

2002-03-22

GUÍAS DE TURISMO. NORMA DE COMPETENCIA LABORAL. REALIZACIÓN DE PROCESOS BÁSICOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO



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
REALIZATION OF BASIC PROCESS FOR SERVICE
DELIVERY

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 NTSGT 004 fue aprobada por el Consejo Directivo de la USNGT 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 DESARROLLO
ECONÓMICO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
TURÍSTICA Y HOTELERA – INPAHU
GERMÁN CAICEDO PIEDRAHITA
GUÍA DE TURISMO T.P. N° 018

MALOKA
MUSEO DEL ORO
MUSEO NACIONAL
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE
PARQUES NACIONALES NATURALES
DEL MINISTERIO DEL MEDIO AMBIENTE
SENA

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

GUÍAS DE TURISMO

ADRIANA CECILIA TARAZONA COPETE
ALBA LUCÍA ZULETA JARAMILLO
ALBERTO GÓMEZ GUTIÉRREZ
ALEXIS DÍAZ BELTRÁN
ALVARO ENRIQUE FERNÁNDEZ SILVA
AMPARO OSSO DE MÉNDEZ
AMPARO RADA ORTIZ

ANDRÉS HURTADO GARCÍA
ÁNGEL MILLER ROA CRUZ
ARMANDO CABRERA SOLARTE
ARMANDO POLANCO
BEATRIZ ARANGO DE LÓPEZ
CARLOS ALBERTO SEGURA INFANTE
CARLOS ALBERTO URREGO RÁMÍREZ

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
IVÁN 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 JESÚS 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
OFICINA DE TURISMO
OFICINA DE TURISMO Y CULTURA
OFICINA DEPARTAMENTAL DE TURISMO
OFICINA MUNICIPAL DE TURISMO
OFICINA MUNICIPAL 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
ARMENIA
CALI
MEDELLÍN
VILLA DE LEYVA
NUQUÍ, CHOCÓ
SINCELEJO, SUCRE
POPAYÁN
SAN GIL, SANTANDER

SECRETARÍA DE CULTURA Y TURISMO	CÚCUTA
SECRETARÍA DE CULTURA Y TURISMO	IRÓN, 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	LA FONTANA
TURÍSTICAS LTDA.	MAYORISTA DE TURISMO ALFREDO
CAPITAL	REINA 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
CONEXIONES TURÍSTICAS E.U.	LTDA.
COSMOS 100	SORATAMA
DOLAR TOUR LTDA.	TEQUENDAMA INTER – CONTINENTAL
DON JAIME	TRAVEL CLUB LTDA BTI COLOMBIA
EL EDEN	VERDE MAR
EXCURSIONES BARRANQUILLA Y CIA	VIAJES Y TURISMO DON QUIJOTE LTDA.
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. REALIZACIÓN DE
PROCESOS BÁSICOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

1. OBJETO

Esta norma proporciona las reglas que han de seguirse para organizar, operar equipos y elementos necesarios para la prestación del servicio.

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.

4. REQUISITOS**4.1 REQUISITOS PARA ORGANIZAR EL INICIO Y CIERRE DE LAS ACTIVIDADES****4.1.1 Criterios de desempeño**

Se considera al guía de turismo competente, cuando:

4.1.1.2 Ajusta su presentación personal y el cumplimiento de horarios al manual de procedimientos.

4.1.1.3 Revisa los equipos antes y después del desarrollo de las actividades corroborando su funcionamiento y limpieza.

4.1.1.4 Reporta las deficiencias de funcionamiento de equipos en el tiempo establecido y a la persona que corresponde.

4.1.1.5 Almacena los productos de acuerdo con el manual de procedimientos

4.1.1.6 Reporta el inventario de productos en la planilla establecida para su control.

4.1.1.7 Revisa el estado de los activos de acuerdo con la normatividad vigente reportando inconsistencias.

4.1.1.7 Reporta las novedades en el libro establecido para ello.

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.

4.1.3 Rango de aplicación:

- Formatos: manuales y sistematizados.

Tabla 1. Requisitos de conocimiento y comprensión

Requerimientos de conocimiento y comprensión	Criterios de desempeño relacionados	
Normas de higiene y aseo	4.1.1.1	4.1.1.2
Interpretación de manuales de procedimientos de la empresa	4.1.1.1	4.1.1.5
	4.1.1.2	4.1.1.6
	4.1.1.3	4.1.1.7
	4.1.1.4	
Técnicas de comunicación	4.1.1.3	4.1.1.7
Interpretación de manuales de funcionamiento de equipos	4.1.1.2	4.1.1.4
Manejo de software	4.1.1.3	4.1.1.6
	4.1.1.5	
Normas de almacenamiento	4.1.1.4	4.1.1.5
Normas de seguridad de la empresa	4.1.1.2	

4.1.4 Requerimientos de evaluación:

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
Observación de hábitos de higiene y presentación personal	2
Equipos organizados y funcionando correctamente	1
Planillas de inventarios correspondiente a productos almacenados	1
Libro de novedades	1

4.2 REQUISITOS PARA OPERAR EQUIPOS Y ELEMENTOS DE TRABAJO DE ACUERDO CON LOS PARÁMETROS ESTABLECIDOS

4.2.1 Criterios de desempeño

Se considera al guía de turismo como competente cuando:

4.2.1.1 Selecciona los equipos y elementos de acuerdo con las actividades a desarrollar.

4.2.1.2 Utiliza los equipos cumpliendo normas técnicas y de seguridad.

4.2.1.3 Mantiene los equipos y elementos en las condiciones de limpieza, funcionamiento y orden establecidos en los manuales técnicos y de procedimientos.

4.2.1.4 Reporta las deficiencias de funcionamiento de acuerdo con los 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	
Interpretación de manuales de funcionamiento de equipos	4.2.1.1 4.2.1.2	4.2.1.3
Normas de seguridad industrial y ocupacional	4.2.1.1 4.2.1.2	4.2.1.3
Técnicas de limpieza	4.2.1.3	
Utilización de elementos de limpieza	4.2.1.3	
Interpretación de manuales de procedimientos	4.2.1.4	4.2.1.3
Diligenciamiento de formatos	4.2.1.4	

4.2.3 Rango de aplicación

- Equipos: Mecánico, eléctrico, digital
- Seguridad: Normal, alto riesgo

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
Disposición de equipos para diferentes actividades	2
Cuestionario sobre aspectos técnicos de utilización de equipos	1

5. APÉNDICE

5.1 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE. Realizar procesos básicos para la prestación del servicio. Bogotá, SENA 2000. 3 p. (46TURITVS02)

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 1°.

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