



1. Transmitir al turista información sobre los aspectos relevantes del itinerario a realizar, según protocolos establecidos

Transmitir al turista información clara y precisa sobre el itinerario es esencial para asegurar una experiencia turística de calidad.

Esta comunicación debe realizarse de manera organizada, siguiendo una secuencia lógica que incluya detalles clave como horarios, actividades, puntos de encuentro y recomendaciones generales.



Además, debe ajustarse a los protocolos establecidos por la empresa o entidad organizadora, los cuales garantizan coherencia en el servicio y cumplimiento de normativas de seguridad, higiene y atención al cliente.

Brindar esta información de forma accesible y adaptada al perfil del grupo permite prevenir inconvenientes, genera confianza y mejora significativamente la satisfacción del visitante.



Criterio 1: Los pasajeros son recibidos, de acuerdo a los protocolos de bienvenida y de atención al cliente establecidos

El proceso de bienvenida debe realizarse de forma cordial, organizada y profesional, siguiendo las normas de atención establecidas por la empresa turística o normativa local.

Acciones específicas del guía:

Recepción en el punto de encuentro:

- ✓ Estar presente mínimo 15 minutos antes de la hora programada.
- ✓ Tener a la mano la lista de pasajeros, con nombres y datos de contacto.
- ✓ Portar identificación visible, uniforme o distintivo de la empresa.

Saludo e inicio del contacto:

- ✓ Saludar con entusiasmo: “Buenos días, bienvenidos al tour. Soy [nombre], su guía durante esta experiencia.”
- ✓ Mostrar disposición: “Cualquier duda que tengan, por favor no duden en acercarse a mí.”

Verificación de pasajeros:

- ✓ Confirmar presencia con lista: “¿Nombre, por favor?” y marcar asistencia.
- ✓ Consultar si hay personas con necesidades especiales o restricciones médicas/dietéticas.

Entrega de materiales iniciales (si corresponde):

- ✓ Pulseras identificativas, mapa del recorrido, folleto con horarios.
- ✓ Indicación de puntos de interés incluidos y servicios contratados (almuerzo, entradas, etc.).

Transición clara al inicio del tour:

- ✓ “Una vez estén todos listos, comenzamos con la explicación del itinerario.”



Criterio 2: El itinerario es informado a los pasajeros, de acuerdo al programa y procedimientos establecidos:

La información debe ser clara, cronológica y entendible para todo el grupo.
Aquí es fundamental usar un lenguaje sencillo, mantener contacto visual y confirmar comprensión.

Acciones específicas del guía:

Explicación del recorrido:

- ✓ “Hoy vamos a visitar tres lugares principales: el Parque Nacional, el Centro Histórico y el Mirador de los Andes.”
- ✓ “Salimos ahora a las 9:00 a.m., llegamos al parque a las 10:00. Estaremos allí 1 hora y media, luego nos dirigimos al centro histórico...”

Horarios y duración:

- ✓ Informar los tiempos aproximados por parada.
- ✓ Mencionar los tiempos libres y de descanso: “Habrá 30 minutos libres para tomar fotografías o descansar.”

Lugares de alimentación y sanitarios:

- ✓ “El almuerzo está programado para las 13:00, en el restaurante local El Nogal.”
- ✓ “Los baños están ubicados al inicio y final del sendero.”

Aspectos logísticos:

- ✓ Punto de encuentro tras cada actividad.
- ✓ Información sobre el transporte (placa, ubicación del bus, chofer).

Confirmación del grupo:

- ✓ Preguntar: “¿Alguna pregunta sobre el itinerario?”
- ✓ Verificar comprensión antes de seguir: “Entonces, nuestra primera parada es el Parque Nacional.

Criterio 3: Las instrucciones y recomendaciones de las actividades a desarrollar son impartidas a los pasajeros, según itinerario, protocolos de seguridad y normativa aplicable vigente

La correcta explicación de cada actividad ayuda a prevenir riesgos y mejora la experiencia del grupo. Cada actividad debe ir acompañada de sus indicaciones, normas y recomendaciones de seguridad.

Acciones específicas del guía:

Antes de iniciar cada actividad:

- ✓ Describir en qué consiste: “Vamos a realizar una caminata de 2 km por un sendero de dificultad baja.”
- ✓ Explicar duración: “Nos tomará alrededor de 45 minutos, con una pausa a mitad de camino.”

Vestimenta y equipo:

- ✓ “Es necesario usar calzado cerrado, protector solar y llevar una botella de agua.”
- ✓ “Recomiendo llevar solo lo necesario y proteger sus objetos personales.”

Comportamiento esperado:

- ✓ “Por favor, sigan siempre al guía, no se separen del grupo y respeten la flora y fauna.”
- ✓ “No está permitido fumar ni encender fuego durante esta actividad.”

Normas según el sitio visitado:

- ✓ “Estamos en un área protegida, así que no está permitido alimentar a los animales ni recoger plantas.”
- ✓ “Durante la visita a la iglesia, por favor mantengan un tono de voz bajo y respeten los espacios sagrados.”

Criterio 4: Los protocolos de emergencia y medidas de seguridad son informados a los pasajeros, según planificación y normativa aplicable vigente:

La seguridad del grupo es responsabilidad directa del guía.

Desde el inicio del tour, se deben explicar claramente los protocolos ante emergencias y las medidas preventivas, según lo establecido por la empresa y la normativa local.



Acciones específicas del guía:

Inicio del tour (antes de salir):

- ✓ “Este es un recorrido seguro, pero por prevención, quiero que todos conozcan el protocolo de emergencia.”
- ✓ Mostrar botiquín, indicar quién está a cargo de primeros auxilios.
- ✓ Señalar rutas de evacuación si se viaja en bus o se visita un edificio cerrado.

Punto de encuentro en caso de pérdida o evacuación:

- ✓ “Si alguien se separa del grupo, debe volver a este punto: la entrada del parque.”
- ✓ “En caso de evacuación, todos nos dirigimos al estacionamiento donde nos recogerá el bus.”

Comunicación ante incidentes:

- ✓ “Si alguien se siente mal, me lo informa de inmediato. Estoy capacitado en primeros auxilios.”
- ✓ “Llevo conmigo un teléfono satelital por si perdemos señal.”

Medidas de situaciones sanitarias (si aplican):

- ✓ Uso de mascarilla en espacios cerrados.
- ✓ Desinfección de manos antes de comer o subir al transporte.

Haz finalizado.



2. Desarrollar el servicio turístico guiado, según programa establecido y normativa aplicable vigente

El desarrollo del servicio guiado no se limita únicamente a transmitir información, sino que implica crear una experiencia significativa, segura y bien estructurada para los visitantes.

Un guía turístico cumple un papel clave como facilitador del conocimiento y del disfrute del destino, siendo responsable de brindar contenido claro, relevante y culturalmente enriquecedor.



Además de comunicar datos históricos, geográficos o patrimoniales, el guía debe estar preparado para responder preguntas, resolver dudas en tiempo real y manejar situaciones imprevistas con criterio y profesionalismo.



La labor del guía exige también sensibilidad para adaptarse a la diversidad del grupo (como edades, intereses o limitaciones físicas), así como a las condiciones del entorno.

Todo esto debe desarrollarse dentro del marco de los protocolos y normativas establecidos por la empresa o la legislación vigente, garantizando no solo una visita organizada, sino también una experiencia respetuosa y segura para todos los participantes.



Criterio 1: Los elementos de interés cultural, político, histórico, económico y/o geográficos son transmitidos a los pasajeros, según destino, productos del servicio, itinerario y procedimientos establecidos

El contenido interpretativo debe adaptarse al tipo de tour y al perfil del grupo, siendo informativo y entretenido a la vez.

Acciones específicas del guía:

Antes de llegar a cada sitio:

- ✓ Introducir el lugar: “Ahora llegaremos a la Plaza de Armas, el centro histórico de la ciudad desde el siglo XVI...”
- ✓ Mencionar datos relevantes: fechas, personajes, eventos clave.

Durante la visita:

- ✓ Combinar información factual con anécdotas y leyendas locales.
- ✓ Adaptar la profundidad del contenido al público (adultos, niños, turistas extranjeros, académicos, etc.).
- ✓ Usar recursos visuales o ejemplos comparativos: mapas, fotos antiguas, objetos.

Temas que deben cubrirse según contexto:

- ✓ Historia del lugar.
- ✓ Elementos arquitectónicos y su simbolismo.
- ✓ Costumbres locales y festividades.

Criterio 2: La importancia del cuidado y respeto del entorno natural y cultural es comunicada a los pasajeros, según procedimientos establecidos y normativa aplicable vigente:

El guía debe ser promotor del turismo responsable y sostenible, y educar al grupo sobre el impacto de sus acciones.



Acciones específicas del guía:

Antes de ingresar a áreas naturales o patrimoniales:

- ✓ “Por favor, no salgan del sendero. Esta zona tiene flora en proceso de regeneración.”
- ✓ “Está prohibido escribir sobre las piedras o tocar las piezas arqueológicas.”

Durante la visita:

- ✓ Mencionar la fragilidad del entorno: especies en peligro, erosión, impacto humano.
- ✓ Reforzar normas de comportamiento: no dejar basura, no extraer elementos naturales, silencio en lugares sagrados o de culto.

Ejemplo práctico: “Este sitio forma parte del Patrimonio Mundial.
Les pedimos no usar flash para no dañar las pinturas murales.”



Promover con el ejemplo:

- ✓ El guía debe respetar también todas las normas, dando el ejemplo en todo momento.

Criterio 3: Las consultas y dudas realizadas por los pasajeros son resueltas, de acuerdo a información turística de la zona y protocolo de servicio al cliente establecidos:

El guía debe estar preparado para responder con claridad, respeto y seguridad, incluso si no conoce la respuesta.



Acciones específicas del guía:

Escucha activa:

- ✓ Mirar al pasajero, no interrumpir, y agradecer la pregunta:
“Excelente pregunta, gracias por su interés.”

Respuestas claras y verificadas:

- ✓ Usar datos actualizados y verificables.
- ✓ Si no se sabe, se puede decir: “No tengo ese dato exacto ahora, pero puedo averiguarlo y se lo confirmo más tarde.”

Adaptar la explicación:

- ✓ Asegurarse de que la respuesta sea comprensible para todos, evitando tecnicismos si no son necesarios.

Trato amable y cercano:

✓ “¿Respondo su pregunta? ¿Desea que lo explique nuevamente de otra forma?”

Criterio 4: El bienestar de los pasajeros es monitoreado, de acuerdo al programa establecido y características de los pasajeros

El guía debe estar atento constantemente a las necesidades físicas, emocionales y logísticas del grupo, especialmente en condiciones demandantes.

Acciones específicas del guía:

Observar al grupo:

- ✓ Detectar signos de cansancio, incomodidad, deshidratación, náuseas, etc.
- ✓ Verificar que todos estén abrigados, hidratados o con protección solar, según el entorno.

Tomar acción:

- ✓ Hacer pausas si el grupo lo necesita, aunque no estén en el programa.
- ✓ Brindar agua o asistencia si alguien lo requiere.

Atención a grupos específicos:

- ✓ Adultos mayores, niños, personas con discapacidad.
- ✓ Adaptar el ritmo del tour, explicar más pausadamente o repetir indicaciones.

Confirmar bienestar verbalmente:

✓ “¿Cómo se sienten? ¿Alguien necesita un descanso?”

Criterio 5: Los inconvenientes o contingencias que se presentan durante el servicio turístico guiado son resueltos, de acuerdo a protocolos de seguridad, procedimientos establecidos y normativa aplicable vigente

Ante cualquier situación inesperada, el guía debe mantener la calma, aplicar los protocolos y garantizar la seguridad del grupo.

Acciones específicas del guía:

Ante mal tiempo:

- ✓ Reprogramar actividades o cambiar el orden sin perder los puntos principales del programa.
- ✓ Informar al grupo: “Por seguridad, haremos primero la visita al museo mientras mejora el clima.”

Ante accidentes o emergencias médicas:

- ✓ Activar protocolo de primeros auxilios.
- ✓ Notificar a servicios de emergencia o coordinar traslado si es necesario.
- ✓ Mantener informado al grupo con tranquilidad y claridad.

Problemas logísticos:

- ✓ Retrasos, cierre de sitios, fallos del transporte.
- ✓ Ofrecer soluciones: alternativa de visita, espera en lugar cómodo, explicación adicional.

Criterio 6: En caso de ser necesarios productos y servicios turísticos adicionales son informados y ofrecidos a los pasajeros, según políticas comerciales, interés de los pasajeros y procedimientos establecidos

El guía puede promover productos adicionales o servicios opcionales, siempre con ética, sin presionar y según el interés real del turista.

Acciones específicas del guía:

Detectar interés del grupo:

✓ “Veo que les interesó la artesanía local. Al final del tour, podemos visitar un taller de alfarería.”

Ofrecer con claridad:

- ✓ Indicar si es opcional y con costo adicional.
- ✓ Dar precios exactos y duración estimada: “La visita al museo cuesta \$5 por persona y dura 40 minutos.”

Respetar el deseo del pasajero:

- ✓ No insistir si el turista no está interesado.
- ✓ “Es completamente opcional. Si prefieren esperar en la cafetería, también está bien.”

Asegurar que el servicio adicional cumple con la normativa:

- ✓ El proveedor debe estar registrado y autorizado por la autoridad turística.

Haz finalizado.



3. Generar reporte sobre el servicio turístico prestado, según procedimientos establecidos

Al finalizar cada servicio turístico guiado, es esencial llevar un registro detallado y objetivo de lo ocurrido durante la actividad.

Esta documentación permite evaluar el desarrollo del servicio, identificar posibles incidencias o aspectos a mejorar, y destacar los elementos que funcionaron correctamente.



Registrar la experiencia no solo contribuye a mantener la calidad y coherencia del servicio, sino que también facilita la retroalimentación interna, el seguimiento de protocolos establecidos por la empresa o institución, y la toma de decisiones basadas en datos reales.

Además, sirve como respaldo ante posibles reclamos o auditorías, fortaleciendo la profesionalización de la labor del guía y la mejora continua del servicio turístico.



Criterio 1: La información sobre la percepción de los pasajeros del servicio es levantada, de acuerdo a pautas establecidas y retroalimentación de los pasajeros

La opinión del turista es un insumo valioso para evaluar el éxito del servicio y mejorar futuras experiencias. Este proceso debe realizarse de forma estructurada y respetuosa.

Acciones específicas del guía:

Al finalizar el recorrido:

- ✓ Invitar amablemente al grupo a entregar su opinión:
- ✓ “Agradeceríamos mucho si pudieran compartir cómo vivieron el tour. Sus comentarios nos ayudan a mejorar.”

Uso de instrumentos establecidos:

- ✓ Formularios impresos o digitales (encuestas breves con escala de satisfacción).
- ✓ Códigos QR que enlacen a plataformas de evaluación.

Retroalimentación verbal directa (opcional):

- ✓ Escuchar comentarios espontáneos y anotarlos en un cuaderno o dispositivo móvil.
- ✓ Preguntar puntualmente:
 - “¿Qué fue lo que más les gustó del recorrido? ¿Hay algo que les habría gustado mejorar?”

Considerar observaciones no verbales:

- ✓ Actitudes, lenguaje corporal, tono al despedirse.

Criterio 2: Los eventos, sucesos e imprevistos son registrados, según procedimientos establecidos:

Todo hecho relevante que haya afectado el desarrollo normal del servicio debe ser registrado con objetividad y detalle.

Acciones específicas del guía:

Durante el recorrido:

- ✓ Anotar cualquier imprevisto en el momento que ocurre o tan pronto como sea posible:
- ✓ Ejemplo: “10:30 a.m. – retraso de 20 minutos en el ingreso al parque por cierre temporal.”

Eventos a registrar pueden incluir:

- ✓ Cambios de itinerario.
- ✓ Problemas de transporte.
- ✓ Condiciones climáticas adversas.

Eventos a registrar pueden incluir:

- ✓ Accidentes o situaciones médicas.
- ✓ Retrasos de pasajeros.
- ✓ Fallas logísticas o técnicas.

Estructura del registro:

- ✓ Fecha y hora.
- ✓ Lugar exacto del evento.
- ✓ Qué ocurrió, cómo se resolvió y quién intervino.
- ✓ Evaluación de la gravedad (leve, moderada, crítica).

Criterio 3: La información relevante para el reporte es documentada, según estándares de calidad y procedimientos establecidos

El reporte debe ser claro, ordenado, imparcial y contener toda la información solicitada por la empresa o institución.

Acciones específicas del guía:

Elementos que debe incluir el reporte:

- ✓ Nombre del tour y código de servicio (si aplica).
- ✓ Fecha y horario del servicio.
- ✓ Cantidad de pasajeros y nacionalidades.

Elementos que debe incluir el reporte:

- ✓ Ruta efectuada y posibles modificaciones.
- ✓ Evaluación general del grupo (comportamiento, cumplimiento de horarios, nivel de satisfacción).
- ✓ Observaciones especiales (comentarios positivos, quejas, situaciones destacables).

Formato del reporte:

- ✓ Según plantilla interna (digital o física).
- ✓ Escrito con buena redacción y ortografía.
- ✓ Lenguaje objetivo, sin juicios personales.

Ejemplo breve de redacción:

“El servicio se desarrolló en general con normalidad.

Se registró un retraso de 30 minutos en el almuerzo por alta demanda del restaurante. Se informó oportunamente al grupo.

Los pasajeros mostraron buena disposición y calificaron el servicio como excelente en las encuestas.”



Criterio 4: El reporte es enviado y/o informado a la jefatura correspondiente, según procedimientos establecidos

Una vez completado, el informe debe entregarse de manera oportuna, siguiendo el canal designado por la empresa.

Acciones específicas del guía:

Formato de envío:

- ✓ Plataforma digital (intranet, correo, app interna).
- ✓ Entrega física firmada, si corresponde.

Plazo de entrega:

- ✓ Dentro del mismo día o antes de 24 horas, según política interna.
- ✓ Marcar copia o notificación al área de operaciones si es urgente.

Confirmación de recepción:

- ✓ Verificar que la jefatura haya recibido el documento.
- ✓ Conservar copia para respaldo personal si se entrega físicamente.

Ejemplo de mensaje al enviar reporte por correo:

Asunto: Informe servicio Tour Cultural 18/04/2025 – Guía: Laura Ríos

Estimado/a, adjunto el reporte del servicio guiado realizado hoy. Quedo atenta a cualquier observación. Saludos cordiales.

Haz finalizado.