

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS

LICENCIATURA EN GESTIÓN TURÍSTICA

Unidad de Competencia									
Marco General del Guía de Turistas									
Semestre	Fecha de elaboración			Área de formación:					
Quinto	DD	MM	AÑO	Elección libre					
	16	Febrero	2013	HD	HP	HAI	HCD	HSM	CR
				3	1	1	4	64	5
PERFIL DEL DOCENTE									
<ol style="list-style-type: none"> 1. Licenciatura en Turismo, Administración de Empresas Turísticas, Administración Turística, Gestión Turística o área afín a la disciplina turística. Maestría en Turismo, Administración. 2. Deseable ser guía de turistas certificado por SECTUR. 3. Dominio del inglés en el nivel B2 del MCER, preferente el dominio de una tercera lengua, mínimo en el nivel A1 del MCER. 4. Dominio de paquetería Office y navegación en internet. 									
Propósito general:				Presentación:					
<p>Al finalizar la unidad de competencia el estudiante analizará el marco general del guía de turistas bajo las normas oficiales mexicanas turísticas que conforman el marco normativo de su quehacer como profesional, así como de aquellas que deben ser de su conocimiento para interactuar dentro de un contexto de respeto hacia el sistema turístico.</p>				<p>La responsabilidad de lograr la satisfacción en los turistas que realizan el recorrido bajo un esquema organizado recae en los guías de turistas. El trabajo que desarrolles como tal te permitirá interactuar de manera directa con los visitantes, pero en todo caso, también debes asumir la responsabilidad que conlleva esa labor, tanto por la información que proporcionas como por la conducción que realices en los atractivos turísticos.</p> <p>Tampoco puedes soslayar que la práctica de las actividades recreaciones y de conocimiento debe ser sumamente cuidada por el guía de turistas, por lo que el conocimiento general del medio y de las personas con las que trabajarás será fundamental para prevenir y evitar problemas.</p> <p>Esta unidad de competencia de permite analizar el marco normativo de los guías de turistas tanto generales como especializados, así como de los servicios con los que contraerás compromisos para satisfacer a los turistas.</p> <p>Por lo tanto, mantiene relación directa con los dos énfasis terminales de tu plan de estudios.</p>					
<p>Marco General del Guía de Turistas</p>									

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS

LICENCIATURA EN GESTIÓN TURÍSTICA

Competencias	
Genéricas	Profesionales
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica • Capacidad para organizar y planificar el tiempo • Conocimientos sobre el área de estudio y la profesión • Responsabilidad social y compromiso ciudadano • Capacidad de comunicación oral y escrita • Habilidades para buscar, procesar y analizar información procedente de fuentes diversas • Capacidad de trabajo en equipo • Capacidad creativa • Compromiso ético • Habilidades interpersonales 	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos generales de la gestión turística, enriquecidos con otras áreas del saber, como son la administración, la contabilidad, el derecho y la economía, incluyendo las tecnologías de información y comunicación, la mercadotecnia, las matemáticas y la estadística. • Actitudes orientadas a proporcionar servicios de calidad, de forma asertiva y proactiva, con respeto a la diversidad, la cultura propia y ajena, así como de la apreciación y conservación del patrimonio. Demostrará contar con valores que le permitirán propiciar el aprovechamiento racional de los recursos de las comunidades que presentan vocación turística y de la empresa turística.

540

Estructura básica de la Unidad de Competencia

Subcompetencia	Elementos de la subcompetencia	Subcompetencia integrada	Contenidos temáticos
Identifica al guía de turistas	Conocimientos: del perfil, requerimientos, organización de viajes, itinerarios.	Al finalizar la unidad de subcompetencia, el estudiante es competente para identificar al guía de turistas a través del	1. El guía de turistas. a. Perfil profesional. b. Requerimientos personales.
	Habilidades: comunicación, negociación, empatía, autopercepción, autoevaluación,		

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS

LICENCIATURA EN GESTIÓN TURÍSTICA

	creatividad, trabajo en equipo, alta capacidad de trabajo, buena comunicación oral y escrita Valores y actitudes profesionales: solidaridad, percepción, responsabilidad, honestidad, disciplina, puntualidad, proactivo, interés, entusiasta, diálogo, servicio, mente abierta, atención al entorno, aprecio por la cultura.	perfil, requerimientos, organización de viajes, itinerarios; con comunicación, negociación, empatía, autopercepción, autoevaluación, creatividad, trabajo en equipo, alta capacidad de trabajo, buena comunicación oral y escrita; requiriendo de solidaridad, percepción, responsabilidad, honestidad, disciplina, puntualidad, proactivo, interés, entusiasta, diálogo, servicio, mente abierta, atención al entorno, aprecio por la cultura.	c. Organización de viajes. d. Control y evaluación de itinerarios.
--	--	---	---

Evidencias de desempeño

Esquema conceptual del perfil del guía de turistas.
 Control de itinerarios.
 Ejercicios de negociación.

541

Recursos didácticos	Estrategias de aprendizaje
Apuntes Antología Guión de itinerarios Ejercicios.	Exposición del profesor Discusión grupal. Investigación documental y por internet.

Subcompetencia	Elementos de la subcompetencia	Subcompetencia integrada	Contenidos temáticos
Analiza la norma oficial de guías generales de turistas	Conocimientos: sobre la NOM-08-TUR-2002	Al finalizar la unidad de subcompetencia, el estudiante es competente para analizar la NOM-08-TUR-2002; con comunicación, negociación, empatía, autopercepción, autoevaluación, creatividad, trabajo en equipo, alta capacidad de trabajo, buena comunicación oral y escrita; requiriendo de solidaridad,	2. NOM-08-TUR-2002 a. Análisis b. Proceso de acreditación.
	Habilidades: comunicación, negociación, empatía, autopercepción, autoevaluación, creatividad, trabajo en equipo, alta capacidad de trabajo, buena comunicación oral y escrita		
	Valores y actitudes profesionales: solidaridad, percepción, responsabilidad, honestidad, disciplina, puntualidad, proactivo, interés, entusiasta, diálogo,		

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS

LICENCIATURA EN GESTIÓN TURÍSTICA

	servicio, mente abierta, atención al entorno, aprecio por la cultura.	percepción, responsabilidad, honestidad, disciplina, puntualidad, proactivo, interés, entusiasta, diálogo, servicio, mente abierta, atención al entorno, aprecio por la cultura.	
Evidencias de desempeño			
Argumento sobre la importancia de la preparación para el guía general de turistas. Cuadro descriptivo con una lista de verificación de los contenidos que el plan de estudios les ofrece para certificarse como guías generales de turistas.			
Recursos didácticos		Estrategias de aprendizaje	
Apuntes Antología Diapositivas		Exposición del profesor Discusión grupal Investigación documental y por Internet	

Subcompetencia	Elementos de la subcompetencia	Subcompetencia integrada	Contenidos temáticos
Analiza la norma oficial de guías de turistas especializados	Conocimientos: sobre la NOM-09-TUR-2002	Al finalizar la unidad de subcompetencia, el estudiante es competente para analizar la NOM-09-TUR-2002; con comunicación, negociación, empatía, autopercepción, autoevaluación, creatividad, trabajo en equipo, alta capacidad de trabajo, buena comunicación oral y escrita; requiriendo de solidaridad, percepción, responsabilidad, honestidad, disciplina, puntualidad, proactivo, interés, entusiasta, diálogo, servicio, mente abierta, atención al entorno, aprecio por la cultura.	3. NOM-09-TUR-2002 a. Análisis. b. Proceso de acreditación.
	Habilidades: comunicación, negociación, empatía, autopercepción, autoevaluación, creatividad, trabajo en equipo, alta capacidad de trabajo, buena comunicación oral y escrita		
	Valores y actitudes profesionales: solidaridad, percepción, responsabilidad, honestidad, disciplina, puntualidad, proactivo, interés, entusiasta, diálogo, servicio, mente abierta, atención al entorno, aprecio por la cultura.		
Evidencias de desempeño			
Argumento sobre la importancia de la preparación para el guía especializado de turistas. Cuadro descriptivo con una lista de verificación de los contenidos que el plan de estudios les ofrece para certificarse como guías especializados de turistas.			

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS

LICENCIATURA EN GESTIÓN TURÍSTICA

Recursos didácticos	Estrategias de aprendizaje
Apuntes Antología Diapositivas	Exposición del profesor Discusión grupal Investigación documental y por Internet

Subcompetencia	Elementos de la subcompetencia	Subcompetencia integrada	Contenidos temáticos
Analiza el marco de prestación de servicios asociados al guía de turistas	Conocimientos: de las normas oficiales relativas.	Al finalizar la unidad de subcompetencia, el estudiante es competente para analizar el marco de prestación de servicios asociados al guías de turistas con las normas oficiales relativas; con comunicación, negociación, empatía, autopercepción, autoevaluación, creatividad, trabajo en equipo, alta capacidad de trabajo, buena comunicación oral y escrita; requiriendo de solidaridad, percepción, responsabilidad, honestidad, disciplina, puntualidad, proactivo, interés, entusiasta, diálogo, servicio, mente abierta, atención al entorno, aprecio por la cultura.	4. Análisis del marco de prestación de servicios asociados al guía de turistas. a. NOM-010-TUR-2001 b. NOM-011-TUR-2001
	Habilidades: comunicación, negociación, empatía, autopercepción, autoevaluación, creatividad, trabajo en equipo, alta capacidad de trabajo, buena comunicación oral y escrita		
	Valores y actitudes profesionales: solidaridad, percepción, responsabilidad, honestidad, disciplina, puntualidad, proactivo, interés, entusiasta, diálogo, servicio, mente abierta, atención al entorno, aprecio por la cultura.		

543

Evidencias de desempeño

Esquema conceptual que manifiesta la relación del guía de turistas con este marco normativo.
Ensayo sobre la formación del guía de turistas.

Recursos didácticos	Estrategias de aprendizaje
Apuntes Antología Diapositivas Casos	Exposición del profesor Exposición del estudiante Discusión grupal Investigación documental y por internet.

Estrategias de evaluación			Competencia que evidencia	%
Criterios	Instrumentos	%		
Conocimientos	Evaluaciones parciales (3)	40	Genéricas:	

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS

LICENCIATURA EN GESTIÓN TURÍSTICA

	<p>Cuadro descriptivo con una lista de verificación de los contenidos que el plan de estudios les ofrece para certificarse como guías especializados de turistas.</p> <p>Cuadro descriptivo con una lista de verificación de los contenidos que el plan de estudios les ofrece para certificarse como guías generales de turistas.</p> <p>Esquema conceptual del perfil del guía de turistas.</p> <p>Esquema conceptual que manifiesta la relación del guía de turistas con este marco normativo.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica 10 • Capacidad para organizar y planificar el tiempo 10 • Conocimientos sobre el área de estudio y la profesión 10 • Responsabilidad social y compromiso ciudadano 10 • Compromiso ético 10 <p>Profesionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos generales de la gestión turística, enriquecidos con otras áreas del saber, como son la administración, la contabilidad, el derecho y la economía, incluyendo las tecnologías de información y comunicación, la mercadotecnia, las matemáticas y la estadística. 50 	
Habilidades	<p>Control de itinerarios.</p> <p>Ejercicios de negociación.</p> <p>Ensayo sobre la formación del guía de turistas.</p> <p>Argumento sobre la importancia de la preparación para el guía especializado de turistas.</p> <p>Argumento sobre la importancia de la preparación para el guía general de turistas.</p>	40	<p>Genéricas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de comunicación oral y escrita 10 • Habilidades para buscar, procesar y analizar información procedente de fuentes diversas 10 • Capacidad de trabajo en equipo 10 • Capacidad creativa 10 • Habilidades interpersonales 10 <p>Profesionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actitudes orientadas a proporcionar servicios de calidad, de forma asertiva y proactiva, con respeto a la diversidad, la cultura propia y ajena, así como de la apreciación y conservación del patrimonio. Demostrará contar con valores que le permitirán propiciar el aprovechamiento racional de los recursos de las comunidades que presentan vocación turística y de la empresa turística. 50 	
Valores y actitudes profesionales	<p>Discusiones grupales</p> <p>Exposición</p>	20	<p>Genéricas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de aplicar los conocimientos en la 10 	

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS

LICENCIATURA EN GESTIÓN TURÍSTICA

	Investigación documental, de campo y por internet		práctica <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para organizar y planificar el tiempo • Conocimientos sobre el área de estudio y la profesión • Responsabilidad social y compromiso ciudadano • Capacidad de comunicación oral y escrita • Habilidades para buscar, procesar y analizar información procedente de fuentes diversas • Capacidad de trabajo en equipo • Capacidad creativa • Compromiso ético • Habilidades interpersonales 	10 10 10 10 10 10 10 10
--	---	--	--	--

* Al momento de elaboración la planeación con dosificación de contenidos, es imprescindible que el profesor considere la mezcla de al menos cuatro estrategias para generar el resultado final. Ninguna puede tener un peso mayor al 40% del total.

Referencias.

Por ser una unidad de competencia cuyos contenidos tienen variaciones constantes, no se recomienda el uso de una bibliografía específica, sino recurrir a las normas oficiales actualizadas en la materia. En este caso pueden ser localizadas en el portal de la Secretaría de Turismo Federal (www.sectur.gob.mx) en el apartado del marco normativo, sub apartado Normas Oficiales Mexicanas Turísticas Vigentes.

545

Referencias
Hemerográficas
Conrady, R. y Buck, M. (actualización anual), Trends and issues in global tourism, Germany, Springer. Revista del Mercosur (actualización mensual) Tourism-review (actualización mensual)
Ligas de Internet
www.sectur.gob.mx International Journal of Tourism Management en: www.sciencedirect.com Tourism Management en: www.sciencedirect.com Organización Mundial del Turismo www.untwo.org
Bases de datos
www.conricyt.mx www.redalyc.org www.springer.com www.ebsco.com