

NORMA TÉCNICA SECTORIAL

NTS GT010

2010-07-26



Libertad y Orden

Ministerio de Comercio,

Industria y Turismo

Viceministerio de Turismo



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE

CPG

CONSEJO PROFESIONAL DE
GUIAS DE TURISMO

GUÍAS DE TURISMO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL. PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE GUIANZA DE ACUERDO CON LO REQUERIDO POR EL PASAJERO DE CRUCEROS, SUJETO A UN ITINERARIO DE LLEGADA Y SALIDA DEL BARCO

E: TOUR GUIDES. CRUISES TOUR GUIDES

GUIDED TRIPS

CORRESPONDENCIA:

DESCRIPTORES: guías de turismo; servicio de guianza,
cruceros, turistas

I.C.S.:

Editada por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC)
Apartado 14237 Bogotá, D.C. - Tel. 6078888 - Fax 2221435

Prohibida su reproducción

GUÍAS DE TURISMO**NORMA DE COMPETENCIA LABORAL. PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE GUIANZA DE ACUERDO CON LO REQUERIDO POR EL PASAJERO DE CRUCEROS, SUJETO A UN ITINERARIO DE LLEGADA Y SALIDA DEL BARCO****1. OBJETO**

Esta norma proporciona los parámetros que deben seguirse para brindar información, orientar, asistir y conducir al usuario que busca la contratación de servicios de guianza, sujeto a un itinerario de llegada y salida del barco (Crucero) y propiciar los medios para su seguridad.

2. ALCANCE

Esta norma va dirigida al personal que se desempeña como guía de turismo con dominio del idioma inglés en la atención de pasajeros que llegan en cruceros.

3. DEFINICIONES

Para los propósitos de esta norma, aplican:

3.1. atractivos turísticos: Bienes tangibles e intangibles que posee un país y que constituyen la principal atracción para el turista.

3.2. bitácora: Registro escrito de las acciones que se llevaron a cabo en cierto trabajo o tarea. Esta bitácora incluye todos los sucesos que tuvieron lugar durante la realización de dicha tarea, las fallas que se produjeron, los cambios que se introdujeron y los costos que ocasionaron.

3.3. competencia: Aptitudes y habilidades de una persona para el desempeño de una actividad bajo determinadas condiciones y criterios de evaluación.

3.4. criterios de desempeño: Requisitos de calidad que permiten establecer si el trabajador alcanza o no el resultado descrito en la norma.

3.5. crucero: Viajes realizados en barcos de pasajeros a cualquier parte del mundo como viaje de placer, siendo una forma de turismo única, diferente y especial de conocer países que son explorables a través de este medio de transporte.

3.6. facilidades turísticas: Conjunto de bienes y servicios con que cuenta el turista o visitante para satisfacer necesidades que hacen posible el adecuado desarrollo de la actividad turística.

3.7. facilitación turística: Coordinación entre personas y entidades, que inciden directa o indirectamente sobre la actividad turística y cuya interrelación posibilita el desarrollo de la misma.

3.8. guía de turismo: Es la persona natural que presta sus servicios profesionales en el área del guionaje o guianza turística, cuyas funciones hacia el turista, viajero o pasajero son las de orientarlo, conducirlo, instruirlo y asistirlo durante la ejecución del servicio contratado.

3.9. interpretación del patrimonio: Proceso de comunicación diseñado para revelar significados e interrelaciones del patrimonio cultural, motivando al turista, viajero o pasajero a participar en experiencias con el fin de sensibilizarlo y generar en él comprensión hacia el recurso que es interpretado.

3.10. itinerario de llegada y salida del crucero: Es la ruta que establece los puntos y tiempos de llegada y salida del pasajero dentro del recorrido preestablecido.

La ruta, los tiempos y los lugares a visitar previamente acordados por las partes.

3.11. logística: Conjunto de acciones que permiten prestar un servicio con la calidad establecida.

3.12. norma de competencia: Conjunto de funciones individuales que revisten un significado claro en el proceso de trabajo y por tanto tienen valor en el ejercicio del mismo.

3.13. rango de aplicación: Entornos, circunstancias, ambientes, materiales, equipos e instrumentos que influyen en el desempeño laboral descrito en la norma.

3.14. requerimiento de conocimiento y comprensión: Conocimientos que una persona debe poseer para poder cumplir con los criterios de desempeño.

3.15. requerimientos de evidencia: Pruebas necesarias para concluir que el desempeño laboral se realizó conforme a los criterios de desempeño, requerimientos de conocimiento y comprensión y rangos de aplicación descritos en la norma.

3.16. técnicas didácticas: Conjunto de herramientas, lenguajes y elementos que debe utilizar el guía para el desarrollo del programa interpretativo, con el fin de facilitar la comprensión e integración del visitante con el grupo y con el bien a interpretar.

4. REQUISITOS

4.1. REQUISITOS PARA BRINDAR INFORMACIÓN ACERCA DE LOS ATRACTIVOS Y FACILIDADES CON LAS CARACTERÍSTICAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE ESTABLECIDAS EN EL PROTOCOLO DE SERVICIOS

4.1.1. Criterios de desempeño

Se considera al guía de turismo competente, cuando:

- 4.1.1.1. Identifica los atractivos y servicios que ofrece el destino a visitar.
- 4.1.1.2. Identifica las necesidades del pasajero de cruceros para determinar la ruta.
- 4.1.1.3. Orienta sobre los atractivos y facilidades del destino, siguiendo el programa establecido y las características del usuario y el servicio contratado.
- 4.1.1.4. Organiza las actividades y grupos de acuerdo con la información suministrada

4.1.2. Requerimientos de conocimiento y comprensión

En la Tabla 1 se indican los conocimientos que el Guía de Turismo debe poseer para poder cumplir con los criterios de desempeño.

Tabla 1. Requisitos de conocimiento y comprensión

Requerimientos de conocimiento y comprensión	Criterios de desempeño relacionados	
Información relacionada con el sitio a visitar y su entorno	4.1.1.1 4.1.1.2	4.1.1.3
Atractivos y facilidades	4.1.1.1 4.1.1.2	4.1.1.3 4.1.1.4.
Técnicas de comunicación e interpretación	4.1.1.2	4.1.1.3
Técnicas de manejo de grupo	4.1.1.2	4.1.1.3 4.1.1.4.
Manejo de las diferentes tipologías de usuarios	4.1.1.1 4.1.1.2	4.1.1.3 4.1.1.4.
Técnicas de guianza	4.1.1.2	4.1.1.3 4.1.1.4.
Técnicas de animación sociocultural	4.1.1.3	4.1.1.4.
Dominio del Idioma Ingles	4.1.1.2	4.1.1.3 4.1.1.4.
Manejo del tiempo en programas con itinerarios definidos	4.1.1.1 4.1.1.2	4.1.1.3 4.1.1.4.

4.1.3. Rangos de aplicación

No aplica dado que no hay variación en el desarrollo de los criterios de desempeño.

4.1.4. Requerimientos de evidencia

En la Tabla 2 se indican las pruebas necesarias para concluir que el desempeño laboral fue efectivamente realizado.

Tabla 2. Requerimiento de evidencia

Requerimiento de Evidencia	Frecuencia de aplicación
Examen de conocimiento del idioma inglés (Nivel mínimo: B2 de acuerdo a lo establecido en marco común Europeo)	1
Mediante la observación al guía de turismo brindando la información.	2

4.2. REQUISITOS PARA ASISTIR AL VISITANTE O TURISTA EN LAS EVENTUALIDADES QUE SE PRESENTEN DURANTE EL RECORRIDO Y PERMANENCIA EN EL DESTINO VISITADO

4.2.1. Criterios de desempeño

Se considera al guía de turismo competente, cuando:

- 4.2.1.1. Identifica las causas de las eventualidades determinando el plan a seguir.
- 4.2.1.2. Solicita la corrección del servicio a quien corresponda, conforme a lo contratado.
- 4.2.1.3. Informa las causas de las deficiencias en el servicio al usuario de acuerdo con el protocolo de servicios.
- 4.2.1.4. Aplica los correctivos de conformidad con el plan de contingencia.
- 4.2.1.5. Aplica las soluciones de acuerdo con las técnicas fijadas y necesidades del usuario.
- 4.2.1.6. Aplica la normatividad vigente de acuerdo con la situación presentada.

4.2.2. Requisitos de conocimiento y comprensión

En la Tabla 3 se indican los conocimientos que el Guía de Turismo debe poseer para poder cumplir con los criterios de desempeño.

Tabla 3. Requisitos de conocimiento y comprensión

Requerimientos de conocimiento y comprensión	Criterios de desempeño relacionados	
Primeros auxilios	4.2.1.1 4.2.1.3	4.2.1.4 4.2.1.5
Técnicas de comunicación en idioma Inglés	4.2.1.1 4.2.1.2 4.2.1.3	4.2.1.4 4.2.1.5 4.2.1.6
Técnicas de asistencia al usuario	4.2.1.1 4.2.1.2 4.2.1.3	4.2.1.4 4.2.1.5 4.2.1.6
Normatividad legal vigente.	4.2.1.4 4.2.1.5	4.2.1.6
Interpretación de manuales de procedimientos	4.2.1.3 4.2.1.4	4.2.1.5 4.2.1.6
Elaboración de planes de contingencia	4.2.1.1	4.2.1.4
Elaboración de Bitácoras	4.2.1.1 4.2.1.2	4.2.1.3
Servicio al cliente	4.2.1.2	4.2.1.3

4.2.3. Rangos de aplicación

Contingencias: Físicas, médicas, logísticas.

4.2.4. Requerimientos de evidencia

En la Tabla 4 se indican las pruebas necesarias para concluir que el desempeño laboral fue efectivamente realizado.

Tabla 4. Requerimiento de evidencia

Requerimiento de evidencia	Frecuencia de aplicación
Estudio de caso sobre contingencias presentadas	1
Elaboración y Revisión de la Bitácora	1

4.3. REQUISITOS PARA PROPICIAR LOS MEDIOS DE SEGURIDAD, COMODIDAD E INTEGRIDAD DE LAS PERSONAS DE ACUERDO CON EL PROGRAMA CONTRATADO

4.3.1. Criterios de desempeño

Se considera al guía de turismo competente, cuando:

- 4.3.1.1. Suministra la información de acuerdo con las necesidades y características particulares del turista de cruceros y lo establecido en el itinerario de llegada y salida del crucero.
- 4.3.1.2. Explica las situaciones de riesgo al usuario de conformidad con las actividades a realizar, teniendo en cuenta las prioridades de llegada y salida del crucero.
- 4.3.1.3. Aplica las normas de seguridad cumpliendo con el código de ética del guía de turismo, y del atractivo visitado.
- 4.3.1.4. Cumple con las recomendaciones de la autoridad competente del destino turístico.

4.3.2. Requerimientos de conocimiento y comprensión

En la Tabla 5 se indican los conocimientos que el Guía de Turismo debe poseer para poder cumplir con los criterios de desempeño.

Tabla 5. Requisitos de conocimiento y comprensión

Requerimientos de conocimiento y comprensión	Criterios de desempeño relacionados	
Técnicas de comunicación en idioma Inglés	4.3.1.1	4.3.1.3
	4.3.1.2	4.3.1.4
Primeros auxilios	4.3.1.2	
Manejo de situaciones de riesgo	4.3.1.1	4.3.1.3
	4.3.1.2	
Manejo de equipos de seguridad	4.3.1.3	
Interpretación de normas y manual de recomendaciones	4.3.1.3	
	4.3.1.4	
Normatividad legal vigente sobre pasajeros	4.3.1.4	
Documentos personales de viaje	4.3.1.1	4.3.1.3
	4.3.1.2	4.3.1.4
Técnicas de salvamento	4.3.1.3	
Facilitación turística y asistencia a viajeros	4.3.1.1	4.3.1.4

4.3.3. Rangos de aplicación

Equipos: de seguridad y de logística asociados a la actividad y de acuerdo con el itinerario establecido.

4.3.4. Requerimientos de evidencia

En la Tabla 6 se indican las pruebas necesarias para concluir que el desempeño laboral fue efectivamente realizado.

Tabla 6. Requerimiento de Evidencia

Requerimiento de Evidencia	Frecuencia de aplicación
Observación de charla informativa	2
Estudio de caso sobre situaciones de riesgo	1

4.4. REQUISITOS PARA CONDUCIR GRUPOS SEGÚN ITINERARIO DE LLEGADA Y SALIDA DEL CRUCERO

4.4.1. Criterios de desempeño

Se considera al guía de turismo competente, cuando:

- 4.4.1.1. Recibe los usuarios de acuerdo con el protocolo de servicios establecido.
- 4.4.1.2. Imparte las instrucciones y recomendaciones acerca de las actividades a desarrollar a los usuarios garantizando el bienestar de los mismos y el cumplimiento del programa.

- 4.4.1.3. Atiende los requerimientos del usuario dándole el trato fijado en el protocolo de servicio.
- 4.4.1.4. Desarrolla las actividades conforme a lo establecido en el programa contratado.
- 4.4.1.5. Soluciona las contingencias presentadas durante el desarrollo del programa de acuerdo al plan elaborado, registradas en la bitácora.
- 4.4.1.6. Constata que cumplió con los protocolos establecidos en la salida del destino, acorde al itinerario previamente establecido debidamente registrado en la bitácora.
- 4.4.1.7. Realiza la despedida a los participantes de conformidad con el protocolo de servicio.
- 4.4.1.8. Realiza la evaluación del servicio y establece acciones de mejora del mismo.

4.4.2. Requerimientos de conocimiento y comprensión

En la Tabla 7 se indican los conocimientos que el Guía de Turismo debe poseer para poder cumplir con los criterios de desempeño.

Tabla 7. Requisitos de conocimiento y comprensión

Requerimientos de conocimiento y comprensión	Criterios de desempeño relacionados	
Conocimientos sobre equipos e implementos de seguridad y logística	4.4.1.2	4.4.1.4
Conocimientos en los horarios de apertura de los atractivos	4.4.1.2	
Costo de admisión de los atractivos turísticos		
Características físicas de los atractivos		
Capacidad de carga de los atractivos turísticos		
Técnicas de guianza	4.4.12	4.4.1.4
	4.4.1.3	
Conocimiento de las rutas de acceso a los atractivos		
Técnicas de comunicación	4.4.1.1	4.4.1.4
	4.4.1.2	4.4.1.6
	4.4.1.3	
Normas de seguridad	4.4.1.2	4.4.1.4
	4.4.1.3	
Normas sobre medio ambiente	4.4.1.2	4.4.1.4
	4.4.1.1	4.4.1.4
Interpretación de protocolos de servicio	4.4.1.2	4.4.1.6
	4.4.1.3	4.4.1.8.
Primeros auxilios	4.4.1.5	
Animación Sociocultural	4.4.1.4	4.4.1.5
Facilitación turística y asistencia a viajeros	4.4.1.2	
	4.4.1.3	4.4.1.5

4.4.3. Rangos de aplicación

Contingencias: Físicas, médicas, logísticas

4.4.4. Requerimientos de evidencia

En la Tabla 8 se indican las pruebas necesarias para concluir que el desempeño laboral fue efectivamente realizado.

Tabla 8. Requerimiento de Evidencia

Requerimiento de Evidencia	Frecuencia de aplicación
Observación del guía conduciendo grupos	2
Estudio de caso sobre contingencias	1
Encuesta de servicio	1
Plan de mejoramiento (cuando aplique)	1

5. APÉNDICE

5.1. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE. Planear atención a cruceristas. Bogotá, SENA 2010. 5 p. (COD6341)

ANEXO
(Informativo)

SENA. Guía para la elaboración de unidades de competencias laborales, Bogotá, 1997.

NTSGT001: Prestación del servicio de guianza de acuerdo con lo requerido por el usuario. 2002 - 03 – 22.

NTSGT002: Control del desarrollo de los programas según objetivos propuestos. 2002 - 03 - 22

NTSGT003: Preparación de las actividades a desarrollar de acuerdo con lo contratado con el usuario. 2002 - 03- 22

NTSGT004: Realización de procesos básicos para la prestación del servicio. 2002 -03 – 22

EJEMPLAR DE CORTESÍA