

Instrumento de Evaluación de Conocimientos Específicos y Pedagógicos 2026
EDUCACIÓN MEDIA TÉCNICO PROFESIONAL
SERVICIOS DE TURISMO

DOMINIO 1: INSTITUCIONALIDAD TURÍSTICA

1.1. Política nacional en turismo y organismos

- Identificar conceptos utilizados institucionalmente en Chile en el ámbito del turismo (SNASP, UNESCO, Subsecretaría de Turismo, Consejo de Monumentos Nacionales, entre otros).
- Identificar aspectos señalados como contexto y/o actores relevantes del turismo en Chile, descritos en la Estrategia Nacional de Turismo 2030.
- Identificar aspectos relevantes de los componentes estratégicos para el desarrollo del turismo en Chile, señalados en la Estrategia Nacional de Turismo 2030.
- Identificar características y/o perfiles de la demanda turística que se encuentran asociados a la oferta a nivel nacional, presentadas en diversas fuentes (informes estadísticos, SERNATUR, entre otros).
- Identificar la función de organismos públicos y privados en turismo relevantes a nivel nacional.
- Reconocer información relevante y actualizada sobre la industria turística nacional, reportada por instituciones gubernamentales (Ley 20.423; Subsecretaría de Turismo; Sernatur, entre otras).
- Reconocer información relevante y actualizada sobre la industria turística nacional, reportada por instituciones gremiales u organismos internacionales (OMT, ACHET, ACHITUR, entre otras).
- Reconocer las contribuciones de la Estrategia Nacional de Turismo 2030 a los objetivos de la Agenda de Desarrollo Sostenible 2030 de la ONU.

DOMINIO 2: ATENCIÓN TURÍSTICA

2.1. Estrategias de atención al turista

- Reconocer acciones que favorecen la satisfacción del turista, considerando las necesidades del turista y las características de la situación.
- Reconocer acciones y/o pasos utilizados en la gestión de quejas de turistas, considerando las características de la situación.
- Reconocer conceptos relativos a la atención de clientes, los asociados a comunicación, satisfacción, entre otros.
- Reconocer acciones para atender turistas difíciles, que favorecen un adecuado manejo de la situación.
- Reconocer acciones propias de la atención turística, que favorecen un adecuado manejo de situaciones especiales.
- Describir acciones y/o pasos para la satisfacción de turistas y/o resolución de quejas, según una situación determinada.

DOMINIO 3: SERVICIOS DE TURISMO

3.1. Sistemas de reserva

- Interpretar la codificación de acuerdo con la normativa IATA nacional e internacional y el alfabeto aeronáutico presentes en software de reserva (por ejemplo, ciudades, destinos, líneas aéreas, aeropuertos, etc.).
- Seleccionar servicios según los requerimientos de un cliente (itinerario, costos, diferencias horarias).
- Calcular cobros por servicios según condiciones de pago, aplicando conversión de monedas.
- Interpretar codificación común entre Amadeus y Sabre para dar respuesta a solicitudes de clientes.

3.2. Productos turísticos

- Identificar requisitos para agencias de viajes señalados en la NCh 3068.
- Identificar requisitos para tour operadores señalados en la NCh 3067.
- Identificar características de diferentes tipos de alojamientos turísticos señalados en la NCh 2760.
- Identificar destinos turísticos y/o rutas turísticas relevantes en regiones de Chile (de acuerdo con instituciones tales como SNASP, UNESCO, Consejo de Monumentos Nacionales, Subsecretaría de Turismo, entre otros).
- Reconocer destinos turísticos y/o rutas turísticas relevantes para la actividad turística de intereses especiales.
- Reconocer características (geográficas, culturales, históricas u otras) usadas para describir una región, zona, territorio, atractivos, entre otras, entre las regiones de Arica y Parinacota y de Coquimbo.
- Reconocer características (geográficas, culturales, históricas u otras) usadas para describir una región, zona, territorio, atractivos, entre otras, entre las regiones de Valparaíso y Ñuble.
- Reconocer características (geográficas, culturales, históricas u otras) usadas para describir una región, zona, territorio, atractivos, entre otras, entre las regiones del Biobío y de Magallanes.
- Identificar componentes de un producto turístico.
- Seleccionar productos turísticos basados en criterios de sustentabilidad (orientado por el Manual de buenas prácticas del sector turístico).
- Identificar características, pasos, métodos o criterios aplicables a la elaboración, comercialización, implementación o evaluación de un producto turístico.
- Identificar aspectos, criterios y/o etapas para certificarse con el sello de Turismo Sustentable, Sello S.
- Identificar aspectos, criterios y/o etapas para la certificación con el sello de Calidad Turística, Sello Q.
- Describir conceptos o nociones utilizadas para el desarrollo de productos turísticos asociados a su comercialización.
- Calcular el valor final de un producto turístico, considerando impuestos y ganancia esperada.
- Explicar la elaboración, comercialización o implementación de un producto turístico.
- Identificar requisitos para el diseño de productos turísticos según la NCh 3067/3068.
- Identificar errores en la elaboración, comercialización, implementación o evaluación de un producto turístico.

- Aplicar el Código de ética de turismo de la OMT a situaciones de producción, comercialización y/o implementación de productos turísticos.
- Interpretar estadísticas turísticas para la elaboración de un producto.
- Identificar requisitos comerciales y de marketing de productos turísticos según la NCh 3067/3068.
- Relacionar buenas prácticas asociadas a la sustentabilidad turística, contenidas en una descripción de una situación turística (oferta de programas, traslados, atención a consultas, guía a turistas, entre otras).

DOMINIO 4: ACOMPAÑAMIENTO TURÍSTICO

4.1. Guía de grupos turísticos

-
- Identificar requisitos de certificación de guías de turismo contenidos en la NCh 2961 y/o 3092.
- Identificar acciones para guiar grupos de turistas en contextos urbanos de acuerdo con el propósito del tour.
- Interpretar simbología turística, mapas o planos, para el guiado de grupos.
- Identificar acciones para guiar grupos de turistas en contextos naturales o rurales de acuerdo con el propósito del tour, incluidos el turismo-aventura y actividades asociadas.
- Identificar requisitos y/o criterios de competencia de certificación de guías de turismo contenidos en la NCh 2950.
- Identificar contenidos abordados en los anexos de la NCh 2950.

4.2. Seguridad y prevención de riesgos

- Identificar medidas de seguridad para el guiado de grupos turísticos, considerando el contexto.
- Identificar riesgos asociados a actividades turísticas específicas (tales como turismo aventura, deportes extremos, trekking u otras).
- Identificar protocolos o acciones para abordar situaciones de emergencia.
- Reconocer acciones a realizar para el manejo de imprevistos (conocimientos sobre activación de seguros de viajes, robo, pérdida de documentos, entre otros).
- Identificar la correcta aplicación de primeros auxilios dada la situación a atender.

DOMINIO 5: INGLÉS PARA EL TURISMO

5.1. Interacciones con el turista

- Traducir solicitudes básicas en inglés asociadas a la atención de turistas a partir de palabras o frases.
- Seleccionar frases en inglés que informen a clientes sobre los servicios y/o productos turísticos, hoteles o aeropuertos.

- Seleccionar frases en inglés para responder solicitudes de información turística realizadas en el mismo idioma (tal como la ubicación o descripción de atractivos y actividades, entre otros).
- Traducir documentos en inglés para la comunicación con operadores turísticos.

DOMINIO 6: COMPETENCIAS GENÉRICAS EN LA ESPECIALIDAD DE SERVICIOS DE TURISMO

6.1. Sustentabilidad ambiental en la especialidad de Servicios de Turismo

- Identificar principios y conceptos relativos a eficiencia energética y su aplicación en contextos laborales de su especialidad.
- Identificar ejemplos de uso eficiente de recursos y materias primas en situaciones laborales de su especialidad.
- Identificar buenas prácticas en el manejo de desechos y residuos en contextos laborales, evaluando el cumplimiento de protocolos y normativa ambiental, en la especialidad.
- Reconocer prácticas sustentables en el contexto laboral de su especialidad y el impacto de su trabajo en el ámbito social y económico de su localidad.

6.2. Disposición al trabajo en la especialidad de Servicios de Turismo

- Seleccionar acciones para orientar a sus estudiantes en el desarrollo de tareas prolijas y el cumplimiento de estándares de calidad en procesos propios de contextos laborales de la especialidad, de acuerdo con manuales, protocolos, orientaciones, normativas, legislación y otras fuentes pertinentes.
- Identificar oportunidades de trabajo en equipo en contextos laborales que favorecen tareas, procesos, procedimientos o productos de su especialidad.
- Identificar problemas que pueden tener sus estudiantes, en contextos laborales y productivos pertinentes a las funciones de la especialidad, orientando la búsqueda de alternativas o soluciones para resolverlos.

6.3. Uso de tecnologías de la Información y Comunicación-TIC en la especialidad Servicios de Turismo

- Seleccionar diversas herramientas tecnológicas pertinentes al objetivo de aprendizaje técnico en contextos laborales de su especialidad.
- Seleccionar herramientas de colaboración y comunicación en línea, de acuerdo con el propósito definido, como coordinar el trabajo en equipo, intercambiar ideas, ejercitar, modelar actividades propias de contextos laborales, en la enseñanza-aprendizaje de su especialidad.

DOMINIO 7: ENSEÑANZA-APRENDIZAJE Y CONOCIMIENTO DEL CURRÍCULUM DE EMTP, EN LA ESPECIALIDAD DE SERVICIOS DE TURISMO

7.1. Currículum de EMTP en la especialidad de Servicios de Turismo

-
- Identificar en los instrumentos curriculares de la EMTP (Bases y Programas), sus fundamentos, conceptos básicos, estructura, componentes y funciones, en el marco de la enseñanza-aprendizaje de la especialidad.
- Reconocer componentes del currículum a considerar en el diseño de la enseñanza (análisis didáctico) de los módulos de la especialidad.

7.2. Estrategias para la Enseñanza-Aprendizaje de la especialidad de Servicios de Turismo

- Seleccionar variadas estrategias para representar, modelar, organizar y explicar conocimientos y procedimientos en la enseñanza-aprendizaje de la especialidad, que favorezcan el desarrollo de competencias de los y las estudiantes.
- Seleccionar estrategias metodológicas, actividades y/o procedimientos pertinentes a aprendizajes esperados de la especialidad.
- Identificar conocimientos y habilidades previas para el logro de objetivos de aprendizaje de la especialidad.
- Seleccionar estrategias pertinentes para que sus estudiantes conecten lo aprendido (conocimientos y habilidades) con nuevos aprendizajes de la especialidad.
- Identificar errores comunes y dificultades recurrentes de sus estudiantes en el logro de aprendizajes específicos de la especialidad y seleccionar estrategias para abordarlas.
- Reconocer en diversas interacciones pedagógicas, formas precisas y rigurosas de responder consultas, presentar conocimientos y procedimientos, utilizando los conceptos técnicos de la especialidad, de manera pertinente.
- Seleccionar recursos pertinentes al logro de determinados objetivos de aprendizaje de la especialidad, para el desarrollo de competencias en sus estudiantes.

7.3. Evaluación para el aprendizaje EMTP en la especialidad de Servicios de Turismo

-
- Seleccionar actividades e instrumentos de evaluación para un determinado propósito y momento del proceso de enseñanza-aprendizaje de la especialidad.
- Identificar criterios e indicadores de evaluación pertinentes para monitorear el logro de aprendizajes y retroalimentar a estudiantes de la especialidad.
- Reconocer prácticas de retroalimentación pertinentes para el logro de aprendizajes específicos, de acuerdo con criterios y sus indicadores, en el marco de desarrollo de competencias en la especialidad.
- Identificar, a partir de evidencia de evaluaciones, logros o aspectos por lograr de estudiantes frente a un determinado aprendizaje.
- Seleccionar propuestas de ajustes al proceso de enseñanza-aprendizaje, coherentes con las evidencias de aprendizaje o resultados de evaluaciones en la especialidad.

- Fundamentar ajustes al proceso de enseñanza-aprendizaje, en función de su pertinencia con las evidencias de resultados de evaluaciones, en un contexto específico de la especialidad