



1º CONGRESO DE PROFESIONALES EN TURISMO – TANDIL 2019
“JERARQUIZANDO LA PROFESIÓN”
Tandil 02 al 04 de Mayo 2019

TÍTULO: *La propuesta de trabajo de la asignatura Práctica Profesional II como aporte en la formación de los Guías Universitarios de Turismo de la Carrera de Turismo de la Facultad de Ciencias Humanas – UNICEN*

AUTORAS

Capristo, Valeria¹ (Profesional asociada) mvcap2007@gmail.com

Dabidos, Celina² (Profesional asociada) celina.dabidos@daviaviajes.tur.ar

González, Verónica³ (Profesional asociada) veronicagonzalezg@gmail.com

Safita, Mariela⁴ (Profesional No asociada) marielasafita@gmail.com

TEMÁTICA: *Gestión de la calidad y la accesibilidad en los servicios turísticos*

CAMPO LABORAL: *Guías de Turismo, Aventura y Recreación*

INTRODUCCIÓN

En este trabajo expondremos los fundamentos y la implementación de la propuesta de trabajo de la asignatura Práctica Profesional II (PP II) correspondiente a la Carrera de pregrado Guía Universitario de Turismo (GUT) de la Facultad de Ciencias Humanas (FCH) de la Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Buenos Aires (UNICEN).

¹ Mag. en Desarrollo y Gestión del Turismo. Docente adjunta del Área Práctica Profesionales en Turismo Carrera de Turismo FCH-UNICEN.

² Licenciada en Turismo. Docente auxiliar del Área Práctica Profesionales en Turismo Carrera de Turismo FCH-UNICEN.

³ Licenciada en Turismo. Docente auxiliar del Área Práctica Profesionales en Turismo Carrera de Turismo FCH-UNICEN.

⁴ Licenciada en Turismo. Docente auxiliar del Área Práctica Profesionales en Turismo Carrera de Turismo FCH-UNICEN.

La mencionada asignatura se encuentra en el tercer año de la Carrera de GUT siendo la que les permite a los estudiantes obtener su título de pregrado.

La asignatura PP II se estructura en una propuesta de actividades orientadas hacia la formación integral de un guía promoviendo la construcción de herramientas intelectuales y prácticas como así también la confluencia de saberes, habilidades, sensibilidad y la apertura creativa entendiendo que el guía de turismo está vinculado estrechamente con el fenómeno comunicacional pudiendo caracterizarlo como un transmisor del patrimonio natural y cultural que trasciende lo meramente técnico.

En el presente trabajo se expondrán los fundamentos de la propuesta pedagógica, los objetivos de aprendizaje, los principales contenidos teóricos que estructuran la asignatura y la metodología de trabajo de PP II con el fin de debatir la propuesta con los profesionales presentes en las Comisiones-Taller del Congreso de Profesionales en Turismo y, de esta manera, poder nutrirla en el debate con aquellos guías que ya están ejerciendo su rol profesional.

1. FUNDAMENTACIÓN DE LA PROPUESTA PEDAGÓGICA

1.1 Concepción de Aprendizaje a través de la experiencia

El guía de turismo está vinculado estrechamente con el fenómeno comunicacional ya que se lo puede definir como como *“aquella persona física que en forma remunerativa presta servicios tales como recepcionar, acompañar, orientar, transmitir, informar, conducir, motivar, en materia turística – cultural, folklórica, histórica, geográfica, ecológica, entre otras, y que, mediante la utilización de técnicas de comunicación y dinámica grupal concurren al conocimiento y la fluida interpretación de bienes naturales y culturales por parte de los turistas-usuarios”* (García 2011:29)

Es a partir de esta definición que se pretende una formación integral que promueva en los futuros graduados la construcción de herramientas intelectuales y prácticas necesarias para fortalecer su identidad como GUT trabajando entre otros aspectos: la confluencia de saberes, las habilidades, la sensibilidad y la creatividad.

Para ello se implementa una metodología que supone la participación y el crecimiento constante de cada estudiante individual y grupalmente. Dicha metodología presupone un cambio en la concepción enseñanza-aprendizaje para potenciar en los estudiantes la búsqueda de la información y el involucramiento de las emociones. De la riqueza de la información y del bagaje teórico-práctico con que cuentan los estudiantes dependerá la captación de las herramientas, aptitudes y saberes técnicos aplicadas por los docentes proponiendo diferentes

procedimientos a partir de un proyecto propio presentado por los estudiantes para poder interpretar los contenidos teóricos y aplicarlos a diferentes situaciones de guiado en terreno.

Para cumplir con ese propósito la modalidad de trabajo intenta replantear la “tradicional” distribución de roles en la educación superior (docente exponiendo – estudiante escuchando) para sugerir una nueva distribución de la acción cognitiva en este espacio promoviendo el protagonismo del estudiante en sus aprendizajes a través de la experiencia aplicando una propuesta de metodología – taller en la que se acompaña a todos los estudiantes en la resolución de las actividades planteadas en la asignatura, aplicando conocimientos teóricos y herramientas a situaciones específicas tales como: parciales, trabajos prácticos integradores, exposiciones orales, observaciones de guías en terreno, guías de nivelación en terreno, proyecto de guía final y guía final en terreno, entre otras.

2. OBJETIVOS DE APRENDIZAJE

Los objetivos propuestos en la asignatura actualmente son los siguientes:

- Formar un profesional con adecuadas estrategias de comunicación y herramientas fundamentales para transmitir con calidad conocimientos acerca del patrimonio turístico.
- Formar un profesional con capacidad y conocimiento en el trabajo de campo, comprometido con la sustentabilidad de los recursos turísticos capaz de vivenciar el territorio como un todo y poder transmitirlo en sus guías a turistas y visitantes.
- Generar una experiencia de aprendizaje extra-áulica juntamente con organismos oficiales públicos privados y/o asociaciones vinculadas al turismo para desarrollar diferentes acciones que enriquezcan la formación práctica de los estudiantes.

3. PRINCIPALES CONTENIDOS TEÓRICOS

Los contenidos en los que se estructura el actual programa contiene como temas principales los siguientes: el guía y su entorno, las explicaciones, dinámica de grupos, técnicas de comunicación aplicadas a la actividad, marco legal de la actividad de Guías de Turismo, Tandil Patrimonio natural, histórico y cultural, entre otros. Por otra parte, se realiza una integración retomando conceptos de otras asignaturas que ya han cursado en años anteriores tales como: Práctica Profesional II, Diagramación de Circuitos Turísticos I y II, Psicosociología de los grupos y el turismo, Patrimonio Turístico, entre otras.

Todos los temas son abordados en primera instancia de manera teórica para luego desprender de dichos contenidos teóricos la bajada a las actividades prácticas en aula y posteriormente en terreno.

4. METODOLOGÍA DE TRABAJO

4.1 Especificaciones acerca de las guías de observación, guías de nivelación, proyecto de guía final y guía final en terreno.

La asignatura presenta un régimen de cursada anual. Durante todo el primer cuatrimestre de cursado de la asignatura se trabaja con el dictado de clases teóricas, a cargo de la profesora adjunta, y la realización de 8 (ocho) trabajos prácticos en aula, a cargo de las tres docentes auxiliares de docencia, que permiten a los estudiantes adquirir los conocimientos teóricos básicos que, a partir del segundo cuatrimestre, serán aplicados de manera práctica en los tres tipos de guías denominados por la cátedra: Observación (GO), Nivelación (GN), Final (GF).

4.1.1 Guías de Observación

A partir del segundo cuatrimestre los estudiantes comenzarán con las salidas de campo en las se observan guías realizadas en diferentes espacios (al aire libre y cerrados), como por ejemplo el Casco histórico, el Museo Municipal de Bellas Artes, El Museo Tradicionalista del Fuerte, el Palacio Municipal, El Calvario (estos lugares podrán variar en función de los acuerdos con los organismos oficiales públicos privados y/o asociaciones vinculadas al turismo que se puedan concretar para cada ciclo académico). Estas serán denominadas GO. Finalizada cada actividad, se les propone a los estudiantes completar una planilla de observación que actúa como guía de los principales aspectos que deben considerar en su actividad. La misma será entregada, a través de aula virtual, la clase siguiente a la realización de la última guía de observación, será evaluada por las auxiliares de docencia y entregada con las aclaraciones correspondientes a los estudiantes.

4.1.2 Guías de Nivelación

En una segunda instancia, los estudiantes realizarán sus propias guías denominadas GN, aquí es importante que consideren los criterios de evaluación entregados por el equipo docente en la planilla de observación (Anexo I).

En estas GN los estudiantes deberán conformar el guión para los grupos de atractivos, seleccionados por el equipo docente, los cuáles serán guías in situ y en diferentes momentos. El equipo docente observará el desempeño de los estudiantes, teniendo en cuenta los criterios de evaluación establecidos en el anexo antes mencionado. Esta etapa se denomina nivelación porque se les sugiere a los estudiantes qué cambios son importantes considerar para su guía final realizando en aula la entrega de un informe en el que se establecen los puntos a mejorar o corregir y potenciar aquellos aspectos positivos de dicha guía para tener en cuenta en la próxima guía de nivelación y así sucesivamente. La cantidad de guías de nivelación no

puede estipularse con anterioridad debido a la cantidad de estudiantes que se inscriben a la asignatura (como promedio se puede decir que son 30 por cada año lectivo)

4.1.3 Guiada Final

En el primer cuatrimestre además del dictado de clases teóricas y prácticas se comienza con el proyecto grupal de GF en el que el equipo docente va haciendo correcciones periódicas con el fin de lograr un aprendizaje en proceso que les permita llegar a fin de año con su proyecto en óptimas condiciones de ser guiado. Los estudiantes serán organizados por los docentes en grupos de no más de tres personas. Cada grupo deberá seleccionar la temática de una guiada y seleccionar tres atractivos vinculados con esa temática realizar la investigación de dichos atractivos, la estructura de las explicaciones de estos en un guión y realizarán la GF en terreno, en esta instancia se evalúa a los estudiantes y se observan los avances logrados desde la primer GN hasta ésta última. En esta instancia se hacen invitaciones a miembros de la Facultad de Humanas, organismos vinculados con la actividad turística y público en general a presenciarlas para acercar a los estudiantes a una situación lo más semejante a la realidad siendo esta la instancia de evaluación final de la asignatura.

REFLEXIONES FINALES

La idea no es concluir de nuestra parte sino poder debatir con los profesionales guías de turismo que se encuentran ejerciendo la actividad actualmente, exponiendo nuestra propuesta a debate, para acortar la brecha entre los contenidos curriculares de la asignatura y la propia actividad actual de los guías y de esta manera poder modificar, en caso de que sea necesario, nuestra propuesta pedagógica para adecuar los contenidos para que nuestros graduados tengan una mayor inserción laboral al finalizar sus estudios.

BIBLIOGRAFÍA

- Capristo, V.; Dabidos, C.; González, V.; Safita, M. (2018) Programa Asignatura Práctica Profesional II. Carrera Turismo. Facultad de Ciencias Humanas. UNICEN.
- Carlino, P. (2005) Escribir, leer y aprender en la universidad. Una introducción a la alfabetización académica. Fondo de Cultura Económica de Argentina, Buenos Aires, Argentina.
- García, Lilian Beatriz (2011) El rol del guía como factor para el desarrollo y la calidad de los servicios turísticos: apuntes para el encuadre jurídico de la actividad. Editorial Ladevi. Buenos Aires, Argentina.

- MINCETUR PERÚ (2007) Manual de Buenas Prácticas Guías de Turismo y Operación Turística. Editorial MINCETUR PERU. Lima, Perú.
- MINTUR (2017) Ciclo Formación Virtual. Subsecretaría de Calidad Turística Dirección de Formación Turística. Módulo III “Servicios de calidad a grupos y ética profesional” Curso: “Calidad en la Atención al Cliente”. Buenos Aires Argentina
- Picazo, Carles (2008) Asistencia y Guía a grupos turísticos. Editorial Síntesis. Madrid, España.

ANEXO I
Observaciones de Guiadas

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS	
UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES	
CARRERA:	Guía Universitario de Turismo
ESPACIO CURRICULAR:	Práctica Profesional II
CURSO:	3° año
AÑO LECTIVO	2018

OBSERVACIÓN VISITAS GUIADAS

Nombre y apellido del estudiante:

Establecimiento visitado:

Fecha:

Horario:

Guía a cargo:

- Por cuantas personas estaba conformado el grupo visitante:
- Cuántos guías había:
- Que tipo de guía era:

En cuanto al guía:

- Manera de conformar los grupos, en tandas, todos juntos, etc

Indicar su apreciación en cuanto a:

- Lenguaje verbal
- Lenguaje no verbal
- Imagen
- Proxemia
- Estrategias de comunicación
- Ubicación frente al grupo
- Manejo del grupo
- Como fue la presentación del guía y del establecimiento o monumento a visitar
- Indicar si el guía tenía algún soporte físico de apoyo para el guión de la visita, como por ejemplo papeles, tablet, teléfono, etc.

Identifique si el guía, considera los siguientes aspectos:

- Se indica el horario en que se realizan las actividades y se ofrecen los servicios
- Se indican las condiciones bajo las cuales se pueden o no realizar las actividades.
- Se indican las condiciones físicas mínimas que debe tener el usuario para la realización de la actividad.
- Se establecen medidas de seguridad que debe cumplir el turista mientras se presten los servicios. ¿Cuáles?
- Se le indican al cliente los riesgos previsibles que pueden presentarse durante el desarrollo de la actividad.
- Se le menciona al cliente el comportamiento que debe guardar durante su estancia y/o recorrido. Mencione cuales.
- Se dan a conocer las medidas de seguridad que debe cumplir el turista durante su estancia y/o recorrido.

Observaciones generales: indicar todos los datos extras que crea que son necesarios dejar informados.

ANEXO II

Criterios para la evaluación de las guías realizadas (GO – GF)

Evaluación individual:

Tono de voz

Ubicación física ante el grupo

Organización física del grupo

Coordinación del grupo (cruzar las calles, grupo unido, etc)

Captación de la atención del grupo

Estructuración de la charla

Métodos de apuntes, en el caso que sean utilizados

Forma de responder a las consultas de los participantes.

Información suministrada.

Gestos

Muletillas

Lenguaje utilizado

Capacidad para brindar ejemplos, comparar, relatar historias, etc.

Evaluación grupal:

- Proyecto de guía presentado
- Coordinación de los guías
- Organización grupal (tiempos, información, apoyo entre participantes, etc)
- Comunicación
- Juegos de presentación y técnicas de recreación utilizadas
- Identificación del grupo
- Material de apoyo