para Picazo, C., *“Un guía de turismo es aquella persona que se relaciona con el turista, quién a través del conocimiento y las habilidades obtenidas tenderá a promocionar y fomentar la unión de los pueblos, la comprensión y valoración del patrimonio natural y cultural. Un guía no es ni debe ser un pozo de conocimientos o datos, sino alguien que poseyendo la necesaria información cultural, es capaz de transmitirla de manera clara y amena basándose en las técnicas de comunicación, armonizándola con una correcta coordinación, a nivel práctico de todos los elementos que intervienen en la prestación del servicio turístico y considerando en todo el mundo la dinámica más adecuada al grupo que asiste”*<sup>58</sup>.

Según el Decreto N° 1435/93, se expresa *“Que las tareas desarrolladas por los guías de turismo favorecen la política turística conservacionista, siendo su quehacer uno de los pilares fundamentales en el cual se apoya el Sistema Provincial de Conservación del Patrimonio Turístico y la actividad turística en general”*<sup>59</sup>.

El guía de turismo es el indicado para fomentar la competencia profesional con responsabilidad y ética entre sí como también hacia la sociedad, es decir, tanto hacia los turistas, como residentes que habitan el propio destino turístico, su conservación y preservación para las generaciones futuras.

Además, se pretende lograr un intercambio de valores, costumbres y tradiciones, informando con veracidad y responsabilidad, velando por la identidad cultural y el pluralismo étnico de los pueblos y su entorno, contribuyendo a la creación

---

<sup>58</sup> Picazo, C. “Asistencia y Guía a grupos turísticos”. Editorial Síntesis. Madrid. 1996. En Fuentes, I. “¿Qué implica ser un Guía de Turismo?”. Ficha de Cátedra. Práctica Profesional I. Facultad de Turismo. Universidad Nacional del Comahue. 2006. Pág 3.

<sup>59</sup> Cfr. Decreto N° 1435/93. Opcit.

de la conciencia turística en cuanto a equidad social, fomentando la identidad, la protección y preservación y cuidado del patrimonio natural y cultural<sup>60</sup>.

Por último, cabe acotar además que una cantidad de guías de turismo entrevistados poseen otra profesión o en algunos casos, también la desarrollan debido a la estacionalidad que posee la mencionada profesión, como al poco reconocimiento como tal que se lo otorga, superponiéndose por ejemplo, con la actividad de coordinación de grupos, desvalorando de esta manera la profesión de guía de turismo.

---

<sup>60</sup> Danloy, S. M. Opcit. Pág 1.

### ¿ES NECESARIA LA PRESENCIA DE UN GUIA?

Otra de las preguntas incluidas en la entrevista, se relaciona con la necesidad de conocer la opinión de los propios Guías respecto de su presencia en las salidas grupales, lo cual nos orientará en cuanto a la percepción de su relevancia durante las mencionadas salidas grupales.

La percepción de los guías es altamente positiva en cuanto a su presencia en salidas grupales. Sólo varía la fundamentación de la misma:

*“Si, para mí es importantísimo (...) no todo el mundo viene educado para hacer, entonces a veces por la sorpresa, porque nunca lo vió o porque tiene su naturaleza curiosa va a tratar de hacer lo que quiera y siempre es transgredir, no respetar”<sup>61</sup>.*

*“El Guía es fundamental que acompañe al grupo, más en áreas protegidas, creo que la gente de por sí, cuando viene sola en auto, pierde el 80% de la información y el riesgo que tienen los recursos, en cambio, si vas con un Guía yo creo que enriquece mucho en cuanto a toda la información, sacarle el jugo a cada una de las cosas que se ven. Yo creo que es fundamental, si no entra un Guía se pierde, es una visita muy mediocre”<sup>62</sup>.*

*“Si, eso totalmente, siempre (...) tiene que estar presente el Guía (...), a mí si voy a algún lado me gusta saber que lo que estoy viendo, enterarme o que me cuenten (...), a un lugar donde ves animales, pero que también tienen una historia que no está contada en paneles y demás, un Guía te lo puede explicar, entonces, te llevás otra cosa...”. “...para mí es fundamental, en cualquier grupo tiene que haber un Guía, siempre haciendo estas guiadas amenas, (...) en los momentos justos, las palabras justas, esas que quedan en la gente, no?”<sup>63</sup>.*

*“Si, si, totalmente, precisamente para que el turista, más allá del interés con el cual pueda venir, pueda llegar, (...) y rescatar de mí como Guía o de mis colegas la parte histórica, la parte natural, ver alguna floración de alguna planta en particular que se da en tal momento (...) e interpretarlos*

---

<sup>61</sup> Entrevistado N° 2.

<sup>62</sup> Entrevistado N° 24.

<sup>63</sup> Entrevistado N° 32.

*de distintas formas. Si uno no les dice, miren fíjense (...) el turista capaz que sí, mira (...) y le pasa desapercibido, en cambio si está alguien aclarándole por qué se ve tal cosa, de qué manera, la visita puede ser mucho más interpretativa, con mayor conocimiento al final del día<sup>64</sup>.*

*“Y totalmente sí, porque el Guía va a ayudar a la interpretación del lugar, bueno, la idea de lo que es la interpretación ambiental, la intención es que sea una vía de comunicación entre el visitante y el lugar, para que el lugar y el visitante salgan beneficiados, el visitante porque se lleva la información y el lugar porque el visitante va a tomar conciencia y lo va a cuidar, eso desde el punto de vista interpretativo, y después, desde el punto de vista de la seguridad del pasajero, hay turistas (...) que pueden no ser conscientes de algunos peligros...”<sup>65</sup>.*

Con relación a este tema, parece oportuno citar a Morales Miranda, J., quien expresa que el Guía de turismo es quien *“(...) vincula y relaciona al público con el lugar que visita, trata de entrar en lo más íntimo del individuo; hace que la esencia de las cosas penetre en su conciencia, toque sus valores y convicciones, que influya en sus actitudes y que contribuya al desarrollo humano, reforzando el sentido de lugar de los visitantes y revalorizando aspectos de la propia identidad en los habitantes locales”<sup>66</sup>.*

Además, da a conocer el patrimonio que se está visitando y trata de la estimular al grupo a través de sus sentidos, para lograr una visita única mediante la interpretación y logrando el máximo disfrute de los visitantes.

---

<sup>64</sup> Entrevistado N° 35.

<sup>65</sup> Entrevistado N° 41.

<sup>66</sup> Morales Miranda, J. Opcit.

## INCIDENCIA DE LA ACTIVIDAD DE LOS GUIAS EN LA PROVINCIA DE CHUBUT

Para poder conocer cuál es la incidencia del desarrollo de la actividad de los Guías de Turismo en la mencionada provincia, se desglosó el concepto en cuatro aspectos.

- ✓ Dificultades y tipos de dificultades en las salidas grupales,
- ✓ Presencia o no de accidentes en las salidas grupales,
- ✓ Tipos de comportamientos de turistas sin la presencia de un Guía de turismo,
- ✓ Realización de recorridos autoguiados.

### Dificultades y tipos de dificultades en las salidas guiadas

En cuanto al primer aspecto, se incluyó en la entrevista ya que se considera importante conocer si existen y que tipo de inconvenientes ocurren en las salidas grupales recreativas, obtenidos en base a las propias experiencias de los Guías presentes en las mismas.

De acuerdo a los datos recabados, surgieron diferentes tipos de respuestas, aunque la gran mayoría hace referencia a la inexistencia de dificultades en sus correspondientes salidas estando presentes ellos mismos, como Guías frente al grupo. Se transcriben a continuación algunas de las respuestas dadas por los entrevistados:

*“No, no me ha pasado, no me ha pasado nunca, porque si bien por ahí, vienen los chicos muy eufóricos, no me han tocado de mala conducta”<sup>67</sup>.*

*“No, nunca, porque cuando van con Guías es cuando generalmente se comportan”<sup>68</sup>.*

*“No, puede suceder pero si les das las indicaciones necesarias no pasa nada, igualmente siempre hay gente que no respeta, a veces le tenés que recomendar, decirle varias veces lo que tienen que hacer pero en general sí se comportan bien”<sup>69</sup>.*

---

<sup>67</sup> Entrevistado N° 19.

<sup>68</sup> Entrevistado N° 26.

<sup>69</sup> Entrevistado N° 29.

*“No, la verdad que no, siempre tenemos gente que viene muy contenta, así que no nos ha pasado nada”<sup>70</sup>.*

*“...no, con los grupos realmente no me acuerdo haber tenido dificultades”<sup>71</sup>.*

Por otra parte, otros entrevistados y en menor cantidad, mencionan distintos tipos de inconvenientes clasificados como de rutina, los cuales tienen que ver con malos procedimientos de las agencias de viaje y/o prestadores de servicios, con los docentes que acompañan a los grupos estudiantiles, y también se menciona al clima como gran causante de disgustos por parte de los visitantes.

*“Sí, en realidad diariamente estás con diferentes problemas, ya sea con los prestadores, ya sea con los grupos o con los docentes que vienen a cargo de los grupos ya que trabajo con estudiantes, y con otros grupos”.*

*“No hemos tenido problemas de acoso de los estudiantes a los pingüinos, no así, lo hemos visto con turistas principalmente jubilados, mayores, argentinos, que por ahí se les dice que no e igual van a tocar al pingüino. Nosotros si bien llevamos treinta/cuarenta chicos, los mismos chicos nos ayudan a cuidar el recurso”<sup>72</sup>.*

*“No, no, quejas, molestias, mal procedimiento de la agencia en el itinerario, se olvidan de cosas, pero nada que hayan roto”<sup>73</sup>.*

*“Dificultades tenés todos los días...sí, te tocan permanentemente. Te toca el pasajero que viene a romper las reglas, hay algunos que vos diplomáticamente podés frenar... (...), te puede pasar con algún compañero de trabajo...”. “...muchas veces el pasajero piensa que uno está para resolver ese tipo de cosas, que vos podes manejar el clima, podes manejar la fauna, podes manejar todo, y... a veces te complican la vida...”<sup>74</sup>.*

*“...tiene que ver más que nada con la mala prestación de los servicios y la falta de compromiso por parte de los prestadores de los mismos, lo cual nos involucra totalmente a nosotros, los Guías. Por otro lado, y como*

---

<sup>70</sup> Entrevistado N° 33.

<sup>71</sup> Entrevistado N° 39.

<sup>72</sup> Entrevistado N° 3.

<sup>73</sup> Entrevistado N° 6.

<sup>74</sup> Entrevistado N° 16.

*resultado de aquello ocurre el desconocimiento de lo comprado por los pasajeros, siendo allí donde comienzan los reclamos”<sup>75</sup>.*

Puede verse también que además de las respuestas mencionadas, se hace referencia a inconvenientes producidos por turistas debido a la intención de no acatar las indicaciones del guía, no cumplimentar con los límites impuestos.

*“...lo que me ha sucedido básicamente en las reservas más que nada es que quizás el turista no respete las normas o bueno, que quiera ingresar a lugares donde no está permitido. Y bueno, con estudiantes también...”<sup>76</sup>.*

*“...a veces pasa que tenés pasajeros que no aceptan mucho las normativas y hay que estar muy encima de ellos o vigilando que no rompan ninguna norma, problemas graves no, por suerte. Salvo eso de decir, se pasaron del límite, hay que llamarlos, señores por favor regrese, o que están queriendo llevar un fósil, una piedra o algo, o están queriendo tocar un animal cuando no se debe, pero cosas así, nada realmente grave o que haya que llamar a una intervención”<sup>77</sup>.*

*“Las dificultades que pueden presentarse con respecto a los pasajeros tienen que ver con el hecho de que no respetan los horarios, no respetan los límites establecidos en las caminatas, cortan las plantas, tratan de extraer los fósiles, entre otros para mencionar algunos”<sup>78</sup>.*

En igual medida que en el caso anterior, algunos entrevistados ante estos interrogantes dieron como respuesta “no sabe/no contesta”.

Otras respuestas obtenidas, pero en menor medida, tienen que ver con problemáticas en cuanto a los medios de transporte en los que van circulando, como desperfectos mecánicos, pinchadura de neumáticos, entre otros.

*“Una sola vez...”. “Tuvimos una dificultad con la rueda del vehículo, entonces no quisieron seguir para hacer todo el recorrido hasta el dique...”<sup>79</sup>.*

---

<sup>75</sup> Entrevistado N° 50.

<sup>76</sup> Entrevistado N° 14.

<sup>77</sup> Entrevistado N° 23.

<sup>78</sup> Entrevistado N° 48.

<sup>79</sup> Entrevistado N° 34.

*“Si, todo el tiempo se presentan situaciones, puede ser que uno salga con un micro y se rompa en la mitad del camino...”<sup>80</sup>.*

En menor proporción que en casos anteriores, los inconvenientes mencionados tienen que ver con los pequeños grupos que visitan las áreas protegidas (menos de cinco personas, tal como lo establece la legislación actual<sup>81</sup>) que concurren de manera particular, sin su correspondiente guía, provocando, en algunos casos, problemas tanto al medio ambiente como a la fauna existente en el lugar.

*“Una vez tuve que llamar a un Guardafauna porque eran unos pasajeros, no eran míos, estaban en forma particular, en Caleta Valdés. Habían bajado a la playa y estaban con los elefantes marinos sacándose fotos y eso supuestamente está restringido, hay un alambre y hay un cartel que dice no bajar y la gente pasó por encima de eso y bajó a la playa y la única forma de sacarlos fue llamar al guardafauna que es la autoridad del lugar y ellos tuvieron que hacerlos subir y encargarse del tema...”<sup>82</sup>.*

*“No, la verdad que no, no, al contrario, con los turistas que vienen en forma particular y alquilan autos y demás, que quizás no tienen conocimiento de ciertas normas en un área protegida, ahí se genera conflicto, descienden en lugares que no tienen que descender, los pasajeros dicen porque ellos sí y nosotros no, pero pasa más por un desconocimiento”<sup>83</sup>.*

El resto de las respuestas obtenidas se relacionan con el hecho de tratar de llevarse “souvenirs” por parte de los visitantes, ya sea fósiles, plantas, etc.

*“Si, porque los guardafaunas (...) cuando van grupos, (...), no dan abasto, son muy pocos y si vos los dejás arrasan con todo...”<sup>84</sup>.*

*“...hay que estar haciendo bastante hincapié, que no pueden tocar nada y no pueden llevarse nada, porque a todos les encanta algo y se lo quieren llevar, entonces, es bastante difícil introducirles en la cabeza que tienen que mirar, sacar fotos y nada más...”<sup>85</sup>.*

---

<sup>80</sup> Entrevistado N° 35.

<sup>81</sup> Cfr. Decreto N° 1579/04. Disponible en [www.infoleg.gov.ar](http://www.infoleg.gov.ar). Consultada el día 30/07/2012.

<sup>82</sup> Entrevistado N° 23.

<sup>83</sup> Entrevistado N° 30.

<sup>84</sup> Entrevistado N° 5.

<sup>85</sup> Entrevistado N° 37.

Por último, si bien se obtuvo muy bajo porcentaje en las siguientes respuestas, estas no dejan de ser importantes para el presente análisis. Las mismas tienen que ver con lo complicado que es trabajar con gente, la propia interacción que se produce entre los pasajeros como también entre ellos y el Guía; lo cual está también íntimamente relacionado con su predisposición a ir acompañados por el Guía, relacionarse con él y permitir la realización de la visita guiada.

*“Es difícil trabajar con la gente, (...) hay que empezar a crear conciencia desde el principio de la excursión, desde el ‘buenos días’...”<sup>86</sup>.*

*“Y, depende del grupo...”<sup>87</sup>.*

Finalmente, la última respuesta obtenida -presente en sólo un caso- se vincula con inconvenientes que pueden surgir cuando personas creyentes religiosas acérrimas, cuestionan determinados contenidos científicos aportados por los Guías.

*“Los principales conflictos que se ocasionan en este trabajo es justamente la gente que cree ciegamente en la religión, que cuestionan lo de los millones de años...”. “Eso sería lo único, porque después no (...), difícilmente se presente un conflicto”<sup>88</sup>.*

Como se pudo observar, se presentan distintos tipos de dificultades, varias de ellas, ajenas al Guía en sí. Sin embargo, la gran mayoría concluye que mediante su presencia no se provocan importantes inconvenientes, ya que se tratan de solucionar en el instante, o mediante sus indicaciones y avisos se previenen los mismos.

#### Presencia o no de accidentes en las salidas grupales

Con respecto a los accidentes ocurridos en las salidas grupales, es interesante observar si los mismos se producen por negligencia propia y falta de orden a la hora de responder positivamente a las indicaciones del guía responsable del grupo, o simplemente por cuestiones fortuitas, ajenas a cada persona.

---

<sup>86</sup> Entrevistado N° 20.

<sup>87</sup> Entrevistado N° 31.

<sup>88</sup> Entrevistado N° 2.

La gran mayoría de los entrevistados han respondido de manera negativa: nunca les ha ocurrido ningún accidente por ignorar las indicaciones impartidas o reglas establecidas de antemano en sus salidas recreativas con grupos a su cargo. Ello podemos evidenciarlo en algunas de estas respuestas:

*“Gracias a Dios no, nada, (...), nada grave. Y eso que hacemos caminatas a las bardas, a los médanos, hacemos bastantes actividades al aire libre y gracias a Dios hasta ahora nada”<sup>89</sup>.*

*”No, accidentes no”<sup>90</sup>.*

*“No, nunca pasó nada...”. “...jamás (...) nos pasó un accidente (...), pero bueno, por eso mismo, siempre estando el Guía atento al grupo...”<sup>91</sup>.*

*“Afortunadamente con el grupo jamás...”<sup>92</sup>.*

*“No, no ha ocurrido nada”<sup>93</sup>.*

Por otra parte, algunos entrevistados han afirmado, aunque en menor medida, que ocurren pequeños accidentes de distintos tipos, tales como caídas, tropezones, quebraduras pero debido a las irregularidades del terreno y no por cuestiones de quebrantamiento de normas establecidas.

*“...un par de veces sí pero no por ir por un lugar donde no debía, sino por las características que tiene nuestra zona, plantas con espinas, acantilados, tierra que resbala, por ahí, al bajar o subir de la lancha se pueden llegar a golpear o algún movimiento en la lancha, pero son cosas habituales que pueden pasar en cualquier lado”<sup>94</sup>.*

*“No, no, no, alguna vez se cayó alguno por circunstancias del terreno”<sup>95</sup>.*

*“...una italiana se cayó (...), ella se dobló, se resbaló y se lo fracturó (...). El ‘gordito’ que está en Caleta, en la ambulancia, ‘a full’ nos llevó hasta Madryn, y bueno, ahí inmediatamente yeso, al hospital zonal (...), ese fue un accidente que tuve”<sup>96</sup>.*

---

<sup>89</sup> Entrevistado N° 3.

<sup>90</sup> Entrevistado N° 8.

<sup>91</sup> Entrevistado N° 32.

<sup>92</sup> Entrevistado N° 41.

<sup>93</sup> Entrevistado N° 46.

<sup>94</sup> Entrevistado N° 20.

<sup>95</sup> Entrevistado N° 23.

<sup>96</sup> Entrevistado N° 25.

Sólo se han registrado dos casos concretos en los cuales los entrevistados expresan que los pasajeros han desatendido sus indicaciones.

*“...fue una situación bastante particular, un chico de una escuela que iba a Pirámides, les pedí que por favor no se alejaran, que nos se fueran a la zona de bardas en Pirámides. Una profesora, supuestamente se hizo cargo, se llevó un grupo de chicos sin que yo me enterara, porque yo estaba arreglando lo de los embarques y uno de los nenes se cayó sentado, se golpeó. Yo no me enteré hasta que vinieron”. “Así que (...) nosotros íbamos a ir hasta la Isla de los Pájaros, la suspendí, para que lo atienda un médico al nene, porque lloraba de dolor...”<sup>97</sup>.*

*“Si, en un sendero en el Alerzal (...) un pasajero tuvo una fractura desplazada de tibia y peroné. Eso fue por no hacerme caso en las advertencias, se resbaló porque salió del sendero y su pie se quedó trabado, su pierna explotó y bueno... fue el único accidente que tuve”<sup>98</sup>.*

El resto de las respuestas, en menor cantidad y casi aisladas, se relacionan con cuestiones que tienen que ver con, por ejemplo, personas esguinzadas, algún pasajero que pierde su medicación, un accidente ocurrido en la ruta con el colectivo, entre otros.

*“...bueno, por ahí un esguince de tobillo, eso, por suerte y gracias a Dios, no me ha tocado un accidente grave”<sup>99</sup>.*

*“No, uno perdió todas las valijas y la medicación y tenía dificultades para conseguir la medicación. Entre los senderos no, nada”<sup>100</sup>.*

*“...por ejemplo, un choque del ómnibus en la ruta, no fue serio pero el susto fue grande”<sup>101</sup>.*

Mediante estas respuestas los entrevistados trataron de justificar la presencia del Guía en las salidas grupales y, si bien ocurren accidentes fortuitos, con la presencia del Guía se intenta evitar accidentes mayores. Es por ello que el Guía es el encargado de establecer las normas de comportamiento durante la excursión y las recomendaciones pertinentes (no alejarse del grupo, dónde puede acercarse a

---

<sup>97</sup> Entrevistado N° 16.

<sup>98</sup> Entrevistado N° 44.

<sup>99</sup> Entrevistado N° 43.

<sup>100</sup> Entrevistado N° 6.

<sup>101</sup> Entrevistado N° 50.

observar un recurso y dónde no, cómo se va a desarrollar la visita al bajar del colectivo, dificultades en determinados accesos, entre otras). Por su parte, el turista deberá respetar las normas establecidas de antemano.

Cabe acotar sin embargo, que –pese a la presencia del Guía- han ocurrido algunos accidentes debido al desconocimiento por parte de algunos turistas de las advertencias impartidas por el Guía a cargo.

### Tipos de comportamientos de turistas sin la presencia de un Guía de Turismo

La presencia de los turistas en los destinos turísticos se puede explicar como una de las formas utilizadas por las personas para aprovechar su tiempo libre, su tiempo de ocio. Es importante que la experiencia vivida por los visitantes en los destinos seleccionados sea de muy buena calidad, para que la disfrute, contribuya con el efecto multiplicador local e incentive a amigos y familiares a visitar la zona o lugar que visitó.

Si bien es de suma importancia la mencionada visita de los turistas en dichos destinos, también es muy importante el tipo de comportamiento de estos visitantes, tanto en su proceder como en su manera de actuar, en cada uno de los lugares que visitan durante su estadía.

Particularmente aquí nos detendremos en el comportamiento de los pasajeros sin la presencia de los Guías de turismo, en áreas protegidas y localidades turísticas de la provincia de Chubut, ya que los recursos naturales conforman algunas de las principales opciones de las personas para lograr mayor contacto con la naturaleza, paz, tranquilidad y motivos de admiración, tan deseadas y no encontradas en sus lugares de residencia.

El estudio de este punto parte de la convicción acerca de la importancia del Es cuidado y la protección hacia el medioambiente y ecosistemas naturales. De acuerdo a los resultados expuestos anteriormente, se advierte que es casi imprescindible la presencia de personas idóneas y profesionalmente capacitadas para acompañar, dirigir y enseñar a los grupos de turistas que visitan dichas áreas naturales a comportarse de manera correcta y saludable hacia el mismo.

En base a las entrevistas realizadas sobre el tema, se han podido obtener diferentes respuestas. La más importante tiene que ver con que el turista solo, sin la compañía de un Guía que lo oriente y –en algunos casos, lo limite- no siempre sabe comportarse, ya que no cumple con las normas estipuladas ni respeta la cartelera indicativa.

Son los propios Guías quienes observan dichos comportamientos en áreas protegidas, ya que los visitantes en grupos reducidos (menos de cinco integrantes) pueden ingresar de manera particular sin verse en la obligación de proceder a la contratación de servicios profesionales de Guías de turismo.

*“Lo veo cuando yo voy con mi grupo y la gente que va sola recibe dos ó tres pautas pero estoy convencida de que no es suficiente, tendrían que ir acompañadas, sobre todo en lugares tan frágiles como la Pingüinera de Punta Tombo, que ha debido cerrar el sendero porque las personas que van solas no saben comportarse; entonces los que van con Guías y siguen todas las recomendaciones tampoco tienen derecho a disfrutarlo. Eso me parece injusto”<sup>102</sup>.*

*“Si no estuvieran contenidos, digamos, creo que sería un desbande, muchas veces pasa y vos ves la gente que no va con Guía, la gente particular, pasa los límites que no puede pasar, toca cosas que no puede tocar, agarran cosas que no pueden agarrar”<sup>103</sup>.*

*“Es un descontrol, (...) siempre, quieras o no, tiene que haber alguien que esté marcando los límites...”. “...siempre el problema son los particulares, estos grupos, estas familias, amigos, que van en auto, que no van acompañados de ningún Guía y por más que se le dan las indicaciones en la entrada, que se lo dicen los Guardafauas, que le dan el folleto con las indicaciones y demás, terminan haciendo cualquier cosa, en algún momento, quizá no cualquier cosa, pero por lo menos una vez se pasan un límite, o hacen algo que no corresponde, si, si, es un tema. Realmente considero (...) que el trabajo del Guía es muy importante, pero tiene que ser un trabajo coordinado con el Guardafauna, o en el caso de [Punta] Tombo, ahora pusieron los auxiliares, la gente de apoyo, que serían Informantes, están así distribuidos a lo largo del sendero y les van*

---

<sup>102</sup> Entrevistado N° 1.

<sup>103</sup> Entrevistado N° 8.

*informando, les van diciendo lo que pueden hacer y lo que no, ayudan a controlar”<sup>104</sup>.*

Cuando ocurren este tipo de comportamientos comienzan a producirse impactos negativos del turismo en las áreas protegidas, lo que genera determinadas problemáticas y perjuicios para los recursos visitados.

En segundo lugar y en orden de importancia, los entrevistados mencionan que la presencia del Guía en las salidas recreativas siempre aporta más conocimiento y enriquece la experiencia recreativa.

*“Se debe tener en cuenta además, que como dice Picazo ‘un Guía no es ni debe ser sólo un pozo de conocimientos o datos...’ Esto implica que yo puedo saber la información en profundidad, pero no me sirve de nada si yo repito esa información como si fuera un cassette. El Guía, además de poseer mucha información, debe tener la capacidad de transmitirla y a la vez poder contactarse con la gente, de ‘llegar al otro’”<sup>105</sup>. A todo ello, debemos agregar que el Guía debe ser capaz de propiciar conductas adecuadas y respetuosas del patrimonio visitado.*

Algunas de las respuestas obtenidas:

*“La verdad es que sería muy acotado porque el turista viene con la información básica que se puede encontrar en cualquier sitio de internet o en cualquier libro, en cambio, lo que tratamos de hacer es que el Guía vaya un poquito más allá, a la experiencia, a lo vivido, a la interpretación...”<sup>106</sup>.*

*“No podrían aprender de alguna manera las cosas que uno en el viaje les va mostrando, quizás lo ven desde otro lugar, con la información que uno les puede llegar a... abre un poco más la cabeza y dejan de pensar solo en la ballena y pueden pensar en la estepa, en otras cosas”<sup>107</sup>.*

*“No terminaría de apreciar quizás lo que está mirando, me parece que la función principal del Guía es ser intérprete y ser una especie de nexo entre lo que es el paisaje o el atractivo y el turista que está pagando por el*

---

<sup>104</sup> Entrevistado N° 13.

<sup>105</sup> Fuentes, I. Opcit. Pág 3.

<sup>106</sup> Entrevistado N° 3.

<sup>107</sup> Entrevistado N° 30.

*servicio, me parece que es ser eso, ese nexo entre el atractivo y la persona que está contratando un servicio”<sup>108</sup>.*

En menor orden de importancia (y también en menor cantidad de las respuestas obtenidas), los entrevistados mencionaron la desorientación experimentada por aquellos turistas que visitan el lugar de manera individual, refiriéndose al hecho de que solamente se quedan con lo que están observando sin poder retirarse con información que les permita comprender lo que están visitando.

*“...estarían desorientados, solamente se quedarían con lo que ven y no comprenderían en gran parte lo que está sucediendo”<sup>109</sup>.*

*“Por ejemplo, el otro día... vinieron españoles, alquilaron un auto y se fueron a recorrer Península [Valdés], y al otro día vinieron y les había gustado mucho lo que era el avistaje de ballenas, y lo quisieron repetir, (...). Les preguntamos: ¿No quieren venir con nosotros?, los llevamos en traffic. Nos respondieron: no que ya lo vimos, es más, en Península no hay nada (...). Hicieron el recorrido con nosotros, aparte de llevarse la información, vieron toda clase de animales, (...), y ellos decían que no podía ser, que ellos habían dado toda la vuelta y no habían observado nada, y con el Guía fueron encontrando un montón de cosas, y les pareció una excursión completamente distinta”<sup>110</sup>.*

Por otro lado y en menor cantidad de casos se mencionan distintos comportamientos según los tipos de turistas, ya sean nacionales o extranjeros, especificando que el comportamiento de los extranjeros es más adecuado y centrado al tipo de área natural que se está visitando, y destacando además que son éstos mismos quienes valoran y cuidan mucho más el recurso que están visitando.

*“Y... en realidad, si son extranjeros son bien centrados, creo que no habría inconvenientes”<sup>111</sup>.*

*“Y, diferente. Hoy en día hay mucha más conciencia e información, o sea, un turista, sobre todo el europeo o el internacional viene con mucha información, entonces valora mucho más el recurso”<sup>112</sup>.*

---

<sup>108</sup> Entrevistado N° 39.

<sup>109</sup> Entrevistado N° 4.

<sup>110</sup> Entrevistado N° 9.

<sup>111</sup> Entrevistado N° 6.

Además, se menciona que los comportamientos dependen de cada tipo de persona en particular, el interés que trae aparejado y que demuestra, como así también su actitud frente al medioambiente natural y su conservación.

*“Y... depende de cada persona, no?... hay mucha gente que no es de la zona, que no cuida el lugar, como hay otros que tienen mucho respeto frente al animal o en la reserva o donde estén, tienen otro tipo de actitud”<sup>113</sup>.*

*“Lo que pasa es que depende, depende del grupo, del interés de la gente, de dónde vienen, de dónde son, depende mucho...”<sup>114</sup>.*

Por último y en menor cantidad de casos, se obtuvieron respuestas aisladas que tienen que ver con la falta de control en las reservas naturales cuando los turistas se manejan de manera individual sin la contratación del servicio de Guías.

*“Y, faltaría control, lo que pasa es que en las reservas hay (...) animales, (...) están en estado natural, no se mueven y la gente quiere que se muevan y le empiezan a tirar piedras para que se muevan”<sup>115</sup>.*

También se menciona que es muy difícil generalizar cuál sería el comportamiento de los mencionados turistas, ya que hay distintos tipos de comportamientos.

*“Tenés de todo, es difícil generalizarlo”<sup>116</sup>.*

En un solo caso el entrevistado no respondió a la pregunta establecida. Y finalmente, otro entrevistado destacó y recordó el famoso caso del Dique Ameghino, ocurrido el 17 de setiembre del 2002, en el cual un colegio de la provincia de Buenos Aires visitaba el Dique y más de 50 alumnos subieron a la pasarela colgante para tomarse una fotografía. En esa oportunidad, cayeron a las aguas del río Chubut, dando como resultado ocho personas fallecidas (siete alumnos y la directora del

---

<sup>112</sup> Entrevistado N° 21.

<sup>113</sup> Entrevistado N° 17.

<sup>114</sup> Entrevistado N° 46.

<sup>115</sup> Entrevistado N° 5.

<sup>116</sup> Entrevistado N° 16.

establecimiento)<sup>117</sup>. Se encontraban realizando un viaje de estudio y en el momento del siniestro no estaban acompañados por ningún Guía de turismo.

*“Y nosotros acá en Chubut por ejemplo, tenemos uno de los casos más conocidos que fue el de una escuelita de provincia de Buenos Aires que, al intentar cruzar una pasarela en el Dique Florentino Ameghino, donde está la represa donde el río se encauza. Ocurrió que el puente se rompió, el caso famoso, supuestamente el cartel que había que no había, que estaba de un lado, del otro lado. La escuela fue al Dique sin un guía, ni -mucho menos- con una agencia de turismo, fueron por su propia cuenta, y esas son las consecuencias que pueden obligar a replantearse todo este tema de los Guías”<sup>118</sup>.*

#### Realización de recorridos autoguiados

Para finalizar con el análisis de la incidencia de la actividad de los Guías en las salidas grupales, se analizó la última sub-categoría que hace referencia a la realización de recorridos autoguiados por parte de los visitantes en la provincia de Chubut.

Se menciona la posibilidad de realizar visitas autoguiadas por parte de los turistas, y se incluye en la entrevista, ya que existe este tipo de actividad y muchas veces es preferida por algunos visitantes. Se cree conveniente su realización en lugares y sitios donde no se ponga en riesgo la vida del visitante ni la integridad de un patrimonio de alta fragilidad. En espacios geográficamente complejos, o que requieran mayor conservación y cuidado de las especies que pueden observarse, es preferible la presencia de un Guía, para que controle y cuide tanto el bienestar de los turistas en el sitio mencionado como también de los recursos naturales/culturales visitados.

---

<sup>117</sup> Disponible en: <http://www.lanacion.com.ar/433251-murieron-siete-alumnos-y-una-docente-al-caer-un-puente>. Consultada el día 31/08/2012.

Disponible en: <http://www.lanacion.com.ar/924057-confirman-penas-a-docentes-por-la-tragedia-en-chubut>. Consultada el día 31/08/2012.

<sup>118</sup> Entrevistado N° 11.

La principal respuesta obtenida en cuanto a la opinión de los Guías entrevistados, se refiere a la realización de recorridos autoguiados en lugares cerrados como museos prioritariamente.

*“Un museo es una institución permanente, sin fines de lucro, al servicio de la sociedad y abierta al público, que adquiere, conserva, estudia, expone y difunde el patrimonio material e inmaterial de la humanidad con fines de estudio, educación y recreo”<sup>119</sup>.*

El museo es el portador de la cultura. Los mismos existen para cuidar el patrimonio que es de todos. En general, los diseños del recorrido de los museos están confeccionados, a través de sus folletos, exhibiciones, catálogos y explicaciones, para que los visitantes puedan realizarlo de manera segura y autoguiada<sup>120</sup>.

Se propone esta posibilidad de realización de visitas autoguiadas en museos porque principalmente son lugares cerrados y seguros donde el visitante puede transitar cómodamente, sin correr mayores riesgos. Sin embargo, en todos los museos existen Guías disponibles para quienes opten por la visita guiada.

*“Yo creo que pueden ser en recintos cerrados, (...), hay otros lugares donde es necesario sí o sí el acompañamiento del Guía”<sup>121</sup>.*

*“...a lo mejor, fuera de reservas naturales, con una buena información de cartelería, y donde no corra riesgo la vida del turista ni riesgo del lugar, por ejemplo, un museo, donde pueda tener la información”<sup>122</sup>.*

*“Tiene que ser un lugar muy bien estructurado y cerrado, por ejemplo, tendría que ser un museo, porque el mismo suele tener Guías locales o es autoguiado. La gran mayoría tiene recorridos desarrollados para que los visitantes puedan realizar por si mismos la visita, si así lo requieren. En un Centro de visitantes también”<sup>123</sup>.*

Por otro lado, otra de las respuestas obtenidas, en menor medida, propone la realización de recorridos autoguiados en senderos, perfectamente definidos y sin posibilidades de alejamiento ni distracciones. Para que cumpla con su cometido debe

---

<sup>119</sup> Disponible en: <http://icom.museum/la-vision/definicion-del-museo/L/1/>. Consultada el día 15/10/2012.

<sup>120</sup> Bertonatti, C. “Desafíos educativos para los muestas en Argentina”. Boletín de Interpretación N° 18. Buenos Aires. S/f.

<sup>121</sup> Entrevistado N° 23.

<sup>122</sup> Entrevistado N° 38.

<sup>123</sup> Entrevistado N° 48. En realidad, se refiere al Guía de Sitio.

estar perfectamente señalizado mediante cartelería y/o folletería, con las correspondientes explicaciones y de manera interpretativa, logrando que de esta manera el turista aprenda y conozca lo que está visitando.

Para diseñar un sendero autoguiado hay que evitar lugares potencialmente peligrosos para turistas o sitios frágiles ambientalmente; también hay que tener en cuenta la extensión, la cual no puede superar los 1,5 kilómetros de longitud ya que tiene que estar pensado para una población general de distintas edades, aunque el número recomendado son los 800 metros<sup>124</sup>.

*“Teniendo en cuenta que el propósito principal de un sendero es estimular el interés sobre el ambiente local, es necesario mantener bien alto el interés y bien baja la fatiga, de manera que aún la gente a quien no le gusta caminar esté muy contenta de hacer el recorrido. A menudo, media hora es un tiempo suficiente para que una persona que camina despacio pueda completar un sendero autoguiado”<sup>125</sup>.*

De todas formas, son muy útiles los mencionados senderos autoguiados para que el turista pueda conectarse y relacionarse individualmente con el medio ambiente que está observando. Su diseño tiene que contemplar además los posibles impactos que puedan causar la circulación de los peatones, por lo cual hay que mitigarlos mediante una correcta planificación del mismo.

Un buen diseño colabora además con la protección al medioambiente ofreciendo seguridad a sus visitantes y una manera distinta de disfrutar del sitio a conocer.

*“Y... hay senderos autoguiados en el parque, donde están con cierta cartelería, con información, por ejemplo, un sendero fácil, de baja dificultad, todo llano, (...) pero, lo adicional que otorga el Guía es el conocimiento del lugar...”<sup>126</sup>.*

*“En los senderos de interpretación podría llegar a ser, pero hay que tener cuidado, si el grupo llega a pasar las diez personas y están solas a la deriva, por más sendero de interpretación que sea, yo no lo veo conveniente. En la interpretación hablamos de esos senderos en los que tenés una cartelería que te va brindando información, tenés pautas de seguridad, no fumar, no arrojar papeles, y lo demás tiene un tema central.*

---

<sup>124</sup> Tacón, A. y Firmani, C. "Manual de senderos y uso público". Proyecto CIPMA. Programa de Fomento para la Conservación de Tierras Privadas de la Décima Región. Valdivia, Chile. 2004.

<sup>125</sup> Tacón, A. y Firmani, C. Opcit. Pág 19.

<sup>126</sup> Entrevistado N° 37.

*Acá tenemos senderos de esas características y a veces, mucha gente, puede llegar a ejercer una presión contraproducente para el sendero”<sup>127</sup>.*

*“...yo entiendo que los senderos tendrían que ser autoguiados, o sea, con información en cartelería... (...), mínima información que es interesante, que es cortita y simple y la gente por lo menos se lleva algo y va y observa particularidades del sendero”<sup>128</sup>.*

Algunos entrevistados afirmaron que la presencia del Guía frente al grupo es fundamental, restándole importancia a los recorridos autoguiados. En estos casos será el Guía el encargado de realizar las distintas visitas, mediante recorridos interpretativos de lo que se está visitando, tanto en espacios naturales, como en áreas protegidas.

Serán los Guías intérpretes los encargados de que los visitantes aprendan y se sientan involucrados hacia la conservación del medioambiente como así de sus recursos naturales y de los culturales.

*“...hay un sistema (...) el de tener los audífonos, pero siempre hay una persona que los va guiando”. “...lo que no me parece bueno -y no porque yo sea Guía-, es el reemplazo, que sea un disco; eso puede ser en un museo, pero la naturaleza se mueve, es algo dinámico que no tiene que ver con algo que está grabado. Me parece que haya tecnología, y que un guía pueda aprovecharla para explicar a mayor cantidad de gente en un espacio abierto, eso me parece bien”<sup>129</sup>.*

*“...no confío mucho en los senderos autoguiados, sobre todo porque en casi todos los senderos que sean de patrimonios naturales y/o culturales, hay una situación de interpretación de objetos o cosas y esa interpretación tiene que estar hecha por alguien, y los Guías, (...) interpretamos los espacios culturales, históricos, sociales y sobre todo naturales. Entonces, cómo puede ser que alguien conozca un lugar si no tiene alguien que oficie de intérprete de ese sitio, es prácticamente imposible”<sup>130</sup>.*

*“En todas las áreas protegidas quienes quieran ingresar tienen que hacerlo con Guías. En las ciudades también por el tema de la seguridad,*

---

<sup>127</sup> Entrevistado N° 41.

<sup>128</sup> Entrevistado N° 21.

<sup>129</sup> Entrevistado N° 4.

<sup>130</sup> Entrevistado N° 44.

*pero principalmente en áreas protegidas la ley es con Guías, más de cinco pasajeros es con Guías”<sup>131</sup>.*

También se mencionó a los paseos autoguiados aptos para ser realizados por grupos poco numerosos o con intereses específicos. Estos brindarían la posibilidad de enfocarse en una temática concreta sin la necesidad del desarrollo de la actividad guiada general propiamente dicha.

*“...en muy pocos casos o en grupos muy chiquitos, muy especiales, por ejemplo el caso de un grupo de biólogos, ese tipo de gente que no va a interactuar con la naturaleza. Y acá en el museo, generalmente la gente que no viene con grupos muy numerosos, no familias sino dos personas, una persona, los demás casos siempre es necesario estar vigilando”<sup>132</sup>.*

*“En los senderos de interpretación podría llegar a ser, pero hay que tener cuidado, si el grupo ya llega a pasar las diez personas y están solas, por más sendero de interpretación que sea, yo no lo veo conveniente”<sup>133</sup>.*

Otra de las propuestas obtenidas se refiere a la correcta delimitación de las áreas a visitar para la realización de los mencionados recorridos, lo cual contribuirá al cuidado y conservación del lugar como así también resguardará a los propios turistas de posibles peligros.

*“En los casos donde estén muy bien demarcados tanto los límites como la información, entonces, cuando está muy bien armado, muy bien diagramado, puede llegar a ser autoguiado. Pero sucede lo mismo que en los museos. En los museos está todo muy bien armadito, no hay manera de perderse, no hay manera de pasar al otro lado de un stand, pero así y todo en ese caso la información es clave, o la manera de brindarla es diferente a lo que uno puede leer, a lo que uno está explicando”<sup>134</sup>.*

También se menciona la posibilidad de realizarlos solamente en “city tours”, “trekkings”, o salidas y paseos cortos en tiempo y distancias, donde se visitan monumentos, edificios históricos y áreas comerciales, entre otras, mediante su

---

<sup>131</sup> Entrevistado N° 29.

<sup>132</sup> Entrevistado N° 2.

<sup>133</sup> Entrevistado N° 41.

<sup>134</sup> Entrevistado N° 10.

recorrido de manera organizada con la adecuada cartelería y folletería explicativa e interpretativa, acorde a lo esperado por el visitante.

*“...autoguiado también es sinónimo de tener buena cartelería, (...), yo creo que solamente en “city tours” y “trekkings”, caminando por una ciudad. Después yo creo que es fundamental el Guía, porque siempre va más allá de lo que pueden llegar a ver sin él. Vos podés ver un cartel de este edificio, como por ejemplo, la Casa Blanca, se construyó en 1854, pero el guía te lo puede contar, de donde salió el ladrillo para construir la pared, quién vivió ahí...”<sup>135</sup>.*

*“Para mí, puede llegar a ser en zonas aledañas (...) que no necesitan tanto en cada lugar, en cada lugar tenemos centros de información turística, y yo creo que con eso podrían hacer un recorrido por su cuenta, sin tener que ir necesariamente acompañados de un guía”<sup>136</sup>.*

Por otra parte, también se menciona la posibilidad de realizar visitas autoguiadas por aquellas personas que sean conscientes y respetuosas de lo que están visitando, y de su buena predisposición para conservar y cuidar del recurso sin propiciarle daño alguno.

*“En el caso de que la persona (...) sea realmente consciente y respetuosa del lugar que está visitando...”<sup>137</sup>.*

Por último, se obtuvieron algunas respuestas aisladas que tienen que ver con: la importancia de los centros de visitantes para la realización de visitas autoguiadas, ya que son lugares donde se brinda información específica de un sitio turístico, mediante paneles informativos interpretativos y folletería (o en algunos casos personal calificado).

*“...sí, pero tiene que ser un sendero con mucha información, con mucha cartelería, pero cuando vos tenés exceso de cartelería, termina siendo aburrido y la gente termina no leyendo y haciendo el recorrido sin tener idea de lo que está viendo. Entonces, creo que autoguiado tendría que ser un centro de visitantes, con paneles con información. Un sendero*

---

<sup>135</sup> Entrevistado N° 24.

<sup>136</sup> Entrevistado N° 17.

<sup>137</sup> Entrevistado N° 35.

*puede ser pero no tiene que ser muy largo porque la gente se termina aburriendo”<sup>138</sup>.*

Además, se agrega la posibilidad de realizarlos en lugares como zoológicos, ya que allí se conoce exactamente lo que se va a observar y la cartelería ayuda a complementar la visita. Además se agregan otras opciones para los autoguiados, como llevarlos a cabo mediante la compañía de Baqueanos que aporten conocimientos locales a la visita que se está realizando; y finalmente para aquellos casos donde no hay que bajarse del transporte, sino permanecer en él y observar el sitio a visitar desde ese lugar. Finalmente, se obtuvo sólo una respuesta en la que el entrevistado no contestó esta pregunta.

*“...un zoológico, que sepan de que se trata, y que tengan una información extra también, ya sean estudiantes o demás...”<sup>139</sup>.*

*“Sólo lo considero en el caso de que el turista vaya acompañado por Baqueanos o personas del lugar que enriquezcan lo que está viendo, además de enriquecerlo con los comentarios de experiencias personales”<sup>140</sup>.*

*“Cuando no se bajan del colectivo, y si, es la única”. “Cuando están con fauna no porque les puede pasar algo a ellos por querer tocarlos o porque los animales se pueden alterar”<sup>141</sup>.*

---

<sup>138</sup> Entrevistado N° 15.

<sup>139</sup> Entrevistado N° 31.

<sup>140</sup> Entrevistado N° 50.

<sup>141</sup> Entrevistado N° 5.

## ROL DE LOS GUÍAS DE TURISMO

El rol profesional del guía de turismo se relaciona con la excelencia en la prestación del servicio turístico.

De acuerdo a la Asociación de Guías de Turismo de la ciudad de Buenos Aires (A.Gui.T.B.A.), *“el rol y la función del Guía de Turismo es la de dar la bienvenida, organizar, informar y entretener al visitante”*<sup>142</sup>.

En tanto, la Federación Europea de Asociaciones de Guías (F.E.G.) expresa que *“el rol del Guía es liderar grupos o personas, mostrándoles monumentos, museos y sitios de un lugar, dando una introducción general del área visitada o llevando a cabo una visita específica o temática”*<sup>143</sup> y *“define al rol del Guía como: orientar y guiar al visitante (en el idioma en que lo hayan solicitado) sobre el atractivo en cuestión, interpretando la cultura misma”*<sup>144</sup>.

La Federación Mundial de Asociaciones de Guías de Turismo (W.F.T.G.A.) en su convención del año 2003 llevada a cabo en Escocia establece que, *“se considera actividad propia de los Guías de Turismo la prestación, de manera habitual y retribuida, de servicios de información acompañamiento, orientación y/o asistencia, en materia cultural, monumental, artística, histórica y geográfica o natural (ecológica), a quienes realicen visitas a los bienes histórico-monumentales, culturales y naturales integrantes del Patrimonio Histórico”*<sup>145</sup>.

El Guía es la imagen visible de una agencia o destino turístico, su trato y presencia son fundamentales ya que perdurarán en los turistas y lograrán que estos vuelvan y promocionen dicho destino entre amigos y familiares, por lo tanto otorga beneficios positivos al mencionado destino turístico.

Además, prevalece un cambio de actitud por parte de los turistas mediante el contacto con el Guía, ya que a partir de éste, los mismos podrán valorar y preservar el patrimonio tanto natural como cultural. Es así como este intercambio se convierte en un hecho social: intercambiar, compartir y enriquecerse mutuamente, logrando un

---

<sup>142</sup> Disponible en [www.aguitba.org.ar](http://www.aguitba.org.ar). Consultada el día 30/10/2012.

<sup>143</sup> Disponible en [www.aguitba.org.ar](http://www.aguitba.org.ar). Consultada el día 30/10/2012.

<sup>144</sup> Disponible en [www.aguitba.org.ar](http://www.aguitba.org.ar). Consultada el día 30/10/2012.

<sup>145</sup> Danloy, S. Opcit. Pág 2.

perfecto equilibrio entre los deseos de los turistas, las necesidades de las empresas y los anhelos de la comunidad<sup>146</sup>.

*“Todas estas buenas prácticas, el Guía de Turismo las realiza transmitiendo valores, costumbres y tradiciones, informando con veracidad y responsabilidad, velando por la identidad cultural y el pluralismo étnico de los pueblos y su entorno, y contribuyendo a la creación y el fortalecimiento de la conciencia turística de la población en aspectos referentes a la equidad social, fomentando la identidad, protección, preservación y cuidado del patrimonio natural y cultural”<sup>147</sup>.*

Por último, su principal finalidad será la satisfacción total del visitante, interactuar con él haciéndolo sentir conforme con el servicio que consumió. Por lo tanto, deberá saber manejar con precisión su vocabulario, interpretar lo que se está observando, incluyendo un mensaje tendiente a la conservación y cuidado del destino visitado, y ante todo, ser responsable y respetuoso tanto hacia el medio (natural y/o cultural), como del grupo que tiene a su cargo.

Los factores constitutivos del “deber ser”, mencionados anteriormente, son cumplidos en distinta medida por los guías que hoy se encuentran en actividad. Luego del trabajo de campo, puede decirse que la existencia de normas regulatorias no garantiza, por el sólo hecho de existir, que todos los turistas recorran los sitios de interés acompañados por guías y que, aún siendo acompañados, los guías sean profesionales formados, con actualización permanente de sus conocimientos y demás capacidades.

La brecha que hoy se observa entre el “deber ser” y la realidad, plantea la necesidad de un debate entre opciones y alternativas regulatorias, que sean cumplidas por todos con el fin de garantizar su eficacia y efectividad.

---

<sup>146</sup> Danloy, S. Opcit. Pág 1.

<sup>147</sup> Danloy, S. Opcit. Pág 2.

## INSTITUCIONES FISCALIZADORAS DE LA MATRICULA DE LOS GUÍAS DE TURISMO

Otra de las preguntas incorporadas en la entrevista, que hace referencia a la creación de una institución administradora, ya sea una entidad pública no estatal, con la figura jurídica que representa un colegio de profesionales, o un registro dentro de la Secretaría de Turismo, u otra opción a libre elección.

Se considera sumamente positiva, con alto porcentaje de aceptación la creación del colegio de profesionales, ya que la mayoría de los entrevistados, (más de la mitad) optaron por esta opción como la alternativa más conveniente.

A continuación se transcriben algunas de las respuestas obtenidas:

*“La que necesitaríamos es la del Colegio porque el registro dentro de la Secretaría de Turismo la tenemos. Además de llevar solamente un registro no nos beneficia en nada, entonces yo optaría por el Colegio porque en realidad tendríamos más participación y se podrían hacer más cosas que ahora, que por estar por la Secretaría de Turismo por ahí está más complicado el tema de gestionar, el tema de sacar cursos y en qué momento”. “Por ejemplo, nosotros tenemos ocupado desde julio hasta diciembre/enero y por lo general los cursos de capacitación se realizan en esos meses, setiembre/octubre/noviembre, cuando más trabajo tenemos, es cuando más por ahí se dictan algunos cursos de capacitación, entonces, desde ese mínimo hecho de cuando planificar los cursos, nosotros tendríamos más participación en un colegio que ahora”<sup>148</sup>.*

*“...nosotros tenemos una asociación que no funciona, no hay muchas pilas por un lado y por otro lado el Sr. Curin<sup>149</sup> se encarga de los guías a nivel provincia, estaría bueno que haya un Colegio público que nos nucleee...”. “...no tendría ningún problema, me uniría porque un Colegio te brinda beneficios. Yo lo veo, por ejemplo, con mi hermana, que es arquitecta, no vive acá, vive en Santa Fe y ellos tienen un Colegio, como también está el Colegio de Escribanos, el Colegio de Abogados, y está*

---

<sup>148</sup> Entrevistado N° 3.

<sup>149</sup> Sr. José Curin. Encargado Dirección de Registro y Control de Servicios Turísticos. Secretaría de Turismo y Áreas Protegidas. Provincia de Chubut.

*bueno porque todo lo que es papelería, legajos y demás está ahí, cada vez que hay cursos, talleres y que se yo, se informa y por estar asociado vas gratis o tenés un 50% de descuento, el mismo colegio organiza...”<sup>150</sup>.*

*“Quizás estaría bueno lo del Colegio de Profesionales (...) se que es algo complicado como para crearlo y acá sé que no lo tenemos, pero también la realidad es que ni siquiera nos ponemos de acuerdo como asociación, recién ahora nos estamos empezando a reunir...”. “Si, estaría bueno algo que nos regule, que nos incluya, que nos represente, nosotros hablamos y nadie nos escucha, si no hacemos algo por nosotros mismos, desde acá, de Turismo no sale nada”<sup>151</sup>.*

*“...en realidad nosotros tendríamos que estar colegiados (...) no tenemos una profesionalización de lo que es el título o el cargo, o como se llame, verdad?, tendríamos que tener una cosa así para que estemos identificados ante la comunidad como profesionales de dicho trabajo, estaría bien la colegiación, si, para mí estaría perfecto”<sup>152</sup>.*

*“...me inclinaría por el Colegio de Profesionales, armada como una entidad pública pero no estatal y controlada a su vez por sus propios socios. Si, estaría muy de acuerdo que se realizara algo así. Sí, me colegiaría si existiera el colegio”<sup>153</sup>.*

*“...muy importante contar con el Colegio de Profesionales”. “...estaría bueno un Colegio, que no esté bajo el círculo estatal y pueda ayudar a reglamentar y defender esta profesión tan linda...”<sup>154</sup>.*

La regulación jurídica de las profesiones debe ser realizada por el Estado, para ello se dictan las leyes necesarias, y mediante las mismas, y la creación de los Colegios Profesionales, el Estado delega su autoridad de aplicación y control a dichas instituciones no estatales de derecho público dotados de autonomía administrativa, para que regulen y efectivicen el ejercicio profesional.

El Diccionario Jurídico señala que *“Suelen llamarse también **colegios** las corporaciones de personas de una misma profesión. Habitualmente esta acepción es aplicada a la agremiación de quienes ejercen profesiones liberales (abogados,*

---

<sup>150</sup> Entrevistado N° 13.

<sup>151</sup> Entrevistado N° 36.

<sup>152</sup> Entrevistado N° 43.

<sup>153</sup> Entrevistado N° 48.

<sup>154</sup> Entrevistado N° 50.

*médicos, ingenieros, escribanos, arquitectos). En algunas legislaciones, la colegiación de esos profesionales (los abogados, muy caracterizadamente) tiene carácter obligatorio...”<sup>155</sup>.*

Por su parte, la Colegiación, es una *“asociación corporativa de los miembros de una misma profesión; en especial, los integrantes de profesiones liberales, como abogados o médicos, que constituyen, por voluntad o presupuesto para ejercer, un colegio.”<sup>156</sup>.*

*“Al no existir un colegio (...) se ven acotados los espacios de participación de los profesionales. Conviene que el control del ejercicio de una profesión a través de una matrícula sea ejercido por una entidad social constituida por los propios profesionales, ya que ofrece mayores garantías limitando la injerencia estatal”<sup>157</sup>.*

Sería entonces el Colegio de Profesionales el encargado de velar por el cumplimiento de la conducta, ética e integridad profesional de quienes lo integrarán, como también por sus mala praxis; instaurando normas de desempeño profesional y mecanismos de sanción y suspensión en caso necesario, actuando así en defensa de la sociedad en general a través de códigos de ética profesional y social allí instaurados.

Por su parte este administra también, cuales son los servicios a ofrecer por parte del profesional, acotando aquellos exclusivos a cada profesión con un marco regulatorio definido.

Los Colegios, asimismo, organizan cursos de capacitación y formación profesional para sus colegiados, promoviendo la actualización curricular de las carreras relacionadas de acuerdo a prácticas y tendencias en constante evolución.

Continuando con el análisis de los datos obtenidos en cuanto a la selección de una institución administradora de la matrícula de Guías, un porcentaje bastante menor de entrevistados seleccionaron el registro de profesionales como opción válida ante la pregunta realizada. En la actualidad existe dicho registro en la Secretaría de Turismo de la provincia de Chubut, en el cual los Guías deben registrarse para obtener la correspondiente credencial y así poder ingresar a las áreas protegidas provinciales. La

---

<sup>155</sup> Ossorio, M. “Diccionario Jurídico”. Editorial Heliasta. Buenos Aires. 1988. Pág. 176.

<sup>156</sup> Ossorio, M. Opcit. Pág. 176.

<sup>157</sup> Borgarello, E., Juárez Centeno, C., Cipolla, F., Altieri, M. Opcit. Pág 1.

mayoría de los entrevistados que optaron por esta opción mencionan estar de acuerdo con el sistema actual, siempre y cuando funcione correctamente y se actualice periódicamente (anualmente, ya que se encuentran empadronados profesionales que se encuentran inhabilitados o que ya han fallecido).

*“Para mí tendría que ser estatal, porque yo creo en eso, no creo en las cosas privadas, un registro dentro de la Secretaría de Turismo, si, y que se haga muy seriamente, que se haga con toda objetividad, me parece muy bien”<sup>158</sup>.*

*“Un registro dentro de la Secretaría de Turismo, un registro. Ir actualizando los datos... si, porque está bueno”<sup>159</sup>.*

*“Yo me inclinaría por el registro de Profesionales, porque, estar dentro de la Secretaría a cargo de un profesional que tenga peso dentro de lo que es la Secretaría, está mejor ordenado que si se arma un Colegio Profesional o una entidad o... (...) ya es diferente cuando tenés a la Secretaría de Turismo encima que bueno, ellos son los que regulan todo lo que es turismo, (...) bien organizado por supuesto, con un profesional y que funcione como corresponde, obviamente”<sup>160</sup>.*

*“...creo que hay que mejorar el sistema, el sistema que está”<sup>161</sup>.*

También pudieron obtenerse otras respuestas, que hacen referencia a otras posibilidades de elección, aunque en menor medida que en los dos casos anteriores.

Una de las opciones mencionadas fue la asociación de guías, que si bien existe en la actualidad, no desarrolla las funciones que debería como tal.

En el caso de la provincia de Chubut, se pueden encontrar tres asociaciones de Guías diferenciadas por la agrupación de localidades que nuclean. La Asociación de Guías Profesionales de Turismo del Noroeste del Chubut (Lago Puelo, El Hoyo, Epuyén, Cholila, El Maitén, Esquel, Trevelin, Corcovado); la Asociación de Guías Profesionales de Turismo del Noreste de Chubut (Rawson, Trelew, Puerto Madryn, Gaiman, Dolavon) y la Asociación de Guías Profesionales de Turismo del Corredor Central (Comodoro Rivadavia y las del norte de la provincia de Santa Cruz).

---

<sup>158</sup> Entrevistado N° 4.

<sup>159</sup> Entrevistado N° 19.

<sup>160</sup> Entrevistado N° 32.

<sup>161</sup> Entrevistado N° 30.

*“...sí, lo mismo que la asociación de Guías que existe, por ahí que tenga más presencia en muchas cosas, no solamente algunas veces participar en congresos, sino en generar espacios de capacitación...”<sup>162</sup>.*

*“...crear una asociación de Guías, bien formada, que funcione como debería...”<sup>163</sup>.*

Las asociaciones son organizaciones sin fines de lucro que se conforman mediante la voluntad de los profesionales interesados en crearlas con el fin de defender y mejorar sus propios intereses laborales, como también obtener beneficios y desarrollar la ética profesional. Para que las mismas puedan formarse debe obtenerse la personería jurídica, lo cual las dota de identidad institucional, comprometiéndolas a desarrollarse de manera formal.

Cabe acotar, sin embargo, que una asociación profesional no es lo mismo que un colegio de profesionales, aunque pretende ser su antecesor inmediato, ya que este último *“es un organismo oficial una corporación de derecho público lo que significa que debe cumplir ciertas normas como servicio público que es, mientras que una asociación es una reunión de profesionales con el fin de defender sus intereses”<sup>164</sup>.*

Además, se puede agregar que, *“las asociaciones son simples formas de organización y representación de los intereses privados mientras que se justifique la colegiación debe existir la concurrencia de intereses públicos a tutelar. De allí su reconocimiento como corporaciones de derecho público”<sup>165</sup>.*

Por otra parte, también casi en la misma proporción de respuestas que en el caso anterior, algunos entrevistados optaron por los sindicatos como institución administradora que los represente.

*“...y un sindicato también para cuando existen problemáticas, por ejemplo, yo sé de agencias que toman gente nueva porque... no por la calidad, yo no digo que sea bueno o malo si es nuevo o viejo el guía, pero*

---

<sup>162</sup> Entrevistado N° 28.

<sup>163</sup> Entrevistado N° 35.

<sup>164</sup> Disponible en: [www.apenb.org.ar](http://www.apenb.org.ar). Consultada el día 18/11/2012.

<sup>165</sup> Borgarello, E., Juárez Centeno, F., Altieri, M. Opcit. Pág 4.

*no les importa la calidad sino que cobres poco, no todas, pero si muchas...”<sup>166</sup>.*

*“...también está bueno tener sindicatos para no quedarnos afuera y los únicos que pueden pelear nuestra tarifa son los sindicatos, porque nosotros como institución, como asociación se lo plantamos a la agencias y logramos una respuesta, pero no podemos exigirlo, si?, nosotros podemos ir, charlarlo y hay una cuestión de buena voluntad, pero no podemos exigirlo, con un sindicato podemos exigir las tarifas y podemos sentarnos en la mesa a negociarlas, entonces necesitamos también tener sindicato, ahora, necesitamos que sea a nivel federal, sino no sirve, aisladamente siempre lo mismo”<sup>167</sup>.*

Un sindicato es una “agrupación formada para la defensa de intereses económicos comunes a todos los asociados”<sup>168</sup>. Además, “entiéndase por interés de los trabajadores todo cuanto se relacione con sus condiciones de vida y de trabajo. La acción sindical contribuirá a remover los obstáculos que dificulten la realización plena del trabajador”<sup>169</sup>.

El sindicato hace referencia a un conjunto de personas reunidas para el resguardo de sus intereses financieros principalmente, dedicados a negociar acuerdos con el sector patronal en cuanto al sistema de contratación. Dichas agrupaciones se concretan de acuerdo a rubros específicos de trabajadores e impulsan negociaciones colectivas de trabajo, por ejemplo, se estipulan sueldos, períodos de vacaciones, licencias, entre otras.

Derechos sindicales de los trabajadores:

- ✓ *Constituir libremente y sin necesidad de autorización previa, asociaciones sindicales;*
- ✓ *Afiliarse a las ya constituidas, no afiliarse o desafiliarse;*
- ✓ *Reunirse y desarrollar actividades sindicales;*
- ✓ *Peticionar ante las autoridades y los empleadores;*

---

<sup>166</sup> Entrevistado N° 38.

<sup>167</sup> Entrevistado N° 45.

<sup>168</sup> Ossorio, M. Opcit. Pág 708.

<sup>169</sup> Cfr. Ley N° 23.551. Asociaciones Sindicales. Marzo, 1988. Disponible en [www.infoleg.gov.ar](http://www.infoleg.gov.ar). Consultada el día 22/11/2010.

- ✓ *Participar en la vida interna de las asociaciones sindicales, elegir libremente a sus representantes, ser elegidos y postular candidatos<sup>170</sup>.*

Derechos de las asociaciones sindicales:

- ✓ *Determinar su nombre, no pudiendo utilizar los ya adoptados ni aquellos que pudieran inducir a error o confusión;*
- ✓ *Determinar su objeto, ámbito de representación personal y de actuación territorial;*
- ✓ *Adoptar el tipo de organización que estimen apropiado, aprobar sus estatutos y constituir asociaciones de grado superior, afiliarse a las ya constituidas o desafilarse;*
- ✓ *Formular su programa de acción, y realizar todas las actividades lícitas en defensa del interés de los trabajadores. En especial, ejercer el derecho a negociar colectivamente, el de participar, el de huelga y el de adoptar demás medidas legítimas de acción sindical<sup>171</sup>.*

Hoy en día se pretende ver al sindicato como instrumento de diálogo entre la patronal y los asalariados, cuidando por los intereses colectivos de todos los integrantes de la organización empresarial y haciendo valer sus derechos laborales adquiridos.

La diferencia entre el colegio profesional y el sindicato radica en que, en el primer caso la importancia está dada al desarrollo de la profesión como tal y por lo tanto su defensa en el más amplio sentido de la palabra: como área de trabajo, como espacio personal y social y como factor constitutivo de un ámbito de interés público, mientras que en el segundo caso, si bien se defiende también la profesión del trabajador, este se enfoca hacia las relaciones laborales empleado/empleador y su regulación, quedando fuera las demás opciones de ejercicio laboral.

Finalmente, y con un bajo porcentaje de respuestas se encuentra la opción que hace referencia a la creación de un Consejo Federal de Guías de Turismo. La misma

---

<sup>170</sup> Cfr. Ley N° 23.551. Opcit.

<sup>171</sup> Cfr. Ley N° 23.551. Opcit.

no se encasilla en ninguna de las categorías de respuestas mencionadas anteriormente y es explicada por el propio entrevistado ya que él es uno de los creadores del proyecto de ley para dar forma al mencionado consejo. A continuación de la misma, se cita otra respuesta similar a la anterior.

A continuación se transcribe dicha respuesta casi en su totalidad para explicar y desarrollar en qué consiste el Consejo Federal.

*“Bueno, en realidad nosotros estamos proponiendo a través de la Ley Federal, que de hecho, está en funcionamiento, un Consejo Federal de Guías de Turismo. El Consejo Federal de Guías tendría representantes de todas las provincias en partes iguales, por eso es un Consejo Federal, del cual saldría una especie de órgano de gobierno, que es el comité ejecutivo y un comité de ética, tratando de que en el comité ejecutivo y en el comité de ética, porque reúne un número aproximado a la cantidad de provincias, haya un representante de cada provincia, de hecho, el comité de ética y el comité ejecutivo, son formados por integrantes del consejo, no por otros colegas que no estén en el consejo; y el consejo se reúne en el plenario, en concordancia con los congresos federales, por lo tanto esto aumenta la participación o propone el aumento de la participación. Desde el punto de vista de la regulación, creemos que es fundamental las acciones que emanen del Ministerio de Turismo de la Nación, el cual está totalmente divorciado de nuestra profesión (...), nosotros hemos presentado el proyecto de ley hace más de un año en manos de un secretario de Meyer<sup>172</sup> y hasta aquí nunca se han expedido con respecto al tema...”<sup>173</sup>.*

*“Entonces, el Consejo Federal, creemos que sería una muy buena opción para juntar a todos los Guías del país, en un Consejo (...) hay un espacio para dos representantes de cada provincia, cinco me dicen, hoy no tenemos cinco de cada provincia, tenemos dos ó tres por cada una y tenemos un montón de bancas que están abiertas, que están disponibles, entonces, está bueno que la gente participe, que se entere cuando se hacen los congresos, vaya a ellos y sepa cómo estamos funcionando, la ley nacional de Guías nos va a poder regular a todos (...), hay que*

---

<sup>172</sup> Sr. Carlos Enrique Meyer, Ministro de Turismo, desde el 1° de Julio de 2010, desde cuando se elevó la Secretaría de Turismo argentina a ministerio, siendo también el ex secretario de aquel organismo.

<sup>173</sup> Entrevistado N° 44.

*presionar ahí en el control, sino no existe, no sirve de nada tener toda la ley armada si nadie la va a controlar”<sup>174</sup>.*

Al respecto, es necesario señalar que la regulación del ejercicio de las profesiones es facultad no delegada por las Provincias a la Nación y, en consecuencia, permanece como facultad provincial. En consecuencia, la creación de un Consejo Federal podría ser aconsejable como ámbito de coordinación de políticas provinciales, sin perjuicio de la existencia de instituciones regulatorias locales.

Por último, solamente en un caso, se obtuvo una respuesta que hace referencia a la creación de un ente regulador de guías, pero no se especifica nada más al respecto ni se hace referencia alguna a la forma jurídica que debería revestir el mismo.

*“Más que colegio, un ente regulador de Guías, (...), podés armar uno en general y después uno por sector, porque trabajas... estás hablando de lo mismo, por ahí la persona que está en la Cordillera no va a trabajar lo mismo que nosotros, pero bueno, va a haber criterios que se pueden unificar entre las tres áreas, pero después bueno, acá es como que nosotros vamos a estar trabajando igual que la persona que está en Punta Loma o en Punta Norte...”<sup>175</sup>.*

También en un solo caso se obtuvo la respuesta No sabe/No contesta, no aportando de esta manera dato alguno a la pregunta realizada.

---

<sup>174</sup> Entrevistado N° 45.

<sup>175</sup> Entrevistado N° 18.

## NUEVOS ASPECTOS REGULATORIOS APORTADOS POR LOS ENTREVISTADOS

La última pregunta incluida en la entrevista realizada a los guías se relaciona con aspectos a tener en cuenta para regular, afianzar e incluir para una futura nueva legislación de la actividad profesional de los Guías.

El análisis de los datos recogidos muestra que determinadas categorías mencionadas ya se encuentran contenidas en la actual legislación, y se reiteran acentuando la necesidad de mayor regulación o control de las mismas.

De acuerdo a la cantidad de respuestas obtenidas, en primer lugar se jerarquiza la necesidad de realizar actualizaciones y capacitaciones profesionales. Es imprescindible para el correcto desarrollo de la profesión que cada Guía actualice y profundice su competencia profesional individual, incrementando conocimientos y saberes teóricos/prácticos para lograr una prestación de excelencia.

*“...creo que se tiene que apuntar siempre a ir subiendo la calidad del servicio que se va dando, no es lo mismo un Guía que está capacitado, está informándose todo el tiempo, uno ya tiene el hábito de ir a charlas, comprar libros, leer, capacitarse constantemente, a un chofer que por ahí leyó un folleto o escuchó a un Guía explicando algo y este señor, o esta persona está acompañando al pasajero. La calidad del servicio va a ser menor, encima esta persona va manejando cuando habla con la gente, no es lo mismo a un Guía que se dedica específicamente a ello”. “A mí me parece que la renovación tendría que ser así, cada cinco años y rindiendo examen, tanto de conocimiento como de idioma, y bueno, el que no aprobó, queda afuera”.<sup>176</sup>*

*“... o sea, acreditaciones serias y actualizaciones, porque bueno, todo lo que uno haga tenés que actualizarlo en cualquier profesión, no solo en ésta, entonces, a mí me parece que esto tendría que ser obligatorio, y... bueno, a mí me encanta actualizarme...”<sup>177</sup>.*

---

<sup>176</sup> Entrevistado N° 23.

<sup>177</sup> Entrevistado N° 25.

*“Si cursos, (...) también tiene uno que invertir un dinero en capacitarse y no esperar que lo dé todo el Estado, el Estado está muy ausente en el tema de la regulación o desde la capacitación también”<sup>178</sup>.*

*“Y después una continua actualización, eso me parece interesante”<sup>179</sup>.*

*“...habría que exigir cursos de actualización, en todos los temas relacionados a los lugares donde se hacen las excursiones, es una profesión en la cual hay que actualizarse e instruirse continuamente...”<sup>180</sup>.*

A continuación en orden de importancia, se menciona la necesidad y obligatoriedad de poseer título académico, para todos aquellos Guías que ejercen en la provincia. Como se mencionó anteriormente, en el Decreto N° 1435/93, la tenencia del título académico es uno de los requisitos para lograr la inscripción en el Registro Provincial y así poder desarrollar su actividad.

Si bien se ha remarcado por los entrevistados, la necesidad del contar con el mismo, como una de las formas de proteger la profesión, se pudo encontrar, sin embargo, a varios guías que ejercen como tal sin poseer dicho requisito. Es por ello que se insiste en afianzar los controles y regulaciones por parte del Estado en lo referente a esta temática.

Se incluyen a continuación varias respuestas obtenidas haciendo referencia al tema tratado, siendo la última perteneciente a una de las personas que está ejerciendo como Guía de Turismo en un museo y exponiendo su opinión referente a dicha temática.

*“...esto de que en la provincia los grupos siempre tienen que andar con Guía, hay un montón de grupos que andan con Guías o Coordinadores que ni siquiera tienen el título de nada y entran a la provincia y circulan por donde quieren y guían en las áreas y ni siquiera tienen el título de nada. Tengo entendido que la ley está, que establece que hay que entrar con Guías provinciales pero no se cumple, nadie controla, ni se preocupan por nada...”<sup>181</sup>.*

---

<sup>178</sup> Entrevistado N° 27.

<sup>179</sup> Entrevistado N° 34.

<sup>180</sup> Entrevistado N° 50.

<sup>181</sup> Entrevistado N° 24.

*“Si, el título es fundamental...”<sup>182</sup>.*

*“Obviamente, obligatoriedad del título terciario como corresponde y no cursos dudosos como han ocurrido en algunos casos...”<sup>183</sup>.*

*“...poseer título profesional, por supuesto, hay que hacer valorar la profesión y una buena manera de hacerlo es comenzar a exigir que los que poseen título o estén acreditados para desarrollar la profesión lo hagan como corresponde”<sup>184</sup>.*

*“...título profesional, en este caso en particular sería muy bueno que contáramos nosotros con un Guía profesional, porque a veces hay gente que viene... si bien nosotros manejamos el idioma inglés y más o menos les contamos a la gente que si bien no somos Guías profesionales, nos hacemos entender y ellos nos entienden, pero no es lo mismo, ellos necesitan tener un contacto con un Guía profesional que pueda hablarles y contarles características de cada animal en su idioma...”. “...estaría bueno un Guía que esté en los pisos, con los grupos...”<sup>185</sup>.*

En menor frecuencia que en el caso anterior, las respuestas obtenidas aquí se relacionan con los honorarios a percibir por los Guías, ya que se hace referencia a la necesidad de regular los mismos para que todos puedan trabajar por igual sin obtener beneficios individuales extras. En algunas de las respuestas se menciona la dificultad existente a la hora de fijar los montos de honorarios. Algunos entrevistados explican la experiencia de determinados Guías que ejercen su profesión cobrando menores montos de honorarios para lograr la obtención de mayor cantidad de trabajo, lo cual perjudica a todo el sistema y al resto de sus colegas. En resumen, la problemática surge debido a que la fijación de montos a percibir, es totalmente arbitraria e individual por quién realiza la prestación del servicio turístico. Se reclama así, que se pauten de antemano las correspondientes tarifas estandarizadas en cada temporada, logrando beneficios equitativos para los intervinientes.

*“...en realidad es una cosa que tiene que ver con los Guías, no con el Estado, no?, nosotros debiéramos alinearnos de alguna manera, para*

---

<sup>182</sup> Entrevistado N° 37.

<sup>183</sup> Entrevistado N° 48.

<sup>184</sup> Entrevistado N° 50.

<sup>185</sup> Entrevistado N° 33.

*tener el mismo tratamiento, pero hay personas que sacan mucho partido de eso y dicen, yo arreglo a tanto, y yo arreglo a tanto y entonces se hace una cosa del mejor postor...”<sup>186</sup>.*

*“...el tema de los honorarios es complicado porque... lo ideal sería que hubiera una sola tarifa, como por ejemplo tiene Calafate, una sola tarifa y punto, entonces todos por igual, todos trabajan por igual, si vos tenés una sola tarifa está bueno porque la competencia es a nivel de conocimiento y ahí si les exigiría a los Guías más viejos o a los más nuevos, (...), actualizarse, les exigiría actualizarse, porque la tarifa sería exactamente igual. Hoy por hoy la tarifa cada uno la maneja, entonces hay quizás un Guía que no sea muy bueno, pero cobra, no se, \$150...”<sup>187</sup>.*

*“Con el tema de los honorarios yo creo que habría que regularlo un poco más, que haya como un ‘piso’ y un ‘techo’ entre los cuales se pueda manejar, porque siempre pasa que tenés gente, que como es su primera temporada o no pasa ciertas necesidades, por distintos motivos, hay mucha disparidad en las tarifas, no es una diferencia mínima, son diferencias muy importantes en el servicio. Yo creo que debería estar más regulado”<sup>188</sup>.*

*“Que se regularicen las tarifas, porque cada uno cobra lo que quiere, que se establezca un ‘techo’ y un ‘piso’ entre los cuales podamos movernos, cada uno sabrá de acuerdo a lo que estudió y se preparó donde ubicarse, pero que estén reguladas para que no ocurra lo que está sucediendo que en algunos casos, los Guías no están cobrando nada, y así pueden obtener mayor trabajo”<sup>189</sup>.*

Sobre este tema es necesario puntualizar que en nuestro país impera el principio de libertad contractual y sólo algunos productos y servicios, considerados de necesidad vital, tienen precios regulados por el Estado. En los demás, las recomendaciones estatales tienen carácter orientativo o establecen máximos y mínimos, de acuerdo con variables relacionadas con el curriculum del profesional o con la complejidad del trabajo.

---

<sup>186</sup> Entrevistado N° 4.

<sup>187</sup> Entrevistado N° 13.

<sup>188</sup> Entrevistado N° 23.

<sup>189</sup> Entrevistado N° 48.

Asimismo, otra temática planteada por los entrevistados, en menor medida que en el caso anterior, se refiere a la falta de control y regulación por parte del Estado, como autoridad competente para inspeccionar y examinar que se cumplan con todos los requerimientos pautados en la actual legislación.

Como se mencionó al principio de este capítulo, en la legislación sobre la actividad de los Guías, se encuentran pautados todos los requisitos que estos deben cumplimentar, no obstante faltaría el control de los mismos a través de las correspondientes inspecciones para hacer valer la ley de manera eficaz.

*“Más controles, más controles, (...), y en cada lugar donde haya que guiar y manejar grupos, que estén acreditados como Guías, privados o no, eso sería lo ideal, entonces, si vos lo controlás desde la Provincia, sería una forma de defender la imagen y la autoridad que tiene el guía, no?, y por supuesto, que sean Guías con mayúsculas, no cualquier cosa, porque también reconozco que dentro de mis colegas hay de todo”<sup>190</sup>.*

*“Fundamental es el control, porque si yo estoy habilitado como corresponde y con los cánones pagados y todo lo demás, a mí no me molesta que venga un guardaparque y me pida mi credencial, a mí no me molesta, pero si le va a molestar al que no lo tiene, es fundamental que esté el control”<sup>191</sup>.*

*“...la provincia de Chubut, a través de sus organismos creados y propiciados por ley, deberían cumplimentar el control, pero no lo hacen, entonces se dan cosas muy particulares, tenemos dependencia de la Secretaría de Turismo (...) y nunca tenemos un inspector que pueda pararse en un control y decir, bueno, este tour está ‘trucho’<sup>192</sup> o está regular, y eso atenta contra nosotros, (...) el hecho de que en este momento en la ciudad no haya un solo guía trabajando de tal demuestra la realidad, no hay controles...”<sup>193</sup>.*

*“Yo creo que debería haber mayor fiscalización, ya sea por parte del Estado provincial o nacional, en este caso de los parques nacionales, principalmente para proteger a los guías que si están trabajando, de acá de la zona”<sup>194</sup>.*

---

<sup>190</sup> Entrevistado N° 25.

<sup>191</sup> Entrevistado N° 37.

<sup>192</sup> Ejerciendo ilegalmente la actividad.

<sup>193</sup> Entrevistado N° 44.

<sup>194</sup> Entrevistado N° 47.

Es sumamente necesario un marco regulatorio del ejercicio de las profesiones, tanto para aplicar como para hacer cumplir sus normativas mediante las correspondientes autoridades gubernamentales. De lo contrario, la falta de reglamentación, incrementa la ineficacia de los profesionales perjudicando así también a los propios usuarios. La legislación y su reglamentación certifican la ética y responsabilidad profesional ante la sociedad, aportando calidad y eficiencia en la prestación del servicio.

Otra de las respuestas obtenidas tiene que ver con la temática referida al conocimiento de idiomas en que sabe expresarse un Guía. Como en casos anteriores, esto último también se contempla en el Decreto 1435/93 (en el Artículo 16<sup>o</sup><sup>195</sup>), aunque este no se halla bajo regulación.

Los entrevistados mencionan la importancia de saber expresarse en el idioma seleccionado, pero existe una falta de control en salidas guiadas con Guías bilingües, como también una ausencia de este, en el momento de hacer entrega de la credencial habilitante sin haber realizado el correspondiente examen.

*“El tema de los idiomas me parece que debería estar más marcado, tener un control, también como para dar un mejor servicio, hay muchos guías que todavía no conocen bien el idioma y no se da un buen servicio”<sup>196</sup>.*

*“...y después por ejemplo, el tema de idiomas, hay gente que sale a guiar en determinado idioma y no está habilitada”<sup>197</sup>.*

*“...en idioma, los que tienen idiomas también, porque hay veces que escuchas gente y decís cómo le dieron la credencial en idioma, y hay veces que no la tienen a la credencial en idioma y está guiando igual, claro, supuestamente uno no puede guiar si no tiene la autorización en la credencial, porque la credencial significa que uno ha rendido, que acredita examen, que uno tiene el nivel para trabajar con la gente. Pasa muchas veces que hay gente que no tiene esa acreditación y que igual salen*

---

<sup>195</sup> Artículo 16°: Para la habilitación como guía bilingüe, los interesados, si no estuviera inscriptos en el Registro deberán cumplir con lo prescripto en los Arts. 3°, 4° y 13° del presente. Si lo estuvieran, deberán solicitar por escrito la constitución de una mesa examinadora que evalúe su idoneidad para guiar en la Provincia en el idioma pretendido.

<sup>196</sup> Entrevistado N° 17.

<sup>197</sup> Entrevistado N° 20.

*porque hablan un poquito, o por no sé que, o porque van en un auto con dos pasajeros, bueno vamos ‘zafando’”<sup>198</sup>.*

Por otra parte, en la misma proporción que en el caso anterior, los entrevistados mencionan la importancia de tener un registro con actualización anual. Si bien existe dicho registro, el cual se puede encontrar en la Secretaría de Turismo de la provincia, los primeros argumentan que falta actualización periódica por parte del ente regulatorio.

*“Además de llevar este registro anual (...), sería más eficiente y para las agencias también, de que año a año se fuera renovando. Por ahí sería más engorroso para el Guía pero es práctico. Además que las agencias cuando necesitan un Guía, lo necesitan de un día para el otro, hay una larga lista de Guías que no están en este momento trabajando, así que se complica la búsqueda”<sup>199</sup>.*

*“El Organismo Provincial es el que regula todos los Guías que hay en la provincia (...), porque en el listado de Guías están los teléfonos, las direcciones y se puede ir llamándolos cada tanto y verificar si siguen trabajando”<sup>200</sup>.*

*“Regular si (...), que tengan una planilla, (...), ir directamente a una planilla y saber quién está libre y quién no está libre, de los cuales a veces lamentablemente, en la planilla que está vigente, hay hasta gente que falleció”<sup>201</sup>.*

En menor medida que los casos anteriores, los entrevistados hacen mención del trabajo ilegal que llevan a cabo determinadas personas sin poseer el título profesional que los acredite como tal. Si bien esta categoría no se contempla en la actual legislación (y aunque la misma expresa la obligatoriedad de contar con el mismo), se tiene en cuenta la inhabilitación de la figura del *Conductor-Guía*, el cual es mencionado por los entrevistados como un problema recurrente a controlar.

---

<sup>198</sup> Entrevistado N° 23.

<sup>199</sup> Entrevistado N° 3.

<sup>200</sup> Entrevistado N° 5.

<sup>201</sup> Entrevistado N° 9.

También se encontraron personas prestando servicios de Guías en museos, los cuales han sido citados en el anterior apartado “Perfil académico de los Guías de Turismo”. Este podría ser otro caso de ejercicio ilegal de dicha profesión.

Es importante erradicar este tipo de actividad en pos del beneficio de los Guías activos, como también para los turistas que visitan la zona y la calidad del servicio esperada.

*“...hay turistas que están saliendo a lugares y terminan siendo llevados por profesionales del transporte, (...) algunos transportistas que dadas las circunstancias pueden aprovechar para contactarse con gente y armar, entre comillas, excursiones, llevarlos a diferentes lugares, donde aprovechan la baja temporada, saben que faltan controles. Esto atenta contra nuestra profesión y contra la calidad del turismo, taxistas, remiseros...”<sup>202</sup>.*

*“...que se realicen más controles, así de esta manera se terminará con... por ejemplo, los “Choferes-Guías”, que consiguen pasajeros, se aprenden alguna información por escuchar a otros guías y salen ellos mismos manejando a realizar las excursiones. Con mayor control se acabaría esto”<sup>203</sup>.*

*“Guía auxiliar, no soy Guía de Turismo recibida con título”<sup>204</sup>.*

Continuando con el análisis y con menor porcentaje que la categoría anterior, se hace referencia a la necesidad de que los Guías que desarrollen su actividad sean oriundos de la provincia, ya que según se plantea, es una forma de regular la profesión, brindándoles así, mayores oportunidades de trabajo a la gente que reside allí de manera permanente.

*“...que si o si sean de la provincia, para tenerlos en cuenta, y después a los que se capacitaron afuera, (...) se considere mucho más a los que estudiaron dentro de la provincia. Que sean Guías provinciales en realidad, en una palabra”<sup>205</sup>.*

---

<sup>202</sup> Entrevistado N° 44.

<sup>203</sup> Entrevistado N° 48.

<sup>204</sup> Entrevistado N° 31.

<sup>205</sup> Entrevistado N° 7.

*“...creo que tienen que regular más, no me parece que el Guía Nacional pueda guiar, es más, yo considero que cada provincia tiene que tener su legislación donde prohíban a un Guía Nacional guiar en su provincia, para mí tienen que ser todos provinciales porque es una manera de regular, (...), nosotros cada cuatro años tenemos que renovar la credencial, la renovación de credencial no significa una renovación para antecedentes policiales, o sea, si vos tenés un Guía Nacional, cómo haces para regularlo cada cuatro años?”<sup>206</sup>.*

Si bien esta temática también es abordada en la legislación, precisamente en el Decreto N° 1435/93<sup>207</sup>, en su Artículo 4º, se mencionan aquí las irregularidades de la misma, con la necesidad de efectivizarse el control necesario y la regulación por parte de la autoridad competente, para que esto no siga ocurriendo.

Por otro lado, los propios entrevistados mencionan la necesidad de contar con un organismo regulador que fiscalice el desarrollo de su actividad profesional. Si bien, otra de las preguntas incluidas en la entrevista (cuyos resultados fueron desarrollados anteriormente en el apartado “Instituciones fiscalizadoras de la matrícula de los Guías de Turismo”) hacía referencia a que tipo de institución se creía conveniente crear o bien mejorar las existentes para lograr dicha regulación; se obtuvieron aquí respuestas de manera espontánea acerca de la creación del mencionado ente regulador.

*“Por ejemplo regular el tema del organismo que se refiere a Guías, que concentra a los Guías...”<sup>208</sup>.*

*“...si bien acá hay una asociación de Guías, no está, no puede llegar a tener fuerza legal, además creo yo, no conozco bien cómo es el manejo pero me parece que sería importante que haya algo un poco más firme, que pueda hacerse una regulación, que haya un ente o algo que nos nucleee...”<sup>209</sup>.*

---

<sup>206</sup> Entrevistado N° 13.

<sup>207</sup> Cfr. Decreto N° 1435/93. Opcit.

<sup>208</sup> Entrevistado N° 14.

<sup>209</sup> Entrevistado N° 23.

Otro aspecto que se destaca, es la insistencia de reiterar la negativa ante la presencia de turistas particulares, quienes visitan las áreas protegidas provinciales de manera individual sin la contratación de Guías. Si bien la legislación permite el ingreso de los mismos en pequeños grupos de hasta cinco personas (Decreto 1579/04), se evidencian serios problemas de conductas inapropiadas hacia el medio natural y fauna marina que se está observando.

*“...lo que propondría, es que en las áreas naturales no pudieran ingresar particulares, fundamentalmente, que pudieran ingresar con gente capacitada que justamente los oriente y los lleve como hay que llevarlos, y les explique lo que hay que explicarles, porque vos ves que van los particulares y se cargan la mitad de las cosas”<sup>210</sup>.*

*“...por ejemplo, hoy fuimos a Punta Tombo y había un grupo que había venido de Gobernador Costa, y era muchísima gente sin ningún Guía y ahí una persona habilitó para que ingrese el grupo en Punta Tombo, pero, a todos nos dicen que hasta cinco personas, si va otra persona que no tiene contacto, si hubiera querido ingresar no la hubieran dejado...”<sup>211</sup>.*

Finalmente, para las siguientes categorías se obtuvieron muy poca cantidad de respuestas, sin embargo se mencionan a continuación para su divulgación.

Uno de los entrevistados hace referencia a la necesidad de unificar criterios a la hora de brindar la información al turista. Esto evitaría confusiones entre estos últimos, y que se retiren con información errónea de lo que estuvieron visitando.

Es muy importante como Guías de Turismo informarse, estudiar y actualizarse acerca de lo que se va a visitar, y sobre todo consolidar datos y conocimientos entre todos los involucrados. *“No sólo durante su formación, el Guía de Turismo debe mantenerse informado y realizar una profunda investigación de los sitios a guiar y de sus destinatarios para lograr la interpretación, sino también en su futura práctica laboral, ya que de ello dependerá el éxito de la visita, como también su reconocimiento y posicionamiento profesional”<sup>212</sup>.*

---

<sup>210</sup> Entrevistado N° 8.

<sup>211</sup> Entrevistado N° 29.

<sup>212</sup> Maragliano, G. “La investigación en la actividad del Guía de Turismo”. Ficha de cátedra. Práctica Profesional I. Facultad de Turismo. Universidad Nacional del Comahue. 2006. Pág 1.

*“...por ahí no se maneja la misma información, entonces, en este tipo de cosas (...) se tendría que tener un poco más de información o unificar criterios...”. “...eso estaría bueno siempre para los que son Guías, ya sea que trabajen en áreas protegidas o en museos que son lugares cerrados (...) pero el turista te hace las mismas preguntas a vos que al que está trabajando en un área protegida”<sup>213</sup>.*

Finalmente, en una sola oportunidad, se hace referencia a la importancia de definir una currícula de estudios para la carrera de Guías de Turismo, definirla de manera precisa y abarcativa para la futura formación del profesional.

*“Fundamentalmente marcar la currícula, marcar cual es la capacitación, o sea, cual es el cuadro formativo del Guía, el Guía debe cumplir con una currícula determinada, y esa currícula no puede tampoco ser ni cumplimentada a través de cátedras que no sean ejercidas por profesionales adecuados...”<sup>214</sup>.*

---

<sup>213</sup> Entrevistado N° 20.

<sup>214</sup> Entrevistado N° 44.

# **CAPITULO V**

ξ *Conclusiones.*

## **CONCLUSIONES**

A continuación se desarrollarán una serie de conclusiones acerca de los puntos tratados en el presente trabajo.

✓ En cuanto al perfil de los Guías de Turismo de la provincia de Chubut, la gran cantidad de entrevistados poseen título académico que los acredita como tal, además de un segundo título, el de Técnico Provincial en Turismo. Al estar estipulado por la actual legislación, no es legal ni ético ejercer dicha profesión sin la correspondiente acreditación.

La formación académica, avalada por un título, da cuenta de una serie de conocimientos para con la interrelación Guía/turistas/centro turístico armónica y sin consecuencias negativas, por lo tanto, la ausencia de conocimientos adquiridos para el desarrollo de la actividad, repercute no sólo en la información brindada, sino también en cuanto a la propia interacción del supuesto Guía con los visitantes, perjudicando de esta manera todo el proceso interpretativo explicativo de la visita guiada realizada.

✓ Respecto al comportamiento del turista frente a la ausencia/presencia del Guía de Turismo, los usuarios en general, tienden a transgredir las reglas y sobrepasar los límites, siempre y cuando no haya control. Por lo tanto se cree fundamental la presencia de los Guías para evitar actitudes o comportamientos inadecuados, en museos, áreas naturales, etc. Es importante que la visita que realicen se lleve a cabo en compañía de profesionales capacitados para tal fin.

✓ Si bien, suelen ocurrir distintos tipos de dificultades en salidas grupales, ya que estas se conforman de grupos numerosos y heterogéneos, entre los entrevistados prevalece la idea de la inexistencia de inconvenientes, salvo aquellos incidentes fortuitos como inclemencias del clima, problemas de rutina o con el transporte, que se hallan ajenas a la capacidad de resolución del profesional.

El Guía de Turismo en salidas grupales, está a cargo de acompañar al grupo, brinda las indicaciones necesarias, minimizando los factores de riesgo, soluciona problemas y acontecimientos inesperados que estén a su alcance.

✓ En relación al interrogante referido a la presencia o no de accidentes, ocurridos en las salidas grupales, se destaca la importancia de contar con un Guía en las mismas, el cual minimizaría la posibilidad de que los turistas sufran algún tipo de accidente. También, como en el caso anterior, se hace referencia a accidentes menores o fortuitos, lo cuales, en gran medida se tratan de evitar. De todas las entrevistas realizadas, sólo en dos casos se registraron accidentes, debido a que los pasajeros no hicieron caso a sus indicaciones. En uno de ellos, la maestra desobedeció órdenes del Guía a cargo y condujo al grupo de niños hacia la zona de bardas en Puerto Pirámides, un sitio no acondicionado para transitar de manera individual, por lo cual uno de ellos se golpeó y lastimó de manera importante.

El otro caso, en la zona de “El Alerzal” (en el Parque Nacional Los Alerces), uno de los pasajeros también desobedeciendo instrucciones del Guía, cayó del sendero lastimándose seriamente.

Se demuestra entonces, que con la presencia del Guía y mediante sus indicaciones se pretende prevenir distintos tipos de accidentes (todos aquellos que estén a su alcance, obviamente), resguardando de esta manera la integridad física del grupo que lleva a su cargo.

✓ También se han podido analizar los comportamientos de los turistas, quienes realizan las distintas excursiones de manera individual o acompañada. Se ha podido determinar que, cuando los pasajeros realizan dichas excursiones de manera individual pueden ocasionar distintos tipos de disturbios, malos comportamientos en presencia de fauna marina, infracciones o inclusive ponerse en riesgo ellos mismos, debido a que desconocen las normas de seguridad de determinados sitios turísticos a visitar.

Por su parte, se considera que es acotada la información con la que cuentan, debido a la ausencia de un profesional que interprete el recurso. Por ello, si

bien es importante el poder presenciar los distintos escenarios visitados, también lo es conocer el aspecto teórico/interpretativo de los mismos.

A pesar de que la actual legislación permite el acceso a estos sitios a grupos pequeños (de hasta cinco personas), se prefiere la presencia de los mismos con profesionales capacitados tanto para resguardar el medio natural (o cultural si así es el caso), como también la seguridad de los primeros.

✓ Los recorridos autoguiados, otra de las categorías que se tuvieron en cuenta para el correspondiente análisis, arroja como resultado que sería conveniente la realización de los mismos principalmente en lugares cerrados como museos, lo cual estimula a los turistas a realizar las visitas de manera individual sin riesgo alguno hacia ellos y también sin perjuicio para el recurso que se está visitando.

Por su parte, los recursos a visitar en espacios abiertos, la presencia del Guía no debe descartarse, ya que como se observó en los resultados, el comportamiento, en general de los turistas provoca cierto tipo de impacto negativo, el cual sería contrarrestado por el profesional a cargo.

✓ Respecto a la institución fiscalizadora de la matrícula de los Guías de Turismo, se evidencian principalmente dos grupos diferenciados, además de otras opciones que también se mencionan pero con escasos porcentajes. La opción que se destaca es la del Colegio de Profesionales en Turismo, como ente público no estatal, a cargo de los propios profesionales en turismo que actúe como órgano fiscalizador de la matrícula de los profesionales en turismo para que regule la actividad de los mismos produciendo así beneficios tanto a sus colegiados como a la sociedad en su conjunto. A sus colegiados mediante convenios, fijación de honorarios, cursos y congresos de perfeccionamiento, revalorización de la propia profesión, entre otros y en cuanto a la sociedad mediante la regulación de la ética, la responsabilidad profesional y la excelencia en la prestación del servicio.

Como segunda opción, se plantea la continuidad del Registro de Guías de Turismo a través de la Secretaría de Turismo de la provincia; y finalmente, con

muy bajos porcentajes se tienen en consideración otras opciones (una Asociación de Guías de Turismo, un Sindicato, un Consejo Federal de Guías). Dicha continuidad del Registro se menciona como necesaria pero funcionando y desarrollándose de manera adecuada y no como sucede en la actualidad que falta renovación e interés por parte del ente regulatorio que lo lleva a cabo; situación similar es la experimentada por las distintas asociaciones de Guías en la provincia, que tampoco se desempeña de manera adecuada. Por lo tanto se considera que la más eficiente alternativa es la elección de la colegiación como ente regulador.

✓ Con respecto a los aspectos regulatorios a incorporar, se plantearon tanto nuevos, como algunos que ya se encuentran dentro de la legislación actual, pero cuyos contenidos es necesario reafirmar o controlar para que se cumpla con la normativa vigente.

En cuanto a los nuevos aspectos a incorporar se menciona la actualización y capacitación profesional constante, siendo sumamente necesaria para brindar información correcta y acertada, la cual está aparejada a la correcta prestación del servicio y a la ética profesional de cada uno. Otro de los aspectos tiene que ver con ver con la fijación de honorarios a percibir, pautando un mínimo y un máximo con el fin de evitar beneficios injustificados. Además se solicita la prohibición del ingreso de turistas particulares, de manera individual, a áreas protegidas provinciales, lo cual resultaría beneficioso tanto para el medio ambiente natural, ya que no se provocarían disturbios, y también para los Guías, ya que de esta manera, se aseguraría más oportunidades de trabajo y desarrollo para su profesión.

Por otro lado, los entrevistados dan cuenta de la necesidad de contar con un órgano fiscalizador, por lo cual, se lo incluye dentro de estos nuevos aspectos a incorporar.

✓ A continuación, se desarrollan aquellos aspectos que si bien se encuentran regulados, es preciso que se fiscalicen correctamente como se estipula en la legislación.

Entre los mismos se encuentra el poseer título académico para ejercer, lo cual obviamente debe ser un requisito insoslayable como ocurre en otras profesiones. Sin embargo, hay personas que ejercen como tales sin gozar del mismo, estando ante la presencia del ejercicio ilegal de dicha profesión. Otro de los aspectos es el de tener conocimientos comprobados en idiomas, para poder realizar las respectivas visitas guiadas bilingües como corresponden.

La renovación anual del actual Registro de Guías empadronados, es un aspecto fundamental, para que su funcionamiento sea el más adecuado a la hora de su utilización.

✓ Por su parte y como un aspecto de carácter integrador, se plantea la necesidad de unificar criterios en cuanto a la información que se está brindando a los turistas.

Finalmente se considera que los profesionales que ejerzan en la provincia sean oriundos de la misma, inhabilitando a profesionales de otras provincias o inclusive a Guías nacionales, que deseen desarrollar su actividad en Chubut.

A lo largo del trabajo se ha pasado revista a la actividad profesional de los Guías de Turismo, desde una óptica que pretende ser superadora de la realidad actual. En su transcurso, se ha observado que en la provincia del Chubut existe un real interés hacia la profesionalización de esta actividad, tanto para beneficio del patrimonio –natural y cultural-, como para tender hacia la excelencia en los servicios, todo ello en concordancia con la defensa de los legítimos derechos de los profesionales que han abrazado la profesión, realizando estudios superiores para lograr el nivel que la sociedad necesita.

Por otra parte, se han analizado diferentes opciones de Organismos y sistemas regulatorios que se aplican en nuestro País, y se ha tenido especialmente en cuenta la opinión de los profesionales en actividad sobre las posibilidades de alcanzar niveles de mayor eficiencia y efectividad en la regulación de las actividades a nivel provincial y regional. El resultado de este análisis centra sus preferencias en los Colegios Profesionales, como entidad de derecho público no estatal, pues en la regulación de las demás profesiones de nivel superior han sido estas entidades las

que son capaces de garantizar que, con la participación atenta de los demás profesionales, se materialicen los controles necesarios del cumplimiento de las normas jurídicas y éticas del ejercicio profesional.

# **BIBLIOGRAFIA**

## **BIBLIOGRAFIA**

- ✓ Bertonatti, C. “Desafíos educativos para los museos en Argentina”. Boletín de Interpretación N° 18. Buenos Aires. S/f.
- ✓ Bertonatti, C. “Sobre el rol ambiental del guía de turismo”. Disponible en: [www.awsassets.wffar.panda.org](http://www.awsassets.wffar.panda.org).
- ✓ Borgarello, E., Juárez Centeno, C., Cipolla, F., Altieri, M. “La colegiación profesional: aspectos históricos-jurídicos. Su necesidad e importancia”. IX Jornadas de Investigadores en Comunicación. Las (trans)formaciones de las subjetividades en la cultura contemporánea. Reflexiones e intervenciones desde la comunicación. Villa María, Córdoba. 2005.
- ✓ Creswell, J. “Research design. Qualitative and quantitative approaches”. Sage Publications. Capítulo 1. Traducción de Alejandra Pérez. Ficha de cátedra. Metodología de la Investigación. Facultad de Turismo. Universidad nacional del Comahue. 2005.
- ✓ Dalmaso Afonso de André, M. E. “Algumas questões na análise de texto, contexto e significados: dados qualitativos”. En Dialogando N° 1. Red Latinoamericana de Investigaciones Cualitativas en Educación. S/f.
- ✓ Danloy, S. “El guía un profesional del turismo”. Ficha de cátedra. Práctica Profesional I. Facultad de Turismo. Universidad Nacional del Comahue. 2009.
- ✓ Darnacullea Gardella, M. Tesis “La autorregulación regulada”. Universitat de Girona. España. S/f.
- ✓ Debus, M. “Revisión general de la Investigación Cualitativa”. Ficha de cátedra. Metodología de la Investigación. Facultad de Turismo. Universidad nacional del Comahue. 2005.
- ✓ DECRETO N° 1435/93.
- ✓ DECRETO N° 1517/94.
- ✓ DECRETO N° 1579/04.
- ✓ DECRETO N° 2078/03.

- ✓ Domínguez de Nakayama, L. “Derecho institucional”. Material bibliográfico de la cátedra Derecho y Legislación Turística. Facultad de Turismo. Universidad Nacional del Comahue. S/f.
- ✓ Fuentes, I. “¿Qué implica ser un Guía de Turismo?”. Ficha de Cátedra. Práctica Profesional I. Facultad de Turismo. Universidad Nacional del Comahue. 2006.
- ✓ Galtung, J. “Teorías y métodos en la investigación social”. Tomo I. Buenos Aires. 1966. Capítulo 1.
- ✓ Ham, S. y Morales Miranda, J. Disponible en: [www.interpretacióndelpatrimonio.com](http://www.interpretacióndelpatrimonio.com).
- ✓ LEY N° 23551.
- ✓ LEY N° 2668.
- ✓ Majone, G y La Spina, A. “El Estado regulador”. En Gestión y Política Pública. Vol II, N° 2. Centro de Investigaciones y Docencia Económica, México. 1993. En Oszlak O. y Felder R. “La capacidad de regulación estatal en la Argentina quis custodiet custodes?”. En Isuani, A. y Filmus, D. (compiladores). “La Argentina que viene. Análisis y propuestas para una sociedad en transición”. Grupo Editorial Norma. Buenos Aires, Argentina. 1997.
- ✓ Maragliano, G. “La investigación en la actividad del Guía de Turismo”. Ficha de cátedra. Práctica Profesional I. Facultad de Turismo. Universidad Nacional del Comahue. 2006.
- ✓ Mejía Navarrete, J. “Técnicas cualitativas de investigación en las ciencias sociales”. En Investigaciones Sociales. Año IV, N°5. 2000.
- ✓ Mendicoa, G. “Sobre tesis y tesisistas”. Editorial Espacio. Buenos Aires. 2003.
- ✓ Mitnik, B. “La economía política de la regulación”. F.C.E. México. 1989. Pág 20. En Domínguez de Nakayama, L. “La regulación jurídica del llamado ‘Turismo Alternativo’. Especial referencia a la Provincia de Córdoba”. Kemelmajer de Carlucci, A. y Benítez, D. (compiladores). “Turismo, Derecho y Economía regional”. Rubinzal Culzoni Editores. 2003.
- ✓ Morales Miranda, J. “Guía Práctica para la Interpretación del Patrimonio”. Editorial Tragsa. Andalucía, España. 2000.
- ✓ Morales Miranda, J. “La interpretación del patrimonio natural y cultural. Todo un camino por recorrer”. Documento AIP. España. 2001.
- ✓ Ossorio, M. “Diccionario jurídico”. Editorial Heliasta. Buenos Aires. 1988.

- ✓ Picazo, C. *Asistencia y Guía a grupos turísticos*. Editorial Síntesis. Madrid. 1996. En Fuentes, I. “¿Qué implica ser un Guía de Turismo?”. Ficha de Cátedra. Práctica Profesional I. Facultad de Turismo. Universidad Nacional del Comahue. 2006.
- ✓ Prélot, J. “Ciencia política”. Editorial Kapelusz. 1986. Pág 23. En Domínguez de Nakayama, L. “Derecho institucional”. Material bibliográfico de la cátedra Derecho y Legislación Turística. Facultad de Turismo. Universidad Nacional del Comahue. S/f.
- ✓ Ruiz Martín del Campo, E. “La entrevista como encuentro de subjetividades”. En *Investigaciones Sociales*. Año VIII, N° 13. Lima. 2004.
- ✓ Sabino, C. “El proceso de investigación”. Lumen Humanitas. Argentina. 1996. Capítulos 1-3.
- ✓ Sanchez Maríncolo, M. “La colegiación profesional en el sistema constitucional”. Exposición en la I Jornada de Colegiación y Solidaridad en el Constitucionalismo Argentino. Capital Federal. 2003.
- ✓ Santos Azuela, H. “Estudios de derecho sindical y del trabajo”. IJ-UNAM. 1987. Disponible en: Biblioteca Jurídica Virtual. [www.biblio.juridicas.unam.mx](http://www.biblio.juridicas.unam.mx).
- ✓ Selltiz, W y otros. “Métodos de investigación en las relaciones sociales”. Rialp. Madrid. 1980. Capítulo 4.
- ✓ Tacón, A. y Firmani, C. “Manual de senderos y uso público”. Proyecto CIPMA. Programa de Fomento para la Conservación de Tierras Privadas de la Décima Región. Valdivia, Chile. 2004.
- ✓ Tilden, F. “Interpreting our heritage”. The University of North Carolina Press. Chapel Hill. 1957. En Morales Miranda, J. “La interpretación del patrimonio natural y cultural. Todo un camino por recorrer”. Documento AIP. España. 2001.
- ✓ Toyos, M. y Massafra, M. “Cómo escribir una tesis en turismo. Esquema metodológico”. Ediciones Turísticas. Buenos Aires, Argentina. 2009.

## **PAGINAS WEB UTILIZADAS**

- ✓ <http://www.madryn.com/es/contenido/termino-la-temporada-punta-tombo>. Consultada el día 10/02/2011.
- ✓ <http://turismo.maimonides.edu/balance-positivo-para-la-temporada-invernal-en-madryn/>. Consultada el día 30/11/2012.
- ✓ <http://nitvbilling.callforeign.com/despliegue-noticias.php?idnoticia=76711>. Consultada el día 10/02/2011.
- ✓ <http://www.hostnews.com.ar/despachos2/y1931012011.htm>. Consultada el día 30/11/2012.
- ✓ [www.interpretacióndelpatrimonio.com](http://www.interpretacióndelpatrimonio.com). Consultada el día 03/05/2011
- ✓ [www.chubut.gov.ar](http://www.chubut.gov.ar). Consultada el día 03/05/2011.
- ✓ <http://csviajeros.blogspot.com.ar/>. Consultada el día 08/12/2012.
- ✓ [http://revistaperu.blogspot.com.ar/2010\\_03\\_16\\_archive.html](http://revistaperu.blogspot.com.ar/2010_03_16_archive.html). consultada el día 08/12/2012.
- ✓ <http://www.guiamadryn.com.ar/turismo/chubut/servicios.htm>. Consultada el día 08/12/2012.
- ✓ [www.chubut.gov.ar](http://www.chubut.gov.ar). Consultada el día 08/12/2012.
- ✓ [www.infoleg.gov.ar](http://www.infoleg.gov.ar). Consultada el día 02/05/2011.
- ✓ <http://www.lanacion.com.ar/433251-murieron-siete-alumnos-y-una-docente-al-caer-un-puente>. Consultada el día 31/08/2012.
- ✓ <http://www.lanacion.com.ar/924057-confirman-penas-a-docentes-por-la-tragedia-en-chubut>. Consultada el día 31/08/2012.
- ✓ <http://icom.museum/la-vision/definicion-del-museo/L/1/>. Consultada el día 15/10/2012.
- ✓ [www.aguitba.org.ar](http://www.aguitba.org.ar). Consultada el día 30/10/2012. (Asociación de Guías de Turismo de la ciudad de Buenos Aires)
- ✓ [www.apenb.org.ar](http://www.apenb.org.ar). Consultada el día 18/11/2012. (Asociación Profesional Española de Naturopatía y Bioterapía).
- ✓ [www.naturalezaparaelfuturo.org](http://www.naturalezaparaelfuturo.org). Consultada el día 01/12/2012.
- ✓ [www.colproftur.gov.ar](http://www.colproftur.gov.ar). Consultada el día 05/12/2012. (Colegio de Profesionales en Turismo de Misiones).
- ✓ [www.apmkt.org](http://www.apmkt.org). Consultada el día 05/12/2012. (Asociación de Profesionales en Marketing).

- ✓ [www.biblio.juridicas.unam.mx](http://www.biblio.juridicas.unam.mx). Consultada el día 10/12/2012. (Biblioteca Jurídica Virtual).