

Técnicas para la prestación del servicio de guianza turística

CC BY NC SA



Tabla de contenido

Introducción **3**

Mapa conceptual **5**

1. Técnicas de comunicación asertiva con turistas **6**
Técnicas de la comunicación asertiva 6
Programación neurolingüística 7

2. Técnicas de manejo de grupos **9**
Animación turística 10
Técnicas y dinámicas de grupo 11
La ejecución del recorrido 13

Referencias **17**



Introducción

El guía de turismo debe desarrollar unas habilidades y destrezas en el ejercicio de su profesión, las cuales se agrupan en técnicas de comunicación y de manejo de grupo para así ejecutar el recorrido cumpliendo con sus funciones.

No hay que dejar de lado que el guía es quien pone su impronta singular y particular en la forma de ejecutar el servicio de guianza, pero las técnicas son esas herramientas que le ayudarán a llevar un control sobre el grupo y sobre las diferentes situaciones que se presenten; de allí que dichas técnicas pueden ser modificadas, pero que sirven como un derrotero a seguir para fortalecer el quehacer del guía de turismo.

Igualmente el guía de turismo tiene un número considerable de tareas de acuerdo al ambiente en el cual se desenvuelve, tanto al interior de agencias de viajes o de manera independiente. Se depende mucho de las fortalezas y de las características de los productos que se operan, exigiendo un nivel de experticia específica para cada uno de ellos; sin embargo existen cuatro funciones que todo guía debe desarrollar, ya sea en entornos naturales o culturales; estas funciones según el Consejo Profesional de Guías de Turismo, resolución 221 de 1999 son:

- Orientación: se refiere a la función por medio de la cual, el guía de turismo suministra al turista o pasajero, las informaciones o puntos de referencia generales sobre diversos aspectos relacionados con su viaje, de forma básica, precisa, breve y específica.

- Conducción: es la función que se refiere a la capacidad de liderazgo ejercida por el guía de turismo hacia el turista o pasajero en forma cortés, responsable y prudente, para encaminarlo con seguridad y eficiencia por los atractivos turísticos, en desarrollo del plan de viaje estipulado para el servicio contratado.

- Instrucción: hace alusión a la función de enseñanza que el guía de turismo imparte al turista o pasajero a través de los atractivos turísticos, sobre diversidad de temas desarrollados en forma suficiente, veraz y completa.

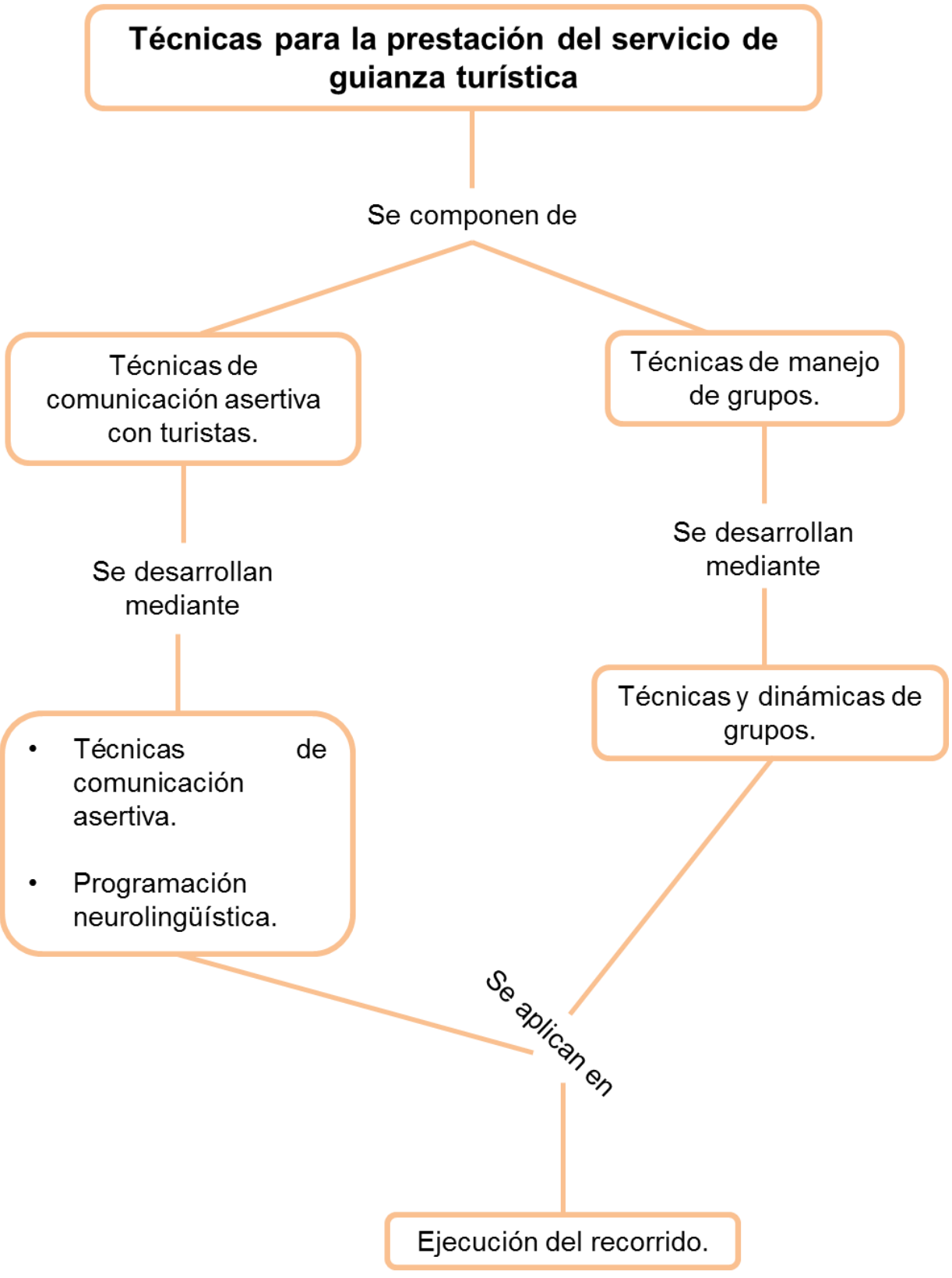
- Asistencia: es la función que se refiere al servicio de colaboración y ayuda oportuna, eficiente y suficiente, que el guía de turismo presta al turista o pasajero en diversas situaciones y eventualidades que se presenten durante el viaje, procurándole la mayor satisfacción y bienestar posibles.

Los guías de turismo requieren fortalecer cada vez más sus conocimientos y capacidades sobre las actividades de guianza que requiere el mercado. Existen unas técnicas basadas en la comunicación, la recreación, la animación turística y el liderazgo que hacen parte de las herramientas para llevar a cabo el manejo y la conducción de los turistas durante la guianza; estas herramientas combinadas con los conocimientos del entorno, del visitante, de la ruta y en algunos casos, con la interpretación, conforman de manera integral las competencias requeridas por el guía de turismo, fortaleciendo su labor.

El guía puede tener muchas herramientas para aplicar en la conducción de grupos, sin embargo el estilo personal es lo que le pone el sello particular, sin olvidar que la información debe ser veraz y pertinente, y que la aplicación del protocolo es un lineamiento indispensable a seguir.

Mapa conceptual

En el mapa conceptual que se comparte a continuación, se evidencia la interrelación temática del contenido que se plantea en este material de formación:



1. Técnicas de comunicación asertiva con turistas

> La palabra asertivo proviene del latín *assertus* que quiere decir afirmación de la certeza de una cosa, por eso se relaciona con la firmeza y la certeza.
>
> La forma de interaccionar con los demás puede convertirse en una fuente considerable de estrés en la vida. El entrenamiento asertivo permite reducir ese estrés, enseñando a defender los legítimos derechos de cada uno, sin agredir, ni ser agredido. (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España, 2004)

En el desarrollo de las actividades propias de la guianza turística, la interacción con los demás es una acción constante e indispensable; por ende tener una buena comunicación con los turistas, operadores, proveedores y ciudadanos del común, es una de las competencias fundamentales que el guía debe desarrollar.

Teniendo en cuenta lo anterior, se incita a que el guía de turismo adquiera conocimientos y capacidades en estilos de comunicación asertiva, la cual es una forma de expresión consciente, congruente, clara, directa y equilibrada, cuya finalidad es comunicar las ideas y sentimientos o defender los legítimos derechos sin la intención de herir, o perjudicar, actuando desde un estado interior de autoconfianza, en lugar de la emocionalidad limitante típica de la ansiedad, la culpa o la rabia; por ende la asertividad es necesaria y conveniente a causa de los beneficios que genera.

Técnicas de la comunicación asertiva

La comunicación asertiva en la prestación del servicio de guianza turística permite que se promuevan y presenten los atractivos turísticos de cada región, demostrando que existen valores de identidad, sentido de pertenencia hacia todos los elementos que son parte de las riquezas que posee la zona; el guía al comunicar dicha información debe ser coherente y demostrar respeto por los espacios que explica a los visitantes.

Según Ruiz y Valdés (1996), existen algunas habilidades verbales que podrán ayudar a conseguir los derechos asertivos y a evitar la manipulación emocional.

- **Disco rayado:** consiste en decir no de forma clara, firme y sin excusas. Será necesario repetir los argumentos las veces que sea necesario, sin enojos, irritación, ni levantar la voz, acabando las frases siempre con un objetivo.

- **Banco de niebla:** es una técnica que puede utilizarse cuando alguien lanza una crítica con algo sobre lo que usted no está de acuerdo, sin enfrentamientos directos. Con esta técnica lo que se hace es dar la razón a lo que usted considera es cierto, o puede serlo, pero sin entrar en más argumentos, ni discusiones. Con esta técnica se reduce la angustia que se siente cuando se recibe una crítica.

- **Mensajes yo:** consisten en hablar en primera persona de los sentimientos y pensamientos, con lo que no se responsabiliza a la otra persona de ellos, por lo que es más fácil expresar las diferencias y desacuerdos.

- **Acuerdo parcial, acuerdo asertivo o aserción negativa:** es cuando se está de acuerdo con lo que se dice porque es cierto, pero la forma de decirlo, no es la adecuada. En este caso se trata es de aceptar que se ha cometido un error, pero no dejando que este se generalice.

- **Aplazamiento asertivo:** consiste en aplazar la respuesta a una crítica a un momento en el que se esté más tranquilo.

- **Ignorar:** si la otra persona está enfadada y no es posible aplazar el momento, es importante centrarse y controlar el tono de voz y no entrar en los contenidos.

- **Técnica para procesar el cambio:** cuando se recibe una crítica es importante ignorar el contenido y dirigir el foco a la forma.

- **Pregunta asertiva:** consiste en pensar bien cuando el otro hace una crítica; se obliga a la otra persona a dar más información y a que cuente lo que quiere que se cambie. Las críticas mal intencionadas se quedan sin argumentos y las otras dan más para mejorar.

Programación neurolingüística

> La Programación Neurolingüística (PNL) es una herramienta de trabajo para todas las personas que trabajan con o para las personas. Consiste en una serie de técnicas destinadas a analizar, codificar y modificar conductas, por medio del estudio del lenguaje, tanto verbal, como gestual y corporal.
>
> Por otro lado, la Programación Neurolingüística (PNL) es el estudio de lo que se percibe a través de los sentidos (vista, oído, olfato, gusto y tacto), cómo organizarse en el mundo tal como se percibe y cómo revisarse y filtrarse en el mundo exterior mediante los sentidos. (Sambrano, 1997)

La PNL contribuye ampliamente a que la efectividad de la comunicación entre guías de turismo y turistas sea clara, precisa y comprensible, teniendo en cuenta que la comunicación en la prestación del servicio de guianza es fundamental para el desarrollo de esta actividad.

De acuerdo con el modelo de PNL, se identifica la asimilación de la información a través de los sentidos corporales, presentando una clasificación de los métodos y canales de comunicación que las personas utilizan de acuerdo al sentido que más predomina en la recepción y comprensión de la información.

Fundamentalmente la PNL opera a través de los sentidos. Cada persona, en función de su estructura mental usará prioritariamente uno u otro.

Según los verbos, adjetivos y adverbios utilizados por las personas en su lenguaje, se puede identificar el sistema sensorial que la persona utilizó cuando vivió la experiencia.



Fuente: SENA

Los visuales: el canal visual se usa para obtener y describir todo lo que ocurre en el mundo interno y externo; estas personas comprenden mucho mejor algo si pueden verlo. Si se presenta una idea en términos visuales, con palabras pintorescas y descriptivas, seguramente sonreirán, les brillarán los ojos como muestra de que están comprendiendo y captando perfectamente todo lo que se les dice.

Los auditivos: este canal es el preferido por personas que perciben el mundo a través de las palabras, los sonidos, la narración y la descripción hablada o escrita. Escuchan todo lo que sucede a su alrededor y mandan sus respuestas basándose en aquello que escuchan, más que en lo que ven. A los auditivos les gusta mucho hablar por teléfono y prefieren hacer negocios a través de este que en persona, piensan en voz alta, les gusta hablar consigo mismo, prestan atención al volumen y tono de su voz y se toman su tiempo para decir las cosas.

Los kinestésicos: es el canal de las sensaciones (el táctil, el de la percepción a través del movimiento, del tacto y la emoción). Las personas kinestésicas basan sus decisiones en sus instintos e intuiciones, actúan dejándose llevar por lo que sienten y por las sensaciones que experimentan. El éxito que se pueda lograr en las relaciones interpersonales, dependerá en gran parte de la efectividad para

comunicar las ideas, utilizando un estilo comunicativo que permita al interlocutor procesar mejor la información.

La PNL investiga los procesos que hacen que se transmita la representación del mundo a través del lenguaje. Es por lo tanto una aplicación práctica que permite, mediante técnicas y herramientas precisas, reconocer y desarrollar habilidades para el crecimiento personal y la mejora de las relaciones interpersonales; de acuerdo con esta afirmación, se observa como la PNL puede aportar herramientas al guía de turismo para comunicarse y entenderse mejor con el grupo de visitantes a cargo en cualquier recorrido, toda vez que, la mayor parte de su trabajo depende de la comunicación asertiva que logre tener con los turistas y asimismo de los turistas con él.

Dentro de las aplicaciones en diversos ámbitos, se hallan:

- **Salud:** en patologías relacionadas con el estrés, somatizaciones, alergias, como coadyuvante de terapia tradicional y en disfunciones en las que se requiera de un especial autocontrol.

- **Psicoterapia:** para la cura de fobias, estrés postraumático, conflictos internos, desórdenes de personalidad, esquizofrenia, depresión, compulsiones, control emocional, desórdenes sexuales y manejo de adicciones a sustancias.

- **Deportes:** para deportistas, permite mejorar el rendimiento deportivo; también en escuela deportiva para el aprendizaje de diversos deportes como el tenis, golf, tiro, ciclismo y atletismo, entre otros.

- **Desarrollo y mejora personal:** la PNL se mueve con soltura en ámbitos específicos como la autoestima, la asertividad, las relaciones de pareja, las relaciones interpersonales, los conflictos, manejo de crisis personales y orientación hacia el éxito, entre otros.

- **Educación:** en la relación enseñanza-aprendizaje en un contexto práctico y dirigido a resultados y a solucionar problemas de aprendizaje; por otro lado en la mejora de las relaciones en el aula: solución de conflictos en el salón y mejoramiento de la eficacia docente, entre otros.

- **Otros campos:** la política, las relaciones públicas, las ventas o la comunicación se benefician de las aplicaciones de este modelo.

2. Técnicas de manejo de grupos

Todos los espacios organizacionales y cotidianos se convierten en una situación propicia para la interacción grupal; lo importante es establecer entre todos los miembros unas relaciones cordiales para alcanzar un clima que permita lograr unos objetivos comunes previamente establecidos.

Cabe destacar, que a nivel del turismo cobra mayor importancia establecer relaciones interpersonales afables, como factor clave para propiciar en los visitantes ambientes atrayentes, que faciliten establecer alianzas con personas o grupos de personas interesadas en desarrollar actividades turísticas.

Si bien existen diferentes definiciones de grupo, la más simple de ellas, hace referencia al conjunto de personas que persiguen un objetivo común; a partir de ello se establecen relaciones interpersonales que bajo principios de respeto permiten interactuar para alcanzar los propósitos trazados.

Es necesario tener en cuenta que de acuerdo al tipo de grupo y sus características, dependerán en gran medida los roles de los miembros, así como las técnicas y dinámicas que se implementen al interior de estos, inclusive, las modalidades de liderazgo que se ajusten al mismo y hasta la forma de resolver los conflictos.

Animación turística

> La animación turística tiene sus inicios después de la Segunda Guerra Mundial, cuando Gerard Blitz, un francés judío comenzó a organizar viajes de descanso para judíos sobrevivientes de la guerra, donde ofrecía alojamiento en carpas, alimentación tipo buffet y se caracterizaba por organizar actividades de animación durante todo el día.
>
> Poco a poco fue creciendo hasta crear el conocido Club Méditerranée, en donde desarrolló el concepto de animación para un mismo grupo de personas que se encuentran en un mismo lugar y que pagan por los mismos servicios. Concepto que ha evolucionado hasta la animación turística, la cual es una herramienta básica para que la recreación pueda realizarse a plenitud y ofrezca entretenimiento, tomando en cuenta la cultura y la forma de vida dentro del estilo particular de la región, cuyos objetivos a cubrir son: ofrecer un divertimento recreacional organizado, integrar a los individuos y adaptarlos a los distintos medios, y posibilitar un mayor conocimiento en lo cultural, buscando al mismo tiempo una mejora en la calidad de vida. (Ander-Egg, 1993)

La animación tursítica no es solo organizar actividades recreativas o juegos, es el medio por el cual el turista puede reconocer el entorno que visita, descubriéndolo, disfrutándolo, y dándole así, valor agregado al viaje.

Según mencionan Labollita y Farré (2005), en el ámbito turístico, existen tres modalidades de animación dependiendo del perfil del turista, estas son:

Animación participativa	Este tipo de animación es sobre clientes que les gusta la acción e involucrarse con actividades propias del lugar. Por ejemplo, actividades deportivas, bailes, obras de teatro, juegos tradicionales, juegos de mesa o manualidades, entre otros; así como visitar una lechería y aprender a ordeñar, recolectar café, participar en la molienda en un trapiche, sembrar árboles, practicar yoga, entre otras.
Animación contemplativa	Para clientes que les gusta la acción, pero prefieren mirar y no participar activamente, lo mejor es la animación contemplativa; algunos ejemplos pueden ser observar una obra de teatro o manifestaciones artísticas, mirar la elaboración de algún producto, presenciar un espectáculo de magia, visitar una huerta ecológica, biodigestor o asistir a un partido de algún deporte como fútbol, golf

	u otro.
Animación mixta	Corresponde a una mezcla entre la animación participativa y la contemplativa. Estas son las más comunes en la mayoría de los establecimientos turísticos, pues brindan diferentes opciones de entretenimiento a los clientes, ya sean niños, jóvenes, adultos o adultos mayores.

Fuente: Labollita y Farré (2005)

Contrariamente la recreación es la acción de recrear o recrearse y hace referencia a toda actividad que se lleva a cabo a partir del ocio, ya sea leer, bailar, practicar algún deporte, entre otros; no siempre dentro de la actividad turística que como ya se explicó anteriormente, requiere de un desplazamiento. Ahora que dentro de un viaje o desplazamiento pueden realizarse actividades recreativas (es otra cosa), las cuales en algunos casos las efectúa un turista de forma espontánea, por ejemplo salir a trotar en las mañanas en las ciudades o lugares que se está visitando.

Lo anterior no quiere decir que el guía de turismo no realice actividades de recreación, también puede utilizar estas técnicas, sin embargo, es en la animación turística que las actividades se relacionan directamente con el entorno, brindando al turista una experiencia a través del conocimiento de otras culturas.

Técnicas y dinámicas de grupo

De acuerdo a lo expuesto por Gómez (2007), las técnicas y dinámicas de grupos tienen como objetivos generales:

- Permitir al facilitador presentarse como un integrante más del grupo.
- Facultar a los miembros del grupo conocerse (aun cuando no se reúnan por primera vez) desde diferentes y nuevas perspectivas.

La técnica es un procedimiento específico que se lleva a cabo con un grupo para alcanzar alguna meta (de aprendizaje, de integración grupal, entre otras).	La dinámica es la interacción entre las personas, la cual surge al desarrollar una técnica específica.

Fuente: SENA

Las técnicas grupales pueden clasificarse en:

- Técnicas de presentación: trata de revelar en síntesis, lo que hay detrás de cada una de las personas del grupo.
- Técnicas de integración: va logrando un progreso cada vez mayor a las relaciones primarias, de modo que el grupo y el conjunto vayan caminando hacia una comunidad de vida y acción.

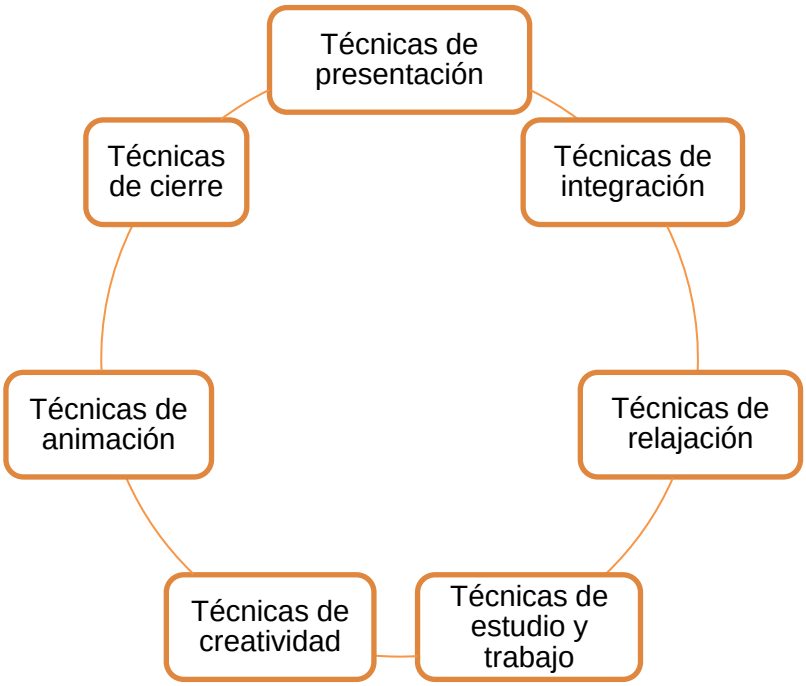
- Técnicas de relajación: existen formas diferentes de buscar la relajación, más todas ellas persiguen un objetivo fundamental; permitir que los miembros del grupo liberen tensiones al enseñar a relajarse en pocos minutos.

- Técnicas de estudio y trabajo: ir produciendo una integración de los componentes en función de las actividades a realizar para lograr el objetivo propuesto.

- Técnicas de creatividad: descubrimiento, imaginación, improvisación; brindar oportunidades para que los miembros expresen sus ideas por originales que sean.

- Técnicas de animación: entre todas estas técnicas, existe un objetivo que es común y general; crear un ambiente fraterno y de confianza a través de la participación al máximo de los miembros del grupo en las actividades.

- Técnicas de cierre: sirven para evaluar constantemente o periódicamente los procesos que el grupo vive; permiten la mejora permanente del grupo, tanto en su funcionamiento, como en su rendimiento.



Fuente: SENA

Por lo general cuando se realiza cualquier actividad, un aspecto importante se refiere al momento de la evaluación, ya que esta permite verificar si los fines que se trazaron previamente se cumplieron, si el desarrollo del proceso grupal permitió la socialización e integración, brindándole al facilitador un medio para comprobar cuanto ha avanzado el grupo en la ejecución de las tareas; así como, valorar todo aquello que pudo haber influido en el avance o retroceso del grupo, incluyendo el propio rol de coordinador o facilitador.

La ejecución del recorrido

A continuación se presentan una serie de recomendaciones y técnicas, las cuales van en orden de ejecución de un recorrido guiado:

Tenga en cuenta el protocolo de bienvenida

Este es el primer momento de verdad del ciclo del servicio, aquí es cuando se toma el control del grupo para dar inicio al recorrido en el cual debe aplicar el protocolo de servicio en la etapa de bienvenida.

Presentación del guía: para este paso el guía debe ubicarse en un sitio en el cual el grupo pueda verlo, puede ser en un punto un poco más alto, usando un tono de voz adecuado para que el grupo pueda escucharlo, ubicando a los asistentes en semicírculo, tratando de no darle la espalda a nadie. Tenga en cuenta las características del entorno para este momento, tales como el ruido, la seguridad, la accesibilidad y las condiciones climáticas y demás consideraciones pertinentes.

El guía siempre debe mantener una distancia física adecuada con los turistas; tenga presente la importancia de la presentación personal para este momento (identificación, indumentaria, materiales y equipos deben estar acordes al recorrido a realizar).

Descripción de las características del recorrido

Itinerario: se debe presentar el recorrido que se hará, con los lugares a visitar y la duración aproximada de cada uno.

Recomendaciones: aplicarlas de acuerdo al protocolo establecido y a las características del recorrido a realizar, ya sea en espacios naturales o culturales; en ese instante se recomienda realizar una ubicación geográfica del recorrido, brindando información de los lugares, puntos de encuentro o especificaciones a seguir en caso de que algún visitante se separe del grupo.

Igualmente se sugiere realizar una retroalimentación, verificando que el visitante ha comprendido las recomendaciones.

Este momento de presentación es el oportuno para realizar una actividad de interacción que garantice identificar las características del grupo, como conocer el nombre, la profesión, los gustos o el lugar de origen.

Desde la planeación, el guía ya ha delegado las funciones al grupo de apoyo si lo tiene, en caso de no tener grupo de apoyo, el guía puede buscar ayuda voluntaria en algunos de los integrantes del grupo, asignando funciones como: guía rastrillo, funciones de asistencia a compañeros de viaje, sin olvidar que la responsabilidad del grupo es del guía de turismo.

Antes de iniciar el recorrido, es necesario verificar que las condiciones están dadas.

Para áreas naturales, es importante tener en cuenta que debe realizarse una actividad de calentamiento, y que el paso a seguir es iniciar con el recorrido.

El guía debe mantener contacto visual y auditivo con el grupo.

Durante el recorrido, el guía encabeza la fila o el grupo, garantizando que este se mantenga unido, revisando que ningún turista vaya más adelante, teniendo el control general del grupo. En caso de ver al grupo muy disperso, hacer una pausa y esperar al guía rastrillo.

Mientras camine vaya interactuando con el grupo, sin dar información relevante, pero tenga en cuenta que esto no implica que esté hablando todo el recorrido, ya que puede generar cansancio entre el grupo; es necesario saber que dentro de la charla, el guía no puede manifestar opiniones de tipo político, religioso, deportivo, o de cualquier otra índole que generen polarización.

Es necesario asegurar que la totalidad del grupo está presente cuando se brinde información, o se estén realizando actividades interpretativas.

En caso de que un turista realice una pregunta durante el traslado, se puede hacer referencia en la próxima parada para que todo el grupo la escuche; asimismo también se puede utilizar la técnica de repetir la pregunta para asegurar que todos los participantes sepan de qué se está hablando. Recordar que si no se tiene la respuesta a una pregunta, es válido decir no sé, y asimismo se puede anotar la pregunta para indagar y contestar posteriormente.

Evitar entablar comunicación solo con una parte del grupo, asegurarse que todos reciban la información que se está suministrando.

Igualmente determinar si las paradas solicitadas por el grupo son o no pertinentes, teniendo en cuenta el itinerario y los tiempos de duración de las actividades.

Para agrupar a los turistas es posible usar comandos visuales o sonoros, los cuales adviertan que se va a realizar una intervención.

Asimismo se puede hacer uso de equipos para facilitar la ubicación de elementos especiales, detalles arquitectónicos, en espacios naturales, animales o plantas; estos equipos pueden ser: señaladores, binóculos, lupa u otros elementos que puedan ayudar. También es posible apoyarse de equipos electrónicos como tabletas y celulares, o de folletos, álbumes de fotografías o rotafolios.

Sobre la descripción arquitectónica, se recomienda siempre realizar la descripción externa, y luego la interna.

Cuando el guía va a brindar información, debe:

1. Ubicar al grupo en un lugar seguro, siguiendo el plan de acción y contingencia.

2. Asegurarse de tener contacto visual y auditivo del grupo.

3. Agrupar a los visitantes en semicírculo si el espacio lo permite o de manera que el grupo pueda observar el objeto que se quiere mostrar.

4. Toda información relevante debe elaborarse bajo estructura narrativa (planteamiento, clímax y desenlace).

5. Darle al turista espacio para hacerlo sentir protagonista del recorrido, puede ser mediante preguntas.

Los momentos en que se agrupan los visitantes pueden aprovecharse para indagar sobre el estado de salud, bienestar y las condiciones físicas; además es posible verificar que el grupo esté completo en todo momento, por lo que se debe realizar un conteo en cada parada e informar donde será la siguiente estación; lo mismo para establecer una hora y punto de encuentro.

El guía debe conocer las condiciones o reglas especiales de los atractivos a visitar, y transmitirlas a los turistas. En algunos lugares se exige la presencia de un guía, informador, acompañante o intérprete del atractivo el cual realiza el recorrido en ese espacio; en ese caso, debe hacerse la entrega del grupo al encargado sin dejar a un lado las responsabilidades y el acompañamiento del recorrido.

Para cruces de calles, avenidas y carreteras, es necesario cumplir con las normas de tránsito. En algunos casos debe hacerse uso del pito, de las señales de pare, u otros elementos que pueden ayudar a proteger la integralidad del grupo.

El guía debe tener conocimientos de técnicas de animación socioculturales en caso que las requiera.

En el momento que el recorrido incluya algún servicio, es necesario prestar ayuda para la ejecución de este, por ejemplo entregar refrigerios, asistir en el caso de la alimentación que está incluida, verificar que estos servicios se cumplan a tiempo y con la promesa de valor que se le ha hecho al turista.

Igualmente se debe verificar el transporte y las condiciones, asegurar que este servicio cumpla con los horarios, con las características físicas de limpieza, y las condiciones óptimas, las cuales garanticen el confort del grupo.

En los servicios hoteleros, revisar que los procedimientos sean adecuados, las habitaciones y la acomodación corresponda a los requerimientos de la agencia, que las condiciones físicas sean óptimas. Apoyar el momento del ingreso al hotel con la distribución y acomodación de los turistas.

Para cerrar la actividad, reúna al grupo y haga un ejercicio de finalización para indicar que el recorrido ha terminado. Pida una retroalimentación que le permita identificar la satisfacción del turista, puede ser aplicando la encuesta de satisfacción de la empresa o formulando preguntas; así como establecer los aspectos a mejorar o corregir en su labor futura, agradezca al grupo participante, pida que le hagan sugerencias o revise si hay solicitudes, dudas y preguntas. Despídase de la manera más cálida y asegúrese que todos los visitantes se vayan de forma segura, que

tengan sus objetos personales completos y que no queden situaciones pendientes con ningún participante.

En el ejercicio de la guianza, la combinación de estas técnicas son claves para la prestación del servicio; recuerde la importancia de la aplicación de los protocolos y de las acciones anteriormente mencionadas para el cumplimiento de las funciones del guía de turismo.

Referencias

Ander-Egg, E. (1993). *Técnicas de investigación social.* Buenos Aires: Editorial Magisterio del Río de la Plata.

Gómez, M. (2007). *Manual de técnicas y dinámica.* Villahermosa: Ecosur.

Labollita, M. y Farré, M. (2005). *Animación en el ámbito turístico.* Madrid: Ediciones Pirámide.

Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España. (2004). *NTP 667: la conducta asertiva como habilidad social.* Recuperado de http://www.insht.es

Por la cual se deroga la resolución 002 del 10 de octubre de 1997 y se dicta el código de ética profesional del guía de turismo (Resolución 221 de 1999). (1999, 08 de abril). *Consejo Profesional de Guías de Turismo,* 1999, 08 de abril.

Ruiz, A. y Valdés, L. (1996). *Turismo y promoción de destinos turísticos: implicaciones empresariales.* Oviedo: Universidad de Oviedo.

Sambrano, J. (1997). *Programación neurolingüística: el modelo de la excelencia para todos.* Caracas: Alfadil Ediciones.

Control del documento

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autores	Lina Eugenia Arango Narváez	Experta técnica	Centro de Comercio y Turismo. Regional Quindío	Octubre de 2017
	Diana Marcela Mora Castañeda	Asesora red de hotelería y turismo	Grupo de Producción Curricular. Dirección de Formación Profesional Integral. Dirección General	
	Diego Fernando Garcés Gil	Instructor de turismo-líder nacional de guianza turística	Centro de Comercio y Servicios. Regional Caldas	

	Jorge Eduardo Atehortúa López	Instructor de turismo	Centro de Comercio y Servicios. Regional Caldas	
	José Fernando Miranda Gómez	Instructor de turismo	Centro de Comercio y Servicios. Regional Caldas	
	Carolina Hernández Vargas	Instructora de turismo	Centro Nacional de Hotelería, Turismo y Alimentos. Regional Distrito Capital	
	Raúl Javier Hernández Salgado	Instructor de turismo	Centro Nacional de Hotelería, Turismo y Alimentos. Regional Distrito Capital	
	Alejandro Castellanos	Instructor de turismo	Centro de Comercio y Servicios. Regional Tolima	
Adaptación	Rachman Bustillo Martínez	Guionista - Línea de producción	Centro Agroindustrial. Regional Quindío	Noviembre de 2017