

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**

| <b>Requerimientos de conocimiento y comprensión</b>                               | <b>Criterios de desempeño relacionados</b> |                    |
|---|--|--------------------|
| Conocimientos sobre equipos, materiales e implementos de seguridad y de logística | 4.1.1.2<br>4.1.1.3                         | 4.1.1.4<br>4.1.1.5 |
| Normas de Seguridad   | 4.1.1.2<br>4.1.1.3                         | 4.1.1.4            |
| Normas medioambientales y sobre patrimonio cultural                               | 4.1.1.2<br>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**

| <b>Requerimiento de evidencia</b>                               | <b>Frecuencia de aplicación</b> |
|---|---------------------------------|
| 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**

| <b>Requerimientos de conocimiento y comprensión</b> | <b>Criterios de desempeño relacionados</b> |                               |
|---|--|-------------------------------|
| 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<br>4.2.1.5                         | 4.2.1.6                       |
| Interpretación de manual de procedimientos          | 4.2.1.1<br>4.2.1.2<br>4.2.1.3              | 4.2.1.4<br>4.2.1.5<br>4.2.1.6 |
| Elaboración de informes                             | 4.2.1.4<br>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**

| <b>Requerimiento de evidencia</b> | <b>Frecuencia de aplicación</b> |
|-----------------------------------|---------------------------------|
| 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.