

# 4. Prevención y seguridad en programas turísticos

## INTRODUCCIÓN

En este módulo de 190 horas pedagógicas, se espera que los y las estudiantes sean capaces de desarrollar habilidades en la resolución de problemáticas e imprevistos que surjan en la prestación de un servicio turístico, respetando los protocolos de acción establecidos para cada una, tanto en la ejecución de un circuito turístico, como en la atención integral de un turista. En tal sentido, se busca internalizar informaciones básicas para identificar riesgos asociados a los ambientes y rutas elegidas para las actividades, además de responder con prontitud y dominio en la atención específica de emergencias derivadas de accidentes, y la aplicación de primeros auxilios.

Se espera que cada estudiante sea capaz de asistir al turista frente a imprevistos y situaciones de emergencia tales como: entregar soluciones frente a pérdida de equipaje, robos, enfermedades; derivar a reparticiones públicas o privadas relacionadas con la actividad turística; identificar situaciones de riesgo y conocer los procedimientos en actividades al aire libre o intramuros; y que adquiera las competencias para elaborar un plan de acción frente a situaciones problemáticas o de riesgo para las personas.

El desarrollo del módulo provee a los y las estudiantes de habilidades necesarias para aplicar técnicas de resolución ante emergencias e imprevistos, accidentes fortuitos y la eventual toma de decisiones para derivar a accidentados a servicios de atención compleja de salud.

Las evaluaciones serán informes escritos, juegos de roles, simulaciones y presentaciones.

## APRENDIZAJES ESPERADOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

MÓDULO 4 · PREVENCIÓN Y SEGURIDAD EN PROGRAMAS TURÍSTICOS		190 HORAS	TERCERO MEDIO		
OBJETIVOS DE APRENDIZAJE DE LA ESPECIALIDAD					
<b>OA 5</b>					
Manejar situaciones imprevistas, tales como asistir al turista en caso de pérdidas o robo, enfermedad o accidente, extravío, descontrol conductual por motivos diversos, asegurando el cumplimiento de los protocolos establecidos, resguardando la seguridad individual y del grupo, utilizando técnicas de comunicación efectiva en inglés y español.					
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS			
1. Soluciona problemas de los clientes en situaciones imprevistas, surgidas en la prestación de un servicio turístico, de acuerdo a las normas de la autoridad pertinente, comunicándose en inglés o español, proyectando seguridad y confianza.	<b>1.1</b> Clasifica los diferentes tipos de imprevistos que pueden surgir en la entrega de un servicio turístico, como las pérdidas de equipaje, las pérdidas de boletos, tramitación de visa, entre otros, para operar diversos medios de solución, aplicando los procedimientos de la empresa.	A	B	C	
		D	E	H	
		K			
	<b>1.2</b> Aplica diversos procedimientos de solución, de acuerdo al imprevisto presentado y a las normas de la autoridad pertinente, utilizando técnicas de comunicación efectiva, resguardando la seguridad individual y del grupo, en caso que fuese necesario.	A	B	C	
		D	E	H	
		K			
	<b>1.3</b> Deriva al cliente a la repartición pública correspondiente, teniendo en cuenta el problema a solucionar y la legislación vigente. por el fabricante y la normativa vigente.	A	B	C	
		D	E	H	
		K			

APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS		
	<p><b>1.4</b> Realiza seguimiento y levanta un acta de la eventualidad presentada, utilizando procedimientos de administración básica, de acuerdo a procedimientos definidos, dejando registro por escrito de la eventualidad presentada, su solución y seguimiento, para la mejora del servicio.</p>	A D K	B E	C H
	<p><b>1.5</b> Informa al cliente, en base a un registro personal y actualizado, del estado de avance de la gestión del problema e imprevisto presentado, proyectando seguridad y confianza.</p>	A D	B H	C J
	<p><b>1.6</b> Levanta un acta, utilizando procedimientos de administración básica, de acuerdo a la normativa de la empresa, dejando registro por escrito de la eventualidad presentada, su solución y seguimiento, para la mejora del servicio.</p>	A D K	B E	C H
	<p><b>1.7</b> Asiste al cliente en situaciones como pérdida de documentos, robo, enfermedad o accidentes eventuales durante el recorrido, entre otras, cautelando la correcta entrega del servicio turístico pactado.</p>	A D K	B E	C H
	<p><b>1.8</b> Maneja y controla situaciones con clientes difíciles, asegurando el cumplimiento de los protocolos establecidos.</p>	A D	B E	C K
	<p><b>1.9</b> Aplica estrategias para enfrentar imprevistos y resolver conflictos, asegurando el cumplimiento de los protocolos establecidos, resguardando la seguridad individual y del grupo.</p>	A D	B E	C K

APRENDIZAJES ESPERADOS		CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS		
2.	Previene situaciones de riesgo y analiza los procedimientos frente a emergencias en actividades extra e intramuros.	2.1 Clasifica lugares, ambientes naturales y físicos de acuerdo al nivel de riesgo, tanto para el cliente como para sí mismo.	A	B	C
			D	E	K
		2.2 Aplica estrategias de resolución, de acuerdo al nivel de complejidad en la ejecución del programa turístico.	A	B	C
		D	E	K	
		2.3 Selecciona los procedimientos necesarios que permiten prevenir riesgos a partir de la planificación del programa turístico y espacios físicos a recorrer.	A	B	C
			D	E	K
3.	Determina técnicas básicas de primeros auxilios y las situaciones en que se deben aplicar.	3.1 Diseña planes de acción para enfrentar diversas situaciones, en que sea necesario emplear primeros auxilios, aplicando los protocolos correspondientes a la gravedad de cada situación.	A	B	C
			D	K	
		3.2 Determina qué técnica básica de primeros auxilios se debe aplicar frente a diversas emergencias.	A	B	C
			D	E	K

4.

APRENDIZAJES ESPERADOS		CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS		
4.	Aplica técnicas básicas de primeros auxilios, de acuerdo a la situación.	<b>4.1</b> Aplica técnicas mayormente utilizadas: Reanimación cardiopulmonar (RCP) y maniobra de Heimlich, de acuerdo a la normativa vigente de primeros auxilios.	A	B	C
			D	E	K
		<b>4.2</b> Actúa en los accidentes leves, aplicando técnicas básicas de primeros auxilios, según los protocolos establecidos.	A	B	C
			D	E	K
		<b>4.3</b> Aplica las técnicas de primeros auxilios que se deben seguir según la emergencia, desde las más simples (insolaciones, fatiga, desmayos, sangramientos leves, etc.) hasta las más complejas y que requieran de asistencia de personal calificado (quemaduras, hemorragias, intoxicaciones, reanimación, ahogos, etc.).	A	B	C
	D	E	K		
	<b>4.4</b> Informa oportunamente a la autoridad correspondiente la ocurrencia de accidentes de mediana gravedad y graves, solicitando los apoyos correspondientes.	A	B	C	
		D	E	K	
	<b>4.5</b> Utiliza instrumentos de comunicación y procedimientos previamente diseñados para mensajes urgentes, de acuerdo a los protocolos de acción preestablecidos.	A	B	C	
		D	E	K	

## EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	Prevención y seguridad en programas turísticos
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Elaborando protocolos de acción
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	10 horas
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE
<p><b>1.</b> Soluciona problemas de los clientes en situaciones imprevistas, surgidas en la prestación de un servicio turístico, de acuerdo a las normas de la autoridad pertinente, comunicándose en inglés o español, proyectando seguridad y confianza.</p>	<p>1.1 Clasifica los diferentes tipos de imprevistos que pueden surgir en la entrega de un servicio turístico, como las pérdidas de equipaje, las pérdidas de boletos, tramitación de visa, entre otros, para operar diversos medios de solución, aplicando los procedimientos de la empresa.</p>
METODOLOGÍAS SELECCIONADAS	Estudio de casos

### DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

#### PREPARACIÓN DE LA ACTIVIDAD

##### Docente:

- › Prepara una presentación en formato digital, con los conductos regulares en la entrega de servicios turísticos y los imprevistos que pueden surgir en la prestación de un servicio, enfatizando en los procedimientos o los protocolos que deben cumplirse ante posibles imponderables.
- › Diseña diversos casos para ser entregados a los grupos de estudiantes.
- › Prepara la pauta de confección y corrección del informe.
- › Prepara la pauta evaluación de la exposición oral.
- › Elabora la pauta de coevaluación.

##### Recursos:

- › Diversos casos para ser entregados a los grupos de estudiantes.
- › Pauta de confección y corrección del informe.
- › Pauta evaluación de la exposición oral.
- › Pauta de coevaluación.
- › Proyector.
- › Computador.
- › Bibliografía de protocolos de acción de situaciones similares.
- › Literatura de apoyo.

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

<b>EJECUCIÓN</b>	<p><b>Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>› Divide a sus estudiantes en grupos y a cada uno le entrega un caso real o ficticio, relacionado con imprevistos que se pueden presentar en la entrega de un servicio turístico, como la pérdida de equipaje, la pérdida de boletos o documentos personales, tramitación de visa, entre otros. Las características del caso deben presentar varios problemas, explícitos e implícitos, para que el estudiante medite y use los conocimientos y experiencias.</li><li>› Mediante la presentación en formato digital, instruirá a sus estudiantes en relación a los imprevistos que se pueden presentar en distintas situaciones del sector turístico y el campo laboral, entregando orientaciones generales sobre cada servicio turístico.</li></ul> <p><b>Estudiantes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>› A través de una lluvia de ideas detectan el o los problemas e imprevistos que puedan surgir en una situación determinada.</li><li>› Luego, en sus grupos, analizan los casos.</li><li>› Identifican las características de cada caso e imprevisto asignado en la prestación de un servicio turístico.</li><li>› Clasifican los tipos de imprevistos, de acuerdo a la amplia gama de posibilidades de contratación de servicios turísticos que puede adquirir un cliente, para una correcta transmisión de la información.</li><li>› En relación al caso presentado, seleccionan los procedimientos y conductos regulares a seguir, en caso de imprevistos y problemas emergentes.</li><li>› Utilizando un vocabulario técnico, explican las relaciones observadas del caso.</li><li>› Dan recomendaciones sobre los aspectos más importantes del caso analizado, enfatizando en la solución e información apropiada para cada escenario.</li><li>› Preparan un informe escrito y oral, con la resolución del caso y la clasificación de cada imprevisto.</li></ul> <p><b>Recursos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>› Proyector.</li><li>› Computador.</li><li>› Bibliografía de protocolos de acción de situaciones similares.</li><li>› Literatura de apoyo.</li><li>› Pautas de evaluación y corrección.</li><li>› Pauta de coevaluación.</li></ul>
<b>CIERRE</b>	<p><b>Estudiantes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>› Al término de la actividad, cada grupo expone su caso, dando a conocer las soluciones según la pauta de exposición oral.</li><li>› Foro de discusión.</li></ul> <p><b>Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>› Junto con sus estudiantes, retroalimenta y destaca los aspectos más relevantes de la actividad realizada.</li></ul>

## EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	Prevención y seguridad en programas turísticos
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Estrategias de solución a imprevistos
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	16 horas
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE
<p><b>1.</b> Soluciona problemas de los clientes en situaciones imprevistas, surgidas en la prestación de un servicio turístico, de acuerdo a las normas de la autoridad pertinente, comunicándose en inglés o español, proyectando seguridad y confianza.</p>	<p>1.2 Aplica diversos procedimientos de solución, de acuerdo al imprevisto presentado y a las normas de la autoridad pertinente, utilizando técnicas de comunicación efectiva, resguardando la seguridad individual y del grupo, en caso que fuese necesario.</p>
METODOLOGÍAS SELECCIONADAS	Juego de roles en contextos laborales

### DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

<p><b>PREPARACIÓN DE LA ACTIVIDAD</b></p>	<p><b>Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Selecciona los protocolos de acción de diversos imprevistos presentados en los servicios turísticos.</li> <li>› Prepara un texto guía con las técnicas de comunicación efectiva y las normas de prevención de riesgos.</li> <li>› Diseña y prepara la pauta de observación para cada imprevisto.</li> <li>› Prepara la pauta de confección del guion.</li> <li>› Prepara la pauta de evaluación del guion y la evaluación final.</li> <li>› Prepara una pauta de coevaluación.</li> <li>› Gestiona los implementos para el juego de roles.</li> </ul> <p><b>Recursos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Bibliografía de protocolos de acción de situaciones similares, literatura de apoyo, una guía de técnicas de comunicación y prevención de riesgos, implementos e indumentaria para la representación.</li> <li>› Texto guía con las técnicas de comunicación efectiva y las normas de prevención de riesgos.</li> <li>› Pauta de observación para cada imprevisto.</li> <li>› Pauta de confección del guion.</li> <li>› Pauta de evaluación del guion y la evaluación final.</li> <li>› Pauta de coevaluación.</li> <li>› Implementos para el juego de roles.</li> </ul>
---	--

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

<p><b>EJECUCIÓN</b></p>	<p><b>Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Presenta los protocolos de acción y procedimientos posibles de aplicar al surgir un imprevisto durante la entrega de un servicio turístico, en todos los escenarios y situaciones posibles del rubro.</li> <li>› Contextualiza, de acuerdo a la realidad nacional y local.</li> <li>› Motiva a sus estudiantes a reflexionar sobre la importancia de abordar cada situación, con las técnicas de comunicación efectiva a cada requerimiento, considerando las normas de prevención de riesgos.</li> <li>› Brinda las orientaciones generales, aspectos claves a considerar, pasos a seguir en la elaboración del guion para el juego de roles.</li> </ul> <p><b>Estudiantes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Deben representar una situación problemática, que les permita discriminar y aplicar técnicas de comunicación efectiva y normas de prevención de riesgos.</li> <li>› Leen la guía de trabajo y las pautas de confección del informe.</li> <li>› Planifican y elaboran estrategias de acción para cada uno de los roles identificados.</li> <li>› Contextualizan la actividad a realizar.</li> <li>› Diseñan el guion según la pauta de elaboración de este.</li> <li>› Toman decisiones respecto de la solución al imprevisto presentado.</li> <li>› Determinan la técnica de comunicación más efectiva y las normas de prevención de riesgos más apropiada, según cada caso.</li> <li>› Seleccionan las normas de prevención de riesgos, considerando los protocolos de acción a aplicar en cada caso.</li> </ul> <p><b>Recursos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Proyector.</li> <li>› Bibliografía de protocolos de acción de situaciones similares.</li> <li>› Literatura de apoyo.</li> <li>› Guía de técnicas de comunicación y prevención de riesgos.</li> <li>› Pauta de confección del guion.</li> <li>› Pauta de coevaluación.</li> <li>› Implementos e indumentaria para la representación.</li> <li>› Pauta de coevaluación.</li> <li>› Pauta de observación.</li> </ul>
<p><b>CIERRE</b></p>	<p><b>Estudiantes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Los grupos exponen sus casos por medio del guion elaborado.</li> </ul> <p><b>Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› En conjunto con sus estudiantes, retroalimenta a los diferentes grupos, destacando las técnicas de comunicación efectiva y prevención de riesgos para cada situación.</li> </ul>

## EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN

NOMBRE DEL MÓDULO	Prevención y seguridad en programas turísticos	
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS A EVALUAR
<p><b>1.</b> Soluciona problemas de los clientes en situaciones imprevistas, surgidas en la prestación de un servicio turístico, de acuerdo a las normas de la autoridad pertinente, comunicándose en inglés o español, proyectando seguridad y confianza.</p>	<p><b>1.1</b> Clasifica los diferentes tipos de imprevistos que pueden surgir en la entrega de un servicio turístico, como las pérdidas de equipaje, las pérdidas de boletos, tramitación de visa, entre otros, para operar diversos medios de solución, aplicando los procedimientos de la empresa.</p>	<p><b>A</b> Comunicarse oralmente y por escrito con claridad, utilizando registros de habla y de escritura pertinentes a la situación laboral y a la relación con los interlocutores.</p> <p><b>B</b> Manejar tecnologías de la información y comunicación para obtener y procesar la información pertinente al trabajo, así como para comunicar resultados, instrucciones e ideas.</p> <p><b>C</b> Utilizar eficientemente los insumos para los procesos productivos y disponer cuidadosamente los desechos, en una perspectiva de eficiencia energética y cuidado ambiental.</p> <p><b>D</b> Prevenir situaciones de riesgo y enfermedades ocupacionales, evaluando las condiciones del entorno del trabajo y utilizando los elementos de protección personal según la normativa correspondiente.</p> <p><b>E</b> Tratar con respeto a subordinados, superiores, colegas, clientes, personas con discapacidades, sin hacer distinciones de género, de clase social, de etnias u otras. Manejar tecnologías de la información y comunicación para obtener y procesar información pertinente al trabajo, así como para comunicar resultados, instrucciones e ideas.</p> <p><b>K</b> Prevenir situaciones de riesgo y enfermedades ocupacionales, evaluando las condiciones del entorno del trabajo y utilizando los elementos de protección personal según la normativa correspondiente.</p>

4.

## Selección de cómo evaluar

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN SELECCIONADOS
<p>Estudiantes, en grupos de cuatro, trabajan durante la clase en un estudio de caso entregado por su docente y preguntas asociadas a él. Posteriormente, explican a sus compañeros de qué manera resolverían dicha situación.</p> <p>Considerar: duración para leer y trabajar el caso (10 minutos por grupo, exponer a sus compañeros: 10 minutos cada grupo), tema a tratar relacionado con la industria turística (dificultad en el embarque en el aeropuerto, <i>check in</i> en hotel, pérdida de equipaje, pérdida de un vuelo, suspensión de este, cambio de habitación en un hotel, <i>overbooking</i>, etc.), desarrollo (presentación del problema y desarrollo de la situación), resolución de la situación (dar soluciones concretas o sugerencias, según el caso en estudio), y luego retroalimentar, tanto el o la docente como sus compañeros (foro de discusión).</p> <p>Al evaluar, se sugiere considerar los siguientes aspectos: Académicos (presentación y resolución del problema, según los protocolos establecidos; actitud, presentación formal, puntualidad, uso del vocabulario, según los estándares de la industria turística, respeto hacia sus compañeros y uso adecuado del tiempo), y presentación (secuencia lógica de la información, contenido, ortografía, redacción y las fuentes utilizadas).</p>	<p>Rúbrica:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>› Reconocen los diferentes tipos de clientes para su mejor atención.</li><li>› Tratan de manera empática y cordial al cliente para solucionar su problema.</li><li>› Aplican técnicas de comunicación efectiva en la resolución de problemas para entregar seguridad al cliente.</li><li>› Escuchan atentamente la queja del cliente para darle solución.</li><li>› Solucionan problemas de los clientes, como pérdidas de equipaje, pérdida de boletos, tramitación de visa, entre otros, utilizando los procedimientos de la empresa.</li><li>› Informan al cliente el estado de avance de la gestión del problema.</li></ul>

## BIBLIOGRAFÍA

- Arriaza, P., Martínez, J. F. y Sánchez, C.** (2013). *Primeros auxilios*. Madrid: Paraninfo.
- Costa, J. M.** (2007). *Nociones básicas de primeros auxilios en situaciones de emergencia*. Vigo: Ideas Propias.
- Peel, M.** (1990). *El servicio al cliente: Guía para mejorar la atención y la asistencia*. Bilbao: Deusto.
- CORMA.** (2004). *Manual de Capacitación. Proceso de Certificación Competencias Laborales-Operario Silvícola: Poda*. Concepción: CORMA.
- Horovitz, J.** (2006). *Los secretos del servicio al cliente: Movimientos de la dirección para obtener resultados con los clientes*. Madrid: Prentice Hall.
- Linerós, M.** (1996). *Mecanización Forestal*. Concepción: Universidad de Concepción.
- Horovitz, J.** (2000). *Los siete secretos del servicio al cliente*. Madrid: Prentice Hall.
- Tschohl, J.** (1997). *Servicio al cliente: El arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia*. México DF : Pax.

## Sitios web recomendados

**DEACHILE.** (2014). *Botiquín de emergencia. Completo set de botiquines*  
[www.deachile.cl/botiquines.php](http://www.deachile.cl/botiquines.php)

**Sello de Calidad Turística.** (2011). *Normas de guías de turismo*  
[https://www.google.cl/#bav=on.2,or.r\\_qf.&fp=fa7bef179d3ae7bf&q=norma+guías+de+turismo+en+chile](https://www.google.cl/#bav=on.2,or.r_qf.&fp=fa7bef179d3ae7bf&q=norma+guías+de+turismo+en+chile)

(Los sitios web y enlaces sugeridos en este Programa fueron revisados en marzo de 2015).