

2002-03-22

GUÍAS DE TURISMO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL. CONTROL DEL DESARROLLO DE LOS PROGRAMAS SEGÚN OBJETIVOS PROPUESTOS



Ministerio de Comercio, Industria
y Turismo
Dirección de Turismo



E: TOURIST GUIDES. WORK COMPETENCE STANDARD
PROGRAM DEVELOPMENT CONTROL BASED ON
PROPOSED OBJECTIVES

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

© 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 002 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. CONTROL
DEL DESARROLLO DE LOS PROGRAMAS SEGÚN
OBJETIVOS PROPUESTOS**

1. OBJETO

Esta norma especifica el método para verificar y evaluar el cumplimiento y desarrollo de programas turísticos.

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

competencia

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

3.2

criterios de desempeño

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

3.3

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.

3.4

rango de aplicación

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

3.5**requerimiento de conocimiento y comprensión**

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

3.6**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.

3.7**equipo de seguridad**

conjunto de utensilios, instrumentos y aparatos especiales, necesarios para el desempeño seguro de una labor.

3.8**implemento de seguridad**

cada uno de los elementos que componen el equipo de seguridad.

4. REQUISITOS**4.1 REQUISITOS PARA VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DURANTE EL DESARROLLO DEL PROGRAMA****4.1.1 Criterios de desempeño**

Se considera al guía de turismo competente, cuando:

4.1.1.1 Cumple las normas de presentación personal e higiene según los protocolos del servicio.

4.1.1.2 Garantiza la seguridad del usuario a través de la inspección sobre el cumplimiento de las instrucciones y recomendaciones impartidas.

4.1.1.3 Controla el uso de materiales, equipos e implementos de acuerdo con el plan de acción.

4.1.1.4 Organiza el material, los equipos e implementos al finalizar la actividad de acuerdo con los procedimientos establecidos.

4.1.1.5 Cumple las normas medioambientales y sobre patrimonio cultural vigentes, de acuerdo con los reglamentos.

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	
Conocimientos sobre equipos, materiales e implementos de seguridad y de logística	4.1.1.2 4.1.1.3	4.1.1.4 4.1.1.5
Normas de Seguridad	4.1.1.2 4.1.1.3	4.1.1.4
Normas medioambientales y sobre patrimonio cultural	4.1.1.2 4.1.1.5	4.1.1.6
Interpretación de protocolos de servicio	4.1.1.1	
Normas de higiene y presentación personal	4.1.1.1	

4.1.3 Rango de aplicación

Equipos: De seguridad y de logística.

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
Material y equipos organizados	2
Aplicación de normas sobre medio ambiente y patrimonio cultural	2

4.2 REQUISITOS PARA EVALUAR EL DESARROLLO DEL PROGRAMA DE ACUERDO CON LOS OBJETIVOS PROPUESTOS

4.2.1 Criterios de desempeño

Se considera al guía de turismo competente, cuando:

4.2.1.1 Confronta las actividades desarrolladas con el plan de acción establecido.

4.2.1.2 Evalúa el cumplimiento del programa con los usuarios, basándose en indicadores existentes.

4.2.1.3 Analiza el desarrollo del programa con el grupo evaluando el desempeño del Guía de Turismo y el cumplimiento de los objetivos.

4.2.1.4 Elabora el informe del desarrollo del programa de conformidad con procedimientos adjuntando los soportes correspondientes.

4.2.1.5 Reintegra los recursos no utilizados dentro de los términos previstos por la empresa o el contratante.

4.2.1.6 Registra los cambios o hechos novedosos ocurridos durante el desarrollo del programa, conforme a procedimientos establecidos.

4.2.2 Requerimientos 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	
Operaciones de matemáticas básicas	4.2.1.2	4.2.1.5
Relaciones interpersonales	4.2.1.2	4.2.1.3
Informática básica	4.2.1.4 4.2.1.5	4.2.1.6
Interpretación de manual de procedimientos	4.2.1.1 4.2.1.2 4.2.1.3	4.2.1.4 4.2.1.5 4.2.1.6
Elaboración de informes	4.2.1.4 4.2.1.5	4.2.1.6
Técnicas de evaluación	4.2.1.1	4.2.1.2

4.2.3 Rango de aplicación

- Formatos: Manuales, sistematizados
- Recursos: Físicos, financieros

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
Informes de desarrollo	2
Formato de reintegro de recursos	1

5. APÉNDICE

5.1 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE. Controlar el desarrollo de los programas de acuerdo a los objetivos propuestos. Bogotá, SENA 2000. 3 p. (46TURISTR02).

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.