



# 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”.

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.

A continuación se presenta uno de los 15 perfiles ocupacionales denominado Guía de Turismo General, en ésta se definió Perfil Ocupacional, Unidades de Competencia, Criterios de Desempeño, contexto de competencia, competencias conductuales asociados a cada uno de los criterios de desempeño de cada unidad de competencia y sus habilidades.

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.

## DESCRIPCION PERFIL OCUPACIONAL DE GUIA DE TURISMO GENERAL

SECTOR: Turismo		SUBSECTOR: Actividades de asistencia a turistas		VIGENCIA: Nov. 2012	
<p><b>Perfil Ocupacional:</b> Relevante para aquellas personas cuyas responsabilidades incluyen, entre otras, las actividades de recibir, despedir, informar, orientar, acompañar y asistir a visitantes ya sea en aeropuertos, puertos, hoteles, ciudades, pueblos, etc., además de brindar y otorgar seguridad en los diferentes sitios. Además, esta persona informa y orienta sobre el patrimonio cultural e histórico, como de los atractivos turísticos más relevantes de la zona visitada. Ofrece servicios de asistencia y solución de problemas, proporcionando la información necesaria para el desenvolvimiento del visitante, controlando la documentación requerida y proporcionando la faltante.</p> <p>Este Perfil Ocupacional es relevante de manera particular para los guías de turismo generales que trabajan contratados por una empresa o de manera independiente. Tiene un papel fundamental como encargados de recibir a la llegada del lugar de origen a visitantes tanto nacionales como internacionales, y puede ser relevante como insumo para las empresas que cuentan con un staff permanente de guías o para aquellas que lo soliciten temporalmente. Asimismo, este Perfil implica contar con al menos 2 años de experiencia laboral en las funciones definidas y entrenamiento formal que acredite conocimientos y habilidades que aparecen en las unidades de competencias laborales asociadas al perfil. El trabajador podrá demostrar experiencia acumulada en otras áreas relacionadas.</p>					
Unidades de Competencia Asociadas al Perfil	Contextos de Competencia				
	Condiciones y situaciones:	Herramientas, equipos y materiales:	Evidencias		
			Directas (Generadas en presencia del evaluador)	Indirectas (Generadas en la historia laboral de la persona)	
STAAAT 005 Guiar a los clientes	<ul style="list-style-type: none"><li>• En alta y baja demanda de clientes que llegan a los destinos de la región en la que trabaja.</li><li>• Atendiendo a pasajeros con necesidades especiales y/o enfermos.</li><li>• Con adultos, jóvenes y personas con algún impedimento físico.</li><li>• Con extranjeros y nacionales.</li><li>• Con grupos e individuales.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Equipo de radio, telefonía, baliza o similar.</li><li>• Mapas ruterios, papel, lápiz, vouchers, etc.</li><li>• Cédula de identificación con fotografía.</li><li>• Directorios telefónicos.</li><li>• Internet, manuales, folletos.</li><li>• Líneas aéreas, empresas mayoristas.</li><li>• Representantes de rent a car, hoteles, cruceros, teatros, atracciones, restaurantes, etc.</li><li>• Botiquín adecuado a las condiciones de lejanía y número de participantes.</li><li>• Bitácora o cuaderno de registro de horario, rutas, actividades, sucesos, etc.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 3 observaciones de la persona que consideren guía, recepción y despacho de visitantes.</li><li>• Dos entrevistas que integren todos los criterios de desempeño de las dos unidades de competencias laborales.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Reportes de los clientes.</li><li>• Cartas de recomendación.</li><li>• Diplomas y Cursos de capacitación.</li><li>• Fotografías en terreno.</li></ul>	
STAAAT 006 Manejar situaciones difíciles de clientes en un programa turístico					

## DESCRIPCION PERFIL OCUPACIONAL DE GUIA DE TURISMO GENERAL

SECTOR: Turismo		SUBSECTOR: Actividades de asistencia a turistas		VIGENCIA: Nov. 2012	
<p><b>Perfil Ocupacional:</b> Relevante para aquellas personas cuyas responsabilidades incluyen, entre otras, las actividades de recibir, despedir, informar, orientar, acompañar y asistir a visitantes ya sea en aeropuertos, puertos, hoteles, ciudades, pueblos, etc., además de brindar y otorgar seguridad en los diferentes sitios. Además, esta persona informa y orienta sobre el patrimonio cultural e histórico, como de los atractivos turísticos más relevantes de la zona visitada. Ofrece servicios de asistencia y solución de problemas, proporcionando la información necesaria para el desenvolvimiento del visitante, controlando la documentación requerida y proporcionando la faltante.</p> <p>Este Perfil Ocupacional es relevante de manera particular para los guías de turismo generales que trabajan contratados por una empresa o de manera independiente. Tiene un papel fundamental como encargados de recibir a la llegada del lugar de origen a visitantes tanto nacionales como internacionales, y puede ser relevante como insumo para las empresas que cuentan con un staff permanente de guías o para aquellas que lo soliciten temporalmente. Asimismo, este Perfil implica contar con al menos 2 años de experiencia laboral en las funciones definidas y entrenamiento formal que acredite conocimientos y habilidades que aparecen en las unidades de competencias laborales asociadas al perfil. El trabajador podrá demostrar experiencia acumulada en otras áreas relacionadas.</p>					
Unidades de Competencia Asociadas al Perfil	Contextos de Competencia				
	Condiciones y situaciones:	Herramientas, equipos y materiales:	Evidencias		
			Directas (Generadas en presencia del evaluador)	Indirectas (Generadas en la historia laboral de la persona)	
STAAAT 007 Desarrollar y mantener el conocimiento general y regional requerido para los guías	<ul style="list-style-type: none"><li>• En alta y baja demanda de clientes que llegan a los destinos de la región en la que trabaja.</li><li>• Atendiendo a pasajeros con necesidades especiales y/o enfermos.</li><li>• Con adultos, jóvenes y personas con algún impedimento físico.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Equipo de radio, telefonía, baliza o similar.</li><li>• Mapas rúters, papel, lápiz, vouchers, etc.</li><li>• Cédula de identificación con fotografía.</li><li>• Directorios telefónicos.</li><li>• Internet, manuales, folletos.</li><li>• Líneas aéreas, empresas mayoristas.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 3 observaciones de la persona que consideren guía, recepción y despacho de visitantes.</li><li>• Dos entrevistas que integren todos los criterios de desempeño de las dos unidades de competencias laborales.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Reportes de los clientes.</li><li>• Cartas de recomendación.</li><li>• Diplomas y Cursos de capacitación.</li><li>• Fotografías en terreno.</li></ul>	
STAAAT 008 Proveer servicio de calidad al cliente	<ul style="list-style-type: none"><li>• Con extranjeros y nacionales.</li><li>• Con grupos e individuales.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Representantes de rent a car, hoteles, cruceros, teatros, atracciones, restaurantes, etc.</li><li>• Botiquín adecuado a las condiciones de lejanía y número de participantes.</li><li>• Bitácora o cuaderno de registro de horario, rutas, actividades, sucesos, etc.</li></ul>			

## UNIDAD DE COMPETENCIA LABORAL – SECTOR TURISMO / Área Actividades de Asistencia a Turistas. Perfil Ocupacional de Guía de Turismo General

<b>1. Guiar a los clientes</b>	<b>Código: STAAAT 005</b>	<b>Vigencia: Dic. 2010</b>
--------------------------------	---------------------------	----------------------------

Actividades Claves			
<b>1.1 Recibir e informar a los clientes</b>	<b>1.2 Guiar y administrar la documentación de los clientes</b>	<b>1.3 Velar por la seguridad de los clientes y entorno ambiental</b>	<b>1.4 Desarrollar actividades programadas</b>
<b>Criterios de Desempeño</b>	<b>Criterios de Desempeño</b>	<b>Criterios de Desempeño</b>	<b>Criterios de Desempeño</b>
1.1.1 Recibir, saludar e informar a los clientes los pasos a seguir según procedimientos de la empresa.	1.2.1 Revisar los documentos al recepcionar al cliente según procedimientos de la empresa.	1.3.1 Verificar que los sistemas de seguridad y prevención de riesgo se encuentren en el transporte según procedimientos de la empresa.	1.4.1 Esperar a los clientes en el lugar convenido según el itinerario y horario de llegada según procedimientos de la empresa.
1.1.2 Mantener el contacto físico y visual según las características culturales y sociales de los clientes (por lo general occidentales orientales) y los procedimientos de la empresa.	1.2.2 Trasladar a los clientes según programa y procedimientos de la empresa.	1.3.2 Motivar al cliente a la observación activa y respetuosa del atractivo turístico del lugar entregándole información pertinente según procedimientos de la empresa.	1.4.2 Corroborar el lugar y los horarios establecidos con los clientes según procedimientos de la empresa.
1.1.3 Atender y guiar a los clientes al lugar donde partirá el transporte, según procedimientos de la empresa.	1.2.3 Entregar y explicar los formularios de reclamos al cliente según procedimientos de la empresa.	1.3.3 Informar a los clientes de las normas vigentes y cuidados de la flora y fauna en cada lugar visitado según procedimientos de la empresa.	1.4.3 Movilizar a los clientes en las distintas actividades del programa manteniendo el control de todos los participantes según procedimientos de la empresa.
1.1.4 Informar a los clientes durante el trayecto de los hitos de interés cultural, político, histórico según procedimientos de la empresa.	1.2.4 Guiar a los clientes durante el traslado por rutas habilitadas siguiendo el programa establecido según procedimientos de la empresa.	1.3.4 Orientar a los clientes a mantener una conducta de limpieza y orden del lugar resguardando el entorno según procedimientos de la empresa.	1.4.4 Ejecutar las actividades programadas según cronograma y procedimientos de la empresa.
1.1.5 Contestar las preguntas que realizan los clientes entregando una información precisa según procedimientos de la empresa.	1.2.5 Verificar el rooming list antes y durante el arribo de clientes, según procedimientos de la empresa.	1.3.5 Entregar los folletos explicativos del lugar según procedimientos de la empresa.	1.4.5 Motivar a los clientes a participar e integrarse al desarrollo de las actividades, según procedimientos de la empresa.

>> GUÍA DE TURISMO GENERAL/ Perfil

Actividades Claves			
I.1 Recibir e informar a los clientes	I.2 Guiar y administrar la documentación de los clientes	I.3 Velar por la seguridad de los clientes y entorno ambiental	I.4 Desarrollar actividades programadas
I.1.6 Informar a los clientes acerca del consumo de alimentos y líquidos según procedimientos de la empresa.	I.2.6 Informar el cronograma de actividades a los clientes según procedimientos de la empresa.		
I.1.7 Informar a los clientes acerca de la organización, en cuanto al liderazgo, la conducción del grupo, conformación de subgrupos y códigos de comunicación, según procedimientos de la empresa.	I.2.7 Asegurar que los clientes menores de edad cuenten con los permisos necesarios y estén en condiciones de participar de la jornada, según procedimientos de la empresa.		
I.1.8 Impartir a los clientes las instrucciones y recomendaciones acerca de la actividad o programa a desarrollar, según procedimientos de la empresa.			

Conductas asociadas a las Actividades Claves y ejemplos de éstas				
Competencia Conductual	1. Recibir e informar a los clientes	2. Guiar y administrar la documentación de los clientes	3. Velar por la seguridad de los clientes y entorno ambiental	4 Desarrollar actividades programadas
<b>Comunicación Oral</b> Comunicación efectiva a través de lenguaje hablado, utilizando dicción modulada adecuada, procurando comprender y ser comprendido.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Saluda amablemente y con cortesía a los clientes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responde y explica el llenado de la documentación requerida en los lugares a visitar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informa cortésmente las normas vigentes en cada servicio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enfatiza el cumplimiento del cronograma establecido.</li> </ul>
<b>Capacidad empática</b> Conjunto de actitudes y habilidades intelectuales que logran una comunicación fluida y armónica con el interlocutor, llegando a comprender lo que le pasa al otro.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explica claramente el programa a desarrollar durante la jornada</li> <li>• Saluda atentamente a los clientes respetando las características físicas, culturales y religiosas de éste.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisa la documentación necesaria para cada servicio.</li> <li>• Informa cortésmente la falta de documentación y orienta en los pasos a seguir.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informa oportuna y claramente durante todo el programa a los clientes, de los riesgos existentes en los sitios a visitar.</li> <li>• Asegura que las instrucciones son entendidas preguntando al grupo.</li> <li>• Pregunta constantemente a los clientes si tienen alguna inquietud.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interactúa y participa con los clientes en las distintas actividades que se desarrollen.</li> </ul>
<b>Tolerancia a la presión</b> Habilidad para seguir actuando con eficacia en situaciones de presión de tiempo y de desacuerdo, oposición y diversidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atiende los requerimientos del cliente dándole el trato fijado en el protocolo de servicios de la empresa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verifica que el cliente cuente con un seguro de viajes para proceder a los servicios de éste.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantiene el buen humor y la calma en situaciones extremas, como cuando algún cliente sufre un accidente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Logra cambios efectivos del programa en caso de clima inestable.</li> </ul>
<b>Orientación a la seguridad</b> Conjunto de habilidades que aseguran el bienestar de las personas, terceros, entorno y prevención de riesgos en condiciones seguras e inseguras.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sugiere al cliente que camine por los lugares señalados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sugiere al cliente que guarde en un lugar seguro sus documentos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instruye a los clientes acerca de las normas de seguridad establecidas en cada servicio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informa de cada conducta</li> <li>• de seguridad en los lugares a visitar.</li> </ul>

Conductas asociadas a las Actividades Claves y ejemplos de éstas				
Competencia Conductual	1. Recibir e informar a los clientes	2. Guiar y administrar la documentación de los clientes	3. Velar por la seguridad de los clientes y entorno ambiental	4 Desarrollar actividades programadas
<b>Orientación al cuidado del medio ambiente</b> Conjunto de habilidades que procuran naturalmente el cuidado y prevención en el contacto con el medio ambiente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proporciona a los clientes información adecuada sobre el lugar donde se realiza la actividad, enfatizando la importancia de contribuir a la conservación del patrimonio natural y cultural.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ilustra anticipadamente acerca de los efectos negativos del recorrido sobre el ambiente natural o cultural, a fin de que sean considerados por el cliente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determina el tamaño del grupo, aplicando los criterios técnicos y de seguridad de la actividad, acorde a las características de los clientes y del medio físico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantiene responsablemente una conducta segura en sitios inseguros.</li> </ul>
<b>Orientación al cliente</b> Capacidad para satisfacer ampliamente las necesidades y expectativas de los clientes externos e internos en forma constante.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responde con cortesía las preguntas relacionadas al circuito, informando horarios y tiempos estimados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No es indispensable para esta actividad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunica responsablemente las conductas necesarias en los sitios a visitar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informa con antelación las actividades venideras.</li> </ul>
<b>Trabajo en equipo</b> Capacidad de participar activamente en la persecución de una meta común, subordinando los intereses personales a los objetivos del equipo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No es indispensable para esta actividad</li> <li>• Reúne al grupo amablemente y entregar instrucciones claras y precisas, aclarando las inquietudes de los clientes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No es indispensable para esta actividad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Guía y motiva a los clientes en el cuidado del entorno ambiental</li> <li>• Da el ejemplo responsablemente de las conductas a seguir en cada lugar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Logra la participación total de grupo.</li> <li>• Promueve y entusiasma con cortesía a los clientes de posibles sitios a visitar en su tiempo libre.</li> </ul>



>> GUIA DE TURISMO GENERAL/ Perfil

CONOCIMIENTOS	HABILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leer y escribir manuales y folletos.</li> <li>• Cotizar programas adicionales.</li> <li>• Códigos y terminología propia de la industria (alfabeto aeronáutico).</li> <li>• Interpretar términos de usos común (vouchers, rooming lis, ticket, etc.).</li> <li>• Interpretar mapas y planos de ciudades.</li> <li>• Calcular valores, información de monedas, conversión y tipo de cambio.</li> <li>• Documentación requerida para ingreso a distintos destinos.</li> <li>• Teléfonos de emergencia (carabineros, ambulancias, aeropuertos etc.)</li> <li>• Lugares y precios referenciales de artículos de souvenir</li> <li>• La población, tipo de gobierno, densidad poblacional, hábitat del pueblo indígena, promedio percapita, etc.</li> <li>• Inglés avanzado: Gramatical y oral presente, pasado y futuro decir cifras completas en inglés Ej: \$1200 one thousand two hundred pesos.</li> <li>• Conocimiento de documentos de extranjería e migración.</li> <li>• Diferencias entre un Parque Nacional y una Reserva y entre un Cites y un Ramsar</li> <li>• Conocimientos en turismo, patrimonio de Chile, flora, fauna, geografía física y humana y técnicas de vida al aire libre.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejar y operar todos aquellos instrumentos, equipos y herramientas específicas de la especialidad.</li> <li>• Habilidad para hablar en inglés a nivel medio.</li> <li>• Operar sistemas de comunicación (celular, fax, mail, radio, etc.)</li> </ul>

## UNIDAD DE COMPETENCIA LABORAL – SECTOR TURISMO / Área Actividades de Asistencia a Turistas. Perfil Ocupacional de Guía de Turismo General

<b>2. Manejar situaciones difíciles de clientes en un programa turístico</b>	<b>Código: STAAAT 006</b>	<b>Vigencia: Dic. 2010</b>
--	---------------------------	----------------------------

Actividades Claves			
2.1 Asistir a pasajeros en caso de pérdida de objetos y/o desperfectos	2.2 Asistir a pasajeros en caso de emergencia	2.3 Enfrentar pasajeros en estado y características especiales	2.4 Localizar pasajeros perdidos
Criterios de Desempeño	Criterios de Desempeño	Criterios de Desempeño	Criterios de Desempeño
2.1.1 Emitir y entregar el informe de objetos perdidos al personal correspondiente según procedimientos de la empresa.	2.2.1 Identificar el tipo y naturaleza de enfermedad o accidente, considerando la urgencia según procedimientos de la empresa.	2.3.1 Apartar del grupo a los pasajeros que se encuentren bajo los efectos del alcohol, drogas, etc. y que dificulten las actividades normales del programa según procedimientos de la empresa.	2.4.1 Localizar a los pasajeros extraviados en el sitio donde fueron dejados según procedimientos de la empresa.
2.1.2 Dejar constancia de pérdida o robo de maletas en el registro del medio de transporte de arribo según procedimientos de la empresa.	2.2.2 Calmar y ubicar a los clientes en un lugar confortable, si la situación lo requiere según procedimientos de la empresa.	2.3.2 Derivar a los pasajeros que se encuentren bajo la influencia del alcohol, drogas, etc., a las personas o entidades competentes según procedimientos de la empresa.	2.4.2 Chequear el área donde fueron dejados los pasajeros según procedimientos de la empresa.
2.1.3 Avisar a las autoridades en caso de pérdida de documentos como pasaportes, identificaciones, etc., según procedimientos de la empresa.	2.2.3 Distraer a los clientes que no estén involucrados con actividades complementarias según procedimientos de la empresa.	2.3.3 Solucionar los conflictos considerando las consecuencias y políticas de la compañía según procedimientos de la empresa.	2.4.3 Avisar a las autoridades de aquellos pasajeros que no llegaron al lugar de encuentro según procedimientos de la empresa.
2.1.4 Ofrecer y sugerir la compra de artículos básicos necesarios a los clientes según procedimientos de la empresa.	2.2.4 Modificar el programa en caso que la emergencia lo requiera según los procedimientos de la empresa.	2.3.4 Realizar los cambios al programa según procedimientos de la empresa.	
2.1.5 Informar al tour operador de la pérdida de objetos de los clientes según procedimientos de la empresa.	2.2.5 Informar los detalles de la emergencia al tour operador según procedimientos de la empresa.	2.3.5 Atender a los pasajeros que requieren cuidados especiales (minusválidos, ancianos, niños, etc.) en forma preferente según procedimientos de la empresa	

>> GUIA DE TURISMO GENERAL/ Perfil

Actividades Claves			
2.1 Asistir a pasajeros en caso de pérdida de objetos y/o desperfectos	2.2 Asistir a pasajeros en caso de emergencia	2.3 Enfrentar pasajeros en estado y características especiales	2.4 Localizar pasajeros perdidos
2.1.6 Hacer llegar el objeto perdido al destinatario en caso de encontrarlo según procedimiento de la empresa.	2.2.6 Llevar a los clientes a un centro de atención y/o urgencias según procedimientos de la empresa.		
2.1.7 Manejar los reclamos y quejas de cada pasajero según procedimientos de la empresa.	2.2.7 Informar a los clientes de los pasos a seguir en caso de quedar hospitalizados según procedimientos de la empresa.		
2.1.8 Consultar a los clientes acerca de las soluciones posibles a su problema según procedimientos de la empresa.	2.2.8 Informar a los familiares y acompañantes de los acontecimientos según procedimientos de la empresa.		
2.1.9 Informar las posibles soluciones de manera verbal y/o por escrito según procedimientos de la empresa.	2.2.9 Sugerir la administración de medicamentos de uso genérico para malestares menores según procedimientos de la empresa.		
2.1.10 Entregar las disculpas correspondientes a los pasajeros según procedimientos de la empresa	2.2.10 Dejar reporte escrito con los hechos ocurridos según procedimientos de la empresa.		
2.1.11 Tomar decisiones establecidas frente a pérdida de objetos o documentos del cliente según procedimientos de la empresa.	2.1.11 Acompañar y proporcionar servicio de traducción con terceros en caso de emergencia según procedimientos de la empresa.		

>> GUÍA DE TURISMO GENERAL/ Perfil

Conductas asociadas a las Actividades Claves y ejemplos de éstas				
Competencia Conductual	1. Asistir a los pasajeros en caso de pérdida de objetos o cosas	2. Asistir a los pasajeros en caso de emergencias	3. Enfrentar pasajeros en estado y características especiales	4. Localizar pasajeros perdidos
<b>Iniciativa y proactividad</b> Capacidad para tomar decisiones oportunas con criterio ágil y propio. Supone identificar un problema, obstáculo u oportunidad y llevar a cabo acciones para dar respuesta.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tiene siempre un stock de formulario de reclamos los cuales entrega en caso de ser necesario.</li> <li>Cuenta con un plan de respuestas de emergencias, para la actividad o programa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informa a los clientes las posibilidades de riesgos en los lugares a visitar.</li> <li>Informa a sus clientes sobre las normas de comportamiento y seguridad a observar durante la actividad o programa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conversa responsable y asertivamente con clientes drogados, resguardando la seguridad de los demás.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aconseja los lugares que se pueden recorrer y avisa a todos los posibles riesgos.</li> </ul>
<b>Orientación al servicio</b> Desarrollar el trabajo con base en el conocimiento de las necesidades y expectativas de los clientes externos e internos demostrando un trato cordial y amable, interesándose por el cliente como persona y realizando esfuerzos adicionales con el fin de exceder las expectativas de los clientes externos e internos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aclara las inquietudes y ayuda al cliente en la completación del formulario de reclamo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informa los alcances de alguna conducta irresponsable, como hacer circuitos que no estén contemplados.</li> <li>Informa a los pasajeros sobre el correcto uso del botiquín y accesorios de seguridad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Envía a los pasajeros de regreso al hotel con otro guía.</li> <li>Atiende a los pasajeros con cuidados especiales sin intervenir en la dinámica grupal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunica la situación al resto del grupo responsablemente y solicita su comprensión ante la eventualidad de retraso del circuito.</li> </ul>
<b>Adaptabilidad.</b> Capacidad de cambiar la conducta personal para alcanzar determinados objetivos cuando surgen dificultades o cambios en el medio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se muestra amable ante la situación y sugiere posibles soluciones al cliente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acude de manera rápida y responsable a los servicios de emergencia más cercano ya sea hospitales, clínicas, consultorios o postas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantiene serenidad sin mostrar temor, actuando responsablemente sin perder el control.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable, ética y en el tiempo preciso avisa a las autoridades pertinentes y al operador involucrado.</li> </ul>
<b>Liderazgo</b> Habilidad necesaria para orientar la acción de los grupos humanos en una dirección determinada, inspirando valores de acción y anticipando escenarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>Enfrenta calmado y cortésmente los reclamos realizados por parte del cliente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Logra entusiasmar al resto del grupo con las actividades venideras.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>No es indispensable para esa actividad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conduce al resto del grupo a un lugar seguro.</li> </ul>

>> GUIA DE TURISMO GENERAL/ Perfil

Conductas asociadas a las Actividades Claves y ejemplos de éstas				
Competencia Conductual	1. Asistir a los pasajeros en caso de pérdida de objetos o cosas	2. Asistir a los pasajeros en caso de emergencias	3. Enfrentar pasajeros en estado y características especiales	4. Localizar pasajeros perdidos
<b>Tolerancia a la presión</b> Habilidad para seguir actuando con eficacia en situaciones de presión de tiempo y de desacuerdo, oposición y diversidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responde todas las interrogantes acerca de los procedimientos en forma cortés y responsable.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sigue con la ruta establecida actuando con cortesía y amabilidad con el resto del grupo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conduce al grupo e informa al operador de la situación, por si éste necesitase ser reemplazado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicita con cortesía y amabilidad permanecer en el lugar asignado por él.</li> </ul>
<b>Autocontrol</b> Capacidad para controlar las emociones personales y evitar las reacciones negativas ante provocaciones, oposición u hostilidad de los demás.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantiene la calma en todo momento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se muestra calmado y asiste con responsabilidad las situaciones complicadas, como algún desmayo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responde a las situaciones conflictivas con responsabilidad y armonía.</li> <li>• Ayuda y orienta a los clientes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantiene la calma en todo momento, especialmente cuando no aparece algún pasajero.</li> </ul>

CONOCIMIENTOS	HABILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leer y escribir manuales y folletos.</li> <li>• Cotizar programas adicionales.</li> <li>• Códigos y terminología propia de la industria (alfabeto aeronáutico).</li> <li>• Interpretar mapas y planos de las ciudades.</li> <li>• La información de monedas (conversión).</li> <li>• Calcular valores y tipo de cambio</li> <li>• Documentación requerida para el ingreso a distintos destinos o sitios de interés</li> <li>• Teléfonos de emergencias (carabineros, ambulancias, aeropuertos, etc.).</li> <li>• Inglés avanzado: gramaticalmente y oral, presente, pasado y futuro, decir cifras completas en inglés.</li> <li>• Primeros auxilios.</li> <li>• Procedimientos de solución de pérdida de equipaje.</li> <li>• Conocimiento de documentos de extranjería e inmigración.</li> <li>• Diferencias entre un Parque Nacional, una Reserva, Monumento, Patrimonio y entre un Cites y un Ramsar.</li> <li>• Conocimientos en turismo, patrimonio de Chile, flora, fauna, geografía física y humana y técnicas de vida al aire libre.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidad para hablar en inglés medio- avanzado.</li> <li>• Operar sistemas de comunicaciones (celular, fax, mail, radio, etc.).</li> <li>• Solucionar problemas de manera ágil y efectiva en situaciones imprevistas.</li> </ul>

## UNIDAD DE COMPETENCIA LABORAL – SECTOR TURISMO / Área Actividades de Asistencia a Turistas. Perfil Ocupacional de Guía de Turismo General

3. Desarrollar y mantener el conocimiento general y regional requerido para los guías		Código: STAAAT 007	Vigencia: Nov. 2012
Actividades Claves			
3.1 Buscar información sobre Chile y sus regiones	3.2 Preparar información para las actividades de orientación	3.3 Actualizar los conocimientos generales de Chile y de sus regiones	
Criterios de Desempeño	Criterios de Desempeño	Criterios de Desempeño	
3.1.1 Identificar los temas de interés de los potenciales clientes, basado en el contacto directo con los clientes y en las consultas con colegas de la industria.	3.2.1 Crear y actualizar de manera precisa los materiales de referencia para la orientación, mediante un sistema de archivos que permita tener un acceso rápido y eficaz.	3.3.1 Identificar y aprovechar las oportunidades de mantener los conocimientos generales acerca de Chile y sus regiones.	
3.1.2 Identificar las fuentes de información clave y de uso frecuente por los guías.	3.2.2 Organizar la información para reflejar las necesidades de los clientes y la forma en que la información puede ser presentada durante una actividad de orientación.	3.3.2 Incorporar conocimientos actualizados en las actividades de orientación con regularidad y en una manera culturalmente apropiada.	
3.1.3 Evaluar la credibilidad y la fiabilidad de las fuentes de información.			
3.1.4 Seleccionar y usar las técnicas de investigación formal e informal adecuadas para acceder a la información actualizada, precisa y pertinente sobre Chile y sus regiones.			
3.1.5 Obtener información de una manera culturalmente apropiada.			

Conductas asociadas a las Actividades Claves y ejemplos de éstas			
Competencia Conductual	1. Buscar información sobre Chile y sus regiones	2. Preparar información para las actividades de orientación	3. Actualizar los conocimientos generales de Chile y de sus regiones
<b>Búsqueda de información</b> Es la inquietud y la curiosidad constante por saber más sobre las cosas, los hechos o las personas. Implica buscar información más allá de las preguntas rutinarias o de lo requerido en el lugar de trabajo. Puede implicar el análisis profundo o el pedido de una información concreta, la resolución de discrepancias haciendo una serie de preguntas o la búsqueda de información variada sin un objeto concreto que quizá sea útil en el futuro.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Busca información constantemente sobre los lugares de atracción turística y sobre conceptos generales del país y sus regiones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ordena la información recopilada en etapas anteriores, según las preguntas tipo que le realizan durante alguna actividad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mediante el análisis continuo de la información obtenida, genera metodologías comunes de actualización de la información de Chile y sus regiones.</li> </ul>
<b>Capacidad de planificación y de organización</b> Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/ proyecto estipulando la acción, los plazos y los recursos requeridos. Incluye la instrumentación de mecanismos de seguimiento y verificación de la información.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planifica y organiza su tiempo para buscar información, considerando un orden lógico de acuerdo a las preguntas más frecuentes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Determina un esquema para presentar la información recopilada durante una actividad guiada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Establece un tiempo promedio de actualización, considerando las preguntas más frecuentes durante una actividad guiada.</li> </ul>

CONOCIMIENTOS	HABILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>La población, tipo de gobierno, densidad poblacional, hábitat del pueblo indígena, promedio per cápita, etc.</li> <li>Interpretar mapas y planos de ciudades.</li> <li>Calcular valores, información de monedas, conversión y tipo de cambio.</li> <li>Documentación requerida para ingreso a distintos destinos.</li> <li>Teléfonos de emergencia (carabineros, ambulancias, aeropuertos etc.)</li> <li>Lugares y precios referenciales de artículos de souvenir.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manejar y operar todos aquellos instrumentos, equipos y herramientas específicas de la especialidad.</li> <li>Habilidad para hablar en inglés a nivel medio.</li> <li>Operar sistemas de comunicación (celular, fax, mail, radio, etc.)</li> <li>Capacidad para buscar y actualizar información de forma ordenada.</li> </ul>

## UNIDAD DE COMPETENCIA LABORAL – SECTOR TURISMO / Área Actividades de Asistencia a Turistas. Perfil Ocupacional de Guía de Turismo General

<b>4. Proporcionar un servicio de calidad al cliente</b>	<b>Código: STAAAT 008</b>	<b>Vigencia: Dic. 2012</b>
--	---------------------------	----------------------------

<b>Actividades Claves</b>			
<b>4.1 Desarrollar y mantener los conocimientos del mercado y de los servicios</b>	<b>4.2 Proporcionar una experiencia y servicio de calidad a los clientes</b>	<b>4.3 Enfrentar las quejas y situaciones difíciles del servicio al cliente</b>	<b>4.4 Administrar y utilizar la información sobre sus clientes</b>
<b>Criterios de Desempeño</b>	<b>Criterios de Desempeño</b>	<b>Criterios de Desempeño</b>	<b>Criterios de Desempeño</b>
4.1.1 Identificar las oportunidades utilizando una búsqueda formal e informal de información para desarrollar y mantener los conocimientos de los servicios y del mercado.	4.2.1 Determinar y aclarar las preferencias, necesidades y expectativas del cliente.	4.3.1 Establecer la naturaleza y la causa posible de la denuncia o de la situación difícil de servicio al cliente y evaluar el impacto de la situación en el cliente.	4.4.1 Determinar y registrar la información del cliente, cuando sea el caso, para proporcionar un servicio personalizado.
4.1.2 Usar la retroalimentación con el cliente para evaluar los servicios e identificar los cambios en las preferencias, necesidades y expectativas de los clientes.	4.2.2 Ofrecer información precisa sobre los productos y servicios adecuados a los clientes, para satisfacer sus necesidades y expectativas.	4.3.2 Utilizar técnicas de comunicación para ayudar en la gestión de la denuncia y manejar la situación con sensibilidad, cortesía y discreción.	4.4.2 Desarrollar y mantener conocimientos de iniciativas de promoción de la empresa y aplicarlos cuando sea necesario.
4.1.3 Comparar con colegas los conocimientos y experiencias para mejorar la eficacia en el servicio.	4.2.3 Anticipar las preferencias, necesidades y expectativas del cliente, para ofrecer los servicios de una manera oportuna y adecuada a las necesidades individuales, de acuerdo a las normas de la empresa.	4.3.3 Asumir la responsabilidad de encontrar una solución a la queja, en el ámbito de la responsabilidad individual.	4.4.3 Proporcionar de forma proactiva los servicios mejorados basados en la información entregada por los propios clientes.
4.1.4 Sugerir ideas a la persona adecuada para mejorar el servicio y responder a las necesidades del cliente de acuerdo a la planificación de la organización.	4.2.4 Promover de forma proactiva los servicios de la empresa.	4.3.4 Determinar las posibles opciones para resolver la queja y analizar y decidir rápidamente sobre la mejor solución, teniendo en cuenta las limitaciones de la empresa.	
	4.2.5 Identificar los problemas en los servicios y adoptar inmediatamente las medidas para hacer frente a ellos y/o notificar a la administración.	4.3.5 Tomar las medidas adecuadas para resolver la queja de acuerdo con la satisfacción del cliente.	



>> GUIA DE TURISMO GENERAL/ Perfil

Actividades Claves			
4.1 Desarrollar y mantener los conocimientos del mercado y de los servicios	4.2 Proporcionar una experiencia y servicio de calidad a los clientes	4.3 Enfrentar las quejas y situaciones difíciles del servicio al cliente	4.4 Administrar y utilizar la información sobre sus clientes
	4.2.6 Trabajar con el resto del equipo para garantizar un servicio oportuno y eficiente.	4.3.6 Convertir las quejas en oportunidades para demostrar la alta calidad de servicio al cliente.	
	4.2.7 Compartir información con otros miembros del equipo y las personas pertinentes para garantizar un servicio eficiente y oportuno, asegurando un flujo de trabajo sin problemas.	4.3.7 Proporcionar retroalimentación sobre las denuncias al resto del personal con el fin de evitar que ocurran nuevos incidentes en el futuro.	
		4.3.8 Reflexionar y evaluar sobre la queja y la solución propuesta, para mejorar la respuesta frente a situaciones difíciles de servicio en el futuro.	

Conductas asociadas a las Actividades Claves y ejemplos de éstas				
Competencia Conductual	1. Desarrollar y mantener los conocimientos del mercado y de los servicios	2. Proporcionar una experiencia y servicio de calidad a los clientes	3. Enfrentar las quejas y situaciones difíciles del servicio al cliente	4. Administrar y utilizar la información sobre sus clientes
<b>Atención al cliente</b> Es la vocación y el deseo de satisfacer a los clientes con el compromiso personal para cumplir con sus pedidos, deseos y expectativas. Atender las necesidades de un cliente real y concreto en la interacción. Conceder la más alta calidad de la satisfacción del cliente. Escuchar al cliente. Generar soluciones para satisfacer las necesidades de los clientes. Estar comprometido con la calidad esforzándose por una mejora continua.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pregunta al cliente sobre las expectativas que tiene de la actividad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se esfuerza por entregar un buen servicio y es capaz de generar soluciones para satisfacer las necesidades de los clientes durante una actividad guiada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escucha atentamente al cliente cuando este presenta quejas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se preocupa por brindar un servicio de calidad al cliente con la información obtenida durante la actividad guiada.</li> </ul>
<b>Autocontrol</b> Es la capacidad para controlar las emociones personales y evitar las reacciones negativas ante provocaciones, oposición u hostilidad de los demás o cuando se trabaja en condiciones de estrés. Asimismo, implica la resistencia a condiciones constantes de estrés.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se maneja en todo tipo de situaciones al momento de interactuar con los clientes en una actividad guiada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enfrenta positivamente a los clientes durante la actividad guiada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evita enfrentar a los clientes en situaciones difíciles y hostiles, manteniendo el control de la situación en todo momento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No aplica.</li> </ul>
<b>Desarrollo de relaciones</b> Consiste en actuar para establecer y mantener relaciones cordiales, recíprocas y cálidas o redes de contactos con distintas personas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interactúa amablemente con los clientes, generando un contacto cordial durante la actividad guiada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En una actividad guiada establece relaciones cálidas con el grupo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responde amablemente a las quejas que puedan generarse durante una actividad guiada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantiene contacto con aquellos clientes que logro formar un vínculo más cercano durante la actividad guiada.</li> </ul>

>> GUIA DE TURISMO GENERAL/ Perfil

CONOCIMIENTOS	HABILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• En alta y baja demanda de clientes que llegan a los destinos de la región en la que trabaja.</li> <li>• Atendiendo a pasajeros con necesidades especiales y/o enfermos.</li> <li>• Con adultos, jóvenes y personas con algún impedimento físico.</li> <li>• Con extranjeros y nacionales.</li> <li>• Contactándose con empresas de transporte, tour operadores y agencias de viajes.</li> <li>• Saber responder a situaciones de riesgo o primeros auxilios.</li> <li>• Revisando las herramientas, equipos y materiales para trasladarse de manera segura con clientes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidad para hablar en inglés medio- avanzado.</li> <li>• Solucionar problemas de manera ágil y efectiva en situaciones imprevistas.</li> <li>• Habilidad para buscar y actualizar información.</li> <li>• Manejar ordenadamente la información recopilada.</li> <li>• Habilidad de liderazgo.</li> </ul>