

8. Elaboración de programas turísticos

INTRODUCCIÓN

El principal objetivo de este módulo, de 228 horas pedagógicas, es que los y las estudiantes sean capaces de crear, planificar y costear productos turísticos según la demanda existente, principalmente realizando programas turísticos dentro de Chile y motivando a la innovación e integración de agentes culturales presentes en el destino (comunidades, tradiciones, etc.).

Además, se espera que los y las estudiantes puedan desarrollar conocimientos y habilidades para orientar las demandas de los clientes, y que puedan además promover y vender servicios turísticos. En tal sentido, se busca desarrollar conocimientos y capacidades para elaborar propuestas y describir servicios turísticos, tanto en el ámbito nacional como internacional.

La motivación principal debiera ser convertirse en un microempresario turístico o en un agente promulgador de una actividad turística sustentable dentro de su comuna, viendo posibilidades de alianzas estratégicas, convenios, capacitaciones, etc., para promover productos turísticos competitivos.

En este módulo, se espera que cada estudiante logre desarrollar conocimientos y habilidades para prestar un servicio de información turística que satisfaga las necesidades de las personas que lo demanden; para obtener, clasificar, procesar información de interés turístico; que puedan reconocer las necesidades y motivaciones de viaje de los turistas, y que pueda organizar ofertas turísticas, a través de combinaciones de alternativas.

Para lo anterior, se recomienda que los diferentes contenidos y estrategias de enseñanza se orienten a contextualizar los aprendizajes en forma práctica y reflexiva, en situaciones reales, virtuales o de simulación, utilizando el laboratorio de simulación.

Finalmente, las evaluaciones serán simulaciones, proyectos, informes escritos y presentaciones.

APRENDIZAJES ESPERADOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

MÓDULO 8 · ELABORACIÓN DE PROGRAMAS TURÍSTICOS		228 HORAS	CUARTO MEDIO	
OBJETIVOS DE APRENDIZAJE DE LA ESPECIALIDAD				
<p>OA 6 Elaborar propuestas de programas turísticos básicos, de acuerdo a los contextos locales, a los atractivos existentes y a las características de los turistas a quienes se orienta, e incorporando información relevante (costos, accesos, transportes, alojamientos, servicios de alimentación, actividades posibles de realizar, entre otros), considerando las normativas y regulaciones vigentes.</p>				
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS		
<p>1. Organiza programas turísticos según la demanda turística, considerando el tipo de ofertas del lugar, los atractivos turísticos, las normativas y regulaciones vigentes.</p>	<p>1.1 Reconoce y describe tipos de programas turísticos, de acuerdo a la industria, ya sea rural, ecológica, negocios, deportiva, salud, religiosa, cultural, enológica, intereses especiales, playera, urbana, etc., identificado sus principales servicios.</p>	A	B	D
	<p>1.2 Reconoce y clasifica elementos, agentes activos y atractivos turísticos que conforman un programa turístico, según lo solicitado por el cliente.</p>	H		
	<p>1.3 Selecciona distintos atractivos turísticos para crear un programa turístico, planificando los distintos servicios y actividades, en función de las características del grupo y el tiempo establecido.</p>	A	B	D
	<p>1.4 Considera los insumos necesarios para realizar el programa, concretando el ámbito temporal y territorial del itinerario.</p>	H		
	<p>1.5 Construye el itinerario del programa turístico, de acuerdo a las características y distancias de los lugares turísticos, tipo de servicios requeridos y las necesidades e intereses del cliente, considerando las normativas y regulaciones vigentes.</p>	A	B	C
		D	H	

APRENDIZAJES ESPERADOS		CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS		
2.	Calcula el valor final de un programa turístico, aplicando variables de precios en el coste de los servicios turísticos, considerando la duración y el tipo de servicio turístico.	2.1 Establece los precios de los programas según el número de personas, el tipo de hoteles, la cantidad y tipo de servicios, temporadas y duración.	A	B	C
		2.2 Costea servicios turísticos de un programa turístico, considerando los impuestos asociados a cada uno de los servicios turísticos.	D	H	
		2.3 Calcula el valor final del precio al público de un programa turístico, y detalla los costos y servicios involucrados.	A	B	C
			D	H	

EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	Elaboración de programas turísticos
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Ejecutando programas turísticos
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	35 horas
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE
1. Organiza programas turísticos según la demanda turística, considerando el tipo de ofertas del lugar, los atractivos turísticos, las normativas y regulaciones vigentes.	1.3 Selecciona distintos atractivos turísticos para crear un programa turístico, planificando los distintos servicios y actividades, en función de las características del grupo y al tiempo establecido.
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 al trabajo en equipo, los que debe facilitar a sus estudiantes.
- › Prepara un video o una presentación en formato digital respecto de los factores a considerar en la selección de atractivos turísticos, de acuerdo a la naturaleza del programa y a las características del grupo destinatario.
- › Determina el número de estudiantes para integrar el equipo de trabajo, se recomienda cuatro por grupo.
- › Aclara que los resultados del proyecto deben ser posibles de aplicar en algunas de las organizaciones comunitarias de la localidad.
- › Prepara una base de datos con las organizaciones comunitarias del sector, para que los estudiantes elaboren un programa turístico, considerando el grupo etario y los intereses.
- › Prepara la pauta de avance y confecciona la evaluación del proyecto.
- › Prepara una pauta de coevaluación.
- › Gestiona los recursos para el traslado.

Recursos:

- › Acceso a computador e internet.
- › Impresora.
- › Material de escritorio.

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

<p>EJECUCIÓN</p>	<p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Entrega la información y documentos respecto de las reglas y de las normas a considerar en la elaboración del proyecto. › Organiza a sus estudiantes en grupos y asigna un computador. › Incentiva a sus estudiantes a definir el centro comunitario con el cual trabajará. › Controla el avance de los proyectos, aplicando la evaluación de avance, diseñada para tal efecto. <p>Estudiantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Los grupos de estudiantes seleccionan un centro comunitario, identificando las características de los usuarios (número de usuarios, edad, programa turístico que desean, traslado y servicios requeridos). › Presentan al docente su proyecto. › Los grupos de trabajo toman contacto con la organización seleccionada, presentan y evalúan su proyecto, verifican los datos, recopilan información sobre los intereses y motivaciones de viaje de la organización. › De acuerdo a la investigación realizada, planifican y organizan el trabajo, y crean una carta Gantt. <p>Recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Acceso a computador e internet. › Equipo de proyección multimedial. › Impresora. › Material de escritorio. › Textos guías. › Pauta de evaluación de exposición oral. › Pauta de coevaluación. › Recursos para el traslado. › Amplificación portátil. › Recursos para el traslado.
<p>CIERRE</p>	<p>Estudiantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Cada grupo expone el programa turístico elaborado, a la organización comunitaria seleccionada. › Presentan un informe final que dé cuenta de la gestión, ejecución y evaluación del proyecto. <p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Retroalimenta la actividad, y comparte la evaluación entre sus estudiantes.

EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	Elaboración de programas turísticos
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Costeando un programa turístico
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	35 horas
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE
<p>2. Calcula el valor final de un programa turístico, aplicando variables de precios en el coste de los servicios turísticos, considerando la duración y el tipo de servicio turístico.</p>	<p>2.3 Calcula el valor final del precio al público de un programa turístico, y detalla los costos y servicios involucrados.</p>
METODOLOGÍAS SELECCIONADAS	Guía de trabajo

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:

- › Prepara la presentación multimedia, considerando los diversos factores que inciden en el precio final de un programa turístico.
- › Prepara guías de trabajo, con diferentes servicios que deberá costear el o la estudiante, con las tareas e indicaciones y procedimientos que deben realizar.
- › Dispone de cotizaciones de diferentes tipos de servicios turísticos.
- › Prepara una pauta de corrección de la guía e informes.
- › Entrega a sus estudiantes la guía de trabajo.
- › Facilita los equipos y herramientas necesarias.

Recursos:

- › Libros técnicos.
- › Calculadora.
- › Computador.
- › Impresora.
- › Cotizaciones diversas.

8.

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

EJECUCIÓN	<p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none">› Contextualiza y motiva a sus estudiantes respecto de la lectura comprensiva de la información disponible para cada uno de los servicios turísticos.› En una clase expositiva, da a conocer a sus estudiantes los diversos factores que inciden en el precio final de un programa turístico (impuestos, duración, tipo y categorías de hoteles, cantidad de personas, temporada, comisiones, tipo de cambio). <p>Estudiantes:</p> <ul style="list-style-type: none">› Desarrollan la guía de trabajo con la guía proporcionada por su docente.› Costean programas turísticos considerando variables como el número de personas, los tipos de servicios, temporada, medio de transporte, alimentación, city tour, duración, impuestos, comisiones, etc., estableciendo los precios finales al público. <p>Recursos:</p> <ul style="list-style-type: none">› Libros técnicos.› Guías de trabajo.› Calculadora.› Pautas de confección de informe, de observación, de evaluación de exposición oral y de evaluación de informe.
CIERRE	<p>Estudiantes:</p> <ul style="list-style-type: none">› Revisan las guías de trabajo y exponen el valor final del programa turístico, señalando los servicios cotizados, de acuerdo a las características del grupo, entregando un precio por persona y grupal. <p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none">› Retroalimenta en base a los resultados de cada exposición e ítems considerados en la pauta de evaluación.

EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN

NOMBRE DEL MÓDULO	Elaboración de programas turísticos	
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS A EVALUAR
<p>1. Organiza programas turísticos según la demanda turística, considerando el tipo de ofertas del lugar, los atractivos turísticos, las normativas y regulaciones vigentes.</p>	<p>1.3 Selecciona distintos atractivos turísticos para crear un programa turístico, considerando las características del grupo destinatario y el tiempo establecido para el programa.</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 <i>prestando</i> cooperación para el buen cumplimiento de sus tareas habituales o emergentes.</p> <p>E Tratar con respeto a subordinados, superiores, colegas, clientes, personas con discapacidades, sin hacer distinciones de género, de clase social, de etnias u otras.</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>

APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS A EVALUAR
		<p>K</p> <p>Prevenir situaciones de riesgo y enfermedades ocupacionales, evaluando las condiciones del entorno del trabajo y utilizando los elementos de protección personal según la normativa correspondiente.</p>

Selección de cómo evaluar

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN SELECCIONADOS
<p>Estudiantes contactan organizaciones comunitarias de su localidad, para gestionar una visita y coordinar la organización de un programa turístico, de acuerdo a las necesidades y características del grupo.</p> <p>Se evaluarán los aspectos técnicos, actitudinales y la presentación, mediante una pauta de conocimiento de los y las estudiantes. La evaluación contempla: la organización y la presentación del programa turístico escogido, los elementos tangibles e intangibles que lo componen, tanto en los servicios incluidos como en los no incluidos.</p> <ul style="list-style-type: none"> › Al evaluar, se sugiere considerar los aspectos a continuación detallados: <ul style="list-style-type: none"> - la presentación cumple con criterios ortográficos y de redacción y con los tiempos establecidos. - la presentación cumple, con la secuencia lógica de la información, el contenido, la ortografía y la redacción, además de las fuentes utilizadas. - En relación a los aspectos individuales actitudinales; se presenta con vestimenta formal, según los estándares de la industria; respeta los tiempos acordados para la presentación; puntualidad; uso del vocabulario, según los estándares de la industria turística, y mantienen una actitud de respeto frente a sus compañeros. 	<p>Escala de apreciación:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Definen y presentan un producto turístico. › Señalan y explican los elementos que lo componen. › Hacen referencia a los servicios incluidos y a los no incluidos. › Vocabulario. › Postura corporal. › Habla claramente. › Contenido. › Entusiasmo. › Vestimenta adecuada. › Volumen de voz. › Apoyo audiovisual. › Comprensión del tema y respuestas claras a las consultas.

BIBLIOGRAFÍA

Del Alcázar, B. (2002). *Los canales de distribución en el sector turístico*: Madrid: Esic.

Chan, N. (2005). *Circuitos turísticos: Programación y cotización*. Argentina: Ediciones Turísticas

Vogeler, C. (2012). *El mercado turístico: Estructura, operaciones y procesos de producción*. Madrid: Centro de Estudios.

Sitios web recomendados

Organización Mundial del Turismo: *Búsqueda de estadísticas, destinos a nivel mundial.*

Recuperado de: <http://www.omt.com>

OMT. (2014). *Red de la Organización Mundial del Turismo.*

Recuperado de: <http://www2.unwto.org/es>

Europamundo. (2014). *Información y catálogo internacional.*

Recuperado de: <http://www.europamundo.com/>

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