

**Plan de mejoramiento para el cargo de guías turísticos en la empresa Pure! Colombia
travel group, para la renovación de la certificación Tourcert**

María Camila Bohórquez Obando

Universitaria Agustiniana
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Programa de Hotelería y Turismo
Bogotá D.C
2020

**Plan de mejoramiento para el cargo de guías turísticos en la empresa Pure! Colombia
travel group, para la renovación de la certificación Tourcert**

María Camila Bohórquez Obando

Directora

Patricia Pérez Ramírez

Trabajo de grado para optar al título en Hotelería y Turismo

Universitaria Agustiniiana

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Programa de Hotelería y Turismo

Bogotá D.C

2020

Agradecimientos

Agradezco principalmente a mi familia por el apoyo y ser el factor principal de motivación para continuar construyendo el camino hacia mis propósitos y sueños.

Al equipo Pure! Travel Group por brindarme la oportunidad de pertenecer al equipo, aportar mis conocimientos a la empresa y permitirme crecer profesional y personalmente

A mis tutores y profesores que contribuyeron a mi formación profesional y a la elaboración de este proyecto.

A la Uniagustiniana por brindarme un espacio para aprender y generar conocimientos con los que como profesional, podré aportar al mejoramiento de la sociedad.

Resumen

En el siguiente proyecto, se presenta la propuesta que pretende contribuir al mejoramiento continuo de la empresa Pure! Travel group Colombia, con el fin de obtener la renovación de la certificación Tourcert, teniendo en cuenta que dicha certificación internacional, es una de las mejores cartas de presentación para la empresa que opera viajes en cinco países latinoamericanos. Para el desarrollo del proyecto, se tuvieron en cuenta teorías sobre plan de mejoramiento, guianza turística y guías de turismo. La metodología utilizada, fue la investigación descriptiva, que permitió indagar sobre los procesos internos de la empresa Pure! Colombia, con respecto a los guías turísticos que trabajan en ella. Finalmente, se generó una propuesta de proceso estructurado para el cargo de guía turístico. Para dicha estandarización, se diseñó una cartilla que describe el proceso de contratación y capacitación de un guía. El desarrollo de esta actividad académica, se realizó con el apoyo de la empresa Pure! travel group, la cual permitió acceder a la información interna, respecto a los procesos de contratación de guía turístico.

Palabras clave: Plan de mejora, procesos, plan de mejoramiento, Tourcert y guías turísticos.

Abstract

In the following project, we present the proposal that aims to contribute to the continuous improvement of the company Pure! Travel group Colombia, in order to obtain the renewal of the Tourcert certification, taking into account that this international certification is one of the best letters of introduction for the company that operates trips in five Latin American countries. For the development of the project, theories on improvement plan, tourist guidance and tour guides were taken into account. The methodology used was descriptive research, which allowed us to investigate the internal processes of the company Pure! Colombia, with respect to the tourist guides who work there. Finally, a proposal for a structured process for the position of tourist guide was generated. For this standardization, a booklet was designed describing the process of hiring and training a guide. This academic activity was carried out with the support of Pure! Travel Group, which provided access to internal information on the processes for hiring a tour guide.

Keywords: Improvement plan, processes, improvement plan Tourcert and tourist guides.

Tabla de contenidos

Introducción	10
1. Planteamiento del problema.....	11
1.1. Descripción del problema	11
1.2. Pregunta de investigación	11
1.3. Justificación	11
2. Objetivos.....	12
2.1. Objetivo general.....	13
2.2. Objetivos específicos	13
3. Marco referencial.....	14
3.1. Marco teórico.....	14
3.2. Marco conceptual.....	16
3.2.1. Plan de mejoramiento	16
3.2.2. Calidad.....	16
3.2.3. Estandarización.....	17
3.2.4. Guía turístico.....	17
3.2.5. Agencia de viajes mayorista	18
3.2.6. B2B (Business to business).....	18
3.2.7. DMC (Destination Management Company).....	18
3.2.8. TourCert.....	18
3.3. Marco institucional	19
3.3.1. Misión	20
3.3.2. Visión.....	20
3.3.3. Valores	20
3.3.4. Compromisos	20
3.4. Marco geográfico.....	21
3.5. Marco legal.	22
3.5.1. Ley 300 de 1996.	22
3.5.2. Ley 1558 de 2012.	22
3.5.3. Plan sectorial de turismo 2018-2022	23
3.5.4. Norma técnica sectorial Guías de turismo NTS GT 005.	23
3.5.5. Norma técnica sectorial Guías de turismo NTS GT 008.	23
3.5.6. Norma técnica sectorial Guías de turismo NTS GT 012.	23
3.5.7. Decreto 503 de 1997.....	23

3.6. Marco metodológico.....	24
3.6.1. Tipo de investigación.....	24
3.6.2. Estudio.....	24
3.6.3. Población y muestra.....	25
3.6.4. Diseño de instrumentos de recolección	25
3.6.4.1. Objetivo Especifico 1.....	25
3.6.4.2. Objetivo Especifico 2.....	27
3.6.4.3. Objetivo Especifico 3.....	27
4. Capítulo 1. Proceso actual de contratación y capacitación de los guías que trabajan en Pure! Colombia.....	28
5. Capítulo 2. Percepción del proceso de contratación y capacitación de los guías que trabajan en Pure! Colombia.....	31
5.1. Encuesta	31
6. Capítulo 3. Propuesta de plan de mejoramiento con parámetros de contratación y capacitación para los guías turísticos de la empresa Pure! Colombia.....	45
6.1. Flujogramas y diagrama de Service Blueprint.....	45
6.2. Cartilla descriptiva.....	49
Conclusiones.....	63
Recomendaciones	64
Referencias.....	65
Anexos	68

Lista de figuras

Figura 1. Mapa Localidad de Usaquén.	21
Figura 2. Indicadores de la Localidad de Usaquén (2019).	22
Figura 3. Service Blueprint de proceso de Guías en Pure! Colombia..	30
Figura 4. Rango de edad..	31
Figura 5. Idioma.....	32
Figura 6. Certificación..	33
Figura 7. Tarjeta profesional y RNT.....	33
Figura 8. Certificado en primeros auxilios.	34
Figura 9. Conocimiento de NTS GT.....	35
Figura 10. Certificación contra la ESCNNA.	35
Figura 11. Especialidad.....	36
Figura 12. Tiempo en Pure!..	37
Figura 13. Condiciones de contratación.....	38
Figura 14. Indicador de no ser claras las condiciones de contratación.....	39
Figura 15. Adecuada remuneración.	39
Figura 16. Indicador de no estar de acuerdo con la remuneración..	40
Figura 17. Claridad en la documentación.	41
Figura 18. Enumeración de documentos.....	42
Figura 19. Aspectos a mejorar..	43
Figura 20. Sugerencias.....	44
Figura 21. Flujograma proceso Selección y Capacitación.....	46
Figura 22. Flujograma de servicio.	47
Figura 23. Diagrama de Service Blueprint con modificaciones y propuestas..	48
Figura 24. Encabezado Formato de Evaluación de aspirante a Guía turístico.....	49
Figura 25. Datos evaluador e información personal del aspirante.....	50
Figura 26. Campo de experiencia laboral..	51
Figura 27. Campo estudios y conocimientos del aspirante.....	51
Figura 28. Campo estudios y conocimientos del aspirante.....	52
Figura 29. Guía para entrevista presencial aspirante (Pág.1).....	53
Figura 30. Guía para entrevista presencial aspirante (Pág.2).....	54
Figura 31. Plantilla de correo informando que no se continua con el proceso de selección. ..	55
Figura 32. Formato de Asignación de Guías FAG-01.	56
Figura 33. Orden de servicio.....	57
Figura 34. Letrero de identificación.....	58
Figura 35. Copia de requerimiento económico.....	58
Figura 36. Formato de informe de servicio Guía turístico.....	60
Figura 37. Formato de legalización de gastos.....	61
Figura 38. Ejemplo Cuenta de cobro.	62

Lista de tablas

Tabla 1. Matriz de Procesamiento de información.	25
Tabla 2. Rango de edad.....	31
Tabla 3. Idioma	31
Tabla 4. Certificación.....	32
Tabla 5. Tarjeta profesional y RNT.	33
Tabla 6. Certificado en primeros auxilios.....	34
Tabla 7. Conocimiento de NTS GT.	34
Tabla 8. Certificación ESCNAA.....	35
Tabla 9. Especialidad.	36
Tabla 10. Tiempo en Pure!.....	37
Tabla 11. Condiciones de contratación.	38
Tabla 12. Indicador de no ser claras las condiciones de contratación.	38
Tabla 13. Adecuada remuneración.	39
Tabla 14. Indicador de no estar de acuerdo con la remuneración.....	40
Tabla 15. Claridad en la documentación.....	41
Tabla 16. Enumeración de documentos	41
Tabla 17. Aspectos a mejorar.....	42
Tabla 18. Sugerencias.	43

Introducción

El presente proyecto, tiene como objetivo general desarrollar un plan de mejoramiento enfocado a establecer parámetros de contratación y capacitación para los guías turísticos de la empresa Pure! Colombia. De esta manera el equipo Pure! Colombia, tendrá la información clara acerca de cómo debe ser el proceso de contratación y capacitación para los aspirantes del cargo de guías turísticos. Dicho plan de mejoramiento, tendrá como objetivo final, ayudar a garantizar la renovación de la certificación Tourcert, ya que uno de los aspectos evaluados, es el de los guías turísticos.

Para el diseño del plan de mejoramiento, se empleó el método de investigación descriptiva, que permitió recopilar información de los procesos que se manejan actualmente en la empresa Pure! Colombia, respecto al proceso de contratación y capacitación de guías turísticos. A partir de la información recopilada, se realizó la descripción de los procesos actuales, de acuerdo con lo descrito por Hernández, R, et al (2014); esto con el fin de identificar las falencias y elementos a mejorar, que a futuro, significarán un avance en los procesos internos, que se vea reflejado en la optimización de tiempos y resultados de esta importante fase dentro de los servicios ofrecidos a los turistas.

Adicionalmente, los instrumentos que permitieron el desarrollo del proyecto fueron: Matriz de procesamiento de información, en la que se exponen los formatos que hay actualmente dentro de la empresa Pure! Colombia y un cuestionario estructurado, que contiene una serie de preguntas que permitieron conocer el perfil de los guías turísticos que trabajan actualmente en Pure! Colombia y su percepción frente al proceso de contratación y capacitación.

El proyecto inicia con la descripción detallada proceso actual de contratación, el reconocimiento de las falencias de los procesos actuales, desde el proceso de contratación, incluyendo los procesos de capacitación de los guías nuevos, basados en estándares internacionales de servicio, y la certificación de Tourcert, certificación internacional con que cuenta Pure!, enfocada al turismo sostenible. Y por último, se propone un proceso estructurado para el cargo de guía turístico para el Departamento de operaciones de la empresa. Esta propuesta, se encuentra sintetizada en una cartilla descriptiva, que servirá de apoyo para el Departamento en su labor cotidiana, garantizando estándares de calidad en el proceso.

1. Planteamiento del problema

1.1 Descripción del problema

Pure! Colombia, es una empresa que impulsa el turismo en Colombia. Con 5 años de trayectoria en el país, se basa en 3 pilares de sostenibilidad, socio-culturales, ambiental y económico.

La empresa trabaja a nivel nacional con diferentes proveedores y guías; en Bogotá, el proceso de contratación de los guías turísticos se realiza de manera directa. De esta manera, todos los trámites, desde documentación, hasta sistematización del guía, se llevan a cabo al interior de la empresa.

Con respecto a la parte operacional se hace una inducción en la que se explica de manera general cómo se trabaja en Pure!, y cómo deben manejar a los clientes.

A los guías nuevos se les está explicando todo de manera detallada para evitar que se incumplan con los nuevos estándares.

Uno de los problemas que se ha identificado, es que los guías que llevan un tiempo trabajando con Pure!, se les dificulta entender que actualmente se tiene un mejor control sobre su trabajo, que deben cumplir con ciertas responsabilidades frente a la empresa así como también deben cumplir con todos los estándares que se están implementando.

Otro de los aspectos a resaltar, es que este proceso no recibe la suficiente atención al interior de la empresa, ya que una sola persona es la encargada de todo el proceso, desde la recepción de documentación, hasta citación para reuniones y capacitaciones.

Así como estos inconvenientes, se ha evidenciado que son varios los aspectos que son necesarios mejorar, implementando procesos estandarizados y con calidad desde el momento de la contratación de los guías. Estos aspectos han sido tenidos en cuenta, ya que son puntos que se encuentran dentro de la evaluación que realiza Tourcert para otorgar la certificación a una empresa. Debido a temas de confidencialidad, dichas preguntas de la evaluación Tourcert, no pueden ser expuestas.

1.2 Pregunta de investigación

¿Cómo se puede optimizar el proceso de contratación y capacitación del cargo de guía turístico en Pure! Colombia, con el fin de garantizar la renovación de la certificación de Tourcert?

1.3 Justificación

La empresa Pure! Colombia es una empresa enfocada en el turismo receptivo. Esta, cuenta actualmente con un proceso de contratación y capacitación de guías turísticos y/o Tour leaders, proceso que de acuerdo a una observación previamente realizada; evidencia algunas falencias

a lo largo del mismo que comprende la contratación, capacitación, ejecución de labores y tareas como entregas de informes y el proceso de pago a los guías. Al presentarse estas falencias en el proceso existente, se generan inconvenientes desde el inicio de la relación laboral entre guías y el área de operaciones y el área contable, que se ven reflejados durante los tours viendo afectados a los viajeros y al final del proceso a los mismos guías. Es importante resaltar que Pure! Colombia cuenta con la certificación Tourcert, certificación que genera una cadena de valor en el turismo, al buscar un desarrollo sostenible de las empresas, y que de acuerdo a la observación realizada de manera previa a la elaboración del presente trabajo, son aspectos que requieren ser mejorados para aumentar la calificación, y así obtener la renovación de dicha certificación.

Por esta razón, se requiere generar un plan de mejoramiento que permita estandarizar los procesos relacionados con los guías, que contribuya a una mejor prestación del servicio a los viajeros que reciben. Esta mejora, permitirá visualizar a largo plazo un impacto económico y cultural positivo, gracias al mejoramiento en la calidad del servicio prestado y a que las cuentas incrementarán el número de visitas que beneficiará no solo a Pure Colombia, sino que también se verá beneficiado el sector turístico del país.

Con este plan de mejoramiento, se pretende beneficiar a varios grupos dentro de la empresa Pure! Colombia, lo que será evidenciado en una mejor relación entre los guías turísticos, los viajeros y la compañía. Por otra parte, el área de operaciones también se verá beneficiada, ya que los analistas podrán dar de manera clara a los guías los procedimientos, tarifas y condiciones bajo las que deben prestar sus servicios. Otra área que se verá beneficiada, es el área contable, ya que, con este plan de mejoramiento, el proceso de pago se podrá llevar a cabo de una manera más ágil, teniendo en cuenta el cumplimiento de parámetros y documentación solicitado a los guías.

La elaboración de este plan de mejoramiento, permite poner en práctica los conocimientos adquiridos durante el transcurso académico de la carrera, debido a que durante el tiempo laborado en la empresa y con la falencias identificadas, se puede presentar una propuesta por tener conocimiento en el desempeño que debe tener un guía, en tanto los formatos que se quieren proponer van a contribuir a la gestión de calidad dentro de la empresa.2. Objetivos

2. Objetivos

2.1 Objetivo general

Proponer un proceso estructurado con respecto a la contratación y capacitación de guías turísticos de la empresa Pure! Colombia, que contribuya a estandarizar el proceso para la renovación de la certificación Tourcert.

2.2 Objetivos específicos

Describir el proceso actual de contratación y capacitación de los guías que trabajan en Pure! Colombia.

Identificar la percepción de los guías que trabajan actualmente en Pure! Colombia, acerca del proceso de contratación y capacitación de la empresa.

Generar un plan de mejoramiento para el cargo de guía turístico de la empresa Pure! Colombia, que contribuya a la renovación de la certificación Tourcert.

3. Marco referencial

A continuación, se desarrollarán diferentes marcos con información que permite dar un contexto a la investigación a realizar dentro de la empresa Pure! Colombia. Así mismo, dentro de estos, se podrá encontrar información referente a terminología y estado actual relacionado con el cargo de guías turísticos en la empresa.

3.1. Marco teórico

El plan de mejoramiento requiere una serie de opiniones que se enlazan para el desarrollo del mismo a continuación se exponen teorías en mejora continua, guianza turística o guiado turístico y guía turístico.

La mejora continua se enmarca en la teoría de Kaizen, que es un sistema enfocado en la mejora continua de toda la empresa y sus componentes, de manera armónica y proactiva. Surgió en el Japón como resultado de sus imperiosas necesidades de superarse a sí mismo de forma tal, de poder alcanzar a las potencias industriales. De esta teoría, se desprende la tendencia gerencial, del círculo de mejora continua, atribuido al Dr. Deming, pero que fue creado por el Dr. Shewhart.

Los principios de este proceso gerencial, consisten en un conjunto de actividades, que pueden ser aplicables a servicios y productos; estas son:

Planear (¿Qué hacer y cómo hacerlo?): las actividades son:

1. Identificar productos o servicios
2. Identificar clientes
3. Identificar los requerimientos del cliente
4. Trasladar los requerimientos del cliente a especificaciones
5. Identificar los pasos claves para cumplir con lo especificado
6. Identificar y seleccionar los parámetros de medición

Hacer: ¿Hacer lo planificado? para este proceso, se requiere:

7. Determinar la capacidad del proceso
8. Mantener el proceso dentro de sus límites de control

Verificar: ¿Las cosas salieron como fueron planificadas?

9. Evaluar la efectividad
10. Identificar las oportunidades de mejora

Actuar: ¿Cómo Mejorar la próxima vez?

11. Institucionalizar la mejora
12. Identificar con quien se debe comparar (benchmarking)

13. Seguir mejora volviendo al punto de partida.

Un guiado turístico, es un conjunto de acciones específicas llevadas a cabo por un profesional denominado Guía de turismo, en ámbitos poseedores de recursos naturales y/o culturales susceptibles de aprovechamientos turísticos responsables, hechas con la convicción de lograr experiencias significativas para la vida de las personas que hasta allí llegan en carácter de visitantes. (...) La guiada turística así entendida, se transforma en una interlocución entre el o los recursos turísticos del sitio y quienes llegaron hasta allí con el afán de descubrir lo que tales recursos tienen para decir por intermedio del Guía, Nieto (2013). Por eso es que también el guiado es un puente (entre) el pasado y el presente, de promover el entendimiento de por qué somos lo que somos o de admirar lo que nos legaran (...) Traducir también significa producir entendimientos acerca del legado cultural y natural o mixtos, de por qué se transforman en bienes de incalculable valor y por sobre todo, permitirse generar conciencia de la importancia de preservarlos para que otros, en el futuro, puedan ostentar al igual que nosotros, de la dicha de disfrutarlos. Laprovitta (2015, p.p 19-20).

Y por último, según Nieto (2018) un guía turístico es una persona natural que presta servicios profesionales en el área de guionaje o guianza turística, cuyas funciones hacia el turista, pasajero, o viajero son orientarlo, hace referencia al ejercicio de geo-referenciación, conducirlo, en donde el guía debe tener la capacidad de liderar, instruirlo, debe brindar información e interpretar la cultura en general y por último el guía debe asistirlo, es decir debe dar un acompañamiento y ofrecer un excelente servicio al cliente. Según Picazo (2008), la profesión de guía surge de los principales monumentos y recursos turísticos en las áreas receptoras de visitantes, fue el resultado de una vocación espontánea, para tomar un cuerpo legal posteriormente. Actualmente se fundamenta, el cargo de guía, en los siguientes tres pilares básicos:

“a) Conocimientos:

- Culturales: datos, fechas, recursos turísticos, temas genéricos, etc.
- Prácticos: horarios, cambios de moneda, recorrido coherente, técnicas de comunicación, dinámica de grupos, adecuación de circunstancias, a las tipologías, etc.

b) Idiomas: nivel adecuado.

c) Actitud de servicios: predisposición, sonrisa, amabilidad, lenguaje corporal, etc.”
(p.p 17).

Como se especifica en la Ley 300 de 1996, en Colombia, la persona natural que quiera ser guía de turismo debe cumplir con ciertos requisitos, especificados en el artículo 94:

- Debe tener su título de tecnólogo, otorgado por el SENA.
- Debe portar su tarjeta profesional, la cual no se renueva.
- Debe estar registrado en el Registro Nacional de Turismo.

En el decreto 503 de 1997, se especifica el reglamento sobre la profesión de guía turístico, en el artículo 2, se encuentran las funciones:

Artículo 2o. De las funciones del guía de turismo. Son funciones del Guía de Turismo: 1. Orientar al turista o pasajero en forma precisa, breve y específica, sobre los puntos de referencia generales acerca del destino visitado y ofrecerle la información que facilite su permanencia en el lugar. 2. Impartir al visitante instrucción veraz y completa sobre los lugares visitados y sobre el entorno económico, social y cultural del mismo. 3. Dirigir al visitante por los atractivos turísticos, en desarrollo del plan de viaje convenido, con seguridad, eficiencia y en forma cortés, responsable y prudente. 4. Asistir al visitante en forma oportuna, eficiente y suficiente, en las eventualidades e imprevista que se presenten durante su permanencia en el destino turístico, procurando su mayor satisfacción y bienestar.

3.2. Marco conceptual

El proyecto de plan de mejoramiento dirigido al cargo de guías turísticos en la empresa Pure! Colombia, como un aporte significativo que optimizará la labor operacional y la ejecución de servicios turísticos, resalta conceptos claves para comprender la temática que se quiere desarrollar, entre los que encuentran:

3.2.1 Plan de mejoramiento.

El plan de mejora continua es una herramienta muy útil, según Villavicencio, D., Soler, V. y Bernabéu, E.(2017):

para las empresas que desean mejorar sus servicios, productos o procesos lo que les va a permitir permanecer en el mercado, crecer y ser competitivos. Su aplicación es muy útil y fácil e involucra a todos los niveles de la organización dependiendo del área o proceso a mejorar, lo importante para lograr los éxitos esperados en la aplicación de esta técnica es definir de manera exacta el área a mejorar, definiendo claramente los problemas a solucionar, y en función de estos estructurar el plan de acción a seguir definiendo objetivos claros, actividades, responsables e indicadores que permita evaluar el proceso de mejora todo esto dentro de un periodo determinado y bien definido. (p.55).

3.2.2 Calidad.

De acuerdo ICONTEC en la Norma Técnica Sectorial Colombiana NTC-ISO 9000 (2015), define el término calidad como: “Una organización orientada a la calidad promueve una cultura que da como resultado comportamientos, actitudes, actividades y procesos para proporcionar

valor mediante el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas pertinentes.

La calidad de los productos y servicios de una organización está determinada por la capacidad para satisfacer a los clientes y por el impacto previsto y el no previsto sobre las partes interesadas pertinentes.

La calidad de los productos y servicios incluye no sólo su función y desempeño previstos, sino también su valor percibido y el beneficio para el cliente.”

3.2.3 Estandarización.

La estandarización es la creación de normas que definen las características para que un producto o proceso se lleve a cabo de manera efectiva, cumpliendo con características comunes y que se respeten en diferentes ámbitos.

De acuerdo con el libro de Mauricio Rodríguez, El Método MR, cita a Kondo, quien afirma que:

La estandarización puede dividirse básicamente en la estandarización de cosas y en la estandarización del trabajo.

La estandarización de las cosas se refiere a que los objetos deben ser iguales, y es indispensable en muchos aspectos de la vida cotidiana para ser más eficientes (...)

La estandarización del trabajo consiste en establecer un acuerdo acerca de la forma de hacer algo, la mejor forma que pueden imaginar quienes están involucrados. Como nadie es perfecto, siempre es posible mejorar la forma de hacer algo; en consecuencia, cada vez que se encuentre una mejor forma de hacerlo, debe modificarse el estándar y absorber ese conocimiento en el sistema documentado del negocio. Así el estándar puede muy bien compararse con un contenedor en el que se acumulan mejoras.

Los formatos que se utilicen para estandarizar las actividades de la empresa deberán incluir al menos la información de quién lo elaboró, quién lo aprobó, el número de versión y la fecha a partir de la cual entra en vigencia el documento.

3.2.4 Guía turístico.

El guía turístico, de acuerdo con la definición de Martínez (2012), es la cara de un país y por ende un embajador de la cultura que se visita.; es por esto, que la misión es informar e interpretar el patrimonio, los bienes de interés cultural y natural y demás recursos turísticos, de una manera atractiva, para interactuar con los viajeros y despertar el interés. para generar este interés, el guía debe valerse de herramientas como la lengua inglesa u otra para hacer sentir atendidos a los viajeros, satisfaciendo sus expectativas de información y disfrute lúdico, cumpliendo con los objetivos de la entidad organizadora de servicio.

3.2.5 Agencia de viajes mayorista.

Según el Congreso de la República de Colombia, en el Decreto 503 de 1997 y su clasificación para las agencias de viaje, una mayorista es aquella que se dedica de manera profesional a programar y organizar viajes, las cuales dos de sus funciones son:

- “a) Programar y organizar planes turísticos nacionales e internacionales, para ser ejecutados por Agencias de Viajes Operadoras y vendidos por Agencias de Viajes y Turismo;
- c) Promover y vender planes turísticos hacia Colombia, para ser ejecutados por las Agencias de Viajes Operadoras establecidas en el país.”

3.2.6 B2B (Business to business).

Según la página web de Human Level, 2019, B2B se refiere a un modelo de negocio, en español, negocio a negocio. A diferencia del B2C (Business to Consumer), hace referencia a las relaciones comerciales entre empresas. En este proceso de marketing se involucran múltiples actores como comerciales, proveedores, jefes de compras y consumidores. Consiste en la compra y venta de productos y/o servicios, donde se generan compras racionales, ya que se analiza los siguientes aspectos: especificaciones, precios, capacidad y garantía.

Para ello se debe especificar el target a partir de características de empresas con las que se quiere establecer una relación comercial, se puede tener en cuenta la actividad, la ubicación geográfica, el número de colaboradores y la facturación.

La ideología del mercado B2B se centra en transmitir la identidad de la empresa y el valor agregado de los productos que ofrece, de esta manera se fortalecen las relaciones comerciales ligadas al beneficio tiempo-precio-calidad.

3.2.7 DMC (Destination Management Company).

También conocidas como Agencias locales integradoras de viajes, según Baranda (2020), una agencia DMC está encargada de ofrecer a los clientes, servicios locales con proveedores que tienen conocimiento sobre el entorno local; lo que facilita el diseño, la organización y el análisis de eventos y viajes de grupos, según la página web Benidorm DMC. Al trabajar con proveedores locales, se garantiza al cliente que los proveedores de servicio cuentan con un gran conocimiento sobre las condiciones del entorno, y por ende, pueden ofrecer un amplio portafolio de soluciones en caso de que se presente alguna eventualidad durante el viaje.

3.2.8 TourCert.

TourCert, según Giraldo, A y Muñoz, V., es una organización sin ánimo de lucro fundada en el 2009 que se centra en promover la responsabilidad empresarial, económica, ambiental y social en el turismo. Esta organización maneja un sistema de certificación reconocido bajo

estándares internacionales del *Consejo Global de Turismo Sostenible*, en calidad, sostenibilidad y responsabilidad social en el turismo. Dicha certificación cuenta los siguientes puntos que se emplean en el proceso de certificaciones.

Principios rectores:

- Empoderamiento y economía colaborativa.
- Pasión por la sostenibilidad-credibilidad en acción.
- Estándares vinculantes-implementar valores ambientales, sociales y culturales.
- Comunidad TourCert- unidos para la transformación del turismo.

El turismo sostenible y responsable, es uno de los enfoques principales de esta certificación, y se rige bajo ejes Socioeconómico, cultural, ambiental, gestión y sostenible. Teniendo en cuenta estos ejes, se resalta que la práctica de un turismo sostenible y responsable, genera varios impactos positivos en la sociedad porque aumenta los beneficios sociales y económicos de las poblaciones sociales, al tener estos beneficios sociales, el nivel de satisfacción de los visitantes se va a ver incrementados. Otro impacto positivo de la implementación de turismo sostenible y responsable, es la conservación del patrimonio cultural y natural, reduciendo los impactos negativos sobre el ambiente y la sociedad.

Las características del sistema TourCert se clasifican a continuación:

- Participación en la cual las personas son el centro.
- No es un procedimiento meramente técnico.
- Capacitación y empoderamiento de los actores.
- Mejoras basadas principalmente en cambios de conducta e interiorización de aspectos de sostenibilidad y responsabilidad.
- El proceso da impulso a todos los involucrados.

El proceso de certificación inicia con una auditoría, en la cual se realiza un informe de sostenibilidad de la empresa y se presenta al Consejo de Certificación TourCert, quien determina si son de cumplimiento los requisitos establecidos, si todo está en orden se concede la certificación por dos años si es la primera certificación, Posteriormente por tres años.

3.3. Marco institucional

La empresa Pure! travel group, nace de la idea de Bram Erves, un holandés quien llegó a Ecuador en el año de 1997. En ese entonces, Ecuador no era un destino turístico reconocido y la industria turística estaba iniciado, aun así él se interesó mucho en Sudamérica, considera que es un paraíso para vivir y viajar. Por ello, junto a sus compañeros, dieron inicio al proyecto de una empresa turística en el sur de continente americano.

Fue en el año 2002, cuando iniciaron Pure! Ecuador y Pure! Perú, Pure travel Group, se consolidó en el año 2013, con la fundación de Pure! Colombia y Pure! Bolivia y posteriormente Pure! Chile en el año 2017.

Pure Travel group es un DMC (Destination Management Company), líder en los cinco países donde tiene sus oficinas y dirige la operación de los viajes, especializada en viajes de ocio e incentivos trabajando exclusivamente en B2B (Business to business). Esta multinacional, a pesar de tener diferentes oficinas, comparte misión, visión y valores:

3.3.1 Misión.

“Somos un grupo empresarial formado por profesionales expertos, enfocados en superar las expectativas de nuestros clientes a través de la creación de experiencias interculturales, enriquecedoras e inolvidables marcadas por el respeto a la naturaleza, el patrimonio y las culturas locales.”

3.3.2 Visión.

“Nuestra visión es ser un grupo empresarial líder en América Latina. Apuntamos a la integración y la presencia en múltiples países ofreciendo productos y servicios turísticos al mundo. Nuestros productos y servicios se distinguen por la orientación al cliente y el desarrollo sostenible en los ámbitos económico, ambiental y sociocultural, garantizando un servicio de calidad y personalizado.”

3.3.3 Valores.

Espíritu de servicio: Nos apasiona lo que hacemos, buscando la excelencia en nuestro trabajo diario.

Trabajo en equipo: Valoramos a nuestra gente, potenciamos sus iniciativas y fomentamos sus resultados.

Responsabilidad social, ambiental y cultural: admiramos la naturaleza y el patrimonio cultural, contribuyendo activa y voluntariamente a la mejora económica, social y ambiental, con el máximo respeto a las diferentes culturas y tradiciones.

Crecimiento e Innovación: estamos constantemente mejorando, expandiendo e innovando nuestro negocio, productos y servicios.

Honestidad: Somos transparentes y justos con todas las partes interesadas.

Respeto: Nos respetamos a nosotros mismos y a los demás, considerando nuestra dignidad y la de ellos, aceptando la existencia de diferentes formas de ser y de pensar.

3.3.4 Compromisos.

Pure! Travel Group está comprometido:

Ofrecer programas turísticos hechos a medida, de aventura y de lujo; incluyendo extraordinarios guías, hoteles con encanto, y servicio personalizado de acuerdo a las necesidades de nuestros clientes.

Proporcionar servicios personalizados de alta calidad y seguridad opcional bajo las prerrogativas de la protección del medio ambiente integrando la participación de las comunidades locales para crear relaciones y experiencias interculturales.

Mejorar continuamente la gestión comercial, operativa, financiera, de seguridad, de prevención de riesgos y de protección del medio ambiente.

3.4. Marco geográfico

Pure! Colombia, actualmente tiene su sede principal en la región Andina, el departamento de Cundinamarca, en la ciudad de Bogotá, en la localidad de Usaquén, en el barrio el Contador, cuya dirección es Cr 17a#137-55.

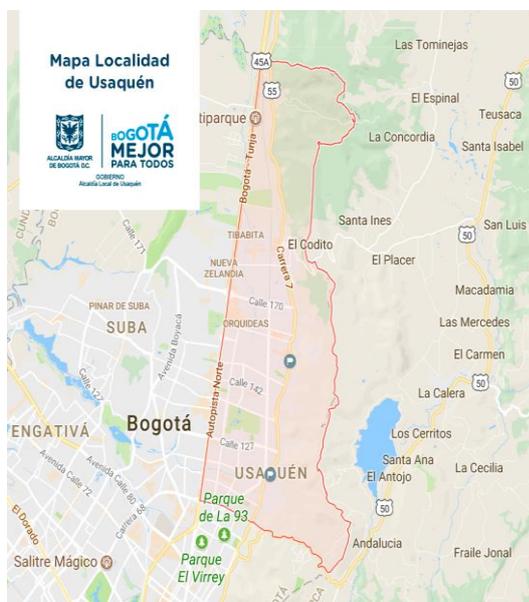


Figura 1. Mapa Localidad de Usaquén. Alcaldía local de Usaquén. (2016).

Usaquén es la primera de las veinte localidades de la ciudad de Bogotá, ubicada al norte, con una población total de 476.184, según el documento de habitar en cifras en las localidades del 2019 de la Subdirección de información Sectorial y la Subsecretaria de Planeación y Política. A continuación, se presentan parte los indicadores de la localidad, presentado en el diagnóstico anteriormente nombrado:

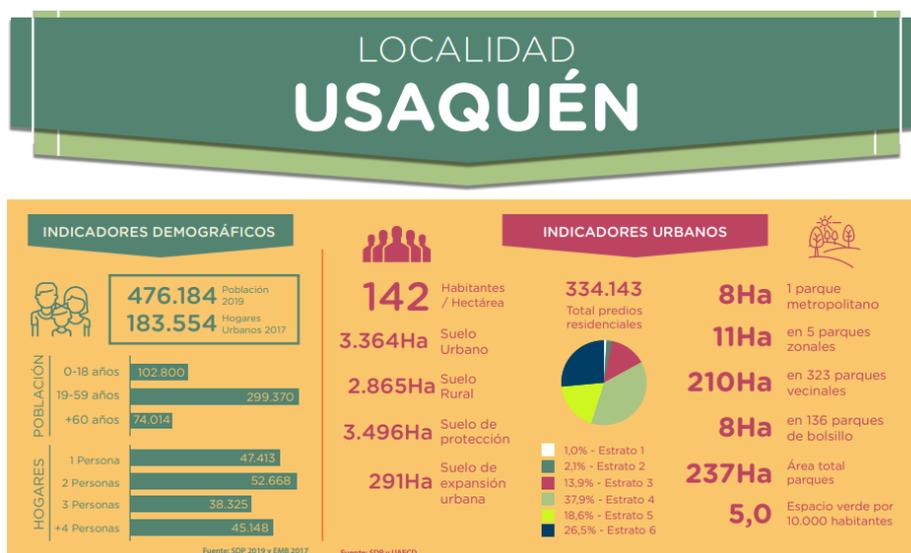


Figura 2. Indicadores de la Localidad de Usaquén. Subdirección de Información Sectorial y Subsecretaría de Planeación y Política. (2019).

3.5. Marco legal

3.5.1 Ley 300 de 1996.

Título IX De los prestadores de servicios turísticos. Capítulo VIII De los guías de turismo

Artículo 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. (...)

Para el ejercicio de las funciones propias de la profesión de Guía de Turismo se requiere Tarjeta Profesional de Guía de Turismo y la inscripción en el Registro Nacional de Turismo.

La Tarjeta Profesional de Guía de Turismo es el documento único legal que se expide para identificar, proteger, autorizar y controlar al titular de la misma en el ejercicio profesional del Guionaje o Guianza Turística.

El Gobierno Nacional reglamentará la expedición de la Tarjeta Profesional para quienes acrediten ser profesionales en Guionaje o Guianza Turística.

3.5.2 Ley 1558 de 2012.

Artículo 26. Modifíquese en su integridad el artículo 94 de la Ley 300 de 1996 quedará así:

Artículo 94. (...) Se conoce como profesional en el área de Guionaje o Guianza turística en cualquiera de sus modalidades, a la persona que esté inscrita en el Registro Nacional de Turismo, previa obtención de la correspondiente tarjeta profesional como guía de turismo, otorgada por la entidad u organismo que el gobierno designe. Para obtener la tarjeta profesional deberá acreditarse, como mínimo título de formación de educación superior del nivel

tecnológico como Guía de Turismo, certificada por el SENA o por una Entidad de Educación Superior reconocida por el Gobierno Nacional.

3.5.3 Plan sectorial de turismo 2018-2022.

V. Fortalecimiento del capital humano para la competitividad del turismo. D. Estrategias. 2. Guianza turística pertinente y más profesional.

MINCIT, de manera articulada con las entidades competentes y los gremios del sector, definirán la actualización de la regulación para el ejercicio de la guianza en Colombia. MinCIT en coordinación con el Ministerio de Educación, el Ministerio de Trabajo y el SENA definirán mecanismos para fomentar los procesos de homologación y acreditación de la guianza turística en instituciones educativas de educación superior y el SENA. Así mismo crearán estímulos para que las instituciones de educación superior ofrezcan programas de formación en guianza en condiciones competitivas.

3.5.4 Norma técnica sectorial. Guías de turismo NTS GT 005.

Norma de competencia laboral. Conducción de grupos en recorridos ecoturísticos, la cual tiene como objeto proporcionar los parámetros que deben seguirse para presentar el servicio de guianza en recorridos ecoturísticos, de forma que brinden al usuario los medios para interactuar con el entorno.

3.5.5 Norma técnica sectorial. Guías de turismo NTS GT 008.

Norma de competencia laboral. Recorridos guiados en museos, la cual tiene como objeto proporcionar parámetros que deben seguirse para prestar el servicio de guianza turística en museos, de forma que brinden al usuario los medios para interactuar con dicho patrimonio.

3.5.6 Norma técnica sectorial. Guías de turismo NTS GT 012.

Norma de competencia laboral. Prestación del servicio de guianza turística, la cual tiene como objeto proporcionar los parámetros de deben seguirse para planificar, ejecutar y controlar la prestación del servicio de guianza turística de acuerdo con las funciones del guía de turismo. Esta norma reemplaza la NTS-GT 0001, NTS-GT 0002, NTS-GT 0003 Y NTS-GT 0004.

3.5.7 Decreto 503 de 1997.

Artículo 6°. De las Agencias de Viajes Mayoristas. Son Agencias de Viajes Mayoristas las empresas comerciales, debidamente constituidas por personas naturales o jurídicas que se dediquen profesionalmente a programar y organizar planes turísticos.

Artículo 7°. Funciones de las Agencias de Viajes Mayoristas. Las Agencias de Viajes Mayoristas cumplirán las siguientes funciones:

a) Programar y organizar planes turísticos nacionales e internacionales, para ser ejecutados por Agencias de Viajes Operadoras y vendidos por Agencias de Viajes y Turismo;

- b) Programar y organizar planes turísticos para ser operados fuera del territorio nacional por sus corresponsales o agentes y para ser vendidos por las Agencias de Viajes y Turismo;
- c) Promover y vender planes turísticos hacia Colombia, para ser ejecutados por las Agencias de Viajes Operadoras establecidas en el país;
- d) Reservar y contratar alojamiento y demás servicios turísticos, para ser vendidos por las Agencias de Viajes y Turismo.

3.6. Marco metodológico

3.6.1 Tipo de investigación.

Teniendo en cuenta el libro “Métodos de la investigación” de los autores, Hernández. R. et al (2014); el tipo de investigación que se empleará en el proyecto, es una investigación descriptiva, ya que se realizará una recopilación de los procesos que se manejan actualmente en la empresa Pure! Colombia, respecto al proceso de contratación y capacitación de guías turísticos; y a partir de esta información se llevará a cabo una descripción de dichos procesos, con el fin de identificar falencias y elementos a mejorar en dicho proceso, que puedan resultar en un avance interno que se vea reflejado en la optimización de tiempos y procesos respecto a esta importante fase dentro de los servicios ofrecidos a los turistas. Hernández, R, et al (2014).(p.p 90).

Para un mejor entendimiento a continuación se presenta la definición de investigación descriptiva según Sampieri (2010):

“Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas.” (p.80).

3.6.2 Estudio.

El estudio del presente proyecto, tiene dos enfoques, cualitativo y cuantitativo. El enfoque cuantitativo, se da desde el planteamiento de la hipótesis de que se requiere mejorar los procesos al interior de la empresa Pure Colombia, respecto al proceso de Guías turísticos. para respaldar o refutar dicha hipótesis, se emplearán herramientas que permitan la medición numérica y/o estadística, con el fin de establecer la percepción actual del proceso y probar la teoría planteada inicialmente.

El enfoque cualitativo, tiene lugar en el proyecto, ya que se realizará una interpretación de los procesos internos de la empresa, así como de las interpretaciones y percepciones que los

guías tienen del mismo, apoyándose en estas para construir un plan de mejoramiento que se adapte a la realidad de Pure Colombia.

3.6.3 Población y muestra.

Para el desarrollo de la investigación, del total de 63 guías turísticos con los que cuenta Pure! Colombia, se tomará una muestra de 18 guías turísticos. La muestra se encuentra entre los 29 y los 65 años de edad. De esta muestra el 22% está representado por el género femenino y el 78% por el género masculino.

El 100% residen en la ciudad de Bogotá, y de estos el 100% hablan inglés, el 11% hablan italiano, el 11% habla portugués, el 11% hablan alemán y el 6% habla francés. La totalidad de la muestra realiza actividades previas a la guianza para garantizar el éxito del servicio, otras actividades que realizan durante el servicio son transfers, city tours, acompañamiento a grupos durante varios días, entre otros. Y posterior a la finalización del servicio, deben realizar un reporte en el que se lleva a cabo una evaluación del mismo y se informa los incidentes que se presentaron. Deben presentar la legalización de los gastos y la cuenta de cobro.

3.6.4 Diseño de instrumentos de recolección.

3.6.4.1 Objetivo Específico 1. Describir el proceso actual de contratación y capacitación de los guías que trabajan en Pure! Colombia.

Técnica: Búsqueda documental.

Por medio de esta técnica se realizará la búsqueda de documentos que sean usados durante el proceso de contratación y capacitación para el cargo de guías turísticos en Pure! Colombia.

Instrumento: Matriz de procesamiento de información.

En la siguiente matriz se exponen los formatos que hay actualmente y cuáles deberían estar establecidos para el proceso de contratación y capacitación para el cargo de guías turísticos en Pure! Colombia, los cuales permiten describir el proceso actual.

Tabla 1.

Matriz de Procesamiento de información

Matriz de Procesamiento de información		
Documento	Descripción	Observaciones
Formato de evaluación de hoja de vida.	Documento que cuenta con estándares establecidos de los requisitos que se deben evaluar en una hoja de vida de un aspirante al cargo de guía.	Actualmente la empresa Pure! Colombia no tiene un estándar para evaluar una hoja de vida para el cargo de guía turístico.

Formato para una entrevista.	Documento que funcione como guía al entrevistador, teniendo una serie de preguntas que permitan encaminar adecuadamente la entrevista.	Actualmente las personas que realizan las entrevistas, lo hacen según una fuente primaria. No existe documentación.
Código de conducta de Guías.	Este documento indica: 1. Código de conducta. 2. Código de conducta (ESCNNA). 3. Política de privacidad. 4. Política de sostenibilidad. 5. Misión visión y valores. 6. Código de ética Pure! Colombia. 7. Guía del viajero responsable.	Este documento se empezó a entregar a principios del año 2020, por ello no todos los guías tienen esta información.
Capacitación.	Información detallada Pure! Colombia, formatos que se usan, información interna, forma de trabajo. Usar la lista de asistencia a reuniones. (Anexo 1).	Actualmente el equipo de operaciones no realiza una capacitación adecuada, debido a que todo se dice de manera "informal" sin seguir un orden y por ellos suelen olvidarse detalles importantes, lo cual crea confusiones y dudas durante el servicio o al momento de cobrar.
Formato de asignación de guías.	Formato en el que se asignan los guías según requerimientos de los viajes y la información que pase el área de ventas.	Actualmente el área de operaciones tiene un formato improvisado para llevar el registro de los servicios asignados. (Anexo 2).
Formato de informe de un servicio.	Formato donde el guía hace observaciones de un servicio, presenta aspectos positivos y negativos y sugerencias.	Actualmente no es algo obligatorio, y los pocos guías que presentan el informe no manejan un formato estandarizado por la empresa.

Nota: Autoría propia

3.6.4.2 Objetivo específico 2. Identificar la percepción de los guías que trabajan actualmente en Pure! Colombia, acerca del proceso de contratación y capacitación de la empresa.

Técnica: Encuesta

Por medio de esta técnica, se aplicará un cuestionario estructurado a una muestra de la población, con el fin de obtener la perspectiva de los guías turísticos que actualmente trabajan en Pure! Colombia respecto al proceso de contratación y capacitación para el cargo de guías turísticos en Pure! Colombia.

Instrumento: Cuestionario estructurado.

Se realizará preguntas específicas con orden para conocer la percepción del proceso de contratación y capacitación dentro de Pure! Colombia.

3.6.4.3 Objetivo específico 3. Generar un plan de mejoramiento para el cargo de guía turístico de la empresa Pure! Colombia, que contribuya a la renovación de la certificación Tourcert.

Técnica: Observación.

Por medio de esta técnica se tomará información que posteriormente se analizará y se tomarán determinaciones para elaborar una propuesta de mejora, de cara a obtener la renovación de la certificación Tourcert.

Instrumento: Plan de mejoramiento.

Se realizará una propuesta de mejora para el proceso de contratación y capacitación del cargo de guía turístico dentro de la empresa Pure! Colombia.

4. Capítulo 1. Proceso actual de contratación y capacitación de los guías que trabajan en Pure! Colombia

Dentro de la empresa Pure! Colombia, se encuentra el departamento de Operaciones, que está encargado de la logística de un viaje (reservas de servicios, hoteles y asignación de guías turísticos). El equipo cuenta con cuatro colaboradores, encabezados por el Team leader. Dos personas, están encargadas de las reservas de hoteles y compra de tiquetes aéreos, y dos personas más, que son las encargadas del manejo de guías y reservas de servicios.

En la actualidad el proceso para la vinculación de guías turísticos a la empresa Pure!, es manejado por el departamento de operaciones, el cual hace la recepción de hojas de vida que llega por medio de referenciación de otros guías o de personal de la empresa. Al momento de la elaboración de este proyecto, no se cuenta con un lineamiento para realizar las evaluaciones de las hojas de vida, por lo que el proceso de evaluación y selección, se realiza bajo criterios que se han transmitido de manera verbal, entre los miembros del equipo de operaciones.

Inicialmente, se solicita al candidato que envíe su hoja de vida para iniciar el proceso de evaluación. Al momento que esta se recibe, es evaluada por el líder del departamento de operaciones y las dos personas de la sección de servicios. A continuación, uno de los miembros de la empresa, que domine el segundo idioma del guía (inglés o alemán, generalmente), se encarga de realizar una llamada en frío al candidato en el idioma que el candidato especificó en su hoja de vida. En esta llamada, se realizan preguntas con las que se busca conocer sobre la experiencia que tiene el candidato y el dominio del segundo idioma. Si el entrevistador, considera que el candidato, tiene un buen nivel en su segundo idioma, se acuerda una segunda entrevista presencial en las instalaciones de Pure! Colombia. Cabe aclarar, que, para la realización y evaluación de la llamada en frío, no se cuenta con un formato o speech con el cual se dirija la llamada.

La entrevista presencial es realizada por el personal de la sección de Servicios del Departamento de Operaciones. En esta entrevista, se realizan preguntas que complementen la información obtenida de la llamada en frío. Posteriormente, se le hace una breve presentación al guía sobre la empresa y los pasos para prestar un servicio, en este punto, el candidato ya ha sido admitido en la empresa, y se le hace entrega del Código de Conducta para Guías y se le solicita el envío del RUT y el certificado de cuenta bancaria para la creación en el sistema por parte de la casa matriz en Ecuador. A continuación, el Departamento de Contabilidad, solicita el pago de seguridad social, y le explica el proceso para realizar la cuenta de cobro y legalización de gastos, así como las retenciones que se le aplicarán. Por último, se presenta a

todo el equipo y se le indica que, en los próximos días, dependiendo de servicios futuros, se le llamará para que se bloquee.

Mensualmente el área de operaciones realiza el agendamiento de todos los servicios del mes, dependiendo del servicio, se llama al guía que las personas de servicios consideran es el más idóneo para realizar el servicio; se le indica que por favor se bloquee para las fechas en que se va a prestar el servicio y se le informa que, posteriormente se le enviará la orden de servicio.

La orden de servicio se envía al guía, desde el sistema Toogo, donde se le especifica: Servicio, hora, lugar, número de pasajeros, idioma, es decir, toda la información requerida para que el guía comprenda de qué manera se debe brindar el servicio. El guía debe dar respuesta a vuelta de correo electrónico, confirmando la recepción de la orden, y en caso de que tenga alguna inquietud, deberá comunicarla en ese mismo momento, para que el equipo de Operaciones pueda resolverlas. Por lo general, esta orden, es enviada al guía con un mes de antelación.

Con antelación, es responsabilidad del equipo de operaciones enviar o entregar al guía, el Welcome kit para los clientes, que contiene: un sobre con una carta de bienvenida, voucher o itinerario de los pasajeros, encuesta de satisfacción, información de los vuelos y tiquetes de bus (en caso de que aplique) y seguros de viajes, Además como souvenir, por persona, para servicios regulares, se hace entrega de una botella plástica , para evitar la compra de agua en botellas plásticas de un solo uso, por políticas de sostenibilidad de la empresa y una chiva pequeña en cerámica. Para los servicios VIP se pueden entregar una combinación de las siguientes: Botella de vino Marqués de Villa de Leyva, una mochila Wayuu, y/o una hamaca de café para infusión.

Con tres días de antelación, el equipo de operaciones hace la re-confirmación telefónica, de todos los servicios con los guías, para prevenir posibles imprevistos, se confirma que tenga el itinerario claro para explicarlo a los pasajeros, el kit de bienvenida y el requerimiento económico.

Durante la prestación del servicio, el guía cuenta con los números telefónicos del Departamento de Operaciones y de la línea S.O.S, en las cuales se le brindará apoyo logístico en caso de que se presente alguna situación imprevista, o requiera ayuda y/o soporte para solucionarla.

Finalizado el servicio, algunos guías informan sobre los pormenores del servicio, como la actitud de los clientes o detalles sobre inconformidades que se presentaron, para tomar las acciones correctivas con los proveedores. Si el guía no presenta este informe, el Departamento de Operaciones pregunta al guía, esto, se debe a que este informe no se encuentra estandarizado,

y no es un requisito para que los guías pasen su cuenta de cobro, generando inconvenientes, ya que posteriormente se presentan las quejas a Pure! un tiempo después de haber finalizado el servicio.

Para finalizar, el guía debe pasar al Departamento de Contabilidad, la cuenta de cobro, la legalización de gastos de su requerimiento económico a contabilidad. Si la documentación está en orden, se programa el pago en el siguiente plan de pagos.

A continuación, se presenta el diagrama de Service Blueprint (Figura 3), permite ver de manera concreta la vida del proceso actual de los guías desde el primer contacto hasta el pago por sus servicios:

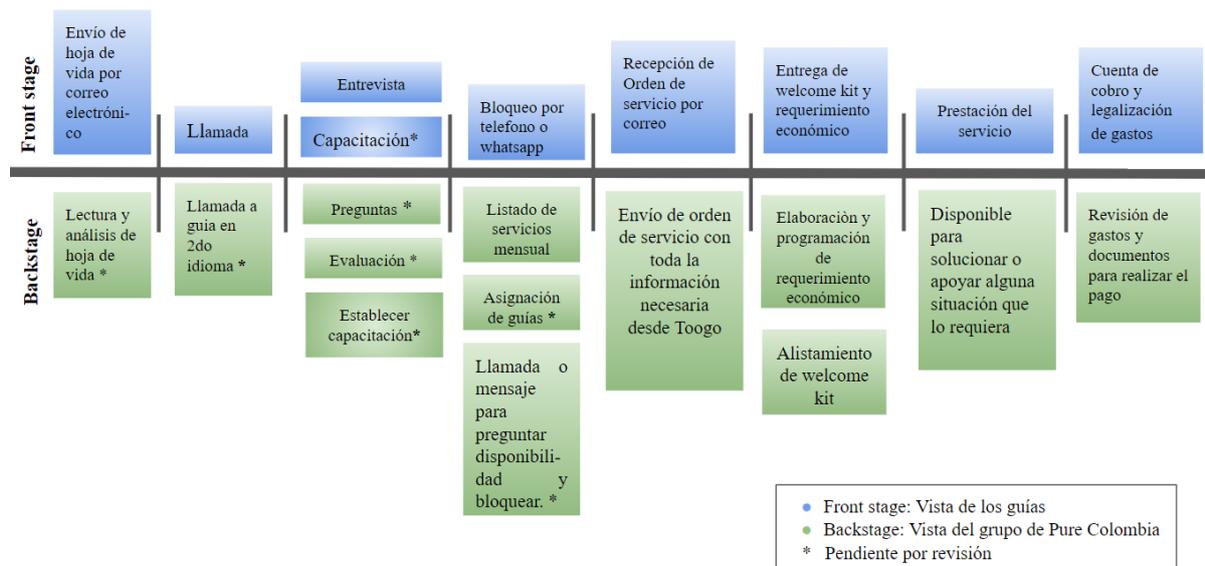


Figura 3. Service Blueprint de proceso de Guías en Pure! Colombia. Autoría propia.

5. Capítulo 2. Percepción del proceso de contratación y capacitación de los guías que trabajan en Pure! Colombia

El siguiente capítulo se plantea conocer la percepción de la muestra de guías turísticos, para esto, se realizó la encuesta de manera virtual. A continuación, se presenta un análisis de los resultados los cuales revelan los perfiles de los guías turísticos, se utilizó para la actualización de la base de datos y su percepción frente al proceso anteriormente nombrado.

5.1 Análisis de la encuesta

El cuestionario de la encuesta se encuentra en el Anexo 4.

Tabla 2.

Rango de edad

Variable	N° de personas	Porcentaje
Edad	18	100%
Entre 20 y 30	4	22%
Entre 30 y 40	5	27%
Entre 40 y 50	3	17%
Entre 50 y 60	3	17%
Entre 60 y 70	3	17%

Nota: Autoría propia

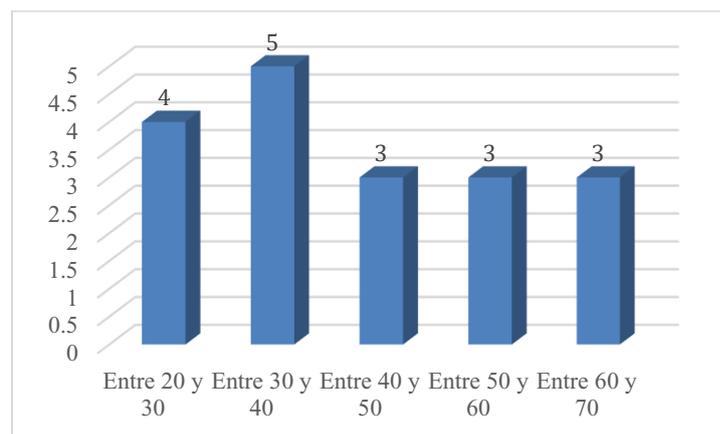


Figura 4. Rango de edad. Autoría propia

De acuerdo a los resultados obtenidos, los guías turísticos encuestados están entre los 20 y más de 60 años de edad. Teniendo un mayor porcentaje en el rango de 30 a 40 años de edad.

Tabla 3.

Idioma

Idioma	Variable		Porcentaje	
	Si	No	Si	No
Ingles	18	0	100%	0%

Alemán	1	17	5,6%	94,40%
Francés	5	13	28%	72%
Holandés	1	17	5,6%	94,40%
Italiano	3	15	17%	83%
Portugués	2	16	11%	89%
Otro	2	16	11%	89%

Nota: Autoría propia

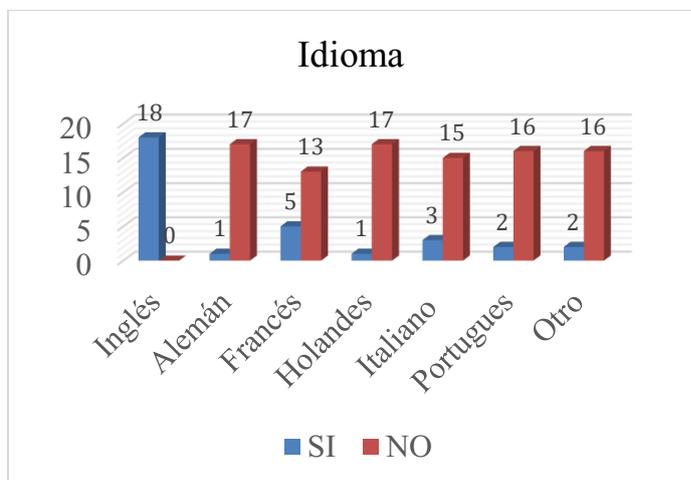


Figura 5. Idioma. Autoría propia

Todos los guías encuestados hablan un segundo idioma, el 100% de los encuestados habla inglés y se evidencia que la mayoría de ellos tiene dominio de otro idioma.

1. ¿Está usted certificado en el curso de guianza turística?

Tabla 4.

Certificación

Variable	N° de personas	Porcentaje
Certificado	18	100%
SI	9	50%
NO	9	50%

Nota: Autoría propia

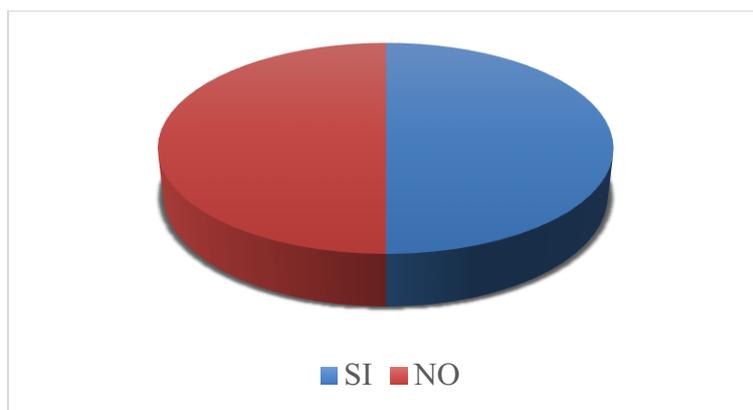


Figura 6. Certificación. Autoría propia

El Técnico en Guianza Turística, es un plan de estudios ofertado por el SENA en Colombia, y es el único curso avalado para prestar servicios de Guianza en el país. Los resultados revelan que solo la mitad, de los guías turísticos encuestados, han realizado el curso de guianza turística y la otra mitad no. Esto representa un inconveniente, ya que la empresa se encuentra en un alto grado de informalidad para la prestación de este servicio, por lo que la mitad de sus guías, no cuentan con la formación requerida.

2. ¿Cuenta con la tarjeta profesional y el RNT?

Tabla 5.

Tarjeta profesional y RNT

Variable	N° de personas	Porcentaje
Tarjeta profesional y RNT	18	100%
Si	7	39%
No	9	50%
En proceso	2	11%

Nota: Autoría propia

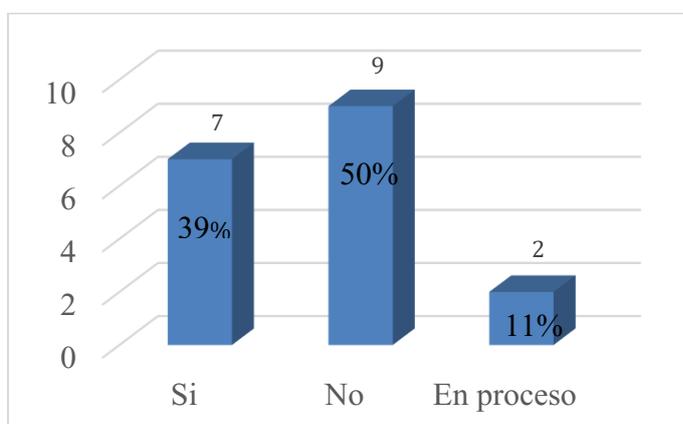


Figura 7. Tarjeta profesional y RNT. Autoría propia

Los resultados revelan que, del 50%, que indicó haber realizado el curso de guianza turística, en la pregunta anterior, sólo el 39% cuenta con tarjeta profesional y RNT y el 11%, está en

proceso y evidentemente el otro cincuenta por ciento que no tiene la tarjeta y el RNT son aquellos que revelaron no haber realizado el Técnico de guianza turística. Esto muestra, que las personas que no han realizado el Técnico, desconocen la reglamentación necesaria para prestar el servicio de Guianza.

3. ¿Está certificado en primeros auxilios?

Tabla 6.

Certificado en primeros auxilios

Variable	N° de personas	Porcentaje
Certificado en primeros auxilios	18	100%
Si	5	27,78%
No	13	72,22%

Nota: Autoría propia

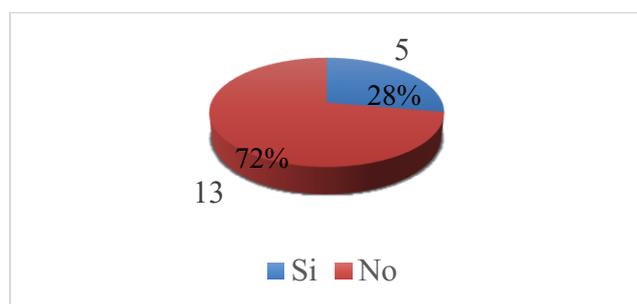


Figura 8. Certificado en primeros auxilios. Autoría propia

La pregunta se plantea, teniendo en cuenta que es una certificación obligatoria y que durante la prestación del servicio, se pueden presentar situaciones de emergencia que requieren la reacción inmediata del Guía. Esta gráfica revela que un 72%, es decir la mayoría que indicaron tener el curso de guianza turística, no cuenta con el requisito de conocimientos y certificación en primeros auxilios. Y el 28% que no cuentan con los requisitos anteriores si tienen esta certificación. Estos resultados, ponen a Pure! Colombia, en una situación de alto riesgo, ya que, si se presenta alguna emergencia, durante un servicio, las implicaciones legales son directamente para la compañía.

4. ¿Conoce la normatividad de guianza turística (NTS GT)?

Tabla 7.

Conocimiento de NTS GT

Variable	N° de personas	Porcentaje
Conocimiento de NTS GT	18	100%
Si	11	61%
No	7	39%

Nota: Autoría propia

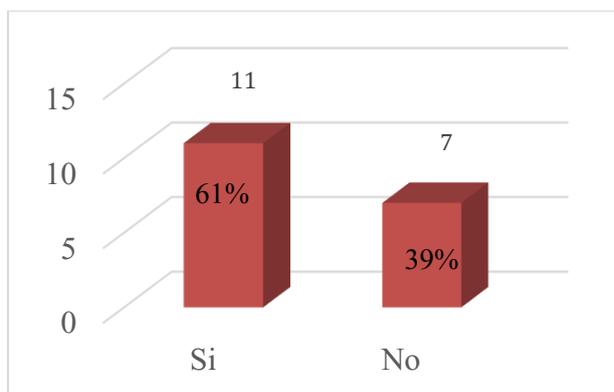


Figura 9. Conocimiento de NTS GT. Autoría propia

Se evidencia que el 61% de los encuestados tienen conocimiento en la normatividad de guianza turística; incluso sin realizar el curso de guianza, un 11% tiene conocimiento de una normatividad mientras que el 39% restante no la conoce. Sin embargo, es un porcentaje bajo, teniendo en cuenta que dicha normatividad, da los parámetros para la prestación del servicio de guianza, en diferentes escenarios del territorio nacional. Es importante que los guías contratados, tengan conocimiento de estas normas, para garantizar que los clientes cuenten con un servicio de calidad y regido por la normatividad vigente en Colombia.

5. ¿Cuenta con certificación contra la ESCNNA?

Tabla 8.

Certificación ESCNNA

Variable	Nº de personas	Porcentaje
Certificación ESCNNA	18	100%
Si	3	17%
No	15	83%

Nota: Autoría propia

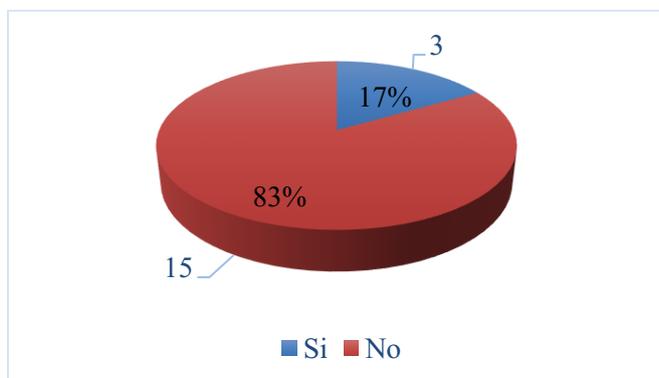


Figura 10. Certificación contra la ESCNNA. Autoría propia

Los resultados de esta pregunta, revelan que el 83% de los encuestados no tienen la certificación contra la Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes que da Fontur y el Mincit de manera virtual. El 17% no cuenta con la certificación nombrada. Como

compromiso social empresarial de Pure! Colombia, es indispensable estar en contra de la explotación sexual de Niños y adolescentes, adicionalmente, que es uno de los requisitos para la obtención de la certificación Tourcert.

6. A continuación, marque las áreas en las que tiene especialidad en guianza turística:

Tabla 9.

Especialidad

Variable	N° de personas
Ecoturismo	13
Geoturismo	1
Etnoturismo	2
Cicloturismo	8
Turismo Arqueológico	1
Cultural	3
Histórico	1
Gastronómico	2
Avistamiento de Aves	1

Nota: Autoría propia

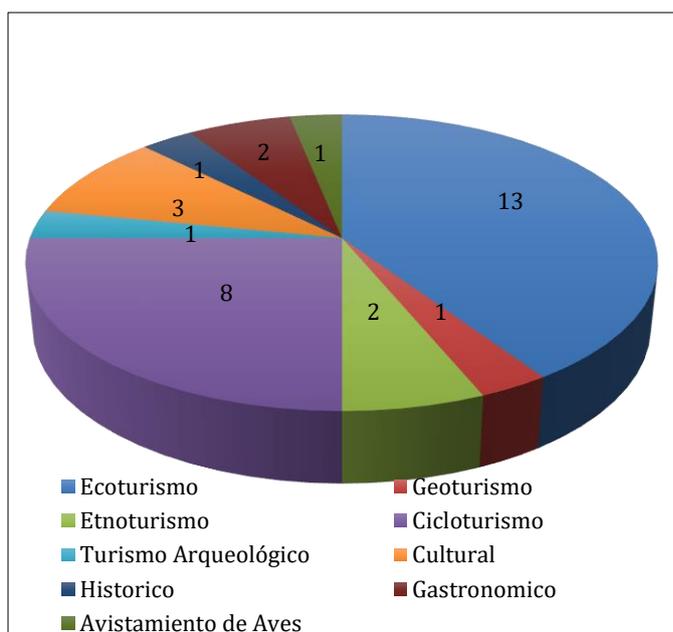


Figura 11. Especialidad. Autoría propia

Los resultados revelan las diferentes especialidades con las que cuentan los guías, ya que en esta pregunta los encuestados podían elegir varias opciones, sus respuestas fueron así: Trece de los encuestados, es decir la mayoría, tienen especialidad en ecoturismo, seguido de cicloturismo con ocho respuestas, en tercer lugar turismo gastronómico y etnoturismo con un

total de dos respuestas y por último geoturismo, turismo arqueológico y avistamiento de aves con una sola respuesta. Con estos resultados, es posible afirmar, que Pure! Colombia, puede ofrecer diferentes servicios de guianza, dependiendo de las preferencias de los clientes.

7. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando con Pure! Colombia?

Tabla 10.
Tiempo en Pure!

Variable	N° de personas	Porcentaje
Tiempo en Pure!	18	100%
De 3 a 6 meses	5	28%
De 6 meses a 1 año	2	11%
De un 1 año a 2 años	6	33%
Más de 2 año	5	28%

Nota: Autoría propia

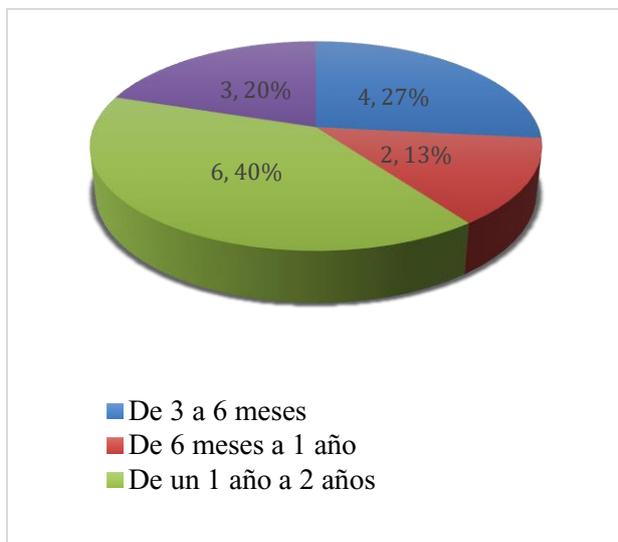


Figura 12. ¿Tiempo en Pure! Autoría propia

¡La gráfica muestra que la mayoría de los guías encuestados llevan entre uno y dos años laborando en Pure! Colombia, representando un 40%, un 27% lleva entre tres y seis meses, un 20% lleva más de dos años y un 13% lleva entre seis meses y un año. Acorde a estos resultados, se puede afirmar que la realización de cambios en los procesos internos, pueden tener una mejor recepción dentro de los guías, ya que no llevan mucho tiempo en la empresa, y la implementación de los cambios, podría ser más fácil de cara a la renovación de la certificación de Tourcert.

8. ¿Considera que las condiciones de contratación son claras en Pure! Colombia?.

Tabla 11.
Condiciones de contratación

Variable	N° de personas	Porcentaje
Condiciones de contratación	18	100%
Si	17	94%
No	1	6%

Nota: Autoría propia

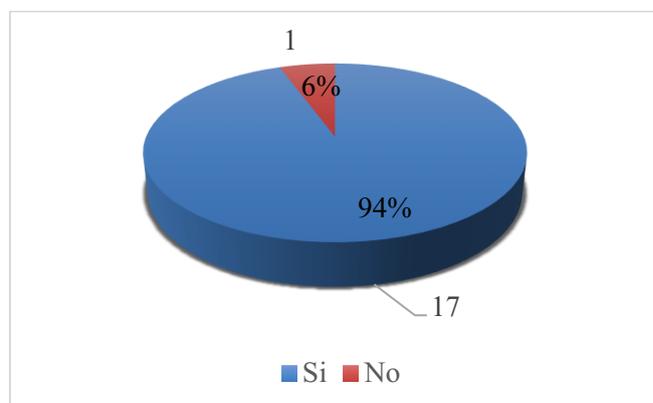


Figura 13. Condiciones de contratación. Autoría propia

La percepción de la mayoría de guías encuestados, es decir un 94%, frente a su contratación es clara, lo cual demuestra que, a pesar de no tener procesos estandarizados la información es clara para los guías. Y un único encuestado, el cual representa el 6%, manifestó su percepción negativa frente a las condiciones de contratación. A pesar de que la mayoría de encuestados respondió de manera afirmativa, es indispensable que el total de las contrataciones sean claras para los guías, por lo que se requiere implementar mejoras en el proceso para garantizar el 100% de entendimiento.

9. Si su respuesta anterior es NO, indique una de las siguientes opciones, que justifique su respuesta:

Tabla 12.
Indicador de no ser claras las condiciones de contratación

Variable	N° de personas
Capacitación	1
Información sobre remuneración	0
Documentos de vinculación	0

Nota: Autoría propia

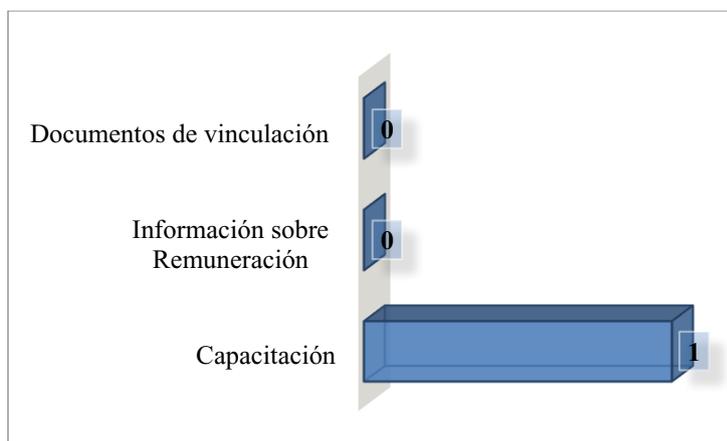


Figura 14. Indicador de no ser claras las condiciones de contratación. Autoría propia

El único guía turístico, que considera que las condiciones de contratación en Pure! Colombia, no son claras, justificó su respuesta con la información que se da en la capacitación. Con esta información, se debe hacer una revisión de la información que se brinda a los guías en la capacitación, para identificar qué falencias existen o en qué temas se puede enfatizar más.

10. ¿Considera adecuada la remuneración salarial respecto a su labor?

Tabla 13.

Adecuada remuneración

Variable	N° de personas	Porcentaje
Adecuada Remuneración	18	100%
Si	15	83%
No	3	17%

Nota: Autoría propia

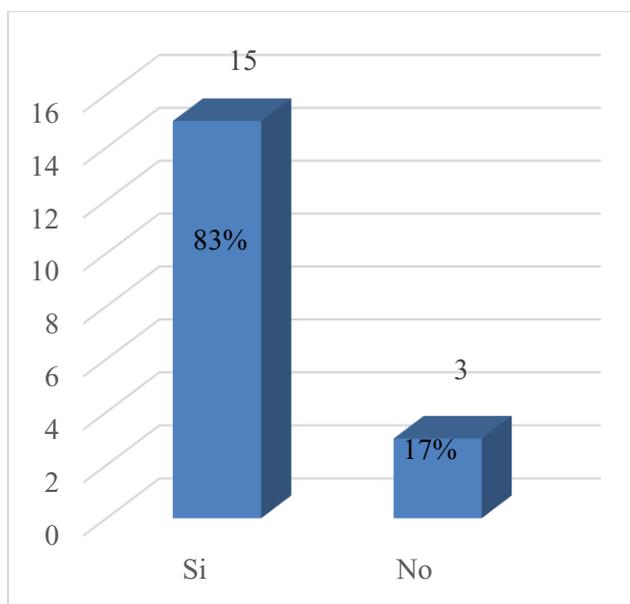


Figura 15. Adecuada remuneración. Autoría propia

El 83%, la mayoría de los guías turísticos encuestados están de acuerdo con las tarifas establecidas por Pure! Colombia, para remunerar los servicios de guianza turística. Únicamente tres de ellos, quienes representan el 17%, están en desacuerdo con dichos valores de remuneración, los cuales en la siguiente respuesta dan el porqué de su desacuerdo. Cabe destacar, que de los guías que respondieron de manera negativa, ninguno cuenta con la certificación de Guía turístico.

11. Si su respuesta anterior es NO, indique una de las siguientes opciones, que justifique su respuesta:

Tabla 14.

Indicador de no estar de acuerdo con la remuneración

Variable	N° de personas
La remuneración no es acorde con el tiempo de labor.	2
En comparación con el pago de otros operadores/ agencias	2
Las actividades/servicios no tienen la remuneración adecuada	3

Nota: Autoría propia

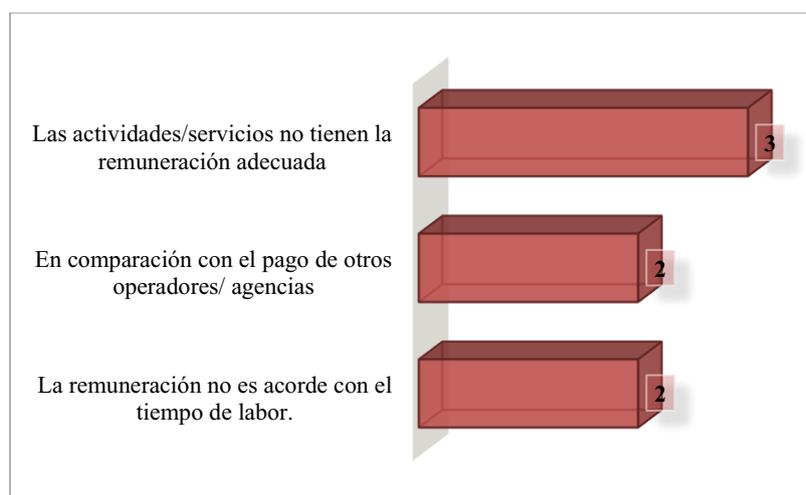


Figura 16. Indicador de no estar de acuerdo con la remuneración. Autoría propia

El 17%, es decir los tres guías turísticos que respondieron estar en desacuerdo con la remuneración que da Pure! Colombia para los servicios turísticos, justificaron su respuesta con que las actividades y/o servicios no tienen la remuneración adecuada y dos de ellos compararon el pago de Pure! con otras agencias u operadores y mostraron su inconformidad con el tiempo laborado con relación a la remuneración.

12. ¿Tiene claridad sobre la documentación que requiere para prestar un servicio?.

Tabla 15.
Claridad en la documentación

Variable	N° de personas	Porcentaje
Claridad en la documentación	18	100%
Si	15	83%
No	3	17%

Nota: Autoría propia

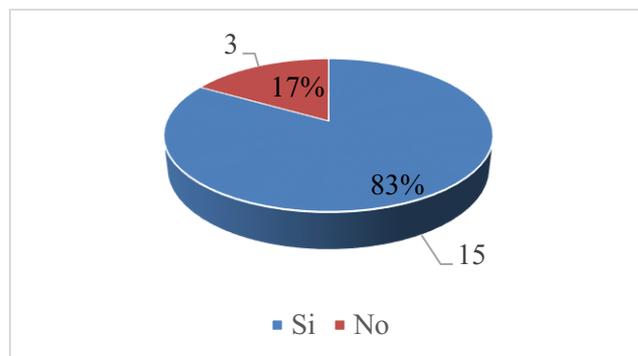


Figura 17. Claridad en la documentación. Autoría propia

El 83% de los encuestados responde que tiene claridad en la documentación necesaria para prestar un servicio de Pure! Colombia. Y un 17% asegura que no tiene claridad en la documentación. Esto evidencia que se presenta un inconveniente durante la capacitación de los guías, ya que dicha información sobre la documentación para poder operar un servicio, es brindada durante la capacitación que se da a los guías al momento de ser contratados.

13. Si la respuesta es SI, a continuación, enumere dichos documentos:

Tabla 16.
Enumeración de documentos

Variable	N° de personas	Porcentaje
	18	100%
Documentos Pure!	7	39%
Otros Documentos	7	39%
No responde	4	22%

Nota: Autoría propia

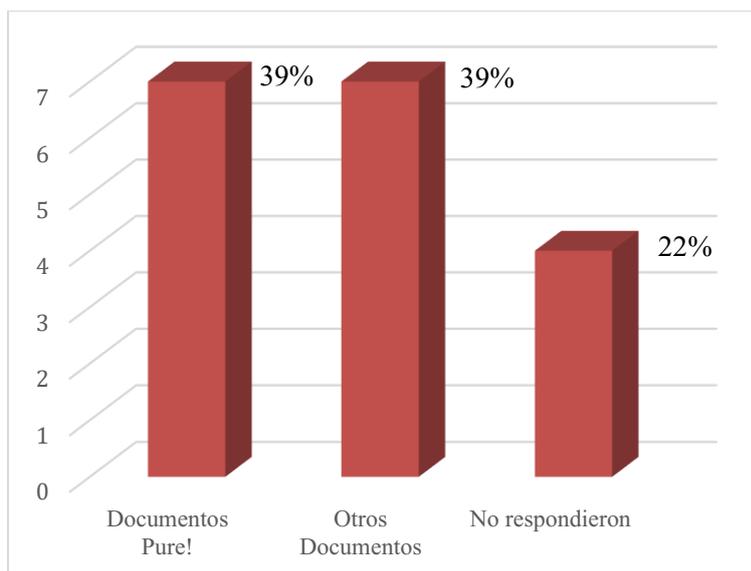


Figura 18. Enumeración de documentos. Autoría propia

Los resultados de la gráfica revelan que no todos los guías que respondieron “Si”, tienen conocimiento de los documentos que se requieren para la prestación de un servicio en la empresa Pure! Colombia. Un 39% tiene conocimiento de los documentos para prestar un servicio, el otro 39% de los encuestados, nombraron otros documentos que no se dan en Pure!

Para la prestación de un servicio y por último un 22% no respondió a esta pregunta. Lo que evidencia esta pregunta, es que a pesar de que consideran que la capacitación, respecto a la documentación, es clara, la mayoría de ellos no tiene conocimiento de los documentos con los que deben contar para prestar un servicio. Por lo que se recalca la necesidad de hacer una revisión del proceso de capacitación y de recepción de documentos, ya que la mayoría de ellos, ha operado varias veces, y en esos viajes, debían tener dicha documentación.

14. ¿Qué aspectos, considera que se pueden mejorar en el proceso de contratación, capacitación y prestación de servicio?

Tabla 17.

Aspectos a mejorar

Variable	N° de personas
Brindar información por parte del equipo Pure! para ingresar a la empresa.	3
Capacitación en cuanto a la función de los guías dentro de la empresa.	9
Tiempo con el que se realiza el bloqueo para un servicio.	4
Tiempo para estudiar el itinerario y poder explicarlo a los viajeros.	5

Otra (Frecuencia de asignación de servicio)	2
---	---

Nota: Autoría propia

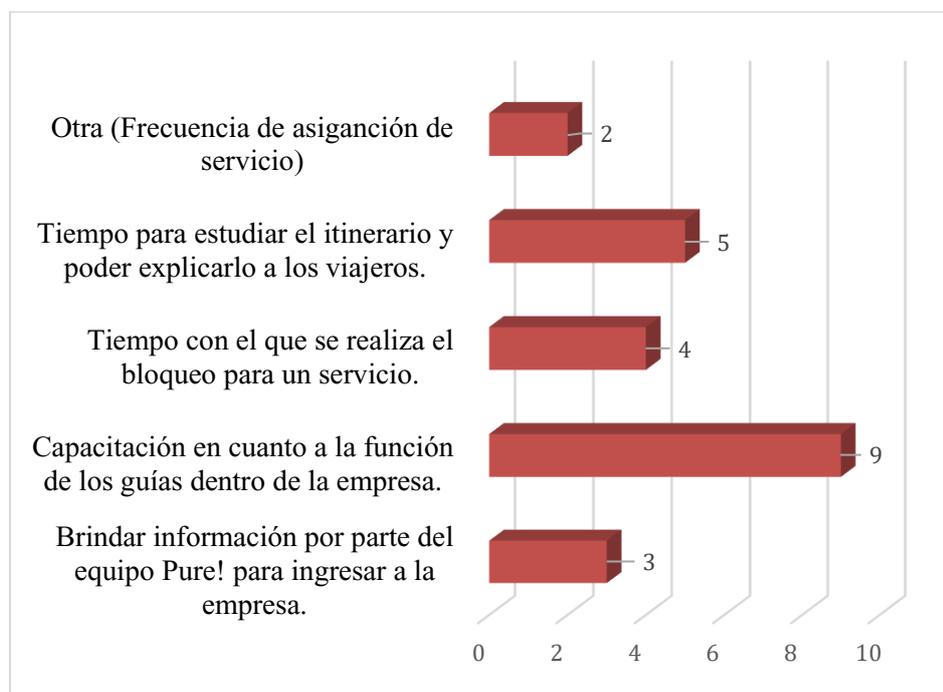


Figura 19. Aspectos a mejorar. Autoría propia

Las sugerencias de los guías en cuanto a aspectos a mejorar en el proceso de contratación, capacitación y prestación de servicio, en su mayoría son dirigidas hacia la función de los mismo dentro de la empresa Pure! Colombia. Y las otras sugerencias están relacionadas directamente a responsabilidades del equipo de operaciones, y la frecuencia de asignación de servicio, se determina según la respuesta de disponibilidad que den los guías turísticos.

15. ¿Qué sugerencias tiene para mejorar el proceso de los guías turísticos dentro de la empresa?

Tabla 18.

Sugerencias

Variable	Nº de personas
Ninguna	7
Información completa	3
Inducción	3
Capacitación de guías a Pure!	1
Sentido de pertenencia	2
Tiempos de asignación y entrega de información	2

Nota: Autoría propia

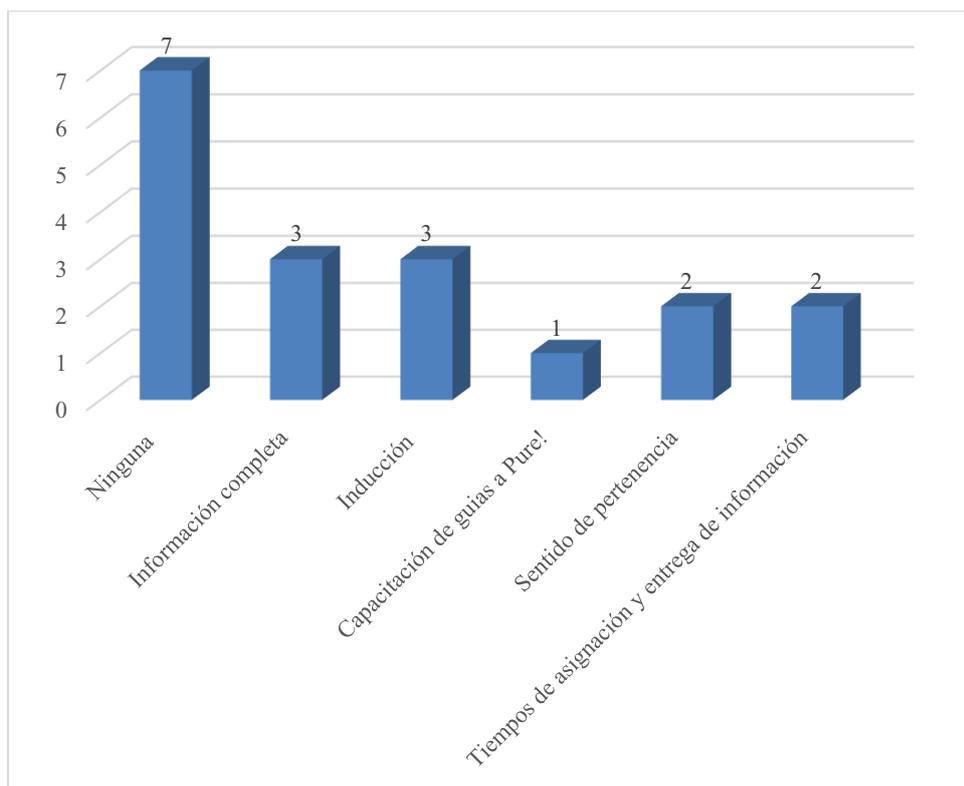


Figura 20. Sugerencias. Autoría propia

Esta pregunta se realizó ya que las sugerencias aportan a la mejora de la empresa Pure! Colombia, tres de los encuestados sugieren brindar la información completa de los pasajeros y detalles del itinerario para prestar un mejor servicio. Cuatro de los encuestados sugieren mejorar en la inducción y capacitación para prestar servicios de los clientes de Pure!. El sentido de pertenencia fue una sugerencia señalada por dos de los guías encuestados y los últimos dos guías dieron respuesta a mejorar los tiempos de asignación de servicios y la entrega de información para dichos servicios. Con estos resultados, se puede decir que los guías tienen un deseo de sentirse más involucrados con la empresa, y de esta manera, contar con un mayor tiempo para poder ofrecer un mejor servicio a los viajeros.

6. Capítulo 3. Propuesta de plan de mejoramiento con parámetros de contratación y capacitación para los guías turísticos de la empresa Pure! Colombia

De acuerdo a lo observado en los capítulos anteriores, se hace necesario reestructurar los procesos de contratación y capacitación de guías, que se están llevando a cabo en la actualidad. Por esta razón, la propuesta a continuación contendrá los siguientes puntos:

- 6.1 Flujograma y diagrama de Service Blueprint de proceso para el cargo de Guía Turístico.
- 6.2 Cartilla descriptiva con formatos que complementan y respaldan los procesos de selección y contratación de guías.
- 6.3 Presentación para la capacitación de Guías turísticos.
- 6.4 Formato y descripción de asignación de servicios.
- 6.5 Formato informe final de servicio.

6.1 Flujogramas y diagrama de Service Blueprint

A continuación, se presentan los flujogramas del proceso rediseñado para el cargo de guías turísticos. Esto, se encuentran en el siguiente orden:

Proceso de selección y capacitación: En esta etapa, se lleva a cabo la recepción de las hojas de vida, y evaluación de las mismas. Posteriormente, se realiza la entrevista y si la persona es seleccionada, se inicia el proceso de vinculación a la compañía, solicitando al nuevo guía, los certificados pertinentes, una vez se tienen los certificados validados, estos deben ser archivados y a continuación, se realiza la citación al guía para la capacitación. (Figura 21)

Servicio: Etapa en la que se presta el servicio al cliente; esta inicia en el momento en que la solicitud de servicio llega al Departamento de Operaciones, y finaliza cuando el guía pasa los documentos a Pure! para cerrar el mismo. (Figura 22)

Diagrama de Service Blueprint: En el nuevo diagrama, se evidencian las modificaciones propuestas para mejorar el flujo durante todo el proceso de Guías dentro de la compañía. Se presenta un paralelo, entre el diagrama actual y el propuesto, con el fin de hacer evidentes las modificaciones. (Figura 23)

PROCESO DE SELECCIÓN Y CAPACITACIÓN

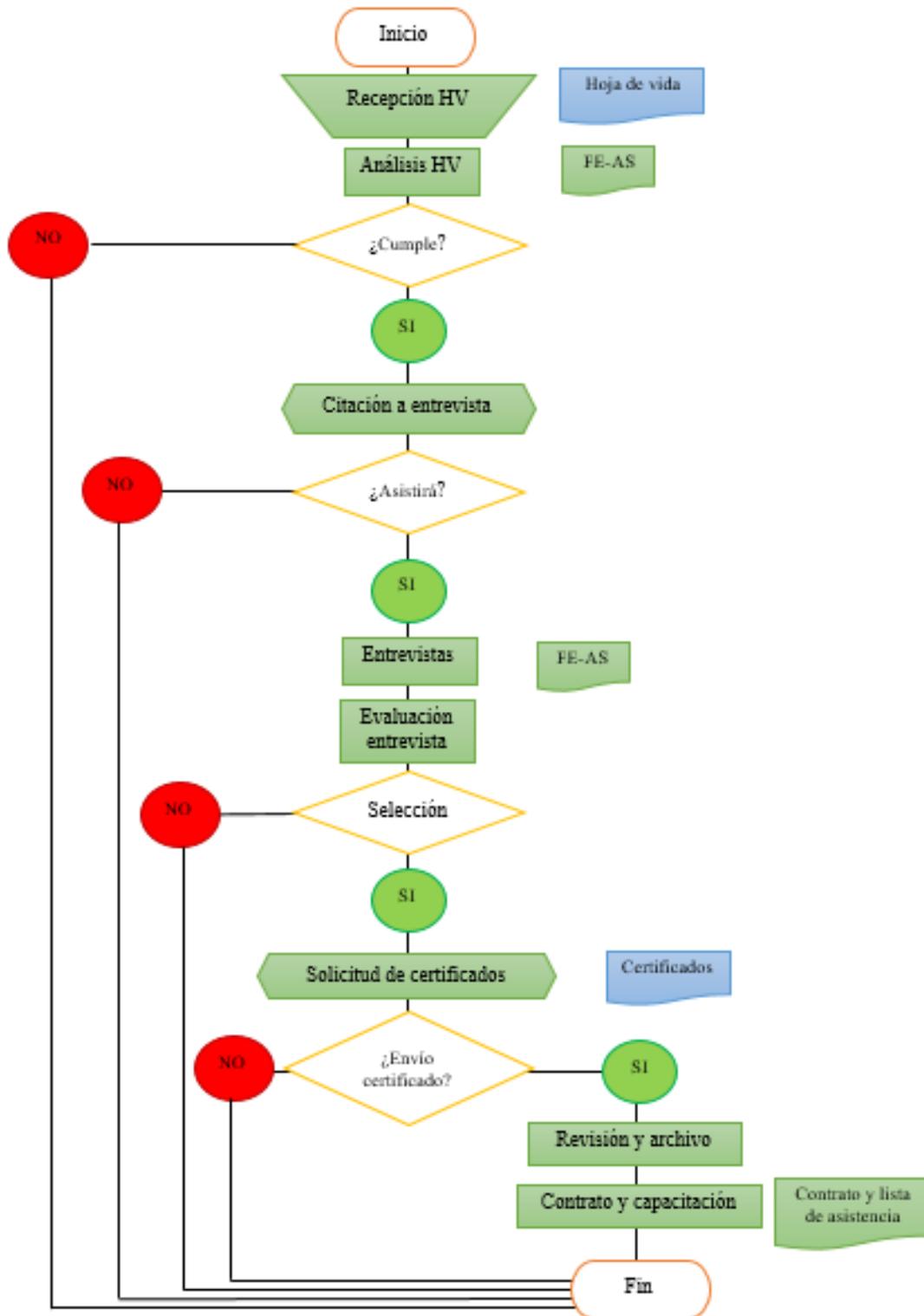


Figura 21. Flujograma proceso Selección y Capacitación. Autoría propia

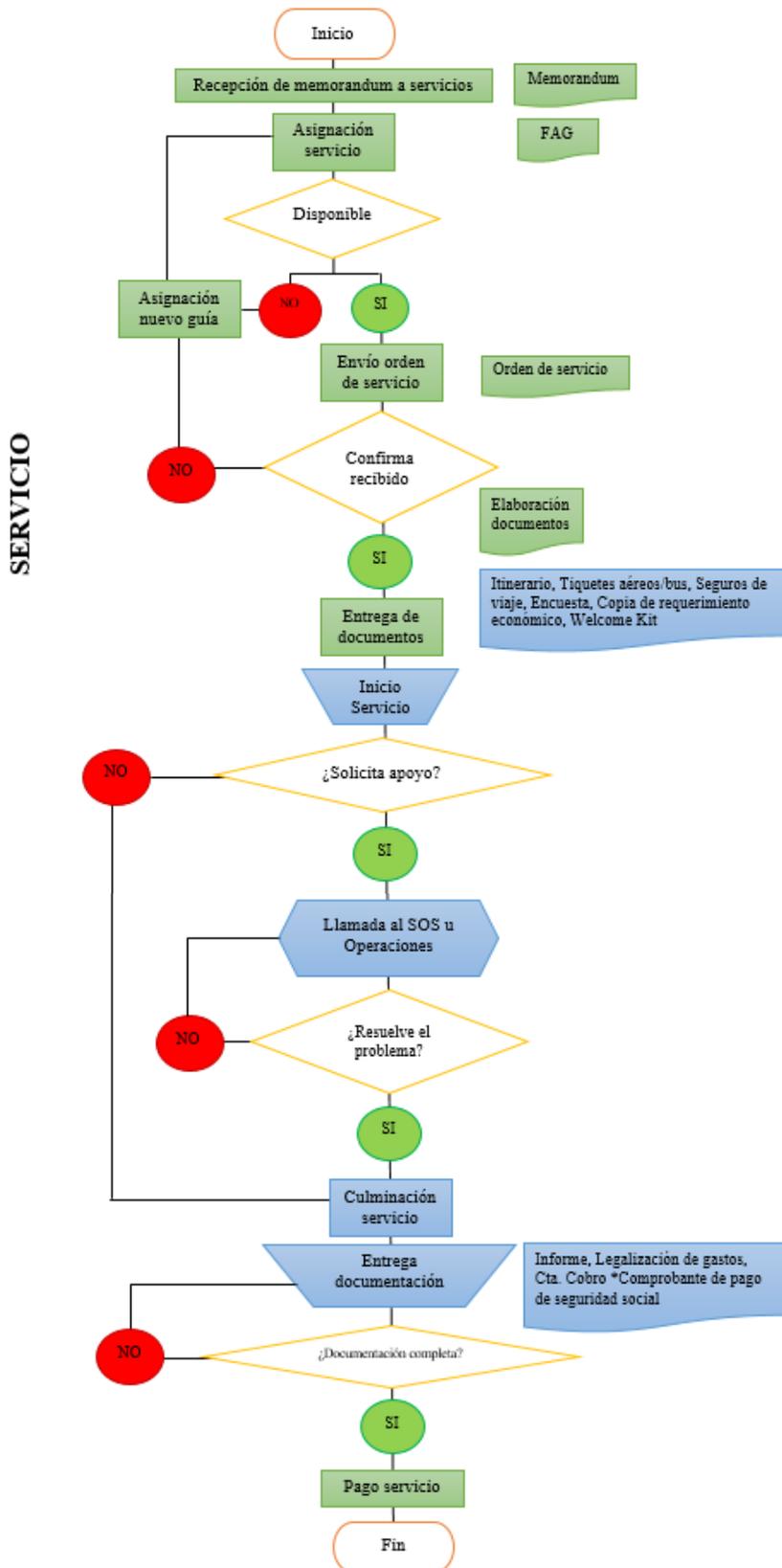


Figura 22. Flujograma de servicio. Autoría propia

En los siguientes gráficos, se muestra el servicio como se está ejecutando actualmente, y la propuesta que se hace, con base en el análisis y encuestas realizadas a los guías.

Las actividades que se eliminaron del servicio actual, se encuentran en rojo, mientras que las que fueron agregadas (en el diagrama propuesto) se visualizan en un recuadro delineado en negro.

En el diagrama actual, se evidencian unas actividades marcadas con asterisco (*). Estas, se reubican en la línea de tiempo de la prestación del servicio, y se identifican por la línea punteada que delimita la actividad.

Dentro de las propuestas, se establece la implementación de formatos para estandarizar el proceso, También se propone destinar un solo momento para la entrevista y otro diferente para la capacitación.

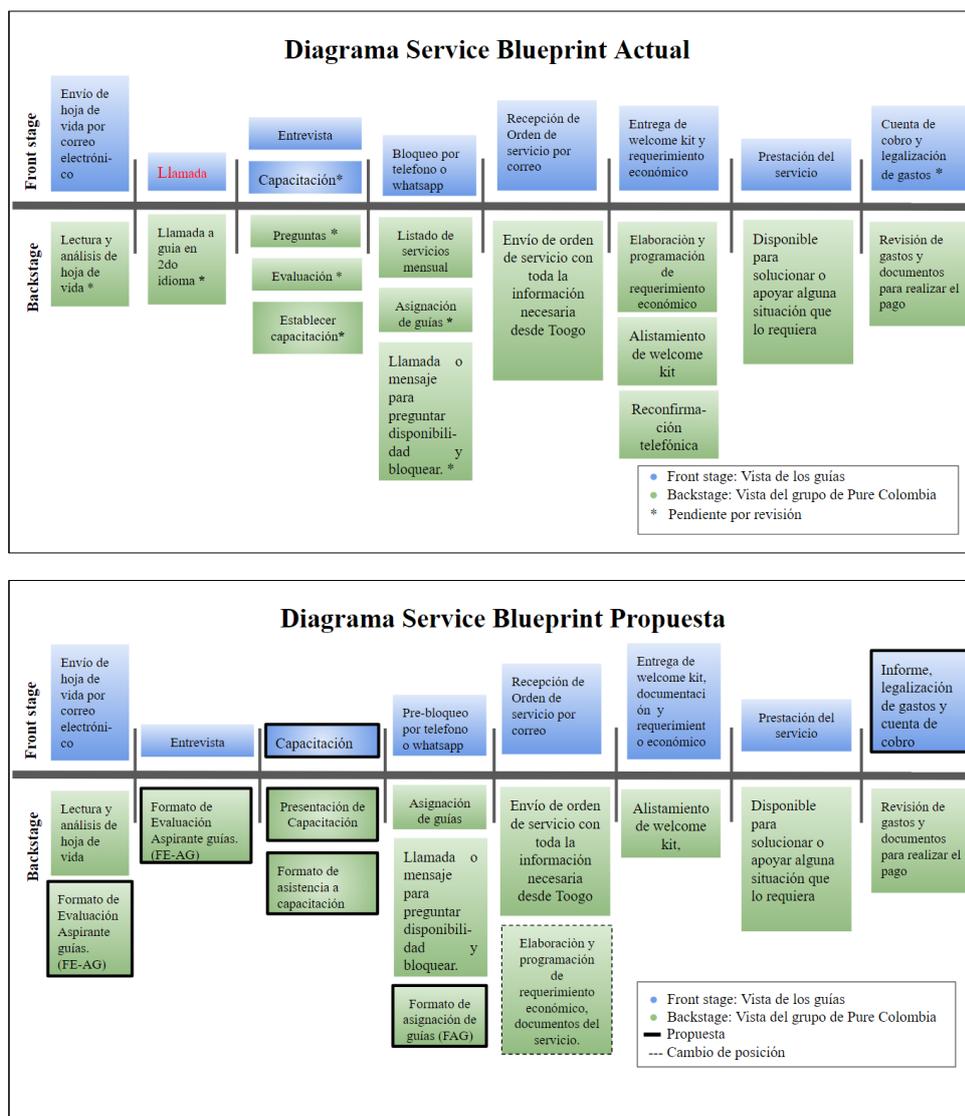


Figura 23. Diagrama de Service Blueprint con modificaciones y propuestas. Autoría propia

6.2 Cartilla descriptiva

La cartilla diseñada “Proceso para la contratación y capacitación de Guías turísticos”, puede ser consultada en el siguiente link, <https://www.calameo.com/books/0062758231aad7a1a889f>. Una vista previa de la misma, se encuentra en el Anexo 4.

Dicho documento, fue diseñado para brindar apoyo al equipo de operaciones, que es el que actualmente lleva a cabo el proceso de contratación y capacitación de guías al interior de Pure! Colombia. Dentro de la cartilla, se podrá encontrar el siguiente contenido:

Flujograma: Se presenta el flujograma del proceso de contratación y capacitación de guías, y de asignación de servicios.

Service Blueprint: Diagrama que muestra el proceso, tomando al Guía como el “Cliente” de Pure! En este, se evidencia en el Front stage, las actividades que ve el guía, y en el Back stage, las que ve o realiza la empresa para brindar el servicio.

Formatos de Evaluación de hojas de vida

Formato de evaluación de aspirante a Guía turístico (FE-AG-01).

El Formato de evaluación de aspirante a Guía turístico, se presenta para evaluar las hojas de vida recibidas, con el fin de estandarizar el proceso y generar una base de datos sólida, con la información relacionada con los guías que trabajan para Pure! Colombia.

Al momento en que se reciben las hojas de vida de los aspirantes, el encargado del proceso, debe realizar un análisis de la misma y diligenciar la primera página del Formato de Evaluación de Aspirante a Guía Turístico (Anexo 5). Este formato debe ser diligenciado en su totalidad, para tener el archivo de los candidatos al cargo.

Para el diligenciamiento del formato, se explica a continuación como debe ser llenado. Por favor llenar el formato con tinta negra y letra legible en caso de ser a mano.

El cuadro superior del formato, presenta el nombre de la compañía, el nombre del formato, la codificación del mismo (FE: Formato Evaluación. AG:Aspirante Guía. 01: Versión de Formato), la versión y fecha de elaboración, para fines de estándares de calidad. (Figura 24)

	PURE COLOMBIA TRAVEL GROUP S.A.S.	FE-AG-01
	FORMATO DE EVALUACIÓN DE ASPIRANTE A GUÍA TURÍSTICO	VERSIÓN: 01
		FECHA: ABRIL 2020

Figura 24. Encabezado Formato de Evaluación de aspirante a Guía turístico. Autoría propia

Evaluación de hoja de vida.

La primera parte a diligenciar, corresponde al nombre del evaluador y a la fecha en la que se inicia la revisión de la hoja de vida. A continuación, se debe diligenciar la información personal del aspirante, si la hoja de vida cuenta con fotografía, rango de edad del aspirante, estado civil. En caso de que el candidato no resida en la ciudad de Bogotá, se da por finalizado el proceso y se debe dejar la observación en la casilla de *Dirección de residencia* en tinta roja. (Figura 25)

EVALUACIÓN HOJA DE VIDA									
El siguiente formato tiene como propósito evaluar la hoja de vida de los aspirantes al cargo de guía turístico en la Agencia Pure Colombia. Por favor seguir las instrucciones de diligenciamiento a continuación.									
FECHA DE EVALUACIÓN:			DD/MM/AA		EVALUADOR:				
DATOS PERSONALES DEL ASPIRANTE									
NOMBRE Y APELLIDOS:									
SEXO	M: __	F: __	ID:			NÚMERO DE CONTACTO:			
LIBRETA MILITAR:				CLASE:			DIRECCIÓN DE RESIDENCIA		
HIJOS	SI: __	NO: __	N° DE HIJOS:		1: __	2: __	3: __	4: __	
DESCRIPCIÓN	MARQUE CON UNA X				OBSERVACIONES				
	SI	NO							
FOTOGRAFÍA									
EDAD	-18								
	18-22								
	23-27								
	28-32								
	33-37								
	38-42								
	> 43								
ESTADO CIVIL	SOLTERO								
	CASADO								
	UNIÓN LIBRE								
	OTRO								

Figura 25. Datos evaluadores e información personal del aspirante. Autoría propia

A continuación, se debe diligenciar la experiencia laboral del aspirante (únicamente la experiencia de los últimos 3 años. El formato cuenta con tres (3) campos para la experiencia laboral, si se requieren más campos, se debe adicionar la hoja de Anexo 1 que se encuentra al final del Formato. (Figura 26)

EXPERIENCIA LABORAL (ÚLTIMOS 3 AÑOS)	
NOMBRE DE LA EMPRESA:	
CARGO:	
FUNCIONES PRINCIPALES:	
OBSERVACIONES:	

Figura 26. Campo de experiencia laboral. Autoría propia

El siguiente campo a llenar del formato, corresponde a los conocimientos del aspirante, sus estudios formales, en los que se debe completar la información de la institución donde los realizaron, si fue culminado el curso o no y el año. A continuación, se debe completar la información referente a los idiomas que domina el aspirante, en caso de no tener toda la información disponible en la hoja de vida, se debe hacer la observación para completarla en caso de ser citado a entrevista. (Figura 27)

***EN CASO DE SER SELECCIONADO, SE DEBE SOLICITAR LOS CERTIFICADOS**

ESTUDIOS FORMALES				
	INSTITUCIÓN	CULMINADO		AÑO CULMINACIÓN
		SI	NO	
BÁSICA PRIMARIA				
BÁSICA SECUNDARIA				
TÉCNICO				
TECNÓLOGO				
PROFESIONAL				
ESPECIALIZACIÓN				
MAESTRÍA				

IDIOMAS										
IDIOMA	HABLA			LEE			ESCRIBE			OBSERVACIONES
	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO	

Figura 27. Campo estudios y conocimientos del aspirante. Autoría propia

Por último, el evaluador de la hoja de vida, debe completar la información de referencias personales y profesionales, asegurándose de completar todos los campos. Adicionalmente, se

debe realizar la llamada a cada referencia, para verificar los datos y hacer observaciones respecto al aspirante. (Figura 28)

REFERENCIA PERSONAL			
NOMBRE:			
OCUPACIÓN:			
PARENTEZCO:			
DIRECCIÓN:			
TELÉFONO:			
DA BUENA REFERENCIA:	SI	NO	OBSERVACIONES:

REFERENCIA PROFESIONAL			
NOMBRE:			
OCUPACIÓN:			
PARENTEZCO:			
DIRECCIÓN:			
TELÉFONO:			
DA BUENA REFERENCIA:	SI	NO	OBSERVACIONES:

Figura 28. Campo estudios y conocimientos del aspirante. Autoría propia

Entrevista presencial.

Si el aspirante cumple con los requisitos de la primera parte de la evaluación en el formato, será citado a una entrevista presencial. Para la entrevista, el evaluador, deberá llamar al aspirante y completar la fecha y hora acordada y el idioma en el que se realizará parte de la entrevista, para determinar dominio de la segunda lengua.

Una vez en la entrevista, el evaluador podrá realizar preguntas rompehielo, antes de iniciar con el formato. La intención de la entrevista presencial, es obtener mayor información sobre el aspirante tanto es aspectos personales, como de personalidad y profesionales. Al finalizar la entrevista, el evaluador deberá completar el espacio de observaciones, donde consignará información referente a reacciones del entrevistado y al dominio de la segunda lengua. A continuación, se muestra el formato que deberá ser diligenciado por el evaluador en la entrevista. (Figura 29) (Figura 30)

GUÍA PARA ENTREVISTA PRESENCIAL ASPIRANTE

Las siguientes preguntas son una guía para conocer el perfil del aspirante. Por favor diligencie la información solicitada y realice anotaciones sobre las reacciones corporales de la persona entrevistada; por ejemplo, se nota nervioso, ansioso, seguro, etc. Por favor realizar parte de la entrevista en el segundo idioma que domine el aspirante.

FECHA Y HORA DE ENTREVISTA:	DD/MM/AA	HORA	EVALUADOR:
IDIOMA DE ENTREVISTA:			
1. Cuéntame sobre usted. (De dónde es, dónde vive, con quien vive, etc)			
2. Mencione 3 fortalezas y 3 debilidades que tenga			
3. ¿Cuál ha sido su mayor logro profesional?			
4. ¿Cuénteme sobre una situación en la que haya considerado como fracaso profesional y como reaccionó frente a esa situación?			
5. ¿Prefiere trabajar solo o en equipo? ¿Porqué?			
6. ¿Cómo manejaría la situación, si está en desacuerdo con un cliente?			
7. ¿Cómo reaccionaría frente a un cliente agresivo o grosero?			
8. ¿Qué hace en sus tiempos libres?			

Figura 29. Guía para entrevista presencial aspirante (Pág.1). Autoría propia

9. ¿Cuáles son sus hobbies?
10. ¿Qué conoce de la empresa?
11. ¿Porqué está interesado en trabajar con nosotros?
12. ¿Dónde se ve en 5 años?

Agradece al aspirante por tener el tiempo para ir a la entrevista, e infórmale los pasos siguientes del proceso de selección (si se realizarán mas entrevistas, tiempo en que se tomará la decisión). Hazle saber que lo llamarán, así no sea seleccionado para el cargo.

OBSERVACIONES (Por favor realice anotaciones sobre el desempeño en el segundo idioma y si es apto para desempeñar el cargo):
--

FIRMA EVALUADOR: _____

Figura 30. Guía para entrevista presencial aspirante (Pág.2). Autoría propia

Al finalizar las entrevistas para el cargo, se selecciona al aspirante que mejor cumple con los requisitos para el mismo, y se realiza la llamada para informar el proceso a seguir. En los casos en los cuales los aspirantes no continúan en el proceso, se deberá enviar un correo electrónico, agradeciendo la disposición e informando la finalización del proceso. (Figura 31)

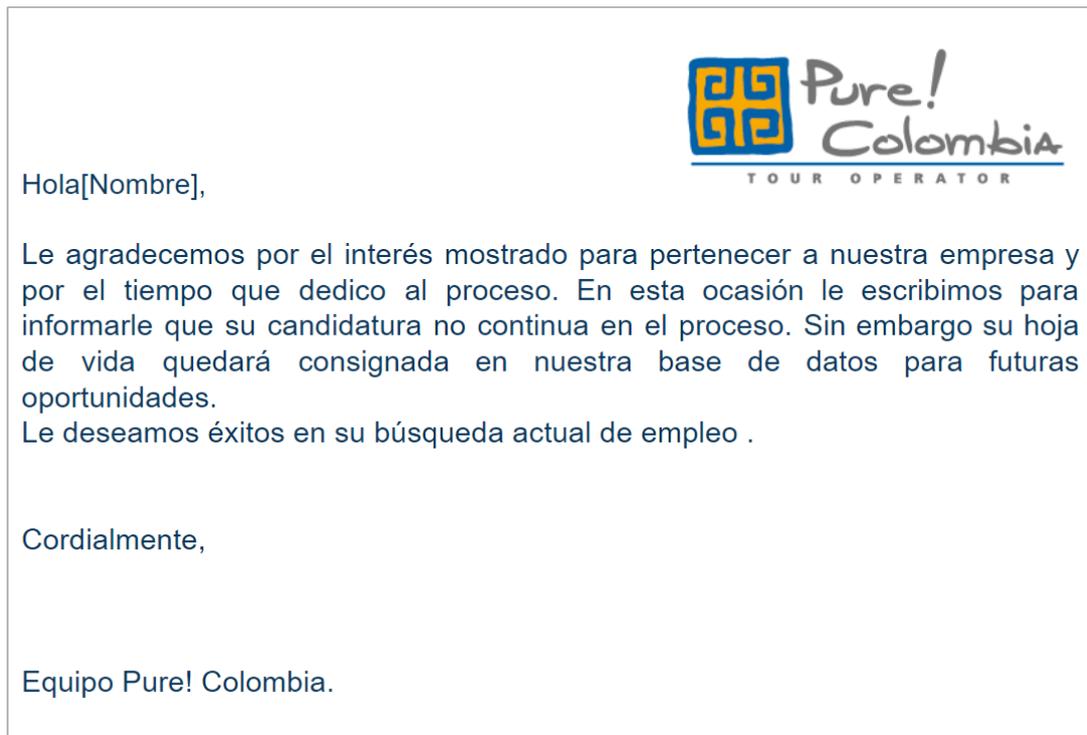


Figura 31. Plantilla de correo informando que no se continúa con el proceso de selección. Autoría propia

Capacitación.

Presentación de capacitación:

Una vez ha sido seleccionado el guía, se cita para la capacitación presencial en Pure! Y se le informa que deberá disponer de aproximadamente dos horas.

La capacitación se realiza con una presentación digital (Anexo 5), en esta se explican los siguientes aspectos.

Información de la empresa

¿Quiénes somos?

Misión y visión

Valores corporativos

Países donde operamos

Equipo Pure! Colombia

Nuestros Clientes

Servicios turísticos que prestamos

Operamos en Colombia

Código de ética del Guía Turístico Pure!

¿Cómo es un servicio?

Asignación servicio (Teniendo en cuenta el idioma del requerimiento del cliente)

Prebloqueo con guía

Envío de orden de servicio

Entrega de documentos y Welcome Kit

Inicia el servicio

¿Tienes algún inconveniente durante el servicio?

Finalización del servicio

Entrega de informe de servicio

Legalización de gastos

Cuenta de cobro

Al finalizar la capacitación, el guía deberá firmar el listado de asistencia a capacitación.

Asignación de servicios

El Departamento de Operaciones, recibe de parte de Ventas, un Memorandum, que es el documento que contiene toda la información del viaje, incluyendo la información del cliente, itinerarios y el nombre del *Travel Designer*¹. A partir de esta información, el personal de operaciones, asigna el guía de acuerdo a las características y al idioma en el que se va a prestar el servicio. Para esta asignación, el Departamento de Operaciones, debe diligenciar el Formato de Asignación de Guías (FAG-01) (Anexo 6); en este formato, se indica el número de viajes totales durante el mes, la fecha de inicio del viaje, código del servicio, idioma, transfer, tour, guía, confirmación del bloqueo.

Cada casilla se debe diligenciar con la información brindada por el área de ventas y en la casilla del guía se debe tener en cuenta si hay una solicitud especial por ventas o se puede elegir por criterio de operaciones. Para la asignación de guías, siempre se debe tener dos opciones de Guía, en caso de que la primera opción, no tenga la disponibilidad para la fecha del servicio (Figura 32).

N° DE VIAJES		FECHA DE INICIO	CÓDIGO VIAJE	IDIOMA SERVICIO	TRANSFER			TOUR		GUÍA	CONFIRMACIÓN DE BLOQUEO	ENVÍO ORDEN SERVICIO	ESTADO SERVICIO
N°	(DD/MM/AA)	ABC-00-00-0000	SELECCIONE IDIOMA	FECHA (DD/MM/AA)	IN/OUT	HORA (24:00)	FECHA (DD/MM/AA)	DESCRIPCIÓN SERVICIO	HORA (24:00)	NOMBRE/IDIOMA(S)	LLAMADA O INFP PENDIENTE	S/NO	CONFIRMADO/ CANCELADO
1			INGLÉS		IN			ZIPAQUIRA + GUATAVITA (8 Hours) meals not included		Andrés Galeano - Inglés	PENDIENTE	SI	CANCELADO

Figura 32. Formato de Asignación de Guías FAG-01. Autoría propia

¹ Travel Designer: Persona encargada de atender al cliente, diseñar los viajes de acuerdo al requerimiento y realizar la venta.

A continuación, se llama al guía, para confirmar la disponibilidad y realizar el pre bloqueo. Una vez el guía ha confirmado la disponibilidad, el personal del Departamento de Operaciones realiza el envío de la orden de servicio que contiene la información completa (Figura 33). Una vez el personal ha enviado la Orden de servicio, se debe completa la columna de orden de servicio en el Formato de Asignación de Guías FAG-01.

Orden de servicio Pure Colombia
LTD-04-20-0204 → Código del servicio

Reserva Fecha: 26/02/20
Desde: Maria Camila Bohorquez - reservas@pure-colombia.com → Fecha Quien envía

Buen día,
Solicito amablemente la confirmación de los siguientes servicios y el envío de la liquidación con precios de cada servicio. → Mensaje introducción

Pendiente envío de documentos.
Gracias!

Grupo: LTD-04-20-0204

Apellido	Nombre	Nacionalidad	Fecha de nacimiento
WHITTEMORE	JULIE PATRICIA	Inglés	15/02/63
WHITTEMORE	MARK PETER	Inglés	08/06/60

→ Información pax.

viernes 03/04/20 TRF IN English speaking guide → Fecha y servicio

Starts: 03/04/20 -> Fecha de Salida: 03/04/20
precio real: 89 445.00 COP+20 000 TAXI → Valor
No de personas: 2 Adulto(s) → Nº Pax

Pick up point: APT El dorado
Hora: 03h50 → Información detallada

Drop off: Hotel BH Bicentenario
Note: Vuelo AV121

sabado 04/04/20 CITY TOUR- English speaking guide 6hrs

Starts: 04/04/20 -> Fecha de Salida: 04/04/20
precio real: 181 445 COP
No de personas: 2 Adulto(s)

Pick up point: Hotel BH Bicentenario
Hora: 08h00
Drop off: Hotel BH Bicentenario
Note: Oro, Botero, Monserrate, candelaria

Pure Colombia - Carrera 17A #136-55, Bogotá D.C., Contador, Bogotá, 110111, Colombia - N de licencia: 900589559 - Número de impuesto: 900589559 - Email: sos@pure-colombia.com - Tel: +57 1 5 26 86 43 - Cel: +57 311 499 9816

Figura 33. Orden de servicio. Toogo (2020).

Entrega de documentación

Para la prestación del servicio, el Departamento de Operaciones hace entrega al guía los siguientes documentos que le servirán durante la prestación del servicio. El letrero de identificación, para que los clientes lo reconozcan al arribar al aeropuerto; este letrero contendrá el nombre de los pasajeros o de uno de ellos, el logo de Pure! o el logo del cliente, para los cuales Pure! se presenta como marca blanca (Figura 34). El otro documento que servirá de apoyo al guía, es la copia del requerimiento, con el desglose de gastos (Figura 35).



Figura 34. Letrero de identificación.

FECHA	CONCEPTO	#	COP	SUBTOTAL	SOPORTE
03-abr-20	Taxi	1	\$ 20.000	\$ 20.000	
04-abr-20	Monserate	2	\$ 21.000	\$ 42.000	
04-abr-20	Museo de Oro	2	\$ 5.000	\$ 10.000	
04-abr-20	Snacks	2	\$ 10.000	\$ 20.000	
TOTAL COP				\$ 92.000	\$ 92.000,0

Fecha requerimiento: 3-Mar-20
 Transferencia: Efectivo:
 Solicitado por: Ma. Camila Bohorquez
 El requerimiento sale a nombre de: Angela Ramos

Firma _____
Cedula _____

Figura 35. Copia de requerimiento económico. Pure! Colombia (2020).

Dentro del paquete entregado al guía, se encuentran los siguientes documentos que deben ser entregados al cliente:

Itinerario: Contiene la información detallada del día a día de un viaje. En el encabezado se da la bienvenida a los clientes a Colombia, contiene los nombres de los clientes y el código de viaje interno que maneja Pure!, después continua un recuadro el cual tiene columnas donde se especifica: Fecha, actividad, hora de inicio, guía, transporte, hotel y acomodación, alimentación que incluye y notas. Y finaliza con unos recuadros que especifica información de interés para el cliente.

Welcome letter: dentro de este documento, los clientes encuentran información importante cómo números de emergencia, consejos para tener una estadía amena, se informa sobre el

idioma, la moneda, impuestos, el peso del equipaje en algunas aerolíneas, acciones tipificadas como delito en Colombia, y la invitación a conservar la fauna y la flora del país.

Encuesta de satisfacción: Se le hace entrega a los clientes con el fin de conocer su percepción frente a los servicios que le fueron prestados. Para esto, el cliente, encontrará casillas para calificar hoteles, transporte, guías y los tours.

Tiquetes aéreos o de bus

Seguros de viaje

Welcome kit (souvenirs): los souvenirs incluidos, varían dependiendo de la categoría del grupo. Estos pueden incluir un botilito de agua para evitar que las personas compren botellas de plástico durante el viaje, una réplica miniatura de una chiva, una botella de vino Marqués de Villa de Leyva, una mochila Wayúu y/o una hamaca de café.

Prestación de servicio

El día del servicio, el guía debe estar en el punto de recogida de los clientes, mínimo 15 minutos antes de la hora establecida. Debe presentarse en el aeropuerto, con el letrero para ser identificado por los clientes; cabe resaltar que la presentación personal del guía, debe corresponder a las instrucciones entregadas en la capacitación al momento de ser contratado.

Durante la prestación del servicio, pueden presentarse inconvenientes, para los cuales, el guía cuenta con los números telefónicos de la línea de Operaciones y en casos de extrema urgencia, la línea S.O.S.

Fin del servicio

El servicio finaliza en el momento, en que el guía hace entrega a Pure! de los siguientes documentos:

Informe de servicio: El informe debe realizarse única y exclusivamente en el Formato de Informe de Servicio Guía Turístico (Figura 36). En este formato, el guía debe completar todos los campos requeridos, teniendo en cuenta el código del viaje, el número de pasajeros, fechas de inicio y finalización del servicio y su nombre. Además, debe consignar observaciones, resumiendo los acontecimientos más relevantes del servicio. En los campos de Aspectos positivos y a mejorar, se debe ser concreto, respecto a las sugerencias para mejorar futuros servicios.

	PURE COLOMBIA TRAVEL GROUP S.A.S.		FIS-GT-01
	FORMATO DE INFORME DE SERVICIO GUIA TURÍSTICO		VERSIÓN: 01
			FECHA ELABORACIÓN FORMATO: ABRIL 2020
CÓDIGO :		N° DE PAX:	
FECHA INICIO SERVICIO:	DD/MM/AA	FECHA FIN SERVICIO:	DD/MM/AA
NOMBRE DE GUIA:			
OBSERVACIONES			
ASPECTOS POSITIVOS			
ASPECTOS A MEJORAR			

Figura 36. Formato de informe de servicio Guía turístico. Autoría propia

Legalización de gastos: El guía deberá adjuntar el Formato de Reposición de gastos (Figura 37), junto con los soportes legales correspondientes (Facturas), para hacer la respectiva legalización de los recursos entregados al iniciar el servicio. Esta carpeta, debe ser entregada al área de Contabilidad.

Legalización de Gastos

Fecha: 13 de abril 2020

Nombre Guía: Angela Ramos

Fecha del Tour: 03-abr-20 Código Grupo: LTD-04-20-0204

Valor Entregado COP: \$ 92.000

Valor Justificado COP: \$ 92.000

DETALLES				
No.	Fecha	Concepto	Valor	Soportes
1	03-abr-20	Taxi	\$ 20.000	
2		Monserate	\$ 42.000	
3	04-abr-20	Museo del oro	\$ 10.000	
4		Snacks	\$ 20.000	
TOTAL			\$ 92.000,00	

Valor a favor de Pure! Colombia: -\$ 92.000,00 COP

Valor a favor de la persona: _____ COP

Firma _____ Recibido _____

Figura 37. Formato de legalización de gastos. Pure! Colombia (2020).

Cuenta de cobro: La cuenta de cobro debe cumplir con los campos que se muestran en la figura 38. Ciudad y fecha, datos de Pure!, datos del guía, valor a cobrar en letras y números, información del servicio, notas aclaratorias, firma y anexo, el comprobante de pago de la seguridad social mensual vigente.

Bogotá, 13 febrero de 2020

CUENTA DE COBRO
PURE COLOMBIA TRAVEL SAS
NIT: 900.589.559 - 8
Cr 17a # 136 - 55
TEL.5268643

DEBE A:
ANGELA RAMOS
123456

LA SUMA DE: NUEVE MILLONES DOCIENTOS OCHENTA MIL (9'280.000 COP) PESOS M/C

Por concepto de servicios prestados:

CODIGO REF.	FECHA	DETALLE	TOTAL, A PAGAR
LTD-04-20-0204	03/04/2020	TRF IN	\$89.445 COP
LTD-04-20-0204	04/04/2020	CITY TOUR	\$181.445 COP
TOTAL			\$270.890 COP

Nota: Se debe hacer retención de 15% sobre el valor total a pagar, es decir \$ xxxxxx COP

Atentamente,

ANGELA RAMOS
123456
Teléfono +32 485 83 63 02

* Comprobante Pago de seguridad social, mensual vigente

Labels and arrows pointing to the invoice components:

- Ciudad y fecha
- Datos Pure!
- Nombre Guía
Nº Documento
- Valor en letras y números
- Información del servicio
- Información aclaratoria
- Firma

Figura 38. Ejemplo Cuenta de cobro. Pure! Colombia (2020).

Conclusiones

A pesar de que el proceso de contratación y de capacitación de guías turísticos dentro de la empresa Pure! Colombia, cuenta con una percepción positiva por parte de la mayoría del equipo y de los guías, se evidencia que tiene ciertos elementos que son susceptibles de mejora, esto teniendo en cuenta, que se requiere una mejora continua, para garantizar que los procesos internos, cuenten con la certificación de Tourcert.

De acuerdo a la encuesta realizada se pudo obtener información respecto al perfil de los guías que laboran en Pure! Colombia. Gracias a esto, se demostró que la mayoría de ellos cuentan con el dominio de dos idiomas, una habilidad determinante para la prestación de servicios de turismo receptivo. Pero así mismo, se hizo evidente, que no todos cumplen con los requisitos exigidos por la normatividad colombiana, para la prestación de dichos servicios. Tema que debe ser revisado internamente, para garantizar servicios de calidad a los viajeros y que cumplan con los estándares para la certificación Tourcert.

La encuesta evidenció también, que la percepción de los guías, respecto al proceso interno de contratación y capacitación, es positivo; pero a pesar de ello, realizaron sugerencias para mejorar este proceso.

De acuerdo con el análisis realizado del proceso actual, se logró concluir que se requiere realizar mejoras en la política de contratación y de capacitación de los guías. Esta mejora, está direccionada a generar estándares de calidad que contribuyan a perfeccionar y optimizar los procesos dentro de la compañía cumpliendo así, los estándares internacionales.

Recomendaciones

Se recomienda a las empresas de turismo tener en cuenta la legislación vigente para garantizar un nivel de calidad a los clientes.

Es necesario estandarizar todos los procesos dentro de una empresa para garantizar la optimización del tiempo, que los procesos tenga un nivel de calidad acorde al servicio que se desea prestar y con el fin de obtener una certificación en calidad en caso de tener una auditoria.

Dentro de la estandarización de procesos es necesario crear formatos que contribuyan a procesos de calidad.

Referencias

- Alcaldía local de Usaquén. (2016). *Mapa Localidad de Usaquén*. Recuperado de :
<http://www.usaquen.gov.co/mi-localidad/mapas>
- Baranda, A. (2020). *¿Qué es una DMC? BenidormDMC, destination management company*.
 Recuperado de: <https://www.benidormdmc.com/que-es-un-dmc/>
- Congreso de la República. (30 de Julio de 1996). Ley 300 de 1996. [Diario oficial N° 42.845].
 Recuperado de: <https://www.anato.org/sites/default/files/Ley300de1996-Actualizada2006.pdf>
- Congreso de la República de Colombia. (4 de marzo de 1997). Decreto Ordinario [502 de 1997].
 Recuperado de: <http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/1109168>
- Congreso de la República. (10 de Julio de 2012). Ley 1558 de 2012. [Diario oficial N° 48.487].
 Recuperado de: <http://www.mincit.gov.co/ministerio/normograma-sig/procesos-de-apoyo/gestion-de-recursos-fisicos/leyes/ley-1558-de-2012-4.aspx>
- Giraldo, A y Muñoz, V. (s.f.). TourtCert. Committed to responsible tourism. Recuerado de:
<https://drive.google.com/drive/search?q=type:pdf%20tourcert>
- Hernández R., Fernandez, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F., Mexico: McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- ICONTEC, Ministerio de comercio, industria y turismo, SENA, Consejo Profesional de guías de turismo. (22 de Marzo de 2002). Norma técnica sectorial. Guías de turismo Norma de competencia laboral. Prestación del servicio de guianza de acuerdo con lo requerido por el usuario. [NTS GT001]. Recuperado de:
https://fontur.com.co/aym_document/aym_normatividad/2002/NTS_GT001.pdf
https://fontur.com.co/aym_document/aym_normatividad/2002/NTS_GT001.pdf
- ICONTEC, Ministerio de comercio, industria y turismo, SENA, Consejo Profesional de guías de turismo. (27 de noviembre de 2003). Norma técnica sectorial. Guías de turismo Norma de competencia laboral. Conducción de grupos en recorridos ecoturísticos. [NTS GT005]. Recuperado de:
<https://guiasdeturismodecolombia.gov.co/documentos/normas/NTSGT005.pdf>
- ICONTEC, Ministerio de comercio, industria y turismo, SENA, Consejo Profesional de guías de turismo. (11 de marzo de 2004). Norma técnica sectorial. Guías de turismo Norma de competencia laboral. Recorridos guiados en Museos. [NTS GT008]. Recuperado de:
<https://guiasdeturismodecolombia.gov.co/documentos/normas/NTSGT008.pdf>

- ICONTEC, Ministerio de comercio, industria y turismo, SENA, Consejo Profesional de guías de turismo. (13 de abril de 2016). Norma técnica sectorial. Guías de turismo Norma de competencia laboral. Prestación del servicio de guianza. [NTS GT012]. Recuperado de: <https://guiasdeturismodecolombia.gov.co/documentos/normas/NTSGT012.pdf>
- ICONTEC. (2015). *Norma Técnica Colombiana, NTC ISO 9000*. Recuperado de : <https://www.ramajudicial.gov.co/documents/5454330/14491339/d2.+NTC+ISO+9000-2015.pdf/ccb4b35c-ee63-44b5-ba1e-7459f8714031>
- Juan, C. (2016). *Diferencias entre el Marketing B2C y B2B* [Entrada de blog]. Recuperado de : <https://www.iebschool.com/blog/diferencias-entre-b2b-y-b2c-marketing-estrategico/>
- Larpovitta, F. (2015). El guiado turístico interpretativo: Reflexiones sobre su teoría y su práctica. Corrientes, Argentina: Edición del autor. Recuperado de: https://issuu.com/bibliotecaperiodismoturistico/docs/libro_el_guiado_turistico_in_terpre
- Ministerio de comercio, industria y turismo. (diciembre de 2018). *Plan sectorial de turismo 2018-2022 “Turismo: El propósito que no une”*. Recuperado de: <http://www.mincit.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=2ca4ebd7-1acd-44f9-9978-4c826bab5013>
- Ministerio de desarrollo económico. (1997). Decreto 503 de 1997. [Diario Oficial No. 42.994]. Recuperado de: <https://guiasdeturismodecolombia.gov.co/documentos/normatividad/decreto503de1997.pdf>
- Molina, C. (2012). Teorías sobre el mejoramiento continuo. [Entrada de Blog]. Recuperado de : <http://cadenadesuministroscomolina.blogspot.com/2012/03/teorias-sobre-el-mejoramiento-continuo.html>
- Nieto, A. (2013). Participación comunitaria en iniciativas de ecoturismo en la vereda los Soches, localidad de Usme, Bogotá. *Revista interamericana de ambiente y turismo – RIAT*, 9(2), 101-107. Recuperado de http://riat.utralca.cl/index.php/test/article/view/254/pdf_1
- Nieto, A. (2018). Aportes metodológicos para la planificación turística en los entes territoriales: caso municipio de Pacho Cundinamarca. En A. Nieto (et al), *Planificación turística en territorios campesinos* (pp. 11-55). Bogotá: Corporación Universitaria Unitec.
- Picazo, C. (2008). *Asistencia y Guía a grupos turísticos*. Madrid, España: Editorial Síntesis, S.A.

- Pure! Travel Group. (2018). Mission & Vision. Pure! Travel Group. Recuperado de: <https://pure-travelgroup.com/corporate-culture/>
- ¿Qué es la estandarización? (27 de abril de 2018). Recuperado de: <https://www.liderdelemprendimiento.com/calidad-y-productividad/estandarizacion/>
- Rodriguez, M. (2005). *El método MR: maximización de resultados para empresas de servicios*. Bogotá, Colombia: Grupo Editorial Norma. Recuperado de: <https://books.google.com.co/books?id=8rGfYMCq48YC&pg=PA88&dq=estandarizacion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjYoKuu3uHoAhUBZN8KHT6zAuUQ6AEISTA F#v=onepage&q=estandarizacion&f=false>
- Sampieri R., Fernandez, C. y Baptista, M. (2010). Metodología de la investigación Quinta edición. México D.F., México: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V. Recuperado de: https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf
- Sánchez, F. (2019). *Business to business (B2B): negocio entre empresas*. Human Level. Recuperado de: <https://www.humanlevel.com/diccionario-marketing-online/business-to-business-b2b>
- Subdirección de Información Sectorial y Subsecretaría de Planeación y Política. (2019). Diagnostico Usaquén 2019. [PDF]. Recuperado de: <http://habitatcifras.habitatbogota.gov.co/documentos/boletines/Localidades/Usaquen.pdf>
- TourCert. (2017). *TourCert- Norma de Certificación*. Recuperado de: https://www.tourcert.org/wp-content/uploads/2018/04/1702_TourCert_Norma-de-Certificaci%C3%B3n.pdf
- Villavicencio, D., Soler, V. y Bernabeu, E. (2017). *Metodología para elaborar un plan de mejora continua*. Recuperado de: https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/01/art_6.pdf

Anexos

Anexo 1. Formato lista de asistencia a reuniones.

		Registro de Reunión Pure Colombia			
TEMA:				FECHA:	
RESPONSABLE:					
CARGO:					
NOMBRE		CARGO		FIRMA	
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
Notas					

Anexo 2. Formato actual de asignación de guías.

FECHA	MEMO	TRF	MES		OBSERVACIONES
			TOUR	GUIA	
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15			-		
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28			-		
29					
30					
31					

Anexo 3. Encuesta

La siguiente encuesta, busca conocer el perfil de los guías que trabajan en Pure! y su percepción del proceso de contratación y capacitación.

Dirección de correo electrónico

Nombre

Rango de edad:

- a) Entre 20 y 30
- b) Entre 30 y 40
- c) Entre 40 y 50
- d) Entre 50 y 60
- e) Entre 60 y 70

Idiomas

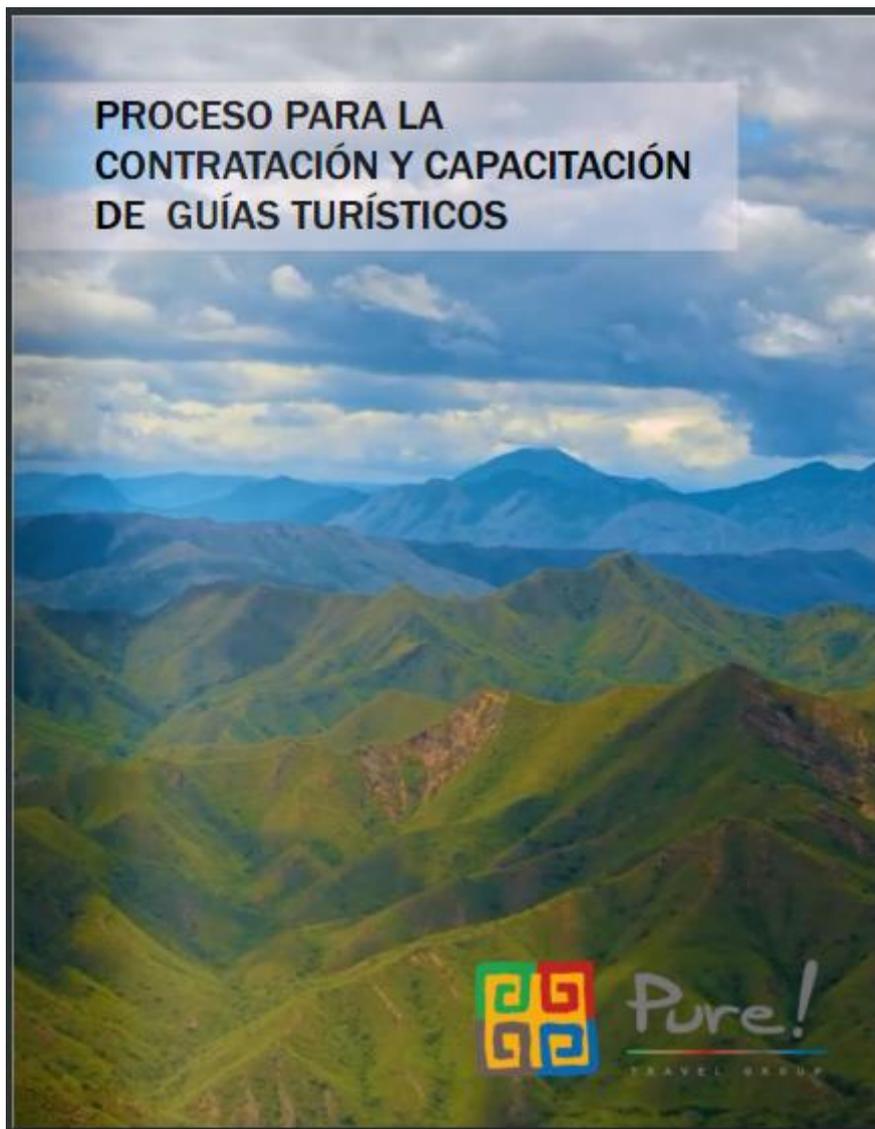
- a) Inglés
- b) Alemán
- c) Francés
- d) Holandés
- e) Italiano
- f) Portugués
- g) Otro

1. ¿Está usted certificado en el curso de guianza turística?
 - a) Si
 - b) No
2. ¿Cuenta con la tarjeta profesional y el RNT?
 - a) Si
 - b) No
 - c) En proceso
3. ¿Está certificado en primeros auxilios?
 - a) Si
 - b) No
4. ¿Conoce la normatividad de guianza turística (NTS GT)?
 - a) Si
 - b) No

5. ¿Cuenta con certificación contra la ESCNNA?
- a) Si
 - b) No
6. A continuación, marque las áreas en las que tiene especialidad en guianza turística:
- a) Ecoturismo
 - b) Geoturismo
 - c) Etnoturismo
 - d) Cicloturismo
 - e) Turismo Arqueológico
 - f) Cultural
 - g) Histórico
 - h) Gastronómico
 - i) Avistamiento de Aves
7. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando con Pure! Colombia?
- a) De 3 a 6 meses
 - b) De 6 meses a 1 año
 - c) De un 1 año a 2 años
 - d) Más de 2 año
8. ¿Considera que las condiciones de contratación son claras en Pure! Colombia?.
- a) Si
 - b) No
9. Si su respuesta anterior es NO, indique una de las siguientes opciones, que justifique su respuesta:
- a) Capacitación
 - b) Información sobre remuneración
 - c) Documentos de vinculación
10. ¿Considera adecuada la remuneración salarial respecto a su labor?
- a) Si
 - b) No
11. Si su respuesta anterior es NO, indique una de las siguientes opciones, que justifique su respuesta:
- a) La remuneración no es acorde con el tiempo de labor.
 - b) En comparación con el pago de otros operadores/ agencias
 - c) Las actividades/servicios no tienen la remuneración adecuada

12. ¿Tiene claridad sobre la documentación que requiere para prestar un servicio?.
- a) Si
 - b) No
13. Si la respuesta es SI, a continuación, enumere dichos documentos.
14. ¿Qué aspectos, considera que se pueden mejorar en el proceso de contratación, capacitación y prestación de servicio?
- a) Brindar información por parte del equipo Pure! para ingresar a la empresa.
 - b) Capacitación en cuanto a la función de los guías dentro de la empresa.
 - c) Tiempo con el que se realiza el bloqueo para un servicio.
 - d) Tiempo para estudiar el itinerario y poder explicarlo a los viajeros.
 - e) Otra
15. ¿Qué sugerencias tiene para mejorar el proceso de los guías turísticos dentro de la empresa?

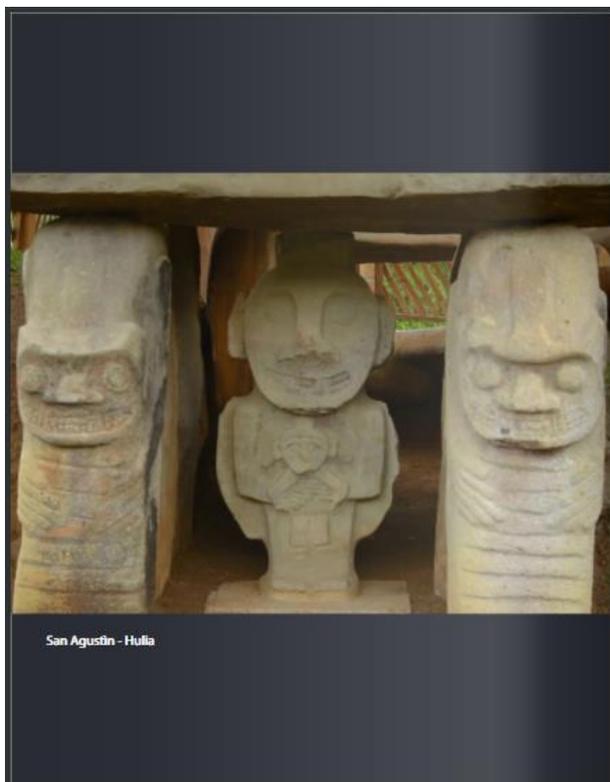
Anexo 4. Cartilla descriptiva “Proceso para la contratación y capacitación de Guías turísticos”



CONTENIDO

Flujograma	5
Service Blueprint	9
Formato de evaluación de Hojas de vida	11
Evaluación de hojas de vida	12
Experiencia laboral	13
Estudios formales	14
Referencias	15
Entrevista presencial	17
Capacitación	21
Asignación de servicios	23
Entrega de documentación	25
Prestación de servicio	27
Fin del servicio	29
Anexos	33
Formato de evaluación hoja de vida FE-AG-01	34
Formato Asignación de Guías FAG-01	39
Formato Informe de Servicio Guía Turístico FS-GT-01	40

www.pure-travelgroup.com



PROCESO PARA LA CONTRATACIÓN Y CAPACITACIÓN DE GUÍAS TURÍSTICOS

Flujograma

A continuación, se presentan los flujogramas del proceso rediseñado para el cargo de guías turísticos. Estos, se encuentran en el siguiente orden:

1. Proceso de selección y capacitación: En esta etapa, se lleva a cabo la recepción de las hojas de vida, y evaluación de las mismas. Posteriormente, se realiza la entrevista y si la persona es seleccionada, se inicia el proceso de vinculación a la compañía, solicitando al nuevo guía, los certificados pertinentes, una vez se tienen los certificados validados, estos deben ser archivados y a continuación, se realiza la citación al guía para la capacitación. (Figura 1)
2. Servicio: Etapa en la que se presta el servicio al cliente; esta inicia en el momento en que la solicitud de servicio llega al Departamento de Operaciones, y finaliza cuando el guía pasa los documentos a Purel para cerrar el mismo. (Figura 2)

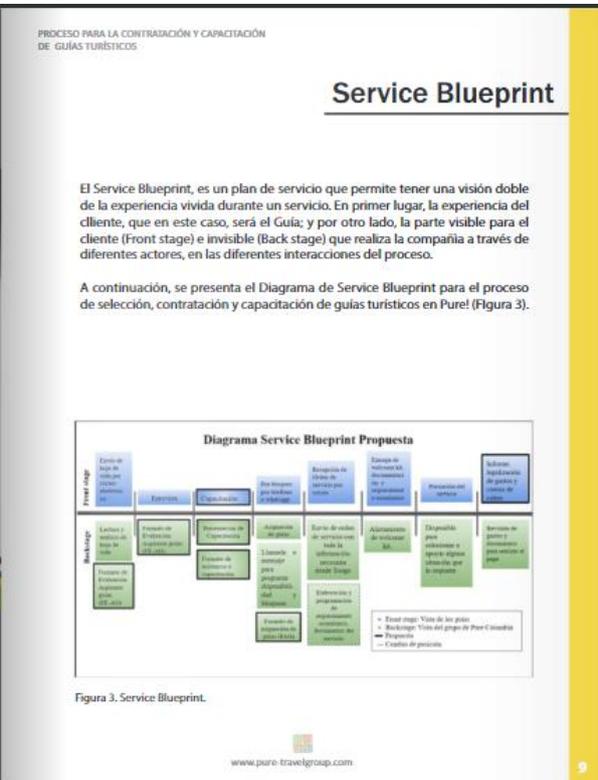
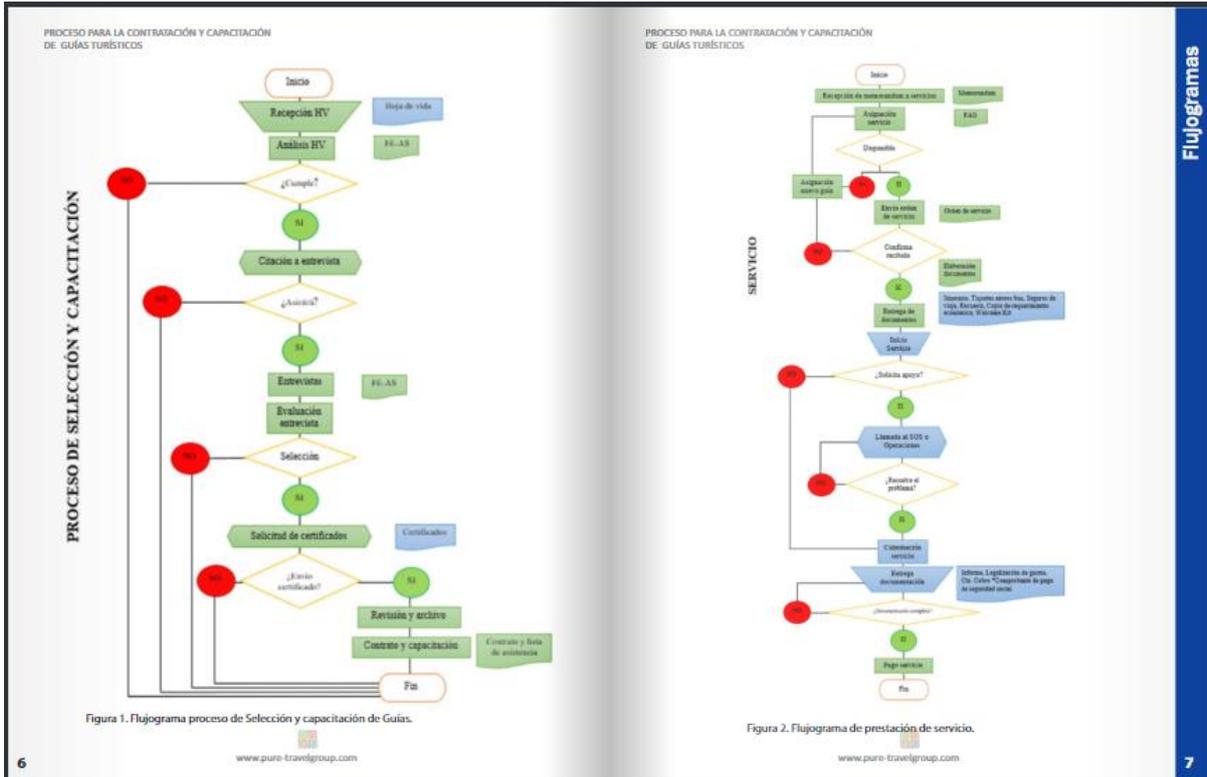
En el cuadro a continuación, se presenta la descripción de las figuras del flujograma.

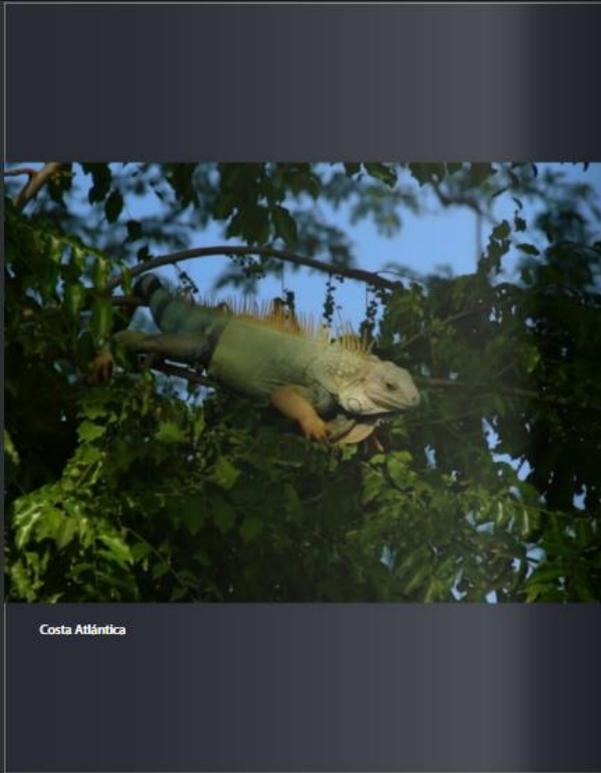
	Inicio y Fin de flujograma		Documento entregado por el guía a Purel
	Inicio de proceso		Documento interno Purel
	Decisión (Pregunta)		Llamada
	Decisión negativa		Actividad
	Decisión positiva		

Descripción figuras flujograma.

www.pure-travelgroup.com

5





Formato de evaluación de Hojas de vida

El Formato de evaluación de aspirante a Guía turístico, se presenta para evaluar las hojas de vida recibidas, con el fin de estandarizar el proceso y generar una base de datos sólida, con la información relacionada con los guías que trabajan para Pure! Colombia.

Al momento en que se reciben las hojas de vida de los aspirantes, el encargado del proceso, debe realizar un análisis de la misma y diligenciar la primera página del Formato de Evaluación de Aspirante a Guía Turístico FE-AG-01 (Figura 4). Este formato debe ser diligenciado en su totalidad, para tener el archivo de los candidatos al cargo.

Para el diligenciamiento del formato, se explica a continuación como debe ser llenado. Por favor llenar el formato con tinta negra y letra legible en caso de ser a mano.

El cuadro superior del formato, presenta el nombre de la compañía, el nombre del formato, la codificación del mismo (FE: Formato Evaluación, AG: Aspirante Guía, 01: Versión de Formato), la versión y fecha de elaboración, para fines de estándares de calidad.

	PURE COLOMBIA TRAVEL GROUP S.A.S.	FE-AG-01
	FORMATO DE EVALUACIÓN DE ASPIRANTE A GUÍA TURÍSTICO	VERSIÓN: 01
		FECHA: ABRIL 2020

Figura 4. FE-AG-01 Encabezado Formato de Evaluación de hojas de vida.

Evaluación de hojas de vida

La primera parte a diligenciar, corresponde al nombre del evaluador y a la fecha en la que se inicia la revisión de la hoja de vida. A continuación, se debe diligenciar la información personal del aspirante, si la hoja de vida cuenta con fotografía, rango de edad del aspirante, estado civil. En caso de que el candidato no resida en la ciudad de Bogotá, se da por finalizado el proceso y se debe dejar la observación en la casilla de Dirección de residencia en tinta roja (Figura 5).

EVALUACIÓN HOJA DE VIDA

El siguiente formato tiene como propósito evaluar la hoja de vida de los aspirantes al cargo de guía turístico en la Agencia Pure Colombia. Por favor seguir las instrucciones de diligenciamiento a continuación.

FECHA DE EVALUACIÓN:		EVALUADOR:	
DATOS PERSONALES DEL ASPIRANTE			
NOMBRE Y APELLIDOS:			
SEXO [M:] [F:] [O:]	NÚMERO DE CONTACTO:		
LIBRETA MILITAR:	CLASE:	DIRECCIÓN DE RESIDENCIA	
HIJOS [S:] [N:]	Nº DE HIJOS:	1: []	2: [] 3: [] 4: []
DESCRIPCIÓN	MARQUE CON UNA X		OBSERVACIONES
	SI	NO	
FOTOGRAFÍA			
EDAD	-18		
	18-22		
	23-27		
	28-32		
	33-37		
	38-42		
> 43			
ESTADO CIVIL	SOLTERO		
	CASADO		
	UNIÓN LIBRE		
	OTRO		

Figura 5. FE-AG-01 Segmento de formato - Evaluación Hoja de vida.

Experiencia laboral

En la siguiente casilla, se debe diligenciar la experiencia laboral del aspirante (únicamente la experiencia de los últimos 3 años. El formato cuenta con tres (3) campos para la experiencia laboral, si se requieren más campos, se debe adicionar la hoja de Anexo 2 que se encuentra al final del Formato. (Figura 6).

EXPERIENCIA LABORAL (ÚLTIMOS 3 AÑOS)	
NOMBRE DE LA EMPRESA:	
CARGO:	
FUNCIONES PRINCIPALES:	
OBSERVACIONES:	
EXPERIENCIA LABORAL (ÚLTIMOS 3 AÑOS)	
NOMBRE DE LA EMPRESA:	
CARGO:	
FUNCIONES PRINCIPALES:	
OBSERVACIONES:	

Figura 6. FE-AG-01 Segmento de formato - Experiencia laboral.

Estudios formales

El siguiente campo a llenar del formato, corresponde a los conocimientos del aspirante, sus estudios formales, en los que se debe completar la información de la institución donde los realizaron, si fue culminado el curso o no y el año. A continuación, se debe completar la información referente a los idiomas que domina el aspirante, en caso de no tener toda la información disponible en la hoja de vida, se debe hacer la observación para completarla en caso de ser citado a entrevista. (Figura 7)

***EN CASO DE SER SELECCIONADO, SE DEBE SOLICITAR LOS CERTIFICADOS**

ESTUDIOS FORMALES				
	INSTITUCIÓN	CULMINADO		AÑO CULMINACIÓN
		SI	NO	
BÁSICA PRIMARIA				
BÁSICA SECUNDARIA				
TÉCNICO				
TECNÓLOGO				
PROFESIONAL				
ESPECIALIZACIÓN				
MAESTRÍA				

IDIOMA	IDIOMAS						OBSERVACIONES
	HABLA		LEE		ESCRIBE		
	ALTO	MEDIO BAJO	ALTO	MEDIO BAJO	ALTO	MEDIO BAJO	

Figura 7. FE-AG-01 Segmento de formato b - Estudios formales e idiomas.

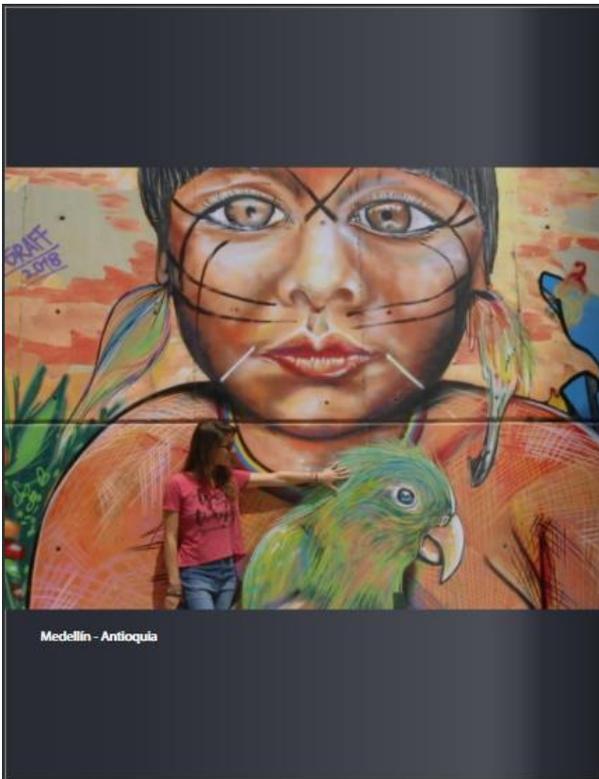
Referencias

Por último, el evaluador de la hoja de vida, debe completar la información de referencias personales y profesionales, asegurándose de completar todos los campos. Adicionalmente, se debe realizar la llamada a cada referencia, para verificar los datos y hacer observaciones respecto al aspirante. (Figura 8)

REFERENCIA PERSONAL			
NOMBRE:			
OCUPACIÓN:			
PARENTESCO:			
DIRECCIÓN:			
TELÉFONO:			
DA BUENA REFERENCIA:	SI	NO	OBSERVACIONES:

REFERENCIA PROFESIONAL			
NOMBRE:			
OCUPACIÓN:			
PARENTESCO:			
DIRECCIÓN:			
TELÉFONO:			
DA BUENA REFERENCIA:	SI	NO	OBSERVACIONES:

Figura 8. FE-AG-01 Segmento de formato - Referencia personal y profesional



Entrevista presencial

Si el aspirante cumple con los requisitos de la primera parte de la evaluación en el formato, será citado a una entrevista presencial. Para la entrevista, el evaluador, deberá llamar al aspirante y completar la fecha y hora acordada y el idioma en el que se realizará parte de la entrevista, para determinar dominio de la segunda lengua.

Una vez en la entrevista, el evaluador podrá realizar preguntas rompehielo, antes de iniciar con el formato. La intención de la entrevista presencial, es obtener mayor información sobre el aspirante tanto aspectos personales, como de personalidad y profesionales. Al finalizar la entrevista, el evaluador deberá completar el espacio de observaciones, donde consignará información referente a reacciones del entrevistado y al dominio de la segunda lengua. A continuación, se muestra el formato que deberá ser diligenciado por el evaluador en la entrevista (Figura 9 y 10)

Al finalizar las entrevistas para el cargo, se selecciona al aspirante que mejor cumple con los requisitos para el mismo, y se realiza la llamada para informar el proceso a seguir. En los casos en los cuales los aspirantes no continúan en el proceso, se deberá enviar un correo electrónico, agradeciendo la disposición e informando la finalización del proceso (Figura 11).


Hola [Nombre],
Le agradecemos por el interés mostrado para pertenecer a nuestra empresa y por el tiempo que dedica al proceso. En esta ocasión le escribimos para informarle que su candidatura no continúa en el proceso. Sin embargo su hoja de vida quedará consignada en nuestra base de datos para futuras oportunidades. Le deseamos éxitos en su búsqueda actual de empleo.
Cordialmente,
Equipo Pure! Colombia.

Figura 11. Ejemplo de correo de agradecimiento.

GUÍA PARA ENTREVISTA PRESENCIAL ASPIRANTE

Las siguientes preguntas son una guía para conocer el perfil del aspirante. Por favor diligencie la información solicitada y realice anotaciones sobre las reacciones corporales de la persona entrevistada; por ejemplo, se nota nervioso, ansioso, seguro, etc. Por favor realizar parte de la entrevista en el segundo idioma que domine el aspirante.

PRIMER IDIOMA DE ENTREVISTA:	SEGUNDO IDIOMA:	EVALUADOR:
IDIOMA DE ENTREVISTA:		
1. Cuéntame sobre usted. (De dónde es, dónde vive, con quien vive, etc)		
2. Mencione 3 fortalezas y 3 debilidades que tenga		
3. ¿Cuál ha sido su mayor logro profesional?		
4. Cuéntame sobre una situación en la que haya considerado como fracaso profesional y como reaccionó frente a esa situación?		
5. ¿Prefiere trabajar solo o en equipo? ¿Porqué?		
6. ¿Cómo manejaría la situación, si está en desacuerdo con un cliente?		
7. ¿Cómo reaccionaría frente a un cliente agresivo o grosero?		
8. ¿Qué hace en sus tiempos libres?		

Figura 9. FE-AG-01 Segmento de formato - Guía para entrevista presencial aspirante (Pág.1).

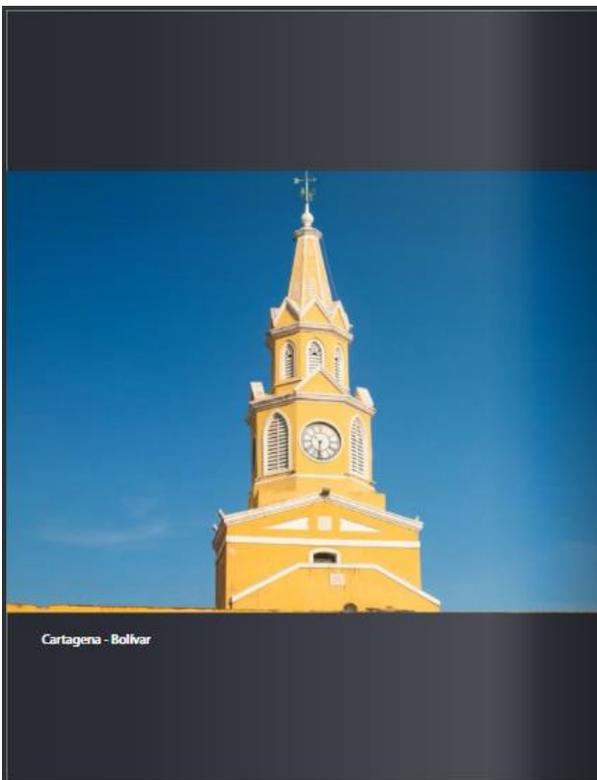
9. ¿Cuáles son sus hobbies?
10. ¿Qué conoce de la empresa?
11. ¿Porqué está interesado en trabajar con nosotros?
12. ¿Dónde se ve en 5 años?

Agradece al aspirante por tener el tiempo para ir a la entrevista, e infórmale los pasos siguientes del proceso de selección (si se realizarán mas entrevistas, tiempo en que se tomará la decisión). Hazle saber que lo llamarán, así no sea seleccionado para el cargo.

OBSERVACIONES (Por favor realice anotaciones sobre el desempeño en el segundo idioma y si es apto para desempeñar el cargo):

FIRMA EVALUADOR: _____

Figura 10. FE-AG-01 Segmento de formato - Guía para entrevista presencial aspirante (Pág.2).



Cartagena - Bolívar

Capacitación

Una vez ha sido seleccionado el guía, se cita para la capacitación presencial en Pure! Y se le informa que deberá disponer de aproximadamente dos horas. La capacitación se realiza con una presentación digital, en esta se explican los siguientes aspectos.

- Información de la empresa
 - o ¿Quiénes somos?
 - o Misión y visión
 - o Valores corporativos
 - o Países donde operamos
 - o Equipo Pure! Colombia
- Nuestros Clientes
- Servicios turísticos que prestamos
- Operamos en Colombia
- Código de ética del Guía Turístico Pure!
- ¿Cómo es un servicio?
 - o Asignación servicio (Teniendo en cuenta el idioma del requerimiento del cliente)
 - o Prebloqueo con guía
 - o Envío de orden de servicio
 - o Entrega de documentos y Welcome Kit
 - o Inicia el servicio
 - o ¿Tienes algún inconveniente durante el servicio?
 - o Finalización del servicio
 - o Entrega de informe de servicio
 - o Legalización de gastos
 - o Cuenta de cobro

Al finalizar la capacitación, el guía deberá firmar el listado de asistencia a capacitación.

Presentación de la capacitación disponible en Drive.



Desierto de la Tatacoa - Huila

Asignación de servicios

El Departamento de Operaciones, recibe de parte de Ventas, un Memorandum, que es el documento que contiene toda la información del viaje, incluyendo la información del cliente, itinerarios y el nombre del Travel Designer. A partir de esta información, el personal de operaciones, asigna el guía de acuerdo a las características y al idioma en el que se va a prestar el servicio. Para esta asignación, el Departamento de Operaciones, debe diligenciar el Formato de Asignación de Guías (FAG-01); en este formato, se indica el número de viajes totales durante el mes, la fecha de inicio del viaje, código del servicio, idioma, transfer, tour, guía, confirmación del bloqueo. Cada casilla se debe diligenciar con la información brindada por el área de ventas y en la casilla del guía se debe tener en cuenta si hay una solicitud especial por ventas o se puede elegir por criterio de operaciones. Para la asignación de guías, siempre se debe tener dos opciones de Guía, en caso de que la primera opción, no tenga la disponibilidad para la fecha del servicio. (Figura 12)

Figura 12. Formato de Asignación de Guías FAG-01.

A continuación, se llama al guía, para confirmar la disponibilidad y realizar el pre bloqueo. Una vez el guía ha confirmado la disponibilidad, el personal del Departamento de Operaciones realiza el envío de la orden de servicio que contiene la información completa (Figura 13). Una vez el personal ha enviado la Orden de servicio, se debe completar la columna de orden de servicio en el Formato de Asignación de Guías FAG-01.

Orden de servicio Pure Colombia
LTD-04-20-0204

Reserva: Fecha: 20/03/20
Desde: Maria Camila Botero
Correo: maria@purecolombia.com

Buen día,
Solicito amablemente la confirmación de los siguientes servicios y el envío de la liquidación con precios de cada servicio.
Pendiente envío de documentos.
Gracias!

Grupo: LTD-04-20-0204

Apellido	Nombre	Nacionalidad	Fecha de nacimiento
SMITTEKORE	JULIE PATRICIA	Ingles	13/03/83
SMITTEKORE	MARIE PETER	Ingles	08/08/80

viernes 03/04/20 TRF IN English speaking guide

Fecha y servicio

Valor

NP Fax

información detallada

Fecha de nacimiento

Valor

NP Fax

información detallada

Figura 13. Orden de servicio.

Entrega de documentación

Para la prestación del servicio, el Departamento de Operaciones hace entrega al guía los siguientes documentos que le servirán durante la prestación del servicio. El letero de identificación, para que los clientes lo reconozcan al arribar al aeropuerto; este letero contendrá el nombre de los pasajeros o de uno de ellos, el logo de Pure! o el logo del cliente, para los cuales Pure! se presenta como marca blanca. El otro documento que servirá de apoyo al guía, es la copia del requerimiento, con el desglose de gasto

Dentro del paquete entregado al guía, se encuentran los siguientes documentos que deben ser entregados al cliente:

- Itinerario: Contiene la información detallada del día a día de un viaje. En el encabezado se da la bienvenida a los clientes a Colombia, contiene los nombres de los clientes y el código de viaje interno que maneja Pure!, después continua un recuadro el cual tiene columnas donde se especifica: Fecha, actividad, hora de inicio, guía, transporte, hotel y acomodación, alimentación que incluye y notas. Y finaliza con unos recuadros que especifica información de interés para el cliente.
- Welcome letter: dentro de este documento, los clientes encuentran información importante cómo números de emergencia, consejos para tener una estadía amena, se informa sobre el idioma, la moneda, impuestos, el peso del equipaje en algunas aerolíneas, acciones tipificadas como delito en Colombia, y la invitación a conservar la fauna y la flora del país.
- Encuesta de satisfacción: Se le hace entrega a los clientes con el fin de conocer su percepción frente a los servicios que le fueron prestados. Para esto, el cliente, encontrará casillas para calificar hoteles, transporte, guías y los tours.
- Tiquetes aéreos o de bus
- Seguros de viaje
- Welcome kit (souvenirs): los souvenirs incluidos, varían dependiendo de la categoría del grupo. Estos pueden incluir un botilito de agua para evitar que las personas compren botellas de plástico durante el viaje, una réplica miniatura de una chiva, una botella de vino Marqués de Villa de Leyva, una mochila Wayúu y/o una hamaca de café.

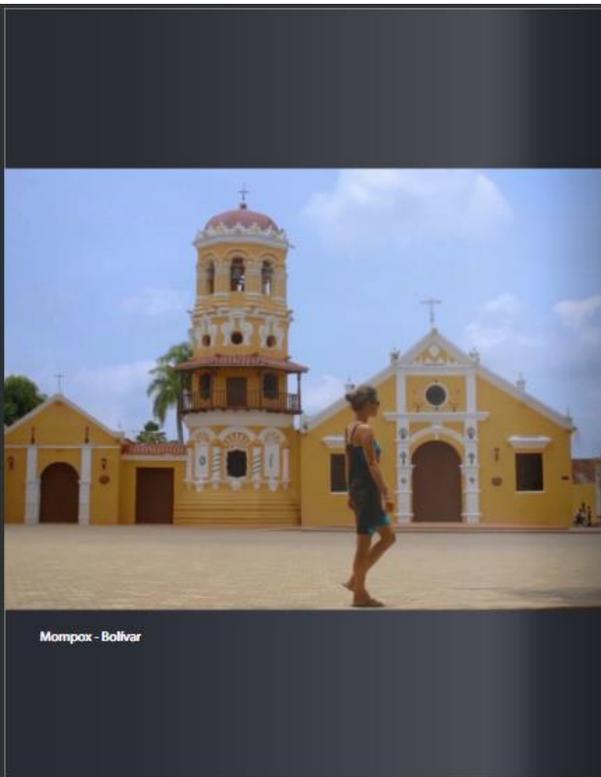


Prestación de servicio

El día del servicio, el guía debe estar en el punto de recogida de los clientes, mínimo 15 minutos antes de la hora establecida. Debe presentarse en el aeropuerto, con el letrero para ser identificado por los clientes; cabe resaltar que la presentación personal del guía, debe corresponder a las instrucciones entregadas en la capacitación al momento de ser contratado. Durante la prestación del servicio, pueden presentarse inconvenientes, para los cuales, el guía cuenta con los números telefónicos de la línea de Operaciones y en casos de extrema urgencia, la línea S.O.S.



¡Recuerda!
Si tienes algún inconveniente durante el servicio, comunícalo a los siguientes números:
Operaciones: +57 318 571 4153
S.O.S: +57 311 499 9816



Fin del servicio

El servicio finaliza en el momento, en que el guía hace entrega a Pure! de los siguientes documentos:

- Legalización de gastos: El guía deberá adjuntar el Formato de Reposición de gastos (figura 14), junto con los soportes legales correspondientes (Facturas), para hacer la respectiva legalización de los recursos entregados al iniciar el servicio. Esta carpeta, debe ser entregada al área de Contabilidad.

Legalización de Gastos																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						
Fecha: 17 de May 2020																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						
Número de Expediente: 00000000000000000000																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						
Actividad: 000000	Actividad: 000000																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
Miles de pesos: 000	Código de servicio: 000000																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
Cientos de pesos: 00																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						
Centésimos de pesos: 00																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						
<table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Descripción</th> <th>Valor</th> <th>Comprobante</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>01</td> <td>Transporte</td> <td>1.000.000</td> <td>Factura</td> </tr> <tr> <td>02</td> <td>Alimentación</td> <td>500.000</td> <td>Factura</td> </tr> <tr> <td>03</td> <td>Alquiler de vehículo</td> <td>2.000.000</td> <td>Factura</td> </tr> <tr> <td>04</td> <td>Seguros</td> <td>1.000.000</td> <td>Factura</td> </tr> <tr> <td>05</td> <td>Comunicación</td> <td>500.000</td> <td>Factura</td> </tr> <tr> <td>06</td> <td>Alquiler de habitación</td> <td>1.000.000</td> <td>Factura</td> </tr> <tr> <td>07</td> <td>Alquiler de equipo</td> <td>1.000.000</td> <td>Factura</td> </tr> <tr> <td>08</td> <td>Alquiler de equipo</td> <td>1.000.000</td> <td>Factura</td> </tr> <tr> <td>09</td> <td>Alquiler de equipo</td> <td>1.000.000</td> <td>Factura</td> </tr> <tr> <td>10</td> <td>Alquiler de equipo</td> <td>1.000.000</td> <td>Factura</td> </tr> <tr> <td>11</td> <td>Alquiler de equipo</td> <td>1.000.000</td> <td>Factura</td> </tr> <tr> <td>12</td> <td>Alquiler de equipo</td> <td>1.000.000</td> <td>Factura</td> </tr> <tr> <td>13</td> <td>Alquiler de equipo</td> <td>1.000.000</td> <td>Factura</td> </tr> <tr> <td>14</td> <td>Alquiler de equipo</td> <td>1.000.000</td> <td>Factura</td> </tr> <tr> <td>15</td> <td>Alquiler de equipo</td> <td>1.000.000</td> <td>Factura</td> </tr> <tr> <td>16</td> <td>Alquiler de equipo</td> <td>1.000.000</td> <td>Factura</td> </tr> <tr> <td>17</td> <td>Alquiler de equipo</td> <td>1.000.000</td> <td>Factura</td> </tr> <tr> <td>18</td> <td>Alquiler de equipo</td> <td>1.000.000</td> <td>Factura</td> </tr> <tr> <td>19</td> <td>Alquiler de equipo</td> <td>1.000.000</td> <td>Factura</td> </tr> <tr> <td>20</td> <td>Alquiler de equipo</td> <td>1.000.000</td> <td>Factura</td> </tr> <tr> <td>21</td> <td>Alquiler de equipo</td> <td>1.000.000</td> <td>Factura</td> </tr> <tr> <td>22</td> <td>Alquiler de equipo</td> <td>1.000.000</td> <td>Factura</td> </tr> <tr> <td>23</td> <td>Alquiler de equipo</td> <td>1.000.000</td> <td>Factura</td> </tr> <tr> <td>24</td> <td>Alquiler de equipo</td> <td>1.000.000</td> <td>Factura</td> </tr> <tr> <td>25</td> <td>Alquiler de equipo</td> <td>1.000.000</td> <td>Factura</td> </tr> <tr> <td>26</td> <td>Alquiler de equipo</td> <td>1.000.000</td> <td>Factura</td> </tr> <tr> <td>27</td> <td>Alquiler de equipo</td> <td>1.000.000</td> <td>Factura</td> </tr> <tr> <td>28</td> <td>Alquiler de equipo</td> <td>1.000.000</td> <td>Factura</td> </tr> <tr> <td>29</td> <td>Alquiler de equipo</td> <td>1.000.000</td> <td>Factura</td> </tr> <tr> <td>30</td> <td>Alquiler de equipo</td> <td>1.000.000</td> <td>Factura</td> </tr> <tr> <td>31</td> <td>Alquiler de equipo</td> <td>1.000.000</td> <td>Factura</td> </tr> <tr> <td>32</td> <td>Alquiler de equipo</td> <td>1.000.000</td> <td>Factura</td> </tr> <tr> <td>33</td> <td>Alquiler de equipo</td> <td>1.000.000</td> <td>Factura</td> </tr> <tr> <td>34</td> <td>Alquiler de equipo</td> <td>1.000.000</td> <td>Factura</td> </tr> <tr> <td>35</td> <td>Alquiler de equipo</td> <td>1.000.000</td> <td>Factura</td> </tr> <tr> <td>36</td> <td>Alquiler de equipo</td> <td>1.000.000</td> <td>Factura</td> </tr> <tr> <td>37</td> <td>Alquiler de equipo</td> <td>1.000.000</td> <td>Factura</td> </tr> <tr> <td>38</td> <td>Alquiler de equipo</td> <td>1.000.000</td> <td>Factura</td> </tr> <tr> <td>39</td> <td>Alquiler de equipo</td> <td>1.000.000</td> <td>Factura</td> </tr> <tr> <td>40</td> <td>Alquiler de equipo</td> <td>1.000.000</td> <td>Factura</td> </tr> <tr> <td>41</td> <td>Alquiler de equipo</td> <td>1.000.000</td> <td>Factura</td> </tr> <tr> <td>42</td> <td>Alquiler de equipo</td> <td>1.000.000</td> <td>Factura</td> </tr> <tr> <td>43</td> <td>Alquiler de equipo</td> <td>1.000.000</td> <td>Factura</td> </tr> <tr> <td>44</td> <td>Alquiler de equipo</td> <td>1.000.000</td> <td>Factura</td> </tr> <tr> <td>45</td> <td>Alquiler de equipo</td> <td>1.000.000</td> <td>Factura</td> </tr> <tr> <td>46</td> <td>Alquiler de equipo</td> <td>1.000.000</td> <td>Factura</td> </tr> <tr> <td>47</td> <td>Alquiler de equipo</td> <td>1.000.000</td> <td>Factura</td> </tr> <tr> <td>48</td> <td>Alquiler de equipo</td> <td>1.000.000</td> <td>Factura</td> </tr> <tr> <td>49</td> <td>Alquiler de equipo</td> <td>1.000.000</td> <td>Factura</td> </tr> <tr> <td>50</td> <td>Alquiler de equipo</td> <td>1.000.000</td> <td>Factura</td> </tr> <tr> <td>51</td> <td>Alquiler de equipo</td> <td>1.000.000</td> <td>Factura</td> </tr> <tr> <td>52</td> <td>Alquiler de equipo</td> <td>1.000.000</td> <td>Factura</td> </tr> <tr> <td>53</td> <td>Alquiler de equipo</td> <td>1.000.000</td> <td>Factura</td> </tr> <tr> <td>54</td> <td>Alquiler de equipo</td> <td>1.000.000</td> <td>Factura</td> </tr> <tr> <td>55</td> <td>Alquiler de equipo</td> <td>1.000.000</td> <td>Factura</td> </tr> <tr> <td>56</td> <td>Alquiler de equipo</td> <td>1.000.000</td> <td>Factura</td> </tr> <tr> <td>57</td> <td>Alquiler de equipo</td> <td>1.000.000</td> <td>Factura</td> </tr> <tr> <td>58</td> <td>Alquiler de equipo</td> <td>1.000.000</td> <td>Factura</td> </tr> <tr> <td>59</td> <td>Alquiler de equipo</td> <td>1.000.000</td> <td>Factura</td> </tr> <tr> <td>60</td> <td>Alquiler de equipo</td> <td>1.000.000</td> <td>Factura</td> </tr> <tr> <td>61</td> <td>Alquiler de equipo</td> <td>1.000.000</td> <td>Factura</td> </tr> <tr> <td>62</td> <td>Alquiler de equipo</td> <td>1.000.000</td> <td>Factura</td> </tr> <tr> <td>63</td> <td>Alquiler de equipo</td> <td>1.000.000</td> <td>Factura</td> </tr> <tr> <td>64</td> <td>Alquiler de equipo</td> <td>1.000.000</td> <td>Factura</td> </tr> <tr> <td>65</td> <td>Alquiler de equipo</td> <td>1.000.000</td> <td>Factura</td> </tr> <tr> <td>66</td> <td>Alquiler de equipo</td> <td>1.000.000</td> <td>Factura</td> </tr> <tr> <td>67</td> <td>Alquiler de equipo</td> <td>1.000.000</td> <td>Factura</td> </tr> <tr> <td>68</td> <td>Alquiler de equipo</td> <td>1.000.000</td> <td>Factura</td> </tr> <tr> <td>69</td> <td>Alquiler de equipo</td> <td>1.000.000</td> <td>Factura</td> </tr> <tr> <td>70</td> <td>Alquiler de equipo</td> <td>1.000.000</td> <td>Factura</td> </tr> <tr> <td>71</td> <td>Alquiler de equipo</td> <td>1.000.000</td> <td>Factura</td> </tr> <tr> <td>72</td> <td>Alquiler de equipo</td> <td>1.000.000</td> <td>Factura</td> </tr> <tr> <td>73</td> <td>Alquiler de equipo</td> <td>1.000.000</td> <td>Factura</td> </tr> <tr> <td>74</td> <td>Alquiler de equipo</td> <td>1.000.000</td> <td>Factura</td> </tr> <tr> <td>75</td> <td>Alquiler de equipo</td> <td>1.000.000</td> <td>Factura</td> </tr> <tr> <td>76</td> <td>Alquiler de equipo</td> <td>1.000.000</td> <td>Factura</td> </tr> <tr> <td>77</td> <td>Alquiler de equipo</td> <td>1.000.000</td> <td>Factura</td> </tr> <tr> <td>78</td> <td>Alquiler de equipo</td> <td>1.000.000</td> <td>Factura</td> </tr> <tr> <td>79</td> <td>Alquiler de equipo</td> <td>1.000.000</td> <td>Factura</td> </tr> <tr> <td>80</td> <td>Alquiler de equipo</td> <td>1.000.000</td> <td>Factura</td> </tr> <tr> <td>81</td> <td>Alquiler de equipo</td> <td>1.000.000</td> <td>Factura</td> </tr> <tr> <td>82</td> <td>Alquiler de equipo</td> <td>1.000.000</td> <td>Factura</td> </tr> <tr> <td>83</td> <td>Alquiler de equipo</td> <td>1.000.000</td> <td>Factura</td> </tr> <tr> <td>84</td> <td>Alquiler de equipo</td> <td>1.000.000</td> <td>Factura</td> </tr> <tr> <td>85</td> <td>Alquiler de equipo</td> <td>1.000.000</td> <td>Factura</td> </tr> <tr> <td>86</td> <td>Alquiler de equipo</td> <td>1.000.000</td> <td>Factura</td> </tr> <tr> <td>87</td> <td>Alquiler de equipo</td> <td>1.000.000</td> <td>Factura</td> </tr> <tr> <td>88</td> <td>Alquiler de equipo</td> <td>1.000.000</td> <td>Factura</td> </tr> <tr> <td>89</td> <td>Alquiler de equipo</td> <td>1.000.000</td> <td>Factura</td> </tr> <tr> <td>90</td> <td>Alquiler de equipo</td> <td>1.000.000</td> <td>Factura</td> </tr> <tr> <td>91</td> <td>Alquiler de equipo</td> <td>1.000.000</td> <td>Factura</td> </tr> <tr> <td>92</td> <td>Alquiler de equipo</td> <td>1.000.000</td> <td>Factura</td> </tr> <tr> <td>93</td> <td>Alquiler de equipo</td> <td>1.000.000</td> <td>Factura</td> </tr> <tr> <td>94</td> <td>Alquiler de equipo</td> <td>1.000.000</td> <td>Factura</td> </tr> <tr> <td>95</td> <td>Alquiler de equipo</td> <td>1.000.000</td> <td>Factura</td> </tr> <tr> <td>96</td> <td>Alquiler de equipo</td> <td>1.000.000</td> <td>Factura</td> </tr> <tr> <td>97</td> <td>Alquiler de equipo</td> <td>1.000.000</td> <td>Factura</td> </tr> <tr> <td>98</td> <td>Alquiler de equipo</td> <td>1.000.000</td> <td>Factura</td> </tr> <tr> <td>99</td> <td>Alquiler de equipo</td> <td>1.000.000</td> <td>Factura</td> </tr> <tr> <td>100</td> <td>Alquiler de equipo</td> <td>1.000.000</td> <td>Factura</td> </tr> </tbody> </table>		No.	Descripción	Valor	Comprobante	01	Transporte	1.000.000	Factura	02	Alimentación	500.000	Factura	03	Alquiler de vehículo	2.000.000	Factura	04	Seguros	1.000.000	Factura	05	Comunicación	500.000	Factura	06	Alquiler de habitación	1.000.000	Factura	07	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura	08	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura	09	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura	10	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura	11	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura	12	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura	13	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura	14	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura	15	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura	16	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura	17	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura	18	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura	19	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura	20	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura	21	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura	22	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura	23	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura	24	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura	25	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura	26	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura	27	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura	28	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura	29	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura	30	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura	31	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura	32	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura	33	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura	34	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura	35	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura	36	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura	37	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura	38	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura	39	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura	40	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura	41	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura	42	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura	43	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura	44	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura	45	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura	46	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura	47	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura	48	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura	49	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura	50	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura	51	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura	52	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura	53	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura	54	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura	55	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura	56	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura	57	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura	58	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura	59	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura	60	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura	61	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura	62	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura	63	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura	64	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura	65	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura	66	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura	67	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura	68	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura	69	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura	70	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura	71	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura	72	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura	73	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura	74	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura	75	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura	76	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura	77	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura	78	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura	79	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura	80	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura	81	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura	82	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura	83	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura	84	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura	85	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura	86	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura	87	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura	88	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura	89	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura	90	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura	91	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura	92	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura	93	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura	94	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura	95	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura	96	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura	97	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura	98	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura	99	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura	100	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura	<p>Misma fecha de la cuenta de cobro</p> <p>Código de servicio</p> <p>Valor, según corresponda</p>
No.	Descripción	Valor	Comprobante																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
01	Transporte	1.000.000	Factura																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
02	Alimentación	500.000	Factura																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
03	Alquiler de vehículo	2.000.000	Factura																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
04	Seguros	1.000.000	Factura																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
05	Comunicación	500.000	Factura																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
06	Alquiler de habitación	1.000.000	Factura																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
07	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
08	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
09	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
10	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
11	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
12	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
13	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
14	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
15	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
16	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
17	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
18	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
19	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
20	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
21	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
22	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
23	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
24	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
25	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
26	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
27	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
28	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
29	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
30	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
31	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
32	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
33	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
34	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
35	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
36	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
37	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
38	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
39	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
40	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
41	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
42	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
43	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
44	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
45	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
46	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
47	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
48	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
49	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
50	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
51	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
52	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
53	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
54	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
55	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
56	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
57	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
58	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
59	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
60	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
61	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
62	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
63	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
64	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
65	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
66	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
67	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
68	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
69	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
70	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
71	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
72	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
73	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
74	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
75	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
76	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
77	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
78	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
79	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
80	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
81	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
82	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
83	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
84	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
85	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
86	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
87	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
88	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
89	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
90	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
91	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
92	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
93	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
94	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
95	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
96	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
97	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
98	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
99	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
100	Alquiler de equipo	1.000.000	Factura																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			

Figura 14. Formato de Legalización de gastos.

El servicio finaliza en el momento, en que el guía hace entrega a Pure! de los siguientes documentos:

- Informe de servicio: El informe debe realizarse única y exclusivamente en el Formato de Informe de Servicio Guía Turístico FIS-GT-01 (Figura 15). En este formato, el guía debe completar todos los campos requeridos, teniendo en cuenta el código del viaje, el número de pasajeros, fechas de inicio y finalización del servicio y su nombre. Además, debe consignar observaciones, resumiendo los acontecimientos más relevantes del servicio. En los campos de Aspectos positivos y a mejorar, se debe ser concreto, respecto a las sugerencias para mejorar futuros servicios.

		PURE COLOMBIA TRAVEL GROUP S.A.S.		FIS-GT-01	
FORMATO DE INFORME DE SERVICIO GUIA TURÍSTICO		FECHA ELABORACIÓN FORMATO: ABRIL 2020		VERSIÓN: 01	
CÓDIGO :		N° DE PAIS:		FECHA INICIO SERVICIO:	
FECHA INICIO SERVICIO:		FECHA FIN SERVICIO:		NOMBRE DE GUIA:	
OBSERVACIONES					
ASPECTOS POSITIVOS					
ASPECTOS A MEJORAR					

Figura 15. FIS-GT-01 Formato de informe de servicio de Guía turístico.

- Cuenta de cobro: La cuenta de cobro debe cumplir con los campos que se muestran en la figura 16. Ciudad y fecha, datos de Pure!, datos del guía, valor a cobrar en letras y números, información del servicio, notas aclaratorias, firma y anexo, el comprobante de pago de la seguridad social mensual vigente.

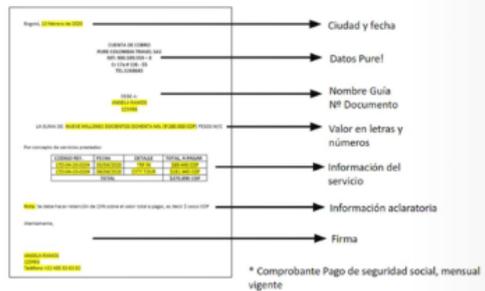


Figura 16. Ejemplo de cuenta de cobro.



Guatapé - Antioquia

Anexos

A continuación, se encuentran los formatos para el proceso de Guías turísticos. Para la reproducción controlada de los mismos, estos pueden ser descargados de la carpeta compartida en Drive.

Tenga en cuenta, que todos los formatos deben ser diligenciados con letra legible y tinta negra, en caso de ser diligenciados a mano. Si se diligencian digitalmente, deben ser subidos a la plataforma, con la nomenclatura del formato y el nombre del candidato.

Los formatos se encuentran en el siguiente orden:

1. Formato de evaluación de hoja de vida FE-AG-01
 - 1.1 Información personal del aspirante
 - 1.2 Experiencia laboral
 - 1.3 Estudios y conocimientos del aspirante
 - 1.4 Guía para entrevista presencial
 - 1.5 Anexo
2. Formato Asignación de guías FAG-01. (Consulta y diligenciamiento, únicamente en digital en Drive)
3. Formato de Informe de servicio FIS-GT-01.

Formato de evaluación hoja de vida FE-AG-01

		PURE COLOMBIA TRAVEL GROUP S.A.S.	FE-AG-01
		FORMATO DE EVALUACIÓN DE ASPIRANTE A GUÍA TURÍSTICO	VERSIÓN: 01 FECHA: ABRIL 2020

EVALUACIÓN HOJA DE VIDA

El siguiente formato tiene como propósito evaluar la hoja de vida de los aspirantes al cargo de guía turístico en la Agencia Pure Colombia. Por favor seguir las instrucciones de diligenciamiento a continuación.

FECHA DE EVALUACIÓN: _____

EVALUADOR:

DATOS PERSONALES DEL ASPIRANTE			
NOMBRE Y APELLIDOS: _____			
SEXO (M / F): _____	ID: _____	NÚMERO DE CONTACTO: _____	
LIBRETA MILITAR: _____	CLASE: _____	DIRECCIÓN DE RESIDENCIA: _____	
HIJOS (S / NO): _____	Nº DE HIJOS: 1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____		

DESCRIPCIÓN	MARCAJE CON UNA X		OBSERVACIONES
	SI	NO	
FOTOGRAFÍA			
EDAD			
ESTADO CIVIL			
EXPERIENCIA LABORAL (ÚLTIMOS 3 AÑOS)			
NOMBRE DE LA EMPRESA: _____			
CARGO: _____			
FUNCIONES PRINCIPALES: _____			
OBSERVACIONES: _____			
EXPERIENCIA LABORAL (ÚLTIMOS 3 AÑOS)			
NOMBRE DE LA EMPRESA: _____			
CARGO: _____			
FUNCIONES PRINCIPALES: _____			
OBSERVACIONES: _____			

		PURE COLOMBIA TRAVEL GROUP S.A.S.	FE-AG-01
		FORMATO DE EVALUACIÓN DE ASPIRANTE A GUÍA TURÍSTICO	VERSIÓN: 01 FECHA: ABRIL 2020

***EN CASO DE SER SELECCIONADO, SE DEBE SOLICITAR LOS CERTIFICADOS**

INSTITUCIÓN	CULMINADO		AÑO CULMINACIÓN
	SI	NO	
BÁSICA PRIMARIA			
BÁSICA SECUNDARIA			
TÉCNICO			
TECNÓLOGO			
PROFESIONAL			
ESPECIALIZACIÓN			
MAESTRIA			

IDIOMA	HABLA		LEE		ESCRIBE		OBSERVACIONES
	ALTO	MEDIO BAJO	ALTO	MEDIO BAJO	ALTO	MEDIO BAJO	

REFERENCIA PERSONAL			
NOMBRE: _____			
OCUPACIÓN: _____			
PARENTESCO: _____			
DIRECCIÓN: _____			
TELÉFONO: _____			
DA BUENA REFERENCIA:	SI	NO	OBSERVACIONES: _____

REFERENCIA PROFESIONAL			
NOMBRE: _____			
OCUPACIÓN: _____			
PARENTESCO: _____			
DIRECCIÓN: _____			
TELÉFONO: _____			
DA BUENA REFERENCIA:	SI	NO	OBSERVACIONES: _____

		PURE COLOMBIA TRAVEL GROUP S.A.S.	FE-AG-01
		FORMATO DE EVALUACIÓN DE ASPIRANTE A GUÍA TURÍSTICO	VERSIÓN: 01 FECHA: ABRIL 2020

GUÍA PARA ENTREVISTA PRESENCIAL ASPIRANTE

Las siguientes preguntas son una guía para conocer el perfil del aspirante. Por favor diligencie la información solicitada y realice anotaciones sobre las reacciones corporales de la persona entrevistada, por ejemplo, se nota nervioso, ansioso, seguro, etc. Por favor realizar parte de la entrevista en el segundo idioma que domine el aspirante.

FECHA Y HORAS DE ENTREVISTA: _____

IDIOMA DE ENTREVISTA: _____

EVALUADOR: _____

1. Cuéntame sobre ti. (De dónde eres, dónde vives, con quién vives, etc.)
2. Dame 3 fortalezas y 3 debilidades que tienes.
3. ¿Cuál ha sido tu mayor logro profesional?
4. Cuéntame sobre una situación en la que hayas considerado como fracaso profesional y como reaccionaste frente a esa situación?
5. ¿Prefieres trabajar solo o en equipo? ¿Porqué?
6. ¿Cómo manejarías la situación, si estás en desacuerdo con un cliente?
7. ¿Cómo reaccionarías frente a un cliente agresivo o grosero?
8. ¿Qué haces en tus tiempos libres?

		PURE COLOMBIA TRAVEL GROUP S.A.S.	FE-AG-01
		FORMATO DE EVALUACIÓN DE ASPIRANTE A GUÍA TURÍSTICO	VERSIÓN: 01 FECHA: ABRIL 2020

9. ¿Cuáles son tus hobbies?
10. ¿Qué conoces de la empresa?
11. ¿Porqué estás interesado en trabajar con nosotros?
12. ¿Dónde te ves en 5 años?

Agradece al aspirante por tener el tiempo para ir a la entrevista, e infórmele los pasos siguientes del proceso de selección (si se realizarán más entrevistas, tiempo en que se tomará la decisión). Hazle saber que lo llamarán, así no sea seleccionado para el cargo.

OBSERVACIONES (Por favor realice anotaciones sobre el desempeño en el segundo idioma y si es apto para desempeñar el cargo):

FIRMA EVALUADOR: _____

PROCESO PARA LA CONTRATACIÓN Y CAPACITACIÓN DE GUÍAS TURÍSTICOS

	PURE COLOMBIA TRAVEL GROUP S.A.S.	FE-AG-01
	FORMATO DE EVALUACIÓN DE ASPIRANTE A GUÍA TURÍSTICO	VERSIÓN: 01
		FECHA: ABRIL 2020

ANEXO 1. EXPERIENCIA LABORAL

EXPERIENCIA LABORAL (ÚLTIMOS 3 AÑOS)

NOMBRE DE LA EMPRESA:

CARGO:

FUNCIONES PRINCIPALES:

OBSERVACIONES:

EXPERIENCIA LABORAL (ÚLTIMOS 3 AÑOS)

NOMBRE DE LA EMPRESA:

CARGO:

FUNCIONES PRINCIPALES:

OBSERVACIONES:

EXPERIENCIA LABORAL (ÚLTIMOS 3 AÑOS)

NOMBRE DE LA EMPRESA:

CARGO:

FUNCIONES PRINCIPALES:

OBSERVACIONES:

EXPERIENCIA LABORAL (ÚLTIMOS 3 AÑOS)

NOMBRE DE LA EMPRESA:

CARGO:

FUNCIONES PRINCIPALES:

OBSERVACIONES:

PROCESO PARA LA CONTRATACIÓN Y CAPACITACIÓN DE GUÍAS TURÍSTICOS

Formato Asignación de Guías FAG-01

		PURE COLOMBIA TRAVEL GROUP S.A.S. FORMATORIO ASIGNACIÓN DE GUÍAS	
NOMBRE DE LA EMPRESA: CARGO: FUNCIONES PRINCIPALES: OBSERVACIONES:	NOMBRE DE LA EMPRESA: CARGO: FUNCIONES PRINCIPALES: OBSERVACIONES:	NOMBRE DE LA EMPRESA: CARGO: FUNCIONES PRINCIPALES: OBSERVACIONES:	NOMBRE DE LA EMPRESA: CARGO: FUNCIONES PRINCIPALES: OBSERVACIONES:

* Consulta y diligenciamiento, únicamente en digital en Drive

PROCESO PARA LA CONTRATACIÓN Y CAPACITACIÓN DE GUÍAS TURÍSTICOS

Formato Informe de Servicio Guía Turístico FIS-GT-01

	PURE COLOMBIA TRAVEL GROUP S.A.S.	FIS-GT-01
	FORMATO DE INFORME DE SERVICIO GUÍA TURÍSTICO	VERSIÓN: 01
		FECHA ELABORACIÓN FORMATO: ABRIL 2020

CÓDIGO:

N° DE FAX:

FECHA INICIO SERVICIO:

FECHA FIN SERVICIO:

NOMBRE DE GUÍA:

OBSERVACIONES

ASPECTOS POSITIVOS

ASPECTOS A MEJORAR

PROCESO PARA LA CONTRATACIÓN Y CAPACITACIÓN DE GUÍAS TURÍSTICOS



Anexo 5. Formato de evaluación de aspirante a Guía turístico (FE-AG-01)

	PURE COLOMBIA TRAVEL GROUP S.A.S.	FE-AG-01
	FORMATO DE EVALUACIÓN DE ASPIRANTE A GUÍA TURÍSTICO	VERSIÓN: 01
		FECHA: ABRIL 2020

EVALUACIÓN HOJA DE VIDA

El siguiente formato tiene como propósito evaluar la hoja de vida de los aspirantes al cargo de guía turístico en la Agencia Pure Colombia. Por favor seguir las instrucciones de diligenciamiento a continuación.

FECHA DE EVALUACIÓN: DD/MM/AA		EVALUADOR:	
DATOS PERSONALES DEL ASPIRANTE			
NOMBRE Y APELLIDOS:			
SEXO	M: <input type="checkbox"/>	F: <input type="checkbox"/>	ID: <input type="text"/>
LIBRETA MILITAR:		CLASE:	DIRECCIÓN DE RESIDENCIA
HIJOS	SI: <input type="checkbox"/>	NO: <input type="checkbox"/>	N° DE HIJOS: 1: <input type="text"/> 2: <input type="text"/> 3: <input type="text"/> 4: <input type="text"/>
DESCRIPCIÓN	MARQUE CON UNA X		OBSERVACIONES
	SI	NO	
FOTOGRAFÍA			
EDAD	-18		
	18-22		
	23-27		
	28-32		
	33-37		
	38-42		
	> 43		
ESTADO CIVIL	SOLTERO		
	CASADO		
	UNIÓN LIBRE		
	OTRO		
EXPERIENCIA LABORAL (ÚLTIMOS 3 AÑOS)			
NOMBRE DE LA EMPRESA:			
CARGO:			
FUNCIONES PRINCIPALES:			
OBSERVACIONES:			
EXPERIENCIA LABORAL (ÚLTIMOS 3 AÑOS)			
NOMBRE DE LA EMPRESA:			
CARGO:			
FUNCIONES PRINCIPALES:			
OBSERVACIONES:			

	PURE COLOMBIA TRAVEL GROUP S.A.S.	FE-AG-01
		FORMATO DE EVALUACIÓN DE ASPIRANTE A GUÍA TURÍSTICO

***EN CASO DE SER SELECCIONADO, SE DEBE SOLICITAR LOS CERTIFICADOS**

ESTUDIOS FORMALES				
	INSTITUCIÓN	CULMINADO		AÑO CULMINACIÓN
		SI	NO	
BÁSICA PRIMARIA				
BÁSICA SECUNDARIA				
TÉCNICO				
TECNÓLOGO				
PROFESIONAL				
ESPECIALIZACIÓN				
MAESTRÍA				

IDIOMAS										
IDIOMA	HABLA			LEE			ESCRIBE			OBSERVACIONES
	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO	

REFERENCIA PERSONAL			
NOMBRE:			
OCUPACIÓN:			
PARENTEZCO:			
DIRECCIÓN:			
TELÉFONO:			
DA BUENA REFERENCIA:	SI	NO	OBSERVACIONES:

REFERENCIA PROFESIONAL			
NOMBRE:			
OCUPACIÓN:			
PARENTEZCO:			
DIRECCIÓN:			
TELÉFONO:			
DA BUENA REFERENCIA:	SI	NO	OBSERVACIONES:

	PURE COLOMBIA TRAVEL GROUP S.A.S.	FE-AG-01
		VERSIÓN: 01
FORMATO DE EVALUACIÓN DE ASPIRANTE A GUÍA TURÍSTICO		FECHA: ABRIL 2020

GUÍA PARA ENTREVISTA PRESENCIAL ASPIRANTE

Las siguientes preguntas son una guía para conocer el perfil del aspirante. Por favor diligencie la información solicitada y realice anotaciones sobre las reacciones corporales de la persona entrevistada; por ejemplo, se nota nervioso, ansioso, seguro, etc. Por favor realizar parte de la entrevista en el segundo idioma que domine el aspirante.

FECHA Y HORA DE ENTREVISTA:	DD/MM/AA	HORA	EVALUADOR:
IDIOMA DE ENTREVISTA:			
1. Cuénteme sobre usted. (De dónde es, dónde vive, con quien vive, etc)			
2. Diga 3 fortalezas y 3 debilidades que tiene			
3. ¿Cuál ha sido su mayor logro profesional?			
4. ¿Cuénteme sobre una situación en la que haya considerado como fracaso profesional y como reacciono frente a esa situación?			
5. ¿Prefiere trabajar solo o en equipo? ¿Porqué?			
6. ¿Cómo manejaría la situación, si está en desacuerdo con un cliente?			
7. ¿Cómo reaccionaría frente a un cliente agresivo o grosero?			
8. ¿Qué hace en sus tiempos libres?			

	PURE COLOMBIA TRAVEL GROUP S.A.S.	FE-AG-01
		VERSIÓN: 01
FORMATO DE EVALUACIÓN DE ASPIRANTE A GUÍA TURÍSTICO		FECHA: ABRIL 2020

9. ¿Cuáles son sus hobbies?

10. ¿Qué conoce de la empresa?

11. ¿Porqué está interesado en trabajar con nosotros?

12. ¿Dónde te ves en 5 años?

Agradece al aspirante por tener el tiempo para ir a la entrevista, e infórmale los pasos siguientes del proceso de selección (si se realizarán mas entrevistas, tiempo en que se tomará la decisión). Hazle saber que lo llamarán, así no sea seleccionado para el cargo.

OBSERVACIONES (Por favor realice anotaciones sobre el desempeño en el segundo idioma y si es apto para desempeñar el cargo):

FIRMA EVALUADOR: _____

	PURE COLOMBIA TRAVEL GROUP S.A.S.	FE-AG-01
	FORMATO DE EVALUACIÓN DE ASPIRANTE A GUÍA TURÍSTICO	VERSIÓN: 01
		FECHA: ABRIL 2020

ANEXO 1. EXPERIENCIA LABORAL

EXPERIENCIA LABORAL (ÚLTIMOS 3 AÑOS)
NOMBRE DE LA EMPRESA:
CARGO:
FUNCIONES PRINCIPALES:
OBSERVACIONES:

EXPERIENCIA LABORAL (ÚLTIMOS 3 AÑOS)
NOMBRE DE LA EMPRESA:
CARGO:
FUNCIONES PRINCIPALES:
OBSERVACIONES:

EXPERIENCIA LABORAL (ÚLTIMOS 3 AÑOS)
NOMBRE DE LA EMPRESA:
CARGO:
FUNCIONES PRINCIPALES:
OBSERVACIONES:

EXPERIENCIA LABORAL (ÚLTIMOS 3 AÑOS)
NOMBRE DE LA EMPRESA:
CARGO:
FUNCIONES PRINCIPALES:
OBSERVACIONES:

Anexo 6. Capacitación.





1. Información de la empresa

1-1 ¿Quiénes somos?

-  Pure! Travel Group, fue fundado por Bram Evers en 1997.
-  Somos un DMC Líder para Colombia Ecuador, Perú, Bolivia y Chile a través de servicios a medida
-  Especialistas en viajes de ocio e incentivos
-  Trabajamos en B2B
-  Somos socios estratégicos de las principales agencias de viajes en todo el mundo