

2002-03-22

---

## GUÍAS DE TURISMO. NORMA DE COMPETENCIA LABORAL. PREPARACIÓN DE LAS ACTIVIDADES A DESARROLLAR DE ACUERDO CON LO CONTRATADO CON 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  
PREPARATION OF ACTIVITIES TO BE DEVELOPED BASED  
ON WHAT WAS CONTRATED WITH THE USER

---

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)  
Numeral 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 003 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:

MUSEO DEL ORO  
MALOKA  
DIRECCIÓN GENERAL DE TURISMO DEL  
MINISTERIO DE DESARROLLO  
ECONOMICO  
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE  
PARQUES NACIONALES NATURALES  
DEL MINISTERIO DEL MEDIO AMBIENTE

GERMAN CAICEDO PIEDRAHITA – GUIA  
DE TURISMO T.P. N° 018.  
SENA  
FACULTAD DE ADMINISTRACION  
TURISTICA Y HOTELERA – INPAHU  
MUSEO NACIONAL

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 BELTRAN  
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  
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  
OFICINA DE TURISMO  
OFICINA DE TURISMO Y CULTURA  
OFICINA DEPARTAMENTAL 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  
VILLA DE LEYVA  
ARMENIA  
MEDELLÍN  
CALI  
NUQUÍ, CHOCÓ  
SINCELEJO, SUCRE  
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
CAPITAL	MAYORISTA DE TURISMO ALFREDO 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 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

**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.  
PREPARACIÓN DE LAS ACTIVIDADES A DESARROLLAR  
DE ACUERDO CON LO CONTRATADO CON EL USUARIO**

**1. OBJETO**

Esta norma establece los principios generales para planear y organizar las actividades y elementos necesarios para la guianza.

**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 PLANEAR LAS ACTIVIDADES DE GUIANZA DE ACUERDO CON LAS NORMAS DE LA EMPRESA Y CON LOS CONTENIDOS DEL PROGRAMA****4.1.1 Criterios de desempeño**

Se considera al guía de turismo competente, cuando:

**4.1.1.1** Organiza las actividades y grupos de acuerdo con la información suministrada.

**4.1.1.2** Elabora el plan de acción de acuerdo con el programa suministrado y las políticas de la empresa.

**4.1.1.3** Elabora el plan de contingencia previendo posibles cambios en el programa.

**4.1.1.4** Determina las funciones del grupo de apoyo, cuando este se requiera, de acuerdo con las actividades previstas.

**4.1.1.5** Solicita los recursos financieros, materiales y equipos, de acuerdo con los procedimientos establecidos en la empresa.

**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>	
Técnicas de guianza	4.1.1.1 4.1.1.2 4.1.1.3	4.1.1.4 4.1.1.5
Informática básica	4.1.1.1 4.1.1.2 4.1.1.3	4.1.1.4 4.1.1.5
Trabajo en equipo	4.1.1.4	
Manejo de equipos	4.1.1.1 4.1.1.2 4.1.1.3	4.1.1.4 4.1.1.5
Diligenciamiento de formatos	4.1.1.2 4.1.1.3	4.1.1.4
Interpretación de manuales de procedimientos	4.1.1.1 4.1.1.2 4.1.1.3	4.1.1.4 4.1.1.5
Interpretación de manuales de uso de sistemas operativos	4.1.1.2 4.1.1.3	4.1.1.4

**4.1.3 Rango de aplicación**

- Formatos: Manuales y sistematizados

**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>
Planes de acción elaborados por el candidato	2
Solicitudes de recursos, materiales y equipos diligenciados por el candidato	2

**4.2 REQUISITOS PARA ORGANIZAR LOS ELEMENTOS NECESARIOS PARA LA EJECUCIÓN DEL RECORRIDO CONTRATADO**

**4.2.1 Criterios de desempeño**

Se considera al guía de turismo competente, cuando:

**4.2.1.1** Cumple las normas de presentación personal e higiene según protocolos de la empresa.

**4.2.1.2** Recibe los recursos financieros, material y equipos, de acuerdo con la solicitud presentada.

**4.2.1.3** Reporta las diferencias, faltantes o deficiencias en recursos materiales y financieros, conforme a procedimientos establecidos.

**4.2.1.4** Informa el cronograma, las funciones a cumplir y responsabilidades al grupo de apoyo de acuerdo con el plan de acción.

**4.2.1.5** Analiza el plan del recorrido con el grupo de apoyo, definiendo puntos críticos y acciones a seguir.

**4.2.1.6** Cumple las normas sobre medio ambiente y patrimonio cultural garantizando el respeto por el atractivo.

**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>	
Conocimientos sobre equipos e implementos de seguridad y logística	4.2.1.2 4.2.1.3	4.2.1.5
Técnicas de guianza	4.2.1.5	
Técnicas de comunicación	4.2.1.4	
Normas de seguridad	4.2.1.5	4.2.1.2
Normas medioambientales	4.2.1.6	
Protocolos de servicio	4.2.1.1	
Normas de higiene y presentación personal	4.2.1.1	
Diligenciamiento de formatos	4.2.1.3	

**4.2.3 Rango de aplicación:**

- Equipos: de seguridad, deportivos y didácticos

**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>
Análisis del plan de recorrido	1
Reporte de recibo de materiales	1
Observación del candidato dando información al grupo de apoyo	1

**5. APÉNDICE****5.1 DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE. Preparar las actividades a desarrollar de acuerdo a lo contratado por el usuario. Bogotá, SENA 2000. 3 p. (46TURITR03)

**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°.