

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 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**

<b>Requerimientos de conocimiento y comprensión</b>	<b>Criterios de desempeño relacionados</b>	
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**

<b>Requerimiento de Evidencia</b>	<b>Frecuencia de aplicación</b>
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**

<b>Requerimientos de conocimiento y comprensión</b>	<b>Criterios de desempeño relacionados</b>	
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**

<b>Requerimiento de Evidencia</b>	<b>Frecuencia de aplicación</b>
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°.