

PORTADA

PRESENTACION

El documento que se presenta a continuación es uno de los productos que contempla el desarrollo de traducciones formativas modulares en el marco del proyecto “Levantamiento de Perfiles Ocupacionales Críticos y Desarrollo de Material Formativo para el Clúster de Turismo de Intereses Especiales”.

Este documento incluye:

- Perfil de Guía de Turismo Especializado, el cual define el área ocupacional, unidades de competencias y contexto de competencia.
- Módulos formativos, el cual contempla orientaciones para el instructor y/o tutor, desarrollo y definición del perfil, objetivo y desarrollo de los contenidos los cuales integran aprendizajes esperados, actividades. Ejemplo, evaluación, indicaciones para el instructor y/o tutor y duración.

La estructura modular se establece de acuerdo a las competencias del perfil, estableciendo un orden secuencial de complejidad en la aplicación de la competencia. Cabe señalar que los módulos al integrarse pueden corresponder a distintos niveles de avance en el contexto de una carrera.

En definitiva, este material servirá de apoyo para las personas y empresas que en un futuro deseen capacitarse y certificarse en base a competencias laborales y también para los tutores que participen en este proceso de formación.



MÓDULOS DE FORMACIÓN POR COMPETENCIA

GUIA DE TURISMO ESPECIALIZADO



ESQUEMA DE FORMACION DE LOS GUIAS DE TURISMO

Para poder graficar la estructura de formación del perfil de Guía de Turismo Especializado se presenta un esquema que grafica las competencias que posee dicho perfil y el grado de avance que puede llegar a tener un guía especializándose en los módulos asociados a las competencias y especialidades correspondientes.

Cabe señalar que en una etapa anterior Chilecalifica había realizado un levantamiento de competencias laborales, dicho estudio arrojó dos competencias laborales que aplican a los guías de turismo, estas no pueden ser actualizadas hasta diciembre del año 2010, ya que su fecha de vigencia así lo establece.

Considerando este antecedente y el hecho de que a la fecha ya se han realizado capacitaciones y certificaciones en base a estas competencias, en el documento se presentaran los módulos correspondientes a las competencias detectadas y trabajadas durante este proyecto.

De esta forma un Guía de Turismo Especializado posee seis módulos asociados:

- Guiar a los Clientes.
- Manejar situaciones difíciles de clientes en un programa turístico.
- Desarrollar y mantener el conocimiento general y regional requerido para los guías.
- Proveer servicio de calidad al cliente.
- Gestionar la seguridad de la actividad.
- Liderar grupos de turistas.

ESQUEMA GENERAL DE FORMACION

GUIA DE TURISMO GENERAL

GUIA DE TURISMO ESPECIALIZADO

MODULO I	MODULO II	MODULO III	MODULO IV	MODULO V	MODULO VI
Guiar a los Clientes	Manejar situaciones difíciles de clientes en un programa turístico	Desarrollar y mantener el conocimiento general y regional requerido para los guías	Proveer servicio de calidad al cliente	Gestionar la seguridad de la actividad	Liderar grupos de turistas

UNIDADES DE FORMACION

Recibir e informar a los clientes	Asistir a pasajeros en caso de pérdida de objetos y/o desperfectos	Buscar información sobre Chile y sus regiones	Desarrollar y mantener los conocimientos del mercado y de los servicios	Conocer y manejar criterios y planes de seguridad	Coordinar los movimientos del grupo
Guiar y administrar la documentación de los clientes	Asistir a pasajeros en caso de emergencia	Preparar información para las actividades de orientación	Proporcionar una experiencia y servicio de calidad a los clientes	Ejecutar los procedimientos de seguridad	Alentar la moral y buena voluntad del grupo
Velar por la seguridad de los clientes y entorno ambiental	Enfrentar pasajeros en estado y características especiales	Actualizar los conocimientos generales de Chile y de sus regiones	Enfrentar las quejas y situaciones difíciles del servicio al cliente	Evaluar acciones de seguridad	Enfrentar las dificultades y conflictos
Desarrollar actividades programadas	Localizar pasajeros perdidos		Administrar y utilizar la información sobre sus clientes		



ÍNDICE

	Pág.
INTRODUCCIÓN A LAS COMPETENCIAS LABORALES	7
ORIENTACIÓN PARA EL INSTRUCTOR Y/O TUTOR	8
DEFINICIÓN DE PERFILES	9
Perfil del participante	9
Perfil Ocupacional	9
Perfil del Instructor y/o tutor	9
DESARROLLO DEL PERFIL	10
Requisitos de entrada	10
Aprendizaje esperado de los módulos	10
Materiales a disposición del participante	10
Estrategia formativa	10
Criterios de evaluación	10
Requisitos de egreso	10
MÓDULO V: GESTIONAR LA SEGURIDAD DE LA ACTIVIDAD	
CUADRO SINÓPTICO y OBJETIVO PRINCIPAL DEL MÓDULO	11
UNIDAD 5.1 Conocer y manejar criterios y planes de seguridad	12
UNIDAD 5.2 Ejecutar los procedimientos de seguridad	14
UNIDAD 5.3 Evaluar acciones de seguridad	17
MÓDULO VI: LIDERAR GRUPOS DE TURISTAS	
CUADRO SINÓPTICO y OBJETIVO PRINCIPAL DEL MÓDULO	18
UNIDAD 6.1 Coordinar los movimientos del grupo	19
UNIDAD 6.2 Alentar la moral y buena voluntad del grupo	21
UNIDAD 6.3 Enfrentar las dificultades y conflictos	23

INTRODUCCIÓN A LAS COMPETENCIAS LABORALES

Las competencias laborales pueden ser definidas como un conjunto identificable y evaluable de capacidades que permiten un desempeño satisfactorio en situaciones reales de trabajo, de acuerdo a los estándares levantados y validados por una organización. De esta manera, en el concepto de competencia se integra el conocimiento y la acción.

Las organizaciones exitosas hoy en día reconocen que invertir en el desarrollo de las personas resulta clave para el logro de sus objetivos estratégicos. Al identificar las competencias técnicas y conductuales de diferentes cargos, se asegura información suficiente y objetiva acerca de los saberes vinculados con el desempeño que deben desarrollar los/as colaboradores/as, siendo factible por ende incrementar la productividad y competitividad general. Por su parte, para los/as trabajadores/as este sistema supone un medio validado que les permite asumir una responsabilidad personal para aprender ante situaciones no previstas y desarrollar actitudes que complementan su desempeño técnico, demostrando los conocimientos y experiencias adquiridos a lo largo de su trayectoria laboral, lo que incrementa su empleabilidad y movilidad laboral. En este contexto, la **formación modular basada en competencias** o **formación por competencias** es una metodología flexible que responde al escenario actual, en el que los/as trabajadores/as deben tener la capacidad de prever o resolver los problemas que se les presentan, proponer mejoras para resolverlos y prevenir situaciones análogas, tomar decisiones y estar involucrados/as en mayor o menor grado en la planificación, control y auto-evaluación de sus actividades laborales.

Dentro de los modelos pedagógicos más recientes, se plantea que, para mejorar la pertinencia y relevancia de la capacitación por competencias es necesario enfatizar el aprendizaje y no el puesto y orientarse hacia la búsqueda de aprendizajes más significativos, es decir, del aprender haciendo. En definitiva, se pretende reconocer la práctica como recurso para consolidar lo que sabe, poner en acción lo que sabe y desarrollar capacidades para aprender más.



ORIENTACIONES PARA EL INSTRUCTOR Y/O TUTOR

Un módulo, a diferencia de una forma de organización curricular tradicional, propone un recorrido, un guión, un argumento a desarrollar configurado por las problemáticas del campo profesional que se van trabajando y en torno a las cuales se articulan los contenidos.

Cada unidad de competencia expresa funciones que tiene a su cargo el/la trabajador/a, o la función en la cual participa con un protagonismo significativo. La unidad de competencia representa el conjunto de los desempeños que involucran a un/a trabajador/a para alcanzar determinados resultados productivos. A fin de concretar este conjunto de desempeños y de resolver los problemas productivos que se le presentan, el/la trabajador/a moviliza e integra saberes, técnicas, conocimientos, esquemas de acción y valores para dar respuesta exitosa a la demanda. En el momento de diseñar la estructura de un currículum, el módulo como unidad de enseñanza tendrá en cuenta la formación de una, o de varias capacidades que den soporte al desarrollo de las competencias que se requieren para desempeñar la función productiva que se expresa en la unidad de competencia. Por esta razón, la estructura curricular no establece una correspondencia unívoca entre los módulos formativos y las unidades de competencia. Para formar a un/a trabajador/a en las competencias que requiere una unidad de competencia, la propuesta pedagógica ofrece más de un módulos formativos.

Las organizaciones están adoptando la formación modular como una estrategia de desarrollo de las personas, donde la inversión en capacitación apunta preferencialmente a cerrar brechas de competencia y no a la ejecución de acciones aisladas de capacitación. En síntesis el diseño curricular basado en competencias tiene las siguientes características:

1. Las capacidades que constituyen los objetivos generales del diseño curricular, son inferidas a partir de los elementos de competencia.
2. Adopta una estructura modular.
3. Desarrolla un enfoque integrador respecto de todas sus dimensiones.
4. Tiende a la integración de capacidades, de contenidos, de teoría y de práctica, de actividades y de evaluación.
5. Los criterios para la aprobación de los distintos módulos se basan en los criterios de evaluación establecidos en el estándar de competencia.
6. Adopta para su desarrollo un enfoque de enseñanza-aprendizaje significativo.

DEFINICIÓN DE PERFILES

PERFIL DEL PARTICIPANTE

El participante deberá poseer principalmente las condiciones físicas acorde a la actividad a su vez poseer habilidades de liderazgo, autoformación, capacidad de superación frente a imprevistos, empatía, puntualidad, responsabilidad, receptividad, atención y criterio acorde a las actividades que se le delegan.

PERFIL OCUPACIONAL

Es la persona encargada de guiar que tiene conocimiento, experiencia y manejo técnico comprobable sobre alguna actividad específica. Se desempeña como guía en empresas de turismo aventura que realicen actividades específicas, como docente en centros de formación técnica que impartan carreras como guía de turismo aventura mención trekking, rafting, montaña, entre otros.

PERFIL DEL INSTRUCTOR Y/O TUTOR

El instructor y/o tutor que imparta los módulos asociados al perfil, deberá manejar temas de específicos de especialidad, poseer una condición física acorde para desempeñar la actividad y para proporcionar seguridad al participante. Deberá conocer temas asociados a la geografía física del espacio donde se desempeñe y realice la actividad, a su vez dominar temas relacionados con las normas de seguridad relevantes para la actividad.

Se recomienda que el instructor y/o tutor del módulo posea cursos de certificación que aseguren su experiencia empírica frente al desarrollo de la actividad en los temas relacionados a la seguridad del participante. (Cursos de primeros auxilios, reanimación, rescate en zonas remotas, etc.)



DESARROLLO DEL PERFIL

REQUISITOS DE ENTRADA	El participante de los módulos deberá manejar conocimientos básicos de primeros auxilios en zonas remotas, códigos y terminología propia de la industria, dominio en la interpretación de mapas y navegación, dominar inglés medio-técnico propicio para la ejecución de la actividad.
APRENDIZAJE ESPERADO DE LOS MÓDULOS	Se espera que el participante desarrolle en su totalidad los módulos que constituyen el perfil de Guía de Turismo Especializado logrando los siguientes aspectos: 1. Adquiera los conocimientos especificados en cada una de las unidades de los módulos en base de las horas teóricas. 2. Ponga en práctica los conocimientos ya adquiridos, en base a las horas prácticas de los módulos. Esto se traduce en destrezas, pericias, talento, aptitudes, maestría, etc. 3. Logre guiar en forma organizada, eficiente y otorgando la seguridad necesaria para el desarrollo de la actividad, todo esto en base a las horas teóricas y prácticas ya realizadas.
MATERIALES A DISPOSICIÓN DEL PARTICIPANTE	Se deberá disponer para el participante, las herramientas técnicas necesarias para el desarrollo de la actividad, enmarcando cada una de estas en un lugar acorde a la naturaleza de la actividad. Acceso a los lugares de aprendizaje.
ESTRATEGIA FORMATIVA	Los Módulos formativos asociados al perfil se llevarán a cabo por medio de talleres prácticos, los cuales incluirán horas teóricas y prácticas que se especifican en el desarrollo de cada módulo, conjunto con las actividades asociadas.
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Se basarán en la adquisición de evidencias físicas y observables que el participante generara una vez desarrollado cada una de las unidades de los módulos, en su modalidad de talleres prácticos, involucrados en el perfil.
REQUISITOS DE EGRESO	Aprobación de cada uno de los contenidos por unidad de los módulos, basándose en los criterios de evaluación establecidos para el desarrollo de los módulos y las metodologías de cada una de las actividades desarrolladas

MODULO V: GESTIONAR LA SEGURIDAD DE LA ACTIVIDAD

OBJETIVO PRINCIPAL DEL MODULO

Aplicar los conocimientos atinentes a la seguridad de manera transversal en todas las áreas requeridas y de manera específica en cada técnica pertinente. Además retro alimentar sus aplicaciones y ejecuciones.

CUADRO SINOPTICO UNIDADES DEL MODULO 5: GESTIONAR LA SEGURIDAD DE LA ACTIVIDAD

5.1 Conocer y manejar criterios y planes de seguridad	Aprendizaje esperado de la unidad	5.2 Ejecutar los procedimientos de seguridad	Aprendizaje esperado de la unidad	5.3 Evaluar acciones de seguridad	Aprendizaje esperado de la unidad
<p>A. Conocer e implementar las herramientas e insumos para responder efectivamente a las emergencias posibles.</p> <p>B. Conocer planes de prevención y respuesta a emergencias aplicables a la actividad y sector.</p> <p>C. Conocer y manejar información actualizada de las redes de respuesta que operan en la zona donde se realiza la actividad.</p>	Se espera que el participante una vez concluida esta unidad recopile y maneje la información en prevención, seguridad y respuesta a emergencias aplicables a su área de desempeño.	<p>A. Adquirir y mantener actualizada la capacitación apropiada en las respuestas a emergencias requeridas por la actividad.</p> <p>B. Implementar canales efectivos de información y comunicación con colegas, empresa y participantes de la actividad.</p> <p>C. Realizar acciones preventivas de acuerdo a las condiciones de la actividad y entorno.</p> <p>D. Coordinar con los servicios de emergencia las respuestas y acciones adecuadas.</p>	Se espera que el participante una vez concluida esta unidad sea capaz de aplicar criterios de seguridad de manera formativa, preventiva y efectiva en terreno.	<p>A. Evaluar las instancias teóricas del plan de seguridad y compararlas con las ejecuciones realizadas.</p> <p>B. Aplicar criterios correctivos en base a la información recopilada para mejoramiento del plan de acción.</p>	Se espera que el participante una vez concluida esta unidad recopile y maneje la información para realizar una evaluación correctiva de la respuesta en seguridad.
DURACION TOTAL: 38 horas pedagógicas					
HORAS TEÓRICAS	6	HORAS TEÓRICAS	6	HORAS TEÓRICAS	4
HORAS PRÁCTICAS	6	HORAS PRÁCTICAS	12	HORAS PRÁCTICAS	4

MODULO V: GESTIONAR LA SEGURIDAD DE LA ACTIVIDAD

UNIDAD 5.1 CONOCER Y MANEJAR CRITERIOS Y PLANES DE SEGURIDAD

DURACIÓN:
12 Horas pedagógicas

CONTENIDO	APRENDIZAJE ESPERADO	ACTIVIDAD	EJEMPLO ACTIVIDAD	EVALUACION ACTIVIDAD	INDICACIONES PARA EL INSTRUCTOR Y/O TUTOR
A. CONOCER E IMPLEMENTAR LAS HERRAMIENTAS E INSUMOS PARA RESPONDER EFECTIVAMENTE A LAS EMERGENCIAS POSIBLES.	Se espera que el participante una vez concluida esta unidad, conozca e identifique las herramientas, insumos y técnicas ocupadas en los procedimientos de respuesta a emergencias de su área.	I. A Describir los elementos usados en maniobras generales de emergencia de su área.	<i>Especificar los elementos de seguridad y explique su uso en maniobras generales de emergencia de su área, ya sea de trekking, montaña, rafting, entre otros.</i>	Se evaluará mediante evidencia física de documento escrito y presencial verificándose el desempeño de explicaciones y charlas pertinentes.	El Instructor y/o Tutor del modulo deberá entregar los conocimientos de las herramientas requeridas para la realización correcta de la unidad resaltando la importancia del uso correcto de estas.
B. CONOCER PLANES DE PREVENCIÓN Y RESPUESTA A EMERGENCIAS APLICABLES A LA ACTIVIDAD Y SECTOR.	Se espera que el participante una vez concluida esta unidad, conozca los modelos necesarios de prevención y respuesta a emergencias compatibles con la actividad para su implementación.	I. B Identificar los planes de manejo de riesgo.	<i>Reconocer los planes de emergencia, sus etapas, componentes, rangos de acción y otras características que se utilizan en su área.</i>	Se evaluará mediante una prueba de conocimiento y aplicación de los conocimientos que deberá adquirir una vez concluido el contenido.	El Instructor y/o Tutor del modulo deberá proporcionar la información necesaria para que el participante adquiera los conocimientos de planes de prevención, indicando la importancia que conlleva conocer al detalle estos planes, para utilizarlos en condiciones de emergencia.

MODULO V: GESTIONAR LA SEGURIDAD DE LA ACTIVIDAD

UNIDAD 5.1 CONOCER Y MANEJAR CRITERIOS Y PLANES DE SEGURIDAD

DURACIÓN:
12 Horas pedagógicas

CONTENIDO	APRENDIZAJE ESPERADO	ACTIVIDAD	EJEMPLO ACTIVIDAD	EVALUACION ACTIVIDAD	INDICACIONES PARA EL INSTRUCTOR Y/O TUTOR
C. CONOCER Y MANEJAR INFORMACIÓN ACTUALIZADA DE LAS REDES DE RESPUESTA QUE OPERAN EN LA ZONA DONDE SE REALIZA LA ACTIVIDAD.	Se espera que el participante una vez concluida esta unidad, maneje la información de los servicios de emergencia que operan en su área y a quien dirigirse según sea necesario.	I.C Realizar un escenario de emergencia y aplicar la información obtenida.	<i>Efectuar el escenario de una emergencia y coordinar las acciones de respuesta desde y con los servicios de emergencia que operan en la zona donde se desarrolla la actividad.</i>	La actividad se evaluara presencialmente midiendo las acciones que se determinen para la realización del ejercicio, se podrá dejar registro en video.	El Instructor y/o Tutor del modulo deberá velar por cubrir las necesidades que se requieran para efectuar el ejercicio de la manera más realista y completa posible.

MODULO V: GESTIONAR LA SEGURIDAD DE LA ACTIVIDAD

UNIDAD 5.2 EJECUTAR LOS PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD

DURACIÓN:
18 Horas pedagógicas

CONTENIDO	APRENDIZAJE ESPERADO	ACTIVIDAD	EJEMPLO ACTIVIDAD	EVALUACION ACTIVIDAD	INDICACIONES PARA EL INSTRUCTOR Y/O TUTOR
A. POSEER Y ACTUALIZAR LA CAPACITACIÓN APROPIADA EN LAS RESPUESTAS A EMERGENCIAS REQUERIDAS POR LA ACTIVIDAD.	Una vez desarrollado el contenido, el participante distinguirá claramente los cursos y conocimientos que debe poseer en respuesta a emergencias y primeros auxilios que requiere su área de desempeño.	I. A Realizar una lista de capacidades de respuesta a emergencia de su área.	<i>Definir un escenario de accidente y/o rescate, en donde se determinen acciones a seguir, las que determinen las capacidades necesarias para responder a esas eventualidades de la actividad.</i>	Se evaluara mediante la evidencia fisica de la entrega de un informe con los resultados del ejercicio.	El instructor y/o tutor del módulo, deberá velar por transmitir la importancia de la pro actividad y el interés en mantener esta capacidad vigente como pilar fundamental de a actividad de guía especializado.

MODULO V: GESTIONAR LA SEGURIDAD DE LA ACTIVIDAD

UNIDAD 5.2 EJECUTAR LOS PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD

DURACIÓN:
18 Horas pedagógicas

CONTENIDO	APRENDIZAJE ESPERADO	ACTIVIDAD	EJEMPLO ACTIVIDAD	EVALUACIÓN ACTIVIDAD	INDICACIONE PARA EL INSTRUCTOR Y/O TUTOR
B. IMPLEMENTAR CANALES EFECTIVOS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN CON COLEGAS, EMPRESA Y PARTICIPANTES DE LA ACTIVIDAD.	Una vez desarrollado el contenido, el participante distinguirá claramente la importancia de aplicar códigos y criterios estandarizados de comunicación en la operación de respuesta a emergencias.	I. B Desarrollar un glosario de términos técnicos pertenecientes al área de desempeño.	<i>Definir el significado de cada término de este glosario y resaltar las diferencias de conceptos personales que cada participante tenía en contraste con los demás.</i>	Se evaluara mediante la evidencia física de la entrega de un informe con los resultados del ejercicio.	El instructor y/o tutor del módulo, deberá velar por transmitir la importancia de la pro actividad en el desarrollo de la generación y manutención de estos códigos de comunicación efectiva.
C. REALIZAR ACCIONES PREVENTIVAS DE ACUERDO A LAS CONDICIONES DE LA ACTIVIDAD Y ENTORNO.	Una vez desarrollado el contenido, se espera que el participante priorice los criterios preventivos aplicados transversalmente a todas las áreas de la actividad.	I. C Realizar una lista de acciones preventivas del área de desempeño.	<i>Traducir estas acciones preventivas en coordinaciones con colegas, empresa, pasajeros, entre otros. Teniendo en consideración el traspaso de información, las comunicaciones, las herramientas, entre otras.</i>	Se evaluara mediante la evidencia física de la entrega de un informe con los resultados del ejercicio y las determinaciones efectuadas.	El instructor y/o tutor del módulo, deberá velar por transmitir la importancia de la pro actividad en el desarrollo de medidas preventivas y la implementación de estas.

MODULO V: GESTIONAR LA SEGURIDAD DE LA ACTIVIDAD

UNIDAD 5.2 EJECUTAR LOS PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD

DURACIÓN:
18 Horas pedagógicas

CONTENIDO	APRENDIZAJE ESPERADO	ACTIVIDAD	EJEMPLO ACTIVIDAD	EVALUACIÓN ACTIVIDAD	INDICACIONES PARA EL INSTRUCTOR Y/O TUTOR
D. COORDINAR CON LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA LAS RESPUESTAS Y ACCIONES ADECUADAS.	Una vez desarrollado el contenido, se espera que el participante enfoque su trabajo en acciones coordinadas y efectivas con otros colegas y organizaciones de emergencia.	I. D Realizar un escenario de emergencia bajo protocolos ya conocidos.	<i>Dentro del escenario, concentrar el foco de atención, principalmente:</i> <i>a. en las acciones específicas relacionadas con el área.</i> <i>b. Coordinar los llamados y avisos de emergencias a los servicios pertinentes.</i> <i>c. generar un informe del estado de la acción realizada frente a la emergencia.</i>	Se evaluará mediante la evidencia física de la entrega de un informe con los resultados del ejercicio y las determinaciones efectuadas con sus justificaciones.	El instructor y/o tutor del módulo, deberá velar por transmitir la importancia de la pro actividad en la coordinación con los servicios de emergencia externos.

MODULO V: GESTIONAR LA SEGURIDAD DE LA ACTIVIDAD

UNIDAD 5.3 EVALUAR ACCIONES DE SEGURIDAD

DURACIÓN:
8 Horas pedagógicas

CONTENIDO	APRENDIZAJE ESPERADO	ACTIVIDAD	EJEMPLO ACTIVIDAD	EVALUACIÓN ACTIVIDAD	INDICACIONES PARA EL INSTRUCTOR Y/O TUTOR
A. EVALUAR LAS INSTANCIAS TEÓRICAS DEL PLAN DE SEGURIDAD Y COMPARARLAS CON LAS EJECUCIONES REALIZADAS.	Una vez desarrollado el contenido, el participante pueda desarrollar criterios de evaluación crítico y objetivo a los planes de respuesta a emergencia.	I. A Efectuar una ronda de opiniones sobre un ejemplo vivido por alguno de los participantes.	<i>Realizar una lista de alternativas priorizadas en cuanto a efectividad en la ejecución de respuesta a emergencia de los casos estudiados.</i>	Se evaluará mediante la evidencia física del reporte generado, este documento constará con el mínimo requerido por la actividad.	El instructor y/o tutor del módulo, entregará los ejemplos vivenciales para el desarrollo de la unidad, poniendo especial énfasis en prioridad de criterios aclarando su relevancia.
B. APLICAR CRITERIOS CORRECTIVOS EN BASE A LA INFORMACIÓN RECOPIADA PARA MEJORAMIENTO DEL PLAN DE ACCIÓN.	Una vez desarrollado el contenido, el participante deberá manejar los criterios para corregir las acciones de los planes de respuesta a emergencia.	I. B Desarrollar un documento con observaciones de los errores cometidos en una emergencia determinada.	<i>Plantear en base a las observaciones de errores cometidos varias alternativas concretas y priorizadas en respuesta a mejorar esas falencias.</i>	Se evaluará mediante la evidencia física del documento y la asertividad de las soluciones propuestas.	El instructor y/o tutor del módulo deberá instruir a los participantes frente a la importancia de efectuar los procesos de corrección y actualización constante de las respuestas a emergencias.

MODULO VI: LIDERAR GRUPOS DE TURISTAS

OBJETIVO PRINCIPAL DEL MÓDULO

Entregar herramientas y técnicas para liderar grupos de turistas bajo distintos escenarios de acción.

CUADRO SINOPTICO UNIDADES DEL MODULO 6: LIDERAR GRUPOS DE TURISTAS

6.1 Coordinar los movimientos del grupo		Aprendizaje esperado de la unidad	6.2 Alentar la moral y buena voluntad del grupo		Aprendizaje esperado de la unidad	6.3 Enfrentar las dificultades y conflictos	Aprendizaje esperado de la unidad
A. Entregar indicaciones de la actividad a realizar. B. Usar técnicas para guiar, instruir, alentar y controlar el grupo. C. Responder a las contingencias de la actividad a realizar.		Se espera que el participante una vez concluida esta unidad maneje diversas técnicas de coordinación de grupos.	A. Usar técnicas de formación de equipo que ayuden a la cohesión del grupo durante el tour. B. Equilibrar las necesidades individuales y las grupales durante el tour. C. Mantener la moral en alto frente a situaciones adversas.		Se espera que el participante una vez concluida esta unidad sea capaz de aplicar técnicas de coaching y liderazgo para mejorar la integración del grupo.	A. Evaluar potenciales conflictos con rapidez y tomar una acción discreta para evitar que el problema siga aumentando y así ayudar a la resolución. B. Seguir los procedimientos para el control del alcohol o drogas que afecten a los clientes, según procedimientos de la empresa.	Se espera que el participante una vez concluida esta unidad reconozca las dificultades con rapidez y actúe con criterio.
DURACION TOTAL: 38 horas pedagógicas							
HORAS TEÓRICAS	6		HORAS TEÓRICAS	6		HORAS TEÓRICAS	4
HORAS PRÁCTICAS	6		HORAS PRÁCTICAS	12		HORAS PRÁCTICAS	4

MODULO VI: LIDERAR GRUPOS DE TURISTAS

UNIDAD 6.1 COORDINAR LOS MOVIMIENTOS DEL GRUPO

DURACIÓN:
12 Horas pedagógicas

CONTENIDO	APRENDIZAJE ESPERADO	ACTIVIDAD	EJEMPLO ACTIVIDAD	EVALUACIÓN ACTIVIDAD	INDICACIONES PARA EL INSTRUCTOR Y/O TUTOR
A. ENTREGAR INDICACIONES DE LA ACTIVIDAD A REALIZAR.	Una vez desarrollado el contenido, el participante maneja técnicas comunicacionales necesarias para indicar de forma adecuada las rutas y las condiciones a las que se verán enfrentados.	I. A Realizar charla presentación de ruta.	<i>Coordinar y ejecutar una charla de presentación de la ruta especificando los detalles de la ruta a seguir.</i>	Se evaluara mediante la evidencia audiovisual de la charla realizada, el cual deberá cumplir con lo mínimo propuesto por la actividad.	El instructor y/o tutor del módulo, deberá entregar las técnicas de comunicación necesarias para lograr la comprensión de las instrucciones por parte de los participantes del grupo.
B. USAR TÉCNICAS PARA GUIAR, INSTRUIR, ALENTAR Y CONTROLAR EL GRUPO.	Una vez desarrollado el contenido, el participante maneja técnicas de comunicación que permitan una adecuada instrucción, motivación y control del grupo.	I. B Realizar charla de presentación personal y de la actividad a realizar.	<i>Organizar y efectuar charla de presentación del guía, donde se manifieste implícitamente sus atribuciones como guía.</i>	Se evaluara mediante la evidencia audiovisual de la charla realizada, se evaluara el lenguaje corporal utilizado, el cual deberá cumplir con lo mínimo propuesto por la actividad.	El instructor y/o tutor del módulo, deberá instruir al participante técnicas de comunicación necesarias para lograr la adecuada expresión de información relevante por parte del guía.

MODULO VI: LIDERAR GRUPOS DE TURISTAS

UNIDAD 6.1 COORDINAR LOS MOVIMIENTOS DEL GRUPO

DURACIÓN:
12 Horas pedagógicas

CONTENIDO	APRENDIZAJE ESPERADO	ACTIVIDAD	EJEMPLO ACTIVIDAD	EVALUACIÓN ACTIVIDAD	INDICACIONES PARA EL INSTRUCTOR Y/O TUTOR
C. RESPONDER A LAS CONTINGENCIAS DE LA ACTIVIDAD A REALIZAR.	Una vez desarrollado el contenido, el participante aplicará criterios de respuesta de contingencias.	I.C Trabajo de escenarios	<i>Se realizará una actividad de acciones de contingencia bajo la simulación de escenarios.</i>	Se evaluará mediante la entrega de la evidencia física, a través de una plantilla de evaluación de desempeño al participante, estas deberán contar con lo mínimo requerido por la actividad.	El instructor y/o tutor del módulo deberá velar para simular condiciones realistas para lograr una respuesta respecto al escenario verídica por parte del participante.

MODULO VI: LIDERAR GRUPOS DE TURISTAS

UNIDAD 6.2 ALENTAR LA MORAL Y BUENA VOLUNTAD DEL GRUPO

DURACIÓN:
12 Horas pedagógicas

CONTENIDO	APRENDIZAJE ESPERADO	ACTIVIDAD	EJEMPLO ACTIVIDAD	EVALUACIÓN ACTIVIDAD	INDICACIONES PARA EL INSTRUCTOR Y/O TUTOR
A. USAR TÉCNICAS DE FORMACIÓN DE EQUIPO QUE AYUDEN A LA COHESIÓN DEL GRUPO DURANTE EL TOUR.	Una vez desarrollado el contenido, el participante adquirirá las técnicas necesarias para integrar a todos los participantes a la actividad y lograr la interacción y colaboración del grupo	I.A Realizar dinámica de presentación de grupo.	<i>Realizar dinámica de presentación de grupo haciendo mención a aspectos personales determinados por el guía.</i>	Se evaluará mediante la evidencia audiovisual, a través de la cohesión generada en el grupo.	El instructor y/o tutor del módulo deberá facilitar las técnicas y conocimientos para la implementación de dinámicas de grupos.
B. EQUILIBRAR LAS NECESIDADES INDIVIDUALES Y LAS GRUPALES DURANTE EL TOUR.	Una vez desarrollado el contenido, el participante será capaz de identificar y equilibrar las necesidades individuales y grupales durante la realización de la actividad.	I.B Moderar grupo heterogéneo	<i>Moderar los intereses de un grupo heterogéneo velando que la actividad se realice de forma exitosa.</i>	Se evaluará mediante la evidencia física de una evaluación de satisfacción realizada por el participante.	El instructor y/o tutor del módulo deberá facilitar todas las herramientas necesarias para el cumplimiento de la unidad.

MODULO VI: LIDERAR GRUPOS DE TURISTAS

UNIDAD 6.2 ALENTAR LA MORAL Y BUENA VOLUNTAD DEL GRUPO

DURACIÓN:
12 Horas pedagógicas

CONTENIDO	APRENDIZAJE ESPERADO	ACTIVIDAD	EJEMPLO ACTIVIDAD	EVALUACIÓN ACTIVIDAD	INDICACIONES PARA EL INSTRUCTOR Y/O TUTOR
C. MANTENER LA MORAL EN ALTO FRENTE A SITUACIONES ADVERSAS.	Una vez desarrollado el contenido, el participante deberá manejar a través de técnicas de comunicación y de empatía el estado ánimo de los pasajeros frente a una situación de adversidad.	I.C Trabajo de escenarios	<i>Se realizará una actividad de trabajo de escenarios adversos y las posibles reacciones de las personas del grupo, el cual el participante deberá lograr controlar.</i>	Se evaluará mediante la entrega de la evidencia física, a través de una plantilla de evaluación de desempeño al participante, estas deberán contar con lo mínimo requerido por la actividad.	El instructor y/o tutor del módulo deberá velar para simular condiciones realistas para lograr una respuesta respecto al escenario verídica por parte del participante.

MODULO VI: LIDERAR GRUPOS DE TURISTAS

UNIDAD 6.3 ENFRENTAR LAS DIFICULTADES Y CONFLICTOS

DURACIÓN:
12 Horas pedagógicas

CONTENIDO	APRENDIZAJE ESPERADO	ACTIVIDAD	EJEMPLO ACTIVIDAD	EVALUACIÓN ACTIVIDAD	INDICACIONES PARA EL INSTRUCTOR Y/O TUTOR
A. EVALUAR POTENCIALES CONFLICTOS CON RAPIDEZ Y TOMAR UNA ACCIÓN DISCRETA PARA EVITAR QUE EL PROBLEMA SIGA AUMENTANDO Y ASÍ AYUDAR A LA RESOLUCIÓN.	Una vez desarrollado el contenido, el participante será capaz de anticiparse a las posibles situaciones de conflicto y lograr resolver el conflicto en caso de presentarse.	I.A Trabajo de escenarios	<i>Se realizará una actividad de trabajo de escenarios con cliente conflictivo y como este afecta a las otras personas del grupo, el cual el participante deberá lograr controlar.</i>	Se evaluará mediante la entrega de la evidencia física y audiovisual, a través de una plantilla de evaluación de desempeño al participante, estas deberán contar con lo mínimo requerido por la actividad.	El instructor y/o tutor del módulo deberá entregar técnicas de manejo de grupos y resolución de conflictos.
B. SEGUIR LOS PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DEL ALCOHOL O DROGAS QUE AFECTEN A LOS CLIENTES, SEGÚN PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA.	Una vez desarrollado el contenido, el participante será capaz de identificar visualmente los signos de ingesta de alcohol o drogar y los procedimientos a seguir para el manejo de estos pasajeros.	I.B Recopilación y estudio de información de características conductuales de pasajeros en estas condiciones.	<i>Recopilar y analizar características de conductas de pasajeros en bajo efectos del alcohol o drogas y proponer alternativas de manejo del pasajero.</i>	Se evaluará mediante la entrega de la evidencia física a través de una evaluación luego de finalizada la parte teórica de la unidad.	El instructor y/o tutor del módulo deberá entregar técnicas de manejo de grupos y resolución de conflictos.