RESOLUCIÓN MTESS N°335/2021

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE ASISTENCIA, ACOMPAÑAMIENTO Y GUIADO TURÍSTICO, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS AL MISMO.

Asunción, 15 de marzo de 2021.

VISTO: el Memorándum DGAJ N° 57/2021 de fecha 02 de febrero de 2021, de la Unidad Técnica Interministerial UTI-MTESS, recepcionado en Secretaría General con Mesa de Entrada S.G. N° 340,en fecha 09 de marzo de 2021, por el cual se solicita la aprobación del "PERFIL PROFESIONAL DE ASISTENCIA, ACOMPAÑAMIENTO Y GUIADO TURÍSTICO, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP)", del Catálogo Nacional de Perfiles Profesionales y los Módulos Formativos asociados al mismo, y se adjuntan las documentaciones; y

CONSIDERANDO:

Que, a través de la Nota MTESS - UTI NOTA N° 001/2021 de fecha 04 de marzo de 2021, presentada por el Lic. David Cano, en su carácter de Coordinador General por el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (MTESS), de la Unidad Técnica Interministerial del Consejo Nacional de Educación y Trabajo, se solicita la aprobación del "PERFIL PROFESIONAL DE ASISTENCIA, ACOMPAÑAMIENTO Y GUIADO TURÍSTICO, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP)", del Catálogo Nacional de Perfiles Profesionales y los Módulos Formativos asociados al mismo.----------

Que, los Módulos Formativos asociados al Perfil Profesional de Asistencia, Acompañamiento y Guiado Turístico, correspondientes a la Familia Profesional de Hospitalidad (HOSP), han sido diseñados en base a la Guía Metodológica para el diseño de Módulos Formativos asociados a perfiles profesionales y a la Guía de Definición de Perfiles Profesionales, las cuales constituyen materiales de gestión que contribuyen al logro de las iniciativas estratégicas planteadas para el fortalecimiento de la educación técnica y la capacitación laboral en todos los niveles de cualificación.----------

Que, las Guías Metodológicas para la Definición de Perfiles Profesionales y para el Diseño de Módulos Formativos asociados, en el marco de la construcción del Catálogo Nacional de Perfiles Profesionales, han sido actualizadas y aprobadas mediante Resolución MTESS N° 1483/2020 de fecha 20 de octubre de 2020.----------

Que, por Resolución MTESS N° 732/17 de fecha 18 de octubre de 2017, se ha aprobado la estructura de los instrumentos a ser utilizados en la identificación de los Perfiles Profesionales y el diseño de los Módulos Formativos Asociados para la construcción del Catálogo Nacional de Perfiles Profesionales.----------

Que, existe la necesidad de fortalecer el sistema integrado para la gestión de la educación técnico-profesional y la capacitación laboral, en coordinación con el Ministerio de Educación y Ciencias (MEC), y el sector productivo,

MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL * SECRETARIA GENERAL *

Lic. Myrian Paredes
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

C.I. 0918[illegible]

CARLA BACIGALUPO
MINISTRA

RESOLUCIÓN MTESS N°335/2021

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE ASISTENCIA, ACOMPAÑAMIENTO Y GUIADO TURÍSTICO, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS AL MISMO.

Asunción, 15 de marzo de 2021.

avanzando en la construcción de un Catálogo Nacional de Perfiles Profesionales.----------

Que, el Perfil Profesional de Asistencia, Acompañamiento y Guiado Turístico, correspondiente a la Familia Profesional de Hospitalidad (HOSP), ha sido debidamente analizado y validado conforme a requerimientos del sector productivo, en base a las Guías Metodológicas para la Definición de Perfiles Profesionales y el Diseño de Módulos Formativos asociados, en el marco de la construcción del Catálogo Nacional de Perfiles Profesionales.

Que, la Ley N° 5115/2013 "Que crea el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social" en su Artículo 3° "OBJETIVOS" dispone: "*Son objetivos principales del Ministerio, en el ámbito de su competencia entre otros, los siguientes: ...4. Formular, planear, dirigir, coordinar, ejecutar, supervisar y evaluar las políticas nacionales y sectoriales en las materias socio-laborales, derechos fundamentales en el ámbito laboral incorporando la perspectiva de género, seguridad y salud en el trabajo, difusión de la normativa, información laboral y del mercado de trabajo, diálogo social, en los conflictos y relaciones de trabajo, seguridad social, inspección del trabajo, promoción del empleo, intermediación laboral, formación profesional y capacitación para el trabajo, normalización y certificación de competencias laborales, autoempleo, reconversión laboral y migración laboral*".----------

Que, el Decreto N° 5442/2016, de fecha 17 de junio de 2016, reglamentó la Ley N° 1652/2000 de fecha 26 de diciembre del 2000, que creó el Sistema Nacional de Formación y Capacitación Laboral, y en su artículo 8° establece: "*...tendrá las siguientes funciones: a) Planificar los programas públicos de capacitación; b) establecer las normas de aprobación, mediante la expedición de acreditaciones, de las instituciones de capacitación y acreditarlas conforme con las disposiciones del Título II del presente Decreto; c) Establecer las normas de reconocimiento de los cursos elegibles para impartirse en el marco del sistema, y velar por su aplicación...*".----------

Que, por su parte la Ley N° 1265/1987 "Que modifica la Ley N° 253/71 "Que crea el Servicio Nacional de Promoción Profesional", establece en su Artículo 2°: "*El SNPP tendrá como finalidad promover y desarrollar la formación profesional de los trabajadores, en todos los niveles y sectores de la economía, atendiendo fundamentalmente a la política ocupacional del Gobierno y al proceso de desarrollo nacional*", y el Artículo 3° establece que: "Para lograr su finalidad, el SNPP tiene las siguientes atribuciones: *a) Organizar y coordinar un sistema nacional de formación profesional y gerencial, de todos los sectores de la actividad económica, de conformidad con la política general del Gobierno*.----------

MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL * SECRETARIA GENERAL *

Lic. Myrian Paredes
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

C.I. 0978[illegible]

CARLA BACIGALUPO
MINISTRA

RESOLUCIÓN MTESS N° 335/2021

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE ASISTENCIA, ACOMPAÑAMIENTO Y GUIADO TURÍSTICO, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS AL MISMO.

Asunción, 15 de marzo de 2021.

Que, la Ley N° 5749/2017 "Que establece la Carta Orgánica del Ministerio de Educación y Ciencias", en su Artículo 28, dispone que: *"...La Unidad Técnica Interministerial será la responsable de instalar y mantener actualizado el Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales...".* Del mismo modo, el Artículo 29 establece que: *"La Unidad Técnica Interministerial tendrá las siguientes funciones: ...d) desarrollar y mantener actualizado el Catálogo Nacional de Perfiles Profesionales...".*---

Que, la Ley Nº 5115/2013, en su Artículo 11 "Funciones Generales", establece que*: "El/La Ministro/a en las áreas de trabajo, de empleo y de seguridad social, ejercerá las siguientes funciones y atribuciones generales: ...7. Adoptar las medidas de administración, coordinación, supervisión y control necesarias para asegurar el cumplimiento de las funciones de su competencia".*----------

POR TANTO, en ejercicio de sus atribuciones;

LA MINISTRA DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

R E S U E L V E:

Art. 1° **APROBAR** el PERFIL PROFESIONAL DE ASISTENCIA, ACOMPAÑAMIENTO Y GUIADO TURÍSTICO, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), del Catálogo Nacional de Perfiles Profesionales y los Módulos Formativos asociados a los mismos; conforme al Anexo que forma parte de la presente Resolución.----------

Art. 2° **DISPONER** que la Unidad Técnica Interministerial, arbitre los mecanismos necesarios para la utilización e implementación efectiva de los Perfiles Profesionales y los Módulos Formativos asociados al mismo, aprobados por la presente Resolución, en forma conjunta con su par del Ministerio de Educación y Ciencias (MEC).----------

Art. 3° **ENCOMENDAR** a la Unidad Técnica Interministerial, la revisión de los Perfiles Profesionales, aprobados mediante la presente Resolución, y su actualización conforme a requerimientos del sector productivo.----------

Art. 4° **RESPONSABILIZAR** a la Unidad Técnica Interministerial el acompañamiento, monitoreo y seguimiento de la efectiva implementación de los Perfiles Profesionales y los Módulos Formativos asociados al mismo, aprobados por la presente Resolución.----------

Art. 5° **COMUNICAR** a quienes corresponda y cumplido archivar.----------

Carla Bacigalupo
Ministra

Lic. Myrian Paredes
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

RESOLUCIÓN MTESS N°335/2021

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE ASISTENCIA, ACOMPAÑAMIENTO Y GUIADO TURÍSTICO, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS AL MISMO.

Asunción, 15 de mar 20 de 2021.

ANEXO

PERFIL PROFESIONAL

Denominación	**Asistencia, acompañamiento y guiado turístico.**	**Nivel de Competencia**	3 (tres)
Familia Profesional	Hospitalidad.	**Código del Perfil**	HOSP0017_3
Competencia General	Planificar, organizar, ofrecer y evaluar servicios de acompañamiento, guiado, turístico y asistencia e informaciones turísticas en el idioma requerido por los visitantes según normas nacionales e internacionales del sector y acorde con la legislación vigente.		

Ocupaciones y Puestos de Trabajo	**Código CPO**
Guías Guía excursionista. Guía de galería de arte. Guía de museos. Guía de turismo. Otros guías no especificados.	5113
Guía Local, Guía Nacional, Guía Regional, Guía Internacional, Guía Facilitador, Guía Informador y Orientador Turístico. Guía Transferista, Guía Coordinador acompañantes de grupos turísticos, Representante de Agencia de Viajes, Asistentes a grupos de Turismo Receptivo - Nacional, Guía Intérprete en idiomas, Guía de galerías de arte, Guía de museos, Guía en Sitios Públicos y otros.	S/C
Sectores Productivos y tipo de organizaciones en los que se integra.	**Código CNAEP**
AGENCIAS DE VIAJES, OPERADORES TURÍSTICOS Y ACTIVIDADES CONEXAS	79
Esta división incluye las actividades de agencias, principalmente comprometidas en venta de viajes, paquetes turísticos, transporte y servicios de alojamiento al público en general y clientes comerciales; la actividad de organizar y montar paquetes turísticos que son vendidos a través de agencias de viajes o directamente por agentes tales como operadores de turismo; y otros servicios relacionados a viajes, incluso servicios de reservación.	

UNIDADES DE COMPETENCIA	**Código CPO**	**Código de la Unidad de Competencia**
1. Elaborar la planificación y organización de las actividades para conducciones turísticas de acuerdo con el Manual de Procedimientos de las empresas y a las normativas vigentes.	s/c	UC0067_3
2. Realizar la asistencia, acompañamiento y guiado turístico según procedimientos definidos por la empresa, evaluando su ejecución y la de otros prestadores de servicios.	5113 Guía, excursiones, turismo	UC0068_3

Lic. Myrian Paredes
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

C.B. 091821
CARLA BACIGALUPO
MINISTRA

RESOLUCIÓN MTESS N°335/2021

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE ASISTENCIA, ACOMPAÑAMIENTO Y GUIADO TURÍSTICO, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS AL MISMO.

Asunción, 15 de marzo de 2021.

3. Realizar la interpretación y explicación con relación a los bienes, recursos culturales y naturales de su ámbito de actuación, adaptando la información turística, a las condiciones de sus viajeros y a las características del sitio visitado.	5113 Guía arte, museos	UC0069_3
4. Comunicarse en inglés a nivel intermedio en las actividades de la Familia Profesional de Hospitalidad.	s/c	UC0035_3
5. Comunicarse en portugués a nivel intermedio en las actividades de la Familia Profesional de Hospitalidad.	s/c	UC0105_3

UNIDADES DE COMPETENCIAS

Denominación	**UC1.- Elaborar la planificación y organización de las actividades para conducciones turísticas de acuerdo con el Manual de Procedimientos de las empresas y a las normativas vigentes.**		
Código	UC0067_3	**Nivel de cualificación**	3 (tres)
Elementos de competencia		**Criterios de desempeño**	
EC1. Realizar la preparación y organización de la asistencia, acompañamiento y guiado turístico según normativas y procedimientos preestablecidos.		CD 1.1. Recabar la información necesaria para la estructuración del plan de acción, de acuerdo con los procedimientos establecidos y la normativa vigente, con la finalidad de lograr calidad en el servicio.	
		CD 1.2. Identificar la oferta y los recursos turísticos de la zona, diseñando rutas y actividades que resulten atractivas, para el disfrute de los turistas o visitantes y su satisfacción, con el fin de obtener el máximo rendimiento.	
		CD 1.3. Seleccionar los proveedores de servicios de la zona, de acuerdo con: • los requerimientos identificados; • las condiciones del servicio; y • los contratos o convenios necesarios con el fin de realizar la intermediación con los respectivos contratantes y asegurar la calidad del servicio prestado.	
		CD 1.4 Preparar el presupuesto de los servicios o actividades requeridas, considerando todos los gastos fijos y variables, siguiendo los estándares establecidos en el servicio para el aseguramiento de la calidad.	
		CD 1.5. Verificar la documentación necesaria para el desarrollo de la actividad, relativa a: Listas de pasajeros, listado de ingreso a hoteles (room-list) tickets, de pasajes, identificadores de equipajes, dinero o tarjetas (débito o crédito) para pago de ingresos a los lugares de visita u otros servicios, materiales de promoción de servicios opcionales, listado de integrantes de la	

MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL * SECRETARIA GENERAL *

Myrian Paredes
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL C.B. 091822

CARLA BACIGALUPO
MINISTRA

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE ASISTENCIA, ACOMPAÑAMIENTO Y GUIADO TURÍSTICO, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS AL MISMO.

Asunción, 15 de marzo de 2021.

	actividad, itinerario y/o programa de actividades de los turistas, documentos de la tripulación y de la unidad de transporte, teniendo en cuenta los procedimientos establecidos y la normativa vigente, con la finalidad de garantizar la calidad en el servicio.
	CD 1.6 Proponer a la entidad organizadora el precio de venta y los suplementos de los servicios y actividades planificadas, en caso de ser profesional autónomo, asegurando la calidad del servicio prestado.
EC2. Seleccionar la información turística requerida siguiendo los procedimientos establecidos por cada entidad.	CD 2.1. Verificar la actividad programada, atendiendo a, si la misma podrá ser realizada por el turista, conforme a los estándares previstos en el servicio.
	CD 2.2. Desarrollar la actividad, estableciendo las adecuaciones según el perfil del turista, teniendo en cuenta la edad y estado físico del mismo, asegurando la pertinencia y excelencia en el servicio.
	CD 2.3. Elaborar el plan de contingencia previendo posibles cambios en el plan de acción, para evitar inconvenientes o pérdida innecesaria de tiempo, conforme a los estándares establecidos.
	CD 2.4. Contactar con los prestatarios de servicios y los lugares a visitar, asegurando la disponibilidad, los horarios y las condiciones del servicio, previendo sustituciones si fueran necesarias, con la intención de ajustarse a las mejores condiciones.
	CD 2.5. Prever las posibles situaciones conflictivas, estableciendo con la entidad organizadora las sustituciones y modificaciones contempladas, asegurando alternativas a las actividades programadas, salvaguardando la calidad del servicio.
	CD 2.6. Ofrecer al turista las alternativas, según el resultado de la verificación y/o adecuación de actividades, asegurando la calidad del servicio prestado.
EC3. Preparar con anticipación los materiales y equipos necesarios, teniendo en cuenta la actividad planificada y la normativa vigente, con el uso de la tecnología como apoyo.	CD 3.1. Verificar la información básica y detallada de los turistas, identificando características particulares (nacionalidad, edad, motivaciones, referencias, limitaciones, otros) con el fin de garantizar un servicio personalizado, que cumpla con los estándares esperados conforme a los procedimientos.
	CD 3.2. Verificar las documentaciones, los materiales y los equipos necesarios de acuerdo con el desarrollo de los servicios y actividades programadas, tales como: documentos de permisos/autorizaciones y comprobantes de reservaciones de servicios obtenidos, dinero o tarjetas, materiales de promoción, listados de integrantes, programa, documentos del

Lic. Myrian Paredes
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

C.I. 0916823
CARLA BACIGALUPO
MINISTRA

RESOLUCIÓN MTESS N°335/2021

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE ASISTENCIA, ACOMPAÑAMIENTO Y GUIADO TURÍSTICO, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS AL MISMO.

Asunción, 15 de marzo de 2021.

	transporte, etc. de acuerdo con la normativa, vigente y cumpliendo con los estándares requeridos en el procedimiento.
	CD 3.3. Preparar la información rigurosa y atractiva sobre los lugares y recursos turísticos que se visitarán, asegurando la calidad de la información para transmitirla a turistas y visitantes.
	CD 3.4. Coordinar con la agencia el tipo de servicio a ofrecer y la duración de este, teniendo en cuenta el plan de acción elaborado enviado a los responsables directos según los procedimientos establecidos, siguiendo los estándares acordados en la prestación del servicio.
	CD 3.5. Coordinar con el turista el punto de encuentro, la hora de inicio - término y la disponibilidad para la realización de la actividad programada, en cumplimiento a los acuerdos establecidos.
	CD 3.6. Coordinar los servicios con los proveedores (alojamiento, alimentación, bebidas, recreación, transporte, guías locales), teniendo en cuenta la hora de las actividades y recomendaciones especiales, gestionando las autorizaciones correspondientes de las entidades competentes en caso de espacios especiales o protegidos, en cumplimiento a los estándares establecidos.
	CD 3.7. Entregar la información generada a los responsables en el formato establecido para el efecto, teniendo en cuenta los datos verificados y coordinados con la finalidad de dar cumplimiento a lo acordado.
EC4. Verificar la calidad de la atención y de los servicios que se ofrecen para que el cliente se sienta convenientemente atendido.	CD 4.1. Verificar el itinerario, teniendo en cuenta la actividad establecida en la programación de la agencia y/o las solicitudes del turista, asegurando la eficiencia en el servicio a ser prestado.
	CD 4.2. Proporcionar la información al turista detallando los siguientes puntos: • El programa del viaje, recorrido o traslados. • El lugar y la hora del encuentro. • Medios de identificación de los turistas y del guía. • Información de interés general. • Documentos que deben disponer los turistas. • Documentos para la expresión de quejas. con el fin de garantizar un servicio de excelencia al usuario.
	CD 4.3. Controlar el área y/o el lugar de trabajo donde se recibirá al turista o al grupo, verificando que se encuentra en condiciones apropiadas: limpio, ordenado y con espacio suficiente para la cantidad de personas, con la finalidad de cumplir con excelencia el servicio prestado.

MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL SECRETARIA GENERAL

Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL C.B. 091824

CARLA BACIGALUPO
MINISTRA

	CD 4.4. Verificar la disponibilidad de señalizaciones logísticas de: registración, embarque, entrega de maletas, lugares de pagos y otros, teniendo en cuenta la actividad y los requerimientos establecidos, para garantizar un buen servicio.
	CD 4.5. Diseñar con la utilización de las herramientas informáticas las encuestas de satisfacción, para recoger información suficiente que permita mejorar el diseño y la prestación del servicio turístico, a fin de asegurar la calidad del mismo.
EC5. Controlar las condiciones de transporte y de la tripulación, teniendo en cuenta el itinerario y la distancia de la actividad de guiado.	CD 5.1. Comprobar con anticipación el lugar o punto de encuentro con los turistas, ubicando el medio de transporte, para asegurar la calidad del servicio prestado.
	CD 5.2. Coordinar con la tripulación del transporte la ruta principal a tomar, así como también las paradas en ruta y el tipo de desplazamiento al momento de pasar por los puntos de interés en la ruta, garantizando calidad y excelencia en el servicio.
	CD 5.3. Verificar la limpieza de la unidad de transporte turístico a utilizarse, así como también la operatividad del micrófono y del aire acondicionado, equipo audiovisual, equipos de comunicación, y si tiene todo el material necesario para realizar el servicio y asegurar la calidad del mismo.
	CD 5.4. Verificar la existencia de un botiquín de primeros auxilios con los insumos necesarios de acuerdo a las características del grupo, teniendo en cuenta el itinerario fijado, así como también la ubicación adecuada, y las condiciones técnicas del extintor de incendio según regulación vigente y conforme a los requerimientos, para garantizar la calidad en el servicio.
	CD 5.5. Verificar las condiciones y aspectos de la tripulación del transporte y la operatividad mecánica de la unidad, los recursos disponibles con el fin de optimizarlos teniendo en cuenta las actividades previstas respetando los procedimientos, conforme a las condiciones de seguridad establecidas para la calidad del servicio.

MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL * SECRETARIA GENERAL *

Lic. Myrian Paredes
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL
C.I. 091825

CARLA BACIGALUPO
MINISTRA

RESOLUCIÓN MTESS N°335/2021

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE ASISTENCIA, ACOMPAÑAMIENTO Y GUIADO TURÍSTICO, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS AL MISMO.

Asunción, 15 de marzo de 2021.

Contexto de aplicación
Medios y materiales
Equipo informático. Equipos y materiales de guiado. Instrumentos de comunicaciones. Materiales de oficina. Material gráfico promocional. Medios de transporte. Instalaciones de los prestatarios de servicios turísticos. Botiquín. Equipos de protección individual. Sistema de comunicación.
Información
Normativa legal. Información turística. Informes y listados. Materiales de promoción: folletos, catálogos, etc. Planos y mapas. Información y documentación de viajes, tales como: tipos de turistas, medios de identificación, documentos para quejas, actividades facultativas, Información de servicios básicos. Información sobre proveedores de servicios y actividades, precios y tarifas. Procedimiento de atención a clientes. Portafolio de servicios. Requisitos exigibles y normativas aplicables a los viajeros nacionales e internacionales. Manuales de primeros auxilios. Protocolos de actuación en situaciones de emergencia. Código deontológico de la profesión.
Principales resultados de trabajo
Registro generado. Reportes generados. Itinerarios, rutas, visitas y servicios turísticos diseñados y planificados. Plan de actividades preparado. Contratos y convenios firmados. Registro e informes generados. Itinerario elaborado. Cotizaciones de los servicios realizados. Coordinación de actividades. Trámites administrativos y permisos obtenidos. Plan de contingencia. Plan de calidad aplicado. Asistencia prestada a los clientes.

MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL * SECRETARIA GENERAL *

Lic. Myrian Paredes
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL
C.B. 091826

CARLA BACIGALUPO
MINISTRA

RESOLUCIÓN MTESS N°335/2021

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE ASISTENCIA, ACOMPAÑAMIENTO Y GUIADO TURÍSTICO, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS AL MISMO.

Asunción, 15 de marzo de 2021.

Denominación	**UC2.- Realizar los procesos de asistencia, acompañamiento y guiado turístico según procedimientos definidos por la empresa, evaluando su ejecución y la de otros prestadores de servicios.**		
Código	UC0068_3	**Nivel de cualificación**	3 (tres)
Elementos de competencia		**Criterios de desempeño**	
EC1. Realizar los procedimientos de bienvenida a los participantes de la asistencia, acompañamiento y guiado turístico teniendo en cuenta las instrucciones recibidas y el idioma del visitante.		CD 1.1. Efectuar el procedimiento de saludo y bienvenida con formalidad, indicando el nombre y la actividad que se desarrollará, reconociendo las expectativas de los turistas de acuerdo con el interés general y las características del grupo, conforme al protocolo establecido para garantizar la calidad en el servicio.	
		CD 1.2. Comprobar la presencia de los participantes del servicio, actualizando los listados entregados por la entidad organizadora, recordando la importancia del cumplimiento de los horarios, manteniendo visible su identificación y acreditación personal como guía, mostrándola siempre que sea necesario.	
		CD 1.3. Realizar el circuito de visitas a los lugares incluidos en el servicio, comunicando el tiempo de duración, de acuerdo con la planificación de actividades.	
		CD 1.4. Informar sobre los circuitos turísticos o atractivos adicionales de la ciudad o país que puedan ser visitados fuera de su itinerario, en caso de que el turista lo requiera, de acuerdo con su tiempo libre.	
		CD 1.4. Informar al turista acerca de sus derechos, obligaciones y garantías, costumbres, vestimenta, cambios de moneda, equipaje, trámites, documentos, comidas, bebidas, restricciones, higiene, lugares de compra, medidas de seguridad y otros a tener en cuenta de acuerdo a la actividad a realizar, conforme a las disposiciones establecidas.	
EC2. Desarrollar la visita turística, entregando la información necesaria de acuerdo con el requerimiento del programa, variando el circuito sólo en casos de inseguridad, falta de garantías o imposibilidad de acceso.		CD 2.1. Notificar al turista sobre las condiciones en la compra de bienes culturales y naturales y sobre las penalidades por la compra de objetos prohibidos y restringidos de ser sacados del país, conforme a las normativas legales vigentes.	
		CD2.2. Proporcionar la documentación del circuito, ruta o actividad que se va a realizar explicando: - Programa del viaje, recorridos o traslados y tiempos previstos - Visitas y servicios incluidos - Lugar y horas de encuentros - Paradas previstas	

MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL – SECRETARIA GENERAL

Lic. Myrian Paredes
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL – C.B. 091827

CARLA BADIGALUPO

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE ASISTENCIA, ACOMPAÑAMIENTO Y GUIADO TURÍSTICO, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS AL MISMO.

Asunción, 15 de marzo de 2021.

	- Bonos y entradas para las visitas y servicios programados e incluidos en el precio, conforme a los procedimientos previstos y las normativas vigentes, con el apoyo de los recursos tecnológicos.
	CD 2.3. Brindar otras informaciones, sobre historia y diversos puntos de interés en la ruta (circuitos, centros de compras, etc.), que puedan ser visitados fuera del itinerario en caso de que el turista lo requiera.
	CD 2.4. Realizar el cobro de los servicios contratados en caso de no haberse efectuado con antelación, entregando a los turistas la documentación justificativa del pago, y registrando la operación para su liquidación posterior, conforme a los procedimientos establecidos.
EC3. Brindar atención y acompañamiento al grupo, manteniendo el control, conforme a la actividad a ser realizada y a los procedimientos establecidos.	CD 3.1. Mantener el contacto visual y/o auditivo constante con los turistas, para garantizar la atención.
	CD 3.2. Brindar recomendaciones y orientaciones sobre seguridad, riesgos, comportamiento apropiado, cuidado del equipamiento, del ambiente y preservación del patrimonio, siguiendo el protocolo establecido y las normativas vigentes.
	CD 3.3. Comunicar las instrucciones y recomendaciones acerca de la actividad a desarrollarse, contribuyendo al bienestar del turista y al cumplimiento del programa.
	CD 3.4. Atender los requerimientos del turista, solucionando las contingencias presentadas durante el desarrollo de la actividad, para garantizar la calidad del servicio.
	CD 3.5. Verificar el grado de satisfacción del turista con relación a los servicios prestados, estando atento a sus necesidades.
	CD 3.6. Actuar como canalizador del protagonismo de los turistas o de los otros prestadores de servicios, evitando como guía, convertirse en centro de atracción, con el fin de garantizar la excelencia en el servicio prestado.
EC4. Asistir al turista, en caso de situaciones de emergencia o accidentes, aplicando, técnicas de soporte vital básico y primeros auxilios, conforme a las necesidades que se presenten.	CD 4.1 Elaborar un directorio de servicios de atención médica, identificando los casos más comunes, en base a históricos y situaciones de emergencias presentadas en los servicios de guiado.
	CD 4.2. Avisar urgentemente a los servicios de emergencias si se produce algún incidente o si se requieren instrucciones sobre las medidas a aplicar para paliar las consecuencias de este, conforme a los procedimientos establecidos para el efecto.
	CD 4.3. Aplicar las técnicas de soporte vital básico y primeros auxilios mientras se espera la asistencia del

MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL * SECRETARIA GENERAL *

Lic. Myrian Paredes
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

C.I. 091828

CARLA BRIGALUPO

RESOLUCIÓN MTESS N°335/2021

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE ASISTENCIA, ACOMPAÑAMIENTO Y GUIADO TURÍSTICO, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS AL MISMO.

Asunción, 15 de marzo de 2021.

	servicio de emergencias, tal como se establece en los procedimientos.
	CD 4.4. Asegurar las condiciones de calma y tranquilidad del resto del grupo, en caso de producirse algún accidente u otra situación, para prevenir nerviosismo u otros incidentes, velando por el bienestar del grupo; asimismo, se garantiza la comunicación a la entidad organizadora, conforme a los procedimientos previamente establecidos.
	CD 4.5 Comunicar en forma oportuna a las autoridades competentes en caso de pérdidas o robo de dinero, equipajes, documentos como pasaportes e identificaciones, entre otros, colaborando en la cumplimentación de las reclamaciones y ofreciendo posibles soluciones si fuera posible, conforme a las disposiciones vigentes.
	CD 4.6. Atender en forma preferencial a los turistas con movilidad reducida, con discapacidad y necesidades específicas, personas mayores, niños, etc.), apartando del grupo a aquellos clientes que muestren comportamientos inadecuados e impidan el normal desarrollo del programa previsto, asegurando la calidad en la prestación del servicio.
	CD 4.7. Aplicar el protocolo establecido en caso de extravío o retraso de turistas, buscando identificar su localización, chequeando los lugares de contacto y avisando al organizador según los procedimientos establecidos, conforme a las normativas legales vigentes.
EC5. Verificar la operación de guiado mediante la elaboración de un reporte de viaje, tomando en consideración todos los eventos, sucesos e imprevistos, originados en la ejecución del guiado turístico.	CD 5.1. Evaluar el cumplimento del programa, teniendo en cuenta los indicadores, confrontando las actividades desarrolladas con el plan de acción establecido, para garantizar la calidad en el servicio.
	CD 5.2. Valorar la calidad del servicio, contrastando la prestación recibida con las condiciones acordadas previamente y el grado de satisfacción de los turistas.
	CD 5.3. Gestionar la atención de las reclamaciones, quejas e insatisfacciones de los clientes, de acuerdo con las instrucciones recibidas, cumpliendo rigurosamente con la normativa vigente, buscando la satisfacción del turista y la calidad del servicio.
	CD 5.4. Identificar los servicios no prestados, las causas y las soluciones propuestas para su previsión en futuros servicios, reintegrando los recursos no utilizados dentro de los límites de tiempo establecidos por la empresa o contratante conforme a los requerimientos previstos en el servicio.
	CD 5.5. Levantar información sobre la percepción del servicio de guiado de logística (novedades y

MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL – SECRETARIA GENERAL

Lic. Myrian Paredes
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL – C.I. 091829

CARLA BACIGALUPO

	recomendaciones), mediante la tabulación, análisis de encuestas y evaluaciones individuales realizadas a los turistas y/o visitantes, con la utilización de la tecnología para la elaboración del reporte correspondiente con vistas a mejorar la prestación del servicio.

Contexto de aplicación
Medios y materiales
Equipo informático. Equipos y materiales de guiado. Equipos de sonido y audiovisuales. Instrumentos de comunicaciones. Medios de transporte. Instalaciones de los prestatarios de servicios turísticos. Sistema de comunicación. Botiquín. Equipos de protección individual.
Información
Normativa legal. Información de servicios básicos. Información turística. Planos y mapas. Procedimientos de la empresa. Documentación sobre cobros y liquidaciones. Procedimiento de atención a clientes. Técnicas de motivación. Condiciones de seguridad. Sistemas y códigos de comunicación celular y/o Wi-Fi (aparatos celulares, tablets, note-book) Requisitos exigibles y normativas aplicables a los viajeros nacionales e internacionales, a los profesionales de la actividad de guía, asistencia y acompañamiento de visitantes, turistas y grupos, y a los demás profesionales relacionados. Legislación sobre viajeros en tránsito y aduanas. Normativa sobre quejas, reclamaciones, y derechos de los viajeros. Encuestas de satisfacción. Manuales de primeros auxilios y protocolos de actuación.
Principales resultados de trabajo
Dialogo con los participantes. Manejo del grupo. Registro e informes generados. Servicio de guía, asistencia y acompañamiento realizado. Cobros y liquidaciones efectuadas. Información sobre la gestión del viaje realizada. Itinerario elaborado. Coordinación de actividades. Asistencia a los problemas presentados. Asistencia ante emergencias efectuadas.

Denominación	**UC3.- Realizar la interpretación y explicación con relación a los bienes, recursos culturales y naturales de su ámbito de actuación, adaptando la información turística, a las condiciones de sus viajeros y a las características del sitio visitado.**		
Código	UC0069_3	**Nivel de cualificación**	3 (tres)
Elementos de competencia		**Criterios de desempeño**	
EC1. Realizar la selección, extracción y organización de la información sobre bienes, recursos culturales y naturales sobre los lugares que puedan ser objeto de visita.		CD 1.1. Seleccionar las fuentes de información sobre los bienes, recursos culturales y naturales, las comunidades nativas que serán objeto de visita por los turistas, para la obtención de información confiable, actualizada y veraz.	
		CD 1.2. Utilizar de forma eficiente los soportes y medios de acceso a la información, así como la infraestructura y equipamientos de uso público en centros de interpretación, museos u otros espacios interactivos, para	

MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL – SECRETARIA GENERAL

Lic. Myrian Paredes
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL – C.B. 091830

CARLA BACIGALUPO

	lograr una investigación completa, conforme a los parámetros establecidos.
	CD 1.3. Seleccionar la información sobre el patrimonio y los recursos culturales del entorno a ser visitado, especialmente en lo relativo a: -**Patrimonio cultural material:** Museos, monumentos, patrimonio histórico, cultural y artístico. -**Patrimonio cultural inmaterial:** folklore, música, lenguas autóctonas, fiestas religiosas y paganas, tradiciones, costumbres, gastronomía, y costumbres de los ámbitos visitados, analizando sus características y particularidades, que puedan ser objeto de interés de los turistas.
	CD 1.4. Seleccionar la información sobre espacios y recursos naturales del entorno elegido o a ser visitado, especialmente en lo relativo a: - Geografía - Geología - Botánica - Zoología - Ecosistemas - Espacios protegidos - Comunidades / Aldeas Nativas, conforme a las normas de gestión medioambiental.
	CD 1.5. Analizar la información obtenida para adaptarla y transmitirla de forma amena y atractiva, conforme a las características del grupo de visitantes, objeto del guiado, para garantizar el servicio prestado.
	CD 1.6. Preparar la información a ser transmitida en forma verbal, reproduciendo con fidelidad, elocuencia y veracidad todos aquellos aspectos que puedan producir una explicación lo más completa posible, agradable y cercana al grupo de visitantes, conforme a los procedimientos establecidos.
EC2. - Realizar la interpretación y explicación con relación a los bienes, recursos culturales y naturales del ámbito de actuación, a turistas y visitantes, satisfaciendo sus expectativas y requerimientos.	CD 2.1. Facilitar las informaciones de forma clara, secuenciada, amena, contextualizada, con el máximo rigor científico, utilizando el idioma y el nivel de comprensión del grupo, favoreciendo la interacción, curiosidad e interés, conforme a los procedimientos establecidos.
	CD 2.2. Estimular la participación e interacción, aplicando técnicas de participación y comunicación a través de dinámica grupales que promuevan el disfrute, respeto y valoración de los lugares visitados, sus bienes y recursos.
	CD 2.3. Transmitir la información adaptándose a las características del entorno en que se sitúen, utilizando la voz y los equipos de megafonía como herramientas de comunicación.

Lic. Myrian Paredes
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

C.I. 091831

CARLA BACIGALUPO

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE ASISTENCIA, ACOMPAÑAMIENTO Y GUIADO TURÍSTICO, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS AL MISMO.

Asunción, 15 de marzo de 2021.

	CD 2.4 Utilizar el lenguaje corporal como herramienta de comunicación de forma complementaria, para reforzar las explicaciones y como elemento de motivación al grupo
	CD 2.5. Responder las preguntas planteadas con claridad y corrección, ampliando la información cuando sea solicitada, adaptándola siempre a las demandas del grupo, su nivel cultural, edad y experiencia de los integrantes.
	CD 2.6. Adaptar los tiempos de explicación y de ocio al programa y al grupo, en base a la planificación inicial, minimizando las posibles desviaciones.
	CD 2.7. Desarrollar la capacidad de improvisación y reacción ante cualquier circunstancia no prevista, conociendo profundamente los espacios y los bienes, así como su ámbito de actuación como guía turístico.
EC3. Aplicar medidas de protección y respeto al medio ambiente en los procesos de guiado, asistencia y acompañamiento a turistas y visitantes, de forma a asegurar la preservación y sostenibilidad de los espacios visitados.	CD 3.1. Recabar información actualizada sobre las medidas de respeto al medio ambiente, especialmente sobre áreas sensibles o de mayor impacto.
	CD 3.2. Colaborar para la preservación y sostenibilidad de los recursos, controlando y evitando los comportamientos incorrectos o perjudiciales de los turistas.
	CD 3.3. Realizar la sensibilización y la concienciación sobre la fragilidad de los recursos y los impactos turísticos, trabajando las actitudes, con los turistas, para evitar comportamientos nocivos.
	CD 3.4. Brindar información sobre las medidas de protección a la comercialización ilegal de bienes culturales, de especies en peligro de extinción, y otros bienes cuya venta esté prohibida o controlada, asegurando que esté en conocimiento de todos los integrantes del grupo.
	CD 3.5. Promover el respeto por los lugares visitados, las costumbres de sus habitantes y los hábitats para producir el menor impacto ambiental y evitar entrar en conflicto con los residentes del lugar.

MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL * SECRETARIA GENERAL *

Lic. Myrian Paredes
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

C.I.P. 0918960

CARLA BACIGALUPO

RESOLUCIÓN MTESS N°335/2021

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE ASISTENCIA, ACOMPAÑAMIENTO Y GUIADO TURÍSTICO, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS AL MISMO.

Asunción, 15 de marzo de 2021.

Contexto de aplicación
Medios y materiales
Equipo informático. Equipos y materiales de guiado. Instrumentos de comunicaciones. Sistema de comunicación. Encuestas y métodos de recolección de datos. Instalaciones culturales y naturales de los recursos turísticos en general.
Información
Normativa legal. Información turística sobre mercados, destinos, productos, espacios y recursos culturales y naturales de Paraguay. Bibliografía general y turística. Planos y mapas. Legislación turística sobre protección de espacios y recursos naturales. Códigos de buenas prácticas medioambientales. Normas de la gestión medioambiental.
Principales resultados de trabajo
Información sobre el patrimonio cultural y natural seleccionada, interpretada y explicada. Recursos, espacios de interés cultural y natural de Paraguay investigados. Motivación de los turistas. Información sobre los recursos para los visitantes. Sensibilización medioambiental y respeto al entorno visitado. Preservación y sostenibilidad de los recursos.

Denominación	**UC4.- Comunicarse en inglés a nivel intermedio en las actividades del sector de hospitalidad.**		
Código	**UC0035_3**	**Nivel de cualificación**	3 (tres)
Elementos de Competencia		**Criterios de Desempeño**	
EC1. Interpretar información oral expresada por los clientes y proveedores en el ámbito de la hospitalidad.		CD1.1. Interpretar la expresión oral de los clientes y proveedores, empleando el inglés, de forma fluida para prestar un servicio adecuado a las necesidades del cliente extranjero.	
		CD1.2. Resolver efectivamente los requerimientos en idioma inglés relativas a: - Atención directa a peticiones de clientes. - Resolución de trámites en alojamientos, agencias de viajes, oficinas de información turística, medios de transporte, etc. - Demandas de información por parte de los clientes. - Gestión de reservas y venta de servicios demandados por los clientes. - Negociación con clientes y proveedores para la prestación de servicios, contratación o venta. - Acompañamientos de guiado a grupos e interpretación de patrimonio.	
		CD1.3. Realizar las interpretaciones de conversaciones complejas en inglés, teniendo en cuenta diversas condicionantes como el medio de comunicación (directo o por teléfono, videoconferencia, etc.), características	

MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL
SECRETARIA GENERAL
Lic. Myrian Paredes
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL
C.I. 0918347

CARLA BACIGALUPO

RESOLUCIÓN MTESS N°335/2021

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE ASISTENCIA, ACOMPAÑAMIENTO Y GUIADO TURÍSTICO, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS AL MISMO.

Asunción, 15 de marzo de 2021.

	del emisor, tiempo disponible, acentos, ruidos y distorsiones en la comunicación.
	CD1.4. Solucionar las situaciones de conflictos y de reclamaciones, quejas o insatisfacciones expresadas de forma oral por los clientes, mediante el uso de un lenguaje fluido procurando satisfacer sus requerimientos.
EC2. Producir mensajes de complejidad alta en lengua inglesa en la relación con clientes y proveedores e intercambiar información con otros profesionales del área turística.	CD2.1. Realizar la comunicación oral con los clientes produciendo mensajes de complejidad, bien estructurados, utilizando el lenguaje de la profesión con fluidez y rapidez.
	CD2.2. Atender con cordialidad los mensajes de clientes, en conversaciones referidas a situaciones propias del servicio turístico brindado, ya sea en visitas, alojamientos, congresos, o cualquier otra situación de su área de trabajo.
	CD2.3. Responder con rapidez y efectividad las solicitudes de información, ya sean grupales o individuales, sobre las actividades turísticas programadas o las de acompañamiento y asistencia.
	CD2.4. Informar en forma oral sobre el servicio, modalidad y cuestión relevante, de acuerdo al desarrollo de la asistencia brindada a los clientes.
	CD2.5. Utilizar la lengua inglesa en la resolución de contingencias, situaciones de emergencia y deficiencias producidas durante la prestación de los servicios turísticos.
	CD2.6. Resolver de forma fluida las reclamaciones y quejas expresadas por los clientes, mediante argumentaciones elaboradas, utilizando un lenguaje profesional adecuado a cada situación planteada en las diversas áreas turísticas.
	CD2.7. Utilizar un lenguaje estándar en la interacción efectuada en inglés, atendiendo a las diversas situaciones presencial o telefónica, número de interlocutores, claridad de la pronunciación, acentos, ruidos, interferencias y distorsiones.
EC3. Interpretar mensajes escritos de complejidad media/alta necesarios para el ejercicio de su actividad profesional.	CD3.1. Interpretar de forma ágil y eficaz la documentación escrita en lengua inglesa referida a instrucciones, informes, manuales, cartas, correos electrónicos, etc.
	CD3.2. Cumplir los procedimientos establecidos en la interpretación de peticiones de información, reservas, y

MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL * SECRETARIA GENERAL *

Lic. Myrian Paredes
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

C.I.C. 991834

CARLA BADARACCO

RESOLUCIÓN MTESS N°335/2021

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE ASISTENCIA, ACOMPAÑAMIENTO Y GUIADO TURÍSTICO, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS AL MISMO.

Asunción, 15 de marzo de 2021.

	solicitudes de diversos servicios asegurando la comprensión del interlocutor.
	CD3.3. Interpretar la información solicitada, brindando respuesta en lengua inglesa sobre destinos, servicios y precios para la preparación de sus servicios turísticos.
	CD3.4. Manejar los condicionantes como el canal de comunicación: oral o escrito, costumbres en el uso de la lengua, grafía deficiente o cualquier otra alteración que pueda modificar el mensaje escrito para la comprensión escrita en la lengua inglesa.
EC4. Producir documentos escritos en lengua inglesa de complejidad media/alta utilizando el lenguaje propio de su ámbito profesional.	CD4.1. Interpretar los documentos escritos en lengua inglesa, gramatical y ortográficamente correctos produciendo instrucciones, cartas, correos electrónicos y avisos, referidos a situaciones de su actividad turística.
	CD4.2. Redactar los documentos de interés general para los clientes (horarios, fechas, precios) así como notificaciones de avisos, demandas informativas, etc.
	CD4.3. Realizar por escrito las reservas y ventas de servicios turísticos, utilizando la lengua inglesa y si fuere necesario cumplimentando bonos, billetes, confirmaciones y contratos.
	CD4.4. Redactar por escrito en la lengua inglesa las quejas y reclamaciones de clientes, así como el requerimiento de demandas de información, tanto de clientes como de proveedores.

Contexto de aplicación
Medios y materiales
Equipo informático. Aplicaciones informáticas. Equipos de sonido y audiovisuales. Instrumentos de comunicaciones. Medios de transporte. Material de turismo. Material de oficina.
Información
Manuales de lengua inglesa. Gramática inglesa sobre usos y expresiones. Diccionarios bilingües y de sinónimos. Publicaciones turísticas en inglés, manuales de turismo, catálogos, periódicos, revistas turísticas. Documentación especializada. Manuales de cultura de los turistas de habla inglesa para el conocimiento de sus hábitos.
Principales resultados de trabajo
Comunicación con los clientes en inglés establecido. Gestión y servicios turísticos en lengua inglesa prestados. Negociaciones con clientes y proveedores establecidos. Interpretación de documentos profesionales y técnicos relacionados con las actividades turísticas. Servicios de atención a clientes, resolución de quejas y reclamaciones en lengua inglesa efectuados. Documentos escritos relacionados con la actividad turística cumplimentados.

MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL * SECRETARIA GENERAL *

Lic. Myrian Paredes
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

C.I. 0918436

CARLA BACIGALUPO

RESOLUCIÓN MTESS N° 335/2021

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE ASISTENCIA, ACOMPAÑAMIENTO Y GUIADO TURÍSTICO, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS AL MISMO.

Asunción, 15 de marzo de 2021.

Denominación	**UC5.- Comunicarse en portugués a nivel intermedio en las actividades del sector de hospitalidad.**		
Código	UC0105_3	**Nivel de cualificación**	3 (tres)
Elementos de competencia		**Criterios de desempeño**	
EC1. Interpretar información oral expresada por los clientes y proveedores en el ámbito de la hospitalidad.		CD 1.1. Interpretar la expresión oral de los clientes y proveedores, empleando el portugués, de forma fluida para prestar un servicio acorde a las necesidades del cliente extranjero, asegurando la calidad del servicio.	
		CD 1.2. Resolver efectivamente los requerimientos en idioma portugués relativos a: • Atención directa a peticiones de clientes. • Resolución de trámites en alojamientos, agencias de viajes, oficinas de información turística, medios de transporte, etc. • Demandas de información por parte de los clientes. • Gestión de reservas y venta de servicios demandados por los clientes. • Negociación con clientes y proveedores para la prestación de servicios, contratación o venta. • Acompañamientos de guiado a grupos e interpretación de patrimonio, asegurando la calidad del servicio	
		CD 1.3. Interpretar las conversaciones en portugués, teniendo en cuenta diversas condicionantes como: el medio de comunicación (directos o indirectos, por teléfono, videoconferencia, etc.), características del emisor, tiempo disponible, acentos, ruidos y distorsiones en la comunicación, a fin de cumplir con los estándares establecidos para el servicio.	
		CD 1.4. Solucionar los conflictos y situaciones de reclamaciones, quejas o insatisfacciones expresadas de forma oral por los clientes mediante el uso de un lenguaje fluido, procurando satisfacer sus requerimientos, conforme al procedimiento establecido para garantizar un buen servicio.	
EC2. Producir mensajes orales de complejidad intermedia en lengua portuguesa en la relación con clientes y proveedores e intercambiar información con otros profesionales del área turística.		CD 2.1. Realizar la comunicación oral con los clientes, produciendo mensajes de complejidad intermedia, bien estructurados, utilizando el lenguaje de la profesión con fluidez y rapidez, para asegurar la calidad del servicio.	
		CD 2.2. Elaborar mensajes de atención a clientes, en conversaciones referidas a situaciones propias del servicio turístico brindado, ya sea en visitas, alojamientos, congresos, o cualquier otra situación de su área de trabajo, asegurando la calidad del servicio	

MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL * SECRETARIA GENERAL *

Lic. Myrian Paredes
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

C.I. 3.091836

CARLA BARRIGALUPO

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE ASISTENCIA, ACOMPAÑAMIENTO Y GUIADO TURÍSTICO, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS AL MISMO.

Asunción, 15 de marzo de 2021.

	CD 2.3. Responder las solicitudes de información, ya sean grupales o individuales, sobre las actividades turísticas programadas o las de acompañamiento y asistencia con rapidez, asegurando la calidad del servicio.
	CD 2.4. Informar oralmente en relación al servicio, modalidad y cuestión relevante, de acuerdo al desarrollo de la asistencia brindada a los clientes, y conforme a los estándares establecidos para una buena cobertura del servicio.
	CD 2.5. Utilizar la lengua portuguesa en la resolución de contingencias, situaciones de emergencia y deficiencias producidas durante la prestación de los servicios turísticos, garantizando la calidad del servicio prestado.
	CD 2.6. Resolver las reclamaciones y quejas expresadas por los clientes, de forma fluida mediante argumentaciones elaboradas, utilizando un lenguaje profesional apropiado para cada situación planteada en las diversas áreas turísticas garantizando la excelencia en el servicio.
	CD 2.7. Efectuar la interacción en portugués, utilizando un lenguaje estándar, atendiendo a las diversas situaciones, el medio: presencial o telefónico, número de interlocutores, claridad de la pronunciación, acentos, ruidos, interferencias y distorsiones, para garantizar excelencia en el servicio.
EC3. Interpretar mensajes escritos de complejidad intermedia necesarios para el ejercicio de su actividad profesional.	CD 3.1. Interpretar la documentación escrita en lengua portuguesa referida a instrucciones, informes, manuales, cartas, correos electrónicos, etc. de forma ágil y eficaz, manteniendo la calidad del servicio prestado.
	CD 3.2. Interpretar las peticiones de información, reservas, y solicitudes de diversos servicios, asegurando la comprensión y siguiendo los procedimientos establecidos para el efecto.
	CD 3.3. Interpretar la información en lengua portuguesa sobre destinos, servicios y precios, para la preparación de sus servicios turísticos, garantizando la calidad de las respuestas e informaciones para los turistas .
	CD 3.4. Realizar la comprensión escrita de documentos en lengua portuguesa, atendiendo ciertos condicionantes como: el canal de comunicación, las costumbres en el uso de la lengua, la grafía deficiente o cualquier otra alteración que pueda modificar el mensaje escrito, con la finalidad de cumplir con los

MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL * SECRETARIA GENERAL *

Lic. Myrian Paredes
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL
C.I. 091837

CARLA BACIGALUPO

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE ASISTENCIA, ACOMPAÑAMIENTO Y GUIADO TURÍSTICO, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS AL MISMO.

Asunción, 15 de marzo de 2021.

	estándares de calidad y eficiencia establecidos en el servicio.
EC4. Producir documentos escritos en lengua portuguesa de complejidad intermedia, utilizando el lenguaje propio de su ámbito profesional.	CD 4.1. Elaborar instrucciones, cartas, correos electrónicos y avisos, referidos a situaciones de su actividad turística en lengua portuguesa, gramatical y ortográficamente correctos, a fin de garantizar la calidad del servicio prestado.
	CD 4.2. Redactar los documentos de interés general para los clientes (horarios, fechas, precios) así como las notificaciones de avisos, demandas informativas, etc. en lengua portuguesa, respetando las reglas gramaticales y transmitiendo en forma clara la información.
	CD 4.3. Realizar las reservas y ventas de servicios turísticos por escrito, utilizando la lengua portuguesa y si fuere necesario cumplimentando con bonos, billetes, confirmaciones y contratos, entre otros, siguiendo los procedimientos establecidos para garantizar la calidad en el servicio.
	CD 4.4. Registrar las quejas y reclamaciones de clientes, así como el requerimiento de demandas de información, tanto de clientes como de proveedores por escrito, en lengua portuguesa, cumpliendo con los requerimientos y los procedimientos establecidos.

Contexto de aplicación
Medios y materiales
Equipo informático. Aplicaciones informáticas. Equipos de sonido y audiovisuales. Instrumentos de comunicaciones. Medios de transporte. Material de turismo. Material de oficina.
Información
Manuales de lengua portuguesa. Gramática Portuguesa sobre usos y expresiones. Diccionarios bilingües y de sinónimos. Publicaciones turísticas en portugués, manuales de turismo, catálogos, periódicos, revistas turísticas. Documentación especializada. Manuales de cultura de los turistas de habla portuguesa para el conocimiento de sus hábitos.
Principales resultados de trabajo
Comunicación con los clientes en lengua portuguesa. Gestión y servicios turísticos en lengua portuguesa prestados. Negociaciones con clientes y proveedores establecidos. Interpretación de documentos profesionales y técnicos relacionados con las actividades turísticas. Servicios de atención a clientes, resolución de quejas y reclamaciones en lengua portuguesa efectuados. Documentos escritos relacionados con la actividad turística cumplimentados.

MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL * SECRETARIA GENERAL *

Lic. Myrian Paredes
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

C.I. 091838

CARLA BARRIGALUPO

RESOLUCIÓN MTESS N°335/2021

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE ASISTENCIA, ACOMPAÑAMIENTO Y GUIADO TURÍSTICO, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS AL MISMO.

Asunción, 15 de marzo de 2021.

AUTORIDADES

Actividad conjunta entre el Ministerio de Educación y Ciencias y el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social a través de la Unidad Técnica Interministerial del Consejo Nacional de Educación y Trabajo (CNET), para la construcción del Catálogo Nacional de Perfiles Profesionales (CNPP).

Toda la información suministrada en el presente documento podrá ser utilizada mencionando la fuente.

Mario Abdo Benítez Presidente de la República del Paraguay

Eduardo Petta San Martín
Ministro de Educación y Ciencias

Robert Cano Paredes
Viceministro de Educación Básica

Ramona Celeste Mancuello de Román Viceministra de Educación Superior y Ciencias

Fernando Griffith
Viceministro de Culto

Carla Bacigalupo Planás
Ministra de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

Luis Orué
Viceministro de Trabajo

Daniel Sánchez
Viceministro de Empleo y Seguridad Social

MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL
SECRETARÍA GENERAL
Lic. Myrian Paredes
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL
C.I. 091839
CARLA BACIGALUPO
MINISTRA

RESOLUCIÓN MTESS N°335/2021

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE ASISTENCIA, ACOMPAÑAMIENTO Y GUIADO TURÍSTICO, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS AL MISMO.

Asunción, 15 de marzo de 2021.

FICHA DE AUTORIDADES

MEC

Modesto Napoleón Segovia Boltes
Coordinador General, Unidad Técnica Interministerial Consejo Nacional de Educación y Trabajo.

Tania Quintana de Giangiácomo
Coordinadora Adjunta, Unidad Técnica Interministerial Consejo Nacional de Educación y Trabajo.

Zulma Patricia Morales Fernández
Directora General de Desarrollo Educativo

Griselda Beatriz Lozantos Martínez
Directora de Orientación Educativa

Lizzie Raquel Miranda de Seall
Directora General de Educación Permanente para Personas Jóvenes y Adultas.

Gricelda Fleitas de Duarte
Directora de Educación Profesional para Personas Jóvenes y Adultas.

Marcelo Adrián Duprat Díaz
Director General de Asesoría Jurídica.

Norma López Rolandi
Directora General de Tercer Ciclo de la Educación Escolar Básica y la Educación Media.

Dora Digna González Ayala
Directora de Gestión Pedagógica del Bachillerato Técnico y Formación Profesional Media.

Ángel Adrián Ayala
Director de Institutos Técnicos Superiores.

MTESS

David Alejandro Cano Quiñones
Coordinador General, Unidad Técnica Interministerial Consejo Nacional de Educación y Trabajo.

Alfredo Javier Mongelos
Secretario Técnico, Sistema Nacional de Formación y Capacitación Laboral

Addis Merlo de Maciel
Directora General Servicio Nacional de Promoción Profesional

Julio Pessolani Rodríguez
Gerente de Acción Formativa del SNPP

Selva Huber
Gerente Técnica del SNPP

Sonia Silvera
Directora General de Asesoría Jurídica

MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL
C.I. N° 3.091840
CARLA BACIGALUPO

MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL
SECRETARIA GENERAL

Lic. Myrian Paredes
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

RESOLUCIÓN MTESS N°335/2021

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE ASISTENCIA, ACOMPAÑAMIENTO Y GUIADO TURÍSTICO, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS AL MISMO.

Asunción, 15 de marzo de 2021.

FICHA TÉCNICA

Familia Profesional: Hospitalidad.
Perfil Profesional: Asistencia, acompañamiento y guiado turístico.
Nivel de cualificación: 3 (tres).
Código del Perfil: **HOSP0017_3**

Integrantes del Grupo de Trabajo de identificación de Perfiles Profesionales.
Lourdes Fernández, SNPP - MTESS – Año 2017 – 2018.
Violeta Laconich, DGEP MEC - Año 2017 – 2019.
Lis Loncharich, SNPP – MTESS – Año 2019 – 2020.

Expertos ocupacionales consultados – Año 2017.
Reinaldo Viveros, de la Asociación Paraguaya de Guías de Turismo del Paraguay.
Juan Aníbal González Stanley, Asociación Paraguaya de Guías de Turismo del Paraguay.

El perfil profesional fue validado por el sector productivo en Reunión de Mesa Sectorial desarrollada en fecha 31 de octubre de 2017, conforme al Acta N°03 de validación correspondiente.

Participantes de la mesa sectorial – Año 2017.
Reinaldo Viveros – APGT, Aldo Insfrán – SENATUR, Mónica Caballero – ASATUR, Víctor Chamorro – AIHPY, Guadalupe Viveros, Consultora Nacional OEI, Magdalena Santacruz – DGETyP, Lourdes Verón, Programa NEO; Lourdes Fernández – SNPP, Violeta Laconich –DGEP MEC, Ingrid Roy - DGEP.

Fecha de cierre de la elaboración del documento con expertos: 10/10/2017.

Revisión y actualización metodológica – Año 2020.
Lis Loncharich Ochoa, Servicio Nacional de Promoción Profesional – MTESS.
Sara Segovia Chaparro, Servicio Nacional de Promoción Profesional – MTESS.
Mónica Lezcano de Ruiz Díaz, Dirección de Currículum - MEC.
Marcelo Lezcano Benítez, Dirección de Currículum - MEC.
Tania Quintana de Giangiácomo, Unidad Técnica Interministerial - MEC.
Victoria Rojas de Mazó, Unidad Técnica Interministerial - MEC.
Sandra Sánchez Aguilar, Unidad Técnica Interministerial - MEC.
Atilio Dentice D´Oliveira, Unidad Técnica Interministerial - MEC.

Integrantes del Equipo Normativo – Año 2020.
Santiago Álvarez - Unidad Técnica Interministerial – MEC
Rosana Soloaga - Dirección General de Asesoría Jurídica - MTESS
Tania Quintana de Giangiácomo Unidad Técnica Interministerial - MEC

MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL
SECRETARIA GENERAL
Lic. Myrian Paredes
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL
C.I. 091841
CARLA BACIGALUPO

RESOLUCIÓN MTESS N°335/2021

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE ASISTENCIA, ACOMPAÑAMIENTO Y GUIADO TURÍSTICO, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS AL MISMO.

Asunción, 15 de marzo de 2021.

Lizza Fanny Rivas Alfonso - Dirección General de Tercer Ciclo de la Educación Escolar Básica y Educación Media – MEC

Fecha de cierre del documento: 15 de noviembre de 2020.

MÓDULOS FORMATIVOS
FAMILIA PROFESIONAL: HOSPITALIDAD
PERFIL PROFESIONAL: ASISTENCIA, ACOMPAÑAMIENTO Y GUIADO TURISTICO.
NIVEL DE CUALIFICACIÓN: 3 (TRES)

UNIDADES DE COMPETENCIA ASOCIADAS

UNIDADES DE COMPETENCIA	Código CPO	Código de la Unidad de Competencia
1. Elaborar la planificación y organización de las actividades para conducciones turísticas de acuerdo al Manual de Procedimientos de las empresas y a las normativas vigentes.	s/c	UC0067_3
2. Realizar los procesos de asistencia, acompañamiento y guiado turístico según procedimientos definidos por la empresa, evaluando su ejecución y la de otros prestadores de servicios.	s/c	UC0068_3
3. Realizar la interpretación y explicación con relación a los bienes, recursos culturales y naturales de su ámbito de actuación, adaptando la información turística, a las condiciones de sus viajeros y a las características del sitio visitado.	5113	UC0069_3
4. Comunicarse en inglés a nivel intermedio en las actividades de la Familia Profesional de Hospitalidad.	s/c	UC0035_3
6. Comunicarse en portugués a nivel intermedio en las actividades de la Familia Profesional de Hospitalidad.	s/c	UC0105_3

MÓDULOS FORMATIVOS	Carga Horaria	Código del Módulo Formativo
1. Planificación de conducciones turísticas	80	MF0055_3
2. Procesos de asistencia, acompañamiento y guiado turístico	120	MF0056_3

Lic. Myrian Paredes
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

C.B. 091842

CARLA BADARO GALUPO

RESOLUCIÓN MTESS N° 335/2021

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE ASISTENCIA, ACOMPAÑAMIENTO Y GUIADO TURÍSTICO, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS AL MISMO.

Asunción, 15 de marzo de 2021.

3. Conducción e interpretación de los recursos turísticos culturales y naturales	160	MF0057_3
4. Inglés a nivel intermedio para Hospitalidad.	80	MF0021_3
5. Portugués a nivel intermedio para Hospitalidad.	80	MF0084_3

MODULO 1: Planificación de conducciones turísticas.
Código: MF0055_3
UC asociada: Elaborar la planificación y organización de las actividades para conducciones turísticas, de acuerdo al Manual de Procedimientos de las empresas y las normativas vigentes.
Nivel: 3 (tres)
Duración: 80 horas
Objetivo General: Elaborar la planificación y organización de las actividades para conducciones turísticas, de acuerdo al Manual de Procedimientos de las empresas y las normativas vigentes.
Resultados de Aprendizaje y Criterios de Evaluación.
RA1. Realizar la preparación y organización de la asistencia, acompañamiento y guiado turístico según normativas y procedimientos preestablecidos.
CE1.1. Recabar la información necesaria para la estructuración de un plan de acción con sus estrategias y tácticas de acuerdo a los procedimientos establecidos y las normativas vigentes. CE.1.2. Identificar la oferta y los recursos turísticos de la zona, diseñando rutas y actividades que resulten atractivas para el disfrute de los visitantes y su satisfacción. CE.1.3. Identificar los proveedores de servicios de la zona, de acuerdo con: • los requerimientos identificados; • las condiciones del servicio; y • los contratos o convenios necesarios, con el fin de realizar la intermediación con los respectivos contratantes y asegurar la calidad del servicio prestado. CE 1.4. Identificar los diferentes medios de transporte de carácter turístico y los servicios ligados a ellos. CE 1.5. Elaborar un presupuesto estimado considerando los servicios o actividades solicitados y los gastos fijos y variables de los mismos. CE 1.6. Preparar la documentación necesaria para el desarrollo de la actividad, relativa a: Listas de pasajeros, listado de ingreso a hoteles (room-list) tickets, de pasajes, identificadores de equipajes, dinero o tarjetas (débito o crédito) para pago de ingresos a los lugares de visita u otros servicios, materiales de promoción de servicios opcionales, listado de integrantes de la actividad, itinerario y/o programa de actividades de los turistas, documentos de la tripulación y de la unidad de transporte, teniendo en cuenta

Lic. Myrian Paredes
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

C.B. 091843
CARLA BASIGALUPO

los procedimientos establecidos y la normativa vigente, con la finalidad de garantizar la calidad en el servicio. CE 1.7. Elaborar un presupuesto de los suplementos de los servicios y actividades planificadas y el precio de venta a ser propuesto a la entidad organizadora.
RA2. Analizar la información turística de acuerdo con la actividad planificada, teniendo en cuenta las adecuaciones necesarias y las condiciones existentes.
CE2.1. Programar la actividad verificando si podrá ser realizada por el turista, conforme a los estándares previstos en el servicio. CE2.2. Adecuar la actividad a desarrollarse según el perfil del turista, teniendo en cuenta la edad y estado físico del mismo, asegurando la pertinencia y excelencia en el servicio. CE2.3. Elaborar el plan de contingencias, previendo posibles cambios en el plan de acción para evitar inconvenientes o pérdida innecesaria de tiempo, conforme a los estándares establecidos. CE 2.4. Contactar con los prestatarios de servicios y los lugares a visitar asegurando la disponibilidad, los horarios y las condiciones previstas, previendo sustituciones si fueran necesarias, con la intención de ajustarse a las mejores condiciones de servicio. CE2.5. Prever las posibles situaciones conflictivas, estableciendo con la entidad organizadora las sustituciones y modificaciones contempladas, para asegurar alternativas a las actividades programadas. CE2.6. Proporcionar alternativas de actividades al turista según el resultado de la verificación y/o adecuación de estas.
RA3. Preparar con anticipación los materiales y equipos necesarios teniendo en cuenta la actividad planificada y la normativa vigente con el uso de la tecnología como apoyo.
CE3.1. Verificar la información básica y detallada de los turistas, identificando características particulares (nacionalidad, edad, motivaciones, referencias, limitaciones, otros) con el fin de garantizar un servicio personalizado, que cumpla con los estándares esperados y conforme a los procedimientos. CE3.2. Verificar los materiales, los equipos y la documentación necesarios de acuerdo al desarrollo de los servicios y actividades programadas, tales como documentos de permisos/autorizaciones y comprobantes de reservaciones de servicios obtenidos, dinero o tarjetas, materiales de promoción, listados de integrantes, programa, documentos del transporte, etc. de acuerdo a la normativa, cumpliendo con los estándares requeridos en el procedimiento. CE.3.3. Preparar la información rigurosa y atractiva sobre los lugares y recursos turísticos que se visitarán, asegurando la calidad de la información para transmitirla a los turistas y visitantes. CE3.4. Enviar la actividad programada a los responsables directos de la agencia, según los procedimientos establecidos, utilizando los recursos tecnológicos disponibles. CE3.5. Coordinar con la agencia el tipo de servicio a ofrecer y la duración del mismo, teniendo en cuenta el plan de acción elaborado y enviado a los responsables directos

Lic. Myrian Paredes
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

C.I. 3.091844

RESOLUCIÓN MTESS N°335/2021

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE ASISTENCIA, ACOMPAÑAMIENTO Y GUIADO TURÍSTICO, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS AL MISMO.

Asunción, 15 de marzo de 2021.

según los procedimientos establecidos, siguiendo los estándares acordados en la prestación de servicio.

CE3.5. Procesar la información necesaria de acuerdo al requerimiento del programa turístico.

CE3.6. Prever la disponibilidad del programa y servicio, coordinando con el turista el punto de encuentro, la hora de inicio y término para la realización de la actividad programada.

CE3.7. Organizar los servicios con los proveedores (alimentación, bebidas, recreación, transporte, guías locales), teniendo en cuenta la hora de las actividades y recomendaciones especiales, gestionando las autorizaciones correspondientes de las entidades competentes en caso de espacios especiales o protegidos.

CE3.8. Entregar la información generada a los responsables en el formato establecido para el efecto, teniendo en cuenta los datos verificados y coordinados, con la finalidad de dar cumplimiento a lo acordado.

RA4. Verificar la calidad de la atención y de los servicios que se ofrecen para que el turista se sienta convenientemente atendido.

CE4.1. Verificar el itinerario, teniendo en cuenta la actividad establecida en la programación de la agencia y/o las solicitudes del turista.

CE4.2. Preparar las informaciones para el turista detallando los siguientes puntos:

- El programa del viaje, recorrido o traslados.
- El lugar y la hora de encuentro.
- Medios de identificación de los turistas y del guía.
- Información de interés general.
- Documentos que deben disponer los turistas
- Documentos para la expresión de quejas.

CE4.3. Prever que el área y/o el lugar de trabajo donde se recibirá al turista o al grupo se encuentre en condiciones apropiadas, verificando que esté limpio, ordenado y con espacio suficiente según la cantidad de personas.

CE4.4. Revisar la disponibilidad de señalizaciones logísticas: de registración, embarque, entrega de maletas, lugares de pagos y otros, teniendo en cuenta la actividad.

CE4.5 Diseñar, con la utilización de las herramientas informáticas, las encuestas de satisfacción para recoger información suficiente que permita mejorar el diseño y la prestación del servicio turístico, a fin de asegurar la calidad de este.

RA5. Controlar las condiciones de transporte teniendo en cuenta el itinerario y la distancia de la actividad de guiado.

CE5.1. Informar al turista con anticipación el lugar o punto de encuentro, previendo el medio de transporte a ser utilizado.

CE5.2. Coordinar con la tripulación del transporte la ruta principal a tomar, así como también las paradas en ruta y el tipo de desplazamiento al momento de pasar por los puntos de interés en la ruta.

CE5.3. Realizar, previamente una inspección de la limpieza de la unidad de transporte turístico a ser utilizado, así como también la operatividad del micrófono y del aire

MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL * SECRETARIA GENERAL *

Lic. Myrian Paredes
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL
C.B. 091845

CARLA BASSALUPO

acondicionado, equipo audiovisual, equipos de comunicación, y si tiene todo el material necesario para realizar el servicio.

CE5.4. Verificar la existencia de un botiquín de primeros auxilios con los insumos necesarios, de acuerdo con las características del grupo, teniendo en cuenta el itinerario fijado, así como también la ubicación adecuada, y las condiciones técnicas del extintor de incendio según regulación vigente.

CE 5.5. Verificar las condiciones y aspectos de la tripulación del transporte, la operatividad mecánica de la unidad y los recursos disponibles, con el fin de optimizarlos teniendo en cuenta las actividades previstas, respetando los procedimientos, conforme a las condiciones de seguridad establecidas para la calidad del servicio.

Contenidos formativos

Procedimentales:

- Bases de datos e inventarios turísticos. Información económica y administrativa de la empresa o entidad.
- Presupuestos. Informes de gestión.
- Inventarios de material y equipamiento.
- Fichero de clientes, visitantes y proveedores.
- Registros de calidad. Albaranes, vales y facturas
- Registro de personal.

Conceptuales:

- Estructura organizacional de la empresa.
- Estructura organizacional de la SENATUR: Ley de Turismo y Plan Nacional de Turismo
- Tipos de Turismo, importancia del Turismo y la actualidad nacional y local.
- Normativa y Código del ejercicio de la profesión de la Asociación Paraguaya de Guías de Turismo (APGT)
- Plan estratégico de la empresa o entidad y, en su caso, de su ámbito territorial de actuación.
- Manual y normativa interna de la empresa o entidad.
- Plan de calidad de la empresa o entidad.
- Disposiciones legales y convenios colectivos.
- Información impresa, en soporte magnético o en página web sobre su ámbito territorial de actuación y su área de influencia, productos y servicios turísticos; precios y tarifas; requisitos exigibles, normativas y derechos y vías de reclamación aplicables a los viajeros nacionales e internacionales; normativa de proveedores y prestatarios de servicios.

Actitudinales:

- Trabajo en equipo

MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL * SECRETARIA GENERAL *

Lic. Myrian Paredes
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

C.I. 091846

CARLA BACIGALUPO

RESOLUCIÓN MTESS N°335/2021

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE ASISTENCIA, ACOMPAÑAMIENTO Y GUIADO TURÍSTICO, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS AL MISMO.

Asunción, 15 de marzo de 2021.

- Presentación personal. Vestuario apropiado.
- Expresión Corporal adecuada.
- Etiqueta Social y empresarial.
- Organización
- Pulcritud
- Respeto

Requisitos mínimos de los participantes.

- Educación media concluida.
- 17años de edad.

Perfil del profesional formador.

Formación académica

- Técnico Superior concluido en la especialidad requerida; o
- Universitario con titulación de grado, equivalente o superior, relacionado al módulo formativo a impartir. Licenciatura en turismo o Gestión de la Hospitalidad con énfasis en Turismo

Otros cursos de formación

- Formación basada en competencia.
- Habilitación pedagógica/Habilitación metodológica.

Experiencia profesional

- Experiencia laboral en el sector profesional o en el ámbito de la especialidad. Acreditar experiencia en el campo de las competencias relacionadas con el módulo formativo a impartir como profesional o trabajador independiente con experiencia mínima de dos años.
- Se valorará haber ejercido como docente o facilitador como mínimo de un año de experiencia demostrable por medio de una constancia de la empresa o institución en la que se desempeñó.
- Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

Competencias técnicas y habilidades

- Dominio del idioma castellano y guaraní.
- Manejo de equipos, herramientas informáticas y comunicacionales propias de la especialidad / módulo a enseñar.

MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL * SECRETARIA GENERAL *

Lic. Myrian Paredes
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL
C.I. 091847

RESOLUCIÓN MTESS N° 335/ 2021

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE ASISTENCIA, ACOMPAÑAMIENTO Y GUIADO TURÍSTICO, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS AL MISMO.

Asunción, 15 de marzo de 2021.

Requisitos básicos de infraestructura, espacio y equipamiento.

Espacios e infraestructura física:

- Sala convencional acorde a la cantidad de participantes.
- Aula / taller de trabajo.
- Laboratorio de informática para 15 participantes como mínimo y máximo 30.
  Observación: considerar 2 metros cuadrados por estudiante.

Equipamientos:

- Notebook o PC que utilizará el facilitador
- Proyector Multimedia
- Pizarra acrílica
- Equipo informático con accesorios, ideal uno por participante.

Materiales y software:

- Pinceles para pizarra acrílica y borradores
- Programas informáticos (Ofimática: procesador de texto, planilla electrónica, software de gestión turística)
- Redes telemáticas de distribución e intercambio de información y oferta turística.
- Equipos informáticos. Internet. Aparatos telefax.
- Teléfonos.
- Manuales de la SENATUR
- Plan Maestro Nacional de Turismo
- Manuales de planificación.
- Manuales de archivo, actualización y gestión de la información.
- Manuales de procedimiento administrativo. Formularios presupuestarios.
- Manuales de elaboración de documentos. Manuales de comunicación.
- Manuales de procedimientos de control de calidad.

Mobiliarios

- Sillas pedagógicas (una para cada participante)
- Mesas de trabajo (acorde a la cantidad de participantes)
- Escritorio y silla para el docente o instructor.

Instalaciones:

- Instalaciones eléctricas necesarias: iluminación adecuada en la sala de clase y en el laboratorio informático, tomacorrientes necesarios.
- Ventiladores, aire acondicionado o Split.
- Extintores y sistemas de seguridad

Lic. Myrian Paredes
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

M.C.B. 091848

CARLA BACIGALUPO

RESOLUCIÓN MTESS N°335/2021

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE ASISTENCIA, ACOMPAÑAMIENTO Y GUIADO TURÍSTICO, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS AL MISMO.

Asunción, 15 de marzo de 2021.

- Instalación de equipos informáticos con conexión a internet por cable o red wifi y software instalado.

MÓDULO 2
Denominación: Procesos de asistencia, acompañamiento y guiado turístico.
Código: MF0056_3
UC asociada: Realizar los procesos de asistencia, acompañamiento y guiado turístico según procedimientos definidos por la empresa, evaluar su ejecución y la de otros prestadores de servicios.
Nivel: 3 (tres)
Duración: 120 horas
Objetivo General: Realizar los procesos de asistencia, acompañamiento y guiado turístico según procedimientos definidos por la empresa, evaluar su ejecución y la de otros prestadores de servicios.
Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación
RA1. Realizar los procedimientos de bienvenida a los participantes de la asistencia, acompañamiento y guiado turístico teniendo en cuenta las instrucciones recibidas y el idioma del visitante.
CE1.1. Efectuar el procedimiento de saludo y bienvenida con formalidad, indicando el nombre y la actividad que se desarrollará, reconociendo las expectativas de los turistas de acuerdo con el interés general y características del grupo, conforme al protocolo establecido para garantizar la calidad en el servicio. CE.1.2. Comprobar la presencia de los participantes, actualizando los listados entregados por la entidad organizadora, recordando la importancia del cumplimiento de los horarios, manteniendo visible su identificación y acreditación personal como guía, mostrándola siempre que sea necesario. CE1.3. Realizar el circuito de visitas a los lugares incluidos en el servicio, comunicando el tiempo de duración de acuerdo con la planificación de actividades. CE 1.4. Informar sobre los circuitos turísticos o atractivos adicionales de la ciudad o país que puedan ser visitados fuera de su itinerario, en caso de que el turista lo requiera, de acuerdo a su tiempo libre. CE1.5. Informar al turista acerca de sus derechos, obligaciones y garantías, costumbres, vestimenta, cambios de moneda, equipaje, trámites, documentos, comidas, bebidas, restricciones, higiene, lugares de compra, medidas de seguridad y otros a tener en cuenta de acuerdo a la actividad a realizar.

Lic. Myrian Paredes
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

C.I. 091849

CARLA BANGALUPO

RESOLUCIÓN MTESS N° 335/ 2021

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE ASISTENCIA, ACOMPAÑAMIENTO Y GUIADO TURÍSTICO, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS AL MISMO.

Asunción, 15 de marzo de 2021.

RA2. Realizar la visita turística, brindando la información necesaria de acuerdo con el requerimiento del programa, variando el circuito sólo en casos de inseguridad, falta de garantías o imposibilidad de acceso.

CE2.1. Notificar al turista sobre las condiciones en la compra de bienes culturales y naturales declarados de interés nacional y sobre las penalidades por la compra de objetos prohibidos y restringidos de ser sacados del país, conforme a las normativas legales vigentes.

CE.2.2. Proporcionar, con el apoyo de los recursos tecnológicos, la documentación del circuito, ruta o actividad que se va a realizar, explicando:

- El programa del viaje, recorridos o traslados y tiempos previstos;
- Visitas y servicios incluidos;
- Lugar y horas de encuentros;
- Paradas previstas;
- Bonos y entradas para las visitas y servicios programados e incluidos en el precio.

CE2.3. Brindar otras informaciones, sobre historia y diversos puntos de interés en la ruta (circuitos, centros de compras, etc.) que puedan ser visitados fuera del itinerario en caso de que el turista lo requiera.

CE2.4. Explicar, de forma amena, clara y precisa cada atractivo turístico y sus diversos elementos, respondiendo a las consultas del turista, con información objetiva, profundizando en caso de que el mismo así lo requiera, con datos verificables de fuentes escritas o visuales.

CE2.5. Organizar la visita en el lugar, teniendo en cuenta la presencia de otros grupos y las actividades que se realicen en el mismo.

CE2.6. Informar al turista sobre las limitaciones y/o restricciones del lugar como ser toma de fotos, filmaciones, grabaciones, reglas de comportamiento, otros.

CE.2.7. Realizar el cobro de servicios, entregando a los turistas la documentación justificativa del pago y registrando la operación conforme a los procedimientos establecidos.

RA3. Brindar atención y acompañamiento al grupo, manteniendo el control conforme a la actividad a ser realizada y a los procedimientos establecidos.

CE3.1. Mantener el contacto visual y/o auditivo constante con los turistas, para garantizar una atención eficiente en el servicio.

CE3.2. Brindar recomendaciones y orientaciones sobre seguridad, riesgos, comportamiento apropiado, cuidado del equipamiento y del medio ambiente y preservación del patrimonio, siguiendo el protocolo establecido y las normativas vigentes.

CE3.3. Comunicar las instrucciones y recomendaciones acerca de la actividad a desarrollarse, contribuyendo al bienestar del turista y al cumplimiento del programa.

CE3.4. Atender los requerimientos del turista, solucionando las contingencias presentadas durante el desarrollo de la actividad.

CE3.5. Verificar el grado de satisfacción del turista en relación a los servicios prestados, estando atento a sus necesidades a fin de garantizar el servicio prestado.

Lic. Myrian Paredes
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

C.I. 3.091.950

RESOLUCIÓN MTESS N°335/2021

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE ASISTENCIA, ACOMPAÑAMIENTO Y GUIADO TURÍSTICO, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS AL MISMO.

Asunción, 15 de marzo de 2021.

CE3.6. Actuar como canalizador del protagonismo de los turistas o de los otros prestadores de servicios, evitando como guía, convertirse en centro de atracción, con el fin de garantizar la excelencia en el servicio prestado.
RA 2.4. Asistir en caso de situaciones de emergencia o accidentes, aplicando, en caso necesario técnicas de soporte vital básico y primeros auxilios.
CE 4.1. Elaborar un directorio de servicios de atención médica, identificando los casos más comunes, en base a históricos y situaciones de emergencias presentadas en los servicios de guiado. CD 4.2. Avisar urgentemente a los servicios de emergencias si se produce algún incidente o si se requieren instrucciones sobre las medidas a aplicar para paliar las consecuencias de la misma, conforme a los procedimientos establecidos para el efecto. CE 4.3. Identificar las técnicas de soporte vital básico y primeros auxilios, teniendo en cuenta las situaciones con más relevancia en los servicios de asistencia y guiado (toma de presión, inmovilizaciones, administración de medicamentos, RCP, entre otros). CE 4.4. Aplicar técnicas de soporte vital básico y primeros auxilios para el manejo de situaciones ante casos de emergencia, en espera del servicio de asistencia médica. CE 4.5. Asegurar las condiciones de calma y tranquilidad del resto del grupo en caso de producirse algún accidente u otra situación, para prevenir nerviosismo u otros incidentes, velando por el bienestar del grupo; asimismo, se garantiza la comunicación a la entidad organizadora, conforme a los procedimientos previamente establecidos. CE 4.6. Identificar las técnicas de manejo de situaciones críticas de turistas en casos de pérdidas o robo de dinero, equipajes, documentos como pasaportes e identificaciones, entre otros, buscando posibles soluciones, conforme a las disposiciones vigentes. CE 4.7. Atender en forma preferencial a los turistas con movilidad reducida, con discapacidad y necesidades específicas, personas mayores, niños, etc., apartando del grupo a aquellos clientes que muestren comportamientos inadecuados e impidan el normal desarrollo del programa previsto, asegurando la calidad en la prestación del servicio. CE 4.8. Aplicar el protocolo establecido en caso de extravío o retraso de turistas, buscando identificar su localización, chequeando los lugares de contacto y avisando al organizador según los procedimientos establecidos.
RA5. Verificar la operación de guiado mediante la elaboración de un reporte de viaje, tomando en consideración todos los eventos, sucesos e imprevistos, originados en la ejecución del guiado turístico.
CE5.1. Elaborar los diferentes tipos de reportes y documentaciones correspondientes a los servicios de asistencia y guiado realizados y no realizados. CE.5.2. Evaluar el cumplimento del programa, teniendo en cuenta los indicadores, confrontando las actividades desarrolladas con el plan de acción establecido, para garantizar la calidad en el servicio. CE 5.3. Valorar la calidad del servicio, contrastando la prestación recibida con las condiciones acordadas previamente y el grado de satisfacción de los turistas.

MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL * SECRETARIA GENERAL *

Lic. Myrian Paredes
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

C.B. 0971851

RESOLUCIÓN MTESS N°336/ 2021

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE ASISTENCIA, ACOMPAÑAMIENTO Y GUIADO TURÍSTICO, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS AL MISMO.

Asunción, 15 de marzo de 2021.

CE5.4. Gestionar la atención de las reclamaciones, quejas e insatisfacciones de los clientes, de acuerdo con las instrucciones recibidas, cumpliendo rigurosamente con la normativa vigente, buscando la satisfacción del turista y la calidad del servicio.

CE 5.5. Analizar posibles alternativas de solución en caso de reintegros de los servicios no prestados, dentro de los límites de tiempo establecidos por la empresa o contratante de los servicios, previa identificación de las causas, los recursos y/o servicios no utilizados.

CE.5.6. Levantar información sobre la percepción del servicio de guiado y de logística (novedades y recomendaciones), mediante la tabulación, análisis de encuestas y evaluaciones individuales realizadas a los turistas y/o visitantes, con la utilización de la tecnología para la elaboración del reporte correspondiente con vistas a mejorar la prestación del servicio.

CE5.7. Demostrar creatividad y proactividad en ofrecer opciones de servicios adicionales a los turistas, así como en plantear posibles alternativas de solución a los casos generados durante la prestación del servicio.

Contenidos formativos

Procedimentales:

- Técnicas para la presentación de participantes y contenidos.
- Planificación de circuitos / recorridos.
- Animación turística.
- Técnicas de motivación.
- Juegos de animación.
- Manejo de preguntas, quejas, reclamos y sugerencias.
- Distribución de materiales.
- Elaboración de formatos para abordar situaciones de riesgos y/o emergencia.
- Manejo básico de equipos de incendio.
- Técnicas de soporte vital básico y manejo de primeros auxilios
- Informe final del recorrido.

Conceptuales:

- Reglas para la buena atención.
- Reglas de comportamiento durante el recorrido.
- Normativa legal.
- Información de servicios básicos.
- Información turística.
- Procedimientos de la empresa.
- Procedimiento de atención a clientes.
- Condiciones de seguridad.

MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL * SECRETARIA GENERAL *

Lic. Myrian Paredes
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL * SECRETARIA GENERAL *
C.B. 091862

CARLA RADIGALUPO

- Requisitos exigibles y normativas aplicables a los viajeros nacionales e internacionales, a los profesionales de la actividad de guía, asistencia y acompañamiento de visitantes, turistas y grupos, y a los demás profesionales relacionados.
- Legislación sobre viajeros en tránsito y aduanas.
- El cliente. Tipos. Características y tratamiento.
- Reglas para una buena atención al cliente.
- Prevención y evaluación de riesgos en actividades turísticas
- Informes finales

Actitudinales.

- Trabajo en equipo
- Proactividad
- Creatividad
- Respeto
- Equilibrio emocional
- Amabilidad y cortesía en el trato
- Presentación personal. Vestuario apropiado.
- Expresión Corporal adecuada.
- Etiqueta social y empresarial.

Requisitos mínimos de los participantes.

- Educación Media concluida.
- 17 años cumplidos.

Perfil del profesional formador.

Formación académica

- Técnico Superior concluido en la especialidad requerida; o
- Universitario con titulación de grado, equivalente o superior, relacionado al módulo formativo a impartir: Licenciado en gestión de la Hospitalidad con énfasis en Turismo / Licenciado en Turismo.

Otros cursos de formación

- Formación basada en competencia
- Habilitación pedagógica/Habilitación metodológica.

Experiencia profesional

- Experiencia laboral en el sector profesional o en el ámbito de la especialidad. Acreditar experiencia en el campo de las competencias relacionadas con el módulo formativo a impartir como profesional o trabajador independiente con experiencia mínima de dos años.

Lic. Myrian Paredes
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

C.I. 091853

CARLA [illegible]

RESOLUCIÓN MTESS N°335/2021

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE ASISTENCIA, ACOMPAÑAMIENTO Y GUIADO TURÍSTICO, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS AL MISMO.

Asunción, 15 de marzo de 2021.

- Se valorará haber ejercido como docente o facilitador como mínimo de un año de experiencia demostrable por medio de una constancia de la empresa o institución en la que se desempeñó.
- Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con la que establezcan las Administraciones competentes

Competencias técnicas y habilidades

- Dominio del idioma castellano y guaraní.
- Manejo de equipos y herramientas informáticas y de comunicación.

Requisitos básicos de infraestructura, espacio y equipamiento.

Espacios e infraestructura física:

- sala convencional y laboratorio de informática para 15 participantes como mínimo y máximo 30.
- 2 metros cuadrados por estudiante

Equipamientos:

- Notebook o PC que utilizara el facilitador
- Proyector Multimedia
- Pizarra acrílica
- Computadora, ideal uno por alumno.
- Equipos y materiales de guiado.
- Equipos de sonido y audiovisuales.
- Instrumentos de comunicaciones.
- Medios de transporte.
- Instalaciones de los prestatarios de servicios turísticos.
- Sistema de comunicación.

Materiales y software:

- Pinceles para pizarra acrílica y borradores
- Programas informáticos (Ofimática: procesador de texto, planilla electrónica, software de gestión turística)
- Redes telemáticas de distribución e intercambio de información y oferta turística.
- Equipos informáticos. Internet. Aparatos telefax.
- Teléfonos.

Mobiliarios

- Sillas pedagógicas (una para cada participante)

MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL * SECRETARIA GENERAL *

Lic. Myrian Paredes
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL
C.B. 091864

CARLA B[illegible]GLUPO

RESOLUCIÓN MTESS N°335/2021

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE ASISTENCIA, ACOMPAÑAMIENTO Y GUIADO TURÍSTICO, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS AL MISMO.

Asunción, 15 de marzo de 2021.

- Mesas de trabajo (acorde a la cantidad de participantes)
- Escritorio y silla para el docente o instructor.

Instalaciones:

- Instalaciones eléctricas necesarias: iluminación adecuada en la sala de clase y en el laboratorio informático, tomacorrientes necesarios.
- Ventiladores, aire acondicionado o Split.
- Extintores y sistemas de seguridad
- Instalación de equipos informáticos con conexión a internet por cable o red wifi y software instalado.

MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL
SECRETARIA GENERAL

Lic. Myrian Paredes
Secretaria General
Trabajo, Empleo y Seguridad Social

MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL
C.I. 091865

CARLA BASSALUPO

RESOLUCIÓN MTESS N° 335/ 2021

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE ASISTENCIA, ACOMPAÑAMIENTO Y GUIADO TURÍSTICO, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS AL MISMO.

Asunción, 15 de marzo de 2021.

MODULO 3: Conducción e interpretación de los recursos turísticos culturales y naturales.
Código: MF0057_3
UC asociada: Realizar la interpretación y explicación en relación a los bienes, recursos culturales y naturales de su ámbito de actuación, adaptando la información turística, a las condiciones de sus viajeros y a las características del sitio visitado.
Nivel: 3 (tres)
Duración: 160 horas
Objetivo General: Realizar la interpretación y explicación en relación con los bienes, recursos culturales y naturales de su ámbito de actuación, adaptando la información turística a las condiciones de sus viajeros y a las características del sitio visitado.
Resultados de Aprendizaje y Criterios de Evaluación.
RA.1. Realizar la selección, extracción y organización de la información sobre bienes, recursos culturales y naturales sobre los lugares que puedan ser objeto de visita.
CE3.1. Reconocer los conceptos de patrimonio cultural y natural, así como los diferentes tipos de patrimonio, formas de protección y funciones de la UNESCO. CE 3.2. Realizar la identificación y la selección de las fuentes de información actualizadas y veraces sobre los bienes, recursos culturales y naturales, las comunidades nativas, para utilizarlas en la organización de los servicios turísticos, especialmente en lo referido a: - Patrimonio inmaterial: lenguas, danza, música, tradiciones, religión, costumbres, gastronomía, valores de la sociedad; - Museos, monumentos, patrimonio histórico, artístico y cultural, y otros recursos turísticos susceptibles de ser visitados; - Culturas locales, que serán objeto de visita por los turistas. CE 3.3. Utilizar de forma eficiente los soportes y medios de acceso a la información, así como la infraestructura y equipamiento de uso público en centros de interpretación, museos u otro espacio interactivo, para lograr una investigación lo más completa posible, conforme a los parámetros establecidos. CE 3.4. Seleccionar la información sobre el patrimonio y los recursos culturales del entorno a ser visitado, especialmente en lo relativo a: - **Patrimonio cultural material:** museos, monumentos, patrimonio histórico, cultural y artístico. - **Patrimonio cultural inmaterial:** folklore, música, lenguas autóctonas, fiestas religiosas y paganas, tradiciones, costumbres, gastronomía, prácticas y usos de los ámbitos visitados, analizando sus características y particularidades que puedan ser objeto de interés de los turistas. CE 3.5. Analizar la información sobre espacios y recursos naturales del entorno elegido, especialmente en lo relativo a:

MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL * SECRETARIA GENERAL *

Myrian Paredes
Secretaria General
Trabajo, Empleo y Seguridad Social

MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

C.I.B. 0918567

- Geografía
- Geología
- Botánica
- Zoología
- Ecosistemas
- Espacios protegidos
- Comunidades y aldeas nativas.

CE 3.6. Interpreta para su aplicación la normativa vigente:
- legislación básica para la gestión medioambiental sobre conservación de los espacios naturales, de la flora y la fauna; y
- legislación turística sobre protección de espacios y recursos naturales.

CE 3.7. Analizar la información obtenida para adaptarla y transmitirla de forma amena y atractiva, conforme a las características del grupo de visitantes objeto del guiado.

CE3.8 Preparar la información a ser transmitida en forma verbal, reproduciendo con fidelidad, elocuencia y veracidad todos aquellos aspectos que puedan producir una explicación lo más completa posible, agradable y cercana al grupo de visitantes.

RA.2.- Realizar la interpretación y explicación con relación a los bienes, recursos culturales y naturales en supuestos circuitos o visitas, buscando la satisfacción de las expectativas y requerimientos de los turistas y visitantes.

CE2.1. Facilitar las informaciones de forma clara, secuenciada, amena, contextualizada, con el máximo rigor científico, utilizando el idioma y el nivel de comprensión del grupo, favoreciendo la interacción, curiosidad e interés, conforme a los procedimientos establecidos.

CE2.2. Aplicar técnicas de participación y comunicación a través de dinámica grupales que estimulen la participación e interacción, promoviendo el disfrute, respeto y valoración de los lugares visitados, sus bienes y recursos.

CE2.3. Transmitir la información adaptándola a las características del entorno en que se sitúen, utilizando la voz y los equipos de megafonía como herramientas de comunicación.

CE2.4. Utilizar el lenguaje corporal como herramienta de comunicación, de forma complementaria, para reforzar las explicaciones y como elemento de motivación al grupo, manteniendo el contacto visual y auditivo de forma constante con los interlocutores.

CE2.5. Responder las preguntas planteadas con claridad y corrección, ampliando la información cuando sea necesario, adaptándola siempre a las demandas del grupo, nivel cultural, edad y experiencia de sus integrantes.

CE2.6. Adaptar los tiempos de explicación al programa diseñado y al grupo, combinando tiempos de explicación y de ocio, ajustándose siempre a la planificación inicial, minimizando las posibles desviaciones

CE2.7. Demostrar su capacidad de improvisación y reacción ante cualquier circunstancia no prevista, conociendo profundamente los espacios y los bienes, así como su ámbito de actuación como guía turístico.

Lic. Myrian Paredes
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

C.I. 0918657

CE2.8. Preparar soportes de información para acompañar y facilitar el seguimiento de las explicaciones utilizando medios informáticos.

RA3. Aplicar medidas de protección y respeto al medio ambiente en los procesos de guiado, asistencia y acompañamiento a turistas y visitantes, de forma a asegurar la preservación de los espacios visitados.

CE3.1. Recabar información actualizada sobre las medidas de respeto al medio ambiente, especialmente sobre áreas sensibles o de mayor impacto.
CE3.2. Colaborar para la preservación y sostenibilidad de los recursos, controlando y evitando los comportamientos incorrectos o perjudiciales de los turistas.
CE3.3. Realizar la sensibilización y la concienciación sobre la fragilidad de los recursos y los impactos turísticos, trabajando las actitudes, con los turistas, para evitar comportamientos nocivos.
CE3.4. Brindar información sobre las medidas de protección a la comercialización ilegal de bienes culturales, de especies en peligro de extinción, y otros bienes cuya venta esté prohibida o controlada, asegurando que esté en conocimiento de todos los integrantes del grupo.
CE3.5. Promover el respeto por los lugares visitados, las costumbres de sus habitantes y los hábitats para producir el menor impacto ambiental y evitar entrar en conflicto con los residentes del lugar.

Contenidos formativos

Procedimentales:

- Planificación estratégica del destino o zona turística.
- Organización de archivos y documentaciones
- Técnicas de búsqueda de información sobre recursos turísticos.
- Selección, organización y actualización de la información turística.
- Preparación de la información específica adaptada y sintetizada para los visitantes.
- Comportamiento de los visitantes en las zonas naturales
- Información y sensibilización a los turistas en las zonas visitadas
- Preparación de soportes de información sencillos para acompañar la explicación de los recursos
- Adaptación de la voz y el lenguaje corporal
- Interlocución y respuesta a las preguntas planteadas
- Control de los tiempos disponibles
- Informes de evaluación del servicio prestado.
- Comunicación tecnológica
- Trabajo de campo

Conceptuales:

- Estudio y conocimiento de los recursos.
- Información, especialmente del entorno local y en todo tipo de soportes, sobre mercados, destinos, productos, recursos y servicios turísticos, planos y mapas.
- Tipos de Turismo, importancia del Turismo y la actualidad nacional y local.

Lic. Myrian Paredes
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

C.I. 091858

RESOLUCIÓN MTESS N°335/2021

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE ASISTENCIA, ACOMPAÑAMIENTO Y GUIADO TURÍSTICO, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS AL MISMO.

Asunción, 15 de marzo de 2021.

- El patrimonio histórico y cultural de Paraguay.
- Los bienes de interés cultural, tipos de patrimonio cultural, sus principales formas y medios de protección
- El Patrimonio de la Humanidad. El papel de la UNESCO.
- Museos, monumentos, patrimonio histórico, artístico y cultural y otros bienes de interés.
- Patrimonio cultural inmaterial: lengua, danza, música. Manifestaciones religiosas y festivas. Tradiciones y costumbres. Gastronomía. Etnografía.
- Los recursos naturales.
- Tipos de patrimonio natural y sus principales formas y medios de protección.
- Manifestaciones del patrimonio natural en Paraguay. Geografía y geología. Zoología. Botánica. Ecosistemas
- Espacios naturales protegidos. Equipamientos y señalizaciones. Usos y normativa
- Especies animales y vegetales protegidas en Paraguay.
- Legislación básica medioambiental sobre conservación de los espacios naturales, de la flora y la fauna.
- El agua. Ciclo del agua. Medidas para un uso racional.
- Cultura medioambiental y sostenibilidad.
- Medidas de protección sobre la comercialización ilegal de bienes culturales y naturales.
- Fuentes de información.

-Actitudinales.

- Trabajo en equipo.
- Respeto y valoración del patrimonio cultural y natural.
- Respeto medioambiental y compromiso con la preservación y sostenibilidad.
- Asertividad.
- Empatía.
- Presentación personal. Vestuario apropiado.
- Expresión corporal adecuada.
- Etiqueta Social y empresarial.
- Comunicación
- Manejo de técnicas de comunicación y tecnología
- Cuidado ambiental.
- Actitud de servicio.

Requisitos mínimos de los participantes.

- Educación Media concluida
- 17 años cumplidos

Perfil del profesional formador.

Formación académica

MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL * SECRETARIA GENERAL *

Lic. Myrian Paredes
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

C.B. 091859

- Técnico Superior concluido en la especialidad requerida; o
- Universitario con titulación de grado, equivalente o superior, relacionado al módulo formativo a impartir. Licenciatura en turismo o Gestión de la Hospitalidad con énfasis en Turismo

Otros cursos de formación

- Formación basada en competencia
- Habilitación pedagógica / Habilitación metodológica.

Experiencia profesional

- Experiencia laboral en el sector profesional o en el ámbito de la especialidad. Acreditar experiencia en el campo de las competencias relacionadas con el módulo formativo a impartir como profesional o trabajador independiente con experiencia mínima de dos años.
- Se valorará haber ejercido como docente o facilitador como mínimo de un año de experiencia demostrable por medio de una constancia de la empresa o institución en la que se desempeñó.
- Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con la que establezcan las Administraciones competentes.

Competencias técnicas y habilidades

- Dominio del idioma castellano y guaraní.
- Manejo de equipos, herramientas informáticas y comunicacionales propias de la especialidad / módulo a enseñar.

Requisitos básicos de infraestructura, espacio y equipamiento.

Espacios e infraestructura física:

- Sala convencional acorde a la cantidad de participantes
- Laboratorio de trabajo para 15 participantes como mínimo y máximo 30.
- Laboratorio de informática para 15 participantes como mínimo y máximo 30.

  Observación: considerar 2 metros cuadrados por participante en la sala de clase y laboratorios.

Equipamientos:

- Notebook o PC que utilizará el facilitador
- Proyector Multimedia
- Pizarra acrílica
- Equipos informáticos y accesorios, ideal uno por participante.
- Impresora / multifunción.
- Teléfonos y fax

MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL * SECRETARIA GENERAL *

Lic. Myrian Paredes
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

C.I. 091860

CARLA BASIGALUPO



POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE ASISTENCIA, ACOMPAÑAMIENTO Y GUIADO TURÍSTICO, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS AL MISMO.

Asunción, 15 de marzo de 2021.

Materiales y software:

- Programas informáticos (Ofimática: procesador de texto, planilla electrónica, software de gestión turística)
- Redes telemáticas de distribución e intercambio de información y oferta turística.
- Correo electrónico.
- Pinceles para pizarra acrílica y borradores.
- Equipo de megafonía.
- Manuales de la SENATUR
- Plan Maestro Nacional de Turismo
- Manuales de planificación.
- Manuales de archivo, actualización y gestión de la información.
- Manuales de procedimiento administrativo. Formularios presupuestarios.
- Manuales de elaboración de documentos. Manuales de comunicación.
- Manuales de procedimientos de control de calidad.
- Material informativo y promocional.
- Ediciones turísticas y, en su caso, material promocional y/o de venta.
- Impresos y documentos administrativos. Documentación informativa. - Material de oficina diverso.

Mobiliarios

- Sillas pedagógicas (una para cada participante)
- Mesas de trabajo (acorde a la cantidad de participantes)
- Escritorio y silla para el docente o instructor.
- Mobiliario de oficina especialmente adaptado a las características del servicio.
- Pupitres de información para lugares estratégicos
- Expositores de material informativo y promocional.

Instalaciones:

- Instalaciones eléctricas necesarias: iluminación adecuada en la sala de clase y en los laboratorios, tomacorrientes necesarios.
- Ventiladores, aire acondicionado o Split.
- Extintores y sistemas de seguridad.
- Teléfono y aparato de fax
- Instalación de equipos informáticos con conexión a internet por cable o red wifi y software instalado.

MÓDULO 4
Denominación: Inglés a nivel intermedio para Hospitalidad.
Código: MF0021_3
UC asociada: Comunicarse en inglés a nivel intermedio en las actividades de la Familia Profesional de Hospitalidad.
Nivel: 3 (tres)

Lic. Myrian Paredes
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

C.I. 091861

CARLA BIGALUPO

RESOLUCIÓN MTESS N° 335/2021

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE ASISTENCIA, ACOMPAÑAMIENTO Y GUIADO TURÍSTICO, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS AL MISMO.

Asunción, 15 de marzo de 2021.

Duración: 80 horas

Objetivo General: Comunicarse en inglés a nivel intermedio en las actividades de la Familia Profesional de Hospitalidad.

Resultados de Aprendizaje y Criterios de Evaluación.

RA.1. Interpretar información oral expresada por los clientes y proveedores en el ámbito de la hospitalidad.

CE1.1. Interpretar la expresión oral de los clientes y proveedores, empleando el inglés, de forma fluida para prestar un servicio adecuado a las necesidades del cliente extranjero.

CE1.2. Resolver efectivamente los requerimientos en idioma inglés relativos a:

- Atención directa a peticiones de clientes.
- Resolución de trámites en alojamientos, agencias de viajes, oficinas de información turística, medios de transporte, etc.
- Demandas de información por parte de los clientes.
- Gestión de reservas y venta de servicios demandados por los clientes.
- Negociación con clientes y proveedores para la prestación de servicios, contratación o venta.
- Acompañamiento de guiado a grupos e interpretación del patrimonio.

CE1.3. Realizar las interpretaciones de conversaciones complejas en inglés, teniendo en cuenta diversas condicionantes como el medio de comunicación (directo o por teléfono, videoconferencia, etc.), características del emisor, tiempo disponible, acentos, ruidos y distorsiones en la comunicación.

CE1.4. Resolver conflictos y situaciones de reclamaciones, quejas o insatisfacciones expresadas de forma oral por los clientes, mediante el uso de un lenguaje fluido procurando satisfacer sus requerimientos.

RA.2. Producir mensajes de complejidad alta en lengua inglesa en la relación con clientes y proveedores e intercambiar información con otros profesionales del área turística.

CE2.1. Realizar la comunicación oral con los clientes produciendo mensajes de complejidad, bien estructurados, utilizando el lenguaje de la profesión con fluidez y rapidez.

CE2.2. Atender con cordialidad los mensajes de clientes, en conversaciones referidas a situaciones propias del servicio turístico brindado, ya sea en visitas, alojamientos, congresos, o cualquier otra situación de su área de trabajo.

CE2.3. Responder con rapidez a las solicitudes de información, ya sean grupales o individuales, sobre las actividades turísticas programadas o las de acompañamiento y asistencia.

CE2.4. Informar en forma oral sobre cualquier servicio, modalidad y cuestión relevante que se refiera al desarrollo de la asistencia brindada, y que sean importantes para los clientes.

CE2.5. Utilizar la lengua inglesa en la resolución de contingencias, situaciones de emergencia y deficiencias producidas durante la prestación de los servicios turísticos.

Lic. Myrian Paredes
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

C.I. 091862

CARLA [illegible] GALUPO

CE2.6. Resolver de forma fluida las reclamaciones y quejas expresadas por los clientes, mediante argumentaciones elaboradas, utilizando un lenguaje profesional adecuado a cada situación planteada en las diversas áreas turísticas. CE2.7. Efectuar la interacción en inglés utilizando un lenguaje estándar, atendiendo a las diversas situaciones presencial o telefónica, número de interlocutores, claridad de la pronunciación, acentos, ruidos, interferencias y distorsiones.
RA.3. Interpretar mensajes escritos de complejidad media/alta necesarios para el ejercicio de su actividad profesional.
CE3.1. Interpretar la documentación escrita en lengua inglesa, referida a instrucciones, informes, manuales, cartas, correos electrónicos, etc. de forma ágil y eficaz. CE3.2. Interpretar las peticiones de información, reservas, y solicitudes de diversos servicios. CE3.3. Interpretar la información en lengua inglesa sobre destinos, servicios y precios, para la preparación de sus servicios turísticos. CE3.4. Realizar la comprensión escrita de la lengua inglesa incluyendo condicionantes como el canal de comunicación: oral o escrito, costumbres en el uso de la lengua, grafía deficiente o cualquier otra alteración que pueda modificar el mensaje escrito.
RA.4. Producir documentos escritos en lengua inglesa de complejidad media/alta utilizando el lenguaje propio de su ámbito profesional.
CE4.1. Redactar documentos escritos en lengua inglesa, gramatical y ortográficamente correctos, produciendo instrucciones, cartas, correos electrónicos y avisos, referidos a situaciones de su actividad turística. CE4.2. Redactar documentos de interés general para los clientes (horarios, fechas, precios) así como notificaciones de avisos, demandas informativas, etc. CE4.3. Realizar reservas y ventas de servicios turísticos por escrito utilizando la lengua inglesa y si fuere necesario cumplimentando bonos, billetes, confirmaciones y contratos. CE4.4. Registrar por escrito en lengua inglesa, quejas y reclamaciones de clientes, así como el requerimiento de demandas de información, tanto de clientes como de proveedores.

Contenidos formativos
Procedimentales
- El proceso documental. - La recuperación de la información. - Localización de la información. - Análisis de la información. - Archivo de la información. - Identificación, valoración y clasificación de las fuentes de información turística. - Catalogación de fuentes de información turística. - Informática aplicada a los centros de información turística.

MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL * SECRETARIA GENERAL *

Lic. Myrian Paredes
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL
C.B. 0918655

CARLA [illegible] GUPO

RESOLUCIÓN MTESS N°335/2021

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE ASISTENCIA, ACOMPAÑAMIENTO Y GUIADO TURÍSTICO, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS AL MISMO.

Asunción, 15 de marzo de 2021.

- Sistemas y medios para la obtención de la información turística.
- Bancos y bases de datos.
- Sistemas de archivo.
- Manejo de técnicas de comunicación y tecnología.

Conceptuales

- Manuales de lengua inglesa.
- Gramática inglesa sobre usos y expresiones.
- Diccionarios bilingües y de sinónimos.
- Publicaciones turísticas en inglés, manuales de turismo, catálogos, periódicos, revistas turísticas.
- Documentación especializada.
- Manuales de cultura de los turistas de habla inglesa para el conocimiento de sus hábitos.

Actitudinales

- Trabajo en equipo.
- Presentación personal.
- Expresión corporal adecuada.
- Comunicación y empatía.
- Calidad y cuidado ambiental.
- Actitud de servicio.

Requisitos mínimos de los participantes

- Educación Media concluida
- 17 años cumplidos
- Contar con nivel básico de inglés.

Perfil del profesional formador

Para ejercer en la formación de Nivel de Cualificación 2 y 3.
Requisitos mínimos:
Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la especialidad a desarrollar adecuándose a las características y condiciones de la formación, al perfil de los destinatarios y la realidad laboral, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL
Lic. Myrian Paredes
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social
C.I. 091864
CARLA B[illegible]ALUPO

RESOLUCIÓN MTESS N°335/2021

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE ASISTENCIA, ACOMPAÑAMIENTO Y GUIADO TURÍSTICO, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS AL MISMO.

Asunción, 15 de marzo de 2021.

Formación académica:

- Título que avale la formación de nivel intermedio o avanzado en lengua inglesa.
- Técnico Superior concluido en la especialidad requerida; o
- Universitario con titulación de grado, equivalente o superior, relacionado al módulo formativo a impartir.

Otros cursos de formación:

- Formación basada en competencia.
- Habilitación pedagógica / Habilitación metodológica.

Experiencia profesional

- Experiencia laboral en el sector profesional o en el ámbito de la especialidad. Acreditar experiencia en el campo de las competencias relacionadas con el módulo formativo a impartir como profesional o trabajador independiente con experiencia mínima de dos años.
- Se valorará el haber ejercido como docente o facilitador con un mínimo de un año de experiencia demostrable por medio de una constancia de la empresa o institución en la que se desempeñó.
- Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

Competencias técnicas y habilidades:

- Dominio del idioma castellano, guaraní e inglés.
- Manejo de equipos, herramientas informáticas y de comunicación propias de la especialidad / módulo a enseñar.

Requisitos básicos de infraestructura, espacio y equipamiento

Espacios

- Para 20 alumnos recomendables como mínimo.
- Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno.
- Aula de gestión de 45 m².

Instalaciones

- Pizarra acrílica.
- Iluminación adecuada para la sala de clase.
- Sistema de aire acondicionado y ventilación.
- Extintores y sistemas de seguridad.

Equipamientos

- Proyector multimedia
- Laptop para el docente.
- Medios y equipos ofimáticos con conexión a Internet.
- Documentación informativa.

MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL * SECRETARIA GENERAL *

Lic. Myrian Paredes
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

C.I. 0.0.1.986

CARLA [illegible] PIGALUPO

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE ASISTENCIA, ACOMPAÑAMIENTO Y GUIADO TURÍSTICO, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS AL MISMO.

Asunción, 15 de marzo de 2021.

- Material de oficina diverso.
Mobiliarios - 20 sillas pedagógicas como mínimo. - Escritorio y silla para el docente instructor.

MÓDULO 5
Denominación: Portugués a nivel intermedio para Hospitalidad.
Código: MF0084_3
UC asociada: Comunicarse en portugués a nivel intermedio en las actividades de la Familia Profesional de Hospitalidad.
Nivel: 3 (tres)
Duración:80 horas
Objetivo General: Comunicarse en portugués a nivel intermedio en las actividades de la Familia Profesional de Hospitalidad.
Resultados de Aprendizaje y Criterios de Evaluación.
RA.1. Interpretar información oral expresada por los clientes y proveedores en el ámbito de la hospitalidad.
CE1.1. Interpretar la expresión oral de los clientes y proveedores, empleando el portugués, de forma fluida para prestar un servicio acorde a las necesidades del cliente extranjero, asegurando la calidad del servicio. CE1.2. Resolver efectivamente los requerimientos en idioma portugués relativos a: - Atención directa a peticiones de clientes. - Resolución de trámites en alojamientos, agencias de viajes, oficinas de información turística, medios de transporte, etc. - Demandas de información por parte de los clientes. - Gestión de reservas y venta de servicios demandados por los clientes. - Negociación con clientes y proveedores para la prestación de servicios, contratación o venta. - Acompañamientos de guiado a grupos e interpretación de patrimonio. CE1.3. Interpretar las conversaciones complejas en portugués, teniendo en cuenta diversas condicionantes como el medio de comunicación (directos o indirectos: por teléfono, videoconferencia, etc.), características del emisor, tiempo disponible, acentos, ruidos y distorsiones en la comunicación, a fin de cumplir con los estándares establecidos para el servicio. CE1.4. Resolver los conflictos y situaciones de reclamaciones, quejas o insatisfacciones expresadas de forma oral por los clientes mediante el uso de un lenguaje fluido procurando satisfacer sus requerimientos, conforme al procedimiento establecido para garantizar un buen servicio.

MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL * SECRETARIA GENERAL *

Lic. Myrian Paredes
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

C.B. 091866

CARLA [illegible] GALEANO

RA.2. Producir mensajes orales de complejidad intermedia en lengua portuguesa en la relación con clientes y proveedores e intercambiar información con otros profesionales del área turística.
CE2.1. Realizar la comunicación oral con los clientes produciendo mensajes de complejidad intermedia, bien estructurados, utilizando el lenguaje de la profesión con fluidez y rapidez. CE2.2. Atender con cordialidad los mensajes de clientes, en conversaciones referidas a situaciones propias del servicio turístico brindado, ya sea en visitas, alojamientos, congresos, o cualquier otra situación de su área de trabajo. CE2.3. Responder con rapidez a las solicitudes de información, ya sean grupales o individuales, sobre las actividades turísticas programadas o las de acompañamiento y asistencia. CE2.4. Informar oralmente sobre cualquier servicio, modalidad y cuestión relevante que se refiera al desarrollo de la asistencia brindada, y que sea importante para los clientes. CE2.5. Utilizar la lengua portuguesa en la resolución de contingencias, situaciones de emergencia y deficiencias producidas durante la prestación de los servicios turísticos. CE2.6. Resolver de forma fluida las reclamaciones y quejas expresadas por los clientes, mediante argumentaciones elaboradas, utilizando un lenguaje profesional adecuado a cada situación planteada en las diversas áreas turísticas. CE2.7. Efectuar la interacción en portugués, utilizando un lenguaje estándar, atendiendo a las diversas situaciones, el medio (presencial o telefónico), el número de interlocutores, la claridad de la pronunciación, acentos, ruidos, interferencias y distorsiones.
RA.3. Interpretar mensajes escritos de complejidad intermedia necesarios para el ejercicio de su actividad profesional.
CE3.1. Interpretar la documentación escrita en lengua portuguesa referida a instrucciones, informes, manuales, cartas, correos electrónicos, etc. de forma ágil y eficaz. CE3.2. Interpretar las peticiones de información, reservas, y solicitudes de diversos servicios, asegurando la comprensión y siguiendo los procedimientos establecidos para el efecto. CE3.3. Interpretar la información en lengua portuguesa sobre destinos, servicios y precios, para la preparación de sus servicios turísticos. CE3.4. Realizar la comprensión escrita de documentos en lengua portuguesa, atendiendo ciertos condicionantes como: el canal de comunicación, las costumbres en el uso de la lengua, la grafía deficiente o cualquier otra alteración que pueda modificar el mensaje escrito, con la finalidad de cumplir con los estándares de calidad y eficiencia en el servicio.
RA.4. Producir documentos escritos en lengua portuguesa de complejidad intermedia utilizando el lenguaje propio de su ámbito profesional.
CE4.1. Elaborar documentos escritos en lengua portuguesa, gramatical y ortográficamente correctos, produciendo instrucciones, cartas, correos electrónicos y avisos, referidos a situaciones de su actividad turística.

MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL * SECRETARÍA GENERAL *

Lic. Myrian Paredes
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

C.P. 091867

CARLA [illegible] LUPO

CE4.2. Redactar los documentos de interés general para los clientes (horarios, fechas, precios) así como notificaciones de avisos, demandas informativas, etc. en lengua portuguesa, respetando las reglas gramaticales y transmitiendo en forma clara la información.
CE4.3. Realizar reservas y ventas de servicios turísticos por escrito utilizando la lengua portuguesa y si fuere necesario cumplimentando con bonos, billetes, confirmaciones y contratos.
CE4.4. Registrar por escrito en lengua portuguesa, las quejas y reclamaciones de clientes, así como el requerimiento de demandas de información, tanto de clientes como de proveedores.

Contenidos formativos

Procedimentales

- El proceso documental.
- La recuperación de la información.
- Localización de la información.
- Análisis de la información.
- Archivo de la información.
- Identificación, valoración y clasificación de las fuentes de información turística.
- Catalogación de fuentes de información turística.
- Informática aplicada a los centros de información turística.
- Sistemas y medios para la obtención de la información turística.
- Bancos y bases de datos.
- Sistemas de archivo.
- Manejo de técnicas de comunicación y tecnología.

Conceptuales

- Manuales de lengua inglesa.
- Gramática inglesa sobre usos y expresiones.
- Diccionarios bilingües y de sinónimos.
- Publicaciones turísticas en inglés, manuales de turismo, catálogos, periódicos, revistas turísticas.
- Documentación especializada.
- Manuales de cultura de los turistas de habla inglesa para el conocimiento de sus hábitos.

Actitudinales

MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL * SECRETARIA GENERAL *

Lic. Myrian Paredes
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL
V.C.B. 091868

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE ASISTENCIA, ACOMPAÑAMIENTO Y GUIADO TURÍSTICO, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS AL MISMO.

Asunción, 15 de marzo de 2021.

- Trabajo en equipo.
- Presentación personal.
- Expresión corporal adecuada.
- Comunicación y empatía.
- Calidad y cuidado ambiental.
- Actitud de servicio.

Requisitos mínimos de los participantes

- Educación Media concluida
- 17 años cumplidos
- Contar con nivel básico de portugués.

Perfil del profesional formador

Para ejercer en la formación de Nivel de Cualificación 2 y 3.

Requisitos mínimos:

Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la especialidad a desarrollar adecuándose a las características y condiciones de la formación, al perfil de los destinatarios y la realidad laboral, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

Formación académica:

- Título que avale la formación de nivel intermedio o avanzado en lengua portuguesa.
- Técnico Superior concluido en la especialidad requerida; o
- Universitario con titulación de grado, equivalente o superior, relacionado al módulo formativo a impartir.

Otros cursos de formación:

- Formación basada en competencia.
- Habilitación pedagógica / Habilitación metodológica.

Experiencia profesional

- Experiencia laboral en el sector profesional o en el ámbito de la especialidad. Acreditar experiencia en el campo de las competencias relacionadas con el módulo formativo a impartir como profesional o trabajador independiente con experiencia mínima de dos años.
- Se valorará el haber ejercido como docente o facilitador con un mínimo de un año de experiencia demostrable por medio de una constancia de la empresa o institución en la que se desempeñó.
- Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL * SECRETARIA GENERAL *

Lic. Myrian Paredes
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL C.B. 091869

CARLA BACIGALUPO

RESOLUCIÓN MTESS N°335/2021

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE ASISTENCIA, ACOMPAÑAMIENTO Y GUIADO TURÍSTICO, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS AL MISMO.

Asunción, 15 de marzo de 2021.

Competencias técnicas y habilidades:

- Dominio del idioma castellano, guaraní y portugués.
- Manejo de equipos, herramientas informáticas y comunicacionales propias de la especialidad / módulo a enseñar.

Requisitos básicos de infraestructura, espacio y equipamiento

Espacios

- Para 20 alumnos recomendables como mínimo.
- Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno.
- Aula de gestión de 45 m².

Instalaciones

- Pizarra acrílica.
- Iluminación adecuada para la sala de clase.
- Sistema de aire acondicionado y ventilación.
- Extintores y sistemas de seguridad.

Equipamientos

- Proyector multimedia
- Laptop para el docente.
- Medios y equipos ofimáticos con conexión a Internet.
- Documentación informativa.
- Material de oficina diverso.

Mobiliarios

- 20 sillas pedagógicas como mínimo.
- Escritorio y silla para el docente instructor.

AUTORIDADES

Actividad conjunta entre el Ministerio de Educación y Ciencias y el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social a través de la Unidad Técnica Interministerial del Consejo Nacional de Educación y Trabajo (CNET), para la construcción del Catálogo Nacional de Perfiles Profesionales (CNPP).

Toda la información suministrada en el presente documento podrá ser utilizada mencionando la fuente.

Mario Abdo Benítez Presidente de la República del Paraguay

MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL * SECRETARIA GENERAL *

Lic. Myrian Paredes
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL
C.I. 091870

CARLA [illegible] LUPO

RESOLUCIÓN MTESS N°335/2021

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE ASISTENCIA, ACOMPAÑAMIENTO Y GUIADO TURÍSTICO, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS AL MISMO.

Asunción, 15 de marzo de 2021.

Eduardo Petta San Martín
Ministro de Educación y Ciencias

Robert Cano Paredes
Viceministro de Educación Básica

Ramona Celeste Mancuello de Román Viceministra de Educación Superior y Ciencias

Fernando Griffith
Viceministro de Culto

Carla Bacigalupo Planás
Ministra de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

Luis Orué
Viceministro de Trabajo

Daniel Sánchez
Viceministro de Empleo y Seguridad Social

FICHA DE AUTORIDADES

MEC

Modesto Napoleón Segovia Boltes
Coordinador General, Unidad Técnica Interministerial Consejo Nacional de Educación y Trabajo.

Tania Quintana de Giangiácomo
Coordinadora Adjunta, Unidad Técnica Interministerial Consejo Nacional de Educación y Trabajo.

Zulma Patricia Morales Fernández
Directora General de Desarrollo Educativo

Griselda Beatriz Lozantos Martínez
Directora de Orientación Educativa

Lizzie Raquel Miranda de Seall
Directora General de Educación Permanente para Personas Jóvenes y Adultas.

Gricelda Fleitas de Duarte
Directora de Educación Profesional para Personas Jóvenes y Adultas.

MTESS

David Alejandro Cano Quiñones
Coordinador General, Unidad Técnica Interministerial Consejo Nacional de Educación y Trabajo.

Alfredo Javier Mongelos
Secretario Técnico, Sistema Nacional de Formación y Capacitación Laboral

Addis Merlo de Maciel
Directora General Servicio Nacional de Promoción Profesional

Julio Pessolani Rodríguez
Gerente de Acción Formativa del SNPP

Selva Huber
Gerente Técnica del SNPP

Sonia Silvera
Directora General de Asesoría Jurídica

MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL SECRETARIA GENERAL

Lic. Myrian Paredes
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL C.B. 091871

CARLA BACIGALUPO

RESOLUCIÓN MTESS N°335/2021

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE ASISTENCIA, ACOMPAÑAMIENTO Y GUIADO TURÍSTICO, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS AL MISMO.

Asunción, 15 de marzo de 2021.

Marcelo Adrián Duprat Díaz
Director General de Asesoría Jurídica.

Norma López Rolandi
Directora General de Tercer Ciclo de la Educación Escolar Básica y la Educación Media.

Dora Digna González Ayala
Directora de Gestión Pedagógica del Bachillerato Técnico y Formación Profesional Media.

Ángel Adrián Ayala
Director de Institutos Técnicos Superiores.

FICHA TÉCNICA DEL DOCUMENTO

Familia Profesional: Hospitalidad (HOSP).
Perfil Profesional: Asistencia, acompañamiento y guiado turístico.
Nivel de cualificación: 3 (tres)
Módulos Formativos asociados al perfil profesional.

- MF 1: Planificación de conducciones turísticas
- MF 2: Procesos de asistencia, acompañamiento y guiado turístico
- MF 3: Conducción e interpretación de los recursos turísticos culturales y naturales
- MF 4: Inglés a nivel intermedio para Hospitalidad.
- MF 5: Portugués a nivel intermedio para Hospitalidad.

Integrantes del Grupo de Trabajo de Diseño de Módulos Formativos - Año 2017.
Violeta Laconich, Dirección General de Educación Permanente – MEC.
Zunilda Leguizamón, Dirección General de Educación Permanente – MEC.

Expertos formativos consultados
Guadalupe Viveros, Docente

Revisión del Equipo Metodológico - Año 2019.
Norma Elizabeth Ruiz Díaz Alfonso, SNPP – MTESS; Estela Miranda Peralta, SNPP – MTESS; Sara Segovia, SNPP – MTESS; Rosario Lovera, VMESS – MTESS; Johanna Genez, SINAFOCAL-MTESS; Sara Mareco, SINAFOCAL- MTESS; Gerardo Pfingst, DGDE-MEC; Mónica Lezcano de Ruiz Díaz, DC - MEC; Nora Benítez de Cuevas, DEPPJA-MEC; Sandra Sánchez, UTI-MEC; Violeta Laconich, UTI - MEC.

Revisión y actualización metodológica – Año 2020.

MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL * SECRETARIA GENERAL *

Lic. Myrian Paredes
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL
C.I. B. 091872

CARLA E. GALUPO

RESOLUCIÓN MTESS N° 335/ 2021

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE ASISTENCIA, ACOMPAÑAMIENTO Y GUIADO TURÍSTICO, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS AL MISMO.

Asunción, 15 de marzo de 2021.

Lis Loncharich Ochoa, SNPP – MTESS.
Sara Segovia Chaparro, SNPP – MTESS.
Mónica Lezcano de Ruiz Díaz, Dirección de Currículum MEC.
Marcelo Lezcano Benítez, Dirección de Currículum MEC.
Tania Quintana de Giangiácomo, Unidad Técnica Interministerial MEC.
Victoria Rojas de Mazó, Unidad Técnica Interministerial MEC.
Sandra Sánchez Aguilar, Unidad Técnica Interministerial MEC.
Atilio Dentice D´Oliveira, Unidad Técnica Interministerial MEC.

Integrantes del Equipo Normativo – Año 2020.
Santiago Álvarez - Unidad Técnica Interministerial – MEC
Rosana Soloaga - Dirección General de Asesoría Jurídica - MTESS
Tania Quintana de Giangiácomo - Unidad Técnica Interministerial – MEC
Lizza Fanny Rivas Alfonso - Dirección General de Tercer Ciclo de la Educación Escolar Básica y Educación Media – MEC

Fecha de cierre del documento: 15 de diciembre de 2020.

MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL * SECRETARIA GENERAL *

Lic. Myrian Paredes
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL
C.B. 091873