

2002-03-22

GUÍAS DE TURISMO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL. PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE GUIANZA DE ACUERDO CON LO REQUERIDO POR EL USUARIO



Ministerio de Comercio, Industria
y Turismo
Dirección de Turismo



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE



CONSEJO PROFESIONAL DE
GUÍAS DE TURISMO

E: TOURIST GUIDES. WORK COMPETENCE STANDARD
GUIDE SERVICE DELIVERY ACCORDING TO CUSTOMER

CORRESPONDENCIA:

DESCRIPTORES: guías de turismo; servicio de guianza.

I.C.S.: 03.200.00; 03.080.30

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

Prohibida su reproducción

Editada 2002-XX-XX

© ICONTEC 2002

Reservados todos los derechos. Ninguna parte de esta publicación puede ser reproducida o utilizada en cualquier forma o por cualquier medio, electrónico o mecánico incluyendo fotocopiado y microfilmación, sin permiso por escrito del editor.

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, ICONTEC

PRÓLOGO

La Unidad Sectorial de Normalización para el Subsector de Guías de Turismo - USNGT es una entidad reconocida por el Organismo Nacional de Normalización que tiene como función la preparación de normas técnicas propias del subsector de guías de turismo (NTSGT) dentro de los parámetros internacionales establecidos para esta actividad, con la posibilidad de ser sometidas al proceso de adopción y publicación de la Norma Técnica Colombiana (NTC) o Guía Técnica Colombiana (GTC).

La representación de todos los sectores involucrados en el proceso de Normalización Técnica está garantizada por:

El comité técnico de competencias laborales, el cual es un conjunto interdisciplinario de profesionales, integrado por representantes de los guías de turismo del país, consumidores e interesados en general, que mediante consenso establecen parámetros fundamentales que rigen la normalización de productos, procedimientos o servicios en el subsector de los guías de turismo.

El período de consulta pública, caracterizado por la participación de todos los interesados.

La NTS GT 001 fue aprobada por el Consejo Directivo de la USNGT el 2002-03-22.

Esta norma está sujeta a ser actualizada permanentemente con el objeto de que responda en todo momento a las necesidades y exigencias actuales.

A continuación se relacionan las empresas que colaboraron en el estudio de esta norma a través de su participación en el Comité Técnico de competencias laborales:

DIRECCIÓN GENERAL DE TURISMO DEL MINISTERIO DE ECONOMICO.
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE DESARROLLO PARQUES NACIONALES DEL MINISTERIO DEL MEDIO AMBIENTE.

FACULTAD DE ADMINISTRACION MUSEO NACIONAL.
TURISTICA Y HOTELERA – INPAHU.

GERMAN CAICEDO PIEDRAHITA – GUÍA DE SENA.
TURISMO T.P. N° 018.

MUSEO DEL ORO.

MALOKA.

Además de las anteriores, en consulta pública el proyecto se puso en consideración de los siguientes Guías de Turismo y entidades :

GUIAS DE TURISMO

ADRIANA CECILIA TARAZONA COPETE
ALBA LUCÍA ZULETA JARAMILLO
ALBERTO GÓMEZ GUTIÉRREZ
ALEXIS DIAZ BELTRÁN

ALVARO ENRIQUE FERNÁNDEZ SILVA
AMPARO OSSO DE MENDEZ
AMPARO RADA ORTIZ
ANDRÉS HURTADO GARCÍA

ANGEL MILLER ROA CRUZ
ARMANDO CABRERA SOLARTE
ARMANDO POLANCO
BEATRIZ ARANGO DE LÓPEZ
CARLOS ALBERTO SEGURA INFANTE
CARLOS ALBERTO URREGO RAMÍREZ
CARLOS ARTURO RUÍZ TABARES
CARLOS HUMBERTO OROZCO TÉLLEZ
CARLOS ILDEFONSO BOLAÑOS
DANIEL DARÍO ACERO ACERO
DORIS ANGÉLICA LEÓN RIVERA
ELVIA LUCÍA TAMAYO MARTÍNEZ
GUSTAVO ORTIZ GONZÁLEZ
ISABEL OCAMPO PADILLA
IVAN OLMEDO HOYOS MUÑOZ
JORGE EDUARDO PACHÓN QUINCHE
JOSÉ BERNARDO GARCÍA RESTREPO
JOSÉ FERNANDO ACOSTA CADAVID
JOSE FERNANDO REYES GIRALDO
JOSÉ LUIS FERNÁNDEZ DE CASTRO
MELO
JOSÉ TOMÁS VILLA RODRÍGUEZ

JUAN ANDRÉS LEGUIZAMÓN VÉLEZ
LAURA MERCEDES HOYOS GARCÍA
LEONARDO FRANCO ARENAS
LUIS ENRIQUE MALDONADO
RODRÍGUEZ
LUIS FERNANDO GIRALDO BARRETO
MARÍA DEL SOCORRO VARGAS
VILLAQUIRÁN
MARIELA DEL PILAR GIRALDO RIVERA
MARIO JESUS MÉNDEZ ALVARADO
MAURICIO GALINDO RODRÍGUEZ
MIGUEL ANTONIO GARCÉS HOYOS
OLGA HERRERA VILLALBA
RAFAEL GUERRERO FEHSENFELD
SANDY RAMÓN CUADRADO SALCEDO
SOFANOR EDUARDO PACHECO
ARTETA
TITO ALBERTO BARRERA RÍOS
TRIGIDIA LUCÍA CHOW ROBINSON
VICTOR MANUEL MÉNDEZ NAVARRO
YOLANDA EUGENIA JIMÉNEZ CHÁVEZ

OFICINAS DE TURISMO

ALCALDÍA MUNICIPAL
ASOCIACIÓN TERRITORIAL DE PROMOCIÓN TURÍSTICA
CORPORACIÓN CARTAGENA DE INDIAS
CORPORACIÓN DE TURISMO
ETURSA
GOBERNACIÓN DE CALDAS
GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA
GRUPO DE CULTURA Y TURISMO
INSTITUTO DE CULTURA Y TURISMO
INSTITUTO DE CULTURA, TURISMO Y RECREACIÓN
INSTITUTO DE TURISMO DE PAIPA
INSTITUTO DE TURISMO DEL META
INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TURISMO
INSTITUTO DISTRITAL DE CULTURA Y TURISMO
OFICINA ASESORA DE TURISMO
OFICINA DE CULTURA Y TURISMO
OFICINA DE CULTURA Y TURISMO
OFICINA DE FOMENTO Y TURISMO
OFICINA DE TURISMO
OFICINA DE TURISMO
OFICINA DE TURISMO

MELGAR, TOLIMA
LETICIA
CARTAGENA, BOLÍVAR
GIRARDOT
SANTA MARTA
MANIZALES
CALI
BUCARAMANGA
MANIZALES
SOCORRO, SANTANDER
PAIPA, BOYACÁ
VILLAVICENCIO
BOGOTÁ
BOGOTÁ
SANTA MARTA
BARICHARA, SANTANDER
HONDA, TOLIMA
PEREIRA
VILLA DE LEYVA
ARMENIA
MEDELLÍN

OFICINA DE TURISMO	CALI
OFICINA DE TURISMO Y CULTURA	NUQUÍ, CHOCÓ
OFICINA DEPARTAMENTAL DE TURISMO	SINCELEJO, SUCRE
OFICINA MUNICIPAL DE TURISMO	POPAYÁN
OFICINA MUNICIPAL DE TURISMO	SAN GIL, SANTANDER
SECRETARÍA DE CULTURA Y TURISMO	CÚCUTA
SECRETARÍA DE CULTURA Y TURISMO	GIRÓN, SANTANDER
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	RIOHACHA, GUAJIRA
SECRETARÍA DE TURISMO	MOMPOX, BOLÍVAR
SECRETARÍA DE TURISMO	SAN ANDRÉS ISLAS
SOCIEDAD DE INVERSIONES TURÍSTICAS DEL HUILA -	
INTURHUILA -	NEIVA, HUILA
SUBSECRETARÍA DE TURISMO DE BOYACÁ	TUNJA
UNIDAD ADMINISTRATIVA Y ESPECIAL DE CULTURA Y	
TURISMO	VALLEDUPAR

AGENCIAS DE VIAJES Y HOTELES

C. CIBELES	REPRESENTACIONES
TURÍSTICAS LTDA	LA FONTANA
	MAYORISTA DE TURISMO ALFREDO REINA
CAPITAL	B.
CASA DANN CARLTON	MELIA CONFORT CHICAMOCHA
CASA DEL TURISMO DE BOGOTA	PUERTA DEL SOL
CASA MEDINA	SAUCES DEL ESTADIO
CENTENARIO	SERNICH VIAJES Y TURISMO DE CALI LTDA
CONEXIONES TURÍSTICAS E.U.	SORATAMA
COSMOS 100	TEQUENDAMA INTER – CONTINENTAL
DOLAR TOUR LTDA	TRAVEL CLUB LTDA BTI COLOMBIA
DON JAIME	VERDE MAR
EL EDEN	VIAJES Y TURISMO DON QUIJOTE LTDA.
EXCURSIONES BARRANQUILLA Y CIA LTDA	VIESCO
HOSTAL EL DORADO	ZUANA BEACH RESORT

El **ICONTEC** cuenta con un Centro de Información que pone a disposición de los interesados normas internacionales, regionales y nacionales.

DIRECCIÓN DE NORMALIZACIÓN

**GUÍAS DE TURISMO
NORMA DE COMPETENCIA LABORAL. PRESTACIÓN DEL SERVICIO
DE GUIANZA DE ACUERDO CON LO REQUERIDO POR EL USUARIO**

1. OBJETO

Esta norma proporciona los parámetros que deben seguirse para brindar información, asistir y conducir al usuario y propiciar los medios para su seguridad.

2. ALCANCE

Esta norma va dirigida al personal que se desempeña como guía de turismo.

3. DEFINICIONES

Para los propósitos de esta norma, aplican:

3.1

animación sociocultural

área de la sociología dirigida a programar, organizar, dinamizar y evaluar actividades de intervención social y cultural aplicando técnicas de grupos.

3.2

atractivos turísticos

son aquellos bienes tangibles e intangibles que posee un país y que constituyen la principal atracción del turista.

3.3

competencia

aptitudes y habilidades de una persona para el desempeño de una actividad bajo determinadas condiciones y criterios de evaluación.

3.4

criterios de desempeño

requisitos de calidad que permiten establecer si el trabajador alcanza o no el resultado descrito en la norma.

3.5**facilidades turísticas**

conjunto de bienes y servicios con que cuenta el turista o visitante para satisfacer necesidades que hacen posible el adecuado desarrollo de la actividad turística.

3.6**facilitación turística**

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

3.7**guía de turismo**

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

3.8**logística**

conjunto de acciones que permiten prestar un servicio con la calidad establecida.

3.9**norma de competencia**

conjunto de funciones individuales que revisten un significado claro en el proceso de trabajo y por tanto tienen valor en el ejercicio del mismo.

3.10**protocolo de servicios**

serie de instrucciones que buscan estandarizar la relación entre el negocio prestador de servicios y sus clientes tanto externos como internos.

3.11**rango de aplicación**

son los diferentes entornos, circunstancias, ambientes, materiales, equipos e instrumentos que influyen en el desempeño laboral descrito en la norma.

3.12**requerimiento de conocimiento y comprensión**

indica los conocimientos que una persona debe poseer para poder cumplir con los criterios de desempeño.

3.13**requerimientos de evidencia**

son las pruebas necesarias para concluir que el desempeño laboral se realizó conforme a los criterios de desempeño, requerimientos de conocimiento y comprensión y rangos de aplicación descritos en la norma.

4. REQUISITOS

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

4.1.1 Criterios de desempeño

Se considera al guía de turismo competente, cuando:

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

4.1.1.2 Brinda la información, de conformidad con el atractivo y el protocolo de servicios.

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

4.1.2 Requerimientos de conocimiento y comprensión

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

Tabla 1. Requisitos de conocimiento y comprensión

Requerimientos de conocimiento y comprensión	Criterios de desempeño relacionados	
Información relacionada con el sitio a visitar y su entorno	4.1.1.1 4.1.1.2	4.1.1.3
Atractivos y facilidades	4.1.1.1 4.1.1.2	4.1.1.3
Técnicas de comunicación e interpretación	4.1.1.2	4.1.1.3
Técnicas de manejo de grupo	4.1.1.2	4.1.1.3
Manejo de las diferentes tipologías de usuarios	4.1.1.1 4.1.1.2	4.1.1.3
Técnicas de guianza	4.1.1.2	4.1.1.3
Técnicas de animación sociocultural	4.1.1.3	

4.1.3 Rangos de aplicación

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

4.1.4 Requerimientos de evidencia

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

Tabla 2. Requerimiento de evidencia

Requerimiento de Evidencia	Frecuencia de aplicación
Mediante la observación del guía de turismo, brindando la información.	2

NOTA Se recomienda el dominio de una segunda lengua.

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

4.2.1 Criterios de desempeño

Se considera al guía de turismo competente, cuando:

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

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

4.2.3.3 Informa las causas de las deficiencias en el servicio al usuario de acuerdo con las normas de empresa

4.2.3.4 Aplica los correctivos de conformidad con el plan de contingencia

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

4.2.3.6 Aplica la normatividad vigente de acuerdo con la situación presentada

4.2.2 Requisitos de conocimiento y comprensión

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

Tabla 3. Requisitos de conocimiento y comprensión

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

4.2.3 Rangos de aplicación

Contingencias: Físicas, médicas, logísticas.

4.2.4 Requerimientos de evidencia

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

Tabla 4. Requerimiento de evidencia

Requerimiento de evidencia	Frecuencia de aplicación
Estudio de caso sobre contingencias presentadas	1

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

4.3.1 Criterios de desempeño

Se considera al guía de turismo competente, cuando:

4.3.1.1 Suministra la información de acuerdo con las necesidades y características particulares del usuario y lo establecido en el programa.

4.3.1.2 Explica las situaciones de riesgo al usuario de conformidad con las actividades a realizar.

4.3.1.3 Aplica las normas de seguridad cumpliendo manuales propios, de otros prestadores y del atractivo visitado.

4.3.1.4 Revisa los documentos de los usuarios y de la empresa requeridos para el desplazamiento garantizando su vigencia y oportunidad.

4.3.1.5 Prepara los recursos a utilizar en caso de emergencia de acuerdo con un plan diseñado.

4.3.1.6 Cumple el manual de recomendaciones de viaje de acuerdo con el destino turístico.

4.3.2 Requerimientos de conocimiento y comprensión

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

Tabla 5. Requisitos de conocimiento y comprensión

Requerimientos de conocimiento y comprensión	Criterios de desempeño relacionados	
Técnicas de comunicación	4.3.1.1	4.3.1.3
	4.3.1.2	4.3.1.4
Primeros auxilios	4.3.1.2	4.3.1.5
Manejo de situaciones de riesgo	4.3.1.1	4.3.1.3
	4.3.1.2	4.3.1.5
Manejo de equipos de seguridad	4.3.1.3	4.3.1.5
Interpretación de normas y manual de recomendaciones	4.3.1.3	4.3.1.6
	4.3.1.4	
Normatividad legal sobre pasajeros	4.3.1.4	
Documentos personales de viaje	4.3.1.1	4.3.1.3
	4.3.1.2	4.3.1.4
Técnicas de salvamento	4.3.1.3	4.3.1.5
Facilitación turística y asistencia a viajeros	4.3.1.1	4.3.1.4

4.3.3 Rangos de aplicación

Equipos: De seguridad y de logística

4.3.4 Requerimientos de evidencia

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

Tabla 6. Requerimiento de Evidencia

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

4.4 REQUISITOS PARA CONDUCIR GRUPOS SEGÚN PLAN DE ACCIÓN ESTABLECIDO

4.4.1 Criterios de desempeño

Se considera al guía de turismo competente, cuando:

4.4.1.1 Recibe los usuarios de acuerdo con el protocolo de servicios establecido.

4.4.1.2 Imparte las instrucciones y recomendaciones acerca de las actividades a desarrollar a los usuarios garantizando el bienestar de los mismos y el cumplimiento del programa.

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

4.4.1.4 Desarrolla las actividades conforme a lo establecido en el programa.

4.4.1.5 Soluciona las contingencias presentadas durante el desarrollo del programa de acuerdo al plan elaborado.

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

4.4.2 Requerimientos de conocimiento y comprensión

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

Tabla 7. Requisitos de conocimiento y comprensión

Requerimientos de conocimiento y comprensión	Criterios de desempeño relacionados	
Conocimientos sobre equipos e implementos de seguridad y logística	4.4.1.2	4.4.1.4
Técnicas de guianza	4.4.1.2 4.4.1.3	4.4.1.4
Técnicas de comunicación	4.4.1.1 4.4.1.2 4.4.1.3	4.4.1.4 4.4.1.6
Normas de seguridad	4.4.1.2 4.4.1.3	4.4.1.4
Normas sobre medio ambiente	4.4.1.2	4.4.1.4
Interpretación de protocolos de servicio	4.4.1.1 4.4.1.2 4.4.1.3	4.4.1.4 4.4.1.6
Primeros auxilios	4.4.1.5	
Animación Sociocultural	4.4.1.4	4.4.1.5
Facilitación turística y asistencia a viajeros	4.4.1.2 4.4.1.3	4.4.1.5

4.4.3 Rangos de aplicación

Contingencias: Físicas, médicas, logísticas

4.4.4 Requerimientos de evidencia

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

Tabla 8. Requerimiento de Evidencia

Requerimiento de Evidencia	Frecuencia de aplicación
Observación del guía conduciendo grupos	2
Estudio de caso sobre contingencias	1

5. APÉNDICE

5.1 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE. Prestar el servicio de guianza de acuerdo con lo requerido por el usuario. Bogotá, SENA 2000. 5 p. (46TURITVS01)

ANEXO
(Informativo)

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

PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. Decreto No 503 del 28 de febrero de 1997, Capítulo I, Artículo 1º.

CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley General de Turismo o Ley 300 de 1996, Artículo 94º.