

Guías de turismo. Especificaciones para el desempeño

CORRESPONDENCIA: Esta Norma no tiene ninguna correspondencia con una Norma Internacional.

Publicado por el Organismo Salvadoreño de Normalización (OSN), Dirección Blvd. San Bartolo y Calle Lempa, costado norte Edif. INSAFORP. Edif. CNC, San Bartolo, Ilopango, San Salvador, El Salvador. C.A. Teléfono: 2590-5300 Sitio Web: <http://www.osn.gob.sv> Correo electrónico: normalizacion@osn.gob.sv

ICS 03.200

NTS 03.55.01:12

Derechos Reservados



ORGANISMO SALVADOREÑO DE NORMALIZACIÓN

ÍNDICE

| | Página |
|--|---------------|
| PRÓLOGO | ii |
| 1 OBJETO..... | 1 |
| 2 CAMPO DE APLICACIÓN | 1 |
| 3 DEFINICIONES..... | 1 |
| 4 REQUISITOS..... | 4 |
| 4.1 Requisitos básicos de Postulación para Guías de Turismo Independientemente de la Especialidad..... | 4 |
| 4.2 Requisitos de Formación | 5 |
| 4.3 Competencias Generales de los Guías Independiente de la Especialidad | 6 |
| 5 REQUISITOS EN SU DESEMPEÑO COMO GUÍA DE TURISMO | 7 |
| 6 REQUISITOS PARA EL DESEMPEÑO DEL GUIA DE TURISMO ESPECIALIZADO..... | 8 |
| 7 CRITERIOS DE COMPETENCIA DEL GUIA ESPECIALIZADO | 10 |
| 7.1 Conducción de Grupos y Atención al Cliente | 10 |
| 7.2 Seguridad..... | 11 |
| 7.3 Utilización de Equipo..... | 11 |
| 7.4 Organización | 12 |
| 7.5 Trabajo en Terreno | 12 |
| 7.6 Competencias Técnicas Específicas..... | 13 |
| ANEXO A (Informativo) Protocolo de servicio | 14 |
| ANEXO B (Informativo) Código de Ética para Guías de Turismo | 17 |
| BIBLIOGRAFÍA | 20 |

PRÓLOGO

El Organismo Salvadoreño de Normalización, OSN, es el organismo nacional responsable de elaborar, actualizar, adoptar, derogar y divulgar normas técnicas, de acuerdo a la Ley del Sistema Salvadoreño para la Calidad, la cual fue publicada en el Diario Oficial No. 158 del 26 de agosto de 2011.

Esta Norma Técnica Salvadoreña ha sido desarrollada de acuerdo con las reglas establecidas en la NTS ISO/IEC DIRECTIVA 2.

Esta Norma fue aprobada a partir de la NSR 03.55.01:08; “Guías de turismo. Especificaciones para el desempeño”.

El Comité Técnico de Normalización de Turismo. Guías de Turismo. N° 55, fue el responsable del desarrollo de esta norma técnica titulada NTS 03.55.01:12; “Guías de turismo. Especificaciones para el desempeño”, para lo cual participaron las entidades que se mencionan a continuación:

ENTIDADES PARTICIPANTES

Asociación de Guías de Turismo de El Salvador

Asociación Salvadoreña de Operadores de Turismo

Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología – CONACYT

Corporación Salvadoreña de Turismo. Ministerio de Turismo

Corporación Salvadoreña de Turismo. Ministerio de Turismo

Defensoría del Consumidor

El Salvador Ecolours

Guía Turístico. Hotel Oasis/ Asociación de pequeños hoteles

Guía Turístico. Nawal Tours.

Tour Bus

Universidad Francisco Gavidia – UFG

Universidad José Matías Delgado

Organismo Salvadoreño de Normalización – OSN

1 OBJETO

Esta Norma Técnica Salvadoreña tiene por objeto especificar los requisitos generales, de gestión y de calidad, así como las competencias que deben cumplir los guías de turismo, para realizar sus funciones en una o más regiones del territorio nacional.

2 CAMPO DE APLICACIÓN

Esta Norma Técnica Salvadoreña se aplica a los guías de turismo que prestan los servicios de acompañamiento, información general, asistencia y asesoramiento a personas que realizan visitas a bienes o lugares de interés histórico, cultural, geográfico, artístico o ecológico, museos, monumentos y otros similares.

3 DEFINICIONES

Para los propósitos de esta Norma Técnica Salvadoreña, se aplican los términos y definiciones siguientes:

3.1

accidente

suceso no deseado que origina daño y que afecta a las personas, equipos, materiales y/o medioambiente

3.2

circuito

todo recorrido cuyo retorno no pasa por la ruta utilizada a la ida, pero llega al punto de inicio

3.3

cliente

toda persona natural o jurídica que contrata los servicios de un guía de turismo

3.4

competencias generales

competencias de conocimiento, experiencia y capacidades técnicas básicas, como primeros auxiliares, manejo de grupos, conocimiento culturales actitudes, aptitudes, conocimientos, destrezas y habilidades de una persona para el desempeño de una actividad bajo determinadas condiciones y criterios de evaluación

3.5

competencias específicas

competencias de conocimiento, experiencia y capacidades técnicas, específicas y particulares a las diversas especialidades y cuyo dominio definen a la especialidad de la misma

3.6**equipo especializado**

conjunto de útiles, implementos, indumentarias e instrumentos técnicos necesarios para el desarrollo en particular de una actividad de turismo de aventura en forma segura

3.7**equipo común**

todo equipo que se necesita para ejecutar una actividad de turismo aventura que puede o debe ser compartido en su uso, por varios de los participantes de la actividad

3.8**equipo certificado**

todo equipo y material, específico para las actividades de turismo aventura que cuenta con algún tipo de certificación de calidad y seguridad

3.9**escala de dificultad**

sistemas de clasificación de las diferentes actividades de turismo aventura que permiten dar una idea objetiva de los niveles de exigencia técnica y física que demanda el desarrollo de esta actividad de turismo aventura

3.10**especialidad**

área en particular en la que el guía logra un dominio de ella, demostrando conocimientos, técnicas, procedimientos, experiencia y actitud requerida con relación a las competencias que definen la especialidad

3.11**guía de turismo**

persona natural que tiene conocimiento, experiencia y competencia técnica para proporcionar orientación e información sobre el patrimonio cultural y natural y de los atractivos relacionados con el turismo, así como servicios de asistencia para la visita turística. Cuando su campo de acción es a nivel nacional se le llama Guía Nacional

3.12**guía especializado**

guía que tiene conocimiento, experiencia y competencia técnica comprobables sobre algún tema o actividad específica

3.13**guía local**

guía cuyo campo de acción está delimitado por las rutas turísticas nacionales y sus zonas de influencia; definidas por el Ministerio de Turismo

3.14**guía de sitio**

guía cuyo campo de acción son museos, sitios arqueológicos y templos religiosos

3.15**incidente**

suceso no deseado que interrumpe el desarrollo normal de un proceso o actividad

3.16**libro bitácora**

documento donde se registran todos los acontecimientos (entre otros, horarios, participantes, itinerarios, rutas, actividades, sucesos) que ocurren durante el desarrollo de las actividades y/o programas del tour o excursión

3.17**medios de seguridad**

todo aquel equipo, material o técnicas que son usadas para dar seguridad en la ejecución de las actividades de turismo

3.18**patrimonio cultural**

conjunto de bienes materiales e inmateriales, que constituyen la herencia de un grupo humano y que refuerzan emocionalmente su sentido de comunidad con una identidad propia y que son percibidos por otros como característicos

3.19**peligro objetivo**

procesos y condiciones naturales que existen independientemente de la presencia del ser humano, tales como caída de piedras, aludes, frío, niebla, oscuridad y otros

3.20**peligro subjetivo**

actitud y condición personal que permite ser, más o menos, sensible a la percepción del peligro, como el cansancio, enfermedad, errores, sobre-confianza y similares

3.21**riesgo**

posibilidad menor o mayor que suceda un incidente y/o accidente, al conjugarse los peligros en una actividad determinada

3.22**riesgo controlado**

aquel en que se aplica un conjunto de procedimientos y acciones que tienen por objeto mitigarlo durante la realización de una actividad de turismo

3.23**sitio arqueológico**

cualquier lugar donde existan materiales arqueológicos, agrupados espacialmente y con límites restringidos, cuya distribución es resultado de la actividad humana (ejemplo, Joya de Cerén); estos agrupamientos pueden ser desde una simple área de actividad hasta una unidad de asentamiento

3.24**tradición**

transmisión de generación en generación de costumbres, valores, creencias y formas de expresión artísticas características de una localidad

3.25**turismo**

actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual con fines de ocio, por negocios y otros motivos no relacionados con el ejercicio de una actividad remunerada en el lugar visitado

3.26**turismo de aventura**

turismo en el cual se realizan actividades específicas que utilizan el entorno o medio natural como soporte físico y recurso para producir en los turistas determinadas emociones y sensaciones de descubrimiento y de exploración y que implican cierto empeño, actividad física y/o riesgo controlado

4 REQUISITOS

Toda persona natural para optar a ser guía de turismo, para una o más regiones del territorio nacional, debe cumplir como mínimo con los requisitos siguientes:

4.1 Requisitos básicos de Postulación para Guías de Turismo Independientemente de la Especialidad

El guía de turismo, debe cumplir con los requisitos básicos siguientes:

- a) ser salvadoreño o extranjero residente que cumpla la normativa laboral aplicable;
- b) ser mayor de edad;
- c) no poseer procesos penales pendientes, lo que debe ser comprobado anualmente mediante documento oficial del país de residencia del guía de turismo, según corresponda.

4.2 Requisitos de Formación

4.2.1 Conocimientos básicos en turismo

Toda persona natural para desempeñarse como guía de turismo debe tener una formación mínima según la tabla siguiente:

| Guía Nacional | Guía Local | Guía especializado | Guía de sitio |
|---------------------------------------|------------------------------------|---|----------------------|
| Animación turística | Animación turística | Animación turística | --- |
| Primeros auxilios | Primeros auxilios | Primeros auxilios | Primeros auxilio |
| Conducción de grupos | Conducción de grupos | Conducción de grupos | Conducción de grupos |
| Ética profesional | Ética profesional | Ética profesional | Ética profesional |
| Imagen y etiqueta | --- | --- | --- |
| Conocimientos a nivel nacional | Conocimientos a nivel local | Conocimientos a nivel local | - |
| Patrimonio cultural y natural | Patrimonio cultural | Patrimonio cultural | - |
| Geografía de El Salvador | Geografía de El Salvador | Geografía de El Salvador | - |
| Educación ambiental | Medio ambiente | Medio ambiente | - |
| Gastronomía | Gastronomía | Gastronomía | - |
| Indicadores socio-económicos | --- | --- | - |
| Historia de El Salvador | Historia de El Salvador | Historia de El Salvador | - |
| Atractivos y recursos | Atractivos y recursos | Atractivos y recursos | - |
| Oferta turística | Oferta turística | Oferta turística | - |
| Legislación turística | Legislación turística | Legislación turística | - |
| | | Los requisitos de formación y habilidades establecidas en la norma de especialidad. | - |

4.2.2 Primeros auxilios

El guía de turismo independientemente de su especialidad, debe haber completado como mínimo un curso de primeros auxilios impartido por instancias reconocidas oficialmente, el cual debe ser demostrable con una constancia o diploma.

4.2.3 Conocimientos específicos de los guías

4.2.3.1 Guía de Turismo Nacional: el guía de turismo debe demostrar conocimientos específicos sobre la cultura, el arte, la historia, el medio natural, la geografía y las principales rutas turísticas del país.

4.2.3.2 Guía de turismo local: debe demostrar conocimientos específicos y detallados, sobre la localidad para la que aplicará, según corresponda, sobre:

- a) el patrimonio cultural (material e inmaterial), el acervo; el arte; la historia; las tradiciones, costumbres y vida cotidiana de la localidad;
- b) el medio natural y la geografía de la localidad para la que solicite la certificación;
- c) conocimientos básicos de la toponimia de la localidad.

4.2.3.3 Guía de turismo de sitio: debe demostrar conocimientos específicos y detallados, sobre el sitio para el que aplicará, de los temas que se indican a continuación, según corresponda:

- a) de los valores arquitectónicos, arqueológicos, históricos entre otros, de los bienes que constituyen el patrimonio cultural material inmueble;
- b) caracterización de los bienes que constituyen el patrimonio cultural;
- c) guiión museográfico (si aplica);
- d) patrimonio cultural inmaterial, pensamiento, corriente o filosofía cultural y contexto histórico que originó y constituyó el sitio;
- e) patrimonio natural del sitio;
- f) legislación aplicable.

4.3 Competencias Generales de los Guías Independiente de la Especialidad

Los guías de turismo deben demostrar conocimiento y capacidad en las competencias generales siguientes:

4.3.1 Conducción de grupos

El guía de turismo debe ser capaz de manejar diversas situaciones grupales, facilitar la comunicación y la experiencia vivencial de las personas guiadas, así como con sus colaboradores; específicamente debe:

- a) recibir a las personas de acuerdo con el protocolo de servicios establecido. Ver Anexo A;

- b) realizar a las personas, charla informativa inicial y final;
- c) impartir a las personas las instrucciones y recomendaciones acerca de la actividad a desarrollar;
- d) garantizando el bienestar de las mismas y el cumplimiento del programa;
- e) atender los requerimientos de las personas dándoles el trato fijado en el protocolo de servicio;
- f) desarrollar la actividad de acuerdo a lo establecido;
- g) solucionar las contingencias presentadas durante el desarrollo de la actividad de acuerdo al protocolo de servicios;
- h) realizar la despedida de las personas de conformidad con el protocolo establecido;
- i) mantener contacto visual y/o auditivo con las personas, con el fin de no perder el control del grupo.

4.3.2 Idiomas

- a) los guías de turismo deben dominar correctamente el idioma español, en forma oral y escrita;
- b) los guías de turismo que se desempeñen en un idioma diferente al español, deben demostrar dominio oral y escrito en ese idioma, en un nivel avanzado o equivalente.

4.3.3 Logística y planificación

El guía de turismo debe ser capaz de planificar y verificar toda la logística necesaria, para que una actividad se desarrolle dentro de los parámetros de calidad y seguridad ofrecidos.

5 REQUISITOS EN SU DESEMPEÑO COMO GUÍA DE TURISMO

Todo guía de turismo durante su desempeño como tal, debe cumplir como mínimo con los requisitos siguientes:

5.1 Portar la credencial vigente de guía de turismo extendida por el Ministerio de Turismo a través de la Corporación Salvadoreña de Turismo, que indique el tipo de guía (nacional, local, especializado, de sitio), así como el o los idioma(s).

5.2 Prestar sus servicios de guía en los términos ofrecidos y pactados con el cliente que lo contrate y asegurar el cumplimiento de los mismos.

5.3 Orientar e informar a las personas en forma precisa, sobre los horarios y características de la actividad, puntos de referencia generales acerca de los lugares a visitar y ofrecerle la información que facilite su permanencia en los mismos.

- 5.4** Verificar, si corresponde, que las personas cuenten con el equipo y/o la ropa que requiere la actividad.
- 5.5** Proporcionar a las personas información veraz y completa sobre los lugares visitados y sobre el entorno natural, económico, social y cultural de los mismos, según corresponda.
- 5.6** Guiar a las personas por los lugares visitados, con seguridad, eficiencia y en forma cortés, responsable y prudente.
- 5.7** Asistir a las personas en forma oportuna, eficiente y suficientemente, en las eventualidades e imprevistos que surjan por el desarrollo de la actividad y que se presenten durante su permanencia en los lugares visitados.
- 5.8** Ejercer sus funciones sin manifestación de parcialidad o discriminaciones de tipo político, religioso, étnico, de género, socioeconómico, cultural o de cualquiera otra índole, que vulneren los derechos fundamentales de los usuarios de sus servicios.
- 5.9** Respetar y velar para que los usuarios de sus servicios respeten, la identidad y diversidad cultural de las comunidades ubicadas en la(s) región(es) donde preste sus servicios.
- 5.10** Evitar que sus acciones y las de los usuarios de sus servicios, atenten contra el patrimonio del país, dañando, extrayendo o colectando especies animales, vegetales, minerales o cualquier otro objeto natural, cultural o económico.
- 5.11** Cuando el guía de turismo nacional pacta sus servicios directamente con los usuarios debe prestar sus servicios a grupos no mayores de 30 personas en ambientes no controlados (plazas, avenidas, parques y similares) y utilizar para cada grupo no más de dos idiomas, excepto en el caso indicado en 5.12.
- 5.12** En ambientes controlados, como buses, embarcaciones, entre otros, el guía de turismo nacional podrá prestar sus servicios a grupos no mayores de 45 personas y utilizar para cada grupo no más de dos idiomas.

En el caso de guías locales o de sitio, los grupos no deben ser mayores de 15 personas, a menos que existan disposiciones reglamentarias específicas en el sitio.

6 REQUISITOS PARA EL DESEMPEÑO DEL GUIA DE TURISMO ESPECIALIZADO

Los guías de turismo especializados deben cumplir con los requisitos adicionales que sean de su competencia, establecidos en las normas de turismo de aventura si las hubiere, así como con los siguientes requisitos de desempeño:

- 6.1** Respetar los límites técnicos, de dificultad y de compromiso que su especialidad le impone.

- 6.2** Conocer y acatar las diversas leyes, reglamentos y decisiones de las autoridades pertinentes, relacionadas con las actividades que desempeña.
- 6.3** Conocer y acatar el número máximo de clientes por guía, según lo especifica la norma de la actividad que se realiza (en caso hubiere). En caso de un programa de turismo aventura, el parámetro a tener presente es aquel de la actividad de mayor dificultad o de mayor restricción.
- 6.4** Asegurarse de contar durante el desempeño de la actividad o programa con el equipo común, personal, de seguridad, especializado y otros, adecuado en calidad y en cantidad suficiente de acuerdo con la exigencia y compromiso de la actividad o programa que se está realizando.
- 6.5** Asegurarse de llevar siempre un botiquín adecuado a las condiciones de la actividad, número de participantes y tipo de actividad que realiza.
- 6.6** Asegurarse de tener un plan de enlace con un punto de contacto de apoyo y un plan de comunicaciones mientras se realiza la actividad de turismo, para lo cual deberá contar con un sistema de comunicaciones adecuado para la actividad, terreno, duración, complejidad y condiciones meteorológicas. Asimismo, en caso de participar más de un guía en la actividad o programa, éstos deben tener también algún sistema de comunicación entre ellos.
- 6.7** Mantener actualizado un libro bitácora.
- 6.8** Asegurarse de contar con un plan de respuesta a emergencias, para la actividad o programa, de acuerdo a lo establecido en la norma de la actividad que realiza.
- 6.9** Asegurarse de contar con un plan de manejo de los desechos, acorde a la actividad o programa, de acuerdo a lo establecido en la norma de la actividad que realiza.
- 6.10** Asegurarse de contar con un protocolo de servicios, el cual debe incluir, además de lo descrito en el Anexo A:
- a) conocer a los clientes, de manera formal a través de una charla informativa con anterioridad al inicio de la actividad, para de esta manera evaluar su condición en relación a la actividad o programa y planificar de manera adecuada la(s) misma(s), informándose sobre las capacidades, equipamiento y aspiraciones de los participantes;
 - b) informar a sus clientes sobre las normas de comportamiento y seguridad a observar durante la actividad o programa, de manera de mitigar el impacto ambiental y disminuir al máximo el compromiso;
 - c) asegurarse que los clientes cumplen con los requerimientos, capacidades y equipamiento mínimo para la realización de la actividad o programa dentro de los parámetros de seguridad de la misma, lo que debe incluir una ficha de datos personales y, cuando la actividad así lo requiera, una ficha y/o certificado médico;

- d) asegurarse que en caso de participación de un menor de edad, esté por sobre la edad mínima requerida para la actividad o programa y que cuente con autorización simple de uno de los padres o tutor;
- e) asegurarse que la alimentación, proporcionada a los clientes sea la adecuada en calidad y cantidad a las exigencias de la actividad o programa y de los participantes;
- f) asegurarse y responsabilizarse que la actividad o programa ofrecido cumple en calidad y servicio de acuerdo a la oferta contratada por los clientes.

7 CRITERIOS DE COMPETENCIA DEL GUIA ESPECIALIZADO

Se considera al guía de turismo especializado competente, cuando cumpla con los criterios de competencia o desempeño siguientes:

7.1 Conducción de Grupos y Atención al Cliente

Tomando en consideración lo establecido en la norma de requisitos de la actividad específica, el guía especializado debe:

- a) recibir a los clientes de acuerdo con el protocolo de servicios establecido;
- b) realizar a los clientes, charla informativa inicial, charla de evaluación diaria y final;
- c) impartir a los clientes las instrucciones y recomendaciones acerca de la actividad o programa a desarrollar, garantizando el bienestar de los mismos y el cumplimiento del programa;
- d) atender los requerimientos del cliente dándole el trato fijado en el protocolo de servicios que se incluyen en la norma de la actividad;
- e) desarrollar la actividad o programa de acuerdo a lo establecido;
- f) solucionar las contingencias presentadas durante el desarrollo de la actividad o programa de acuerdo al protocolo de servicios;
- g) realizar la despedida de los clientes de conformidad con el protocolo establecido;
- h) mantener contacto visual y/o auditivo con el turista, viajero o pasajero, con el fin de no perder el control del grupo;
- i) informar a los clientes acerca de la organización, en cuanto al liderazgo, la conducción del grupo, conformación de subgrupos y códigos de comunicación, y;
- j) asegurar que los clientes menores de edad cuentan con los permisos necesarios y están en condiciones de practicar la actividad de acuerdo con los protocolos establecidos.

7.2 Seguridad

Tomando en consideración lo establecido en la norma de requisitos de la actividad específica, el guía especializado debe:

- a) suministrar la información de acuerdo con las necesidades y características particulares del cliente y lo establecido en la actividad o programa;
- b) explicar las situaciones de riesgo al cliente de conformidad con la actividad o programa a realizar;
- c) aplicar las normas de seguridad cumpliendo manuales propios de la actividad, de la empresa y del lugar visitado;
- d) verificar los documentos de los usuarios y de la empresa requeridos para el desplazamiento garantizando su vigencia y oportunidad;
- e) preparar los recursos a utilizar en caso de emergencia de acuerdo con un plan diseñado;
- f) cumplir con el manual de recomendaciones para el desarrollo de la actividad o programa según la zona de destino;
- g) instruir al cliente sobre las técnicas de la actividad evaluando progresiones de aprendizaje, identificando los errores de técnica y táctica, efectuando las correcciones necesarias;
- h) implementar los mecanismos de seguridad orientados a los clientes, utilizando equipos, técnicas, procedimientos y recorridos adecuados y dentro de los límites de la actividad o programa;
- i) utilizar diversas técnicas de orientación de manera tal de mantener al grupo en una adecuada ubicación espacio-temporal.

7.3 Utilización de Equipo

Tomando en consideración lo establecido en la norma de requisitos de la actividad específica, el guía especializado debe:

- a) conocer y seleccionar los equipos de acuerdo a la actividad o programa a realizar;
- b) utilizar los equipos cumpliendo las especificaciones técnicas y de seguridad;
- c) revisar los equipos propios y de la empresa antes y después de la actividad o programa corroborando su funcionamiento, operatividad y limpieza;
- d) mantener durante la actividad los equipos entregados por la empresa en las condiciones de operatividad, limpieza, funcionamiento y orden establecido en los manuales técnicos y de procedimientos;

- e) reportar las deficiencias de funcionamiento de los equipos entregados por la empresa de acuerdo con los procedimientos establecidos;
- f) revisar el correcto funcionamiento y estado operativo del equipo de los clientes que participen de la actividad o programa.

7.4 Organización

Tomando en consideración lo establecido en la norma de requisitos de la actividad específica, el guía especializado debe:

- a) tener presentación y vestimenta adecuada acorde a la naturaleza de la actividad y programa a desarrollar, así como a los protocolos respectivos;
- b) conocer y asegurarse de portar los permisos requeridos;
- c) cumplir con los requisitos exigidos por las Autoridades Competentes;
- d) mantener un libro bitácora actualizado;
- e) conocer previamente los intereses de los clientes.

7.5 Trabajo en Terreno

Tomando en consideración lo establecido en la norma de requisitos de la actividad específica, el guía especializado debe:

- a) proporcionar a los clientes información adecuada sobre las actividades del día, incluyendo horarios, características, expectativas y desafíos;
- b) proporcionar a los clientes información adecuada sobre el lugar donde se realiza la actividad o programa, enfatizando sobre la importancia de contribuir a la conservación del patrimonio natural y cultural;
- c) implementar dentro de sus procedimientos, criterios de respeto al medio ambiente y a las comunidades con las que los clientes tienen contacto;
- d) evaluar permanentemente los cambios meteorológicos mediante la observación de las variaciones locales;
- e) decidir y comunicar de forma responsable a todos los interesados el avance, modificación, aplazamiento o cancelación de la actividad o programa;
- f) delimitar el tamaño del grupo, aplicando los criterios técnicos y de seguridad de la actividad o programa, acorde a las características de los mismos y con la reglamentación del área.

7.6 Competencias Técnicas Específicas

Las Normas de turismo de aventura presentan requisitos a cumplir para el desarrollo de actividades específicas.

Nota 1: Actualmente en elaboración las Normas para Turismo de aventura: Rafting, Canopy y Canotaje.

ANEXO A**(Informativo)****Protocolo de servicio**

A.1 El nivel de servicio esperado por los clientes se consigue al seguir procedimientos básicos y de sentido común. Esta información se resume de los comentarios que con las experiencias han hecho turistas reales. El Guía es esencial para el éxito de un tour, y no importa qué tan interesante o atractivo sea un tour en sí mismo, el Guía es la clave para una experiencia exitosa. Las empresas esperan que los guías turísticos dejen una impresión positiva con los clientes, y muchas veces el guía consigue que los turistas se animen a reservar excursiones adicionales. Las empresas van a contratar los servicios de los mejores guías turísticos disponibles.

A.2 Características deseables en un buen guía de turismo:

- a) amigable, agradable y prestar cuidadosa disposición hacia los clientes;
- b) animado y entusiasta en sus comentarios;
- c) la fluidez en el idioma Inglés o idioma de los turistas;
- d) el conocimiento detallado de la historia, la cultura y otros datos pertinentes sobre el país y lugares programados para visita;
- e) tener capacidad para dirigir un grupo de personas con gracia pero con firmeza y dirigir cualquier situación inesperada en la dirección correcta con un sentido de control;
- f) tener buenas relaciones interpersonales y ser capaces de trabajar en equipo.

A.3 Protocolo de Servicio

- a) llegar al sitio 1 hora antes de la hora programada para la salida; debe asegurarse que el vehículo asignado por el operador está en condiciones de funcionamiento:
 - el aire acondicionado;
 - sistema de micrófono;
 - limpieza;
 - vehículo de suficiente tamaño según número de pasajeros.
- b) asegurarse de llevar los implementos necesarios tales como:
 - altavoz;

- equipo especial para el desarrollo de las actividades;
 - verificar que se lleva abordo el botiquín de primeros auxilios.
- c) tener toda la información necesaria para el viaje:
- tiempos a seguir;
 - direcciones y números de contacto de los lugares a visitar;
 - plan de alimentación y cortesías abordo;
 - copia de la descripción del itinerario pactado;
 - cualquier otro detalle del tour.
- d) dar la bienvenida, saludar a los invitados, presentarse y presentar al conductor y dar información general tal como: moneda local y fraccionamiento, disponibilidad de cajeros, aceptación de las tarjetas de crédito, requisitos de identificación personal, entre otros;
- e) al final de la gira y en cada parada, deben contar a todo el grupo adentro del vehículo antes de dar la orden de salida al motorista;
- f) en tours que incluyen el almuerzo y/o otras comidas, debe presentar el restaurante y el menú, destacando sus características típicas y las tradiciones asociadas con los platos. Velar por que los huéspedes están sentados cómodamente antes de que el guía tome sus alimentos;
- g) designar un sistema de comunicación visual y comunicarlo;
- h) coordinar con la empresa para cualquier cambio o situación que amerite autorización;
- i) mantener los teléfonos móviles y otros equipos de comunicación encendidos durante la visita y evitar las llamadas personales;
- j) en el caso que una persona se enferme o se lastima durante una excursión, o si hay un accidente durante un tour, debe actuar de acuerdo a lo establecido en los planes de contingencia;
- k) cuando se hace una parada , debe dar la siguiente información básica antes que los turistas se bajen del vehículo:
- la hora local;
 - a qué hora deben volver al vehículo;
 - el lugar donde se estacionara el vehículo;

- la ubicación que tendrá el guía mientras se hace el recorrido;
 - cuánto se caminará, si hay que subir/bajar gradas, para que los que lo prefieran se queden en el bus;
 - las características del bus en caso que lleguen otros con similares características;
 - disposición de baños y en cuánto tiempo tendrán otra oportunidad de baño.
- l) guías y conductores no debe desviarse de la ruta prevista para el tour a no ser por problemas de seguridad. Obviamente, si surge una situación inesperada, debe utilizar su mejor juicio para rectificar la situación y notificarlo a la empresa operadora;
 - m) señalar áreas de interés en la ruta, y dar información de carácter social, natural, cultural y / o que tengan un interés histórico;
 - n) no debe realizar comentarios con matices políticos y opiniones personales;
 - o) ayudar a los turistas al entrar o salir del vehículo. Debe esperar hasta que todos los turistas han bajado del vehículo antes de iniciar cualquier explicación;
 - p) no debe realizar paradas en tiendas o lugares no definidas en el itinerario;
 - q) el Guía debe repetir por el micrófono las preguntas que hagan los turistas y responderlas para que las escuchen todos;
 - r) en lugares de mucho tráfico, cuando sea difícil para los turistas escuchar, deberá utilizarse un altavoz;
 - s) debe asegurarse que la mayoría del grupo se ha reunido antes de continuar con el comentario o las explicaciones;
 - t) permitir que los pasajeros tengan tranquilidad mientras viajan a su destino. Dar pausas para que platicuen entre ellos;
 - u) despedirse a título personal y del motorista, agradeciendo la atención y colaboración prestada durante el desarrollo de las actividades, Recordar a los turistas que verifiquen que tienen todas sus pertenencias al finalizar el tour y dar las indicaciones necesarias en caso que la actividad continúe el día siguiente;
 - v) una vez que todos los turistas han bajado del vehículo, deberá revisarlo nuevamente antes de que se retiren.

ANEXO B**(Informativo)****Código de Ética para Guías de Turismo****B.1 Introducción**

El guía turístico cumple una función sumamente importante dentro de la industria del turismo y es un elemento determinante en la presentación de la imagen del país y sus visitantes.

Por lo tanto, el guía turístico debe mantener una imagen de integridad, competencia, responsabilidad, eficiencia, pulcritud, calidad y excelencia en el servicio que le permitan gozar de la confianza de sus clientes y del público en general, posibilitando el éxito en el desempeño de su profesión.

B.2 Normas de conducta

- a) proporcionar información válida, veraz y confiable de los elementos que componen nuestro país, así como la interpretación que se haga de la misma;
- b) estar consciente que el desempeño de su labor incide en la imagen de la industria del Turismo, de la empresa que está representando y su propia imagen profesional;
- c) mantener una conducta honesta, íntegra y decorosa en su función como guía con especial cuidado en la interrelación personal con los turistas;
- d) cuidar su imagen personal y utilizar la vestimenta adecuada a la actividad que realiza;
- e) respetar las leyes, reglamentos, códigos de ética u otros documentos normativos referidos a la actividad que desempeña y vigilar que su personal los cumpla;
- f) comunicar en forma clara y oportuna los riesgos relacionados con la actividad que conduce;
- g) demostrar cuidado y consideración con los clientes que tengan necesidades particulares;
- h) velar por la seguridad de su personal, los clientes y sus bienes;
- i) contar con los equipos apropiados y en cantidad suficiente. Estos deben reunir las condiciones de seguridad requeridas;
- j) concientizar y motivar a los visitantes sobre la preservación y conservación del patrimonio natural y cultural del país en general;
- k) velar por mantener su formación y competencia actualizada, aprovechando las oportunidades de crecimiento profesional que se presenten;

- l) asistir con puntualidad a las tareas e itinerarios como guía turístico y en casos de emergencia actuar de acuerdo a los planes de contingencia pactados con el operador;
- m) no consumir bebidas alcohólicas o estupefacientes mientras tenga un grupo bajo su responsabilidad;
- n) mantener la confidencialidad de la información obtenida en el desempeño de sus funciones sobre asuntos que así lo ameriten;
- o) evitar cualquier práctica de explotación humana en general y especialmente la explotación sexual en menores; denunciando con las autoridades correspondientes dicha práctica;
- p) ofrecer un trato igualitario que no discrimine raza, religión, nacionalidad, credo, estrato social, género o preferencia sexual, en la práctica de su profesión;
- q) nunca deber presionar a los turistas para que hagan compras en las tiendas visitadas.

B.3 Relaciones entre guías, representantes de la empresa y empleados

- a) observará un comportamiento correcto, cortés, respetuoso y de cooperación en su relación con sus compañeros guías, representantes de la empresa que lo emplea y/o sus empleados. Su conducta debe enmarcarse en el respeto mutuo, la cordialidad y la colaboración;
- b) se abstendrá de hacer comentarios lesivos o despectivos de sus compañeros guías, representantes de la empresa que lo emplea y/o sus empleados que vaya en detrimento de la moral e integridad afectando la reputación o imputaciones falsas que afecten el buen nombre de éstos. Cualquier comentario o imputación de este tipo será considerado altamente impropio;
- c) en la discusión de los asuntos, cuando discrepe de algún planteamiento de algún compañero de la empresa que representa o empleado, lo hará mediante un lenguaje decoroso y mesurado, con respeto y consideración;
- d) abstenerse de ofrecer y prestar sus servicios de forma individual a los clientes de la empresa en la que ha sido contratado como guía. Toda solicitud de servicios adicionales requeridos por el turista debe ser canalizada a la empresa que ha contratado los servicios del guía.

B.4 Conflicto de intereses, remuneración y propinas

- a) todo guía tiene el deber de lealtad hacia la empresa que representa evitando cualquier situación que pueda generar un conflicto entre sus intereses personales y los de la empresa;
- b) todo guía debe actuar en pro de los mejores intereses de la empresa que representa y/ o lo contrate y de la buena imagen de su profesión;

- c) cuando sea provisto, todo guía utilizará el uniforme, logo o distintivo de la empresa que lo contrate de forma tal que pueda ser fácilmente identificable según aplique. En los casos que no se provea, debe vestir acorde a la actividad;
- d) todo guía se abstendrá de solicitar propinas por sus servicios. De ofrecérsele la misma, lo agradecerá en forma cortés;
- e) todo guía se abstendrá de insinuar o solicitar comisiones en aquellos establecimientos comerciales a los que asistan los turistas que tenga a su cargo.

BIBLIOGRAFÍA

- [1] *NCh2961.Of2006 Guías de Turismo. Requisitos. Instituto Nacional de Normalización. Chile. 2006;*
- [2] *NCh2950.Of2005 Guías de Turismo Especializados. Requisitos. Instituto Nacional de Normalización. Chile. 2005;*
- [3] *NCh3092.Of2007 Guías de Turismo Local y Guías de Turismo de Sitio. Requisitos. Instituto Nacional de Normalización. Chile. 2007.*



ORGANISMO SALVADOREÑO DE NORMALIZACIÓN

Organismo Salvadoreño de Normalización (OSN)
Blvd. San Bartolo y Calle Lempa, costado norte
Edif. INSAFORP. Edif. CNC, San Bartolo, Ilopango,
San Salvador, El Salvador. C.A.

NTS 03.55.01:12

ICS 03.200