



INSTITUTO ECUATORIANO DE NORMALIZACIÓN

Quito - Ecuador

NORMA TÉCNICA ECUATORIANA

NTE INEN 2 462:2008

TURISMO. GUÍA ESPECIALIZADO EN TURISMO CULTURAL. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.

Primera Edición

TOURISM. SPECIALIST CULTURAL TOURISM GUIDE. SPECIFICATIONS OF LABOUR COMPETENCE.

First Edition

DESCRIPTORES: Turismo, competencia laboral, operación, guía especializado en turismo cultural, requisitos
SV 06.05-405
CDU: 338.48:-057
CIU: 0000
ICS: 03.200.00; 03.080.30

Norma Técnica Ecuatoriana Voluntaria	TURISMO. GUÍA ESPECIALIZADO EN TURISMO CULTURAL. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.	NTE INEN 2 462:2008 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 turismo cultural.

2. ALCANCE

2.1 Esta norma se aplica a hombres y mujeres que laboran como guía especializado en turismo cultural.

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 *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.

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

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

3.1.8 *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 turismo cultural se ocupa, principalmente, de conducir al turista y prestar información técnico-especializada sobre determinado tipo de atractivo cultural de interés turístico en una provincia o sector del país.

5. REQUISITOS

5.1 Resultados esperados

5.1.1 *El guía especializado en turismo cultural debe:*

5.1.1.1 *Organizar su trabajo:*

- a) Adecuar las actividades y las programaciones al perfil del turista;
- b) asegurar el cumplimiento de la programación;
- c) establecer responsabilidades;
- d) confirmar reservas;
- e) administrar el tiempo de la actividad;
- f) facilitar material y recursos necesarios para la visita;

(Continúa)

DESCRIPTORES: Turismo, competencia laboral, operación, guía especializado en turismo cultural, requisitos.

5.1.1.2 *Informar sobre el atractivo cultural:*

- a) Informar aspectos arquitectónicos, históricos, culturales, folclóricos, naturales y socioeconómicos junto con curiosidades de la localidad y del atractivo.

5.1.1.3 *Mantener organizada la documentación de la operadora contratante:*

- a) Elaborar registros de novedades.

5.1.1.4 *Operar equipos de uso en ambiente urbano:*

- a) Utilizar micrófono, radio, intercomunicador, TV, video y filmadora.

5.1.1.5 *Velar por la seguridad del turista:*

- a) Mantener la unidad del grupo;
- b) supervisar entrada y salida de turistas;
- c) verificar el número de turistas;
- d) prevenir sobre riesgos.

5.1.1.6 *Asegurar la satisfacción del turista:*

- a) Mantener al turista motivado e interesado en la programación;
- b) apoyar a personas con necesidades especiales;
- c) gestionar reclamos y sugerencias;
- d) sugerir acciones correctivas y dar soluciones a problemas;
- e) investigar satisfacción del cliente.

5.1.1.7 *Actuar en emergencias:*

- a) Identificar peligros y riesgos;
- b) identificar alternativas y prioridades;
- c) controlar situaciones de pánico;
- d) proveer primeros auxilios básicos;
- e) comunicar a autoridades y operadora contratante sobre las anomalías presentadas.

5.1.1.8 *Cuidar de la imagen de la operadora contratante:*

- a) Demostrar confianza en la operadora y profesionalismo en la gestión de problemas;
- b) asegurar la fidelidad del cliente.

5.1.1.9 *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.

5.1.1.10 *Promover el turismo:*

- a) Promocionar opciones de interés turístico cultural;
- b) sugerir al turista otros recorridos;
- c) recomendar puntos de compra y excursiones adicionales;

5.2 Competencia

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

(Continúa)

5.2.1.1 Conocimientos:

- a) Vocabulario técnico de turismo;
- b) aspectos históricos, geográficos, artísticos, culturales, sociales y políticos del país;
- c) técnicas de conducción de grupos;
- d) reglas de urbanidad y cuidado con la higiene personal;
- e) técnicas de venta;
- f) operación de equipos audiovisuales;
- g) primeros auxilios básicos.

5.2.1.2 Habilidades:

- a) Expresividad en la comunicación;
- b) argumentación lógica, clara y articulada, sin vicio de lenguaje y de gesticulación;
- c) motivación de grupos.

5.2.1.3 Actitudes:

- a) *Activo*. Tiene energía, necesita movimiento y actividad, gusta del ejercicio físico, no puede estar quieto.
- b) *Detallista*. Metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio.
- c) *Confiable*. Establece relaciones fácilmente, sabe cómo actuar y qué decir, hace que otros se sientan cómodos.
- d) *Equilibrado emocionalmente*. No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales.
- e) *Práctico*. Con los pies en la tierra, con sentido común, le gusta reparar cosas.

(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 turismo cultural. Estos resultados no son exigidos por esta norma.

Y.1.2 *Actuar como conductor - guía:*

- a) Contar con las credenciales de guía nacional y de conductor;
- b) demostrar capacidad para guiar turistas en visita, viaje e itinerario;
- c) proporcionar información y ayuda en la recepción, traslado, acompañamiento, alojamiento, alimentación y entretenimiento.

Y.1.3 *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.1.4 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

Esta norma no requiere de otras para su aplicación.

Z.2 BASES DE ESTUDIO

NIH 33: 2000. Instituto de Hospitalidade - *Turismo - Guia de Turismo especializado em atrativo cultural - Competencias de personal*. Salvador de Bahía, 2000.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Documento: NTE INEN 2 462 **TÍTULO:** TURISMO. GUÍA ESPECIALIZADO EN TURISMO CULTURAL. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL. **Código:** SV 06.05-405

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. 489 de 2008-12-16

Por Resolución No. 064-2008 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