



INSTITUTO ECUATORIANO DE NORMALIZACIÓN

Quito - Ecuador

NORMA TÉCNICA ECUATORIANA

NTE INEN 2 444:2008

TURISMO. GUÍA ESPECIALIZADO EN AREAS NATURALES. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.

Primera Edición

TOURISM. SPECIALIST NATURAL AREAS GUIDE. SPECIFICATIONS OF LABOUR COMPETENCE.

First Edition

DESCRIPTORES: Turismo, competencia laboral, operación, guía especializado en áreas naturales, requisitos
SV 06.05-402
CDU: 338.48:-057
CIU: 0000
ICS: 03.200.00; 03.080.30

Norma Técnica Ecuatoriana Voluntaria	TURISMO. GUÍA ESPECIALIZADO EN AREAS NATURALES. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.	NTE INEN 2 444:2008 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 especializado en áreas naturales.

2. ALCANCE

2.1 Esta norma se aplica a hombres y mujeres que laboran como guía especializado en áreas naturales 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 *Capacidad de carga.* Número máximo de visitantes que admite un lugar sin alterar las características ecológicas de una zona.

3.1.3 *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.

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

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

3.1.6 *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.

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

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

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

4. DISPOSICIONES GENERALES

4.1 **Descripción de la ocupación.** El guía especializado en áreas naturales se ocupa, principalmente, de conducir al turista por un ambiente no urbano; facilitar el contacto con la naturaleza de manera segura, y brindar información técnica especializada sobre determinado atractivo natural de interés turístico de una provincia o sector del país.

(Continúa)

DESCRIPTORES: Turismo, competencia laboral, operación, guía especializado en áreas naturales, requisitos.

5. REQUISITOS

5.1 Resultados esperados

5.1.1 *El guía especializado en áreas naturales debe:*

5.1.1.1 *Organizar el trabajo:*

- a) Confirmar servicios de apoyo;
- b) asegurar la posibilidad de comunicación;
- c) destinar transporte especial en caso de requerir;
- d) asegurar el cumplimiento de la programación;
- e) disponer de alimentación, paradas y alojamiento en el trayecto;
- f) verificar y disponer materiales y equipos necesarios;
- g) mantener en orden la carpeta con documentación de la operadora, ficha médica y términos de responsabilidad aceptando la condición del trayecto;
- h) demostrar capacidad para guiar turista en visita, viajes y recorridos;
- i) proveer información y asistencia en los servicios de acompañamiento, recepción, alojamiento, alimentación y entretenimiento, en determinado tipo de atractivos;
- j) informar la llegada.

5.1.1.2 *Ayudar en la preparación de rutas y trayectos:*

- a) Efectuar el levantamiento de las potencialidades de la localidad;
- b) abrir y recomendar rutas;
- c) definir actividades;
- d) mantener una buena relación con las comunidades receptoras.

5.1.1.3 *Orientar al conductor de transporte turístico:*

- a) Indicar rutas, horarios y puntos de parada;
- b) alertar sobre aspectos de seguridad, confort y velocidad adecuada al tour;
- c) recomendar comportamientos y limpieza del vehículo.

5.1.1.4 *Ajustar rutas y trayectos:*

- a) Modificar actividades, programación y trayectos en función de las vías de acceso, condición climática, seguridad, horario y puntos de parada.

5.1.1.5 *Apoyar al guía tour conductor:*

- a) Recomendar servicios de alimentación, transporte, alojamiento y actividades para los períodos libres;
- b) sugerir itinerarios;
- c) informar de costumbres locales.

5.1.1.6 *Orientar en la preparación de alimentos:*

- a) Indicar procedimientos de higiene y seguridad de los alimentos;
- b) recomendar preparación y cocción de alimentos;

5.1.1.7 *Operar equipos de uso en ambientes naturales:*

- a) Armar campamentos;
- b) utilizar técnicas de navegación, orientación y cartografía;
- c) realizar lectura de los puntos cardinales;
- d) manejar equipos de seguridad y protección.

5.1.1.8 *Promover la integración con el medio ambiente:*

- a) Crear situaciones para que el turista pueda experimentar con la naturaleza de forma segura y placentera;

(Continúa)

- b) informar sobre cultura, historia, flora, fauna, la importancia de los ecosistemas, clima, particularidades y curiosidades de la región;
- c) concienciar sobre la conservación de los recursos naturales;
- d) correlacionar los recursos naturales con los hábitos urbanos;
- e) minimizar el impacto ambiental;
- f) controlar el desecho de basura.

5.1.1.9 Velar por el bienestar y la seguridad del turista:

- a) Combinar reglas de convivencia y crear relaciones positivas entre los miembros del grupo;
- b) viabilizar actividades de entretenimiento e integración;
- c) mantener al turista motivado e interesado en la programación;
- d) observar señales de cansancio;
- e) recomendar alimentación y vestuario adecuados a las actividades;
- f) indicar ubicación de servicios higiénicos;
- g) coordinar la cantidad de guías y auxiliares;
- h) mantener la cohesión del grupo;
- i) supervisar embarque y desembarque del transporte turístico;
- j) verificar la cantidad de turistas;
- k) orientar sobre riesgos;
- l) recomendar comportamientos y cuidados especiales;
- m) informar al puesto de control sobre el trayecto y previsión de llegada;
- n) inspeccionar la condición de los equipos.

5.1.1.10 Asegurar la satisfacción del turista:

- a) Investigar la satisfacción del turista;
- b) solucionar problemas y conflictos;
- c) indicar mejores lugares para tomar fotos, filmar, acampar y establecer paradas especiales;
- d) apoyar personas con necesidades especiales, ancianos y niños;
- e) celebrar cumpleaños y fechas importantes para los turistas.

5.1.1.11 Actuar en emergencias:

- a) Identificar alternativas;
- b) solicitar auxilio o movilización;
- c) controlar el comportamiento del turista en caso de accidentes e imprevistos;
- d) aplicar primeros auxilios básicos.

5.1.1.12 Cuidar de la imagen de la operadora contratante:

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

5.1.1.13 Cuidar de la apariencia personal y postura profesional:

- a) Cuidar de la higiene, apariencia, postura corporal y disposición física;
- b) controlar la alimentación, bebidas y períodos de reposo;
- c) evitar relacionarse íntimamente con el turista;
- d) manejar situaciones incómodas;
- e) usar lenguaje y tratamiento apropiados.

5.1.1.14 Promover el turismo:

- a) Divulgar opciones de interés turístico;
- b) sugerir otros trayectos;
- c) recomendar puntos de compra y paseo adicional;
- d) involucrar a la población local para participar en el manejo turístico.

(Continúa)

5.2 Competencia

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

5.2.1.1 Conocimientos:

- a) Vocabulario técnico de hotelería y turismo;
- b) aspectos de la flora, fauna, y geografía vinculados al atractivo natural;
- c) manejo de cartas, mapas, escalas, curvas de nivel y técnicas de orientación por brújula y Sistema de Posicionamiento Global (GPS);
- d) principios de conservación ambiental, principalmente en relación al límite de capacidad de carga;
- e) Ley Forestal y de Conservación de Áreas Naturales y Vida Silvestre;
- f) Ley de Régimen Especial para la Conservación y Desarrollo Sustentable para la Provincia de Galápagos;
- g) Ley de Régimen Especial para la Conservación y Desarrollo Sustentable para la Provincia de Galápagos.
- h) Reglamento de Guías Naturalistas de Áreas Protegidas;
- i) técnicas de conducción de grupos en ambiente natural, condicionamiento físico y evaluación de esfuerzo;
- j) equipos y vestuarios específicos para uso en ambiente natural;
- k) técnicas de instalación de campamentos;
- l) requisitos de seguridad para permanencia en ambientes naturales;
- m) seguridad de alimentos;
- n) técnicas de entretenimiento, animación, integración;
- o) estrategias de solución de conflictos;
- p) técnicas de venta y de atención al público;
- q) procedimientos de primeros auxilios básicos.

5.2.1.2 Habilidades:

- a) Planificación de corto plazo de acuerdo a las condiciones ambientales;
- b) caminatas largas y capacidad para transportar peso;
- c) expresividad en la comunicación;
- d) argumentación lógica, clara y articulada, sin vicio de lenguaje y de gesticulación;
- e) análisis del comportamiento humano e interrelación del lenguaje corporal, en particular gestual.

5.2.1.3 Actitudes:

- a) *Práctico*. Con los pies en la tierra, con sentido común, le gusta reparar cosas.
- 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.
- d) *Controlador*. Asume el control, se responsabiliza, dirige, organiza, supervisa a otros.

(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 especializado en áreas naturales. Estos resultados no son exigidos por esta norma.

Y.1.2 *Conducir vehículo:*

- a) Conducir, estacionar y maniobrar microbús, furgoneta, autobús y vehículos especiales.

Y.1.3 *Dominar un deporte especializado:*

- a) Instruir al turista para la práctica de deportes, tales como canotaje, remo, esquí, buceo, caminata, pesca, escalada, cabalgata y bicicleta de montaña.

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

- a) Elaborar registros;
- b) investigar en el Internet información de interés turístico-cultural, agenda de eventos y horario de funcionamiento de prestadores de servicio.

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 esta norma.

(Continúa)

APÉNDICE Z

Z.1 DOCUMENTOS NORMATIVOS A CONSULTAR

Ley Forestal y de Conservación de Áreas Naturales y Vida Silvestre, publicada en el Registro Oficial 418-S, 10-IX-2004.

Ley de Régimen Especial para la Conservación y Desarrollo Sustentable para la Provincia de Galápagos. Ley 67, publicada en el Registro Oficial 278, 18-III-1998.

Ley de Régimen Especial para la Conservación y Desarrollo Sustentable para la Provincia de Galápagos. Últimas reformas Ley 2003-17, publicada en el Suplemento del Registro Oficial 184, 6-X-2003.

Reglamento de Guías Naturalistas de Áreas Protegidas. Decreto Ejecutivo 1503, publicado en el Registro Oficial No. 304, 31-III-2004.

Z.2 BASES DE ESTUDIO

NIH 34:2000. Instituto de Hospitalidade - *Turismo - Guia de Turismo especializado em atrativo natural - Competencias de personal*. Salvador de Bahía, 2000.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Documento: NTE INEN 2 444 **TÍTULO:** TURISMO. GUÍA ESPECIALIZADO EN ÁREAS NATURALES. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL. **Código:** SV 06.05-402

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. 046-2008 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](mailto:furresta@inen.gov.ec)
Área Técnica de Normalización: [E-Mail:normalizacion@inen.gov.ec](mailto:normalizacion@inen.gov.ec)
Área Técnica de Certificación: [E-Mail:certificacion@inen.gov.ec](mailto:certificacion@inen.gov.ec)
Área Técnica de Verificación: [E-Mail:verificacion@inen.gov.ec](mailto:verificacion@inen.gov.ec)
Área Técnica de Servicios Tecnológicos: [E-Mail:inencati@inen.gov.ec](mailto:inencati@inen.gov.ec)
Regional Guayas: [E-Mail:inenguayas@inen.gov.ec](mailto:inenguayas@inen.gov.ec)
Regional Azuay: [E-Mail:inencuenca@inen.gov.ec](mailto:inencuenca@inen.gov.ec)
Regional Chimborazo: [E-Mail:inenriobamba@inen.gov.ec](mailto:inenriobamba@inen.gov.ec)
URL:www.inen.gov.ec