

**CUMPLIMIENTO DE LA NORMA NTS GT010 POR LOS GUIAS DE
CRUCEROS EN LA CIUDAD DE CARTAGENA DE INDIAS**



ARLETH AVILEZ AVILEZ

CAROLINA MORENO GAMERO

CARLOS ACUÑA
Asesor

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA COLOMBO INTERNACIONAL
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURISTICAS Y HOTELERAS

IX SEMESTRE

ARTAGENA DE INDIAS D.T. y C.

2013

INFORMACION DE APROBACIÓN

Nombre del estudiante : Carolina Moreno Gamero

Arleth Avilez Avilez

Identificación del estudiante: C.c: 1.143.350.887 de Cartagena, Bolívar

C.c: 45.543.073 de Cartagena, Bolívar

Código del Estudiante: 1210550001

1210050124

Tema: CUMPLIMIENTO DE LA NORMA NTS GT010 POR LOS GUIAS DE CRUCEROS EN LA CIUDAD DE CARTAGENA DE INDIAS

Señores

DIRECCIÓN DE PROCESOS DE GRADO

Programa de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras

FUNDACION UNIVERSITARIA INTERNACIONAL -UNICOLOMBO-

Después de revisar y asesorar el proyecto de grado del estudiante arriba enunciado, manifiesto que dicho proyecto se encuentra aprobado

Nombre del Asesor: Carlos Acuña

Firma : _____

No. de Identificación: _____

Firma de los Jurados Lectores:

Firma de la Coordinadora del Programa:

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	9
1.1 Descripción del Problema.....	9
1.2 Formulación.....	10
1.3 Objetivos.....	10
1.3.1 Objetivo General.....	10
1.3.2 Objetivos Específicos.....	10
1.4 Justificación.....	11
2. MARCO REFERENCIAL.....	14
2.1. Marco Teórico.....	17
2.2 Marco Legal.....	18
2.2.1 Ley 300 de 1996, Capítulo VIII Art. 94.....	18
2.2.2 Resolución 221 de 1991, Código de ética del guía de turismo.....	19
2.3 Marco Conceptual.....	20
3. DISEÑO METODOLÓGICO.....	23
3.1 Tipo de Investigación.....	23
3.2 Técnicas e instrumentos.....	24
3.3 Fuentes Primarias y Secundaria.....	25
3.3.1 Fuentes Primarias.....	25
Información recopilada e informada por los guías de turismo de Cartagena de Indias.	25
3.3.2 Fuentes Secundarias.....	25
3.4 Análisis e Interpretación de Datos.....	25
3.5 Población y Muestra.....	26

3.6 Procedimientos Realizados	27
4. RESULTADOS	28
4.2.1 Debilidades Encontradas	34
4.2.1.1 El dominio del idioma inglés	34
4.2.2 Fortalezas Encontradas.....	36
4.2.2.1 Organización gremial de los guías de turismo de cruceros de la ciudad de Cartagena.....	36
4.2.2.2 Trabajo en Equipo	37
4.2.2.3 Superación Personal	37
4.3. Estrategias para el Fortalecimiento de la actividad Guianza Turística en Cartagena de Indias.	38
CONCLUSIONES.....	40
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	46

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Grado de interacción de los guías de turismo de crucero con el turista que visita Cartagena.....	14
Figura 2. Equipos de seguridad de los guías de turismo	15
Figura 3. Conocimiento histórico sobre Cartagena de los guías de turismo	16
Figura 4. ¿Conoce usted la norma técnica NTS GT010?	32
Figura 6. Edad de los guías de cruceros de Cartagena	32
Figura 7. Nivel de Estudio de los guías de crucero en la Ciudad de Cartagena.	33

AGRADECIMIENTOS

Queremos dar gracias a Dios por brindarnos la oportunidad de alcanzar con éxito la culminación de este trabajo, a nuestros padres por su incondicional apoyo, a las docentes Sandra Lorena Hidalgo, Yasmira Mercado por su inmensa colaboración y a nuestro asesor Carlos Acuña por su excelente labor, dedicación y comprensión en nuestro proyecto.

RESÚMEN

La NTS GT010 busca facilitar las medidas que deben seguirse para un excelente servicio, por lo tanto va dirigida a todas aquellas personas que se desempeñan como guías de turismo. Cabe destacar que el cumplimiento de esta norma es con el fin de fortalecer las debilidades, mejorar la atención y servicio al cliente, esto le permitirá al guía de turismo un óptimo desarrollo en la calidad de sus servicios.

Uno de los protagonistas más importantes del Turismo Receptivo en Cartagena es el guía, ya que Combina el "calor humano" con la transición de información en el campo del turismo organizado.

Palabras Claves: guías, servicio, norma, cruceros, Cartagena.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción del Problema

Norma NTS GT010: “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”

“Cuyo objeto principal es proporcionar 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.

Esta norma establece unos requerimientos de conocimiento y comprensión, los cuales todo guía de turismo debe poseer para cumplir con los criterios de desempeño. Entre los cuales encontramos: Información relacionada con el sitio a visitar y su entorno, atractivos y facilidades, técnicas de comunicación e interpretación, técnicas de manejo de grupo , manejo de las diferentes tipologías de usuarios , técnicas de guianza, técnicas de animación sociocultural, dominio del Idioma Ingles, conocimientos de primeros auxilios y manejo del tiempo en programas con itinerarios definidos” .

En la ciudad de Cartagena de Indias, la atención y el servicio prestado por los guías de turismo en la industria de cruceros presenta debilidades como son: el dominio del idioma inglés, conocimiento profundo de la historia de Cartagena y no llevar consigo

equipos de primeros auxilios. Podemos observar que no existe claridad de la Norma NTS GT010 por parte de los guías de turismo de cruceros en la ciudad de Cartagena de Indias.

1.2 Formulación

¿Existe cumplimiento de la Norma NTS GT010 por los guías de cruceros en la ciudad de Cartagena de Indias?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Evaluar el cumplimiento de la norma NTS GT010, por los guías de turismo en la industria de cruceros en la ciudad de Cartagena de Indias.

1.3.2 Objetivos Específicos

1. Identificar los requisitos necesarios para ejercer la actividad Guianza turística según la norma NTS GT010.
2. Determinar el conocimiento de la norma NTS GT010 en guías de cruceros de la ciudad de Cartagena de Indias.
3. Elaborar estrategias para el mejoramiento de la actividad Guianza turística de cruceros en la ciudad de Cartagena de Indias, de acuerdo a la norma NTS GT010.

1.4 Justificación

Cartagena de Indias como Patrimonio Histórico y Cultural de la Humanidad, constituye un destino estratégico para la industria de cruceros, ya que es uno de los puertos más modernos de América. Objeto de absoluta admiración mundial, rico en historia, mitos y atractivos turísticos que hacen del corralito de piedra un ambiente acogedor y seductor que le permite a la industria de cruceros atraer cada vez más turistas a la ciudad y su entorno.

Antes de continuar insistamos en la importancia que brinda la NTS GT010, ésta busca facilitar las medidas que se deben seguir para un excelente servicio, por lo tanto va dirigida a todas aquellas personas que se desempeñan como guías de turismo. Cabe destacar que el cumplimiento de esta norma es con el fin de fortalecer las debilidades y mejorar la atención y servicio al cliente, esto le permitirá al guía de turismo óptimo desarrollo en la calidad de sus servicios. Según, la alcaldía de Cartagena en sus indicadores Turismo Cartagena de Indias 2013, la industria de cruceros ha tenido un gran auge en los años recientes.

“La industria de cruceros en la ciudad de Cartagena de Indias movilizó 20 millones de pasajeros el año pasado en el mundo y es uno de los segmentos vacacionales de mayor crecimiento.

Esto evidencia la necesidad de continuar posicionando y consolidando a Cartagena de Indias como un importante destino de cruceros en el Caribe.

En la actualidad Cartagena de Indias es prácticamente el único puerto que está recibiendo cruceros con un 99.8 % de los pasajeros de todo Colombia en 2012. Los pasajeros en cruceros que visitan nuestra ciudad se han multiplicado por siete en los últimos cinco años “(Indicadores de Turismo, 2013, p. 62).

El guía de turismo es la persona más indicada para ofrecer servicio y resolver las inquietudes del turista, orientándolo en su idioma durante su estadía, por ende, este debe contar con gran conocimiento y sobre todo cumplir con pautas que son de relevancia para mejor desarrollo laboral, las que se pueden encontrar en la norma técnica sectorial GT010.

De acuerdo con la Norma NTS GT010, los guías de turismo deben estar totalmente capacitados y aptos para brindar servicio de calidad a los turistas.

De acuerdo a la investigación realizada en el mes de septiembre del 2011, el dominio del idioma inglés es manejado en términos básicos y deficiente por parte de los guías, otros ejemplos ilustrativos son: la falta de conocimiento de la historia real de la ciudad y no llevar consigo equipos de primeros auxilios. Debilidades que se pueden solucionar con el diseño e implementación de un programa de formación que conlleve al fortalecimiento de las competencias de los guías en lengua extranjera, conocimiento de la historia de Cartagena, y la dotación de equipos de primeros auxilios y comunicaciones.

Es por esto, que se nos hace necesario analizar la importancia y beneficios que nos presenta la Norma Técnica NTS GT010, verificando el cumplimiento por parte de los guías de turismo de la industria de cruceros en la ciudad de Cartagena de Indias. Descubrir

cuáles son las falencias más notorias por parte de los guías de turismo e implementar estrategias de mejora para garantizar la calidad en el servicio prestado por éstos a nuestros turistas y visitantes.

La no aplicabilidad y cumplimiento de esta norma, tendría gran impacto en la calidad, productividad y competitividad, no solo en la actividad de guianza del sector de cruceros, sino en la ciudad de Cartagena de Indias.

2. MARCO REFERENCIAL

ANTECEDENTES HISTORICOS

Para el desarrollo de nuestro trabajo tomamos como referencia un estudio elaborado por estudiantes de la Institución Tecnológica Colegio Mayor de Bolívar en el año 2011, dirigido a 40 guías de turismo de crucero en la ciudad de Cartagena. Su objetivo principal fue analizar el grado de interacción, equipos de seguridad y el conocimiento histórico de monumentos y de la comunidad de guías Cartageneros. (Guerrero, De la Barrera, 2011).

Como resultado de éste se obtuvo en el muestreo aleatorio simple, los siguientes resultados a manera de evidencias:

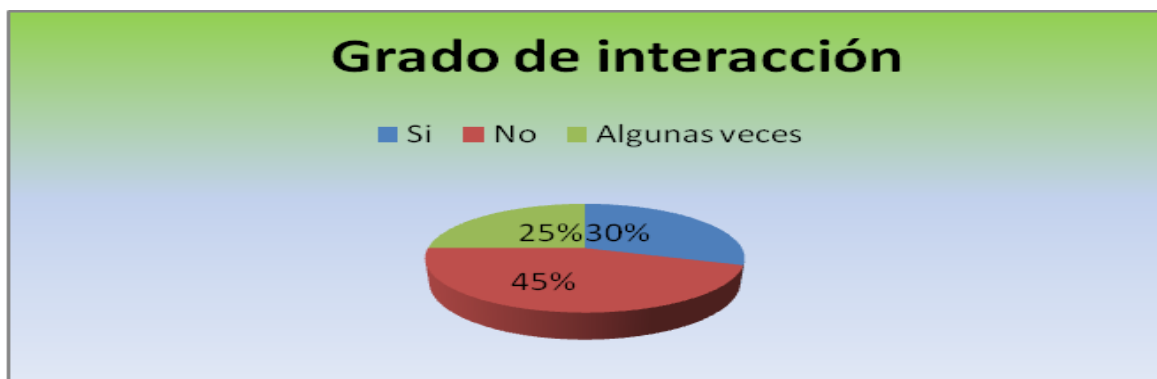


Figura 1. Grado de interacción de los guías de turismo de crucero con el turista que visita Cartagena

Fuente: Sondeo de opinión a guías de turismo de la industria de cruceros de Cartagena de Indias

Interpretación de resultados

Como resultado, en la gráfica se puede observar, que el 45% de los guías tiene problemas en la interacción con el turista, (no hay una adecuada conversación) el 25% algunas veces puede entablar una conversación con el turista, y por último, un 30% de los guías de turismo si lo hacen, ya que son capaces y tienen el conocimiento en la segunda lengua (ingles) para mantener una conversación profunda y con fluidez. Por lo tanto podemos deducir que la mayoría de los guías turísticos de la ciudad de Cartagena que prestan su servicio en la industria de cruceros tienen dificultad para hablar con fluidez la segunda lengua (ingles), por lo tanto esto afecta la correcta comunicación y la interacción con los turistas que poseen esta lengua.

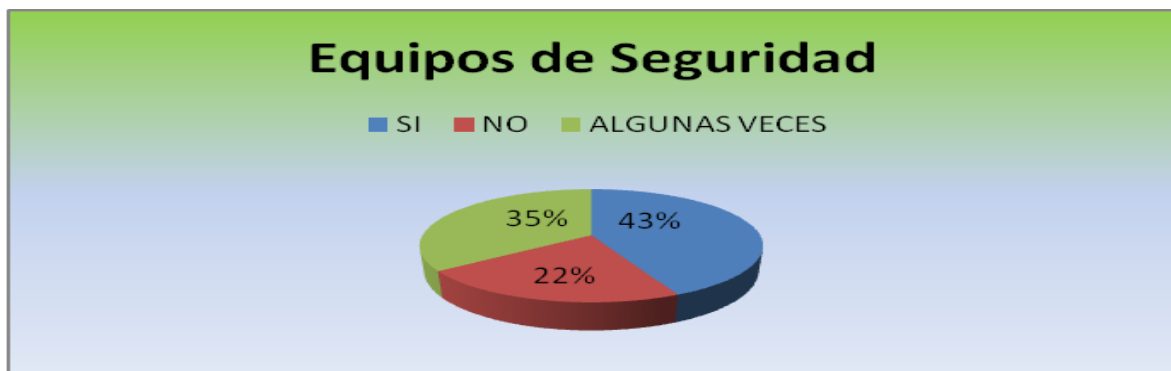


Figura 2. Equipos de seguridad de los guías de turismo

Fuente: sondeo de opinión a guías de turismo de la industria de cruceros de Cartagena de India

Interpretación de resultados:

La anterior gráfica evidencia si los guías de turismo utilizan los equipos de seguridad obligatorios correspondientes a la norma Técnica Sectorial GT010, y muestra que, el 43% si portan equipos de seguridad, ya sean propios, en arriendo o donados por la empresa, el 35% algunas veces no llevan consigo equipos de primeros auxilios, ya que hay algunas empresas que no dotan y guías turísticos que lo consideran necesario y por ultimo un 22% no porta equipos de seguridad.



Figura 3. Conocimiento histórico sobre Cartagena de los guías de turismo

Fuente: sondeo de opinión a guías de turismo de la industria de cruceros de Cartagena de Indias

Interpretación de resultados

Finalmente en esta última grafica se puede notar que la mayoría de los guías de turismo de la industria de cruceros (un 65%) tienen conocimiento histórico, pero les

insuficiente tener un mayor conocimiento de la historiografía de la Ciudad de la Cartagena, el 35% restante tienen un conocimiento estudiado y verídico

2.1. Marco Teórico

“En años recientes el gobierno nacional ha realizado una invaluable y fructífera labor en traer de vuelta los cruceros a Colombia y no se ha detenido ahí, sino que ha buscado aumentar su presencia y posicionamiento mediante una efectiva promoción. Como resultado de esto, hoy podemos decir que las navieras más importantes del Caribe tocan en el puerto de Cartagena y que los pasajeros en cruceros que visitan nuestra ciudad se han multiplicado por siete en los últimos años.

La corporación de Turismo viene trabajando en hacer de Cartagena un destino de cruceros cada vez más atractivo y competitivo, mediante la coordinación institucional de las entidades pertinentes tales como: la Sociedad Portuaria, la Capitanía de Puerto, la Policía Nacional, la Armada Nacional, la secretaría del Interior, Proexport, que se reúnen periódicamente en un comité de cruceros, procurando que la labor que realizan los guías de turismo y demás protagonistas que hacen participe de esta actividad, brinde a los cruceristas la más satisfactoria posible e impresión para que en un futuro próximo quieran regresar en un viaje de mayor estadía.

Por todo esto, ante los cambios experimentados por el sector turístico en el ámbito mundial y los progresos en materia de seguridad nacional, el decidido apoyo de la Presidencia de la República para fortalecer la industria sin chimeneas, estimuló la inclusión

nuevamente de Cartagena en los itinerarios de las principales líneas de cruceros a nivel mundial”. (Indicadores de Turismo, 2013, p. 63).

Cabe señalar el apoyo en los últimos años en cuanto a programas diseñados para la ampliación de capacitaciones, especializaciones y certificaciones por parte del SENA, coordinados directamente por el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, La Corporación Turismo Cartagena de Indias y el Viceministro de Turismo a nuestros guías en la ciudad de Cartagena de Indias, con el fin de formar guías competentes y dejar en alto la imagen de la ciudad.

2.2 Marco Legal

2.2.1 Ley 300 de 1996, Capítulo VIII Art. 94

Capítulo VIII

De los guías de turismo

“Art. 94. —Guías de turismo. Se considera guía de turismo a la persona natural que presta servicios profesionales en el área de guionaje o guianza turística, cuyas funciones hacia el turista, viajero o pasajero son las de orientar, conducirlo, instruirlo y asistirlo durante la ejecución del servicio contratado.

El Gobierno Nacional, en desarrollo de los principios generales de la industria turística, previa concertación con las diferentes organizaciones gremiales que representan

legalmente a los guías de turismo, reglamentará la profesión de guionaje o guianza turística y su ejercicio.”

(Nota: El Decreto 503 de 1997 reglamenta el ejercicio de la profesión de guía de turismo que trata el presente artículo)

2.2.2 Resolución 221 de 1991, Código de ética del guía de turismo

Consejo Profesional de Guías de Turismo

Siendo una de las funciones del Consejo Profesional de Guías de Turismo el expedir un código de ética, se presenta a continuación la normatividad que ampara y crea el insumo jurídico para dicho documento frente a la profesión de la guianza turística en Colombia.

Resolución número 221 del 8 de abril de 1999 por la cual se deroga la resolución 002 del 10 de octubre de 1997 y se dicta el código de ética profesional del guía de turismo

El Consejo Profesional de Guías de Turismo en ejercicio de las atribuciones que le confiere el numeral 6 del artículo 12 del decreto 503 del 28 de 1997.

“Que el Gobierno Nacional mediante el artículo 94 de la Ley 300 de 1996 reconoció como Profesión la actividad de Guionaje o Guianza Turística, para lo cual se

reglamentó su ejercicio, control y protección por medio del Decreto 503 del 28 de febrero de 1997.

2.3 Marco Conceptual

Para los propósitos de la Norma Técnica Sectorial NTS GT010, se aplican los siguientes conceptos:

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

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.

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

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

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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

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.

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

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

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.

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.

3. DISEÑO METODOLÓGICO

El método de investigación aplicado en nuestro proyecto será Cualitativo, basado en la técnica de observación.

La técnica de observación nos permitió el contacto directo con los guías de la ciudad de Cartagena, para conocer todas sus actividades laborales y analizar cada una de sus actitudes y aptitudes en el desarrollo de la prestación de servicio.

Después de observar todos sus comportamientos o conducta podemos clasificar la información y recopilar como fuente primaria de nuestra investigación.

3.1 Tipo de Investigación

Descriptiva. Consideramos que las variables del estudio de esta investigación son de carácter descriptivo, puesto que esta investigación tiene como objetivo de caracterizar el cumplimiento de la norma NTS GT010, por parte de los guías de turismo en la industria de cruceros en la ciudad de Cartagena de Indias.

Identificando y evaluando el cumplimiento de la norma por parte de los guías de turismo de la ciudad de Cartagena de Indias a través de variables internas y externas en el desarrollo de la investigación.

3.2 Técnicas e instrumentos

Entre las técnicas empleadas, está: la documental, Esta técnica permitió, mediante la recopilación de información, conocer y comprender el fenómeno estudiado, a través de un conjunto de recursos bibliográficos como Indicadores Turismo Cartagena de Indias 2013, ejemplar otorgado por la Alcaldía Mayor de Cartagena, información suministrada por parte del Desarrollador de Proyectos Turísticos de la Corporación Turismo de Cartagena, ley 300 de 1996 , datos estadísticos obtenidos de la pagina del Ministerio de Industria, comercio y turismo y la norma técnica NTS GT010.

En la investigación de campo se utilizó como instrumento cuestionarios (encuesta) con el objeto de obtener información de treinta (30) guías de la industria de cruceros de la ciudad de Cartagena, cuyas opiniones interpersonales son de gran importancia y necesarias para conocer a fondo las falencias con que cuenta el sector de guías de turismo. (Ver Anexo).

3.3 Fuentes Primarias y Secundaria

3.3.1 Fuentes Primarias

Información recopilada e informada por los guías de turismo de Cartagena de Indias.

3.3.2 Fuentes Secundarias

1. Norma técnica sectorial NTS GT010, 2010-07-26
2. Norma de competencia laboral. Prestación del servicio de guianza de acuerdo con lo
2.3 requerido por el pasajero de cruceros, sujeto a un itinerario de llegada y salida del
barco.
3. Ley 300 de 1996, Capítulo VIII Art. 94
4. Resolución 221 de 1991, Código de ética del guía de turismo.
5. Información de bases de datos del Internet.
6. Libros de turismo.
7. Indicadores Turismo Cartagena de Indias 2013.

3.4 Análisis e Interpretación de Datos

Inicialmente recopilamos los datos basados en información obtenida de 30 encuestas realizadas a guías de crucero de la ciudad de Cartagena. Luego los clasificamos para finalmente interpretarlos y así poder analizar el grado de conocimiento y cumplimiento de la Norma Técnica Sectorial GT010.

3.5 Población y Muestra

N: Población (300)

n: Muestra

p: 0.5

e: 5% = 0.05

Nivel de Confianza: 95%

Z = 6,6

$n = \frac{N \cdot p (1-p) Z^2}{N \cdot e^2 + p (1-p) Z^2}$

$n = \frac{300 \cdot 0.5 (1-0.5) 13,2}{300 \cdot 0.05 + 0.5 (1-0.5) 13,2}$

n= 30

3.6 Procedimientos Realizados

En primera instancia tuvimos que seleccionar el tema a tratar, luego hacer un estudio de la Norma Técnica Sectorial GT010, estudiar la ley 300 de 1996, Capítulo VIII art. 94, leer el código de ética del guía de turismo, Resolución 221 de 1991, informe de bases de datos desde internet. Luego consultamos a nuestros asesores, presentando semanalmente nuestros avances. Posteriormente con el apoyo de la Corporación Turismo Cartagena de Indias, realizamos 30 encuestas con el fin de verificar el cumplimiento por parte de los guías de turismo del sector de cruceros en la ciudad de Cartagena de Indias, según la Norma técnica sectorial NTS GT010.

Basado en los indicadores Turismo Cartagena de Indias 2013, donado por parte de la Alcaldía de Cartagena, obtuvimos reportes de las entidades que están trabajando en hacer de Cartagena un destino de cruceros más atractivo y competitivo y a su vez logramos conocer el crecimiento que ha tenido el sector de cruceros durante los últimos cinco años.

Finalmente, logramos hacer un estudio de comparación, basándonos en lo reglamentado en la Norma Técnica Sectorial NTS GT010 y lo realmente aplicado por parte de los guías de turismo del sector de cruceros en la ciudad de Cartagena de Indias.

4. RESULTADOS

4.1 Requisitos de la Norma NTS GT010.

La norma NTS GT010 en su articulado hace referencia a los requisitos y procesos que debe tener presente el guía de turismo para prestar un buen servicio a los turistas, por ejemplo como el suficiente conocimiento sobre los sitios turísticos y la ciudad en general, el manejo de una segunda lengua, estar acreditados y los protocolos previos a la prestación del servicio, conocimientos de primeros auxilios.

Según la NORMA NTS GT010 los Guías de Cruceros deben cumplir con los siguientes lineamientos u obligaciones para la prestación del servicio:

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. Requisitos

3.1. Requisitos para brindar información acerca de los atractivos y facilidades con las características de atención al cliente establecidas en el protocolo de servicios

3.1.1. Criterios de desempeño

Se considera al guía de turismo competente, cuando:

3.1.1.1. Identifica los atractivos y servicios que ofrece el destino a visitar.

3.1.1.2. Identifica las necesidades del pasajero de cruceros para determinar la ruta.

3.1.1.3. Orienta sobre los atractivos y facilidades del destino, siguiendo el programa establecido y las características del usuario y el servicio contratado.

3.1.1.4. Organiza las actividades y grupos de acuerdo con la información suministrada

3.1.2. Requerimientos de conocimiento y comprensión

3.2. Requisitos para asistir al visitante o turista en las eventualidades que se presenten durante el recorrido y permanencia en el destino visitado

3.2.1. Criterios de desempeño

Se considera al guía de turismo competente, cuando:

3.2.1.1. Identifica las causas de las eventualidades determinando el plan a seguir.

3.2.1.2. Solicita la corrección del servicio a quien corresponda, conforme a lo contratado.

3.2.1.3. Informa las causas de las deficiencias en el servicio al usuario de acuerdo con el protocolo de servicios.

3.2.1.4. Aplica los correctivos de conformidad con el plan de contingencia.

3.2.1.5. Aplica las soluciones de acuerdo con las técnicas fijadas y necesidades del usuario.

3.2.1.6. Aplica la normatividad vigente de acuerdo con la situación presentada.

3.2.2. Requisitos de conocimiento y comprensión

3.2.3. Rangos de aplicación

Contingencias: Físicas, médicas, logísticas.

3.2.4. Requerimientos de evidencia

3.3 Requisitos para propiciar los medios de seguridad, comodidad e integridad de las personas de acuerdo con el programa contratado

3.3.1. Criterios de desempeño

Se considera al guía de turismo competente, cuando:

3.3.1.1. 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.

3.3.1.2. 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.

3.3.1.3. Aplica las normas de seguridad cumpliendo con el código de ética del guía de turismo, y del atractivo visitado.

3.3.1.4. Cumple con las recomendaciones de la autoridad competente del destino turístico.

3.3.2. Requerimientos de conocimiento y comprensión

3.4.1.3. Atiende los requerimientos del usuario dándole el trato fijado en el protocolo de servicio.

3.4.1.4. Desarrolla las actividades conforme a lo establecido en el programa contratado.

3.4.1.5. Soluciona las contingencias presentadas durante el desarrollo del programa de acuerdo al plan elaborado, registradas en la bitácora.

3.4.1.6. Constata que cumplió con los protocolos establecidos en la salida del destino, acorde al itinerario previamente establecido debidamente registrado en la bitácora.

3.4.1.7. Realiza la despedida a los participantes de conformidad con el protocolo de servicio.

3.4.1.8. Realiza la evaluación del servicio y establece acciones de mejora del mismo.

3.4.2. Requerimientos de conocimiento y comprensión.

4.2 Conocimiento de la norma NTS GT010 por los guías de cruceros de la ciudad de Cartagena de Indias

Con el fin de determinar el grado de conocimiento de la norma NTS GT010, por los guías de crucero en la ciudad de Cartagena. Realizamos una muestra aleatoria con 30 guías en la ciudad de Cartagena, obteniendo como resultado que solo el 16% de los guías tienen conocimiento del objeto, del alcance y de los requisitos más significativos de la Norma Técnica NTS GT010. Mientras que un 84% desconoce totalmente la norma.

CONOCIMIENTO DE LA NORMA NTS GT010	Nº DE GUIAS
SI	5
NO	25
ACUM	30



Figura 4. ¿Conoce usted la norma técnica NTS GT010?

Fuente: Información obtenida por parte de los guías de crucero del muelle de la Sociedad Portuaria.

Teniendo en cuenta la anterior grafica podemos afirmar que la mayoría de los prestadores de servicio que ejercen la actividad de guianza, tienen un desconocimiento total de la norma NTS GT010.

Así mismo, pudimos observar que el 50% de los guías encuestados su edad promedio es de 41 a 52 años de edad. El 33 % de los guías tienen una edad promedio de 53 a 60 años de edad y el 17% tienen una edad mayor de 61 años de edad.

EDADES	Nº DE GUIAS
18-21	0
22-30	0
31-40	0
41-52	15
53-60	10
MAYOR DE 61	5
ACUM	30

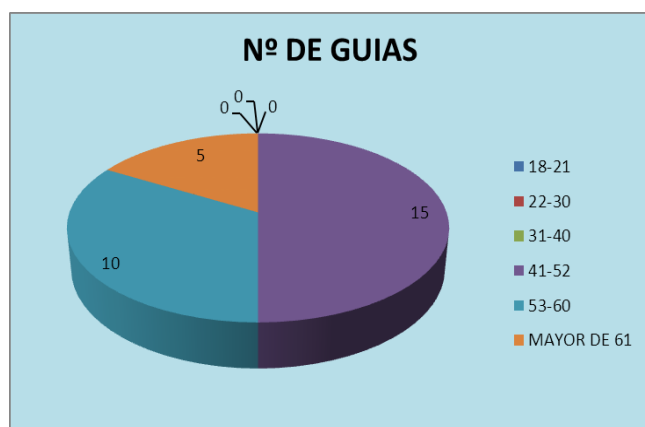


Figura 5. Edad de los guías de cruceros de Cartagena

Fuente: Información obtenida por parte de los guías de crucero del muelle de la Sociedad Portuaria.

En la actualidad, los prestadores de servicio de guianza, en su gran mayoría son personas adultas (de 41 a 75 años de edad), quienes han ejercido esta actividad por más de 30 años. Observando que los adultos jóvenes (entre 18 y 40 años), prefieren no ejercer esta actividad turística.

En cuanto a la formación académica, el 36% de los guías alcanzó el nivel de secundaria, el 26% de los guías son profesionales, el 23% son Tecnólogos, el 10% de los guías alcanzaron el nivel técnico y por último el 5% de los encuestados cursaron la básica primaria.

NIVEL DE ESTUDIO	Nº DE GUIAS
PRIMARIA	1
SECUNDARIA	11
TECNICO	3
TECNOLOGICO	7
PROFESIONAL	8
ACUM	30

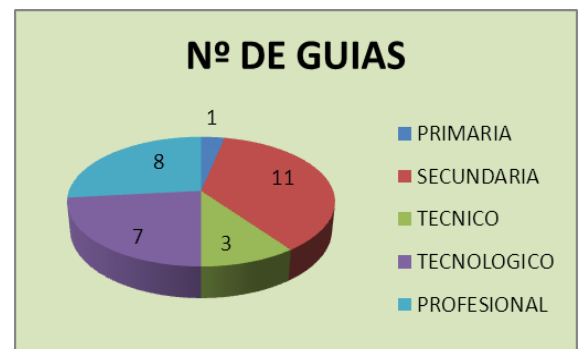


Figura 6. Nivel de Estudio de los guías de crucero en la Ciudad de Cartagena.

Fuente: Información obtenida por parte de los guías de crucero del muelle de la Sociedad Portuaria.

Al interpretar las gráficas, podemos deducir que los guías de turismo de Crucero no están altamente calificados, debido a su bajo nivel de formación académica. En su gran mayoría son personas que solo lograron alcanzar la secundaria.

Los Guías de Turismo de Crucero de Cartagena realizan esta labor con los conocimientos que le ha aportado su experiencia de más de 30 años realizando esta actividad. Estos argumentan que la falta de apoyo del gobierno en el fortalecimiento de sus conocimientos no les permiten prestar un excelente servicio a los turistas de cruceros que visitan nuestra ciudad, por no entender su idioma y además el no poder expresar lo que ellos piensan, se convierte para los guías en muchas ocasiones como limitante en el proceso de comunicación. Factores como este, no permite que cartagena se convierta en una ciudad turística altamente competitiva a nivel mundial.

A continuación mostraremos las debilidades y fortalezas encontradas en base a la investigación por observación directa a los guías de turismo de la industria de cruceros de Cartagena de indias. Teniendo en cuenta el cumplimiento de la norma técnica sectorial NTS GT010.

4.2.1 Debilidades Encontradas

4.2.1.1 El dominio del idioma inglés

Se observó que algunos guías aparentan saber inglés perfectamente pero en realidad lo que saben es la historia de algunos monumentos de la ciudad de Cartagena, o mejor dicho de los mismos monumentos que siempre dan a conocer y que con el pasar del tiempo y la repetición se memorizan.

Además usan palabras claves sin tener fluidez para otro tipo de conversaciones con el cliente, ellos tienen una finalidad, alegrar al turista de una u otra forma para que ellos se sientan confiados, para posteriormente darles un recorrido ligero por los monumentos ya aprendidos y luego como objetivo principal trasladarlos a las joyerías donde obtienen un porcentaje por el solo hecho de llevarlos y si estos compran el porcentaje es mucho más alto que lo que gana por día. Es decir, a ellos no les importa como hacen el recorrido ni lo que el turista aprenda de este, lo importante para ellos y para su bienestar es ofertar y que los turistas demanden cada vez más

Los turistas que llegan a la ciudad de Cartagena proceden de diferentes sitios Estados Unidos, Canadá, Francia, Italia, China, India, entre otros. Con diferentes culturas, lenguas, raza y buscan en cada destino que visitan conocer los sitios, su cultura y vivir experiencias innovadoras. Exigiendo a los prestadores de servicio estándares iguales o superiores a los ofrecidos en su país de origen.

4.2.1.2 Carencia en los conocimientos acerca de la historia de la ciudad de Cartagena.

En base a lo observado, podemos afirmar que los guías de turismo no tienen suficiente conocimiento acerca de la historia de la ciudad por falta de formación, esto conlleva que expresen la historia a su modo, tergiversando algunos detalles u omitiendo la verdadera historia de la ciudad de Cartagena de Indias.

Si esto se sigue presentando nunca va a mejorar la atención y el servicio al cliente, se va a debilitar el turismo receptivo y esto equivale a que habría menos ingresos para los guías, además de que es perjudicial tanto para “la cara de la ciudad” como para aquellos trabajadores honestos.

4.2.1.3 Falta de equipos de primeros auxilios en los recorridos turísticos

Las técnicas de primeros auxilios son de gran utilidad, puesto que garantizan una estancia tranquila y sin problemas, además son indispensables y necesarias para saber qué y cómo afrontar situaciones de emergencia que ponen en peligro vidas, asimismo, el ser humano está sometido a gran cantidad de riesgos químicos, físicos, eléctricos, biológicos, mecánicos y humanos, que pueden alterar su salud.

Teniendo en cuenta lo anterior y con relación a nuestro trabajo, es necesario que el guía esté preparado y tenga la capacidad, conocimiento y el equipo de primeros auxilios para afrontar cualquier tipo de situaciones y pueda darle una mejor atención al turista.

4.2.2 Fortalezas Encontradas

4.2.2.1 Organización gremial de los guías de turismo de cruceros de la ciudad de Cartagena

Después de nuestra visita a los guías del sector de Cruceros en la ciudad de Cartagena, podemos mencionar como primera fortaleza que estos se encuentran

organizados en cooperativas, gremios y asociaciones que ellos mismos han conformado para tener consolidado una entidad para la prestación de la Actividad de Guianza.

Estas asociaciones buscan luchar por los derechos de los guías de Turismo de Cartagena para que ellos puedan tener un respaldo frente a los entes del gobierno. Gracias al apoyo y la excelente labor de las Cooperativas Muelle Turístico de Cartagena, Puerto de Sociedad Portuaria, Sindicato Único de Guías y la Sociedad de guías del Castillo de Barajas permite que todos los guías tengan claro la fecha, el horario, el nombre del crucero, procedencia e identificar los pasajeros quienes guiarán durante el recorrido. Es de gran ventaja, pues este evitará cualquier tipo de riñas, desorganización y disputas entre los guías.

4.2.2.2 Trabajo en Equipo

Como segunda fortaleza, observamos una gran unión entre los guías del sector de cruceros. Antes de iniciar sus tareas diarias, tienen un lugar y una hora de encuentro espiritual, donde leen la palabra del día, la meditan y encomiendan todas sus actividades laborales y personales a Dios. Generando así un ambiente de paz y armonía dentro del grupo de trabajo.

4.2.2.3 Superación Personal

La tercera fortaleza observada, cabe resaltar el interés que tienen los guías por recibir apoyo del gobierno en cuanto a capacitaciones y cursos de inglés como segunda lengua. Sin importar la avanzada edad de estos, aun manifiestan su enorme interés por

aprender nuevos conocimientos y capacitarse en temas de servicio e idiomas para brindar una mejor calidad de servicio a los turistas que visitan nuestra ciudad. Conforme a la información obtenida, por parte de los guías de cruceros de la Ciudad de Cartagena. Es primordial la superación académica para mejorar su calidad de vida, no solo para ellos, sino para su núcleo familia.

4.3. Estrategias para el Fortalecimiento de la actividad Guianza Turística en Cartagena de Indias.

1. Fomento de la guianza turística en la formación de los profesionales de Turismo en la ciudad de Cartagena.

Consideramos que el Ministerio de Educación, debe fomentar en las universidades e instituciones de educación superior, el estudio de guianza turística, como una especialidad en el campo del turismo. Con la misma cantidad de créditos establecidos que tienen otras asignaturas, como por ejemplo: Agencia de Viajes y Técnicas de Hotelería.

2. Alianzas inter institucionales

Entidades tanto públicas como privadas, que promocionan el turismo a nivel local, nacional e internacional, tales como: Ministro de Industria, Comercio y Turismo, Corporación Nacional del turismo, Proexport, Cámara de Comercio, entre otras. Deben realizar alianzas periódicas con el fin de incentivar y apoyar a los prestadores de servicio de guianza turística, al realizar esta actividad, garantizando la seguridad social, el bienestar de cada uno de estos y sus familias.

3. Alianzas de formación

Después de haber identificado y evaluado la Norma Técnica Sectorial NTS GT010, observamos que los guías de crucero, no están dando cumplimiento a los requisitos de criterio de desempeño y a los requerimientos de conocimiento y comprensión. Recomendamos realizar alianzas de formación entre instituciones como el Sena, Centro Colombo Internacional, Alianza Colombo Francesa en capacitaciones de servicio al cliente, historiografía turística de la ciudad de Cartagena, cursos intensivos del idioma inglés y francés. Logrando alcanzar un alto grado de formación académica para los prestadores de servicios turísticos de la actividad guianza en la ciudad de Cartagena de Indias.

CONCLUSIONES

La búsqueda y análisis de información para dar respuesta a la pregunta permitió que se plantearan una serie de situaciones argumentativas las cuales permiten dar solución al interrogante planteado.

El primer argumento que se expone afirma, ***que la formación es una estrategia fundamental en el mejoramiento de la atención y el servicio, y la más usada entre las empresas operadoras de turismo.*** De hecho, la formación en los trabajadores de empresas públicas o privadas es de vital importancia, pero su verdadera importancia se adquiere a medida que las cualificaciones profesionales han ido aumentando, dado los rápidos cambios que se producen en los sistemas y medios de trabajo, tanto técnicos como de gestión los cuales han obligado a su aplicación y actualización para conseguir la competitividad.

Asimismo, “este proceso implica la inversión en nuevas maquinarias y equipos de alta tecnología más eficientes, el mejoramiento de la calidad del servicio a los clientes, quienes son la razón principal para que un negocio exista y produzca rentabilidad, el aumento en los niveles de desempeño del recurso humano a través de la capacitación continua, y la inversión en investigación y desarrollo que permita a la empresa estar al día con las nuevas tecnologías”. Según Harrington (1987), "En el mercado de los compradores de hoy, el cliente es el rey, es decir, que los clientes son las personas más importantes en el negocio y por lo tanto los empleados deben trabajar en función de mejorar, de propiciar

cambios y satisfacción de las necesidades y deseos de éstos (clientes), quienes son la parte fundamental del negocio, la razón por la cual éste existe” (Harrington, 1987).

Por lo tanto merecen el mejor trato y toda la atención necesaria, invirtiendo en incrementar la calidad de los prestadores de servicio turísticos incluyendo los trabajadores empíricos que en la actualidad pueden estar incurriendo con mayor frecuencia en las dificultades que se presentan (manejo del idioma inglés, conocimiento histórico de la ciudad de Cartagena de indias e importancia de portar equipos de primeros auxilios), y velar que las personas profesionales graduadas en la actualidad cumplan con la norma vigilando que las universidades que imparten esta carrera implementen la norma como requisito fundamental para prestar el servicio ya que cada día cambian más rápido sus necesidades y expectativas, esto se hace con el fin de lograr la calidad en la atención y el servicio prestado por los guías y de buscar la excelencia que consiste en aceptar un nuevo reto cada día; dicho proceso debe ser progresivo y continuo, incorporando todas las actividades que se realicen en la empresa a todos los niveles.

En este orden de ideas, para dar respuesta a la pregunta problemática, se debe ser consciente que en un mercado de trabajo altamente competitivo y en un entorno en proceso de cambio constante, nuestras competencias deben actualizarse, si se quiere ser empleado en un futuro. Por tal razón hay que afianzar en las debilidades que se tengan respecto a la atención y servicio al cliente, ahondando en las fortalezas, para que de esta manera haya un progreso notable en esta área, ya que como se dijo con anterioridad, si se quiere tener

empleo y mantenerlo, hay que trabajar con entereza y cabalidad las funciones que corresponden respecto a esta, para obtener mejores resultados.

De igual forma el grupo argumenta, que ***la dotación de herramientas por parte de las empresas o entidades a sus colaboradores es fundamental, dado que permiten mejorar el desarrollo de las actividades que propenden fortalecer la imagen frente a sus clientes.*** “Las normas de seguridad van dirigidas a prevenir directamente los riesgos que puedan provocar accidentes de trabajo, interpretando y adaptando a cada necesidad las disposiciones y medidas que contienen la reglamentación oficial. Efectivamente las normas de seguridad son directrices, órdenes, instrucciones y consignas, que instruyen al personal que trabaja en una empresa sobre los riesgos que pueden presentarse en el desarrollo de una actividad y la forma de prevenirlos mediante actuaciones seguras” (Normas y señalización de seguridad).

El éxito de la aplicación de las normas de seguridad resulta de la capacitación constante, la responsabilidad en el trabajo y la concientización. Cada individuo debe cumplir y hacer cumplir las normas de seguridad, de este modo la integridad general del equipo de trabajo podrá desarrollar sus tareas en un ambiente seguro. El trabajador debe comprender que el no respeto de las normas, puede poner en peligro su integridad física y la de los compañeros que desempeñan la tarea conjuntamente, además de no fortalecer la imagen frente a los clientes. En este punto la conciencia de equipo y el sentido de pertenencia a una institución son fundamentales para la responsabilidad y respeto de normas de seguridad.

La sustitución y renovación de los equipos de protección es de crucial importancia, puesto que con el tiempo la tecnología evoluciona y los que ya se tenían serán obsoletos. El trabajador es responsable por el cuidado, conservación y uso adecuado de cualquier equipo de protección confiado a él, ya que este es la persona directamente encargada de utilizarlos.

Y por último, es importante corroborar, que ***la Norma Técnica Sectorial GT010 debe ser cumplida para un mejoramiento en la calidad del servicio prestado por los guías turísticos.*** Dentro de esta monografía se resalta, que la Norma Técnica Sectorial para Guías de Turismo de Cruceros busca facilitar los parámetros que deben seguirse para que el servicio de guianza brinde información, oriente, asista y conduzca al usuario a buscar la contratación de este servicio, puesto que es el principal medio de sustento de aquellas personas que se desempeñan como guía de turismo, por lo tanto se deben concentrar en el beneficio y las necesidades del turista cumpliendo con los requisitos que se encuentran en la NTSGT 010 versión 1-2010-02-23, especialmente la parte que hace referencia a los guías de turismo. Es importante resaltar entre los requisitos, el de brindar información acerca de los atractivos: en este, el guía debe tener conocimiento acerca del destino a visitar, identificar las necesidades del pasajero, técnicas de manejo de grupo, animación y tener dominio en el idioma Inglés.

Asimismo, el de asistir al turista en eventualidades que se presenten durante su viaje brindándole la mayor satisfacción y bienestar posible y tomando las decisiones que le puedan afectar durante el recorrido: aquí el guía debe saber las causas de la eventualidad determinando el plan a seguir, solicitando corrección a quien corresponda de acuerdo a lo

contratado y dar soluciones de acuerdo con las técnicas fijadas y las necesidades del usuario, estando preparado para cualquier inconveniente, por lo tanto, debe contar con aptitudes físicas, médicas y asistenciales.

Por otro lado es necesario que los guías tengan en cuenta los medios de seguridad de la autoridad competente del destino turístico, además deben estar preparados para situaciones de riesgo que se puedan presentar, por lo tanto éste debe conocer y aplicar las normas de seguridad cumpliendo el código de ética del guía de turismo y del atractivo visitado.

Finalmente, el guía debe cumplir con los requisitos para conducir grupos según el itinerario de llegada y salida: en este requisito el guía recibe los pasajeros de acuerdo con el protocolo de servicios establecido, atiende los requerimientos del usuario, realiza actividades, constata que cumplió con los protocolos establecidos en la salida del destino acorde al itinerario, por ultimo le da la despedida a todos haciendo una evaluación del servicio y establece acciones de mejora para sí mismo.

De acuerdo a lo anterior podemos afirmar, que un guía competente es aquella persona eficiente, eficaz, dinámica, responsable, emprendedora y ordenada para conducir grupos, sobre todo mostrar gran interés en lo que hace, que sea capaz de identificar problemas y darle soluciones, estando siempre preparado para cualquier situación de riesgo que se pueda presentar.

Teniendo en cuenta lo anterior y haciendo una investigación por observación directa y un sondeo de opinión local a los guías de turismo de la industria de cruceros en Cartagena de Indias, ubicada en manga en la Sociedad Portuaria; la cual es uno de los puertos más significativos del Caribe y América para la industria mundial de cruceros, se percató, que existen fortalezas, así como debilidades que son de gran importancia y que no están siendo cumplidas en nuestra ciudad, como lo dice la norma técnica sectorial del turismo

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Normas y señalización de seguridad. Bogotá - Colombia. En internet:
pdf.rincondelvago.com/normas-de-seguridad.html. p 10
- Guerrero, M., De la Barrera, J. (2011), Estudio de los días de crucero en la ciudad de Cartagena. Tesis de Grado. ; Institución Tecnológica Colegio Mayor de Bolívar. Cartagena de Indias.
- Consejo Profesional de Guías de Turismo. Código de ética profesional del guía de turismo. Resolución No 221 del 8 de abril de 1998
- Corporación de Turismo de Cartagena. (2013). Indicadores Turismo Cartagena de Indias 2013, Cruceros en Cartagena de Indias p.p. 62, 63 y 64.
- Harrignton. (1987.). Mejoramiento continuo. Bogotá. Colombia. Disponible en internet:
www.freelancecolombia.com.
- ICONTEC. (2010). Norma Técnica Sectorial guía de turismo de cruceros GT010. Editada por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC). Versión 1- 2010-02-23. 9 p.
- Ministerio de Desarrollo Económico. Por el cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Guía de Turismo de que trata el artículo 94 de la Ley 300 de 1996. Decreto No 503 del 28 de febrero de 1997, Capítulo I, Artículo 1°.

ANEXOS

Anexo 1. Evidencia Fotográfica



Guías de turismo desempeñando sus funciones



Tarjeta Profesional de Guías de Turismo



Guías de turismo en la Sociedad Portuaria

Anexo 2. Encuesta

Objetivo: Evaluar el cumplimiento de la norma NTS GT010 por los guías de turismo en la industria de crucero en la ciudad de Cartagena de Indias.

**ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DE LA NORMA NTS GT010
POR LOS GUÍAS DE CRUCEROS EN LA CIUDAD DE CARTAGENA DE INDIAS**

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA COLOMBO INTERNACIONAL



1. Nombre y Apellidos: _____

2. Usted conoce de la Norma NTS
GT010 ?

SI _____ NO _____

3. Usted cumple el objeto de la Norma NTS
GT010 ?

SI _____ NO _____

4. Usted cumple los Alcance de la Norma
NTS GT010 ?

SI _____ NO _____

5. Usted cumple los Requisitos de la Norma
NTS GT010 ?

SI _____ NO _____

6. Enumere los Requisitos de la Norma NTS
GT010 ?

SI _____ NO _____