

7. Conducción de grupos turísticos

INTRODUCCIÓN

El objetivo principal de este módulo, cuya duración es de 228 horas pedagógicas e impartido en cuarto medio, es que los y las estudiantes sean capaces de desarrollar y adquirir competencias profesionales necesarias para la conducción de grupos turísticos, con el fin de que puedan guiar a grupos de turistas interesados en conocer un destino determinado, utilizando el idioma inglés.

Para lograrlo, se espera que cada estudiante se focalice en los distintos atractivos que presentan los destinos turísticos y en la entrega de esta información a los turistas, tomando en cuenta las características del público y el contexto en que se desarrolla la actividad.

En este módulo, se espera que cada estudiante conozca las funciones y responsabilidades del guía del grupo turístico y que adquiera las competencias para; detectar necesidades de itinerarios, para diversos grupos de turistas; organizar itinerarios y rutas, de acuerdo a las necesidades del turista; enfrentar imprevistos de manera exitosa; que desarrolle competencias para buscar, seleccionar y organizar información turística y transmitirla adecuadamente al turista, y que desarrolle destrezas para guiar a grupos turísticos y para enfrentar situaciones de conflicto.

Este módulo provee a los y las estudiantes de habilidades necesarias para desempeñarse en condiciones reales de guiado, orientación e información a grupos de turistas. Si bien lo anterior requiere de una base de conocimientos conceptuales de los diversos destinos turísticos, el énfasis fundamental del módulo se ubica en el manejo práctico de las competencias en sus tres dimensiones; conceptual, procedimental y actitudinal, para lograr el ejercicio de la función de guía turístico.

Dada la importancia de esta actividad, se ha recurrido a la Norma chilena 2961. Of2006, que define los requisitos para desempeñarse como guía de turismo en Chile, para que los y las estudiantes comprendan que la conducción de grupos turísticos requiere de disciplina y profesionalismo.

Por otra parte, se considera importante realizar actividades en inglés, pues es un servicio de alta demanda en la actualidad dentro del mercado turístico.

Por último, las evaluaciones se enfocarán en presentaciones y juegos de roles tanto en español como en inglés, lo más cercano posible a la realidad laboral.

APRENDIZAJES ESPERADOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

MÓDULO 7 · CONDUCCIÓN DE GRUPOS TURÍSTICOS		228 HORAS	CUARTO MEDIO	
OBJETIVOS DE APRENDIZAJE DE LA ESPECIALIDAD				
<p>OA 4 Conducir grupos de turistas a través de las rutas establecidas y en distintos entornos, usando técnicas de comunicación efectiva en inglés o español, la tecnología, implementos y equipos de seguridad, de acuerdo al tipo de programa, con un trato respetuoso, amable y acorde a las características de cada grupo, aplicando normas de cuidado del medio ambiente, de seguridad y de prevención de riesgos.</p>				
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS		
<p>1. Planifica rutas turísticas en distintos entornos, considerando las características del grupo, las normas de seguridad y de prevención de riesgos a aplicar.</p>	<p>1.1 Selecciona rutas turísticas, de acuerdo a características del grupo, condiciones climáticas, accesibilidad y tiempo disponible.</p>	A	B	C
	<p>1.2 Formula un itinerario turístico viable, considerando las características del grupo, expectativas del cliente, normas de seguridad y prevención de riesgos, de acuerdo a la zona geográfica determinada para visitar.</p>	A	B	C
	<p>1.3 Prepara equipos, tecnología e implementos de seguridad, considerando las características del grupo, normas de cuidado del medio ambiente y naturaleza de la ruta a ejecutar.</p>	A	B	C
		D	H	
		D	H	
		D	H	

7.

APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS		
<p>2. Conduce a los clientes, aplicando técnicas y procedimientos de guiado, de acuerdo a los estándares de la industria, utilizando técnicas de comunicación efectiva en inglés o español.</p>	<p>2.1 Selecciona técnicas de guiado apropiadas al tipo de programa turístico y al tipo de cliente para una óptima prestación del servicio.</p>	<p>A D</p>	<p>B H</p>	<p>C</p>
	<p>2.2 Redacta las explicaciones informativas ofertadas, de acuerdo al programa seleccionado por el cliente, tiempo disponible, recursos y espacios contemplados en cada uno de los sitios a visitar.</p>	<p>A D</p>	<p>B H</p>	<p>C</p>
	<p>2.3 Aplica hoja de ruta y <i>timing</i>, de acuerdo al programa y a estándares de la industria, considerando las distancias a recorrer entre cada sitio de interés visitado.</p>	<p>A D</p>	<p>B H</p>	<p>C</p>
	<p>2.4 Opera secuencialmente los pasos necesarios para la ejecución del guiado, aplicando técnicas de guiado de acuerdo a los estándares de la industria.</p>	<p>A D</p>	<p>B H</p>	<p>C</p>
	<p>2.5 Reestructura el itinerario, frente a condiciones emergentes aleatorias, no contempladas en el programa inicial.</p>	<p>A D</p>	<p>B H</p>	<p>C</p>
	<p>2.6 Utiliza un lenguaje acorde al cliente o al grupo de clientes, para una correcta entrega del servicio turístico, de acuerdo a los estándares exigidos por la industria turística.</p>	<p>A D</p>	<p>B H</p>	<p>C</p>

APRENDIZAJES ESPERADOS		CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS		
3.	Aplica técnicas de animación turística, de acuerdo a los estándares de la industria, usando técnicas de comunicación efectiva en inglés o español.	3.1 Selecciona diversas actividades de animación turística, según tiempo disponible, intereses y características del cliente.	A	C	D
			E	H	
		3.2 Organiza distintas actividades de animación turística según el tipo de cliente, previniendo problemas y riesgos en las distintas alternativas.	A	C	D
			E	H	
		3.3 Selecciona y aplica técnicas básicas de motivación, adecuadas a cada situación, para fomentar la participación del cliente.	A	C	D
	E	H			
	3.4 Conduce, modera y anima grupos organizados de personas, considerando el perfil del cliente, el contexto, y los estándares de la industria.	A	C	D	
	E	H			
	3.5 Resuelve conflictos que se originan en la tarea de animación turística, de acuerdo al propósito inicial de la actividad.	A	C	D	
	E	H			
4.	Utiliza elementos tecnológicos para la comunicación y atención en ruta.	4.1 Clasifica los medios de comunicación a distancia, según el tipo de atractivo o programa turístico.	A	B	C
			D	H	
	4.2 Utiliza y practica el uso de la tecnología de la comunicación a distancia (GPS, radio comunicador, etc.).	A	B	C	
	D	H			

EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	Conducción de grupos turísticos
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Preparando rutas turísticas
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	28 horas
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE
1. Planifica rutas turísticas en distintos entornos, considerando las características del grupo, las normas de seguridad y de prevención de riesgos a aplicar.	1.1 Selecciona las rutas turísticas, de acuerdo a las características del grupo, las condiciones climáticas, accesibilidad y el tiempo disponible. 1.2 Formula un itinerario turístico viable, considerando las características del grupo, expectativas del cliente, normas de seguridad y prevención de riesgos, de acuerdo a la zona geográfica determinada para visitar.
METODOLOGÍAS SELECCIONADAS	Método de proyecto

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

PREPARACIÓN DE LA ACTIVIDAD

Docente:

- › Elabora textos guías referentes a elaboración de proyectos y trabajo en equipo, para luego facilitárselos a sus estudiantes.
- › Prepara un video o una presentación en formato digital respecto de los componentes de una ruta turística, normas de seguridad y prevención de riesgos.
- › Determina el número de estudiantes para integrar cada equipo de trabajo, se recomienda cuatro por grupo.
- › Selecciona al menos seis cursos de su establecimiento, o en su defecto, seis instituciones sociales de la comunidad, a las cuales se les ofrece una ruta turística determinada por el grupo de trabajo compuesto por estudiantes del curso.
- › Gestiona a nivel interno, las opciones de ejecutar la actividad, contemplando para ello los recursos necesarios, conductos administrativos de tramitación de salidas pedagógicas, transporte, entre otros.
- › Prepara una guía de trabajo, indicando los pasos a seguir en el diseño y la elaboración del proyecto.
- › Prepara una pautas de evaluación y de coevaluación para la actividad.

Recursos:

- › Sala de computación.
- › Impresora.
- › Papel de tamaño oficio.
- › Acceso a computador e internet.
- › Material con información técnica de los proyectos.



DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

EJECUCIÓN

Docente:

- › Entrega información y documentos, respecto de las reglas y las normas a considerar en el desarrollo de la actividad.
- › Organiza a sus estudiantes en grupos, asigna un computador.
- › Presenta una pauta de evaluación y explica la guía de trabajo, con los pasos contemplados en cada etapa del proyecto.
- › Incentiva a sus estudiantes a tomar contacto con cada una de las organizaciones comunitarias o segmento al cual dirigir su proyecto, estableciendo los procedimientos y conductos regulares para canalizar la información.

Estudiantes:

- › En grupo, toman contacto con el curso asignado o la institución social para trabajar la actividad y el itinerario turístico, considerando las características y expectativas del grupo asignado, contemplando las normas de seguridad y prevención de riesgos.
- › Una vez definido el problema o complejidad, debe ser aprobado por su docente para el desarrollo del proyecto.

Docente:

- › Debe disponer para sus estudiantes materiales necesarios o formas de obtenerlos, información de lugares donde encontrarlos y los permisos o autorizaciones necesarias.
- › Durante todo el proceso, cumple las funciones de orientador o asesor.
- › Asigna los integrantes del equipo.
- › Asigna los subtemas del proyecto.

Estudiantes:

- › Recopilan, analizan y organizan la información disponible pertinente al tema a desarrollar, tomando contacto directo con el segmento o el público asignado.
- › Cada grupo de estudiantes crea un listado de actividades, lo más detallado posible, y se organizan para desarrollar el proyecto, considerando los siguientes pasos:
 - Investigan de acuerdo al listado de actividades y a los materiales que estarán involucrados.
 - Crean un listado de las etapas, considerando el segmento de público asignado.
 - Previa enseñanza de su docente, los y las estudiantes crean una carta Gantt, indicando las metas y los tiempos para desarrollar las actividades planificadas.
- › Formulan el itinerario turístico definitivo, considerando las expectativas del curso asignado o la institución social.
- › Elaboran un mapa turístico con la ruta definida.

Docente:

- › Deberá acompañar en el avance de sus estudiantes así como crear pautas de evaluación para supervisar sus avances.

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

EJECUCIÓN	Recursos: <ul style="list-style-type: none">› Sala de enlaces.› Papel de tamaño oficio.› Acceso a computador con conexión a internet.› Equipo de proyección multimedia.› Impresora.› Material de escritorio.› Material con información técnica de proyectos.› Textos guías.› Pauta de evaluación de exposición oral.› Pauta con indicaciones generales del proyecto.› Pauta de coevaluación.› Pauta de evaluación del proceso.
CIERRE	Estudiantes: <ul style="list-style-type: none">› Cada equipo de trabajo expone el itinerario al grupo asignado, puntualizando la información más relevante (fechas, horarios, requerimientos especiales para la salida).› Realizan coevaluación de la actividad. Docente: <ul style="list-style-type: none">› Retroalimenta la actividad, enfatizando los procedimientos para la elaboración de una ruta turística, reforzando las técnicas de prevención de riesgos y las técnicas de comunicación efectiva.

EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	Conducción de grupos turísticos
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Guiar a grupos en situaciones reales
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	14 horas
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE
<p>2. Conduce a los clientes, aplicando técnicas y procedimientos de guiado, de acuerdo a los estándares de la industria, utilizando técnicas de comunicación efectiva en inglés o español.</p>	<p>2.1 Selecciona técnicas de guiado apropiadas al tipo de programa turístico y al tipo de cliente para una óptima prestación del servicio.</p>
METODOLOGÍAS SELECCIONADAS	Demostración guiada

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

PREPARACIÓN DE LA ACTIVIDAD

Docente:

- › Utilizando las técnicas de demostración guiada, esquematiza sus pasos.
- › Prepara una guía de trabajo con las técnicas de guiado, señalando sus pasos.
- › Considera la disponibilidad de información de guiado en diferentes escenarios, que permita a sus estudiantes extraer los conocimientos que requieran en otras circunstancias, como por ejemplo, guiar en un museo, guiar a bordo de un bus, guiar en un espacio abierto, en una reserva ecológica, etc.
- › Considera las características de los tipos de clientes que pueden adquirir un determinado programa turístico.
- › Dispone pautas de trabajo variadas, dependiendo de los lugares a visitar, de los tipos de clientes, del tiempo en horas del programa turístico, etc.
- › Prepara una pauta de corrección de guía.
- › Prepara una pauta de coevaluación.
- › Gestiona la disponibilidad de los equipos.

Recursos:

- › Apuntes técnicos de guiado, cuestionario técnico y computador.



DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

EJECUCIÓN

Docente:

- › Pone en contexto la actividad a realizar.
- › Presenta las técnicas de guiado, contextualizadas tanto al grupo u organización comunitaria seleccionada en la actividad anterior (“Preparando rutas turísticas”), como a las necesidades recreativas, a los espacios, al transporte y actividades de animación turística contempladas para tal efecto.
- › Organiza a sus estudiantes y los invita a seguir con atención la actividad de aprendizaje, de acuerdo a la guía y a las pautas preparadas para la actividad, invitándolos a observar y participar activamente en ella, en la que se considera adquirir habilidad y destreza en cada una de las técnicas de guiado especificadas, utilizando el idioma inglés.
- › Incentiva a sus estudiantes, simulando las técnicas de guiado, ejemplificando su aplicación en situaciones concretas e interactúa con sus estudiantes en el desarrollo de la actividad, explicando los procedimientos.

Estudiantes:

- › Desarrollan las explicaciones y técnicas apropiadas a su público objetivo.

Docente:

- › Demuestra los pasos secuenciales para el procedimiento de conducción de grupos turísticos.
- › Junto a sus estudiantes se trasladan a un lugar externo, apropiado para la demostración de las técnicas de guiado, donde expone los procedimientos de guiado.

Estudiantes:

- › Cada estudiante aplica y explica lo realizado en el paso anterior por parte de su docente.
- › Divididos en grupos, replican la información recibida por su docente, guiando a sus propios compañeros, desempeñando cada uno de ellos el rol de guía.
- › El o la docente debe corregir solo si está en peligro él, el equipo o los instrumentos.
- › Luego, cada estudiante explica y argumenta por qué lo hace de esa manera.
- › Finalmente, cada estudiante indica las técnicas de guiado seleccionadas, considerando el ambiente y las características del grupo y comenta el porqué de su elección.

Docente:

- › Filma la actividad que desarrollan sus estudiantes.
- › En conjunto con sus estudiantes evalúa la actividad.

Recursos:

- › Apuntes técnicos de guiado.
- › Guías de aprendizaje con las tareas, indicaciones y procedimientos que deben realizar.
- › Proyector de multimedia.
- › Computador.
- › Amplificación inalámbrica y portátil.
- › Filmadora.
- › Pautas de: confección de informe, observación de la actividad, evaluación de informe, exposición oral, cuestionario técnico.

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

CIERRE

Estudiantes:

- › De regreso en la sala de clases, elaboran un informe escrito sobre las técnicas de guiado.
- › Observan las filmaciones.
- › Al término de la actividad cada grupo expone su experiencia de la actividad realizada.
- › Cada estudiante coevalúa a los integrantes de su grupo.

Docente:

- › Corrige los errores y retroalimenta.

EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN

NOMBRE DEL MÓDULO	Conducción de grupos turísticos	
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS A EVALUAR
<p>2. Conduce a los clientes, aplicando técnicas y procedimientos de guiado, de acuerdo a los estándares de la industria, utilizando técnicas de comunicación efectiva en inglés o español.</p>	<p>2.1 Selecciona técnicas de guiado apropiadas al tipo de programa turístico y al tipo de cliente para una óptima prestación del servicio.</p>	<p>A Comunicarse oralmente y por escrito con claridad, utilizando registros de habla y de escritura pertinentes a la situación laboral y a la relación con los interlocutores.</p> <p>B Leer y utilizar distintos tipos de textos relacionados con el trabajo, tales como especificaciones técnicas, normativas diversas, legislación laboral, así como noticias y artículos que enriquezcan su experiencia laboral.</p> <p>C Realizar las tareas de manera prolija, cumpliendo plazos establecidos y estándares de calidad, y buscando alternativas y soluciones cuando se presentan problemas pertinentes a las funciones desempeñadas.</p> <p>D Trabajar eficazmente en equipo, coordinando acciones con otros <i>in situ</i> o a distancia, solicitando y prestando cooperación para el buen cumplimiento de sus tareas habituales o emergentes.</p> <p>H Manejar tecnologías de la información y comunicación para obtener y procesar información pertinente al trabajo, así como para comunicar resultados, instrucciones e ideas.</p>

Selección de cómo evaluar

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN SELECCIONADOS
<p>El o la docente se dirige a un lugar externo al liceo, puede ser una plaza o espacio abierto, donde mediante la técnica de demostración guiada, enseñará a sus estudiantes las técnicas de guía más apropiada para la conducción de grupos.</p> <p>Luego, los y las estudiantes, divididos en grupos y con un guía a cargo, replicarán las técnicas enseñadas por su docente, rotando en la función de guía turístico.</p>	<p>Rúbrica:</p> <ul style="list-style-type: none">› Mantiene el contacto visual e interacción permanente con sus interlocutores durante su exposición.› Vocabulario para entregar la información y para dirigirse al grupo.› Brinda las normas de acogida y despedida al grupo al cual dirige.› Conoce y maneja información de los lugares que visita.› El contenido de la información combina datos interesantes, anécdotas, hechos relevantes, eventos importantes.› Entrega la información en forma fluida (sin leer), salvo para datos estadísticos o fechas importantes.› Entrega la información en los tiempos correspondientes.› Entrega la información con volumen, ritmo y tono de voz adecuado.› Demuestra una constante preocupación en mantener al grupo cohesionado e informado.› Utiliza un vocabulario asequible a la generalidad del grupo.› Utiliza las explicaciones anexas ante dudas o falta de comprensión por parte de los miembros del grupo.› Evita permanentemente la utilización de modismos, usándolos solo en casos necesarios o relevantes.› Cautela la correcta comprensión de lo transmitido antes de avanzar con la descripción.

BIBLIOGRAFÍA

Cabo, M. (2004). *Asistencia y guía de grupos*. Madrid: Thomson – Paraninfo.

Cabo, M. (2004). *Información turística en destino*. Madrid: Thomson – Paraninfo..

Picazo, C. (2008). *Asistencia y guía a grupos turísticos*. Madrid: Síntesis.

Uribe, P. (1984). *Atención médica en emergencias*. Santiago: Universitaria.

Weingarten, C. (2010). *Contrato de turismo: Derechos y obligaciones de la empresa de turismo*. Buenos Aires: Abeledo - Perrot.

Sitios web recomendados

Sello de Calidad Turística. (2011). *Normas de Guías de Turismo*.

Recuperado de: https://www.google.cl/#bav=on.2,or.r_qf.&fp=fa7bef179d3ae7bf&q=norma+guias+de+turismo+en+chile

Instituto Nacional de Normalización. (2007). *Norma Chilena de Guías de Turismo*.

Recuperado de: <http://www.calidadturistica.cl/archivos/guias/Guia-de-Turismo-local-y-guia-de-turismo-de-sitio-NCh03092-2007-047.pdf>

(Los sitios web y enlaces sugeridos en este Programa fueron revisados en marzo 2015).