

## Nombre del puesto

# Guía de turismo

Otras denominaciones: Guía local, intérprete turístico, informador local, acompañante de viaje

## Misión

La misión del Guía Turístico es proporcionar de manera atractiva a los turistas y visitantes orientación precisa y relevante sobre un destino turístico, despertando su interés y motivación, promoviendo la comprensión cultural, poniendo en valor los recursos turísticos de la zona y asegurando una experiencia positiva a los turistas para que puedan aprovechar al máximo su estancia.

## Funciones principales

Es posible que una vez analizadas las capacidades de la persona sólo se le asignen las tareas que puede ejecutar con mayor destreza y autonomía. Entre las principales funciones a asignar se encuentran:

- Planificar y organizar de forma detallada circuitos, itinerarios, paquetes y/o visitas turísticas, incluyendo tanto la investigación previa sobre los destinos y las necesidades de los pasajeros, como la cotización del producto.
- Promover los servicios turísticos diseñados y animar a los clientes o intermediarios a contratarlos
- Coordinar la prestación de los servicios contratados en el plan de viaje y verificar el correcto cumplimiento de estos por los distintos proveedores, así como ofrecer asistencia durante en el viaje resolviendo de forma efectiva los posibles imprevistos.
- Ejecutar puntualmente el programa de actividades establecido por la agencia de viajes o tour operador, facilitando la documentación que se pudiera necesitar (mapas, entradas, horarios de los transportes, números de teléfono, direcciones, etc.) y controlando el presupuesto establecido en el mismo.
- Promocionar productos, servicios, recursos naturales, culturales y eventos del destino que mejoren la experiencia de cliente y generen un vínculo con el mismo.
- Guiar a los turistas durante las visitas, explicando puntos de interés, respondiendo preguntas y brindando información adicional sobre los lugares visitados.

- Garantizar la seguridad y el bienestar de los turistas durante el recorrido siguiendo los protocolos establecidos y proporcionando instrucciones claras sobre las regulaciones, restricciones o precauciones necesarias en el desarrollo de las actividades.
- Ofrecer recomendaciones sobre restaurantes, tiendas y otras actividades locales, brindando información útil para enriquecer la experiencia de los turistas.
- Mantener una comunicación efectiva y establecer una relación de confianza con los turistas, fomentando un ambiente amigable y acogedor.
- Realizar informes de experiencias de los recorridos.
- Asegurar la preservación del medio ambiente, los elementos culturales y otros atractivos de la región.

## Formación y Experiencia

- Formación profesional de grado superior en guía, información y asistencias turísticas y equivalente.
- Valorable grado en Turismo, Historia, Geografía o áreas relacionadas.
- Certificaciones o capacitación en guía turístico o interpretación del patrimonio
- Dominio de al menos dos idiomas, inglés a nivel avanzado.
- Experiencia previa como guía turístico o en roles de atención al cliente en el sector turístico.

## Competencias

- Conocimiento profundo de los destinos turísticos locales, su historia, cultura, y atracciones principales.
- Conocimiento de los aspectos prácticos del turismo, como normativas, seguridad y logística de viaje.
- Conocimientos en primeros auxilios y seguridad en el turismo.
- Capacidad de motivar y generar vínculo con el cliente.
- Capacidad de persuasión y de generar confianza y credibilidad.
- Capacidad de resolución efectiva y creativa de problemas ante imprevistos.
- Habilidades organizativas y capacidad para gestionar grupos de turistas.
- Control de emociones.
- Gestión del tiempo y manejo del estrés.
- Habilidades comunicativas avanzadas a nivel oral.
- Liderazgo, carisma y don de gentes.

- Pasión por la atención al cliente.
- Compromiso y sinceridad.

## Perfil de exigencias

Capacidades que el trabajo requiere de la persona para que ésta pueda desempeñar con eficacia sus tareas.

Niveles: (A) Se requiere, (B) Se requiere ocasionalmente, (C) No se requiere

Capacidades requeridas	Definición	A	B	C	Observaciones
Destreza manual	Capacidad para realizar actividades que requieran acciones coordinadas, con precisión y rapidez manual		X		El guía en ocasiones debe asistir al turista en primeros auxilios
Desplazamiento	Capacidad para caminar o desplazarse, utilizando o no algún tipo de equipamiento.	X			
Acceso a transporte	Capacidad para acceder (acceso físico) a transporte público o hacer uso de vehículo particular.			X	Sólo se requiere para llegar al puesto de trabajo
Posición	Capacidad para adoptar o mantener una postura determinada. Sentado: Si, De pie: Si, Otras: Especifique	X			Depende del tour, el guía turístico debe adoptar la posición de pie, ya que algunas instalaciones turísticas no son accesibles para personas en sillas de ruedas
Fuerza	Capacidad para realizar esfuerzos físicos (ejercicio físico / carga-manipulación de pesos o de objetos de gran volumen).	X			Es necesario en determinados tours
Tolerancia	Capacidad para soportar situaciones que puedan ser generadoras de estrés, tensión o fatiga mental.	X			Depende del tamaño y las características del grupo

Capacidades requeridas	Definición	A	B	C	Observaciones
Autonomía personal	Capacidad para actuar con independencia, sin supervisión en actividades relacionadas con el autocuidado y la percepción de riesgos.	X			
Relaciones interpersonales	Capacidad para iniciar y mantener relaciones con otras personas.	X			
Orientación en el entorno	Capacidad para orientarse en el medio donde vive (barrio, ciudad) y utilizar (conocer y usar) el transporte público (metro, autobús).	X			Sí, para realizar los tours e informar al público
Manejo de dinero	Capacidad para participar en transacciones económicas básicas.	X			Transacciones económicas relacionadas con la gestión de los gastos y organización del tour
Aprendizaje	Capacidad para adquirir conocimientos para realizar nuevas tareas.	X			
Visión	Capacidad para reconocer o distinguir objetos y colores.	X			
Audición	Capacidad para oír, reconocer o discriminar sonidos.	X			
Comprensión verbal	Capacidad para entender mensajes orales.	X			
Expresión verbal	Capacidad para expresar mensajes orales	X			

## Condiciones de trabajo

Equipo de trabajo utilizado habitualmente, mobiliario, tecnología, herramientas, maquinaria, etc.

Mobiliario utilizado	Tecnología o maquinaria utilizada
Escritorio y/o mostrador,	Ordenador y similares para uso de aplicaciones de gestión del viaje, elaboración de informes y manejo de gastos.

## Condiciones ambientales del puesto de trabajo

Condiciones especiales del entorno ambiental en relación con los siguientes factores.

Factores ambientales	Sí / No	Observaciones
Temperatura	Sí	El tour puede ser en el exterior
Humedad	Sí	El tour puede ser en el exterior
Iluminación	Sí	El tour puede ser en el exterior
Ruido	Sí	El tour puede ser en el exterior
Vibraciones	Sí	En determinados tours
Ambiente con condiciones climáticas extremas (polvo, humo, aire acondicionado, etc.)	Sí	En determinados tours

## Factores de riesgo

Situaciones de riesgo relacionadas con los siguientes factores

Factores de riesgo	Sí / No	Observaciones
Maquinaria	No	
Alturas	Sí	En determinados tours
Esfuerzos	Sí	En determinados tours
Movilidad	Sí	Largas distancias andadas
Posición	Sí	De pie
Tensión, ansiedad, estrés	Sí	A la hora de hacer cumplir el plan de viaje, durante la resolución de imprevistos, por retrasos no controlables, por volumen de clientes.
Manipulación	Sí	De documentación
Horarios - Jornadas	Sí	Trabajo por turnos
Trabajo en espacios interiores	Sí	
Trabajo en espacios exteriores	Sí	

Factores de riesgo	Sí / No	Observaciones
Expresión oral continuada	Sí	Puesto de información

### Accesibilidad en el puesto de trabajo

Consulte el Anexo II. Recomendaciones para la adaptación del puesto de trabajo.