Conocer
Normalización · Certificación Competencias Laborales

ESTÁNDAR DE COMPETENCIA

I.- Datos Generales

Código:	**Título:**
EC0072	Atención in situ al visitante durante recorridos turísticos

Propósito del Estándar de Competencia:

Servir como referente para la evaluación y capacitación de las personas que proporcionan al visitante, a nivel general, información y orientación sobre el patrimonio turístico, cultural y de atractivos turísticos, así como servicios de asistencia. Ello implica la guía de grupos durante recorridos turísticos, proporcionar información específica del sitio de interés y orientación sobre servicios del lugar.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en el Estándar de Competencia (EC).

Descripción del Estándar de Competencia:

Expresa las actividades que realiza la persona encargada de guiar grupos y proporcionar información durante recorridos turísticos.

Comité de Gestión por Competencia que lo desarrolló:

Servicios Turísticos en Aguascalientes

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:

21/05/2010

Fecha de publicación en el D.O.F:

03/11/2010

Periodo de revisión/actualización del EC:

4 años

Tiempo de Vigencia del Certificado de competencia en este EC:

2 años

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo con el Catálogo Nacional de Ocupaciones (CNO):

Módulo Ocupacional

Guías de Excursiones

Ocupaciones:

Guía de excursiones

Guía de museos

Guía de turistas

Ocupaciones no contenidas en el Catálogo Nacional de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC:

Policías Turísticos.

Personal de atención al Turista.

Clasificación según el Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN):

Sector:
56 Servicios de apoyo a los negocios y manejo de desechos y servicios de remediación

Subsector:
561 Servicios de apoyo a los negocios

Rama:
5615 Agencias de viajes y servicios de reservaciones

Subrama:
56152 Organización de excursiones y paquetes turísticos para agencias de viajes

Clase:

561520 Organización de excursiones y paquetes turíscos para agencias de viajes

El presente Estándar de Competencia, una vez publicado en el Diario Oficial de la Federación se integrará en el Registro Nacional de Estándares de Competencia que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

Empresas e Instituciones participantes en el desarrollo del EC:

- Secretaría de Turismo del Estado de Aguascalientes
- Red Hidrocálida de Turismo de Naturaleza

Aspectos relevantes de la evaluación:

Detalles de la práctica:
La práctica se llevará a cabo mediante la observación del candidato en un recorrido turístico, durante el cual brinda información y orientación sobre el patrimonio Turístico y cultural de los sitios de interés turístico y asistencia en caso de alguna contingencia.

Apoyos:
* Material de información turística.
* Equipo auxiliar

Duración estimada de la evaluación:

Dos horas, puede variar de acuerdo con la duración del recorrido turístico.

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia	Elementos
Atención in situ al visitante durante recorridos turísticos	**Elemento 1 de 3** - Guiar grupos de visitantes durante recorridos turísticos **Elemento 2 de 3** - Proporcionar información específica del lugar de interés durante recorridos turísticos **Elemento 3 de 3** - Orientar al visitante sobre otros servicios y atractivos del sitio de interés turístico

III.-Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 3	E0343	Guiar grupos de visitantes durante recorridos turísticos

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Se presenta al grupo antes de iniciar el recorrido:

* Dándoles la bienvenida a los participantes;
* Mencionando su nombre y el tiempo de duración del recorrido;
* Describiendo la temática y las actividades a realizar durante el recorrido, y;
* Proporcionando de manera precisa y clara las indicaciones de seguridad, reglamento del lugar y recomendaciones específicas para la realización de la visita.

2. Determina la aptitud de los visitantes para realizar el recorrido:

* Solicitándoles que le informen si alguien padece algún problema de salud que pudiera interferir con la realización del recorrido;
* Indagando sobre el problema de salud reportado;
* Proporcionándoles detalles sobre las actividades a realizar y los inconvenientes que pudieran presentarse por su situación de salud;
* Indicándoles que deben decidir si realizarán el recorrido, y;
* Diciéndoles que si deciden realizar el recorrido lo harán bajo su propio riesgo y responsabilidad documentándolo mediante una carta no responsiva.

3. Proporciona a los participantes el material de apoyo para realizar el recorrido:

* Entregándoselos a cada uno, y;
* Explicándoles la manera en que deben utilizarlo.

4. Realiza el recorrido con el grupo:

* Comunicándose de acuerdo con las características de los visitantes, y;
* Utilizando el equipo correspondiente a la actividad realizada.

5. Mantiene el liderazgo, ritmo e interés del grupo durante su recorrido:

* Modulando el tono de voz de acuerdo al sitio y la cantidad de visitantes guiados;
* Manteniendo a los visitantes agrupados de acuerdo a su ritmo de avance, y;
* Utilizando un lenguaje acorde al grupo.

6. Despide a los visitantes del recorrido:

* Indicándoles que se llegó al término del mismo;
* Invitándoles a volver y recomendar el sitio;
* Agradeciéndoles la visita;
* Mencionándoles el nombre de la empresa a la que se encuentra adscrito;
* Reiterándoles su disposición para atenderlos posteriormente, y;
* Deseándoles un buen día.

7. Solicita a los visitantes llenen la hoja de evaluación, sugerencias y quejas:

* Entregándoselas en mano a cada uno, e;
* Indicándoles el lugar a donde deben entregarla.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

SITUACIÓN EMERGENTE

1. Desmayo de un visitante durante el recorrido.
2. Deshidratación de un visitante durante el recorrido.
3. Caída de un visitante durante el recorrido.
4. Extravío de un visitante durante el recorrido.

RESPUESTAS ESPERADAS

1. Trasladar a la persona a un lugar seguro, seco y fresco, recostarla en posición supina, revisar alguna posible obstrucción en vías aéreas, elevarle ligeramente las extremidades inferiores, y mantenerse alerta hasta que la persona reaccione.

2. Trasladar a la persona a un lugar seco y fresco, administrarle líquidos rehidratantes, y solicitar apoyo médico.

3. Evaluar el estado físico y exponer la parte lesionada de la persona, preguntar si requiere apoyo médico, y solicitar asistencia para su traslado.

4. Recabar información sobre la hora y lugar en que se le vio por última vez, sus señas particulares: edad, sexo, complexión, tipo y color de cabello y características de su vestimenta, nombrar y dar instrucciones a un responsable del grupo mientras se atiende la contingencia, avisar a las autoridades del sitio, y organizar la búsqueda.

ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES

1. Limpieza: La manera en que se presenta al inicio del recorrido aseado y vestido acorde a la actividad a realizar.
2. Perseverancia: La manera en la que insistentemente atiende todas las preguntas de los participantes para lograr los objetivos del recorrido.

GLOSARIO

1. Carta no responsiva: Documento mediante el cual se libera de toda responsabilidad a la empresa prestadora del servicio de guía de turistas ante cualquier eventualidad ocurrida al visitante durante el recorrido.
2. Supina: Posición de descanso sobre la espalda de la persona y parte posterior de sus extremidades.
3. Vías aéreas: Sistema respiratorio de la persona.

Referencia	Código	Título
2 de 3	E0344	Proporcionar información específica del lugar de interés durante recorridos turísticos

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Ofrece al visitante información sobre los atractivos del recorrido:

* En el momento y lugar del recorrido;

* Destacando aspectos sobresalientes de cada uno;
* Narrando los acontecimientos relevantes relacionados al atractivo visitado;
* Expresándose de manera clara, fluida y accesible a las características de los visitantes, y;
* Utilizando el equipo y materiales de apoyo para facilitar la actividad.

2. Orienta a los visitantes sobre las medidas de conservación del lugar:

* Indicándoles las acciones para el cuidado del medio ambiente que se realizan en el lugar, y;
* Explicándoles cómo pueden contribuir cada uno a la conservación del mismo.

3. Brinda retroalimentación a los visitantes sobre aspectos de interés del lugar durante el recorrido:

* Preguntándoles si existen dudas sobre el tema;
* Atendiendo todas las dudas planteadas;
* Repitiendo cada pregunta en voz alta antes de responderla, y;
* Proporcionándoles información detallada sobre el aspecto preguntado.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Principales aspectos de interés de los lugares visitados durante el recorrido turístico: *Arquitectura *Historia *Personajes relacionados *Aspectos artísticos	Conocimiento

ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES

1. Amabilidad:	La manera en que cordialmente se comunica con los visitantes durante el recorrido, tanto de forma verbal como no verbal.
2. Responsabilidad:	La manera en que proporciona información veraz referente al atractivo del lugar en el momento preciso en que se observa.

Referencia	Código	Título
3 de 3	E0345	Orientar al visitante sobre otros servicios y atractivos del sitio de interés turístico

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Atiende al visitante sobre los requerimientos de información:

* Indagando qué tipo de servicios y atractivos desea;
* Demostrándole interés mediante su lenguaje corporal y verbal, y;
* Manifestándole que comprende su inquietud.

2. Propone al visitante alternativas de actividades a su alcance:

* Proporcionándole información pertinente a su solicitud;
* Señalando las características de los servicios turísticos propuestos;
* Indicándole la ubicación exacta donde se desarrollan;
* Apoyándose con material informativo;
* Brindándole material de apoyo con que cuenta, y;
* Mencionando los horarios y medios de acceso al mismo.

3. Verifica la pertinencia de la orientación proporcionada a los visitantes:

* Confirmando con cada uno si cubrió sus necesidades, e;
* Indagando si requieren información complementaria.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Generalidades sobre atractivos culturales del destino turístico: *Monumentos históricos, arquitectónicos y arqueológicos *Gastronomía *Artesanía *Folklore *Museos y Galerías *Centros Culturales *Ferias y Exposiciones *Festivales.	Conocimiento
2. Actividades y sitios de atractivo turístico natural del destino.	Conocimiento

3. Oferta de servicios del destino: Conocimiento
   *Transportación
   *Hospedaje
   *Alimentación
   *Áreas Comerciales y de Negocios
   *Establecimientos de información turística
   *Servicios de Emergencia
   *Vialidad.

ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES

1. Orden: La manera en que estructura secuencialmente la información proporcionada al visitante.
2. Responsabilidad: La manera en que procura atender todos los requerimientos del visitante, evitando que se quede con dudas.
3. Tolerancia: La manera en que atiende las preguntas insistentes de los visitantes sin irritarse y con cortesía.