



INSTITUTO ECUATORIANO DE NORMALIZACIÓN

Quito - Ecuador

NORMA TÉCNICA ECUATORIANA

NTE INEN 2 443:2008

TURISMO. GUÍA NACIONAL. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.

Primera Edición

TOURISM. NATIONAL GUIDE. SPECIFICATIONS OF LABOUR COMPETENCE.

First Edition

DESCRIPTORES: Turismo, competencia laboral, operación, guía nacional, requisitos

SV 06.05-401

CDU: 338.48:-057

CIIU: 0000

ICS: 03.200.00; 03.080.30

Norma Técnica Ecuatoriana Voluntaria	TURISMO. GUÍA NACIONAL. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.	NTE INEN 2 443:2008 2008-12
---	---	--

Instituto Ecuatoriano de Normalización, INEN – Casilla 17-01-3999 – Baquerizo Moreno E8-29 y Almagro – Quito-Ecuador – Prohibida la reproducción

1. OBJETO

1.1 Esta norma establece los requisitos mínimos de competencia laboral y los resultados esperados que debe cumplir el guía nacional.

2. ALCANCE

2.1 Esta norma se aplica a hombres y mujeres que laboran como guía nacional en el sector turístico.

3. DEFINICIONES

3.1 Para los efectos de esta norma, se adoptan las siguientes definiciones:

3.1.1 *Actitud.* Disposición de ánimo manifestada exteriormente.

3.1.2 *Competencia.* Capacidad de desarrollar y aplicar conocimientos, habilidades y actitudes en el desempeño laboral y en la solución de problemas, para cumplir con los requisitos establecidos.

3.1.3 *Conocimiento.* Noción, idea, información, es el saber.

3.1.4 *Habilidad.* Es la destreza de una persona para realizar una tarea, es el saber hacer.

3.1.5 *Postura profesional.* Posición, actitud, disposición de una persona con respecto a su trabajo.

3.1.6 *Resultados esperados.* Conjunto mínimo de actividades que componen una ocupación laboral.

3.1.7 *Vocabulario técnico.* Conjunto de palabras de un idioma pertenecientes al uso de una actividad determinada.

3.1.8 *Ocupación.* Actividad diferenciada caracterizada por un conjunto articulado de funciones, tareas y operaciones, que constituyen las obligaciones atribuidas al trabajador, destinadas a la obtención de productos o prestación de servicios.

4. DISPOSICIONES GENERALES

4.1 **Descripción de la ocupación.** El guía nacional se ocupa, principalmente, de acompañar, orientar y transmitir información a personas o grupos, durante el trayecto de la excursión, adoptando todas las atribuciones de naturaleza técnica y administrativa necesarias para la fiel ejecución del programa, lo que comprende recibir, trasladar y acomodar al turista.

5. REQUISITOS

5.1 Resultados esperados

5.1.1 *El guía nacional debe:*

5.1.1.1 *Organizar su trabajo:*

- a) Programar las actividades a realizar;
- b) asegurar la comunicación con la operadora y reportar cualquier novedad o solicitud de cambio;

(Continúa)

DESCRIPTORES: Turismo, competencia laboral, operación, guía nacional, requisitos.

- c) cumplir la programación;
- d) verificar y asegurar material y equipos necesarios para las actividades programadas;
- e) estudiar y ajustar itinerarios en función de vías de acceso, condiciones de seguridad, horario, puntos de paradas y necesidades especiales de los turistas.

5.1.1.2 Cumplir los procedimientos administrativos:

- a) Recibir y mantener la carpeta con documentación de la operadora y del turista, que puede incluir orden de trabajo, etiquetas para maletas, comprobante de servicios (*vouchers*), lista con nombres y distribución de habitaciones (*room list*), nacionalidades, número de documento de identidad y condiciones médicas (dietas y alergias) del grupo;
- b) elaborar reportes de gastos con sus respectivos documentos de soporte;
- c) registrar novedades, alteraciones de itinerarios y/o servicios, quejas y sugerencias de los pasajeros, informes o evaluaciones sobre el viaje;
- d) gestionar la entrada y salida de los pasajeros en los diferentes servicios turísticos;
- e) controlar el equipaje;
- f) comprar boletos de servicios no previamente adquiridos por la operadora;
- g) pagar propinas e imprevistos.

5.1.1.3 Orientar al conductor de transporte turístico:

- a) Orientar y coordinar itinerario, horario y punto de parada;
- b) alertar sobre aspectos de seguridad, confort y velocidad adecuados al interés del grupo;
- c) sugerir comportamientos al conductor;
- d) supervisar la actitud y responsabilidad del conductor de transporte turístico.

5.1.1.4 Cuidar del servicio a bordo del transporte turístico:

- a) Desarrollar la conferencia a bordo;
- b) servir refrigerios;
- c) distribuir almohadas y cobijas;
- d) supervisar la limpieza e higiene del transporte;
- e) asegurar que los pasajeros no olviden sus pertenencias en el transporte.

5.1.1.5 Dominar itinerarios de excursión:

- a) Demostrar capacidad para guiar turistas en visita, viaje y trayecto;
- b) prestar información y asistencia al turista en los servicios de acompañamiento, recepción, traslado, hospedaje, alimentación y entretenimiento.

5.1.1.6 Apoyar al guía especializado:

- a) Recomendar viajes e itinerarios específicos;
- b) preparar al turista para las actividades programadas;
- c) brindar información al guía especializado;
- d) colaborar con el guía especializado.

5.1.1.7 Asegurar el bienestar del turista:

- a) Ajustar la excursión al perfil y solicitud del turista;
- b) viabilizar actividades de entretenimiento e integración;
- c) fomentar relaciones positivas entre los miembros del grupo;
- d) mantener al turista motivado e interesado en la programación;
- e) mantener informado al turista sobre el programa a realizar;
- f) gestionar reclamos y sugerencias;
- g) ayudar a las personas con necesidades especiales;
- h) celebrar cumpleaños y fechas importantes para los turistas;
- i) recomendar retornos anticipados;
- j) acompañar y auxiliar al turista en trámites administrativos;
- k) investigar y asegurarse de la satisfacción del turista.

(Continúa)

5.1.1.8 Mantener el control del grupo:

- a) Propiciar reglas de convivencia;
- b) mantener el liderazgo y la unidad del grupo;
- c) resolver desacuerdos en los servicios;
- d) supervisar el embarque y desembarque de turistas;
- e) verificar la cantidad de participantes permanentemente;
- f) orientar sobre los riesgos y formas de comportamiento;
- g) velar por la limpieza e integridad del ambiente y de los equipos.

5.1.1.9 Asegurar la calidad de los servicios:

- a) Inspeccionar la calidad de los medios de transporte utilizados y reportar anomalías a la operadora al momento de detectarlas;
- b) inspeccionar la calidad de los servicios de alojamiento, alimentación y otros utilizados y reportar anomalías a la operadora al momento de detectarlas.

5.1.1.10 Actuar en emergencias:

- a) Identificar alternativas de solución;
- b) solicitar auxilio;
- c) controlar situaciones de pánico;
- d) proveer primeros auxilios básicos;
- e) identificar puntos de auxilio.

5.1.1.11 Cuidar de la imagen de la operadora contratante:

- a) Demostrar confianza en la operadora y profesionalismo en el caso de equivocación;
- b) asegurar la fidelidad del cliente.

5.1.1.12 Cuidar de la apariencia personal y postura profesional:

- a) Cuidar de la higiene, apariencia, postura corporal y disposición física;
- b) evitar relacionarse íntimamente con el turista;
- c) manejar situaciones incómodas;
- d) usar lenguaje y trato apropiados.

5.1.1.13 Promover el turismo:

- a) Recomendar opciones de interés para el turista;
- b) sugerir otros itinerarios;
- c) recomendar puntos de compra y paseos adicionales.

5.2 Competencia

5.2.1 El guía nacional, para alcanzar los resultados esperados debe ser competente con base en los siguientes conocimientos, habilidades y actitudes.

5.2.1.1 Conocimientos:

- a) Ley de Turismo y Reglamento General de Actividades Turísticas;
- b) vocabulario técnico de hotelería y turismo;
- c) aspectos históricos, geográficos, naturales y culturales del núcleo receptor y de la atracción turística;
- d) técnicas de entretenimiento y recreación, conducción de grupos, integración y estrategias para solucionar conflictos;
- e) reglas de protocolo y etiqueta social y cuidados con la higiene personal;
- f) procedimientos de primeros auxilios básicos;
- g) rutas, costos y empresas de transporte terrestre público;
- h) manejo de equipos electrónicos como el Sistema de Posicionamiento Global (GPS);
- i) interpretación de mapas, guías, tiempos e itinerarios;
- j) operación de equipos audiovisuales.

(Continúa)

5.2.1.2 Habilidades:

- a) Facilidad de comunicarse y/o interrelacionarse con personas de otras culturas;
- b) planificación de corto plazo de acuerdo a las condiciones ambientales;
- c) preparación física para caminatas largas y capacidad para transportar peso;
- d) expresividad en la comunicación;
- e) argumentación lógica, clara y articulada, sin vicio de lenguaje y de gesticulación.

5.2.1.3 Actitudes:

- a) *Controlador*. Asume el control, se responsabiliza, dirige, organiza, supervisa a otros.
- b) *Equilibrado emocionalmente*. No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales.
- c) *Confiable*. Establece relaciones fácilmente, sabe cómo actuar y qué decir, hace que otros se sientan cómodos.

(Continúa)

APÉNDICE Y (Informativo)

Y.1 Otros resultados

Y.1.1 Este apéndice tiene por objeto ejemplificar otros resultados aplicables en situaciones particulares de la ocupación de guía nacional. Estos resultados no son exigidos por esta norma.

Y.1.2 *Conducir vehículo por vía terrestre:*

- a) Conducir, parquear y maniobrar microbús, furgoneta, autobús y similares.

Y.1.3 *Dominar una especialización:*

- a) Poseer conocimiento adicional sobre guiar en algún campo específico como: cultural, de aventura u otro.

Y.1.4 *Dominar el uso de medio informatizado:*

- a) Hacer registros y reportes informatizados;
- b) manejar el Internet.

Y.1.5 *Comunicarse en otro idioma:*

- a) Poseer habilidad verbal en lengua extranjera, tal como inglés, alemán, francés y otros idiomas necesarios para guiar grupo de extranjeros.

Y.1.6 Cada resultado ejemplificado en este apéndice requiere competencia y sus respectivos conocimientos, habilidades y actitudes que pueden no estar establecidos en la presente norma.

(Continúa)

APÉNDICE Z

Z.1 DOCUMENTOS NORMATIVOS A CONSULTAR

Ley de Turismo. Ley 2002-97, publicada en el Suplemento del Registro Oficial 733, 27-XII-2002.

Reglamento General de Actividades Turísticas. Decreto 3400, publicado en el Registro Oficial 726, 17-XII-2002.

Z.2 BASES DE ESTUDIO

NIH 32:2000. Instituto de Hospitalidade - *Turismo - Guia de Turismo – excursão – TC – Competencias de personal*. Salvador de Bahía, 2000.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Documento: NTE INEN 2 443 **TÍTULO:** TURISMO. GUÍA NACIONAL. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL. **Código:** SV 06.05-401

ORIGINAL: Fecha de iniciación del estudio: 2005-12-12	REVISIÓN: Fecha de aprobación anterior del Directorio Oficialización con el Carácter de por Resolución No. de publicado en el Registro Oficial No. de Fecha de iniciación del estudio:
--	--

Fechas de consulta pública: de 2006-05-29 a 2006-07-07

Subcomité Técnico: **Competencia Laboral en Turismo**

Fecha de iniciación: 2006-01-20

Fecha de aprobación: 2006-10-10

Integrantes del Subcomité Técnico:

NOMBRES:

INSTITUCIÓN REPRESENTADA:

Sr. Rodolfo Walther (Presidente)

Econ. Jorge Viteri (Vicepresidente)
Dra. Dora Tejada
Sr. Iván Núñez
Dr. Bolívar Tamayo

Ing. Marcela Pérez

Lic. Maritza Cabezas

Cap. Raúl García

Sra. Silvia Estrella
Srta. María José Verduga
Dr. Juan de Dios Morales
Psc. Carolina Cevallos
Sra. Rosario Mejía

Lic. Enrique Cabanilla

Sr. Roberto Cedeño
Dra. Ximena Villegas (Secretaria Técnica)

ASOCIACIÓN NACIONAL DE RESTAURANTES DEL ECUADOR
MINISTERIO DE TRABAJO Y EMPLEO
MINISTERIO DE TRABAJO Y EMPLEO
MINISTERIO DE TURISMO
INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL
CONSEJO NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN PROFESIONAL
SERVICIO ECUATORIANO DE CAPACITACIÓN
FEDERACIÓN NACIONAL DE CÁMARAS PROVINCIALES DE TURISMO DEL ECUADOR
CÁMARA DE TURISMO DE PICHINCHA
CÁMARA DE TURISMO DE PICHINCHA
CÁMARA DE TURISMO DEL GUAYAS
FEDERACIÓN HOTELERA DEL ECUADOR
ASOCIACIÓN NACIONAL DE OPERADORES DE TURISMO RECEPTIVO DEL ECUADOR
UNIVERSIDAD DE ESPECIALIDADES TURÍSTICAS
SECTOR CONSUMIDORES
FEDERACIÓN NACIONAL DE CÁMARAS PROVINCIALES DE TURISMO DEL ECUADOR

Otros trámites:

El Directorio del INEN aprobó este proyecto de norma en sesión de 2008-03-28

Oficializada como: Voluntaria
Registro Oficial No. 485 de 2008-12-10

Por Resolución No. 045-2008 de 2008-05-19

**Instituto Ecuatoriano de Normalización, INEN - Baquerizo Moreno E8-29 y Av. 6 de Diciembre
Casilla 17-01-3999 - Telfs: (593 2)2 501885 al 2 501891 - Fax: (593 2) 2 567815**

Dirección General: E-Mail: furresta@inen.gov.ec

Área Técnica de Normalización: E-Mail: normalizacion@inen.gov.ec

Área Técnica de Certificación: E-Mail: certificacion@inen.gov.ec

Área Técnica de Verificación: E-Mail: verificacion@inen.gov.ec

Área Técnica de Servicios Tecnológicos: E-Mail: inencati@inen.gov.ec

Regional Guayas: E-Mail: inenguayas@inen.gov.ec

Regional Azuay: E-Mail: inencuenca@inen.gov.ec

Regional Chimborazo: E-Mail: inenriobamba@inen.gov.ec

URL: www.inen.gov.ec