



PLAN FORMATIVO	SERVICIOS TURÍSTICOS GUIADOS
CÓDIGO PLAN FORMATIVO	PF1424
SECTOR	GASTRONOMÍA, HOTELERÍA Y TURISMO
SUB SECTOR	TURISMO
AREA	GASTRONOMÍA, HOTELERÍA Y TURISMO
SUB AREA	TURISMO
ESPECIALIDAD	SERVICIOS DE GUÍAS O INFORMACIÓN TURÍSTICA
PERFILES ASOCIADOS	GUÍA DE TURISMO GENERAL
NIVEL CUALIFICACION	NIVEL 3
MODALIDAD PRESENCIAL / NO PRESENCIAL (ONLINE)	PRESENCIAL, NINGÚN MÓDULO DE ESTE PLAN FORMATIVO ES ADAPTABLE A MODALIDAD ONLINE.
DESCRIPCIÓN DE LA OCUPACIÓN Y CAMPO LABORAL ASOCIADO	EL/LA GUÍA DE TURISMO SE DESEMPEÑA EN EMPRESAS PEQUEÑAS, MEDIANAS Y GRANDES QUE ENTREGAN SERVICIOS DE TURISMO, PUDIENDO EJERCER SU ACTIVIDAD EN LOS DISTINTOS DESTINOS TURÍSTICOS DEL PAÍS, UTILIZANDO VEHÍCULOS DE TRANSPORTE, O EN ITINERARIOS EN TERRENO. ESTE PERFIL PUEDE TRABAJAR CON O SIN SUPERVISIÓN, EN EQUIPO O SOLO Y NO NECESARIAMENTE TENDRÁ PERSONAL A CARGO.
VERSIÓN N°	1
N° RESOLUCIÓN	4307
FECHA DE RESOLUCIÓN	28-11-2023

REQUISITOS OTEC	SIN REQUISITOS ESPECIALES
INSTRUMENTO HABILITANTE	SIN INSTRUMENTO HABILITANTE



PARTICIPANTE	
REQUISITOS DE INGRESO AL PLAN FORMATIVO	TÍTULO TÉCNICO DE NIVEL MEDIO, EN EL ÁREA DE TURISMO. LA CARENCIA DE FORMACIÓN SE PUEDE HOMOLOGAR CON EXPERIENCIA DEMOSTRABLE, SEGÚN REQUISITOS SEÑALADOS EN NCH.2961 OF.2006. CURSO DE PRIMEROS AUXILIOS DE MÍNIMO 32 HORAS.
COMPETENCIA DEL PLAN FORMATIVO	DESARROLLAR SERVICIOS TURÍSTICOS GUIADOS, SEGÚN CARACTERÍSTICAS DEL DESTINO, REQUERIMIENTOS DE CLIENTES, ESTÁNDARES TÉCNICOS, DE CALIDAD Y NORMATIVA VIGENTE APLICABLE.



sence

NÚMERO DE MÓDULOS	NOMBRE DEL MÓDULO	HORAS DE DURACIÓN
Módulo N°1	ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO TURÍSTICO GUIADO	24,00
Módulo N°2	OPERACIONES DE SERVICIOS TURÍSTICOS GUIADOS	40,00
Módulo N°3	SERVICIO AL CLIENTE EN ACTIVIDADES DE TURISMO GUIADO	8,00
TOTAL DE HORAS		72,00



sence

MÓDULO FORMATIVO N° 1		
Nombre	ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO TURÍSTICO GUIADO	
N° de horas asociadas al módulo	24,00	
Código Módulo	MA03580	
Perfil ChileValora asociado al módulo	GUÍA DE TURISMO GENERAL / P-7912-5113-001-V03.	
UCL(s) ChileValora relacionada(s)	ORGANIZAR EL SERVICIO TURÍSTICO GUIADO, CONSIDERANDO CARACTERÍSTICAS DEL DESTINO TURÍSTICO Y/O PRODUCTO CORRESPONDIENTE AL SERVICIO DE ACUERDO A PROTOCOLOS ESTABLECIDOS Y NORMATIVA APLICABLE VIGENTE / U-7912-5113-005-V01.	
Requisitos de ingreso	TÍTULO TÉCNICO DE NIVEL MEDIO, EN EL ÁREA DE TURISMO. LA CARENCIA DE FORMACIÓN SE PUEDE HOMOLOGAR CON EXPERIENCIA DEMOSTRABLE, SEGÚN REQUISITOS SEÑALADOS EN NCH.2961 OF.2006. CURSO DE PRIMEROS AUXILIOS DE MÍNIMO 32 HORAS.	
Competencia del módulo	COORDINAR LA ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO TURÍSTICO GUIADO SEGÚN CARACTERÍSTICAS DEL DESTINO, REQUERIMIENTOS DE CLIENTES, ESTÁNDARES TÉCNICOS, DE CALIDAD Y NORMATIVAS VIGENTES.	
Modalidad	Sin Información	
Nivel Cualificación	Nivel 3	
Adaptabilidad a modalidad no presencial	ESTE MÓDULO SOLO PUEDE SER EJECUTADO DE FORMA PRESENCIAL.	
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS
1. REALIZAR LA PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES DEL SERVICIO TURÍSTICO GUIADO, SEGÚN CARACTERÍSTICAS DEL DESTINO, REQUERIMIENTOS DE PASAJEROS, ESTÁNDARES TÉCNICOS, DE CALIDAD Y NORMATIVAS VIGENTES.	<p>1.1 IDENTIFICA LOS CONTENIDOS PRINCIPALES DE UN PROGRAMA DE SERVICIO TURÍSTICO GUIADO, DE ACUERDO CON CARACTERÍSTICAS DEL DESTINO, ESTÁNDARES TÉCNICOS Y NORMATIVAS VIGENTES.</p> <p>1.2 DESCRIBE PROCESO DE REVISIÓN DEL CALENDARIO DE SERVICIOS TURÍSTICOS Y ACTIVIDADES VINCULADAS SEGÚN CARACTERÍSTICAS DEL DESTINO, ESTÁNDARES TÉCNICOS Y NORMATIVAS VIGENTES.</p> <p>1.3 PROPONE EJEMPLOS DE PROGRAMAS PARA SERVICIOS DE TURISMO GUIADO, SEGÚN TIPOS DE DESTINOS, ESTÁNDARES DE CALIDAD Y NORMATIVAS VIGENTES.</p> <p>1.4 ELABORA PAUTA DE CHEQUEO DE LOS RECURSOS NECESARIOS PARA EL SERVICIO TURÍSTICO A REALIZAR, SEGÚN PROGRAMA, ESTÁNDARES TÉCNICOS Y NORMATIVAS VIGENTES.</p> <p>1.5 DEFINE CONTENIDOS DE PROTOCOLO DE</p>	1. PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES DEL SERVICIO TURÍSTICO GUIADO: CONTENIDOS PRINCIPALES DE UN PROGRAMA DE SERVICIO TURÍSTICO GUIADO. PAUTAS DE REVISIÓN DEL CALENDARIO DEL PROGRAMA TURÍSTICO. TIPOS DE ACTIVIDADES VINCULADAS A PROGRAMAS TURÍSTICOS. EJEMPLOS POR TIPOS DE DESTINOS. USO DE PAUTAS DE VERIFICACIÓN DE LOS RECURSOS NECESARIOS PARA EL SERVICIO TURÍSTICO. PROTOCOLO DE CONFIRMACIÓN DEL ITINERARIO DEL SERVICIO TURÍSTICO. CARACTERÍSTICAS DE LAS RUTAS DE RECOGIDA DE PASAJEROS. USO DE PAUTAS DE CHEQUEO DE PASAJEROS Y SUS LUGARES DE RECOGIDA. ESTÁNDARES TÉCNICOS VINCULADOS A PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES DEL SERVICIO TURÍSTICO GUIADO. ESTÁNDARES DE CALIDAD DE SERVICIO A CLIENTES/PASAJEROS, VINCULADOS A PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES DE SERVICIOS TURÍSTICOS GUIADOS. NORMATIVAS VIGENTES

	<p>CONFIRMACIÓN DEL ITINERARIO DEL SERVICIO TURÍSTICO, SEGÚN CARACTERÍSTICAS DEL DESTINO, ESTÁNDARES TÉCNICOS Y NORMATIVAS VIGENTES.</p> <p>1.6 APLICA PAUTAS PARA EL CHEQUEO DE PASAJEROS Y SUS LUGARES DE RECOGIDA, SEGÚN ESTÁNDARES DE CALIDAD DE SERVICIO Y NORMATIVAS VIGENTES.</p>	VINCULADAS A SERVICIOS TURÍSTICOS GUIADOS.
2. DESCRIBIR LAS CARACTERÍSTICAS DE PLANES DE EMERGENCIA Y PROTOCOLOS DE SEGURIDAD, DE ACUERDO CON TIPO DE DESTINO TURÍSTICO, ESTÁNDARES TÉCNICOS Y DE CALIDAD DE SERVICIO Y NORMATIVAS VIGENTES.	<p>2.1 RECONOCE LA IMPORTANCIA DE CONTAR CON PLANES DE EMERGENCIA Y PROTOCOLOS DE SEGURIDAD EN LA ENTREGA DE SERVICIOS DE TURISMO GUIADOS.</p> <p>2.2 REvisa CONTENIDO DE PROTOCOLOS DE SEGURIDAD DE ACTIVIDADES TURÍSTICAS, SEGÚN TIPO DE DESTINO Y NORMATIVAS VIGENTES.</p> <p>2.3 COMPARA TIPOS DE PLANES DE EMERGENCIAS SEGÚN RIESGOS DEL DESTINO TURÍSTICO, ESTÁNDARES DE CALIDAD DE SERVICIO Y NORMATIVAS VIGENTES.</p> <p>2.4 DESCRIBE LOS PASOS DEL PROCESO DE ACTUALIZACIÓN DE LOS PLANES DE EMERGENCIAS, DE ACUERDO CON TIPO DE SERVICIO TURÍSTICO Y NORMATIVAS VIGENTES.</p> <p>2.5 ELABORA LISTA DE CHEQUEO PARA VERIFICAR EL EQUIPAMIENTO REQUERIDO EN LOS PLANES DE EMERGENCIA, DE ACUERDO CON TIPO DE SERVICIO TURÍSTICO Y NORMATIVAS VIGENTES.</p>	2. PLAN DE EMERGENCIAS Y LOS PROTOCOLOS DE SEGURIDAD: CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS PLANES DE EMERGENCIA Y PROTOCOLOS DE SEGURIDAD VINCULADOS A SERVICIOS DE TURISMO GUIADOS. USO DE PROTOCOLOS DE SEGURIDAD EN ACTIVIDADES TURÍSTICAS. EJEMPLOS POR DESTINOS TURÍSTICOS. TIPOS DE PLANES DE EMERGENCIA CONSIDERANDO RIESGOS DEL DESTINO TURÍSTICO. PROCESOS DE ACTUALIZACIÓN DE LOS PLANES DE EMERGENCIA. PROCESO DE CHEQUEO DEL TIPO DE EQUIPAMIENTOS DE EMERGENCIA USADOS POR DESTINO TURÍSTICO. NORMATIVA DE SEGURIDAD APLICADA A SERVICIOS DE TURISMO Y EQUIPAMIENTO D EMERGENCIAS.
PERFIL DEL FACILITADOR		
Opción 1	Opción 2	Opción 3
<p>FORMACIÓN ACADÉMICA COMO PROFESIONAL DEL ÁREA DEL TURISMO CON TÍTULO.</p> <p>EXPERIENCIA LABORAL EN EL ÁREA DE TURISMO Y SERVICIOS DE GUÍA, DE MÍNIMO TRES AÑOS DEMOSTRABLE.</p> <p>EXPERIENCIA COMO FACILITADOR(A) DE CAPACITACIÓN PARA PERSONAS ADULTAS, DE</p>	<p>FORMACIÓN ACADÉMICA COMO TÉCNICO DE NIVEL SUPERIOR DEL ÁREA DEL TURISMO, CON TÍTULO.</p> <p>EXPERIENCIA LABORAL EN EL ÁREA DE TURISMO Y SERVICIOS DE GUÍA, DE MÍNIMO TRES AÑOS DEMOSTRABLE.</p> <p>EXPERIENCIA COMO FACILITADOR(A) DE</p>	<p>EXPERIENCIA LABORAL EN EL ÁREA DE TURISMO Y SERVICIOS DE GUÍA, DE MÍNIMO CUATRO AÑOS DEMOSTRABLE.</p> <p>EXPERIENCIA COMO FACILITADOR(A) DE CAPACITACIÓN PARA PERSONAS ADULTAS, DE MÍNIMO 250 HORAS CRONOLÓGICAS, DEMOSTRABLE.</p>

MÍNIMO 250 HORAS CRONOLÓGICAS, DEMOSTRABLE.	CAPACITACIÓN PARA PERSONAS ADULTAS, DE MÍNIMO 250 HORAS CRONOLÓGICAS, DEMOSTRABLE.	
RECURSOS MATERIALES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO FORMATIVO		
Infraestructura	Equipos y herramientas	Materiales e insumos
<p>SALA DE CLASES QUE CUENTE AL MENOS 1,5 M2 PARTICIPANTE, IMPLEMENTADA CON: PUESTOS DE TRABAJO INDIVIDUALES QUE CONSIDERE MESA Y SILLA O SILLA UNIVERSITARIA; ESCRITORIO Y SILLA PARA EL(LA) FACILITADOR(A); CONEXIONES PARA UTILIZAR MEDIOS DIDÁCTICOS TALES COMO PROYECTOR MULTIMEDIA E INTERNET; SISTEMA DE VENTILACIÓN ADECUADA.</p> <p>SERVICIOS HIGIÉNICOS SEPARADOS PARA HOMBRES Y MUJERES CON CAPACIDAD SUFICIENTE PARA EL VOLUMEN QUE SE ATIENDE EN FORMA SIMULTÁNEA.</p> <p>RECOMENDACIONES DE INFRAESTRUCTURA ESPECÍFICA: DISPONIBILIDAD DE ESPACIO FÍSICO ADECUADO PARA REALIZAR ACTIVIDADES Y EJERCICIOS DE DESPLAZAMIENTO, ACCESO A AGENCIAS DE VIAJE O DE SERVICIOS DE TURISMO, PARA SIMULACIÓN DE ACTIVIDADES PRÁCTICAS.</p>	<p>COMPUTADOR PORTÁTIL O DE ESCRITORIO PARA EL(LA) FACILITADOR(A).</p> <p>PROYECTOR MULTIMEDIA.</p> <p>TELÓN.</p> <p>PIZARRÓN.</p> <p>FILMADORA O CÁMARA FOTOGRÁFICA PARA REGISTRAR EVIDENCIAS DE ACTIVIDADES REALIZADAS POR LOS(AS) PARTICIPANTES.</p> <p>ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL (1 SET POR PARTICIPANTE): GORRO, ANTEOJOS DE SOL, BLOQUEADOR SOLAR, ROPA DE TRABAJO, ZAPATOS DE SEGURIDAD.</p> <p>EQUIPOS (POR CADA PARTICIPANTE): TELÉFONO MÓVIL CON CONEXIÓN A INTERNET.</p>	<p>SET DE ARTÍCULOS DE ESCRITORIO (1 POR PARTICIPANTE): LÁPIZ PASTA, LÁPIZ GRAFITO, GOMA DE BORRAR, REGLA, CUADERNO O CROQUERA, ARCHIVADOR O CARPETA.</p> <p>PLUMÓN PARA PIZARRON.</p> <p>LIBRO DE CLASES.</p> <p>MANUAL DEL PARTICIPANTE QUE CONTEMPLA TODOS LOS CONTENIDOS ESPECIFICADOS PARA ESTE MÓDULO (1 POR PARTICIPANTE).</p> <p>SET DE MATERIALES E INSUMOS (1 POR CADA PARTICIPANTE): FOLLETERÍA, ORDEN DE SERVICIO, PLANILLA DE REGISTROS, PLANILLA DE OBSERVACIONES.</p>

MÓDULO FORMATIVO N° 2		
Nombre	OPERACIONES DE SERVICIOS TURÍSTICOS GUIADOS	
N° de horas asociadas al módulo	40,00	
Código Módulo	MA03581	
Perfil ChileValora asociado al módulo	GUÍA DE TURISMO GENERAL / P-7912-5113-001-V03.	
UCL(s) ChileValora relacionada(s)	EJECUTAR SERVICIO TURÍSTICO GUIADO, SEGÚN ITINERARIO, PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y NORMATIVA APLICABLE VIGENTE / U-7912-5113-001-V02.	
Requisitos de ingreso	TÍTULO TÉCNICO DE NIVEL MEDIO, EN EL ÁREA DE TURISMO. LA CARENCIA DE FORMACIÓN SE PUEDE HOMOLOGAR CON EXPERIENCIA DEMOSTRABLE, SEGÚN REQUISITOS SEÑALADOS EN NCH.2961 OF.2006. CURSO DE PRIMEROS AUXILIOS DE MÍNIMO 32 HORAS.	
Competencia del módulo	REALIZAR OPERACIONES DEL SERVICIO TURÍSTICO GUIADO, SEGÚN CARACTERÍSTICAS DEL DESTINO, REQUERIMIENTOS DE CLIENTES, ESTÁNDARES TÉCNICOS, DE CALIDAD Y NORMATIVAS VIGENTES.	
Modalidad	Sin Información	
Nivel Cualificación	Nivel 3	
Adaptabilidad a modalidad no presencial	ESTE MÓDULO SOLO PUEDE SER EJECUTADO DE FORMA PRESENCIAL.	
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS
1. APLICAR TÉCNICAS DE TRANSMISIÓN DE INFORMACIÓN AL PASAJERO, SEGÚN PROGRAMA TURÍSTICO, ESTÁNDARES DE CALIDAD DE SERVICIO Y NORMATIVAS VIGENTES.	<p>1.1 DESCRIBE CARACTERÍSTICAS GENERALES DE ITINERARIOS SEGÚN PROGRAMAS Y EJEMPLOS DE DISTINTOS DESTINOS TURÍSTICOS.</p> <p>1.2 RECONOCE LOS PASOS EN LOS PROTOCOLOS DE RECEPCIÓN Y BIENVENIDA A PASAJEROS, SEGÚN ESTÁNDARES DE CALIDAD DE SERVICIO Y NORMATIVAS VIGENTES</p> <p>1.3 APLICA TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN EFECTIVA EN LA ENTREGA DE ITINERARIOS A PASAJEROS, SEGÚN ESTÁNDARES DE CALIDAD DE SERVICIO Y NORMATIVAS VIGENTES</p> <p>1.4 ELABORA LISTADO DE INSTRUCCIONES Y RECOMENDACIONES DE ACTIVIDADES A DESARROLLAR POR LOS PASAJEROS, SEGÚN DESTINO TURÍSTICO, ESTÁNDARES DE CALIDAD DE SERVICIO Y NORMATIVAS VIGENTES.</p> <p>1.5 EXPLICA LA IMPORTANCIA DE COMUNICAR INFORMACIÓN SOBRE PROTOCOLOS DE EMERGENCIA Y MEDIDAS DE SEGURIDAD A LOS PASAJEROS, SEGÚN TIPO DE DESTINO TURÍSTICO, ESTÁNDARES DE CALIDAD DE SERVICIO Y NORMATIVAS VIGENTES.</p>	<p>1. TÉCNICAS DE TRANSMISIÓN DE INFORMACIÓN AL PASAJERO: CARACTERÍSTICAS GENERALES DE ITINERARIOS TURÍSTICOS POR TIPOS DE DESTINOS MAS RECURRENTES. USO DE PROTOCOLOS DE RECEPCIÓN Y BIENVENIDA A PASAJEROS. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN EFECTIVA EN LA ENTREGA DE ITINERARIOS E INSTRUCCIONES A PASAJEROS. USO DE PROTOCOLOS CON INSTRUCCIONES Y RECOMENDACIONES DE ACTIVIDADES A DESARROLLAR POR LOS PASAJEROS. PROTOCOLOS DE EMERGENCIA Y MEDIDAS DE SEGURIDAD PARA ENTREGAR A LOS PASAJEROS.</p> <p>ESTÁNDARES DE CALIDAD DE SERVICIO A CLIENTES/PASAJEROS, VINCULADOS A LA ENTREGA DE INFORMACIÓN DE ACTIVIDADES DE SERVICIOS TURÍSTICOS GUIADOS. NORMATIVAS VIGENTES VINCULADAS A SERVICIOS TURÍSTICOS GUIADOS.</p>

<p>2. APLICAR PROTOCOLOS DE SERVICIO TURÍSTICO GUIADO, SEGÚN PROGRAMA DE ACTIVIDADES, ESTÁNDARES DE CALIDAD Y NORMATIVAS VIGENTES.</p>	<p>2.1 DESCRIBE LOS PRINCIPALES ELEMENTOS DE INTERÉS CULTURAL, POLÍTICO, HISTÓRICO Y/O GEOGRÁFICO, SEGÚN DESTINO, ESTÁNDARES DE CALIDAD DE SERVICIO, ITINERARIO Y NORMATIVAS VIGENTES.</p> <p>2.2 EXPLICA LA IMPORTANCIA DE TRANSMITIR A PASAJEROS DEL CUIDADO Y RESPETO DEL ENTORNO NATURAL Y CULTURAL, SEGÚN TIPO DE DESTINO Y NORMATIVAS VIGENTES.</p> <p>2.3 CLASIFICA LAS PRINCIPALES DUDAS Y CONSULTAS DE PASAJEROS, SEGÚN TIPO INFORMACIÓN TURÍSTICA DE LA ZONA Y ESTÁNDARES DE CALIDAD DE SERVICIO.</p> <p>2.4 DETALLA CONTENIDO DE PROTOCOLOS DE CONTINGENCIAS DEL SERVICIO TURÍSTICO, SEGÚN ACCIONES DE RESOLUCIÓN, ESTÁNDARES DE CALIDAD Y NORMATIVA VIGENTE.</p> <p>2.5 DESCRIBE TIPOS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS TURÍSTICOS ADICIONALES QUE SE OFRECEN A LOS PASAJEROS, SEGÚN PROGRAMA, ESTÁNDARES DE CALIDAD Y NORMATIVA VIGENTE.</p>	<p>2.PROTOCOLOS DE SERVICIO TURÍSTICO GUIADO: CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO TURÍSTICO GUIADO. PRINCIPALES ELEMENTOS DE INTERÉS CULTURAL, POLÍTICO, HISTÓRICO Y/O GEOGRÁFICO POR DESTINO TURÍSTICO. TÉCNICAS DE ENTREGA DE INFORMACIÓN AL TURISTA POR DESTINO TURÍSTICO. IMPORTANCIA DE TRANSMITIR LAS ACCIONES DE CUIDADO Y RESPETO DEL ENTORNO NATURAL Y CULTURAL DEL DESTINO TURÍSTICO. EJEMPLOS Y TIPOS DE DUDAS Y CONSULTAS RECURRENTES DE PASAJEROS POR DESTINO TURÍSTICO. USO DE PROTOCOLO DE RESOLUCIÓN DE DUDAS Y CONSULTAS DE TURISTAS Y PASAJEROS. USO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DE LA ZONA. PRINCIPALES INCONVENIENTES O CONTINGENCIAS QUE SE PRESENTAN DURANTE EL SERVICIO TURÍSTICO. IMPORTANCIA DE MANEJAR INFORMACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS TURÍSTICOS ADICIONALES A LOS PASAJEROS. ESTÁNDARES DE CALIDAD DE SERVICIO A CLIENTES/PASAJEROS.</p>
<p>3. REALIZAR PROCESO DE ELABORACIÓN DE REPORTE DEL SERVICIO TURÍSTICO PRESTADO, SEGÚN ESTÁNDARES DE CALIDAD Y NORMATIVAS VIGENTES.</p>	<p>3.1 DESCRIBE EL CONTENIDO MÍNIMO DE REPORTE DE SERVICIOS TURÍSTICOS GUIADOS, SEGÚN ESTÁNDARES DE CALIDAD Y NORMATIVA VIGENTE.</p> <p>3.2 DEFINE FORMATOS PARA RECOPILAR INFORMACIÓN SOBRE LA PERCEPCIÓN DE LOS PASAJEROS DEL SERVICIO PRESTADO, SEGÚN ESTÁNDARES DE CALIDAD Y NORMATIVA VIGENTE.</p> <p>3.3 RECONOCE LA IMPORTANCIA DE ESTAR ATENTO(A) A LOS REQUERIMIENTOS DE LOS PASAJEROS Y SU BIENESTAR DURANTE LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO TURÍSTICO GUIADO.</p> <p>3.4 ESTABLECE UN SISTEMA SIMPLE DE REGISTROS DE EVENTOS, SUCESOS E IMPREVISTOS DEL SERVICIO PRESTADO, SEGÚN ESTÁNDARES DE CALIDAD Y NORMATIVA VIGENTE.</p> <p>3.5 CLASIFICA EL TIPO DE INFORMACIÓN RELEVANTE PARA SER USADA EN REPORTE DE DEL SERVICIO TURÍSTICO, SEGÚN ESTÁNDARES DE CALIDAD Y NORMATIVAS VIGENTES.</p> <p>3.6 EXPONE UN EJEMPLO DE REPORTE DE</p>	<p>3. ELABORACIÓN DE REPORTE DEL SERVICIO: CARACTERÍSTICAS Y USOS DE LOS REPORTE DE SERVICIO TURÍSTICO CONTENIDO MÍNIMO DE REPORTE DE SERVICIOS TURÍSTICOS GUIADOS. TÉCNICAS DE RECOPILACIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE LA PERCEPCIÓN DE LOS PASAJEROS DEL SERVICIO TURÍSTICO PRESTADO. FORMATOS Y SISTEMAS PARA RECOPILAR INFORMACIÓN DE PASAJEROS. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE LOS PASAJEROS Y DE RESGUARDO DE SU BIENESTAR. USO DE SISTEMAS DE REGISTROS EVENTOS, SUCESOS E IMPREVISTOS QUE SUCEDEN DURANTE EL SERVICIO PRESTADO. USO DE INFORMACIÓN RELEVANTE PARA REPORTE DE SERVICIO TURÍSTICO GUIADO. TÉCNICAS DE ELABORACIÓN DE REPORTE. SISTEMAS DE ENTREGA DE REPORTE.</p>

	SERVICIO DE TURISMO GUIADO, SEGÚN ESTÁNDARES DE CALIDAD Y NORMATIVAS VIGENTES.	
PERFIL DEL FACILITADOR		
Opción 1	Opción 2	Opción 3
<p>FORMACIÓN ACADÉMICA COMO PROFESIONAL DEL ÁREA DEL TURISMO CON TÍTULO.</p> <p>EXPERIENCIA LABORAL EN EL ÁREA DE TURISMO Y SERVICIOS DE GUÍA, DE MÍNIMO TRES AÑOS DEMOSTRABLE.</p> <p>EXPERIENCIA COMO FACILITADOR(A) DE CAPACITACIÓN PARA PERSONAS ADULTAS, DE MÍNIMO 250 HORAS CRONOLÓGICAS, DEMOSTRABLE.</p>	<p>FORMACIÓN ACADÉMICA COMO TÉCNICO DE NIVEL SUPERIOR DEL ÁREA DEL TURISMO, CON TÍTULO.</p> <p>EXPERIENCIA LABORAL EN EL ÁREA DE TURISMO Y SERVICIOS DE GUÍA, DE MÍNIMO TRES AÑOS DEMOSTRABLE.</p> <p>EXPERIENCIA COMO FACILITADOR(A) DE CAPACITACIÓN PARA PERSONAS ADULTAS, DE MÍNIMO 250 HORAS CRONOLÓGICAS, DEMOSTRABLE.</p>	<p>EXPERIENCIA LABORAL EN EL ÁREA DE TURISMO Y SERVICIOS DE GUÍA, DE MÍNIMO CUATRO AÑOS DEMOSTRABLE.</p> <p>EXPERIENCIA COMO FACILITADOR(A) DE CAPACITACIÓN PARA PERSONAS ADULTAS, DE MÍNIMO 250 HORAS CRONOLÓGICAS, DEMOSTRABLE.</p>
RECURSOS MATERIALES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO FORMATIVO		
Infraestructura	Equipos y herramientas	Materiales e insumos
<p>SALA DE CLASES QUE CUENTE AL MENOS 1,5 M2 PARTICIPANTE, IMPLEMENTADA CON: PUESTOS DE TRABAJO INDIVIDUALES QUE CONSIDERE MESA Y SILLA O SILLA UNIVERSITARIA; ESCRITORIO Y SILLA PARA EL(LA) FACILITADOR(A); CONEXIONES PARA UTILIZAR MEDIOS DIDÁCTICOS TALES COMO PROYECTOR MULTIMEDIA E INTERNET; SISTEMA DE VENTILACIÓN ADECUADA.</p> <p>SERVICIOS HIGIÉNICOS SEPARADOS PARA HOMBRES Y MUJERES CON CAPACIDAD SUFICIENTE PARA EL VOLUMEN QUE SE ATIENDE EN FORMA SIMULTÁNEA.</p>	<p>COMPUTADOR PORTÁTIL O DE ESCRITORIO PARA EL(LA) FACILITADOR(A).</p> <p>PROYECTOR MULTIMEDIA.</p> <p>TELÓN.</p> <p>PIZARRÓN.</p>	<p>SET DE ARTÍCULOS DE ESCRITORIO (1 POR PARTICIPANTE): LÁPIZ PASTA, LÁPIZ GRAFITO, GOMA DE BORRAR, REGLA, CUADERNO O CROQUERA, ARCHIVADOR O CARPETA.</p> <p>PLUMONES PARA PIZARRÓN.</p> <p>LIBRO DE CLASES.</p> <p>MANUAL DEL PARTICIPANTE QUE CONTEMPLE</p>

<p>RECOMENDACIONES DE INFRAESTRUCTURA ESPECÍFICA: DISPONIBILIDAD DE ESPACIO FÍSICO ADECUADO PARA REALIZAR ACTIVIDADES Y EJERCICIOS DE DESPLAZAMIENTO, ACCESO A AGENCIAS DE VIAJE O DE SERVICIOS DE TURISMO, PARA SIMULACIÓN DE ACTIVIDADES PRÁCTICAS.</p>	<p>FILMADORA O CÁMARA FOTOGRÁFICA PARA REGISTRAR EVIDENCIAS DE ACTIVIDADES REALIZADAS POR LOS(AS) PARTICIPANTES.</p> <p>ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL (1 SET POR PARTICIPANTE): GORRO, ANTEOJOS DE SOL, BLOQUEADOR SOLAR, ROPA DE TRABAJO, ZAPATOS DE SEGURIDAD.</p> <p>EQUIPOS (POR CADA PARTICIPANTE): TELÉFONO MÓVIL CON CONEXIÓN A INTERNET.</p>	<p>TODOS LOS CONTENIDOS ESPECIFICADOS PARA ESTE MÓDULO (1 POR PARTICIPANTE).</p> <p>SET DE MATERIALES E INSUMOS (1 POR CADA PARTICIPANTE): FOLLETERÍA, ORDEN DE SERVICIO, PLANILLA DE REGISTROS, PLANILLA DE OBSERVACIONES.</p>
---	---	---



sence

MÓDULO FORMATIVO N° 3		
Nombre	SERVICIO AL CLIENTE EN ACTIVIDADES DE TURISMO GUIADO	
N° de horas asociadas al módulo	8,00	
Código Módulo	MA03582	
Perfil ChileValora asociado al módulo	GUÍA DE TURISMO GENERAL / P-7912-5113-001-V03.	
UCL(s) ChileValora relacionada(s)	SIN UCL ASOCIADA.	
Requisitos de ingreso	TÍTULO TÉCNICO DE NIVEL MEDIO, EN EL ÁREA DE TURISMO. LA CARENCIA DE FORMACIÓN SE PUEDE HOMOLOGAR CON EXPERIENCIA DEMOSTRABLE, SEGÚN REQUISITOS SEÑALADOS EN NCH.2961 OF.2006. CURSO DE PRIMEROS AUXILIOS DE MÍNIMO 32 HORAS.	
Competencia del módulo	APLICAR PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A CLIENTES EN SERVICIOS TURÍSTICOS GUIADOS, SEGÚN ESTÁNDARES DE CALIDAD Y NORMATIVAS VIGENTES.	
Modalidad	Sin Información	
Nivel Cualificación	Nivel 3	
Adaptabilidad a modalidad no presencial	ESTE MÓDULO SOLO PUEDE SER EJECUTADO DE FORMA PRESENCIAL.	
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS
1. DESCRIBIR EL PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES, SEGÚN ALCANCES DEL SERVICIO DE TURISMO GUIADO, ESTÁNDARES DE CALIDAD DEL SUBSECTOR TURISMO Y NORMATIVA VIGENTE.	<p>1.1 EXPLICA LA IMPORTANCIA DEL PROTOCOLOS DE BIENVENIDA Y DESPEDIDA DE LOS CLIENTES EN SERVICIOS DE TURISMO GUIADO SEGÚN ESTÁNDARES DE CALIDAD.</p> <p>1.2 IDENTIFICA TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN EFECTIVA A UTILIZAR CON CLIENTES, SEGÚN SERVICIOS DE TURISMO GUIADO Y ESTÁNDARES DE CALIDAD.</p> <p>1.3 SELECCIONA EJEMPLOS DE ESTRATEGIAS PARA LA ATENCIÓN DE CLIENTES, SEGÚN SERVICIOS DE TURISMO GUIADO Y ESTÁNDARES DE CALIDAD.</p> <p>1.4 RECONOCE PARÁMETROS E INDICADORES DE CALIDAD DE SERVICIO, SEGÚN ESTÁNDARES TÉCNICOS, REQUERIMIENTOS DEL SUBSECTOR Y NORMATIVAS VIGENTES.</p> <p>1.5 EXPLICA LA IMPORTANCIA DE APLICAR PROTOCOLOS DE RESOLUCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE CLIENTES, SEGÚN ESTÁNDARES DE CALIDAD DE SERVICIO Y NORMATIVAS VIGENTES.</p> <p>1.6 ESTABLECE UN SISTEMA PARA EL MANEJO DE RECLAMOS Y CONFLICTOS DE CLIENTES, SEGÚN</p>	1. PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CLIENTES, EN SERVICIOS DE TURISMO GUIADO: USO DE PROTOCOLOS DE BIENVENIDA Y DESPEDIDA DE CLIENTES EN SERVICIOS DE TURISMO GUIADO. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN EFECTIVA A UTILIZAR CON CLIENTES DE SERVICIOS DE TURISMO GUIADO. USO DE ESTRATEGIAS PARA LA ATENCIÓN DE CLIENTES DE SERVICIOS DE TURISMO GUIADO. TIPOS DE PARÁMETROS E INDICADORES DE CALIDAD DE SERVICIO USADOS EN EL SUBSECTOR TURISMO. PROTOCOLOS DE RESOLUCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE CLIENTES EN SERVICIOS DE TURISMO GUIADO. USO DE PROTOCOLOS Y SISTEMAS PARA EL MANEJO DE RECLAMOS Y CONFLICTOS DE CLIENTES EN SERVICIOS DE TURISMO GUIADO. TÉCNICAS DE MANEJO DE RECLAMOS Y CONFLICTOS CON CLIENTES MÁS COMÚNMENTE UTILIZADAS EN EL SUBSECTOR DE TURISMO. ESTÁNDARES DE CALIDAD DE SERVICIO VINCULADOS A LA ATENCIÓN DE CLIENTES EN EL SUBSECTOR TURISMO. NORMATIVAS VINCULADAS A LA ATENCIÓN DE CLIENTES EN EL SUBSECTOR

	ALCANCE DE LAS ACCIONES DE RESOLUCIÓN, ESTÁNDARES DE CALIDAD DE SERVICIO Y NORMATIVAS VIGENTES.	TURISMO.
2. DESCRIBIR LOS PASOS DE EJECUCIÓN DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A CLIENTES, SEGÚN ALCANCES DEL SERVICIO DE TURISMO GUIADO, ESTÁNDARES DE CALIDAD DEL SECTOR Y NORMATIVA VIGENTE.	2.1 EXPLICA EL MECANISMO DE ATENCIÓN DE CONSULTAS Y REQUERIMIENTOS DE CLIENTES, DE ACUERDO CON ESTÁNDARES DE CALIDAD DE SERVICIO Y NORMATIVAS VIGENTES. 2.2 ESTABLECE EJEMPLOS DE REGISTROS DE INFORMACIÓN DE CLIENTES Y SUS REQUERIMIENTOS, SEGÚN ESTÁNDARES DE CALIDAD DE SERVICIO Y NORMATIVAS VIGENTES. 2.3 DEFINE SISTEMA SIMPLE DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN RECOPIADA DESDE CLIENTES Y SUS REQUERIMIENTOS, SEGÚN ESTÁNDARES DE CALIDAD DE SERVICIO Y NORMATIVAS VIGENTES. 2.4 EXPLICA PROCESO DE ENTREGA DE RESPUESTAS O SOLUCIONES A REQUERIMIENTOS DE CLIENTES, SEGÚN ESTÁNDARES DE CALIDAD DE SERVICIO Y NORMATIVAS VIGENTES. 2.5 SELECCIONA EJEMPLOS DE REGISTROS USADOS PARA CONSULTAS Y RESPUESTAS, SEGÚN ALCANCES DE LA TRAZABILIDAD DE LA INFORMACIÓN, ESTÁNDARES DE CALIDAD DE SERVICIO Y NORMATIVAS VIGENTES.	2. EJECUCIÓN DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A CLIENTES, EN SERVICIOS DE TURISMO GUIADO. CARACTERÍSTICAS DE LOS MECANISMOS DE ATENCIÓN DE CONSULTAS Y REQUERIMIENTOS DE CLIENTES DE SERVICIOS DE TURISMO GUIADO. PROTOCOLOS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN A CLIENTES CARACTERÍSTICOS DEL SUBSECTOR DE TURISMO. TIPOS Y USOS DE REGISTROS DE INFORMACIÓN DE CLIENTES Y SUS REQUERIMIENTOS. TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN RECOPIADA DE CLIENTES EN SERVICIOS DE TURISMO GUIADO. USO DE PROTOCOLOS DE ENTREGA DE RESPUESTAS O SOLUCIONES A REQUERIMIENTOS DE CLIENTES. USO DE REGISTROS PARA CONSULTAS Y RESPUESTAS EN SERVICIOS DE TURISMO GUIADO. IMPORTANCIA DE MANTENER REGISTROS DE CLIENTES ACTUALIZADOS. CONCEPTO DE TRAZABILIDAD DE LA INFORMACIÓN.
PERFIL DEL FACILITADOR		
Opción 1	Opción 2	Opción 3
FORMACIÓN ACADÉMICA COMO PROFESIONAL DEL ÁREA DEL TURISMO CON TÍTULO. EXPERIENCIA LABORAL EN EL ÁREA DE TURISMO Y SERVICIOS DE GUÍA, DE MÍNIMO TRES AÑOS DEMOSTRABLE. EXPERIENCIA COMO FACILITADOR(A) DE CAPACITACIÓN PARA PERSONAS ADULTAS, DE MÍNIMO 250 HORAS CRONOLÓGICAS, DEMOSTRABLE.	FORMACIÓN ACADÉMICA COMO TÉCNICO DE NIVEL SUPERIOR DEL ÁREA DEL TURISMO, CON TÍTULO. EXPERIENCIA LABORAL EN EL ÁREA DE TURISMO Y SERVICIOS DE GUÍA, DE MÍNIMO TRES AÑOS DEMOSTRABLE. EXPERIENCIA COMO FACILITADOR(A) DE CAPACITACIÓN PARA PERSONAS ADULTAS, DE MÍNIMO 250 HORAS CRONOLÓGICAS, DEMOSTRABLE.	EXPERIENCIA LABORAL EN EL ÁREA DE TURISMO Y SERVICIOS DE GUÍA, DE MÍNIMO CUATRO AÑOS DEMOSTRABLE. EXPERIENCIA COMO FACILITADOR(A) DE CAPACITACIÓN PARA PERSONAS ADULTAS, DE MÍNIMO 250 HORAS CRONOLÓGICAS, DEMOSTRABLE.

RECURSOS MATERIALES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO FORMATIVO		
Infraestructura	Equipos y herramientas	Materiales e insumos
<p>SALA DE CLASES QUE CUENTE AL MENOS 1,5 M2 PARTICIPANTE, IMPLEMENTADA CON: PUESTOS DE TRABAJO INDIVIDUALES QUE CONSIDERE MESA Y SILLA O SILLA UNIVERSITARIA; ESCRITORIO Y SILLA PARA EL(LA) FACILITADOR(A); CONEXIONES PARA UTILIZAR MEDIOS DIDÁCTICOS TALES COMO PROYECTOR MULTIMEDIA E INTERNET; SISTEMA DE VENTILACIÓN ADECUADA.</p> <p>SERVICIOS HIGIÉNICOS SEPARADOS PARA HOMBRES Y MUJERES CON CAPACIDAD SUFICIENTE PARA EL VOLUMEN QUE SE ATIENDE EN FORMA SIMULTÁNEA.</p> <p>RECOMENDACIONES DE INFRAESTRUCTURA ESPECÍFICA: DISPONIBILIDAD DE ESPACIO FÍSICO ADECUADO PARA REALIZAR ACTIVIDADES Y EJERCICIOS DE DESPLAZAMIENTO, ACCESO A AGENCIAS DE VIAJE O DE SERVICIOS DE TURISMO, PARA SIMULACIÓN DE ACTIVIDADES PRÁCTICAS.</p>	<p>COMPUTADOR PORTÁTIL O DE ESCRITORIO PARA EL(LA) FACILITADOR(A).</p> <p>PROYECTOR MULTIMEDIA.</p> <p>TELÓN.</p> <p>PIZARRÓN.</p> <p>FILMADORA O CÁMARA FOTOGRÁFICA PARA REGISTRAR EVIDENCIAS DE ACTIVIDADES REALIZADAS POR LOS(AS) PARTICIPANTES.</p> <p>ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL (1 SET POR PARTICIPANTE): GORRO, ANTEOJOS DE SOL, BLOQUEADOR SOLAR, ROPA DE TRABAJO, ZAPATOS DE SEGURIDAD.</p> <p>EQUIPOS (POR CADA PARTICIPANTE): TELÉFONO MÓVIL CON CONEXIÓN A INTERNET.</p>	<p>SET DE ARTÍCULOS DE ESCRITORIO (1 POR PARTICIPANTE): LÁPIZ PASTA, LÁPIZ GRAFITO, GOMA DE BORRAR, REGLA, CUADERNO O CROQUERA, ARCHIVADOR O CARPETA.</p> <p>PLUMONES PARA PIZARRÓN.</p> <p>LIBRO DE CLASES.</p> <p>MANUAL DEL PARTICIPANTE QUE CONTEMPLA TODOS LOS CONTENIDOS ESPECIFICADOS PARA ESTE MÓDULO (1 POR PARTICIPANTE).</p> <p>SET DE MATERIALES E INSUMOS (1 POR CADA PARTICIPANTE): FOLLETERÍA, ORDEN DE SERVICIO, PLANILLA DE REGISTROS, PLANILLA DE OBSERVACIONES.</p>