**FORMATO PARA EL DESARROLLO DE COMPONENTE FORMATIVO**

| PROGRAMA DE FORMACIÓN | Tecnología en Guianza Turística |
| --- | --- |

| COMPETENCIA | 260201077 - Conducir usuarios de acuerdo con tipo de recorrido turístico y normativa. | RESULTADOS DE APRENDIZAJE | 260201077-03 - Manejar grupos de usuarios y turistas en escenarios culturales y naturales de acuerdo con protocolos de servicio, tipo de actividad turística e itinerario. |
| --- | --- | --- | --- |

| NÚMERO DEL COMPONENTE FORMATIVO | 014 |
| --- | --- |
| NOMBRE DEL COMPONENTE FORMATIVO | Guionaje de grupos |
| BREVE DESCRIPCIÓN | A partir del servicio al cliente se desprenden las bases de la atención y la implementación de técnicas, protocolos, normativas y procedimientos que dan calidad a la prestación mediante la aplicación del código de ética del turismo y las buenas prácticas, que son los medios ideales para ejecutar un proceso mediante el principio de NO dejar huella. |
| PALABRAS CLAVE | Accesible, cliente, guionaje, protocolo, servicio. |

| ÁREA OCUPACIONAL | 6 - VENTAS Y SERVICIOS |
| --- | --- |
| IDIOMA | Español |

1. **TABLA DE CONTENIDOS:**

**Introducción**

**1. Servicio al cliente en el guionaje**

1.1 Pautas de atención y manejo de felicitación, peticiones, quejas y reclamos

1.2 Protocolos para el servicio guiado

1.3 Marco de la actuación del guía en Colombia

1.4 Buenas prácticas para el guía de turismo

**2. Manejo de grupos guiados en escenarios culturales y naturales**

2.1 Tipología de grupos

2.2 Técnicas para atención de grupos guiados

2.3 Técnicas para recorrido peatonal

2.4 Técnicas para el recorrido en espacio naturaleza

2.5 Técnica para recorrido panorámico

2.6 Dinámicas de grupos

**3. Turismo accesible.**

3.1 Beneficiarios y técnicas específicas de guianza

3.2 Condiciones en la infraestructura y los servicios

1. **DESARROLLO DE CONTENIDOS:**

**Introducción**

Una bienvenida al guionaje de grupos que es la principal parte del trabajo como guía tal como se puede revisar en el siguiente video:

| Video  Introducción.mp4 |
| --- |

**1. Servicio al cliente en el guionaje**

El perfil del guía de turismo integra calidad y capacidades específicas para manejar todo tipo de situaciones que se presentan en el presente siglo que trae sus dinámicas complejas y cambios vertiginosos. De este modo, el servicio al cliente presenta pautas de atención en la felicitación, peticiones, quejas y reclamos (FPQR), protocolos y buenas prácticas, por lo que se marca un camino de la actuación del guía a través de un marco que describe la prestación de este servicio.

El servicio en guianza se realiza antes, durante y después de la adquisición de un producto o del disfrute de un servicio por parte de un cliente, de ahí su relevancia. El servicio es un concepto técnico y debe diferenciarse del *servilismo*, caracterizado por un cliente que tiene la suficiente autoridad, como para que el guía haga, todo lo que él diga, es decir, seguir la corriente o hacer caso a lo que solicite sin ningún análisis o criterio valorativo, por el contrario, el servicio el cliente tiene como premisa lo que el cliente pueda comunicar de sus intereses, deseos o necesidades y todas las acciones se enfocan en aumentar el nivel de su satisfacción.

|  | La satisfacción o la falta de ella, es la diferencia entre cómo espera el cliente que le traten y cómo percibe que lo están tratando. Al respecto se vale las técnicas de comunicación y atención que se usan entre otras. |
| --- | --- |

El servicio tiene dos dimensiones: la prestación y la experiencia que vivió en el momento del servicio. En la siguiente tabla se desarrollan los dos conceptos claramente:

**Tabla1**

*Dimensiones del servicio al cliente.*

| Prestación | Experiencia |
| --- | --- |
| La prestación es precisamente el desarrollo del servicio que recibe el cliente conforme a las expectativas que se han creado. | La experiencia, puede provocar un impacto fundamental y determinar el grado de satisfacción, ésta puede ser positiva o negativa según los siguientes criterios: la disponibilidad, el ambiente, la actitud del profesional que presta el servicio (amabilidad, ayuda, expectativa), el riesgo percibido al escoger el servicio (unido a la reputación e imagen del Prestador del Servicio Turístico o PST), el entorno o los otros clientes, la rapidez y precisión de las respuestas a preguntas, las reacciones a sus reclamaciones y la personalización del servicio guiado (Pérez Rodríguez, M. D., 2012). |

Albercht y Brandford citados por Pérez, analizan los siete (7) pecados en el servicio al usuario, los cuales son comportamientos recurrentes en las relaciones humanas, que en el caso de quienes atienden al público, cliente o usuarios, pueden aumentar la presentación de los conflictos e inclusive hacer inmanejable la situación. Se debe leer atentamente el siguiente contenido y se debe evitar cometer los comportamientos:

| Pestañas A  CF14\_1\_servicio |
| --- |

El servicio al cliente es una gran responsabilidad, por eso los servidores evitan tener como respuesta el famoso “NO”, se debe prestar atención a los siguientes comentarios vitales para los guías:

| Slider E  CF14\_1\_opciones |
| --- |

El guía en el ejercicio de prestar un servicio necesita demostrar las habilidades específicas. Las empresas de turismo quieren que los turistas atendidos por sus guías queden satisfechos con los servicios prestados, como una estrategia de mercadeo para aumentar la base de clientes, ya que así se generan recomendaciones de los servicios a amigos o familiares. A veces, lograr esta tarea no significa llenar de información al cliente, simplemente tiene que ver con entender la motivación del turista y cumplir con sus expectativas.

La amabilidad en el trato con los turistas tiene que ver con:

* Actitud positiva y atención inmediata a los requerimientos del turista.
* Comunicación efectiva, donde se interrelacionan el mensaje y la respuesta eficaz, al escuchar activamente al cliente, lo que facilita una atención oportuna.
* El guía debe cuidar que sus gestos y movimientos corporales no incomoden al turista.
* Capacidad de controlar la agresividad: manejo y control de las emociones.
* Sonreír, ya que una sonrisa es un gesto que no cuesta, pero quien la recibe siente haber obtenido mucho.
* El guía de turismo debe mantener contacto visual permanentemente con las personas con las que está hablando o entregando una información determinada. Al mirar a los ojos, se entrega al interlocutor una imagen de veracidad y seguridad en lo que se está informando. A partir de lo anterior el guía de turismo logrará la confianza del grupo que está asistiendo (SENA, 2018b).

Los momentos de verdad son las ocasiones en que el cliente está en contacto directo con un asesor o profesional de servicio. Durante la ejecución del servicio, los guías de turismo tienen ese contacto directo con los visitantes y es muy importante que cada momento esté enmarcado en la verdad, Restrepo (2006) refuerza esta idea, al definir que este “episodio de contacto personal o impersonal entre el cliente y la organización que genera en él impactos positivos o negativos según su percepción” debe ser sincero. Lo anterior, también reafirma que, en la industria de servicios, más específicamente en el turismo, la calidad se mide por momentos de verdad. Un momento de verdad es un episodio en el cual el cliente entra en contacto con cualquier aspecto de la organización, teniendo una impresión sobre la calidad de su servicio, ya sea telefónico, por la web o personalmente, y termina cuando el turista pierde ya contacto con el operador.

Por ello se recomienda que el último momento de este servicio, sea cuando el visitante ya se encuentra en su lugar de origen, para recoger la opinión sobre la calidad recibida y poder confirmar que la visita haya sido, una experiencia inolvidable; *es necesario demostrarle al visitante que la empresa que contrató está comprometida con él y su bienestar*. La descripción realizada hace referencia a los momentos de verdad, es así como se explica que la prestación del servicio de guianza, está llena de estos momentos, ya que el visitante, está en constante y permanente contacto con el guía de turismo. Una sucesión continua de momentos de verdad es lo que constituye el ciclo de servicio; es una visión general de los momentos de verdad, conformado por los contactos, acciones, pasos y detalles que el cliente experimenta para la obtención de un servicio de su interés. Es importante anotar que dentro de un proceso pueden coexistir varios ciclos de servicio, lo importante es tener en cuenta su plena identificación, tal y como se muestra en la figura 1 a continuación (p. 19):

**Figura 1**

Ciclo del servicio



Nota. Ciclo del servicio. Restrepo, Restrepo y Estrada, (2006).

La figura 1 explica la sucesión de acontecimientos por los que pasa un turista cuando contrata un servicio con un prestador, en este caso, un guía de turismo. Al observar y definir cada momento, se puede establecer acciones concretas del servicio.

Por otra parte, identificar cuál es el ciclo de servicios de la empresa o las acciones del guía de turismo, permite orientar la atención hacia el cliente al integrar tareas como:

* Realizar una lista de situaciones (actividades) que deben hacer para ejecutar cualquier actividad.
* Definir el ciclo de servicio (determine los momentos de verdad).
* Analizar qué posibles fallas tiene la organización para realizar un servicio de calidad.
* Presentar las posibles soluciones ante las fallas.
* Definir cómo debería ser el proceso adecuado para realizar un verdadero servicio.
* Concluir qué sucedió de acuerdo con la observación.

Lo anterior, sugiere que la empresa prestadora de servicios o el guía de turismo, debe tener un método e instrumentos para atender de manera ágil y adecuada las quejas y reclamos que se presentan en la prestación de servicios (SENA, 2018b).

**1.1 Pautas de atención y manejo de felicitaciones, peticiones, quejas y reclamos (FPQR).**

Es usual que en las empresas se utilicen mecanismos para mejorar y fortalecer los servicios prestados y el sector del turismo no es la excepción. Para tener una atención eficiente que conduzca a la satisfacción de las exigencias de los clientes, es conveniente establecer procedimientos claros para lograr este objetivo. Por lo general, este proceso empieza con la recepción de la solicitud, bien sea una felicitación, petición, queja, reclamo o sugerencia, la cual al ser identificada se remite a la dependencia encargada para dar eficaz y oportuna respuesta, en los tiempos preestablecidos por la organización. A partir de esta respuesta, se generan una serie de acciones que permitan dar solución o responder parcial o totalmente a la solicitud recibida y se establecen unas estrategias para lograr la mejora en el servicio.

|  | Los buzones o las páginas web son la forma más común de recibir estos requerimientos, pero, en la guianza turística, muchas veces es el guía quién recepciona estas solicitudes. Este tratará de dar una solución eficaz al inconveniente cuando se trata de una queja o reclamo que suceda durante el servicio, y en estos casos es la agencia quien apoya a dar una solución eficiente y poder hacer un cierre al caso. |
| --- | --- |

A continuación, se puede estudiar las definiciones relacionadas con las FPQR:

| Slider F  CF14\_1.1\_FPQR |
| --- |

Las reacciones del cliente al momento de presentarse un inconveniente pueden ser variadas, muchas veces generando frustración por esa sensación de insatisfacción, lo que se convierte en un problema para el guía. Para solucionar dicho problema, lo mejor es establecer un procedimiento, que no es más que el paso a paso a seguir para ejecutar una acción o actuar de una forma adecuada:

| Línea Tiempo D  CF14\_1.1\_conflictos |
| --- |

Por otra parte, es importante conocer que al momento de realizar recorridos guiados los turistas por lo general llegan con una serie de expectativas a la actividad turística, y en algunas ocasiones, lo que ellos encuentran es algo diferente o no se otorga el servicio que ha sido ofrecido, lo que genera sentimientos de frustración en el visitante, ocasionando una experiencia negativa en el recorrido.

Con el ánimo de no generar este tipo de sentimientos en los visitantes, se recomienda:

* Informar previamente al turista el itinerario de viaje a desarrollar durante el recorrido.
* Evitar el uso indiscriminado de fotografías retocadas o falseadas, pues generan expectativas que no es posible cumplir después.
* Socializar todas las recomendaciones antes y repetirlas durante algunos momentos en el desarrollo del recorrido.
* Desarrollar una metodología para el recorrido, para que el turista tenga la oportunidad de vivir una experiencia significativa.
* Innovar en la manera de presentación del recorrido, lo que va a permitir generar mayor interés durante la actividad.
* Generar expectativas frente al tema del recorrido, pero no a los atractivos, ya que en ocasiones no se puede acceder a los mismos.
* No emplear superlativos para promocionar o al ejecutar el recorrido.
* No hacer comparaciones durante el recorrido de otras experiencias vividas de la misma actividad.
* Hable con la verdad durante el desarrollo del recorrido (Servicio Nacional de Turismo, SENATUR, 2016).

**1.2 Protocolos para el servicio guiado**

Por antecedentes históricos, las reglas y costumbres protocolarias sirven para normalizar cualquiera de las instituciones y gobiernos o las personas mismas que los constituyen. Todo el mundo sabe también que el protocolo determina la precedencia, así́ como el tratamiento y la equivalencia entre autoridades gubernamentales, diplomáticas, religiosas, militares, pero también en el sector y empresas privadas, en este caso en el sector turístico y hotelero, que es un gremio especialmente particular.

El sector turístico es reconocido por poner en práctica, reglas y métodos diferenciadores, conocidos como valor agregado al momento de entrar en contacto con clientes y actores relacionados con la actividad turística.

| Cajón texto color F  CF14\_1.2\_protocolo |
| --- |

Con el fin de realizar el procedimiento de apertura y cierre en la atención y servicio al cliente, es importante diseñar listas de chequeo que permitan realizar el seguimiento a cada uno de los pasos involucrados en la prestación del servicio en la guianza turística.

En suma, el guía de turismo debe tener claro que desde la contratación de sus servicios ya sea directo con el cliente o a través de un contratante como la agencia de viajes, se verifica que conozca e interprete los protocolos de servicio al cliente; es el guía quien solicita a la agencia de viajes las listas de chequeo de la empresa, o si no, elabora sus propios protocolos de servicio. En estos casos, debe cumplir con las normas generales de la prestación del servicio.

Un protocolo de atención es un documento que expresa un proceso determinado de la empresa, definiendo la unidad técnica, y por ende la forma de actuar homogénea frente a algo. Los protocolos de servicio fortalecen la imagen de la empresa, garantizan una prestación del servicio con calidad, generan confianza y lealtad con los clientes y crean sentido de pertenencia a los equipos de trabajo.

Según la Real Academia Española, RAE, un protocolo es “una secuencia detallada de un proceso de actuación científica, técnica, médica, etc”. Para la guianza proporciona los parámetros a seguir en recorridos turísticos naturales o culturales, en el cumplimiento de la labor. Los pasos para acoplar los protocolos en el servicio son (ver figuras 2 y 3):

**Figura 2**

Pasos para apropiar protocolos



**Figura 3**

Protocolos relacionados con el servicio guiado

**

Nota. Adaptado de Norma Técnica Sectorial para Guías de turismo 012.

Clasificar los protocolos necesita de herramientas de organización de la información, a continuación, se presenta un modelo (ver tabla 2):

**Tabla 2**

Ejemplo formato para la clasificación y diseño de los protocolos para la guianza

| Criterios de desempeño | Descripción de cómo se presenta (Protocolo) | Cumple | No cumple | Observaciones |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Antes  Informa sobre la indumentaria necesaria para la ruta. | Por medio de un correo o mensaje de texto a los turistas se enlistará cuál es la indumentaria necesaria para el recorrido. |  |  |  |
| Durante  Comunica aspectos generales del destino: número de habitantes, ubicación geográfica y su clima. | El guion contiene la información de los datos geográficos de ubicación, direcciones exactas, mapas del recorrido y el clima para informar a los turistas. |  |  |  |
| Después  Realiza una retroalimentación con el usuario sobre el desarrollo del programa y la  prestación del servicio. | Se envía la encuesta electrónicamente al final del recorrido. |  |  |  |

Este formato funciona como verificación y permite al guía, planear el servicio y luego hacer el seguimiento de la efectividad de dicha planeación.

De otra parte, en Colombia hay servicios especializados, que tienen sus propias normas que detallan los protocolos. Estos se están actualizando cada cinco (5) años, para el año 2021 están vigentes las que se enuncian:

* NTS-GT005 NTS-GT005 Conducción de grupos en recorridos ecoturísticos.
* NTS-GT008 Recorridos guiados en museos.
* NTS-GT009 Conducción de grupos en recorridos de alta montaña.
* NTS-GT010 Prestación del servicio de guianza de acuerdo con lo requerido por el pasajero de cruceros, sujeto a un itinerario de llegada y salida del barco.
* NTS-GT011 Conducción de grupos en recorridos de cabalgata.

Es un deber conocer esta normativa, por eso se invita a revisarlas en línea en el siguiente enlace.

| Normatividad |
| --- |

Las Normas Técnicas Sectoriales son los parámetros especializados que definen el paso a paso, condiciones de calidad y pertinencia de las acciones de profesionales del turismo. Se proyectan desde la política pública con la participación de los sectores, empresas, educación y capacitación, y tienen como función orientar y parametrizar de forma específica los procesos y procedimientos laborales de prestadores de servicios.

Desde las normas de seguridad y medio ambiente hasta las normas sectoriales relacionadas con la prestación del servicio de guianza turística, se establecen orientaciones que el guía de turismo debe tener en cuenta para darle calidad al servicio guiado al elaborar los planes de acción y de contingencia de acuerdo con los objetivos establecidos.

La normatividad en general es materia de estudio para el guía, entendiendo que al ser un conjunto de normas algunas legales, sectoriales o de desarrollo, definen, regulan o se rige determinada materia o actividad incluido el servicio.

Toda actividad humana relacionada con el trabajo necesita regirse por procesos y procedimientos; los procesos organizan los momentos, tiempos, acciones relacionadas con la labor que llevan al cumplimiento de objetivos. Los procedimientos, constituyen los métodos y técnicas que identifican el paso a paso e integración de momentos y acciones de individuos bajo unos propósitos de orden, base legal y alcance, que hacen parte de la estructuración y metas de la organización, que identifica a la empresa y refleja la cultura de hacer las cosas.

A continuación, se presentan procesos y procedimientos del servicio prestado por un guía(ver tabla 3):

**Tabla 3**

Ejemplos procesos y procedimientos

| Proceso | Procedimiento |
| --- | --- |
| Verificación anticipada documentos de viajeros | Revisar seguros y condiciones de salud, pago, servicios especiales de viajeros según contrato de servicios. Uso de lista de chequeo. |
| Control de inventario de materiales, equipos e insumos de recorrido | Registro de inventario, actualización de cantidades y calidad de materiales, equipos e insumos para las actividades. |
| Evaluación posterior al servicio prestado en recorrido | Diseño o análisis de instrumentos. Recolección de información sobre satisfacción del servicio prestado. Sistematización y análisis de resultados. Presentación de informe. Solución a situaciones. Plan de mejora. |

**1.3 Marco de la actuación del guía en Colombia**

El guía de turismo enmarca sus acciones en una normativa internacional denominada: Código ético mundial para el turismo que impacta el contexto normativo nacional.

En el código de ética de turismo se expone el derecho al turismo y a la libertad de desplazamiento turístico con el fin de promover el turismo equitativo, responsable y sostenible, en beneficio mutuo de todos los sectores de la sociedad en un entorno mundial; su importancia está descrita en los fines:

| Imagen Infográfica B  CF14\_1.3\_codigo |
| --- |

El Código Ético Mundial para el Turismo presenta principios que orientan a los principales actores del desarrollo turístico, está dirigido a la gobernabilidad, sector, empresas turísticas, comunidades receptoras y a turistas por igual. Su objetivo es maximizar los beneficios del sector, analizando y previendo las consecuencias negativas para el medio ambiente, el patrimonio cultural, las sociedades de alrededor del mundo y la práctica de un turismo sin responsabilidad, ante todo social.

| Aprobado en 1999 por la asamblea general de la Organización Mundial del Turismo, fue reconocido por las Naciones Unidas que explícitamente acompaña y apoya a la OMT, a promover el cumplimiento eficiente de las disposiciones escritas en este documento. El código carece de jurisprudencia, es decir, no relaciona castigo alguno y es un mecanismo de aplicación voluntaria, con reconocimiento del papel del Comité Mundial de Ética del Turismo, si las partes pueden remitir cualquier cuestión relativa a la aplicación e interpretación del documento especialmente cuando hay incumplimiento. |  |
| --- | --- |

Con tan sólo diez artículos el código cubre los componentes de las estructuras relacionadas con el turismo en cuanto a lo económico, social, cultural y ambiental de los viajes:

| Tarjetas con número  CF14\_1.3\_articulos |
| --- |

En Colombia, el guía de turismo cuenta con un código de ética emanado de la interpretación de la normativa internacional, el cual comprende las reglas de juego claras en el ejercicio de la profesión. Para ello, se dictó el Código de Ética del Guía de Turismo, mediante la resolución 221 del 8 de abril de 1999, por el cual se deroga la resolución 002 del 10 de octubre de 1997 y se dicta el código de ética profesional del guía de turismo cuya finalidad es orientar a partir de los parámetros de la legislación turística de país, constituyéndose en un conjunto de reglas de comportamiento que, aplicadas a la profesión, inducen a los guías de turismo a ejecutar sus funciones y a evitar cualquier acción negativa que vaya en detrimento de la profesión, de sus colegas o de la nación en general. Detalla las funciones de guía y otros aspectos como deberes y obligaciones, prohibiciones a los guías de turismo, principios de lealtad y respeto, procedimientos para infracción y sanciones.

En el año 2016, la resolución 135 modificó el Código de ética del guía, algunos aspectos a resaltar son:

| Tarjetas Tabla  CF14\_1.3\_modificacion |
| --- |

Un modificación muy importante que se debe tener siempre presente es en relación a las prohibiciones del Código de Ética:

| Cajón texto color F  CF14\_1.3\_prohibicion |
| --- |

**1.4 Buenas prácticas para el guía de turismo**

Una buena práctica se define como los medios ideales para ejecutar un proceso, implementándolo en todas y cada una de las áreas de gestión y operación del prestador de servicios turísticos -PST-; permite garantizar que la ejecución se desarrolle con un grado de calidad de excelencia produciendo el menor impacto negativo posible, es decir sin dejar huella, lo cual mejora la imagen de prestador frente al cliente, frente a su relación son el entorno y por ende el desempeño socioeconómico (Ministerio de Comercio y Colombia Productiva. 2021)(ver figura 4).

**Figura 4**

Buenas prácticas

Diagrama

Descripción generada automáticamente

Nota. Cartilla de buenas prácticas de sostenibilidad para empresarios turísticos de IDT y Alcaldía Local de Teusaquillo (s.f.).

Las buenas prácticas en el turismo impactan las acciones del guía favoreciendo por ejemplo las de cultura y visitas en recorridos que se hacen a través de observaciones como:

* **Limitar el número de visitas del recurso**.

La visita a una ermita o a un espacio natural protegido, puede verse afectada por un número elevado de visitantes al año, por eso, es importante controlar la afluencia de visitantes, va a permitir alargar la vida de este.

* **Realizar reproducciones de recursos únicos.**

La visita a una cueva con restos prehistóricos o una pieza arqueológica puede verse afectada por un exceso de visitas, la reproducción de algunos espacios o bienes permite impide limitar el número de visitas y alargar su vida.

* **Mantener las tradiciones locales tal y como se crearon.**

Evitar cambiar la fecha a otra con mayor afluencia de visitantes donde la tradición pierda el motivo por el que fue creada.

También existe normativa de las buenas prácticas en el turismo cultural y naturaleza, se rescatan los siguientes principios:

* Elabore un plan de acción y respaldarlo.
* Enliste la totalidad de elementos necesarios para el desarrollo de la actividad de manera adecuada
* Verifique que se cuenta con los permisos y autorizaciones.
* Manténgase informado sobre los materiales y propiedades físicas y químicas de los productos a utilizar en las actividades.
* Cuente con una estrategia clara para minimizar la compra de provisiones e insumos.
* Identifique las relaciones positivas de la población local con el ambiente.
* Vista profesionalmente.
* Defina responsabilidades específicas.
* En el desarrollo de los programas y otros vincule intérpretes.
* Prohíba explícitamente el ESCNNA Explotación Sexual Comercial de Niñas, y Adolescentes (Ministerio de Comercio & Colombia Productiva, 2021). Mayor información Cartilla anexo 1 y en el material complementario.

**2. Manejo de grupos guiados en escenarios culturales y naturales.**

La ejecución de actividades de guianza turística en espacios naturales y culturales involucra trabajo con personas con multiplicidad de personalidades y comportamientos diferentes; el guía de turismo tiene la tarea de identificar, reconocer y aplicar técnicas para el manejo y orientación de turistas conformados en grupos, asegurando la prestación del servicio en las mejores condiciones y con calidad. La estructura interna del grupo demanda un profesional presto para liderar y proponer estrategias que motiven la conformación y trabajo en grupos y generación de relacionamiento. Las técnicas de interacción grupal, las normas, características y propiedades de los grupos, así como los tipos de roles, razones por las cuales se deben conformar grupos, aplicar técnicas y dinámicas de grupo y tener claridad acerca de la diferencia entre grupo y equipo, son saberes que definen la actuación del guía. Igualmente, se deben reconocer los valores que todo grupo debe aplicar en actividades y entornos turísticos.

En la ejecución del servicio guiado además de acciones como presentarse y presentar a su equipo ante los usuarios, presentar su respectiva tarjeta profesional, debe ejercer cuatro funciones contempladas en la normativa: orientar, instruir, conducir y asistir. A continuación, se describen esas acciones:

*Orientar al Usuario*, según la normativa, es brindar información pertinente del atractivo turístico que facilite su desenvolvimiento del usuario del servicio guiado en el lugar. Esto se puede entender como dar información o consejo sobre unos temas específicos.

Esta función tiene cierta complejidad como se ve en el siguiente recurso:

| Gráfico  CF14\_2\_orientacion |
| --- |

Conducir al usuario por los atractivos o sitios turísticos de acuerdo con el plan de viaje o servicios convenidos. Dentro de esta función el guía demuestra la capacidad de liderazgo para garantizar la realización del servicio a través de actividades como las que se muestran en el siguiente gráfico:

| Gráfico  CF14\_2\_conducir |
| --- |

Instruir al turista, viajero o pasajero en forma veraz, acerca de los lugares visitados y su entorno económico, social, cultural y ambiental. Esta es la función más relacionada con la interpretación y la generación de experiencias Para ello deberá realizar las siguientes actividades.

| Tarjetas Avatar B  CF14\_2\_instruccion |
| --- |

Asistir al usuario oportunamente de acuerdo con el plan de viaje o servicios convenidos, así como en las eventualidades e imprevistos que se deriven de estos. El guía, además del acompañamiento deberá favorecer y ayudar en todo momento al usuario, por ello realizará actividades tales como:

| Tarjetas conectadas  CF14\_2\_asistir |
| --- |

**2.1 Tipología de grupos**

Hablar de grupo de personas es relacionarlas con identidad, comunicación, relaciones interpersonales, cumplimiento de normas, distribución de tareas, objetivo común, e intercambio de ideas, opiniones y/o conceptos; aspectos que contribuyen a elevar la productividad de lo planeado. La sociedad actual presenta necesidades y características peculiares en las que el trabajo en grupo es cada vez s más común y necesario. Profesionales de los diferentes campos laborales encuentran sumamente útil y práctico el trabajo grupal, ya sea por razones económicas, de tiempo o simplemente porque en muchos casos sus efectos son más positivos que los del trabajo individual (Servicio Nacional de aprendizaje SENA., 2018)

El guía al estar a cargo de un grupo de usuarios debe caracterizarlos y clasificarlos para su respectiva atención, a continuación, un ejemplo (ver figura 5):

**Figura 5**

*Clasificación de los grupos en el guionaje*



Nota. Materiales Didácticos—Curso Guía de Ruta de la FIR, Consultoría & Servicio Andaluz de Empleo (2018).

Las siguientes son algunas recomendaciones para trabajar con estos grupos identificados:

* Los grupos heterogéneos, dado que no se conocen, generan subgrupos y requieren un trato diferenciado por parte del guía.
* En los grupos homogéneos, las edades, cultura, clase social y motivaciones son muy similares y el líder formal.
* En los grupos grandes o de más de 30 usuarios, se forman subgrupos. Se acentúan las características de la personalidad de cada individuo que lo componen; los tímidos serán más tímidos, los graciosos más graciosos. Exigen una organización impecable, sin márgenes para la improvisación.
* Los grupos pequeños, necesitan un trato más directo con el/la guía y debe tomar más en consideración sus opiniones y sugerencias.
* Los grupos conformados por estudiantes por lo general tienen edades similares, tienen por lo general un líder formal, el profesor, al que hay que tomar en consideración. El problema radica en las diferencias de intereses del profesor y los estudiantes.
* Tercera edad, son los grupos conformados por jubilados cuya motivación no es tan sólo la cultura, si no que juega un papel muy importante el pasárselo bien. Juega un papel muy importante la actitud de servicio del guía, más que sus conocimientos, requiere de paciencia, don para escuchar, trato cariñoso y que les amenice el viaje, así será su guía ideal. Por lo general no les gusta disponer de tiempo libre, sino que prefieren que sea el guía quien lo organice.
* Los profesionales, en este caso los grupos tienen un fuerte vínculo en común. El guía puede entrar a fondo en temas específicos, pues tienen un nivel cultural alto.

Los grupos al tener un líder formal y una dinámica propia pueden dificultar enormemente la tarea del guía porque el grupo se inclina hacia lo que opine su líder (profesor, jefe de grupo representante empresa, agencia o similar) por ello es necesario que una buena dosis de diplomacia para convencer al líder del grupo y trabajar mancomunadamente. Si la situación es complicada, se debe mostrar que como guía se tiene información privilegiada puesto que se encuentra en su “territorio”: conoce el itinerario, los monumentos, el valor de cada uno y cuál es el horario ideal para visitarlos.

En caso de que el grupo sea heterogéneo, uno de los objetivos del guía es fomentar la convivencia, para suavizar las percepciones de inseguridad e insatisfacción que genera el "primer día de viaje" cuando nadie conoce a nadie. Por tanto, el guía debe convertirse en el catalizador de reacciones, evitar que algún miembro sea ignorado, aislado o rechazado integrar a todos y prestando especial atención a los introvertidos, desarrollar estrategias que tiendan a la integración del grupo, despertando el interés de uno hacia otros y consiguiendo que se relacionen de manera igualitaria y por supuesto establecer reglas que faciliten la convivencia. (FIR Consultoría & Servicio Andaluz de Empleo 2018)(ver figura 6).

**Figura 6**

*Fases de integración de un grupo heterogéneo*



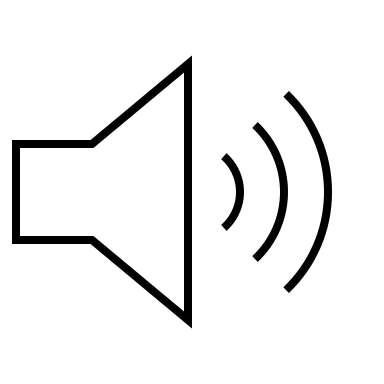
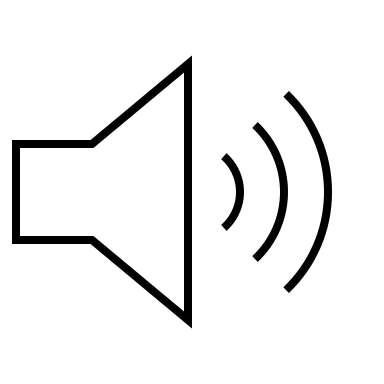
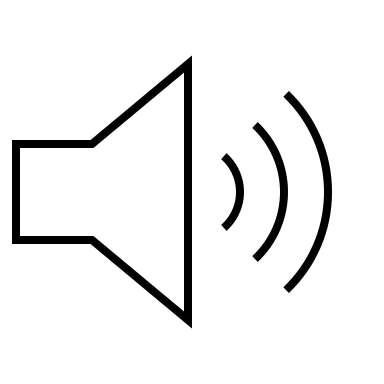
Nota. Materiales Didácticos—Curso Guía de Ruta de la FIR, Consultoría & Servicio Andaluz de Empleo (2018).

**2.2 Técnicas para atención de grupos guiados**

Con el conveniente uso de técnicas para la atención de grupos se previenen problemas de interrelación o se evita que éstos alcancen dimensiones superiores. Entre ellas están:

| Pasos B  CF14\_2.2\_tecnicas |
| --- |

Al guía de turismo le corresponde velar por el cumplimiento de las normas y, en caso de que éstas no existan, debe establecerlas, para facilitar la convivencia, algunas de las reglas más importantes son:



* **La puntualidad:** es un aspecto fundamental que el guía muestre la incomodidad de esperar a alguien sin una causa justificada. La forma adecuada de plantear la puntualidad es basarla en el respeto a los demás. En caso de retraso de algún participante, debe estar atento a recibir a los que llegan tarde, interesándose por lo que les ha sucedido: si han sufrido algún percance, muestre su interés por lo sucedido antes que llamarle la atención frente al grupo sin averiguar lo ocurrido. Si no les ha sucedido nada de gravedad, de manera educada en privado, haga ver las consecuencias en el itinerario, para que sienta la necesidad de pedir una disculpa y evitar repetir la tardanza. Si a pesar de las llamadas de atención en privado continúan llegando tarde, es conveniente buscar un motivo que obligue a ello, eximiendo al guía de responsabilidad, por ejemplo, la imposibilidad de estar esperándolos en determinados lugares por las reglas del destino o atractivo, el horario inamovible de un vuelo, entre otras. Para dar mayor credibilidad se procede a dar el precio y hora de los transportes públicos hacia el próximo destino. Si se amenaza, hay que ser conscientes de que se debe cumplir, por tanto, sólo recurrirá a ella cuando no haya mucha dificultad en llegar al destino, por ejemplo, en los traslados dentro de la misma ciudad.
* **Responsabilidad de los pasajeros:** la llamada de despertar en el alojamiento se hace con el propósito de despertar a los viajeros con una llamada desde la recepción, pero cuando por algún motivo la recepción olvida despertar a un viajero, el viajero cree no ser culpable de su tardanza. El guía debe dejar claro que es responsabilidad de los viajeros el despertarse y que la llamada tan sólo constituye un complemento para asegurarse. Por otro lado, respecto a las pertenencias, es importante aclarar que ni el guía, ni el equipo de trabajo como guía o proveedores pueden ser custodios de estas. Esto ayuda a que el usuario sea consciente de lo que realmente necesita. En caso de que se requiera que los usuarios dejen algunos elementos personales en el vehículo, es ideal dejarlos en custodia o ubicarlos de tal forma que queden ocultos de los ladrones o también ubicarlos en la bodega o baúl, así de esta manera en caso de infortunio como un robo puedan ser cubiertos por el seguro de viajes, el cual también es responsabilidad del viajero.
* **Los cambios:** en los meses de mayor afluencia turística, ni a los meseros, ni a los cocineros u otros prestadores de servicios les agrada tener que realizar cambios de última hora en lo ofertado y aprobado. El cambio de un menú, por ejemplo, supone un costo adicional para el restaurante que ya ha preparado el total de menús reservados en función de lo acordado; aunque es posible solicitar cambios siempre y cuando no afecte ampliamente un presupuesto. Por lo tanto, es ideal evitar esta situación, dando la información clara al grupo antes de la llegada al restaurante, identificando necesidades especiales como veganos, vegetarianos, celíacos o personas con algún tipo de alergia a determinados alimentos. El hacer un cambio por capricho un pasajero se puede entenderse como un trato preferente y generar inconformidad en los otros usuarios, recuerde, explicar las condiciones generales del servicio antes de empezar la guianza, explique por ejemplo en que consiste el menú del almuerzo y en caso de requerimientos adicionales pueden buscarse opciones pero que si tiene un costo adicional hay que buscar soluciones con equidad.

En el caso que un usuario solicite un cambio en el menú, el correcto proceder es que el guía muestre mediante lenguaje no verbal la contrariedad que ocasionan los cambios. Pero muestre interés por conocer las razones para realizar una valoración de la conveniencia del cambio y comuníquelo al contratante (agencia o empresa) para saber si lo autorizan o el usuario debe comunicarse directamente.

Por ejemplo, en el caso de las aerolíneas el guía puede asistir una parte del trámite (buscar el teléfono de contacto o la ubicación de la oficina más cercana), pero es el usuario directamente interesado quien debe hacer la gestión, si la compra del tiquete no la hizo a través de una agencia de viajes o no está dentro de los servicios adquiridos y presenta problema.

Otro caso es que el cambio lo proponga la agencia, empresa o proveedor del servicio, el guía debe ser consciente del enfoque que se le dé a la situación; así pues, ante un cambio de hotel nunca se debe decir: “señores, tengo una mala noticia”, es preferible no decir nada y actuar con naturalidad, buscar siempre enfoques positivos y en caso de que se tenga que explicar, argumentar los beneficios.

**2.3 Técnicas para recorrido peatonal**

Antes de entrar en contacto con los turistas, el guía debe familiarizarse acerca de las características del servicio requerido por el usuario, así:

* **Solicitar documentación.**

Pedir al operador del servicio o a la agencia de viajes, los documentos de arribo del cliente (váuchers, itinerario, programa de estadía, pasajes, tickets, cartas y encargos).

* **Aprender nombres.**

Aprender los nombres de memoria si es un grupo pequeño y el nombre del tour o paquete si es un grupo grande.

* **Preparar su indumentaria.**

Prepare una vestimenta adecuada, impecable, portando el uniforme de la empresa. Evitar la presencia de olores personales desagradables, portar la tarjeta profesional con el tipo de guianza que se va a desarrollar. Igualmente, mantener limpio y bien peinado el cabello y las uñas en buenas condiciones y recortadas.

* **Consultar.**

Averiguar por internet o teléfono todo lo concerniente con los horarios y costos de los servicios que puedan ser solicitados por el cliente o grupo (especialidades de comidas en restaurantes, museos, horario del comercio, valores de propinas, entre otros).

* **Mapas.**

Preparar una carpeta o un folder con mapas locales para cada cliente. Se sugiere un mapa de rutas y un plano de la ciudad a recorrer.

* **Itinerario.**

Sostener una breve charla de puesta en común con el conductor del vehículo para definir el itinerario y servicio a entregar (Servicio Nacional de aprendizaje SENA, 2018b).

Repaso de los aspectos a tener en cuenta al **encontrarse con un grupo de turistas**:

| Infografía estática  CF14\_2.3\_repaso\_peatonal |
| --- |

**Durante el recorrido**:

* Camine a ritmo adecuado, según el tipo de grupo. No camine más de lo que el grupo da, porque un usuario puede extraviarse. Tampoco transmita la sensación de agobio al grupo, maneje el servicio con calma y serenidad.
* Use los pasos peatonales, esperar a que los semáforos vehiculares están en rojo, desplazar al grupo preferiblemente por andenes anchos.
* En tramos cortos, el guía debe ir adelante pero siempre pendiente del avance del grupo. En caso de que el guía requiera ir hacia atrás del grupo debe dejar un líder con la recomendación que sigan hasta un punto determinado o parar al llegar a la esquina o cruce de calles. En caso de que se asigne más de un guía al servicio, uno deberá estar siempre adelante, dirigiendo el trayecto, el otro deberá colaborar en el traslado general del grupo. Estas funciones pueden ir rotando. En caso de que un turista realice una pregunta a un guía acompañante, éste no debe contradecir o desmedrar la información del guía líder, es ideal colaborarse entre sí y no disputarse el trabajo.
* Se recomienda que el guía no dé información de importancia mientras va caminando. Porque sólo lo escucharán las personas que tiene inmediatamente a su lado y el resto no, además caminar y recibir demasiada información cansan física y psíquicamente al turista y genera una experiencia desagradable. Los tramos de traslado se deben tomar como lo que son. En caso de querer dar una información, se deberá parar nuevamente al grupo, dar la información y luego seguir. En caso de que un turista realice una pregunta durante el traslado, si la misma reviste importancia se puede hacer la referencia en la próxima parada y responder a todo el grupo. Por ejemplo “Esteban me preguntó algo muy interesante y quiero contarles a todos”. En caso de que sea una pregunta que no revista importancia dentro de la información general del grupo se responde allí mismo al turista que preguntó (Gobierno de provincia de Salta, Ministerio de Cultura y Turismo, 2006).

**Paradas para brindar información**:

* Búsqueda de un lugar tranquilo donde haya el mínimo de interferencia, tanto acústica como visual.
* Debe prestar atención a su seguridad y la del grupo, por lo tanto, a la hora de ubicarse debe evitar bloquear el paso de peatones, y a su vez no exponer el grupo al borde de un andén, porque en cualquier momento pasará a una vía principal del tránsito de vehículos o una ciclovía
* Si es posible, hacer coincidir la parada para la explicación con la mejor perspectiva fotográfica con el fin de no perder a los “fotógrafos”.
* Buscar un escalón, banco o similar para conseguir el contacto visual con todo el grupo, que siempre resulta positivo.
* De explicaciones pertinentes de cara al grupo y de espaldas al monumento, así se puede ver al guía y al recurso turístico al mismo tiempo. Eso le facilitará hacer una correcta señalización: “a mi derecha”, “a mi espalda” o similar.
* Luego, dando la espalda al atractivo debe ubicar al grupo tratando que sea siempre en semicírculo. En caso de que un atractivo sea tan pequeño que el guía lo tape con su cuerpo, deberá ubicar al grupo en semicírculo y el guía se ubicará al costado del grupo.
* La información debe ser breve, pero interesante para no agotar al turista, no debe empezar la explicación hasta que prácticamente hayan llegado todas las personas al “campo de voz”. La información que se comparte debe ser verídica. En caso de que el grupo esté aburrido hay que cambiar el sentido de la información, hacer bromas, comentarios, mantener al grupo interesado de algún modo, sin dejar de lado la importancia de lo que se está comunicando.
* En cuanto a las fechas no se debe cansar al público con datos específicos, se debe generalizar por siglos, décadas, movimientos, etapas; exceptuando fechas que son claves en la historia.
* Cuando se finaliza la explicación de un término que se considere desconocido para el grupo, se debe preguntar si han entendido. Respetar la opinión de todos por igual. Mantener buenas relaciones con todo el grupo por igual.
* Ante preguntas que no se sabe la respuesta, no mentir, aclarar que no se tiene la información y comprometerse a hacer lo posible para averiguarlo. El guía debe recordar siempre dirigir al grupo con autoridad (no autoritarismo), esto le permite mantener el control en todo momento.
* Se finaliza la exposición por el punto donde se deba continuar la visita. De las indicaciones de dirección antes de retomar el desplazamiento del grupo.
* Antes de entrar al interior de un atractivo (museo, iglesia, calle), no se debe olvidar dar el nombre completo del mismo para evitar que los turistas se pierdan. Si el recorrido en el interior es libre, antes de ingresar se debe pautar la hora de encuentro y el lugar (que en general es el mismo por donde se ingresa).
* Para la descripción de edificios: evite utilizar la mano o el brazo. En concreto, no se debe señalar. En la descripción del atractivo se debe contar ordenadamente: generalidades, la historia, la descripción arquitectónica externa, la descripción interna del atractivo, y las actualidades del mismo. Para describir arquitectónicamente un edificio en su parte exterior, o sea su fachada, se debe hacer: de abajo hacia arriba y de izquierda a derecha.
* En el caso de que no se pueda guiar dentro del edificio se debe dar la información por adelantado, seleccionando los atractivos interiores de mayor relevancia y luego autorizar el ingreso al mismo.

Algunas recomendaciones para la guianza de atractivos turísticos de interés general son los siguientes:

| Slider B  CF14\_2.3\_info\_atractivos |
| --- |

| Proyección de la voz. | El tono de voz debe cubrir correctamente la zona donde se encuentra el grupo, si el guía gira hacia el monumento, su campo de voz no cubre al auditorio y la consecuencia es que el cliente ve perfectamente la nuca del guía al mismo tiempo que deja de oírlo, con lo que se cometen simultáneamente dos errores, uno con respecto al lenguaje no verbal y otro con lenguaje oral.  El tono de voz se debe adecuar al tipo de grupo y al lugar donde se esté guiando. No es lo mismo un grupo de ancianos, que uno de jóvenes o niños. En cualquiera de los casos se debe modular bien y hablar claro. El grupo nunca debe esforzarse por escuchar bien. En lugares con demasiado tránsito vehicular o excesivo ruido, el guía puede apoyarse de un altavoz y ubicarse en una zona más alto que el grupo para que lo escuchen mejor. Ante todo, evite gritar, la correcta la modulación de la voz permite mantener el interés del grupo guiado. |
| --- | --- |

**2.4 Técnicas para el recorrido en espacio naturaleza**

Con el fin de mejorar los estándares de la prestación de servicios a caminantes, optimizar los recursos y homologar buenas prácticas en torno al turismo de naturaleza, se aconseja seguir los siguientes puntos:

* + Realizar un pre recorrido para determinar los lugares propicios para los descansos, hidratación, reagrupación y lectura del paisaje. Además, verificar que haya una adecuada señalización del sendero y solicitar las acciones de mantenimiento, en caso necesario.
  + Contactar guías locales que acompañen al reconocimiento del terreno para determinar rutas alternas en caso de contingencias.
  + Establecer contacto con las autoridades locales para informar sobre la actividad de caminata que se realizará.
  + Elaborar croquis del recorrido georreferenciado con perfil altimétrico y convenciones.
  + Establecer un plan de manejo de los residuos sólidos.
  + Informar a los turistas las indumentaria y opciones para hidratación y alimentación durante la actividad.
  + Determinar grado de dificultad y tipología de la caminata

La dificultad de una caminata se mide por tiempo y por niveles adicionales como se verá a continuación:

| Línea de tiempo D  CF14\_2.4\_niveles\_caminata |
| --- |

Al iniciar y durante la caminata por favor tener en cuenta lo siguiente:

* + Orientar a los caminantes sobre estiramientos musculares antes, durante y después.
  + Presentación del equipo de trabajo y funciones.
  + Orientar a los participantes acerca de las normas a seguir, específicamente las relacionadas con No Dejar Rastro.
  + Promover el autocuidado al caminante y respeto por los lugareños, siendo amables, considerados con su cultura y sus cultivos.
  + Procurar paradas técnicas (recuperación, ilustración, reagrupamiento, en lugares significativos).
  + Conservar actitud ejemplarizante, adquiriendo un comportamiento de prevención y respeto con el entorno. Por ejemplo, evite tocar o desprender ramas para la demostración de una especie, puede apuntar con el bastón de caminata o un láser. Para el avistamiento de fauna revise el material complementario “manual de operación turística para el avistamiento de aves”.
  + Estar atentos durante todo el recorrido dejar puertas y cercados como se encontraron.
  + Orientar al caminante sobre el manejo de residuos sólidos.
  + Al finalizar el recorrido realizar ejercicios de estiramiento y vuelta a la calma.
  + Llamar a lista antes, durante y después del recorrido.
  + Llamar a las autoridades a confirmar que terminó el recorrido con o sin novedades (Gobernación de Antioquia, 2015).

**2.5 Técnica para recorrido panorámico**

En este caso el servicio que se presta es dentro de un vehículo; si el servicio es de más de un día es ideal que el guía de turismo prepare música y películas para los desplazamientos. Para el caso de la música, si el grupo está compuesto por estudiantes, el guía prácticamente se limitará a colocar la música que le indiquen, mientras que si es un grupo convencional de mediana edad, la música será un tema que deberá cuidar por su gran influencia en los estados de ánimo por ello se aconseja, en la mañana colocar música suave, después de la primera parada de la mañana una más animada, ojalá versiones cantadas (salsa, rumba, tropical), al entrar en un nueva región o ciudad pueden colocar músicas representativas de la zona.

Respecto a las películas es conveniente que el guía disponga de su propia videoteca de viaje. Al confiar la responsabilidad a la empresa de transporte, puede que las copias estén en mal estado, que sean películas no adecuadas a la tipología de los viajeros o que inexplicablemente, a aquella película excelente le falten los últimos diez minutos. Dé prioridad a películas ligeras, principalmente comedias, adecuadas a todos los públicos, sin demasiada sangre, ni violencia o escenas de sexo que puedan incomodar a los pasajeros.

Durante el **recorrido panorámico** se determina que el guía de turismo tenga en cuenta:

* Pedir la colaboración de los viajeros en sentarse lo más rápido posible por la comodidad de todos los pasajeros; al no bloquear el pasillo y para poder verificar que todos los usuarios estén abordo.
* Determine las normas de conciencia dentro del vehículo, por ejemplo, está prohibido fumar en el caso de que algún viajero no respete está obligación se puede parar el servicio.
* Ubicarse en la parte delantera del vehículo, cerca del conductor, cuando esté en marcha, siempre debe sostenerse fuertemente tratando de tener en la vista rápida todo el grupo y una buena visibilidad hacia adelante para la ubicación rápida de los atractivos antes de que pasen. Establecer un código de señales con el conductor emitidas con la mano con la que no se sujeta el micro, con el fin de adecuar la velocidad del vehículo a la dinámica de la explicación (más rápido, más lento, parar completamente, estacionar u otro).
* Para brindar la información la principal herramienta es el micrófono, compruebe el funcionamiento antes de iniciar el servicio, manténgalo cerca a la barbilla, para evitar que cuando se mueva la cabeza a derecha o izquierda, la voz se aleje haciéndose inaudible. Para evitar la resonancia y por higiene se recomienda cubrir la cápsula del micrófono con un kleenex o pañuelo. En caso de que deba prestar el servicio sin micrófono hable pausadamente.
* Sea precavido a la hora de ceder el control del micrófono si un turista le pide la intervención asegúrese que va a hacer un uso adecuado.
* Dado que todos los pasajeros no podrán observar su lenguaje corporal sustituya expresiones somo aquí o allá por a sus izquierda o derecha. Cuando se tenga gente sentada de cara y de espaldas al mismo tiempo, lo que determina la izquierda o la derecha es el sentido de la marcha.
* En un recorrido panorámico la información debe ser nutrida en determinado tramo, no se recomienda hablar todo el tiempo. Recuerde apagar el micrófono cuando no va a dar información. En las pausas de información puede colocar música o películas que le ayuden a generar un buen ambiente.
* Antes de bajar del vehículo debe proporcionar la hora y lugar de encuentro, así como las características del lugar a visitar.
* Socialización de precauciones durante el recorrido: explicar con claridad cuáles son los puntos críticos del recorrido y lo que deben tener en cuenta para evitar riesgos.

Al **finalizar el viaje** para el cual fue contratado el guía, este debe cerciorarse de que los usuarios del servicio se sientan satisfechos con la experiencia y tratar de que lo vuelvan a contactar si regresan, para lo cual debe esmerarse en la despedida del grupo.

A la hora de despedirse del grupo, se debe agradecer por haber elegido la empresa o la ciudad, deseos de que vuelvan, haga un breve balance del grupo, de las actividades que se realizaron, la invitación a lugares que no se pudieron visitar, entre otros, siempre dejar el espacio para el planteamiento de dudas o preguntas y responderlas con el mejor ánimo. Otras acciones de finalización del servicio son:

* El guía inicia por asegurarse que, a ningún turista, se le quede objeto alguno.
* Indica al grupo, la importancia de revisar objetos y documentos personales a fin de que no se les extravié.
* Realiza un resumen del viaje, puntualizando aspectos que le parezcan importantes y de amplia recordación.
* Da las gracias por la atención prestada, indicando que han sido un grupo muy proactivo y excelente actitud.
* Realiza una evaluación de su trabajo, en la actualidad estas se manejan en formularios que se envían por correo o WhatsApp, con el propósito de recibir realimentación inmediata.
* Ofrece disculpas por las fallas presentadas y no superadas en el recorrido, indicando que se tendrá como parte del plan de mejora del servicio prestado en el futuro.
* Mantiene una actitud jovial, alegre y respetuosa incluso si se siente muy cansado al final del viaje.
* Procura que los usuarios se vayan con la mejor imagen de él y de la empresa que representa para que vuelvan a utilizar los servicios o los recomiende.
* El guía realiza una bitácora de viaje, en la cual consigna su propia evaluación o autoevaluación, sobre el recorrido, identificando los puntos críticos que se deben mejorar para el siguiente viaje.

Adicionalmente se hace una referencia del instructor con relación a este importante paso, para eso se le invita a revisar el siguiente video:

| Video experto  Despedida.mp4 |
| --- |

**2.6 Dinámicas de grupos**

De acuerdo a lo expuesto en varios manuales de viajeros y guías por el mundo se recomienda enfocar las técnicas y dinámicas de los grupos guiados en estos objetivos:

| Tarjetas conectadas  CF14\_2.6\_dinamicas\_grupo |
| --- |

Las técnicas en la dinámica de grupos son en todos los casos muy afines y facilita llevar un grupo de personas, tarea en ocasiones complicada debido a su heterogeneidad a que se integren y disfruten de la interacción.

Los intereses de cada turista son diferentes; por lo tanto, en la función de líderes/guías se considera este aspecto y recordar que gustar a todo el mundo es prácticamente imposible, por tanto, el guía debe liderar al grupo de manera conveniente para los intereses de este, por encima de las críticas o juicios de valor que puedan formular algunos de sus miembros.

**3. Turismo Accesible**

El turismo accesible nace por la necesidad que posee el sector turístico de atender a un grupo considerable de personas que les es más difícil participar de las actividades turísticas ya sea por sus condiciones físicas o mentales, pero el ideal de este tipo de turismo es que toda persona, sin importar quien sea y en las condiciones que se encuentre, pueda realizar la actividad turística más fácilmente; teniendo como principal objetivo las poblaciones o el tipo de población más vulnerable, como lo pueden ser los jóvenes, los adultos mayores y las personas en situación de discapacidad. Se estima que en el mundo hay alrededor de mil millones de personas que tienen algún tipo de discapacidad y de acuerdo con el Ministerio de Salud y Protección Social (2017) en Colombia es el 6.1% de la población, estas cifras son relevantes ya que esta población al igual que el resto de personas tienen deseos de viajar y disfrutar de las diferentes actividades que se desarrollan en los destinos turísticos, pero es indispensable que los atractivos turísticos y los mismos prestadores de servicios turísticos identifiquen y eliminen las barreras físicas y las mentales para que esta población pueda acceder y disfrutar de los servicios turísticos ofrecidos en los distintos lugares. Finalmente, vale la pena aclarar que los beneficios de la accesibilidad no se enfocan exclusivamente en las poblaciones con discapacidad, sino que están orientados a toda la población en general.

En el Manual de Turismo accesible “Turismo para todos” publicado por el Ministerio de Industria Comercio y Turismo (MINCIT, 2019), se exponen las siguientes definiciones:

Turismo accesible es el conjunto integral de actividades y recorridos dentro de entornos e itinerarios que se presentan en los viajes, distintos al entorno habitual, de una o varias personas en condiciones de seguridad, confortabilidad y autonomía (p. 26).

La Accesibilidad y el Diseño Universal (A.D.U) es el arte de crear y adaptar los entornos, servicios y productos a las personas, para que sean utilizables por todos de la forma más autónoma y natural posible (MINCIT, 2019, p.28).

Contexto Internacional: es indudable que las regiones del mundo más sólidas desde el punto de vista económico y socialmente evolucionadas, han descubierto desde hace tiempo la necesidad y conveniencia de desarrollar políticas de turismo accesible. En el caso europeo se han establecido importantes políticas de incentivo y estímulo a la inversión privada para el desarrollo del turismo accesible.

Un importante avance ligado a la evolución de los medios electrónicos de comunicación es el diseño y publicación en Internet de guías turísticas on-line específicas sobre turismo accesible, en algunos casos por regiones geográficas, en otros por países y en numerosas ocasiones hasta por ciudades. El turista con discapacidad puede acceder a ellas desde cualquier computadora en forma gratuita, consultar instalaciones accesibles, servicios, excursiones y actividades, tarifas, efectuar reservas, etc. (Fuentes, 2015, p. 23).

Uno de los países pioneros en turismo accesible es España, donde el gobierno y diversas organizaciones se han preocupado en desarrollar e incluir a todo tipo de personas en las actividades turísticas. Es de admirar que la mayor parte de los parques nacionales españoles y sus comunidades autónomas y ciudades, cuentan con programas, infraestructura y servicios para el turismo accesible, como asimismo guías en internet que promueven los diferentes destinos turísticos.

Un ejemplo es el Portal Internacional de Turismo Accesible para personas con movilidad reducida del SINPROMI (Sociedad Insular para la Promoción del Minusválido) de Tenerife (Islas Canarias) en el marco de su Programa "Turismo y Cultura para Todos" (Sociedad Insular para la promoción de las personas con discapacidad. 2021). En este portal se hace una caracterización de diferentes servicios y atractivos turísticos, como, por ejemplo, alojamiento, playas, instalaciones de ocio y cultura, bares, restaurantes, transportes y lugares de interés entre otros; muestra información general del lugar y a la vez le da una valoración en tres rangos: accesible, practicable e inaccesible; con esta información el turista puede identificar de manera anticipada las condiciones que presenta el lugar.

Otra página de ejemplo es ‘Puedo Viajar’, que nace en torno al turismo accesible para personas con discapacidad, se trata de un proyecto en internet que identifica los diferentes destinos turísticos accesibles en España, sugiere rutas y establecimientos, además de tener la opción de planificar el viaje; también cuenta con algunas guías descargables de turismo accesible en las principales ciudades europeas, como por ejemplo Londres, París, Ibiza, Berlín, Venecia.

En cuanto a la Unión Europea es indispensable destacar el fundamental rol desempeñado por esta a través de la Comisión Europea, ya que han formulado políticas en el sector de servicios turísticos enfocadas en la promoción, afianzamiento y evolución del turismo accesible. Al respecto, ha desarrollado y publicado –entre otros- los siguientes documentos:

* Haciendo accesible a Europa a los turistas con discapacidades.
* Guía on-line de viaje para turistas discapacitados.
* Criterios uniformes para la accesibilidad de lugares turísticos e infraestructura para personas discapacitadas.

Además, la Comisión Europea ha desarrollado proyectos específicos tales como *"Tourism for All"* (Turismo para Todos) con la intervención de numerosos países de la comunidad (en este caso: Austria, Alemania, Italia, Luxemburgo, Noruega, Suecia, Suiza, Holanda y España). Existen publicadas en Internet guías de accesibilidad para la casi totalidad de los países europeos, sus regiones y ciudades. Se destacan los casos de: Austria, Bélgica, Dinamarca, Finlandia, Francia, Alemania, Grecia, Islandia, Irlanda, Italia, Liechtenstein, Luxemburgo, Holanda, Noruega, Portugal, Suecia, Reino Unido. También se destaca en Italia la página web del proyecto, “Turismo per tutti”, una iniciativa de la Dirección General de Turismo del Ministerio de Actividades Productivas italiano para promover y difundir el turismo accesible.

En Estados Unidos también se destacan algunas iniciativas que se han dado debido a que este país tiene unas cifras elevadas en cuanto a personas con discapacidad a nivel mundial. La mayoría de sus estados, cuentan con guías de accesibilidad. En 1988 se realizó la Guía de Viajes para Personas con Discapacidades del estado de Virginia y es relevante porque fue una de las primeras publicaciones que mostraba la oferta de turismo accesible del lugar. La USAID (Agencia para el Desarrollo Internacional) lanzó una aplicación de turismo accesible en el caribe para móviles llamada RD4ALL, tiene como finalidad la promoción del turismo accesible en Centroamérica, especialmente República Dominicana.

En referencia a Sudamérica hay países que por su tradición turística le han apostado al turismo accesible estos son los casos de Argentina, Brasil, Chile y Perú. Puntualmente Perú se destacó en el año 2000 cuando lanzaron un manual de turismo accesible para los prestadores de servicios turísticos, este manual se llama “Manual para la Atención del Turista con Discapacidad” de Promperú, y se ha convertido en un valioso aporte para la realización de turismo accesible en Suramérica. En Centroamérica, México y Costa Rica, al tener un desarrollo turístico grande, también han mostrado interés por esta parte del turismo y han creado normas y documentos constituyéndose en modelos para la región; por ejemplo, existe la Red Costarricense de Turismo Accesible, que es una asociación sin ánimo de lucro que busca capacitar en referencia a este tema a los prestadores de servicios turísticos del país.

Estos son los antecedentes normativos con relación al marco internacional para tener en cuenta (MINCIT, 2019):

| Línea de tiempo A  CF14\_3\_normatividad\_internacional |
| --- |

En el marco nacional es el siguiente y se trabaja desde 1991 con la Constitución Política de Colombia:

| Línea de tiempo A  CF14\_3\_normatividad\_nacional |
| --- |

**3.1 Beneficiarios y técnicas específicas de guianza**

A continuación, se identifican los beneficiarios según sus discapacidades y características, también se describen algunas de las características específicas que tienen los beneficiarios del turismo accesible según el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (2019):

| Imagen Infográfica A  CF14\_3.1\_discapacidad |
| --- |

Antes de pensar en realizar recorridos turísticos y atender a personas en situación de discapacidad es vital tener en cuenta una serie de normas y parámetros los cuales permiten comprender la forma de ver y sentir de las personas que tienen algún tipo de discapacidad. Los siguientes son algunos de los criterios para tenerlos presentes siempre, no solo cuando se realice un recorrido turístico o una guianza, si no siempre que se tenga contacto con alguna persona en situación de discapacidad.

* La persona en situación de discapacidad no siempre tiene retardo.
* La persona en situación de discapacidad no siempre es inmadura.
* La discapacidad no la hace necesariamente más frágil.
* La persona en situación de discapacidad no necesita compasión.
* La persona en situación de discapacidad necesita, como todos, respeto.

Reconociendo lo anterior, y siempre teniendo el firme propósito de aplicarlo en cualquier momento en el cual se tenga contacto con una persona en situación de discapacidad, es recomendable también tener presente y aplicar el siguiente decálogo de la Asociación Colombiana para el Desarrollo de Personas con Discapacidad (ASCOPAR, s.f.), que hace más fácil el poder relacionarse con este tipo de población:

| Pasos A tipo n  CF14\_3.1\_relación\_discapacidad |
| --- |

Teniendo en cuenta el protocolo de servicio para el turismo accesible de turistas y visitantes jóvenes, adultos mayores y personas en situación de discapacidad (2011) respecto a la atención de ellas, a continuación, se relacionan algunos parámetros para la atención de turistas que presentan diferentes condiciones de discapacidad. Inicialmente se dan unas recomendaciones que el guía de turismo debe considerar antes y durante la realización de un recorrido guiado y finalmente, se abordan las recomendaciones específicas para cada una de las siguientes discapacidades:

* Personas en sillas de ruedas o con movilidad reducida.
* Personas en situación de discapacidad auditiva.
* Personas en situación de discapacidad visual.
* Personas con Discapacidad Visual y Auditiva.
* Personas en situación de discapacidad cognitiva/intelectual.

Para realizar recorridos guiados a turistas en situación de discapacidad, es indispensable saber previamente al recorrido el tipo de discapacidad que presenta el turista y así mismo se pueden utilizar las técnicas más adecuadas, pero en la mayoría de las discapacidades hay técnicas de guionaje que pueden servir para todo tipo de discapacidad, algunas de estas pueden ser las que se nombran a continuación.

| El guía de turismo debe tener la capacidad de observar y escuchar al turista en situación de discapacidad y darle la posibilidad a la persona de solicitar asistencia o ayuda en caso de que lo requiera. Es importante que el guía de turismo le pregunte al turista o la familia, si requiere ayuda en el caso que el turista requiera de ayuda, se debe colaborar totalmente con lo solicitado por el turista. |  |
| --- | --- |

En los casos en que se realice la prestación del servicio de guionaje a núcleos familiares en donde exista alguna persona en situación de discapacidad, se debe alentar a que participe activamente sin hacer que dicha participación sea obligatoria. Es necesario dejar que la persona en situación de discapacidad, según el caso, sea independiente y dejar que ella haga las cosas por sí sola, además de ello se recomiendan los siguientes tips para atender esta realidad:

* **En el recorrido:**

Cuando se esté desarrollando un recorrido guiado, es fundamental que el guía le hable directamente a la persona en situación de discapacidad y no a su acompañante, ya que es un error común el explicarle al acompañante algunos sucesos o darle información puntual para este la retransmita a la persona que presenta una discapacidad. Se debe comprender que no todas las personas que presentan alguna discapacidad son iguales, cada una de ella presenta capacidades y desarrolla destrezas diferentes.

* **En la planeación del recorrido:**

En el momento de la planeación del recorrido guiado, el guía de turismo debe identificar la cantidad de ayuda que necesitará para el desarrollo del servicio contratado, en algún caso se puede requerir de ayuda adicional, este personal también debe estar en la capacidad para atender al turista con seguridad y velar también por la seguridad de él mismo.

* **En la comunicación:**

El guía deberá identificar también si requiere de algún sistema o herramienta de comunicación alternativa para poder prestar un mejor servicio al turista con discapacidad. Igual, tener claro el plan de acción a realizar en los recorridos orientados a personas en situación de discapacidad, previamente a la realización de cualquier recorrido turístico.

* **En el tiempo:**

En la realización del recorrido guiado no se debe apurar o afanar al turista con discapacidad, a menos que por circunstancias específicas sea indispensable hacerlo; estos recorridos se realizan para disfrutarlos. El guía debe ser paciente, algunos turistas que tienen alguna discapacidad puede hablar de manera lenta o con dificultad, se debe ser consciente que no todas las personas tienen las mismas capacidades o niveles cognitivos. Tener en cuenta que el guía debe repetir la información las veces que sea necesaria, hasta que sea entendida por la totalidad del grupo, sobre todo cuando se trata de dar instrucciones puntuales o información relevante.

* **En el trato:**

En la prestación del servicio contratado, el guía debe actuar con naturalidad, utilizar el mismo lenguaje que se utiliza con todos los clientes, se debe evitar utilizar palabras peyorativas o discriminatorias, así mismo, no es permitido utilizar diminutivos para referirse a las personas que tienen alguna discapacidad (enfermito, cieguito, sordito). En lo posible, el lenguaje debe ser muy sencillo, no levantar la voz, a menos que los turistas se lo soliciten.

La persona con discapacidad sabe más de la discapacidad que el guía, apóyese en ello. A manera detallada se debe prestar la atención requerida a todas las personas con discapacidad, el desarrollo de la profesión de guianza en su desarrollo ayuda a identificar las atenciones más frecuentes como lo verá a continuación con relación a la movilidad reducida, discapacidad visual y discapacidad auditiva que le servirán para el momento de la verdad:

| Slider A  CF14\_3.1\_atencion\_discapacidad |
| --- |

Con relación al acompañamiento de todas estas personas se recomienda hacer el siguiente comportamiento:

Acompañamiento a personas **en sillas de ruedas o con movilidad reducida.**

****

En el momento de subir o bajar rampas, el acompañante debe ubicarse atrás de la persona en situación de discapacidad, sin importar si el turista desciende de espaldas o de frente.

El guía de turismo debe llevar un ritmo lento y pausado, ya que puede encontrar altibajos u otro tipo de alteraciones en el suelo que ocasiona movimientos bruscos en la silla de ruedas y esto puede ser un riesgo para la persona en situación de discapacidad.

En dado caso que se deba bajar uno o más escalones, se deben elevar las ruedas delanteras y descender sobre las ruedas traseras, esto se debe hacer escalón por escalón. El cuerpo y el peso del guía que lleve la silla de ruedas servirá de mecanismo de freno. Sin duda alguna, el realizar esta maniobra requiere de tener buen estado físico, si no se tiene la plena seguridad de poder hacer la maniobra se debe solicitar ayuda, de esta manera se minimizan los riesgos de perder el control de la silla y accidentar al turista en situación de discapacidad. Recuerde que independiente del recorrido que se desarrolle, se deben verificar las condiciones de accesibilidad, así mismo se tienen que ubicar las rampas, ascensores y demás elementos que puedan ayudar a facilitar el desplazamiento en la realización del recorrido.

En la maniobra para subir un escalón o andén, se deben subir inicialmente las ruedas delanteras, enseguida se suben las ruedas traseras impulsando la silla hacia adelante. Cuando esté subiendo o bajando escalones, las ruedas de la silla deben estar apoyadas de manera simultánea.

Hay que recordar que las sillas de ruedas tienen algunas partes que son móviles como por ejemplo los apoya pies o los apoyabrazos, por ningún motivo trate de levantar la silla desde estas partes. Hay que evitar realizar maniobras peligrosas y que expongan a la persona en situación de discapacidad, como por ejemplo levantar entre varias personas la silla de ruedas, esto se hace únicamente cuando sea necesario y se deberá tener el consentimiento del turista en situación de discapacidad.

**Acompañamiento de personas en situación de discapacidad auditiva**

****

Por lo general las personas que presentan discapacidad auditiva no requieren de un acompañamiento especial, pero en situaciones de emergencia si es indispensable que se tengan los canales de comunicación idóneos para poder explicarle al turista lo que está sucediendo, es fundamental que el guía se asegure que el mensaje se ha entendido. En cuanto a la prestación del servicio de guianza turística, sí el guía no domina la lengua de señas, se debe prever el uso de un intérprete, claro está que cuando se trata de grupos familiares, dentro del mismo grupo familiar existen intérpretes que pueden ayudar para transmitir la información; así como se mencionó anteriormente, es bueno invitar e involucrar al turista para que participe en las actividades propias del recorrido, la ayuda de material impreso, imágenes y demás elementos visuales favorecen la realización del recorrido.

**Acompañamiento a personas en situación de discapacidad visual**

Es bueno recordar que las personas que presentan discapacidad visual, en algunos casos utilizan diferentes elementos que le ayudan en su movilidad y desplazamiento, como por ejemplo el bastón guía, el bastón láser o un perro guía. En dado caso que el turista con discapacidad visual requiere de la ayuda del guía, se le debe preguntar si prefiere el brazo izquierdo o el derecho, ya que al igual que el resto de las personas, los turistas tendrán un lado preferido para realizar los desplazamientos, en algunos casos las personas ciegas prefieren ser guiados tomados de la mano (los niños), o se apoyan del hombro o de la muñeca. El guía deberá ir medio paso adelante para que se le facilite identificar los diferentes obstáculos que se presenten, por lo general el turista en situación de discapacidad visual podrá identificar los movimientos para así poder evitar los obstáculos a tiempo. El ritmo de caminata lo da el turista, así que el guía se debe adaptar al mismo.

Existen algunos comandos básicos que ayudarán a efectuar un recorrido con una persona en situación de discapacidad visual:

* Es necesario advertir al turista cuando se acercan a un obstáculo, como por ejemplo una escalera.
* En el momento que se estén acercando a un grupo de personas, el guía debe ampliar el paso.
* Para evitar algún obstáculo, el guía debe apretar el brazo contra él o alejar el brazo para esquivarlo, según sea la ubicación del elemento.
* En el momento de subir o bajar escaleras, el guía debe hacerlo de manera perpendicular, de esta manera el turista podrá intuir si se va a subir o bajar la escalera.
* En dado caso que se vaya a abordar un vehículo, se debe acercar la mano del turista a la manija de la puerta, así el podrá dimensionar la forma de abordarlo.

En la prestación del servicio de guianza turística a una persona en situación de discapacidad visual se debe ser muy descriptivo, hay que recordar que el turista va a interpretar la información que se le esté brindando, es bueno identificar objetos que se puedan tocar, realizar mapas en alto o bajo relieve que el turista los pueda tocar, de esta manera ayudará a la comprensión de la información que está brindado el guía.

**Atención de personas con discapacidad visual y auditiva.**

Existen algunos parámetros y reglas especiales que se debe tener en cuenta para la atención a turistas que presentan discapacidad visual y auditiva, a continuación, se nombraran algunas:

El mecanismo ideal de comunicación es por medio del tacto, así que generalmente se utiliza lenguaje signado en las manos; aquí es fundamental tener en cuenta que los mensajes deben ser simples y no deben transmitirse de manera rápida, estos mensajes deben ser cortos y se deben también asignar momentos de descanso.

Utilizando el lenguaje signado en las manos, se le debe indicar al turista en situación de discapacidad la ubicación del mobiliario y en general la descripción del espacio en el que se encuentran; al igual que se indicó en el caso de las personas ciegas, para ubicarlos en una silla o indicarles dónde está, bastará únicamente con acercarles la mano al espaldar de la misma. En dado caso de requerir entregarle objetos u otros elementos, simplemente se deben acercar a sus manos. Utilizando el lenguaje signado en las manos del turista, se le debe indicar en el momento que se llega enfrente de él y también cuando se retira el guía; al igual se debe realizar cuando se incorpora alguien al grupo o cuando este se va.

**Acompañamiento de personas con discapacidad visual y auditiva.**

Para realizar el respectivo acompañamiento generalmente se utilizan las mismas técnicas que para personas ciegas. Es fundamental que en el momento de prestar un servicio de guianza se deben contar con elementos que faciliten la comprensión de la información que se les está brindando, estos elementos pueden ser elaborados en alto y bajo relieve, con diferentes texturas; es muy probable que para el recorrido guiado la persona en situación de discapacidad sordo/ciega vaya acompañada de un familiar o intérprete, pero esto no implica que en el planteamiento del guion y la identificación de los recursos requeridos no se piensen en el diseño de ayudas y elementos que le faciliten la comprensión de la información al turista. 

**Acompañamiento de persona en situación de discapacidad cognitiva/intelectual**

En la realización de los recorridos guiados es importante recordar que se debe reconocer la presencia de la persona de situación de discapacidad en el recorrido, hay información que se le puede preguntar a él directamente, es importante referirse al turista por su nombre; estos turistas generalmente tratan de comunicarse con todos los miembros del grupo.

Para desarrollar el recorrido turístico el guía debe utilizar diferentes estrategias en las cuales el grupo de turistas puedan participar; es indispensable utilizar un lenguaje muy claro y se puede ayudar de elementos interpretativos, tales como imágenes, sonidos, u otros objetos que ayuden para que la comprensión de la información brindada sea más sencilla.

**3.2 Condiciones en la infraestructura y los servicios**

En la prestación del servicio de guianza turística para personas en situación de discapacidad, no basta únicamente con tener los conocimientos generales para atender al turista según sea su condición; también es fundamental analizar aspectos puntuales de las instalaciones donde se llevarán los turistas, es por esto el Ministerio de Comercio Industria y Turismo (2019) relaciona algunas aspectos puntuales con los que debe contar escenarios y lugares directamente ligados al turismo, a continuación se mencionan estas condiciones:

| Pasos B  CF14\_3.2\_infraestructura |
| --- |

Finalmente, el turismo accesible no solo es importante como un nuevo nicho de mercado, el hecho que permita a personas con discapacidad de disfrutar en igualdad de condiciones los servicios y productos es una ventaja que da calidad de vida.

1. **SÍNTESIS**

En el siguiente recurso se puede ver la síntesis general de lo que se trabaja en el presente componente formativo:

(Archivo denominado Síntesis en la carpeta de Anexos).

1. **ACTIVIDADES DIDÁCTICAS (OPCIONALES SI SON SUGERIDAS)**

| DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD DIDÁCTICA | |
| --- | --- |
| Nombre de la Actividad | Guianza turística en grupos. |
| Objetivo de la actividad | Identificar conceptos clave para el manejo de grupos de personas diversas de acuerdo con tipo de recorrido turístico y normativa. |
| Tipo de actividad sugerida | Relacionar las columnas de acuerdo con el listado de palabras presentado. |
| Archivo de la actividad  (Anexo donde se describe la actividad propuesta) | Actividad didáctica.docx |

1. **MATERIAL COMPLEMENTARIO:**

| Tema | Referencia APA del Material | Tipo de material  (Video, capítulo de libro, artículo, otro) | Enlace del Recurso o  Archivo del documento o material |
| --- | --- | --- | --- |
| 1.2 Protocolos para el servicio guiado. | Organización Mundial del Turismo (2020), Convención marco sobre ética del turismo. OMT. <https://doi.org/10.18111/9789284421695>. | Documento | <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284421695> |
| 1.4 Buenas prácticas para el guía de turismo. | Ministerio de Comercio Industria y Turismo. (2014). Guía de buenas prácticas para prestadores de servicios en turismo de naturaleza. <https://www.colombiaproductiva.com/CMSPages/GetFile.aspx?guid=f01cde94-55d0-4d6d-b397-1cdc4d682696> | Libro | <https://www.colombiaproductiva.com/CMSPages/GetFile.aspx?guid=f01cde94-55d0-4d6d-b397-1cdc4d682696> |
| 2.4 Técnicas para el recorrido en espacio naturaleza | Gobernación de Antioquia (2015). Protocolos de autocuidado y caminería segura en Antioquia. <https://www.academia.edu/42914672/Protocolos_de_autocuidado_y_caminer%C3%ADa_segura_en_Antioquia> | Documento | <https://www.academia.edu/42914672/Protocolos_de_autocuidado_y_caminer%C3%ADa_segura_en_Antioquia> |
| 2.4 Técnicas para el recorrido en espacio naturaleza | Fundación para la Conservación y el Desarrollo Sostenible (2020). Manual de operación turística para el avistamiento de aves. <https://fcds.org.co/wp-content/uploads/2021/02/manual-operacion-turismo.pdf> | Libro | <https://fcds.org.co/wp-content/uploads/2021/02/manual-operacion-turismo.pdf> |
| 2.4 Técnicas para el recorrido en espacio naturaleza | Ministerio de Comercio industria y turismo. (2017). Guía de buenas prácticas para la actividad de aviturismo en Colombia. <https://www.mincit.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=2aaff59c-e5b5-45c7-b0e7-e78304e362f5> | Libro | <https://www.mincit.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=2aaff59c-e5b5-45c7-b0e7-e78304e362f5> |

1. **GLOSARIO:**

| TÉRMINO | SIGNIFICADO |
| --- | --- |
| Accesible | Entrada, paso. |
| Celiaco | Que padece una enfermedad celíaca es decir que tiene una intolerancia al gluten, por lo tanto, no puede consumir alimentos que contengan harina de trigo, cebada o avena. |
| Itinerario | Camino, ruta, descripción de lugares en un recorrido. |
| Modulación de la voz | Hace referencia al cambio en el volumen, tono, ritmo o pronunciación y velocidad en el sonido de la voz. |
| Perfil altimétrico | Se refiere a una representación de la altura de los diferentes desniveles del terreno, tomando como referencia un valor de base. |
| PST | Prestador de Servicio Turístico. |
| Superlativo | Muy grande, desmesurado. |
| Técnica | Conjunto de procedimientos y recursos de que se sirve una ciencia o un arte. |
| *Váuchers* | Vale que da derecho a quien lo posee a adquirir determinados artículos o a disfrutar de un servicio. |
| Vegano | Persona que practica el veganismo, una actitud a rechazar alimentos de origen animal. En su dieta no está la carne, los huevos, la miel, también rechazan las actividades relacionadas con la producción del cuero o la seda. |
| Vegetariano | Practica el vegetarianismo, un régimen alimenticio basado principalmente en el consumo de productos vegetales y admite productos de origen animal como los huevos y la leche, no admiten la carne. |

1. **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.**

Asociación Colombiana para el Desarrollo de Personas con Discapacidad. (s.f.). *Decálogo para relacionarse con personas en condición de discapacidad*. ASCOPAR.

Fernández, J (2015) Introducción al protocolo Turístico Hotelero. *Revista Estudios Institucionales*, VOL. II, No 3, pp. 201-206.

Fuentes C., F. (2015). Accesibilidad en los servicios turísticos de hoteles y agencias de viaje de la ciudad de la Paz [Tesis de pregrado]. Repositorio Institucional UMSA. <http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/13785>

FIR Consultoría & Servicio Andaluz de Empleo. (2018). *Materiales Didácticos—Curso Guía de Ruta*. <http://www.juntadeandalucia.es/empleo/recursos/material_didactico/especialidades/materialdidactico_guia_de_ruta/GR/presen.htm>

Gobierno de provincia de Salta, Ministerio de Cultura y Turismo. (2006). *Técnicas de guiado. Material orientativo y de consulta para el examen de guías idóneos*. <https://fhcevirtual.umsa.bo/btecavirtual/?q=T%C3%A9cnicasdeGuiadoMaterialorientativoydeconsultaparaelex%C3%A1mendegu%C3%ADasid%C3%B3neos>

Instituto Distrital de Turismo & Alcaldía Local de Teusaquillo. (2014). *Cartilla de buenas prácticas de sostenibilidad para empresarios turísticos.*

<https://www.colombiaproductiva.com/CMSPages/GetFile.aspx?guid=f01cde94-55d0-4d6d-b397-1cdc4d682696>

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MINCIT). (2019). *Manual de turismo accesible "Turismo para Todos"* (primera ed.). MINCIT. <http://acolap.org.co/wp-content/uploads/2019/07/MANUAL-TURISMO-PARA-TODOS.pdf>

Ministerio de Comercio & Colombia Productiva. (2021). *Guía de buenas prácticas en sostenibilidad*. Prestadores de servicios en turismo de naturaleza. Organización para la educación y protección ambiental OPEPA. <https://www.colombiaproductiva.com/ptp-capacita/publicaciones/sectoriales/publicaciones-turismo-de-naturaleza/guia-de-buenas-practicas-guias-turisticos>

Ministerio de Salud y Protección Social. (2017). *Sala situacional de las Personas con Discapacidad* (PCD). MINSALUD. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PES/presentacion-sala-situacional-discapacidad-2017.pdf>

Pérez Rodríguez, M. D. (2012). *Calidad de servicio y Atención al Cliente* (2a. ed.). Editorial ICB, 2012. p. <https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/113201>

Puedo Viajar. (2021). *Accessible tourism website*. <https://www.puedoviajar.es/>

Restrepo, C., Restrepo, L. y Estrada, S. (2006). *Enfoque estratégico del servicio al cliente*. <http://revistas.utp.edu.co>

Servicio Nacional de aprendizaje SENA. (2018a). *Manejo de grupos*. Material de estudio programa Tecnología en Guianza Turística.

Servicio Nacional de aprendizaje SENA (2018b) Caracterización del usuario y servicio al cliente. Material estudio programa Tecnología en Guianza Turística.

Servicio Nacional de Turismo SENATUR. (2016). *Manual de Diseño Experiencias Turísticas*. <https://www.sernatur.cl/wp-content/uploads/2018/11/MDD-Manual-de-Experiencias-Turi%CC%81sticas-1.pdf>

Sociedad Insular para la promoción de las personas con discapacidad. (2021). *Tenerife, destino accesible*. <https://guianatura.net/tenerife-destino-accesible/>

Universidad Nacional de Colombia, Instituto Distrital de Turismo, Alcaldía Local de Teusaquillo (2011). *Protocolos de servicio para el turismo accesible de turistas y visitantes Jóvenes, Adultos Mayores y Personas en Situación de Discapacidad*. <https://www.researchgate.net/publication/273319491_Protocolos_de_servicio_para_el_turismo_accesible_de_turistas_y_visitantes_Jovenes_Adultos_Mayores_y_Personas_en_Situacion_de_Discapacidad>

1. **CONTROL DEL DOCUMENTO**

|  | Nombre | Cargo | Dependencia  *(Para el SENA indicar Regional y Centro de Formación)* | Fecha |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Autor (es) | Ana Milena Sánchez Parada | Instructora Técnico | Regional Distrito Capital - Centro Nacional de Hotelería, Turismo y Alimentos | Julio 2021 |
| Claudia Patricia Porras Otalora | Instructora Técnico | Regional Distrito Capital - Centro Nacional de Hotelería, Turismo y Alimentos | Julio 2022 |
| Raúl Javier Hernández Salgado | Instructor Técnico | Regional Distrito Capital - Centro Nacional de Hotelería, Turismo y Alimentos | Julio 2021 |
| Juan Carlos Rubiano Reyes | Instructor Técnico | Regional Distrito Capital - Centro Nacional de Hotelería, Turismo y Alimentos | Julio 2021 |
| Fabio Alberto Ramírez Ayala | Experto temático | Regional Tolima - Centro Comercio y Servicios | Julio 2022 |
| María Inés Machado López | Diseñador instruccional | Regional Norte de Santander - Centro de la Industria, la Empresa y los Servicios | Julio 2022 |
| Luis Fernando Botero Mendoza | Diseñador instruccional | Regional Distrito Capital – Centro de Gestión Industrial | Julio 2022 |
| Rafael Neftalí Lizcano Reyes | Responsable del equipo de desarrollo curricular | Regional Santander - Centro Industrial del Diseño y la Manufactura | Julio 2022 |
| Jhon Jairo Rodríguez Pérez | Corrector de estilo | Regional Distrito Capital - Centro de Diseño y Metrología | Julio 2022 |

1. **CONTROL DE CAMBIOS**

**(Diligenciar únicamente si realiza ajustes a la Unidad Temática)**

|  | Nombre | Cargo | Dependencia | Fecha | Razón del Cambio |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Autor (es) |  |  |  |  |  |