



**Algunas preguntas para
ENTENDER NUESTRA
MISIÓN...**





“Somos una agencia de viajes y turismo que promueve experiencias y aprendizajes para el viajero, con la venta y operación de productos rentables de GUIANZA ESPECIALIZADA en destinos donde se fomenta el respeto por la cultura local y la naturaleza”.



Somos una agencia de viajes y turismo.....

- ¿Cuál es la razón para utilizar Somos en lugar de “Viajes Clorofila es una Agencia”?
- ¿Quiénes Somos?
- ¿Sólo un equipo? ¿Los hinchas?
- ¿La gente que trabaja en la agencia?
- ¿Quién lleva a cabo la misión?
- ¿Cuál es la razón para que seamos “ ... viajes y turismo ... ”
- ¿Qué entendemos por viaje?
- ¿El entendimiento es el mismo para nuestros clientes?
- ¿Qué entendemos por turismo?
- ¿Cuál tipo de el practicamos?



que promueve experiencias y aprendizajes para el viajero

- ¿Cuáles creemos son las necesidades que desea satisfacer el viajero?
- ¿Cuáles de éstas efectivamente estamos satisfaciendo?
- ¿Qué significa promover? [1]
- ¿A que nos referimos con experiencia?
- ¿Qué tipo de experiencias?
- ¿Cuál es el significado de aprendizaje?
- ¿Cuáles son los aprendizajes que promovemos?
- ¿Cómo es nuestra preparación experiencial y de aprendizaje?
- ¿Cómo las transmitimos y qué debemos hacer para transmitirlas?
- ¿Qué entendemos por viajero?
- ¿El viajero disfruta el camino, el turista va de A a B?
- ¿Cuál es la tipología del viajero?
- ¿Son todos cortados por el mismo patrón y con la misma tijera?
- ¿Cuáles son las diferencias?
- ¿Cuáles son las semejanzas entre ellos?
- ¿Cuál es la razón para no llamarlo turista?
- De qué manera realimentamos o medimos nuestra efectividad en la promoción de las experiencias y aprendizajes?
- ¿Alguna otra inquietud?

[1] Una propuesta de definición: ¿Promover = Manipular?



...con la venta y operación de productos rentables

- ¿Cuál es la razón para especificar venta y operación?
- ¿Qué es un producto para nosotros?
- ¿Cuáles son las características de nuestros productos?
- ¿Qué es un producto terminado?
- ¿En cuál momento podemos decir que tenemos un producto terminado?
- ¿Cuándo ponemos un producto en el portafolio?
- ¿Tenemos portafolio de productos?
- ¿Cuál es el ciclo de vida de nuestros productos?
- ¿Cuándo se mueren?
- ¿En qué etapa están?
- ¿Cuál es la razón?
- ¿Vendemos solamente nuestros productos?
- ¿Debemos vender otros?
- ¿Con cuáles características?
- ¿En cuáles circunstancias?
- ¿Qué entendemos por rentabilidad?
- ¿Cuál es su importancia para nosotros?
- ¿Qué actores se ven afectados por variaciones en la rentabilidad?
- ¿Qué haríamos si un producto no es rentable? [\[1\]](#)

[1] La importancia de la rentabilidad de la organización se manifiesta cuando pensamos que de ella resulta la garantía de una *retribución equitativa* para los factores productivos: personas, proveedores, comunidades, clientes.



...de guianza especializada

- ¿Qué entendemos por guiar?
- ¿Y en turismo?
- ¿Qué tiene de especial?
- ¿Cuál es su esencia?
- ¿Hablamos más de un idioma?
- ¿Hablamos ecológicamente?
- ¿Hacemos guianza en alta montaña?
- ¿Hacemos guianza sub acuática?
- ¿Hacemos guianza en museos?
- ¿Nos interesa incluir otra forma de guianza?
- ¿Es nuestra guianza diferente a la de otros?
- ¿En qué?
- ¿Cuáles elementos o características tiene nuestra guianza?
- ¿Cuáles debería tener?



.... en **destinos** donde se fomenta el respeto por la cultura local y la naturaleza”.

- ¿Qué es un destino?
- ¿Es geográfico?
- ¿Cómo y qué es un destino turístico?
- ¿Y para nosotros?
- ¿Qué incluye?
- ¿Qué es fomentar?
- Hasta donde va nuestra responsabilidad en el fomento?
- ¿Y qué incluye?
- ¿Cómo medimos ese fomento?
- ¿Qué es el respeto?
- ¿Un valor?
- ¿Qué es un valor?
- ¿Lo puedo negociar?
- ¿Cuánto vale? **[1]**
- ¿A qué o quiénes?
- ¿En qué se diferencia de la tolerancia?
- ¿Qué debemos hacer para convertirlo en un modo de vida dentro de la organización?
- ¿Qué incluimos en el término cultura?
- ¿Cuáles elementos de la cultura manejamos o queremos manejar dentro de nuestros productos?
- ¿Que peso específico tiene lo local para nuestras actividades?
- ¿Qué estamos entendiendo cuando hablamos de naturaleza?
- ¿Qué es lo natural para nosotros?
- ¿Es sólo lo verde?
- ¿Lo biológico?
- ¿Lo humano?
- ¿Cuál es la importancia relativa de cada uno de estos aspectos para nosotros?

[1] ¿Se puede negociar en la bolsa? ¿En el mercado laboral?



**•Unos sencillos
pasos para construir
un PERFILE**





Identificación del Cargo

- **Nombre del cargo:** Guía Coordinador
- **Cargo del Jefe Inmediato:** Director de Operaciones
- **Personas a Su Cargo:**
Guías de Apoyo



Objetivo del cargo

- Persona encargada de realizar los procesos de atención directa a clientes en el desarrollo de las actividades, tanto desde el punto de vista logístico, educativo y de seguridad.



Principales Responsabilidades del Cargo

Funciones administrativas

- Registrar adecuadamente e informar oportunamente a la dirección operativa todas las actividades y resultados de su gestión.
- Mantener su puesto de trabajo en orden y colaborar con el orden general de la oficina.
- Reportar de manera clara y oportuna a contabilidad los manejos administrativos de las salidas asignadas a su cargo.
- Reportar al área Técnica todas las modificaciones, adiciones y nuevas posibilidades detectadas durante las rutas.
- Mantener en orden los archivos físicos y magnéticos asignados a su cargo.
- Presentar los informes requeridos a las diferentes áreas relacionadas con la gestión de cada una de las salidas, excursiones o campamentos entregados a su cargo.
- Asistir a las diferentes capacitaciones que la organización programe.



Funciones Operativas

- Estudiar y conocer en detalle el funcionamiento particular de cada una de las salidas, excursiones ó campamentos asignados a su cargo.
- Preparar los planes de acción y contingencia para cada salida asignada.
- Estudiar y cumplir los procesos, procedimientos y funciones que tienen que ver con su cargo.
- Solventar de acuerdo a los procedimientos todas las contingencias posibles que se presenten.
- Coordinar el equipo de trabajo asignado a su cargo de acuerdo a los lineamientos, protocolos y procedimientos de la organización.
- Desarrollar las salidas encargadas de acuerdo a los planes de acción y contingencia aprobados por el área operativa.
- Preparar, coordinar, ejecutar y controlar las salidas Verificar
- Informar a los usuarios del servicio sobre las condiciones y requerimientos del viaje que han contratado.
- Operar las salidas de acuerdo a los listados de participantes entregados por el área técnica y reportar de manera inmediata cualquier variación a los mismos.
- Asignara las tareas a desarrollar por parte de su equipo de apoyo.
- Servir de puente entre las comunidades locales y los usuarios de las salidas, excursiones ó campamentos.
- Decidir de manera autónoma de acuerdo a los protocolos y manuales de funciones, cualquier variación del programa por efectos de manejo de contingencias, situación de fuerza mayor o situaciones de riesgo y seguridad



Funciones Comerciales y de Ventas

- Realizar difusión y promoción de actividades de la organización de acuerdo a las instrucciones del área comercial y de mercadeo.
- Orientar a su equipo de guías de apoyo sobre la difusión y promoción a realizarse en las salidas.
- Desarrollar y ejecutar las estrategias de promoción y comercialización fijadas por la dirección comercial.
- Utilizar por todos los medios definidos el material promocional para la adecuada difusión de las actividades de acuerdo al establecido por la dirección comercial.
- Reportar de acuerdo a los protocolos y procedimientos cualquier inconformidad por parte de los usuarios o clientes.
- Recolectar información de los usuarios y clientes de acuerdo a directrices específicas de la dirección comercial.
- Prestar la atención y asesoramiento a cada cliente según los parámetros y procedimientos establecidos por la dirección comercial.
- Colaborar en la actualización y mantenimiento permanentemente a las bases de datos de clientes efectivos y potenciales.
- Seguir con rigor en su relación con los clientes los lineamientos que le conciernen sobre el manejo de la imagen de la Agencia.
- Aplicar los mecanismos de satisfacción de los usuarios.
- Identificar, documentar e informar con presteza a la dirección comercial las insatisfacciones de los clientes en las actividades de la agencia.
- Llevar a cabo a cabalidad los planes de fidelización de clientes definidos por el plan de mercadeo, con los lineamientos de la dirección comercial.
- Informar y promocionar ampliamente entre los clientes sobre los planes de fidelización y beneficios.



Calidad

- Seguir los procesos de acuerdo a los manuales y procedimientos establecidos.



Comités a los que pertenece

Nombre del Comité	Frecuencia	Función del Comité	Miembros Participantes	Rol del Cargo dentro del Comité
Comité de Guías	Una vez por mes, o más si el director lo establece.	Revisión de funcionamiento operativo y ajustes de estrategias.	• Dirección Operativa • Guías	Informativo y de soporte en el ajuste y definición de productos.



Relaciones y Propósito

Relaciones internas	Naturaleza o Propósito
Proceso de calidad	Seguir los procesos de mejora continua establecida por la gerencia ó la dependencia asignada.
Procesos operativos	Actuar coordinadamente con los demás miembros del equipo según los lineamientos de la dirección operativa.
Procesos comerciales	Actuar coordinadamente con los demás miembros del equipo según los lineamientos de la dirección comercial.



Autoridad para tomar decisiones

Tiene autoridad para tomar decisiones relacionadas a su cargo excepto:

- Variación de las actividades sin la debida justificación.
- Variar procedimientos sin la autorización de la dirección administrativa.



Competencias Organizacionales

- Responsabilidad
- Trabajo en equipo
- Organización
- Orientación al logro



Competencias Específicas del Cargo:

- Capacidad de interpretar y leer grupos
- Capacidad de toma de decisiones y manejo de situaciones críticas
- Capacidad de propiciar dinámicas sociales
- Capacidad de socializar y generar actividad e interacción entre las diferentes personas.
- Capacidad física para desarrollar actividades de aire libre
- Capacidad de conducir actividades de carácter Pedagógico.
- Competencias de manejo de grupos
- Competencias comunicativas e informativas
- Competencias de manejo de seguridad
- Competencias de carácter organizativo
- Competencias de carácter ejecutivo
- Comunicación efectiva
- Orientación al cliente
- Negociación
- Persuasión
- Receptividad
- Control de si mismo
- Sociabilidad
- Perseverancia
- Buen humor



Valores

- Coherencia
- Sostenibilidad
- Respeto
- Puntualidad
- Honestidad
- Responsabilidad
- Lealtad



Educación

- Profesional, técnico ó tecnólogo, en áreas de guianza turística nacional e internacional.
- Profesionales en áreas de ecología, biología, historia, geología, antropología, geografía o afines; que tengan experiencia en manejo de actividades al aire libre.



Experiencia

- Haber trabajado con organizaciones que desarrollen actividades al aire libre, agencias de viajes especializadas en ecoturismo, turismo de naturaleza o afines u organizaciones relacionadas con actividades de ecoturismo, educación ambiental, experiencial por un periodo no inferior a 2.



Edad

• 20 a 80 años.



Género

- Indiferente



Conocimientos

Teóricos

- Técnicas de guianza
- Conceptos generales de ecología
- Conceptos generales de planificación aplicada al ecoturismo
- Atractivos y facilidades
- Historia
- Biología
- Turismo
- Antropología
- Legislación turística
- Legislación Ambiental
- Interpretación ambiental
- Política nacional ambiental
- Sistema de áreas protegidas
- Geografía turística orientada al Ecoturismo



Conocimientos

Técnicos

- Educación ambiental
- Técnicas didácticas y lúdicas
- Facilitación turística y asistencia al viajero.
- Informática básica
- Diligenciamiento de formatos
- Senderismo
- Campamentación
- Orientación
- Cuerdas y nudos
- Manejo de equipos de seguridad
- Manejo de situaciones de riesgo
- Primeros auxilios en áreas silvestres
- Técnicas de bajo impacto en áreas silvestres
- Técnicas de rescate en aguas rápidas
- Técnicas de rescate en aguas quietas
- Manejo y uso de equipos de orientación
- Manejo y uso de equipos para ecoturismo y de seguridad
- Fisiología del esfuerzo



Habilidades

Indispensables

- Liderazgo
- Capacidad Trabajo en equipo
- Responsabilidad
- Recursividad o capacidad de reaccionar ante situaciones imprevistas
- Proyección de seguridad y autoridad

Deseables

- Orientación en áreas silvestres
- Manejo de diferentes tipologías de usuarios
- Manejo de diferentes tipología de proveedores (indígenas, afroamericanos, campesinos, etc.)
- Técnicas de comunicación e Interpretación
- Técnicas de Comunicación
- Interpretación de manuales de procedimiento
- Interpretación de protocolos de servicio
- Elaboración y ejecución de planes de acción y contingencia
- Servicio al cliente
- Manejo de recursos financieros
- Primeros auxilios en áreas silvestres



Cualidades Interpersonales

- Actitud Positiva: Muestras tangibles a través de su disposición en actividades.
- Convicción sobre el trabajo: que realmente se sienta a gusto con su profesión de guía y no sea una obligación.
- Actitud de servicio verificada por iniciativa propia: que le gusta servir y entregar su conocimiento
- Respeto a las jerarquías: que trabaja en equipo y respeta a los líderes y coordinadores
- Sinceridad y honestidad
- Claridad y discreción
- Estabilidad emocional
- Buen ánimo y entusiasmo



En su accionar

- **Buen orador y comunicador:** Se expresa de manera concreta y clara, compartiendo sus conocimientos de una manera sencilla
- **Proyecta seguridad y autoridad:** Actúa de manera segura, haciendo cumplir las normas sin necesidad de ser represivo o violento
- **Sociable:** le agrada compartir sus experiencias con la gente y que disfruta de la interacción con otros, genera interacción entre las diferentes personas del grupo
- **Buen estado físico:** Cuenta con un estado físico excepcional
- **Capacidad para trabajar en equipo:** Es capaz de delegar funciones, respetar criterios y recoger opiniones, sin ser impositivo
- **Liderazgo:** capacidad de orientar acciones concretas individual y colectivamente
- **Buen ánimo y entusiasmo:** Mantiene el buen ánimo por encima de la dinámica del grupo o contingencias que se puedan presentar
- **Compromiso:** Se siente comprometido con el propósito de las actividades, dedicando tiempo para la preparación y evaluación de las mismas
- **Buen manejo de los recursos:** Maneja los recursos económicos según lo presupuestado, es capaz de mantener en buen estado el equipo que se le ha asignado para el desarrollo de las actividades



En su accionar

- **Buen manejo de los recursos:** Maneja los recursos económicos según lo presupuestado, es capaz de mantener en buen estado el equipo que se le ha asignado para el desarrollo de las actividades
- **Toma de decisiones y manejo de situaciones críticas:** Toma decisiones en tiempo prudencial y lo hace de acuerdo a los manuales y procedimientos establecidos.
- **Respetuoso:** Respeta la ideologías y creencias de los demás sin imponer las propias
- **Con iniciativa:** Es capaz de dar opiniones constructivas, dinamizar actividades y ejecuta su rol sin necesidad de que se lo recuerden
- **Comprendivo y Assertivo:** es capaz de escuchar y ponerse en el lugar del otro y de igual manera es capaz de expresarse a sí mismo con suficiencia y claridad.
- **Recursivo:** capacidad de resolver problemas puntuales e inmediatos aplicando criterios de seguridad, equidad y bienestar.
- **Responsable:** actúa con conocimiento de causa y efecto y asume las consecuencias de sus propias decisiones. Se aclaró que para Clorofila el concepto de responsabilidad se recalca en lo relacionado con el bienestar de los demás y con la interacción con el medio ambiente.
- **Cohiciente:** Actúa consecuente con sus creencias e ideologías, transmitiendo a través del ejemplo
- **Joven de espíritu:** optimista, positiva y vital, capaz de transmitir a otros su energía; que asume una actitud expectante hacia el futuro por lo que está siempre ávido de aprender; que asume su presente de un modo descomplicado y que es capaz de afrontar de un modo versátil cualquier situación.
- **Dispuestos a servir:** hace referencia a la vocación que impulsa a querer trabajar por el bienestar del otro, en ocasiones sacrificando el propio bienestar





En últimas buscamos a Paul Potts

- <http://www.youtube.com/watch?v=USRw5FQJUG0>

<http://www.youtube.com/watch?v=63u9EU9GE7k>

http://es.wikipedia.org/wiki/Paul_Potts

