



# INSTITUTO ECUATORIANO DE NORMALIZACIÓN

Quito - Ecuador

---

---

**NORMA TÉCNICA ECUATORIANA**

**NTE INEN 2 463:2008**

---

---

## **TURISMO. CONDUCTOR DE TRANSPORTE TURISTICO TERRESTRE. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.**

**Primera Edición**

TOURISM. TOURISM TRANSPORTATION DRIVER. SPECIFICATIONS OF LABOUR COMPETENCE.

First Edition

---

DESCRIPTORES: Turismo, competencia laboral, operación, conductor de transporte turístico terrestre, requisitos  
SV 06.04-406  
CDU: 338.48:-057  
CIU: 0000  
ICS: 03.200.00; 03.080.30

<b>Norma Técnica Ecuatoriana Voluntaria</b>	<b>TURISMO. CONDUCTOR DE TRANSPORTE TURÍSTICO TERRESTRE. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.</b>	<b>NTE INEN 2 463:2008 2008-12</b>
---	---	--

Instituto Ecuatoriano de Normalización, INEN – Casilla 17-01-3999 – Baquerizo Moreno E8-29 y Almagro – Quito-Ecuador – Prohibida la reproducción

## 1. OBJETO

1.1 Esta norma establece los requisitos mínimos de competencia laboral y los resultados esperados que debe cumplir el conductor de transporte turístico terrestre.

## 2. ALCANCE

2.1 Esta norma se aplica a hombres y mujeres que laboran como conductor de transporte turístico terrestre.

## 3. DEFINICIONES

3.1 Para los efectos de esta norma, se adoptan las siguientes definiciones:

3.1.1 *Actitud.* Disposición de ánimo manifestada exteriormente.

3.1.2 *Competencia.* Capacidad de desarrollar y aplicar conocimientos, habilidades y actitudes en el desempeño laboral y en la solución de problemas, para cumplir con los requisitos establecidos.

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

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

3.1.5 *Ocupación.* Actividad diferenciada caracterizada por un conjunto articulado de funciones, tareas y operaciones, que constituyen las obligaciones atribuidas al trabajador, destinadas a la obtención de productos o prestación de servicios.

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

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

## 4. DISPOSICIONES GENERALES

4.1 **Descripción de la ocupación.** El conductor de transporte turístico terrestre se ocupa, principalmente, de trasladar a los turistas en vehículos tipo autobús, furgoneta y automóvil, en ambientes urbanos, carreteras rurales, para excursiones, paseo local, traslados y desplazamientos especiales.

## 5. REQUISITOS

### 5.1 Resultados esperados

5.1.1 *El conductor de transporte turístico terrestre debe:*

5.1.1.1 *Inspeccionar y adecuar el vehículo para recibir a los turistas:*

- Cumplir con mantenimiento preventivo del vehículo;
- verificar funcionamiento y limpieza de herramientas, radio, televisión, video, micrófono, aire acondicionado, equipos de seguridad, emergencia, botiquín de primeros auxilios, llantas;
- chequear las instalaciones eléctricas, mecánicas y sanitarias;
- detectar y eliminar olores, ruidos excesivos y presencia de insectos.

(Continúa)

DESCRIPTORES: Turismo, competencia laboral, operación, conductor de transporte turístico terrestre, requisitos.

**5.1.1.2 Conducir el vehículo en recorrido turístico:**

- a) Dominar rutas, itinerarios, vías de acceso principales y alternativas;
- b) comunicar con anterioridad sobre posible alteración de itinerarios de acuerdo con la condición de la ruta, clima, accesos, seguridad y horario;
- c) definir trayectos, punto de parada y de estacionamiento del vehículo;
- d) interpretar y aplicar toda señalización turística y de tránsito.

**5.1.1.3 Cuidar y controlar documentos y registros:**

- a) Mantener en orden y actualizada la carpeta de documentación del vehículo y del viaje conteniendo la relación de pasajeros, registro del vehículo, seguro y certificado de inspección reglamentaria;
- b) supervisar el servicio de abastecimiento de vehículos;
- c) registrar el kilometraje;
- d) registrar el consumo de combustible y materiales;
- e) registrar e informar novedades y anomalías;
- f) controlar la entrada y salida de turistas y equipaje.

**5.1.1.4 Reparar fallas del vehículo:**

- a) Mantener una existencia mínima de repuestos;
- b) identificar defectos del automotor;
- c) verificar y cambiar fusibles, llantas, aros, bandas, aceite, agua, batería, frenos;
- d) reducir ruidos de puertas y ventanas;
- e) bloquear entrada y salida de aire;
- f) bloquear fuga de aceite del motor;
- g) eliminar malos olores.

**5.1.1.5 Operar equipos:**

- a) Operar el aire acondicionado, panel de control, radio, grabadora, disco compacto (CD), celular, televisión, video, micrófono, equipos de limpieza e higienización.

**5.1.1.6 Implementar buenas prácticas de turismo sostenible:**

- a) Orientar al turista sobre el procedimiento para el desecho de basura;
- b) coleccionar la basura en recipientes especiales y descartarla en locales apropiados;
- c) respetar leyes ambientales al conducir el vehículo.

**5.1.1.7 Apoyar al guía de turismo:**

- a) Controlar horarios;
- b) etiquetar el equipaje.

**5.1.1.8 Mantener seguridad y privacidad del turista:**

- a) Impedir el acceso de personas extrañas al vehículo;
- b) utilizar trayectos y paradas seguras;
- c) vigilar la integridad del equipaje;
- d) comunicar al contratante sobre anomalías de comportamiento y uso del vehículo;
- e) mantener confidencialidad sobre identidad del turista.

**5.1.1.9 Asegurar el bienestar del turista:**

- a) Recomendar a la operadora contratante trayectos y puntos de parada;
- b) conocer locales de alimentación, compras, servicios higiénicos y centros de asistencia médica, hoteles, sitios turísticos y estaciones;
- c) recomendar comportamientos y cuidados especiales en el interior y exterior del vehículo;
- d) vigilar el cumplimiento de las recomendaciones;
- e) informar a los turistas en caso de anomalías;

(Continúa)

- f) ayudar al turista a subir y bajar del vehículo;
- g) apoyar a turistas con necesidades especiales, niños y ancianos;
- h) ayudar al turista con su equipaje;
- i) conducir responsablemente;
- j) registrar y devolver artículos olvidados en el transporte.

#### **5.1.1.10 Actuar en emergencias:**

- a) Utilizar medidas adecuadas de primeros auxilios básicos;
- b) identificar alternativas y prioridades;
- c) facilitar auxilio o movilización a terceros;
- d) tranquilizar a turistas en caso de accidentes;
- e) comunicar a las autoridades y al contratante sobre las anomalías presentadas.

#### **5.1.1.11 Cuidar de la apariencia personal y postura profesional:**

- a) Controlar su alimentación, bebida y período de descanso;
- b) cuidar de la higiene y apariencia personal;
- c) evitar relacionarse íntimamente con el turista;
- d) manejar situaciones incómodas;
- e) usar lenguaje y trato apropiados;
- f) cuidar de la imagen de la empresa operadora contratante y de su empresa de transporte;
- g) cumplir los contratos de trabajo.

## **5.2 Competencia**

**5.2.1** El conductor de transporte turístico terrestre, para alcanzar los resultados esperados debe ser competente con base en los siguientes conocimientos, habilidades y actitudes.

### **5.2.1.1 Conocimientos:**

- a) Reglas de urbanidad y cuidados de higiene personal;
- b) leyes y reglamentos aplicables a la conducción de vehículos;
- c) reglamentos y procedimientos para minimizar el impacto ambiental del vehículo;
- d) mecánica automotriz para reparar daños básicos;
- e) primeros auxilios básicos;
- f) geografía turística nacional;
- g) rutas de los principales atractivos turísticos y ubicación de los hoteles, restaurantes, mercados y tiendas de artesanías;
- h) seguridad vial;
- i) acomodación de equipaje en el vehículo;
- j) señalización turística y de tránsito;
- k) atención al cliente.

### **5.2.1.2 Habilidades:**

- a) Comunicación oral y escrita;
- b) cálculos de distancia y de tiempo para recorridos;
- c) interpretación de mapas de carreteras, señalización de rutas turísticas;
- d) planificación de corto plazo de acuerdo con ruta y condiciones del trayecto;
- e) preparación física para viajes largos y capacidad para transportar peso;
- f) visión aguda para identificar colores, objetos e informaciones a distancia;
- g) agudeza auditiva para identificar ruidos y, olfativa, para identificar olores;
- h) firmeza en la manipulación de objetos y coordinación motriz.

### **5.2.1.3 Actitudes:**

- a) *Perseverante*. Se ajusta a plazos acordados, completa las tareas, constante para cumplir con la rutina, le gustan los programas definidos.

(Continúa)

- b) *Atento*. Cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido.
- c) *Equilibrado emocionalmente*. No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales.

(Continúa)

## **APÉNDICE Y (Informativo)**

### **Y.1 Otros resultados**

**Y.1.1** Este apéndice tiene por objeto ejemplificar otros resultados aplicables en situaciones particulares de la ocupación de conductor de transporte turístico terrestre. Estos resultados no son exigidos por esta norma.

#### **Y.1.2** *Actuar como conductor - guía:*

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

#### **Y.1.3** *Comunicarse en otro idioma:*

- a) Utilizar vocabulario en idioma inglés, necesario para informar o resolver problemas del turista.

**Y.1.4** Cada resultado ejemplificado en este apéndice requiere competencia y sus respectivos conocimientos, habilidades y actitudes que pueden no estar establecidos en esta norma.

*(Continúa)*

## **APÉNDICE Z**

### **Z.1 DOCUMENTOS NORMATIVOS A CONSULTAR**

Esta norma no requiere de otras para su aplicación.

### **Z.2 BASES DE ESTUDIO**

NIH 39: 2001. Instituto de Hospitalidade - *Turismo - Motorista de vehículo de turismo - Competencias de personal*. Salvador de Bahía, 2001.

## INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

**Documento:** NTE INEN 2 463 **TÍTULO:** TURISMO. CONDUCTOR DE TRANSPORTE TURÍSTICO TERRESTRE. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL. **Código:** SV 06.04-406

<b>ORIGINAL:</b> Fecha de iniciación del estudio: 2005-12-12	<b>REVISIÓN:</b> Fecha de aprobación anterior del Directorio Oficialización con el Carácter de por Resolución No. de publicado en el Registro Oficial No. de  Fecha de iniciación del estudio:
--	--

Fechas de consulta pública: de 2006-05-29 a 2006-07-07

Subcomité Técnico: **Competencia Laboral en Turismo**

Fecha de iniciación: 2006-01-20

Fecha de aprobación: 2006-10-10

Integrantes del Subcomité Técnico:

### NOMBRES:

### INSTITUCIÓN REPRESENTADA:

Sr. Rodolfo Walther (Presidente)

Econ. Jorge Viteri (Vicepresidente)

Dra. Dora Tejada

Sr. Iván Núñez

Dr. Bolívar Tamayo

Ing. Marcela Pérez

Lic. Maritza Cabezas

Cap. Raúl García

Sra. Silvia Estrella

Srta. María José Verduga

Dr. Juan de Dios Morales

Psc. Carolina Cevallos

Sra. Rosario Mejía

Lic. Enrique Cabanilla

Sr. Roberto Cedeño

Dra. Ximena Villegas (Secretaria Técnica)

ASOCIACIÓN NACIONAL DE RESTAURANTES DEL ECUADOR  
MINISTERIO DE TRABAJO Y EMPLEO  
MINISTERIO DE TRABAJO Y EMPLEO  
MINISTERIO DE TURISMO  
INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL  
CONSEJO NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN PROFESIONAL  
SERVICIO ECUATORIANO DE CAPACITACIÓN  
FEDERACIÓN NACIONAL DE CÁMARAS PROVINCIALES DE TURISMO DEL ECUADOR  
CÁMARA DE TURISMO DE PICHINCHA  
CÁMARA DE TURISMO DE PICHINCHA  
CÁMARA DE TURISMO DEL GUAYAS  
FEDERACIÓN HOTELERA DEL ECUADOR  
ASOCIACIÓN NACIONAL DE OPERADORES DE TURISMO RECEPTIVO DEL ECUADOR  
UNIVERSIDAD DE ESPECIALIDADES TURÍSTICAS  
SECTOR CONSUMIDORES  
FEDERACIÓN NACIONAL DE CÁMARAS PROVINCIALES DE TURISMO DEL ECUADOR

Otros trámites:

El Directorio del INEN aprobó este proyecto de norma en sesión de 2008-03-28

Oficializada como: Voluntaria  
Registro Oficial No. 489 de 2008-12-16

Por Resolución No. 065-2008 de 2008-05-19

---

**Instituto Ecuatoriano de Normalización, INEN - Baquerizo Moreno E8-29 y Av. 6 de Diciembre  
Casilla 17-01-3999 - Telfs: (593 2)2 501885 al 2 501891 - Fax: (593 2) 2 567815**

**Dirección General: E-Mail: [furresta@inen.gov.ec](mailto:furresta@inen.gov.ec)**

**Área Técnica de Normalización: E-Mail: [normalizacion@inen.gov.ec](mailto:normalizacion@inen.gov.ec)**

**Área Técnica de Certificación: E-Mail: [certificacion@inen.gov.ec](mailto:certificacion@inen.gov.ec)**

**Área Técnica de Verificación: E-Mail: [verificacion@inen.gov.ec](mailto:verificacion@inen.gov.ec)**

**Área Técnica de Servicios Tecnológicos: E-Mail: [inencati@inen.gov.ec](mailto:inencati@inen.gov.ec)**

**Regional Guayas: E-Mail: [inenguayas@inen.gov.ec](mailto:inenguayas@inen.gov.ec)**

**Regional Azuay: E-Mail: [inencuenca@inen.gov.ec](mailto:inencuenca@inen.gov.ec)**

**Regional Chimborazo: E-Mail: [inenriobamba@inen.gov.ec](mailto:inenriobamba@inen.gov.ec)**

**URL: [www.inen.gov.ec](http://www.inen.gov.ec)**