



Gestión Turística

ISSN: 0717-1811

gestionturistica@uach.cl,

revistagestionturistica@gmail.com

Universidad Austral de Chile
Chile

CONCLUSIONES DEL ESTUDIO VALIDACION DE DOS OFICIOS Y LEVANTAMIENTO DE DOS
OFICIOS REQUERIDOS POR EL SECTOR TURISMO DE LA REGION DE LOS LAGOS

Gestión Turística, núm. 6, junio, 2006, pp. 71-98

Universidad Austral de Chile
Valdivia, Chile

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=223317612008>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en redalyc.org

redalyc.org

Sistema de Información Científica

Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal

Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto

**CONCLUSIONES DEL ESTUDIO
VALIDACION DE DOS OFICIOS
Y
LEVANTAMIENTO DE DOS OFICIOS
REQUERIDOS POR EL SECTOR TURISMO
DE LA REGION DE LOS LAGOS.**

Las conclusiones de este estudio corresponden en la primera parte a la validación de los perfiles elaborados por la Fundación Chile, para los oficios de garzón y barman y en la segunda parte a los perfiles profesionales para los dos nuevos oficios necesarios en la Región de Los Lagos en el sector de turismo.

1. Para la primera parte, validación de los oficios de barman y garzón, la conclusión del estudio es que en términos generales se ratifica la validez de los perfiles elaborados por la Fundación Chile en la Región de Los Lagos.

La información que arrojaron los datos obtenidos a través de los cuestionarios, aplicado a directivos de empresas, garzones y barman de las cinco zonas turísticas seleccionadas, expresa que, si bien es cierto, en general se cumplen las actividades claves y los criterios de desempeño, existen carencias, señaladas por los ejecutivos, que se resumen en los siguientes puntos: idiomas, relaciones interpersonales de los trabajadores y de ellos con los clientes, cumplimiento de las normas, desarrollo de la creatividad y la pro actividad, asertividad, disposición al trabajo en equipo, acuciosidad, rigurosidad y disciplina, responsabilidad y prevención de riesgos e incendios. Estos aspectos, referidos principalmente a conductas, fueron considerados al interior de los criterios de desempeño de las correspondientes tareas en el perfil definitivo que se construyó. De la misma manera, existen actividades y criterios de desempeño que deben eliminarse, dado que no poseen vigencia en las empresas entrevistadas, como en el caso del garzón, la actividad B. 3 "preparación del escaparate auxiliar", que se realiza minimamente en la región y para el caso del barman el ítem 2.5," utiliza ropa e implementos de protección.... que tampoco se utiliza, el resto de las actividades de los perfiles investigados son pertinentes para la Región de Los Lagos.

A continuación vamos a presentar los perfiles de los dos oficios con las correspondientes reducciones analizadas y agregados solicitados por los ejecutivos de las empresas:

PERFIL PROFESIONAL: OFICIO GARZON**A.- Unidad de Competencia: Mantener la Presentación Personal y Comedores**

Actividades Claves	Criterios de Desempeño
Act. Nº 1 Cuidar el aseo y apariencia Personal	a) Mantener el aseo personal durante toda la jornada de trabajo cuidando la eliminación de los olores corporales, según procedimientos de la empresa. b) Lavar el cabello según procedimientos de la empresa. c) Ajustar y sujetar el cabello largo hacia atrás de modo que luzca peinado y en orden, según procedimientos de la empresa. d) Mantener las uñas de las manos cortas y limpias según procedimientos de la empresa. e) Lavar las manos durante la jornada laboral según normas de higiene y procedimientos de la empresa. f) Afeitarse la cara, cortar barba y bigotes según procedimientos de la empresa (en el caso de los hombres). g) Utilizar fragancias (desodorante, colonia, perfume, loción para después de afeitarse) ligeras, de aroma fresco y poco penetrantes según procedimientos de la empresa. h) Aplicar y mantener el maquillaje durante el día según procedimientos de la empresa (en el caso de las mujeres).
Act. Nº 2 Cuidar el Vestuario	a) Mantener el uniforme y ropa de trabajo limpio, sin manchas y sin accesorios extravagantes, según procedimientos de la empresa. b) Solucionar los daños en la ropa de trabajo durante la jornada (caída de botones, manchas) según procedimientos de la empresa. c) Lustrar el calzado según procedimientos de la empresa. d) Usar los adornos personales según procedimientos de la empresa
Act. Nº 3 Limpiar Comedores	a) Mantener limpios los comedores, según procedimientos de la empresa. b) Revisar la limpieza de los manteles y servilletas, según procedimientos de la empresa. c) Limpiar los pisos cuando cae comida o líquidos, según procedimientos de la empresa. d) Revisar la limpieza de copas, vasos, platos, cuchillería según procedimientos de la empresa. e) Sacudir las sillas según procedimientos de la empresa.

B.- Unidad de Competencia: **Preparar Comedores.**

Actividades Claves	Criterios de Desempeño
Act. Nº 1 Reunir los Insumos para el Comedor	a) Seleccionar los elementos para el montaje de mesas y buffet según procedimientos de la empresa. b) Verificar el estado del "petit menaje" (pan, sal, aceite, vinagre, otros) según procedimientos de la empresa. c) Verificar los productos de la alacena según procedimientos de la empresa. d) Dividir en porciones los comestibles que van en la mesa según procedimientos de la empresa. e) Almacenar los alimentos porcionados según normas de conservación y procedimientos de la empresa.
Act. Nº 2 Montar Mesa y Buffet	a) Solicitar la información de reservas y los eventos especiales, según procedimientos de la empresa. b) Revisar los elementos para el montaje de mesas y buffet, según procedimientos de la empresa. c) Montar las mesas y buffet según procedimientos de la empresa. d) Verificar la limpieza de los elementos según normas de higiene y procedimientos de la empresa. e) Revisar la carta y/o menú con la cocina según procedimientos de la empresa. f) Realizar la decoración del buffet según procedimientos de la empresa.
Act. Nº 3 Asear Comedor	a) Limpiar los pisos según normas de higiene y procedimientos de la empresa. b) Sacudir los muebles según procedimientos de la empresa. c) Lavar la cristalería según procedimientos de la empresa. d) Limpiar plaqué, según procedimientos de la empresa. e) Repasar todos los materiales y revisar extintores y medidas de seguridad, según procedimientos de la empresa.

C.- Unidad de Competencia: **Atender a los Clientes.**

Actividades Claves	Criterios de Desempeño
Act. Nº 1 Tomar Reservaciones	a) Atender las solicitudes de reservación de clientes nacionales y extranjeros según procedimientos de la empresa. b) Escuchar los requerimientos de clientes nacionales y extranjeros según procedimientos de la empresa. c) Registrar las reservas según procedimientos de la empresa. d) Solicitar al cliente las características de la reserva cuando son grupales según procedimientos de la empresa. e) Preguntar al cliente el motivo de la reserva grupal, según procedimientos de la empresa.
Act. Nº 2 Recibir al Cliente	a) Saludar a clientes nacionales y extranjeros, según procedimientos de la empresa. b) Preguntar al cliente si tiene reserva según procedimientos de la empresa. c) Acompañar al cliente a su mesa asignada según procedimientos de la empresa. d) Verificar la limpieza de los elementos según procedimientos de la empresa. e) Acomodar al cliente en su mesa según procedimientos de la empresa.
Act. Nº 3 Servir al Cliente	a) Entregar la carta al cliente, con un trato deferente, según procedimientos de la empresa. b) Sugerir a clientes nacionales y extranjeros platos de la casa, según procedimientos de la empresa. c) Preguntar al cliente por especificaciones de su plato según procedimientos de la empresa. d) Responder las preguntas de clientes nacionales y extranjeros, según procedimientos de la empresa. e) Escribir en la comanda el pedido del cliente según procedimientos de la empresa. f) Servir y retirar los platos según procedimientos de la empresa. g) Ofrecer vinos, bebidas, etc. según procedimientos de la empresa. h) Entregar la carta de postres y ofrecer café, té o agua caliente según procedimiento de la empresa.
Act. Nº 4 Cobrar al Cliente	a) Entregar la cuenta al cliente según procedimiento de la empresa b) Detallar la cuenta al cliente según procedimiento de la empresa c) Recibir el pago de la cuanta según procedimiento de la empresa d) Revisar el pago según procedimiento de la empresa e) Solicitar identificación, en forma diferente, cuando no paga en efectivo según procedimiento de la empresa.

PERFIL PROFESIONAL: OFICIO BARMANA.- Unidad de Competencia: **Preparar el Bar.**

Actividades Claves	Criterios de Desempeño
Act. Nº 1 Revisar los Insumos	<ul style="list-style-type: none"> a. Chequear el orden y buen estado de la cristalería para los diferentes cocktails, tragos, etc. según procedimientos de la empresa. b. Verificar la existencia necesaria de copas y vasos durante la jornada según procedimientos de la empresa. c. Revisar el funcionamiento de licuadoras y batidoras en forma acuciosa, según procedimientos de la empresa. d. Chequear la existencia de la carta sobre el bar y mesas aledañas según procedimientos de la empresa. e. Chequear la existencia de ceniceros y posa vasos en las mesas correspondientes al bar según procedimientos de la empresa. f. Chequear los insumos para la decoración de los tragos y cocktails según procedimientos de la empresa.
Act. Nº 2 Preparar los Insumos	<ul style="list-style-type: none"> a. Mantener las bebidas alcohólicas y no alcohólicas en lugares establecidos según procedimientos de la empresa b. Solicitar los insumos faltantes al personal de abastecimiento según procedimientos de la empresa. c. Mantener guardados los insumos en porciones y en el lugar establecidos según procedimientos de la empresa.
Act. Nº 3 Higienizar los Insumos	<ul style="list-style-type: none"> a. Mantener los utensilios limpios y en buen estado en forma rigurosa, según procedimientos de la empresa. b. Mantener los insumos de decoración lavados y guardados según procedimientos de la empresa. c. Lavar la cristalería según normas de higiene y procedimientos de la empresa. d. Secar la cristalería según procedimientos de la empresa. e. Limpiar las botellas en forma acuciosa que se encuentran en los estantes según procedimientos de la empresa. f. Mantener la barra limpia según procedimientos de la empresa.
Act. Nº 4 Prepara el bar	<ul style="list-style-type: none"> a. Mantener un stock necesario de bebidas alcohólicas y de fantasía según procedimientos de la empresa. b. Revisar que las mesas cercanas al bar cuenten con ceniceros según procedimientos de la empresa. c. Contar con cartas necesarias de bebidas alcohólicas y de fantasía según procedimientos de la empresa. <p>Continúa...</p>

	<ul style="list-style-type: none"> d. Disponer creativamente en las mesas cercanas al bar los implementos necesarios según procedimiento de la empresa. e. Mantener una cantidad suficiente de picoteo según procedimientos de la empresa.
--	--

B.- Unidad de Competencia: **Servir Vinos, tragos y Cocktails.**

Actividades Claves	Criterios de Desempeño
Act. Nº 1 Servir Vinos	<ul style="list-style-type: none"> a. Saludar y dar la bienvenida a clientes nacionales y extranjeros, según procedimientos de la empresa. b. Presentar la botella solicitada al cliente para que éste la verifique según procedimientos de la empresa. c. Cortar la cápsula que cubre la parte superior de la botella según procedimientos de la empresa. d. Verificar el olor del vino según procedimientos de la empresa. e. Chequear en forma responsable que el vino no contenga residuos de corcho según procedimientos de la empresa. f. Ofrecer al cliente un poco de vino para su degustación y aprobación según procedimientos de la empresa. g. Servir el vino en copas de cristal o vidrio incoloro según procedimientos de la empresa. h. Llenar la copa según procedimientos de la empresa.
Act. Nº 2 Servir Tragos Largos y Cortos	<ul style="list-style-type: none"> a. Saludar y dar la bienvenida a clientes nacionales y extranjeros según procedimientos de la empresa. b. Preguntar a clientes nacionales y extranjeros lo que desea tomar según procedimientos de la empresa. c. Informar a clientes nacionales y extranjeros los tipos de trago que se encuentran disponibles según procedimientos de la empresa. d. Utilizar las copas o vasos correspondientes al trago solicitado según procedimientos de la empresa. e. Servir los tragos según procedimientos de la empresa. f. Servir licores espumosos según procedimientos de la empresa.
Act. Nº 3 Servir Cocktails	<ul style="list-style-type: none"> a. Saludar y dar la bienvenida a clientes nacionales y extranjeros según procedimientos de la empresa. b. Presentar el cocktail con decoración y copa según procedimientos de la empresa. c. Mezclar los ingredientes según receta y procedimientos de la empresa. d. Responder las preguntas de clientes nacionales y extranjeros según procedimientos de la empresa. e. Utilizar rigurosamente la coctelera cuando el cocktail lo amerite según procedimientos de la empresa.

C.- Unidad de Competencia: **Atender a los Clientes.**

Actividades Claves	Criterios de Desempeño
Act. Nº 1 Recibir a los Clientes	a. Saludar y dar la bienvenida a clientes nacionales y extranjeros según procedimientos de la empresa. b. Ofrecer las especialidades de la casa a clientes nacionales y extranjeros en tragos, cocktails o vinos que se encuentren en promoción según procedimientos de la empresa. c. Escuchar las peticiones y sugerencias de los clientes nacionales y extranjeros, según procedimientos de la empresa. d. Ofrecer o sugerir algún tipo de picoteo a clientes nacionales y extranjeros, según procedimientos de la empresa.
Act. Nº 2 Servir al Cliente	a. Anotar en la comanda la orden del cliente según procedimientos de la empresa. b. Responder las inquietudes de clientes nacionales y extranjeros según procedimientos de la empresa. c. Revisar las botellas en forma rigurosa, antes de ser servidas al cliente según procedimientos de la empresa. d. Servir las bebidas alcohólicas y de fantasía según gusto del cliente y procedimientos de la empresa. e. Verificar que lo servido es de] agrado de] cliente según procedimientos de la empresa. f. Ofrecer al cliente el mismo trago o si desea otro según procedimientos de la empresa. g. Ofrecer algo para acompañar el trago según procedimientos de la empresa.
Act. Nº 3 Cobrar al Cliente	a. Preparar la cuenta cuando es solicitada por el cliente según procedimientos de la empresa. b. Entregar respetuosamente la cuenta detallada al cliente según procedimientos de la empresa. c. Recibir, chequear y procesar el pago según procedimientos de la empresa. d. Entregar boleta o comprobante al cliente según procedimientos de la empresa.

D.- Unidad de Competencia: **Mantener Presentación Personal y Bar.**

Actividades Claves	Criterios de Desempeño
Act. Nº 1 Cuidar Aseo y apariciencia Personal	a. Mantener el aseo personal en forma acuciosa durante toda la jornada de trabajo cuidando la eliminación de los olores corporales según procedimientos de la empresa. b. Lavar el cabello según procedimientos de la empresa. c. Ajustar y sujetar el cabello largo hacia atrás de modo que luzca peinado y en orden según procedimientos de la empresa. Mantener las uñas de las manos cortas y limpias de acuerdo a normas de higiene y procedimientos de la empresa. d. Lavar las manos durante la jornada laboral de acuerdo a normas de higiene y procedimientos de la empresa. e. Afeitarse la cara, cortar barba y bigotes según procedimientos de la empresa (en el caso de los hombres). f. Utilizar fragancias (desodorante, colonia, perfume, loción para después de afeitarse) ligeras, de aroma fresco y poco penetrantes según procedimientos de la empresa. g. Aplicar y mantener el maquillaje durante el día según procedimientos de la empresa (en el caso de las mujeres).
Act. Nº 2 Cuidar Vestuario	a. Mantener el uniforme y ropa de trabajo limpio, sin manchas y sin accesorios extravagantes según procedimientos de la empresa. b. Solucionar los daños en la ropa de trabajo durante la jornada (caída de botones, manchas) según procedimientos de la empresa. c. Lustrar el calzado según procedimientos de la empresa. Usar los adornos personales según procedimientos de la empresa.
Act. Nº 3 Limpiar Bar.	a. Limpiar la barra y mesas, según normas de higiene y procedimientos de la empresa. b. Lavar los cristales según normas de higiene y procedimientos de la empresa. c. Sacudir las botellas en forma rigurosa según procedimientos de la empresa. d. Limpiar el frigobar o refrigeradores de acuerdo a normas de higiene y según procedimientos de la empresa. e. Mantener limpios los utensilios según procedimientos de la empresa.

2. Para la segunda parte del estudio: dos nuevos perfiles en oficios de turismo para la región de Los Lagos, se señalarán a continuación los principales elementos en relación con el campo ocupacional relativo a estos oficios, y el perfil que se entrega detalladamente a continuación.

PERFIL OCUPACIONAL: GUIA DE TURISMO AVENTURA Y ECOTURISMO

CAMPO OCUPACIONAL

En relación con el campo ocupacional del Guías de Turismo de Aventura y Ecoturismo es necesario dejar establecido de que, en términos de competencias, la persona que domina el oficio puede poner en juego sus competencias en cualquier lugar, regional, nacional o extranjero, en el que se requiera sus servicios. Por tanto, el perfil ocupacional no es determinante sólo para una zona exclusiva. Prueba de ello es que guías chilenos entrevistados se trasladan a países del hemisferio norte en temporada baja y especialistas extranjeros vienen a la Región y se asientan en ella.

Por otra parte, el oficio de guía de turismo es esencialmente estacional. Ningún guía entrevistado se dedica el año completo a su oficio, sino que combina la actividad con otro oficio, actividad o puesto de trabajo (Por ejemplo, Profesor Básico durante el año y, en vacaciones, trabaja como Guía de Turismo de Montaña).

El campo ocupacional, por lo anterior, es reducido temporalmente y debe ser compartido con otras actividades, hecho que requiere un gran nivel de emprendimiento; en lo posible, con actividades afines. Por ejemplo: Guías de Turismo Aventura con Deportes de Invierno (esquí). En segundo lugar, la reducción del campo laboral a zonas específicas

- Destinos Llanquihue - Todos los Santos: Escalamiento, rafting, kayak de río
- Puyehue : Termas, trekking (escalamiento y senderismo)
- Palena: Trekking (escalamiento, senderismo), rafting, pesca

Esto, necesariamente invita a considerar el ecoturismo en otras zonas de la Región aún no exploradas.

Sin perjuicio de lo anterior, los especialistas pueden realizar actividades en Agencias de Viajes, Hoteles, Empresas Navieras, oficinas municipales de información turística y otras entidades del rubro, en donde sus actividades serán mucho más cercanas a la entrega de información orientadora a los turistas. Finalmente, el campo laboral se extiende a actividades de capacitación de población local interesada en iniciar deportes de aventura y montaña.

PERFIL PROFESIONAL

A.-Unidad de Competencia: **Organizar Actividades Turísticas**

Actividades Claves	Criterios de Desempeño
Act. Nº 1 Crear circuitos o actividades de Turismo Aventura, destinado a turistas nacionales y extranjeros	<ul style="list-style-type: none"> a. Elabora circuitos o actividades de turismo aventura para turistas nacionales y extranjeros, de acuerdo a intereses, necesidades detectadas y a posibilidades existentes y emergentes de la zona. b. Elabora circuitos o actividades de turismo aventura para turistas nacionales y extranjeros de acuerdo a diferentes condiciones físicas, edades de los turistas (de acuerdo al perfil del cliente) y dificultades de los lugares. c. Elabora los circuitos turísticos de acuerdo a la normativa vigente en el país y a estándares internacionales de seguridad, como es el caso de las normas de la UIA (Unión Interamericana de Alpinismo). d. Compite en calidad y precios con las ofertas similares existentes en el mercado nacional e internacional, de acuerdo a la información obtenida. e. Asegura al turista nacional y extranjero, respetar calidad y precio ofrecida en las promociones de la empresa. f. Asegura a los clientes los tipos de hoteles, actividades y transporte ofrecidas en las promociones. g. Se adapta a las necesidades emergentes de los clientes, permitiendo combinación de albergue, actividades y transportes más apropiadas, constituyéndose en un circuito privado.

B.-Unidad de Competencia: **Guiar a los Turistas.**

Actividades Claves	Criterios de Desempeño
Act. Nº 1 Recibir e Informar a los Clientes	a. Recibe, saluda e informa a los clientes nacionales y extranjeros, los pasos a seguir, los tiempos y las reglas de la empresa. b. Atiende y guía a los clientes al lugar donde partirá el transporte, según procedimientos de la empresa. c. Informa a los clientes nacionales y extranjeros durante el trayecto de los hitos de interés cultural, político, histórico según el circuito ofrecido. d. Contesta las preguntas que realizan los clientes nacionales y extranjeros entregando una información precisa y verídica. e. Informa a los clientes nacionales y extranjeros acerca de los horarios y consumos de alimentos y líquidos considerados en el circuito. f. Informa a los clientes nacionales y extranjeros sobre las medidas de seguridad y riesgos posibles M circuito en ejecución. g. Los turistas evalúan al término del circuito, las actividades realizadas, de acuerdo a criterios de satisfacción, seguridad, oportunidad y eficiencia del servicio.
Act. Nº 2 Organizar, enseñar a remar y guiar excursiones de Kayak por río o mar y Rafting por río.	a. Organiza la excursión, de acuerdo a la graduación de viaje en fácil, moderado o exigente, al tipo de turistas que participan y la clasificación internacional. b. Ofrece a los participantes en la excursión llenar un cuestionario, presentado una declaración jurada de salud (compatible) y un seguro de accidentes personales para efectuar la excursión solicitada. c. Orienta a los participantes nacionales y extranjeros en práctica de Kayak y técnicas de Rafting antes de iniciar la excursión. d. Describe a los turistas nacionales y extranjeros las medidas de seguridad y revisa los implementos de seguridad para río o mar, de acuerdo a las instrucciones de los fabricantes. e. Enseña a turistas nacionales y extranjeros técnicas de evaluación y rescate del kayak o balsa, considerando las situaciones de río o mar. f. Enseña técnicas de abordaje del kayak o balsa, dependiendo si es río o mar. g. Dirige la excursión de los kayaks o balsas por rutas seguras, considerando los niveles de conocimientos y experticia de los turistas. h. Durante la excursión supervisa constantemente los implementos y la seguridad del desplazamiento de los turistas.

Continúa...

	<ul style="list-style-type: none"> i. No acepta turistas que no tengan o sobrepasen los límites de edad aceptables, no sepan nadar o estén en grado de intemperancia, no permitidos por la legislación vigente y los estándares internacionales. j. Conoce la ruta de la excursión y cuenta con las autorizaciones correspondientes.
Act. Nº 3 Organizar, preparar y guiar excursiones para escalar montañas.	<ul style="list-style-type: none"> a. Organiza la excursión explicando previamente los peligros, comidas e implementos necesarios para la ascensión, considerando el estado físico y médico de los participantes, apropiado para el grado de dificultad de la montaña. b. Domina las técnicas tirolesa, rappel, anclajes y de sobrevivencia para escalar montañas, para asegurar a los turistas una ascensión sin riesgos. c. Domina las técnicas de manejo del equipo, de campamento, de desplazamiento, de seguridad y aseguramiento, para responder a cualquier circunstancia en la montaña. d. Dispone de todos los elementos necesarios y apropiados para escalar: mochilas, carpas, sacos, cuerdas, mosquetones, ochos, anclajes, instrumentos de orientación terrestre, sistemas de comunicación, de acuerdo a los estándares internacionales. 3.5. Dirige la organización del campamento, cuando las circunstancias lo obliguen, en el lugar apropiado, tomando las medidas de seguridad correspondientes y protegiendo el medio ambiente. e. Selecciona comida apropiada y suficiente para el esfuerzo físico exigido, de acuerdo a criterios nutricionales. f. Dispone de los elementos de primeros auxilios y aplica medidas de primeros auxilios, cuando la circunstancia lo exija. g. Realiza la excursión con las autorizaciones correspondientes al lugar, sea éste en el extranjero o en lugares de protección. h. Recorre las rutas nuevas antes de la excursión para asegurar el recorrido y rutas de evacuación, evitando sorpresas por los cambios climáticos.
Act. Nº 4 Organizar y dirigir Canopy	<ul style="list-style-type: none"> a. Instruye a los participantes nacionales y extranjeros sobre las medidas de seguridad, los implementos de seguridad apropiados y la forma de comportamiento en los casos más comunes, de acuerdo a las normas de seguridad. b. Asegura el estado de los equipos para realizar la actividad, con los mantenimientos al día, de acuerdo a las instrucciones de los fabricantes. c. Dispone de todos los implementos de primeros auxilios y de comunicación, en caso de emergencia. d. Conduce a los participantes a desarrollar técnicas de autocontrol en caso de emergencia.

<p>Act. N° 5 Organizar y dirigir cabalgatas en sectores rurales</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Organiza cabalgatas por rutas conocidas y exentas de peligros que pongan en riesgo a los turistas. b. Selecciona los animales para la cabalgata, de acuerdo al nivel y conocimiento de montar que tienen los participantes. c. Asegura que los implementos para montar permitan una cabalgata segura y exenta de riesgos personales, de acuerdo a las medidas de seguridad para estos casos. d. Asegura la jornada de cabalgata, según hora prudente para los turistas y obedece a tiempo de horas montado por día de cabalgata (6 horas máximo). e. Instruye a los jinetes inexpertos, nacionales y extranjeros, para que le permitan dirigir y controlar al animal, de acuerdo a normas de control de los caballos.
<p>Act. N° 6 Organizar y dirigir turismo rural y étnico.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Coordina programas, con las comunidades agrarias o indígenas correspondientes, para visitar sus lugares de interés turístico rural y autóctono. b. Antes de las visitas, explica a turistas nacionales y extranjeros las características de los lugares de visita, las costumbres y tradiciones. c. Realiza las visitas insertándose en la cotidianidad de la comunidad, respetando las costumbres y tradiciones del lugar y las personas. d. Coordina para que un miembro de la comunidad agraria o miembro de la comunidad indígena explique alrededor de un fogón, con traducción, si es necesario, la historia y significado de todos los nombres de los lugares que se visitan, en especial aquellos de nombres autóctonos, las tradiciones y costumbres de la comunidad.
<p>Act. N° 7 Guiar turistas a pescar en embarcación o a orilla.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Organiza el grupo de personas, de acuerdo a la embarcación o vehículo, con los implementos de seguridad necesarios para el lugar y las personas. b. Conduce o encarga la conducción de la embarcación, remando o con motor, hasta el lugar de pesca, considerando las medidas de seguridad necesarias. c. Accede al lugar de pesca con los turistas, teniendo las autorizaciones correspondientes, en temporada permitida para la pesca, distancia, lugar apropiado y ausencia de peligros. d. Explica las técnicas de pesca a los turistas nacionales y extranjeros, corrigiendo formas y movimientos, de acuerdo al tipo de pesca, señuelo, de orilla o embarcado. e. Se realiza la pesca bajo el principio de conservación y sustentabilidad del recurso pez en lagos y ríos, devolviendo los peces a su medio luego de ser capturados.

	f. Limpia y cocina a las brasas pescados traídos a propósito, si los turistas lo desean.
--	--

C.-Unidad de Competencia: **Liderar grupos de Turistas.**

Actividades Claves	Criterios de Desempeño
Act. Nº 1 Animar actividades de recreación y entretención.	<ul style="list-style-type: none"> a. Interactúa con los turistas ayudando a crear un clima de distensión. b. Anima las actividades de recreación, haciendo participar a toda la gente. c. Organiza intercambio de objetos propios, juegos, representaciones u otras actividades para entretener a los turistas. d. Hace música propia, envasada o canta con los turistas para animar los momentos de recreación y entretención de la excursión. e. Relata personalmente o invita a los turistas nacionales y extranjeros a relatar historias y tradiciones del lugar o de su experiencia personal.
Act. Nº 2 Preparar campamentos comidas y registrar las excursiones.	<ul style="list-style-type: none"> a. Levanta el campamento en un lugar protegido y seguro, que no pongan en riesgo la integridad física de los turistas. b. Ordena los implementos del campamento en el lugar elegido, de acuerdo a criterios de protección climáticas, protección de la integridad física de los turistas, considerando todas las medidas de seguridad y de protección del medio ambiente. c. Prepara las comidas de acuerdo a criterios nutricionales, tradiciones del lugar y sugerencias de los participantes. d. Levanta el campamento considerando la protección de los elementos y del medio ambiente. e. Registra la excursión con máquinas fotográficas o filmadoras de video apropiadas para el lugar y la circunstancia, según necesidades y requerimientos de los turistas. f. Protege los aparatos, de acuerdo a las instrucciones del fabricante.
Act. Nº 3 Asistir a pasajeros en casos de emergencia.	<ul style="list-style-type: none"> a. Identifica el tipo y naturaleza de la enfermedad o accidente, considerando la urgencia, para solicitar la ayuda correspondiente. b. Calma y ubica a los clientes en un lugar confortable y seguro, si la situación lo requiere c. Distrae a los clientes que no están involucrados, con actividades complementarias para evitar situaciones de pánico o aglomeraciones. d. Modifica el programa en caso que la emergencia lo requiera según los procedimientos de la empresa. e. Informa los detalles de la emergencia al tour operador y a las autoridades correspondientes según la gravedad de la emergencia. f. Lleva a los clientes a un centro de atención y/o de urgencias según

	<p>gravedad del accidente</p> <p>g. Informa a los clientes y familiares de los pasos a seguir en caso de quedar hospitalizados, considerando los seguros de salud o accidentes personales e institucionales.</p> <p>h. Deja reporte escrito con los hechos ocurridos según procedimientos de la empresa.</p> <p>i. Acompaña y proporciona servicio de traducción con terceros en caso de emergencia con extranjeros.</p>
<p>Act. N° 4</p> <p>Manejar crisis de grupos en actividades recreativas o culturales.</p>	<p>a. Resuelve las situaciones complejas, quejas y reclamos de los clientes aplicando técnicas de manejo de grupo.</p> <p>b. Busca las soluciones alternativas a los problemas y/o dificultades que se presenten según técnicas de resolución de problemas.</p> <p>c. Mantiene el control de la situación en situaciones de emergencia según técnicas de liderazgo de grupo.</p> <p>d. Mantiene el grupo cohesionado para evitar desbandes, accidentes o riesgos innecesarios.</p> <p>e. Maneja las situaciones inesperadas y/o problemáticas aplicando técnicas de manejo de grupo, para asegurar la integridad del grupo.</p> <p>f. Deriva a los visitantes bajo los efectos del alcohol y drogas a las personas o entidades competentes según procedimientos legales.</p> <p>g. Realiza los cambios o soluciones a los problemas considerando el menor impacto posible al resto de los turistas manteniendo la integridad del grupo.</p>
<p>Act. N° 5</p> <p>Asistir a pasajeros en caso de búsqueda o pérdida de objetos.</p>	<p>a. Deja constancia de pérdida o robo de enseres personales en el registro del medio de transporte de arribo al lugar de la actividad e informa al tour operador.</p> <p>b. Avisa o acompaña a los turistas a las autoridades en caso de pérdida de documentos como pasaportes, documentos de identificación o bancarios.</p> <p>c. Ofrece y sugiere la compra de artículos básicos necesarios a los clientes, de acuerdo a la actividad programada.</p> <p>d. Hace llegar el objeto perdido al destinatario en caso de encontrarlo, según procedimiento de la empresa.</p> <p>e. Maneja los reclamos y quejas de cada pasajero e informa del ello a sus superiores.</p> <p>f. Informa verbal y por escrito a los clientes acerca de las posibles soluciones a su problema, dentro de las posibilidades existentes.</p> <p>g. Entrega las disculpas correspondientes a los turistas por problemas suscitados, considerando la satisfacción y respeto del cliente.</p> <p>h. Toma decisiones establecidas frente a pérdida de objetos o documentos del cliente, según procedimientos legales.</p>

PERFIL OCUPACIONAL: GUIA DE TURISMO AVENTURA Y ECOTURISMO

CAMPO OCUPACIONAL

En relación con el campo ocupacional del Guía de Turismo Cultural es necesario dejar establecido de que, en términos de competencias, la persona que domina el oficio puede poner en juego sus competencias en cualquier lugar, regional, nacional o extranjero, en el que se requiera de éstos. Por tanto, el perfil ocupacional no es determinante sólo para una zona exclusiva.

Por otra parte, el oficio de guía de turismo es menos estacional que el Guías de Turismo de Aventura y Ecoturismo. Existen zonas (Valdivia, Puerto Montt, Chiloé) en las que el Guía de Turismo Cultural es requerido durante gran parte del año, por lo cual garantiza una mayor estabilidad laboral y una dedicación más permanente a la actividad. Sin embargo, tampoco la actividad es de alta rentabilidad, por lo cual muchos Guías de Turismo Cultural deben realizar actividades simultáneas (Guías de Turismo y Conductores de Furgones Escolares). Asimismo, es posible observar que muchos guías son técnicos y profesionales de ciencias que ofrecen sus competencias al servicio de eventos especializados (científicos o culturales)

Los lugares de mayor desarrollo del Turismo Cultural, se concentra en los destinos:

- Valdivia (Corral, Niebla, Mancera, ríos adyacentes)
- Puerto Montt, Puerto Varas y Frutillar
- Chiloé y archipiélago

Sin perjuicio de lo anterior, los especialistas pueden realizar actividades en Agencias de Viajes, Hoteles, Empresas de Transporte Náutico y Terrestres, oficinas municipales de información turística y otras entidades del rubro, en donde sus actividades serán mucho más cercanas a la entrega de información orientadora a los turistas.

PERFIL PROFESIONAL

A.-Unidad de Competencia: **Organizar Actividades Turísticas**

Actividades Claves	Criterios de Desempeño
<p>Act. Nº 1</p> <p>Crear circuitos turísticos culturales y recreativos, destinados a turistas nacionales y extranjeros.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Elabora circuitos turísticos culturales y recreativos para turistas nacionales y extranjeros, de acuerdo a intereses, necesidades detectadas y a posibilidades existentes y emergentes de la zona. b. Elabora circuitos turísticos para turistas nacionales y extranjeros, de acuerdo a diferentes condiciones físicas, edades de los turistas y dificultades de los lugares. c. Elabora los circuitos turísticos, de acuerdo a la normativa vigente en el país y estándares internacionales de seguridad d. Procura que los circuitos turísticos compitan en calidad y precios con las ofertas similares existentes en el mercado nacional e internacional, de acuerdo a la información obtenida. e. Asegura, al turista nacional y extranjero, respetar calidad y precio ofrecida en las promociones de la empresa. f. Garantiza a los clientes los tipos de hoteles, actividades y transporte ofrecidas en las promociones. g. Se adapta a las necesidades emergentes de los clientes, permitiendo combinación de albergue, actividades y transportes más apropiados.

B.-Unidad de Competencia: **Guiar a los Turistas.**

Actividades Claves	Criterios de Desempeño
Act. Nº 1 Recibir e informar a los Clientes.	a. Recibe, saluda e informa a los clientes nacionales y extranjeros, los pasos a seguir, los tiempos y las reglas de la empresa. b. Atiende y guía a los clientes al lugar donde partirá el transporte, según procedimientos de la empresa. c. Informa a los clientes nacionales y extranjeros durante el trayecto, de los hitos de interés cultural, político, histórico según el circuito ofrecido. d. Contesta las preguntas que realizan los clientes nacionales y extranjeros entregando una información precisa y veraz. e. Informa a los clientes nacionales y extranjeros acerca de los horarios y consumos de alimentos y líquidos considerados en el circuito. f. Informa a los clientes nacionales y extranjeros sobre las medidas de seguridad y riesgos posibles del circuito en ejecución. g. Los turistas evalúan al término del circuito, las actividades realizadas, de acuerdo a criterios de satisfacción, seguridad, oportunidad y eficiencia del servicio.
Act. Nº 2 Guiar actividades de interés histórico o científico.	a. Contacta el lugar de visita previamente para asegurar la visita y garantiza las medidas de seguridad mínimas apropiadas para visitas de grupos. b. Verifica las informaciones que se entrega a los turistas nacionales y extranjeros con especialistas en los temas, garantizando que respondan a verdades científicas. c. Asegura que los medios de transporte que se utilizan para la visita gocen de los permisos y autorizaciones legales para transportar pasajeros. d. Revisa que los medios de transporte, según el lugar donde se realiza, cuenten con las medidas de seguridad exigidas y los implementos de seguridad personal apropiados para cada pasajero. e. Mantiene los tiempos utilizados para la actividad dentro de lo programado y ofrecido en la promoción, flexibilizándolos siempre y cuando no afecte el normal desarrollo de la actividad.
Act. Nº 3 Guiar actividades de interés turístico y recreativo.	a. Realiza la actividad de interés turístico o recreativo, de acuerdo a lo programado y ofrecido en la promoción y el grupo de clientes. b. Asegura que la actividad de interés turístico y recreativo, no presente dificultades o peligros que puedan poner en riesgo la integridad física de los turistas o superen las posibilidades del grupo. c. Realiza la actividad respetando el medio ambiente y las medidas de seguridad establecidas. d. Entrega informaciones, a los turistas nacionales y extranjeros, fidedignas y responden a verdades científicas o a leyendas populares de la región.

<p>Act. Nº 4 Organizar y dirigir caminatas con fines recreativos o culturales.</p>	<p>a. Garantiza que la ruta que se sigue es la programada, de acuerdo a las graduaciones de dificultad de las rutas trazadas para efectuar caminatas y está exenta de peligros para los turistas.</p> <p>b. Predetermina las rutas de la caminata en los planos o cartas del lugar y las explica a los turistas, considerando tiempo y condiciones climáticas para su realización.</p> <p>c. Garantiza seguridad en la senda escogida, la que no presenta peligros y dificultades que puedan poner en riesgo la integridad física de los turistas.</p> <p>d. Conduce a los turistas a lugares de interés cultural solicitado por ellos.</p> <p>e. Considera en la caminata el tiempo necesario para el descanso y la investigación de los turistas.</p> <p>f. Responde en forma veraz las consultas de los turistas nacionales y extranjeros sobre la flora y la fauna del lugar de la caminata.</p>
---	--

C.-Unidad de Competencia: **Liderar grupos de Turistas.**

<p>Actividades Claves</p>	<p>Criterios de Desempeño</p>
<p>Act. Nº 1 Animar actividades de entretenimiento y recreación</p>	<p>a. Interactúa, durante la actividad, con los turistas nacionales y extranjeros, creando un clima de distensión.</p> <p>b. Anima las actividades de recreación, haciendo participar a toda la gente.</p> <p>c. Organiza juegos, representaciones u otras actividades para entretener a los turistas, de acuerdo a los intereses de ellos.</p> <p>d. Hace música propia, envasada o canta con los turistas para animar los momentos de recreación y entretenimiento de la excursión, respetando sus gustos.</p> <p>e. Relata personalmente o invita a los turistas nacionales y extranjeros a relatar historias y tradiciones del lugar o de su experiencia personal.</p>
<p>Act. Nº 2 Organizar alojamientos y alimentación a los turistas</p>	<p>a. Se preocupa que el alojamiento de los turistas corresponda a lo acordado con el proveedor escogido.</p> <p>b. Informa a los turistas nacionales y extranjeros acerca de las características de las comidas que se le ofrecen, respetando lo acordado en la oferta del circuito.</p>
<p>Act. Nº 3 Registrar las excursiones.</p>	<p>a. Registra la excursión con máquinas fotográficas o filmadoras de video apropiadas para el lugar y la circunstancia.</p> <p>b. Protege los aparatos de fotografías y filmación, de acuerdo a las instrucciones del fabricante.</p> <p>c. Registra la excursión con equipos propios o de los turistas, de acuerdo a la oferta de la empresa.</p>

<p>Act. Nº 4</p> <p>Asistir a pasajeros en caso de emergencia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Identifica el tipo y naturaleza de la enfermedad o accidente, considerando la urgencia, para solicitar la ayuda correspondiente y aplica técnicas de primeros auxilios, si la levedad de la herida lo permite. b. Calma y ubica a los clientes en un lugar confortable, si la situación lo requiere. c. Distrae a los clientes que no están involucrados, con actividades complementarias para evitar situaciones de pánico o aglomeraciones. d. Modifica el programa en caso que la emergencia lo requiera según los procedimientos de la empresa. e. Informa los detalles de la emergencia al tour operador y a las autoridades correspondientes, según la gravedad de la emergencia. f. Lleva a los clientes a un centro de atención y/o de urgencias, según gravedad del accidente. g. Informa a los clientes y familiares nacionales y extranjeros de los pasos a seguir en caso de quedar hospitalizados, considerando los seguros de salud o accidentes personales e institucionales. h. Deja reporte escrito con los hechos ocurridos según procedimientos de la empresa y de acuerdo a la gravedad del accidente. i. Acompaña y proporciona servicio de traducción con terceros en caso de emergencia con extranjeros
<p>Act. Nº 5</p> <p>Manejar crisis de grupos en actividades recreativas o culturales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Resuelve las situaciones complejas, quejas y reclamos de los clientes aplicando las normas de la empresa. b. Busca las soluciones alternativas a los problemas y/o dificultades que se presenten según técnicas de resolución de problemas. c. Mantiene el control de la situación en situaciones de emergencia según técnicas de liderazgo de grupo. d. Mantiene el grupo cohesionado para evitar desbandes, accidentes o riesgos innecesarios. e. Maneja las situaciones inesperadas y/o problemáticas, siguiendo las políticas comunicacionales de la empresa y la integridad del grupo. f. Deriva a los visitantes bajo los efectos del alcohol y drogas a las personas o entidades competentes según procedimientos de la empresa. g. Realiza los cambios o soluciones a los problemas, considerando el menor impacto posible al resto de los turistas manteniendo la integridad del grupo.
<p>Act. Nº 6</p> <p>Asistir a pasajeros en caso de búsqueda o</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Deja constancia de pérdida o robo de enseres personales en el registro del medio de transporte de arribo al lugar de la actividad e informa al tour operador. b. Avisa o acompaña a los turistas a las autoridades en caso de pérdida de documentos como pasaportes, documentos de identificación o bancarios.

pérdida de objetos.	<ul style="list-style-type: none"> c. Ofrece y sugiere la compra de artículos básicos necesarios a los clientes, de acuerdo a la actividad programada. d. Hace llegar el objeto perdido al destinatario en caso de encontrarlo según procedimiento de la empresa. e. Maneja los reclamos y quejas de cada pasajero e informa del hecho a sus superiores. f. Informa verbal o por escrito a los clientes nacionales y extranjeros acerca de las posibles soluciones a su problema, dentro de las posibilidades existentes. g. Entrega las disculpas correspondientes a los turistas nacionales y extranjeros por problemas suscitados, considerando la satisfacción y respeto del cliente. h. Toma decisiones establecidas, frente a pérdida de objetos o documentos del cliente, según procedimientos legales.
---------------------	--