

PORTADA



PRESENTACION

El documento que se presenta a continuación es uno de los productos que contempla el desarrollo de traducciones formativas modulares en el marco del proyecto “Levantamiento de Perfiles Ocupacionales Críticos y Desarrollo de Material Formativo para el Clúster de Turismo de Intereses Especiales”.

Este documento incluye:

- Perfil de Informador Turístico, el cual define el área ocupacional, unidades de competencias y contexto de competencia.
- Módulos formativos, el cual contempla orientaciones para el instructor y/o tutor, desarrollo y definición del perfil, objetivo y desarrollo de los contenidos los cuales integran aprendizajes esperados, actividades. Ejemplo, evaluación, indicaciones para el instructor y/o tutor y duración.

La estructura modular se establece de acuerdo a las competencias del perfil, estableciendo un orden secuencial de complejidad en la aplicación de la competencia. Cabe señalar que los módulos al integrarse pueden corresponder a distintos niveles de avance en el contexto de una carrera.

En definitiva, este material servirá de apoyo para las personas y empresas que en un futuro deseen capacitarse y certificarse en base a competencias laborales y también para los tutores que participen en este proceso de formación.



MÓDULOS DE FORMACIÓN POR COMPETENCIA

I N F O R M A D O R T U R Í S T I C O

ESQUEMA GENERAL DE FORMACION

INFORMADOR TURISTICO		
MODULO I	MODULO II	MODULO III
Proporcionar información a los usuarios (as)	Realizar Procedimientos de oficina	Trabajar con colegas y usuarios (as)
UNIDADES DE FORMACION		
Ingresar y actualizar información para los usuarios (as)	Procesar documentos de oficina	Comunicarse en el lugar de trabajo
Proveer información	Preparar comunicados por escrito	Mantener los estándares de presentación personal
Solicitar retroalimentación del servicio	Mantener documentos sistematizados	Proporcionar servicio a los usuarios y colegas de trabajo
		Trabajar en equipo



ÍNDICE

	Pág.
INTRODUCCIÓN A LAS COMPETENCIAS LABORALES	6
ORIENTACIONES PARA EL INSTRUCTOR Y/O TUTOR	7
DEFINICIÓN DE PERFILES	8
Perfil del participante	
Perfil Ocupacional	
Perfil del Instructor y/o tutor	
DESARROLLO DEL PERFIL	9
Requisitos de entrada	
Aprendizaje esperado de los módulos	
Materiales a disposición del participante	
Estrategia formativa	
Criterios de evaluación	
Requisitos de egreso	
MÓDULO 1: PROPORCIONAR INFORMACIÓN A LOS USUARIOS(AS)	
CUADRO SINÓPTICO y OBJETIVO PRINCIPAL DEL MÓDULO	10
UNIDAD 1.1 Ingresar y actualizar información para los usuarios(as)	11
UNIDAD 1.2 Proveer información	14
UNIDAD 1.3 Solicitar retroalimentación del servicio	16
RECOMENDACIÓN	16
MÓDULO 2: REALIZAR PROCEDIMIENTOS DE OFICINA	
CUADRO SINÓPTICO y OBJETIVO PRINCIPAL DEL MÓDULO	17
UNIDAD 2.1 Procesar documentos de oficina	18
UNIDAD 2.2 Preparar comunicados por escrito	20
UNIDAD 2.3 Mantener documentos sistematizados	22
MÓDULO 3: TRABAJAR CON COLEGAS Y USUARIOS.	
CUADRO SINÓPTICO y OBJETIVO PRINCIPAL DEL MÓDULO	24
UNIDAD 3.1 Comunicarse en el lugar de trabajo	26
UNIDAD 3.2 Mantener los estándares de presentación personal	31
UNIDAD 3.3 Proporcionar servicio a los usuarios y colegas de trabajo	32
UNIDAD 3.4 Trabajar en equipo	36

INTRODUCCIÓN A LAS COMPETENCIAS LABORALES

Las competencias laborales pueden ser definidas como un conjunto identificable y evaluable de capacidades que permiten un desempeño satisfactorio en situaciones reales de trabajo, de acuerdo a los estándares levantados y validados por una organización. De esta manera, en el concepto de competencia se integra el conocimiento y la acción.

Las organizaciones exitosas hoy en día reconocen que invertir en el desarrollo de las personas resulta clave para el logro de sus objetivos estratégicos. Al identificar las competencias técnicas y conductuales de diferentes cargos, se asegura información suficiente y objetiva acerca de los saberes vinculados con el desempeño que deben desarrollar los/as colaboradores/as, siendo factible por ende incrementar la productividad y competitividad general. Por su parte, para los/as trabajadores/as este sistema supone un medio validado que les permite asumir una responsabilidad personal para aprender ante situaciones no previstas y desarrollar actitudes que complementan su desempeño técnico, demostrando los conocimientos y experiencias adquiridos a lo largo de su trayectoria laboral, lo que incrementa su empleabilidad y movilidad laboral. En este contexto, la **formación modular basada en competencias** o **formación por competencias** es una metodología flexible que responde al escenario actual, en el que los/as trabajadores/as deben tener la capacidad de prever o resolver los problemas que se les presentan, proponer mejoras para resolverlos y prevenir situaciones análogas, tomar decisiones y estar involucrados/as en mayor o menor grado en la planificación, control y auto-evaluación de sus actividades laborales.

Dentro de los modelos pedagógicos más recientes, se plantea que, para mejorar la pertinencia y relevancia de la capacitación por competencias es necesario enfatizar el aprendizaje y no el puesto y orientarse hacia la búsqueda de aprendizajes más significativos, es decir, del aprender haciendo. En definitiva, se pretende reconocer la práctica como recurso para consolidar lo que sabe, poner en acción lo que sabe y desarrollar capacidades para aprender más.



ORIENTACIONES PARA EL INSTRUCTOR Y/O TUTOR

Un módulo, a diferencia de una forma de organización curricular tradicional, propone un recorrido, un guión, un argumento a desarrollar configurado por las problemáticas del campo profesional que se van trabajando y en torno a las cuales se articulan los contenidos.

Cada unidad de competencia expresa funciones que tiene a su cargo el/la trabajador/a, o la función en la cual participa con un protagonismo significativo. La unidad de competencia representa el conjunto de los desempeños que involucran a un/a trabajador/a para alcanzar determinados resultados productivos. A fin de concretar este conjunto de desempeños y de resolver los problemas productivos que se le presentan, el/la trabajador/a moviliza e integra saberes, técnicas, conocimientos, esquemas de acción y valores para dar respuesta exitosa a la demanda. En el momento de diseñar la estructura de un currículum, el módulo como unidad de enseñanza tendrá en cuenta la formación de una, o de varias capacidades que den soporte al desarrollo de las competencias que se requieren para desempeñar la función productiva que se expresa en la unidad de competencia. Por esta razón, la estructura curricular no establece una correspondencia unívoca entre los módulos formativos y las unidades de competencia. Para formar a un/a trabajador/a en las competencias que requiere una unidad de competencia, la propuesta pedagógica ofrece más de un módulos formativos.

Las organizaciones están adoptando la formación modular como una estrategia de desarrollo de las personas, donde la inversión en capacitación apunta preferencialmente a cerrar brechas de competencia y no a la ejecución de acciones aisladas de capacitación. En síntesis el diseño curricular basado en competencias tiene las siguientes características:

1. Las capacidades que constituyen los objetivos generales del diseño curricular, son inferidas a partir de los elementos de competencia.
2. Adopta una estructura modular.
3. Desarrolla un enfoque integrador respecto de todas sus dimensiones.
4. Tiende a la integración de capacidades, de contenidos, de teoría y de práctica, de actividades y de evaluación.
5. Los criterios para la aprobación de los distintos módulos se basan en los criterios de evaluación establecidos en el estándar de competencia.
6. Adopta para su desarrollo un enfoque de enseñanza-aprendizaje significativo.



DEFINICIÓN DE PERFILES

PERFIL DEL PARTICIPANTE

El participante, deberá tener principalmente habilidades comunicacionales conjunto con una gran empatía para lograr una cercanía con los usuarios, facilitando así la entrega de la información oportuna. La rapidez y la proactividad son un punto de importancia ya que se relacionan con la mejora de la calidad de servicio, y el ser una persona integradora genera un buen ambiente de trabajo.

PERFIL OCUPACIONAL

El Informador Turístico se desempeña en entidades públicas, privadas y publico-privadas. Este, cumplirá responsabilidades que incluyen la entrega de información turística vía, oral, escrita, telefónica o cualquier medio comunicacional disponible, siendo los principales aquellos que están en contacto directo con los usuarios y a través de medios escritos como por ejemplo material promocional. Además este deberá rescatar y buscar datos que complementen su función de informador.

PERFIL DEL INSTRUCTOR Y/O TUTOR

El instructor y/o tutor que imparta el modulo deberá manejar temas relacionados con el área turística, conocer del territorio y contingencias relacionadas al desarrollo de su plan de acción, conocer de los temas de turismo a nivel nacional, a su vez manejar un segundo idioma, herramientas computacionales y de comunicación.



DESARROLLO DEL PERFIL

REQUISITOS DE ENTRADA	Debe manejar conocimientos culturales, rescatar y buscar datos de diversas fuentes y poseer aptitudes comunicacionales, asimismo tiene que manejar información sobre constantes iniciativas turísticas, actividades, lugares, cultura y atractivos de la zona en donde se ubica, de manera de brindar un mejor servicio a los usuarios. Además debe dominar un segundo idioma, de preferencia Ingles.
APRENDIZAJE ESPERADO DE LOS MÓDULO	Se espera que el participante desarrolle en su totalidad los módulos que constituyen el perfil de Informador Turístico logrando los siguientes aspectos: 1. Adquiera los conocimientos especificados en cada una de las unidades de los módulos en base de las horas teóricas. 2. Ponga en práctica los conocimientos ya adquiridos, en base a las horas prácticas de los módulos. Esto se traduce en destrezas, pericias, talento, aptitudes, maestría, etc. 3. Logre entregar la información turística de forma rápida, oportuna y claramente a los usuarios, en base a las horas teóricas y prácticas ya realizadas.
MATERIALES A DISPOSICIÓN DEL PARTICIPANTE	Se deberá disponer para el participante, salas en donde se desarrollen los talleres presenciales. A su vez, se trabajará las horas prácticas en terreno y en su puesto de trabajo.
ESTRATEGIA FORMATIVA	Los Módulos formativos asociados al perfil se llevaran a cabo por medio de talleres presenciales, los cuales incluirán horas teóricas y prácticas que se especifican en el desarrollo de cada modulo, conjunto con las actividades asociadas.
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Se basarán en la adquisición de evidencias físicas y observables que el participante generará una vez desarrollado cada una de las unidades del los módulos, en su modalidad de talleres prácticos, involucrados en el perfil.
REQUISITOS DE EGRESO	Aprobación de cada uno de los contenidos por unidad de los módulos, basándose en los criterios de evaluación establecidos para el desarrollo de los módulos y las metodologías de cada una de las actividades desarrolladas.

MODULO I: PROPORCIONAR INFORMACIÓN A LOS USUARIOS (AS)

OBJETIVO PRINCIPAL DEL MODULO

Proporcionar la información necesaria para que los participantes del modulo adquieran los conocimientos y herramientas básicas para formarse como Informador Turístico y que estos puedan proporcionar de una manera clara información a los usuarios (as).

CUADRO SINOPTICO UNIDADES DEL MODULO I: PROPORCIONAR INFORMACION A LOS USUARIOS (AS)

I.1 Ingresar y actualizar información para los usuarios (as)	Aprendizaje esperado de la unidad	I.2 Proveer Información	Aprendizaje esperado de la unidad	I.3 Solicitar retroalimentación del servicio	Aprendizaje esperado de la unidad
<p>A. Identificar fuentes de información, para los usuarios (as).</p> <p>B. Incorporar información a las actividades de trabajo día a día, como apoyo a la calidad del servicio, y las normas dentro de la organización.</p> <p>C. Compartir información con colegas para apoyar la eficiencia y la calidad del servicio.</p> <p>D. Actualizar y mantener la información</p>	Se espera que el participante una vez concluida esta unidad maneje cada una de las vías a seguir, para incorporar la información necesaria para el desarrollo de su trabajo, que posteriormente será requerida por los usuarios.	<p>A. Proporcionar información de forma clara, concisa, cortés y culturalmente adecuada, para cubrir necesidades de los usuarios incluidas las necesidades especiales.</p> <p>B. Prestar asistencia o instruirá a los usuarios sobre el uso de equipos e instalaciones, o bien, los derivara a la persona encargada.</p> <p>C. Promover productos y servicios internos, utilizando las técnicas de servicio al cliente.</p>	Se espera que el participante una vez concluida esta unidad sea capaz de entregar la información de tal manera que los usuario cubran todas sus necesidades y dudas frente a temas turísticos del territorio	<p>A. Buscar proactivamente, una retroalimentación del servicio entregado a los usuarios.</p> <p>B. Proporcionar información relevante de los usuarios a colegas, para el desarrollo de nuevos servicios y mejora de los ya existentes.</p>	Se espera que el participante una vez concluida la unidad, maneje en su totalidad las técnicas de retroalimentación, para así cubrir en su totalidad las necesidades de los usuarios y generar un trabajo en equipo con sus colegas.
DURACION TOTAL: 40 horas pedagógicas					

HORAS TEÓRICAS	6
HORAS PRÁCTICAS	6

HORAS TEÓRICAS	7
HORAS PRÁCTICAS	7

HORAS TEÓRICAS	7
HORAS PRÁCTICAS	7

MODULO I: PROPORCIONAR INFORMACIÓN A LOS USUARIOS (AS)

UNIDAD I.1 INGRESAR Y ACTUALIZAR INFORMACIÓN PARA LOS USUARIOS (AS)

DURACIÓN:
12 Horas pedagógicas

CONTENIDO	APRENDIZAJE ESPERADO	ACTIVIDAD	EJEMPLO ACTIVIDAD	EVALUACION ACTIVIDAD	INDICACIONES PARA EL INSTRUCTOR Y/O TUTOR
A. IDENTIFICAR FUENTES DE INFORMACIÓN, PARA LOS USUARIOS.	Una vez desarrollado el contenido, el participante deberá identificar y discriminar las fuentes de información.	1.A Identificar y manejar información de los sectores turísticos del territorio.	<i>Recopilar antecedentes de un servicio turístico (museo, alojamiento, restaurante) en particular que se ubique en el territorio, conociendo su ubicación física, horarios de atención al público, números de contacto y posibles eventos que este realice en el corto plazo.</i>	Se evaluara mediante el desarrollo de una prueba de dominio de conocimientos de dichos lugares de interés turístico, que son claves en el territorio y que el participante debe dominar para entregar la información pertinente al usuario.	El instructor y/o tutor del modulo, deberá introducir a los participantes en este contenido dándoles a conocer cada uno de los sectores de interés turístico más importantes a nivel nacional y del territorio, mostrándole la importancia de dominar estos datos y focalizando las actividades con el desarrollo de material útil en el área de trabajo tanto para él como para el equipo de trabajo.
		2.A Crear bases de datos de la información turística del territorio	<i>Elaborar una matriz de trabajo (excell o word), que integre datos básicos de un servicio turístico (museo, alojamiento, restaurante); nombre, ubicación, números de contacto, horarios de atención, descripción eventos asociados en realización y por realizar, sitio web, e mail.</i>	Se evaluara mediante la obtención de esta base de dato la cual deberá cumplir con lo mínimo requerido en la actividad.	

MODULO I: PROPORCIONAR INFORMACIÓN A LOS USUARIOS (AS)

UNIDAD I.1 INGRESAR Y ACTUALIZAR INFORMACIÓN PARA LOS USUARIOS (AS)

DURACIÓN:
12 Horas pedagógicas

CONTENIDO	APRENDIZAJE ESPERADO	ACTIVIDAD	EJEMPLO ACTIVIDAD	EVALUACION ACTIVIDAD	INDICACIONES PARA EL INSTRUCTOR Y/O TUTOR
B. INCORPORAR INFORMACIÓN A LAS ACTIVIDADES DE TRABAJO DÍA A DÍA, COMO APOYO A LA CALIDAD DEL SERVICIO, Y LAS NORMAS DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN	Una vez desarrollado el contenido, el participante deberá ordenar, clasificar y disponer de la información necesaria para cubrir las necesidades del usuario y de la organización	I.B. Realizar una base de datos, para satisfacer las necesidades del usuario y los requerimientos del equipo de trabajo en la organización.	<i>Comunicar a quien corresponda; editores web, encargados regionales, departamentos o unidades específicas sobre errores, omisiones, de la información turística que maneje la institución/empresa aportando antecedentes o datos y utilizando el correo electrónico como medio de verificación.</i>	Se evaluará con la evidencia de esta carpeta la cual debe cumplir con los requisitos básicos que cubran las necesidades de los usuarios y de la organización.	El instructor y/o tutor del modulo, deberá aclarar, como clasificar la información de relevancia para el desarrollo del trabajo.
C. COMPARTIR INFORMACIÓN CON COLEGAS PARA APOYAR LA EFICIENCIA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO.	Una vez desarrollado el contenido, el participante deberá manejar la información ya incorporada, en forma rápida y eficiente de esta forma mejorar la calidad del servicio	I.C Identificar por áreas y necesidades la información que lo usuarios requieren, para así facilitar el acceso a esta y generar rápidamente una ayuda cuando se requiera	<i>Generar una carpeta virtual o física, donde se especifique con claridad, datos o antecedentes difíciles de encontrar en medios tradicionales. Este archivo debe ser claro y de fácil acceso para todos quienes forman el equipo de trabajo. Importante es incorporar la fecha de la información.</i>	Se evaluará con la evidencia de la clasificación de la información por archivos, los cuales deben ser claros, precisos y de rápido acceso para el equipo de trabajo.	El instructor y/o tutor del modulo, deberá insistir en la importancia de cubrir las necesidades del usuario en forma rápida y clara, para la mejora de los servicio

MODULO I: PROPORCIONAR INFORMACIÓN A LOS USUARIOS (AS)

UNIDAD I.1 INGRESAR Y ACTUALIZAR INFORMACIÓN PARA LOS USUARIOS (AS)

DURACIÓN:
12 Horas pedagógicas

CONTENIDO	APRENDIZAJE ESPERADO	ACTIVIDAD	EJEMPLO ACTIVIDAD	EVALUACION ACTIVIDAD	INDICACIONES PARA EL INSTRUCTOR Y/O TUTOR
D. ACTUALIZAR Y MANTENER LA INFORMACIÓN	Una vez desarrollado el contenido, el participante deberá reconocer el tipo de usuario que frecuentan el territorio y como cubrir sus necesidades	1.D Conocer la fuentes de información que le permitan actualizar su función de informador turístico.	<i>Actualizar las principales fuentes, en este caso, manejar los medios de información de un servicio (museo, alojamiento, restaurante) en particular, para poder actualizar la agenda del museo y así entregar información oportuna a los usuarios.</i>	Se evaluará mediante un test presencial, donde el evaluador medirá la capacidad de obtención de información por medios de las fuentes	El instructor y/o tutor del modulo, deberá dar a conocer de la importancia que significa para el sector turístico el manejo de información actualizada, para otorgar un servicio completo a los usuarios.
		2.D Recopilar la fuentes de información en forma clara.	<i>Actualizar antecedentes en una carpeta con las nuevas actividades de un servicio (museo, alojamiento, restaurante) en particular, identificando el nombre de la actividad, la duración de esta, su valor al público y su principal atractivo.</i>	Se evaluara mediante la evidencia de estas carpeta que deberán recopilara dato relevantes con respecto a la actualización de dichos sectores turísticos.	

MODULO 1: PROPORCIONAR INFORMACIÓN A LOS USUARIOS (AS)

UNIDAD 1.2 PROVEER INFORMACIÓN

DURACIÓN:
14 Horas pedagógicas

CONTENIDO	APRENDIZAJE ESPERADO	ACTIVIDAD	EJEMPLO ACTIVIDAD	EVALUACIÓN ACTIVIDAD	INDICACIONE PARA EL INSTRUCTOR Y/O TUTOR
A. PROPORCIONAR INFORMACIÓN DE FORMA CLARA, CONCISA, CORTÉS Y CULTURALMENTE ADECUADA, PARA CUBRIR NECESIDADES DE LOS USUARIOS INCLUIDAS LAS NECESIDADES ESPECIALES.	Una vez desarrollado el contenido, el participante deberá manejar claramente los conceptos de comunicación, para cubrir las necesidades que se presenten de parte de los usuarios.	I.A Comunicar la información que sea requerida por los usuarios.	<i>Realizar una consulta ficticia, donde el usuario requiera información de horarios de atención de un servicio (museo, alojamiento, restaurante) en particular ubicado en el territorio.</i>	Se evaluara, mediante la grabación de la actividad, la cual deberá cumplir con: claridad de entrega de información, forma de expresarse y rapidez para cubrir con las necesidades del usuario.	El instructor y/o tutor del modulo deberá instruir a los participantes sobre el como expresarse correctamente para entregar clara, rápida y educadamente la información, para cubrir completamente las necesidades de los usuarios.
B. PRESTAR ASISTENCIA O INSTRUIR A LOS USUARIOS SOBRE EL USO DE EQUIPOS E INSTALACIONES, O BIEN, DERIVAR A LA PERSONA ENCARGADA.	Una vez desarrollado el contenido, los participantes deberán manejar claramente como dirigir consultas especiales realizadas por los usuarios, conociendo como y quienes pueden cubrir dichas necesidades.	I.B Identificar como cubrir en forma íntegra las necesidades de los usuarios.	<i>Realizar una ficha donde se muestre cada uno de los equipos, instalaciones y/o personas encargadas, que puedan cubrir las necesidades, para así agilizar la entrega de información a los usuarios que la requieran.</i>	Se evaluara mediante la fabricación de una ficha que debe contener, cada uno de los equipos, instalaciones y/o personas indicando los procedimientos a seguir para poder cubrir las necesidades del usuario que así lo requiera,	El instructor y/o tutor del modulo deberá instruir a los participantes sobre la importancia de cubrir todas las necesidades de los usuarios, ya sea personalmente o derivándolos a personas especializadas.

MODULO I: PROPORCIONAR INFORMACIÓN A LOS USUARIOS (AS)

UNIDAD 1.2 PROVEER INFORMACIÓN

DURACIÓN:
14 Horas pedagógicas

CONTENIDO	APRENDIZAJE ESPERADO	ACTIVIDAD	EJEMPLO ACTIVIDAD	EVALUACIÓN ACTIVIDAD	INDICACIONE PARA EL INSTRUCTOR Y/O TUTOR
C. PROMOVER PRODUCTOS Y SERVICIOS INTERNOS, UTILIZANDO LAS TÉCNICAS DE SERVICIO AL CLIENTE.	Una vez desarrollado el contenido, se espera que el participante promueva los productos y servicios utilizando las técnicas de servicio al cliente, y así cubrir las necesidades de los usuarios.	1.C Identificar cada uno de los productos y servicios de los cuales informara.	<i>Crear una ficha por cada uno de los productos, en este caso en particular una ruta perteneciente al territorio, identificando en esta ficha, los lugares de principal interés que forman esta ruta, mapa que explique la ruta, servicios a los que puede acceder el usuario, ya sea restaurantes, museos, ferias de artesanía etc.</i>	Se evaluara mediante la creación de fichas que contengan los datos relevantes de cada uno de los productos y servicios, y así cumplir con la entrega eficiente, entretenida y clara a los usuarios.	El instructor y/o tutor del modulo deberá motivar a los participantes a interiorizarse con los productos y servicios, para posteriormente este los promueva de la mejor forma para satisfacer las necesidades de los usuarios.
		2.C Conocer técnicas de promoción, para facilitar la entrega de información.	<i>Mostrar los productos y servicios, en este caso una ruta en particular del territorio, de una manera clara, entretenida y explicativa, para motivar al usuario a conocer estos lugares del territorio.</i>	Se evaluara mediante una observación directa del evaluador hacia el participante, donde este deberá cumplir con la entrega rápida, clara, entretenida y explicativa del producto que el usuario consulte a su debido momento.	

MODULO I: PROPORCIONAR INFORMACIÓN A LOS USUARIOS (AS)

UNIDAD 1.3 SOLICITAR RETROALIMENTACION DEL SERVICIO

DURACIÓN:
14 Horas pedagógicas

CONTENIDO	APRENDIZAJE ESPERADO	ACTIVIDAD	EJEMPLO ACTIVIDAD	EVALUACIÓN ACTIVIDAD	INDICACIONES PARA EL INSTRUCTOR Y/O TUTOR
A. BUSCAR PROACTIVAMENTE, UNA RETROALIMENTACIÓN DEL SERVICIO ENTREGADO A LOS USUARIOS	Una vez desarrollado el contenido, se espera que el participante sea capaz de captar íntegramente lo que el usuario necesita, para complementar su trabajo y el del equipo y poder cubrir de mejor forma las necesidades de los usuarios.	I.A Captar íntegramente las necesidades de los usuarios.	<i>Aplicar encuestas en donde los usuarios indiquen su consulta, si se les fue debidamente aclarada y a la vez puedan generar una observación del servicio.</i>	Se evaluará al participante mediante dos metodologías: 1. Creación de la ficha. 2. forma de entrega de la ficha a los usuarios.	El instructor y/o tutor del modulo deberá motivar a los participantes a generar instancias de comunicación con los usuarios para facilitar la retroalimentación del servicio, para posteriormente mejorar las falencias que se puedan estar presentando en la entrega de información.
B. PROPORCIONAR INFORMACIÓN RELEVANTE DE LOS USUARIOS A COLEGAS, PARA EL DESARROLLO DE NUEVOS SERVICIOS Y MEJORA DE LOS YA EXISTENTES.	Una vez desarrollado el contenido, se espera que el participante maneje conceptos de trabajo en equipo, con el fin de mejorar el servicio entregado a los usuarios.	I.B Coordinaciones de equipo.	<i>Generar instancias en donde se reúna el equipo de trabajo para intercambiar ideas y sugerencias entregadas por los usuarios para mejorar el servicio entregado y cubrir necesidades que no estén cubiertas hasta el momento.</i>	Se evaluará mediante la observación, por medio del evaluador, de estas reuniones o instancias, en donde será primordial que exista una buena comunicación entre los participantes, una entrega clara de la información recabada de los usuarios y propuestas de mejoras del servicio.	El instructor y/o tutor del modulo deberá motivar a los participantes a trabajar en equipo, insistiendo que es necesario para desarrollar un servicio integro para los usuarios y para desarrollar un ambiente de trabajo grato.

RECOMENDACIÓN: Sugiere que los participantes, tomen un curso, en donde se interioricen en el tema de servicio al cliente, para complementar el modulo I, de Proporcionar Información a los usuarios.

MODULO II: REALIZAR PROCEDIMIENTOS DE OFICINA

OBJETIVO PRINCIPAL

Proporcionar las herramientas básicas para la generación de documentos administrativos que complementan el trabajo de informar correctamente para cubrir las necesidades de los usuarios.

CUADRO SINOPTICO UNIDADES DEL MODULO 2: REALIZAR PROCEDIMIENTOS DE OFICINA

2.1 Procesar documentos de oficina	Aprendizaje esperado de la unidad	2.2 Preparar comunicados por escrito	Aprendizaje esperado de la unidad	2.3 Mantener documentos sistematizados	Aprendizaje esperado de la unidad
<p>A. Procesar documentos administrativos según procedimientos de la organización y dentro de las fechas programadas usando correctamente los equipos de oficina.</p> <p>B. Identificar, rectificar o informar, de acuerdo a los procedimientos de la empresa, sobre el mal funcionamiento de los equipos del módulo de información.</p>	Se espera que el participante una vez concluida esta unidad maneje el concepto de procesamiento de la información de manera clara, para una rápida, completa y certera entrega de información.	<p>A. Seleccionar el formato apropiado y el estilo para la correspondencia según el objetivo, la audiencia, la situación y a los formatos y protocolos de la organización.</p> <p>B. Emplear un lenguaje claro y conciso, adecuado a las distintas audiencias y situaciones</p> <p>C. Usar correctamente la ortografía y gramática para asegurar el entendimiento del lector y comprobar la información con exactitud antes de enviar.</p>	Se espera que el participante una vez concluida esta unidad, sea capaz de comunicarse por escrito, en forma clara y precisa para complementar su función de informador.	<p>A. Archiva y clasifica los documentos de acuerdo a los procedimientos y normas de seguridad de la empresa.</p> <p>B. Modifica y actualiza las referencias de los documentos y los sistemas de índices de acuerdo con los procedimientos organizacionales.</p>	Se espera que el participante una vez concluida la unidad sea capaz de mantener la información que hará llegar a los usuarios y colegas de forma ordenada y fácil acceso.
DURACION TOTAL: 36 horas pedagógicas					

HORAS TEÓRICAS	5
HORAS PRÁCTICAS	5

HORAS TEÓRICAS	8
HORAS PRÁCTICAS	8

HORAS TEÓRICAS	5
HORAS PRÁCTICAS	5

MODULO II: REALIZAR PROCEDIMIENTOS DE OFICINA

UNIDAD 2.1 PROCESAR DOCUMENTOS DE OFICINA

DURACIÓN:
10 Horas pedagógicas

CONTENIDO	APRENDIZAJE ESPERADO	ACTIVIDAD	EJEMPLO ACTIVIDAD	EVALUACION ACTIVIDAD	INDICACIONES PARA EL INSTRUCTOR Y/O TUTOR
A. PROCESAR DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS SEGÚN PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN Y DENTRO DE LAS FECHAS PROGRAMADAS USANDO CORRECTAMENTE LOS EQUIPOS DE OFICINA.	Una vez desarrollado el contenido, el participante deberá procesar en forma clara documentos administrativos que serán un apoyo a su función de informador.	I.A Redactar documento administrativo pertinente a la actividad.	<i>Realizar, según procedimientos de la organización, una solicitud dirigida al municipio del territorio en que se este trabajando para solicitar un salón en donde se realizara una exposición, indicando en día en que se requiere, la hora y el numero de asistente a esta exposición.</i>	Se evaluara mediante la obtención de la evidencia fisica del documento administrativo (oficio u otro similar), el cual deberá cumplir con lo básico requerido por la organización y actividad señalada, a su vez se evaluara el buen uso de los equipos involucrados en la actividad.	El instructor y/o tutor del modulo, deberá dirigir a los participantes para que estos procesen documentos administrativos con los estándares de la organización y dando un correcto y optimo uso a los equipos que facilitan esta tarea.

MODULO II: REALIZAR PROCEDIMIENTOS DE OFICINA

UNIDAD 2.1 PROCESAR DOCUMENTOS DE OFICINA

DURACIÓN:
10 Horas pedagógicas

CONTENIDO	APRENDIZAJE ESPERADO	ACTIVIDAD	EJEMPLO ACTIVIDAD	EVALUACION ACTIVIDAD	INDICACIONES PARA EL INSTRUCTOR Y/O TUTOR
B. IDENTIFICAR, RECTIFICAR O INFORMAR, DE ACUERDO A LOS PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA, SOBRE EL MAL FUNCIONAMIENTO DE LOS EQUIPOS DEL MÓDULO DE INFORMACIÓN	Una vez desarrollado el contenido, se espera que el participante adquiera el compromiso de dar un correcto uso y mantener los equipos en óptimo estado para su funcionamiento.	I.B Realizar inspección de funcionamiento de los equipos y herramientas antes de utilizar.	<i>Verificar antes de una actividad, imprimir solicitud, que la impresora se encuentre en correcto estado corroborando la correcta conexión de esta y el nivel de tinta que presente.</i>	Se evaluara mediante la observación (check lists) en terreno de la utilización de los equipos de oficina, debiendo cumplir con la comprobación de funcionamiento de los equipos involucrados en la actividad y si la situación así lo requiere, informar de problemas que estén presentando estos.	El instructor y/o tutor del modulo deberá indicar como realizar los procedimientos de comprobación de los equipos de oficina y su posible información de problemas mayores que no puedan resolver ellos mismos, para obtener una fluidez en la obtención de documentos y de información necesaria para los usuarios.

MODULO II: REALIZAR PROCEDIMIENTOS DE OFICINA

UNIDAD 2.2 PREPARAR COMUNICADOS POR ESCRITO

DURACIÓN:
16 Horas pedagógicas

CONTENIDO	APRENDIZAJE ESPERADO	ACTIVIDAD	EJEMPLO ACTIVIDAD	EVALUACION ACTIVIDAD	INDICACIONES PARA EL INSTRUCTOR Y/O TUTOR
A. SELECCIONAR EL FORMATO APROPIADO Y EL ESTILO PARA LA CORRESPONDENCIA SEGÚN EL OBJETIVO, LA AUDIENCIA, LA SITUACIÓN Y A LOS FORMATOS Y PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.	Una vez desarrollado el contenido, los participantes estará capacitado para generar correspondencia, clara y precisa que a su vez cumplirá con los protocolos establecidos por la organización, para informar de manera rápida.	I.A Realizar formatos para correspondencia.	<i>Diseñar el formato para una carta de convocatoria a un evento a un grupo de jóvenes, estudiantes del territorio donde se encuentre. Esta debe tener un formato claro, detallando puntos clave del evento (hora, lugar, valor, principal interés de la actividad) y cumpliendo con los protocolos de la organización.</i>	La actividad será evaluada mediante la obtención de evidencia física de los formatos que la actividad sugiera, el cual deberá cumplir con mínimos requisitos solicitados.	El instructor y/o tutor deberá instruir a los participantes a visualizar la importancia de la creación de correspondencia clara, precisa y bien dirigida para la entrega de información relevante y de importancia.

MODULO II: REALIZAR PROCEDIMIENTOS DE OFICINA

UNIDAD 2.2 PREPARAR COMUNICADOS POR ESCRITO

DURACIÓN:
16 Horas pedagógicas

CONTENIDO	APRENDIZAJE ESPERADO	ACTIVIDAD	EJEMPLO ACTIVIDAD	EVALUACION ACTIVIDAD	INDICACIONES PARA EL INSTRUCTOR Y/O TUTOR
B. EMPLEAR UN LENGUAJE CLARO Y CONCISO, ADECUADO A LAS DISTINTAS AUDIENCIAS Y SITUACIONES	Una vez desarrollado el contenido, el participante deberá manejarse en situaciones diversas de entrega de información, canalizándola según la audiencia que la solicite.	I.B Dominar idiomas y técnicas de comunicación para cubrir necesidades de una diversidad de usuarios.	<i>Informar a un usuario de habla inglesa que solicite información acerca de rutas turísticas ubicadas en el territorio, tomando en cuenta la claridad con la que entrega la información, palabras claves, como la ubicación de esta, distancias y tiempos involucrados en recorrer la ruta, principales atractivos, entre otras, todo esto con el fin de proporcionar una información rápida, precisa y de buena calidad al usuario.</i>	Se evaluara mediante la observación y grabación (evidencia visual) de la actividad, en donde se tomara en cuenta, la fluidez, rapidez y claridad con la cual se proporciona la información.	El instructor y/o tutor del modulo deberá colocar a los participantes en situaciones diversa para desarrollar la capacidad de adaptabilidad con, fluidez, claridad y rapidez en la entrega de información.
C. USAR CORRECTAMENTE LA ORTOGRAFÍA Y GRAMÁTICA PARA ASEGURAR EL ENTENDIMIENTO DEL LECTOR Y COMPROBAR LA INFORMACIÓN CON EXACTITUD ANTES DE ENVIAR.	Una vez desarrollado el contenido el participante deberá dominar conceptos claves de ortografía, gramática y redacción de información, para cubrir en su totalidad las necesidades de los usuarios.	I.C Redactar información para entregar a usuarios.	<i>Redactar un mail informativo, dirigido a un grupo de jóvenes que requieren información sobre rutas turísticas del territorio. Este mail deberá cumplir con correcta ortografía y gramática, claridad en la entrega de información indicando ubicación, principales accesos, principales atractivos que la ruta presente, a su vez deberá ser concisa y de fácil lectura.</i>	Se evaluara mediante la obtención del mail informativo propuesto por la actividad el cual deberá cumplir con la correcta ortografía, gramática y direccionalidad del contenido en forma clara y precisa, facilitando así la entrega de la información.	El instructor y/o tutor deberá aclarar e instruir a los participantes frente a la importancia de la ortografía y gramática en la redacción de información requerida por los usuarios, indicando a su vez la importancia de la claridad de los textos informativos para cubrir rápida y eficientemente las necesidades que los usuarios presenten.

MODULO II: REALIZAR PROCEDIMIENTOS DE OFICINA

UNIDAD 2.3 MANTENER DOCUMENTOS SISTEMATIZADOS

DURACIÓN:
10 Horas pedagógicas

CONTENIDO	APRENDIZAJE ESPERADO	ACTIVIDAD	EJEMPLO ACTIVIDAD	EVALUACION ACTIVIDAD	INDICACIONES PARA EL INSTRUCTOR Y/O TUTOR
A. ARCHIVAR Y CLASIFICAR LOS DOCUMENTOS DE ACUERDO A LOS PROCEDIMIENTOS Y NORMAS DE SEGURIDAD DE LA EMPRESA.	Una vez desarrollado el contenido, los participantes sabrán seleccionar, ordenar y archivar correspondencia de relevancia para su actividad de informador turístico.	2.A Organizar correspondencia.	<i>Crear carpetas físicas y digitales en donde se especifique su contenido y se separen por fechas, con sub carpetas de correspondencia enviada y recibida.</i>	La actividad será evaluada mediante la obtención física de las carpetas las cuales deben cumplir con el mínimo requerido por la actividad: organizadas por contenido, separadas por fechas y por correspondencia recibida y enviada, según protocolos establecidos por la empresa.	El instructor y/o tutor de la actividad deberá guiar a los participantes a realizar los procedimientos de organización de documentos que llegan o que salen de la oficina de información turística indicando la importancia de esta actividad para un informador turístico.

MODULO II: REALIZAR PROCEDIMIENTOS DE OFICINA

UNIDAD 2.3 MANTENER DOCUMENTOS SISTEMATIZADOS

DURACIÓN:
10 Horas pedagógicas

CONTENIDO	APRENDIZAJE ESPERADO	ACTIVIDAD	EJEMPLO ACTIVIDAD	EVALUACION ACTIVIDAD	INDICACIONES PARA EL INSTRUCTOR Y/O TUTOR
B. MODIFICA Y ACTUALIZA LAS REFERENCIAS DE LOS DOCUMENTOS Y LOS SISTEMAS DE ÍNDICES DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ORGANIZACIONALES.	Una vez desarrollado el contenido, el participante sabrá selecciona información relevante a actualizar, para entregar información a los usuarios que así lo requieran.	I.B Manejar fuentes de información autorizadas, para actualizar la información que requieren los usuarios.	<p><i>Extraer de la fuente de información autorizada, la información relevante para actualizar las actividades futuras que presentara un museo en particular. Este documento deberá contener la siguiente información:</i></p> <p><i>1.- Nombre y principal atractivo de este nuevo evento.</i></p> <p><i>2.- Publico al cual esta dirigido.</i></p> <p><i>3.- Horarios y días en que se realizara.</i></p> <p><i>A su vez deberá cumplir con el formato y protocolo y procedimientos indicados por la organización</i></p>	Se evaluara mediante la obtención de evidencia física de un documento con actualizaciones informativas, el cual deberá cumplir con lo planteado en la actividad.	El instructor y/o tutor del modulo deberá indicar a los participantes la importancia en su rol de informador la tarea de actualizar constantemente la información que será entregada a los usuarios, para cubrir en su máximo las necesidades que presentan estos.

MODULO III: TRABAJAR CON COLEGAS Y USUARIOS (AS)

OBJETIVO PRINCIPAL

Trabajar las técnicas de comunicación interpersonal, de comunicación abierta y de servicio al cliente, requeridas por todas las personas que trabajan en la industria del turismo y la hospitalidad, tal como lo hacen los Informadores turísticos.

CUADRO SINOPTICO UNIDADES DEL MODULO 3: TRABAJAR CON COLEGAS Y USUARIOS (AS)

3.1 Comunicarse en el lugar de trabajo		Aprendizaje esperado de la unidad	3.2 Mantener los estándares de presentación personal		Aprendizaje esperado de la unidad
A. Utilizar lenguaje, gestos y tono apropiado en forma, escrita, hablada y no verbal para cada situación B. Utilizar el medio correctamente y de acuerdo a los estándares de protocolo y procedimientos corporativos C. Conducir la comunicación con los usuarios y colegas en una forma educada, profesional y amistosa D. Identificar conflictos potenciales y existentes, y busca soluciones en conjunto con las partes envueltas. D. Escuchar y preguntar activamente para facilitar la comunicación en ambos sentidos.		Se espera que el participante una vez concluida la unidad adquiera las técnicas de comunicación necesarias para mejorar el servicio al cliente y la relación entre colegas.	A. Practica altos estándares de presentación personal de acuerdo con: ○ Requerimientos corporativos ○ Lugar de trabajo ○ Relacionados con seguridad y salubridad ocupacional Impacto con diferentes tipos de clientes		Se espera que el participante una vez concluida esta unidad adquiera entre sus hábitos, el cuidado personal, incluyendo el cuidado del uniforme institucional y todo lo que conlleva a este.
HORAS TEÓRICAS	6		HORAS TEÓRICAS	6	
HORAS PRÁCTICAS	6		HORAS PRÁCTICAS	6	
DURACION TOTAL: 48 horas pedagógicas					

MODULO III: TRABAJAR CON COLEGAS Y USUARIOS (AS)

OBJETIVO PRINCIPAL

Trabajar las técnicas de comunicación interpersonal, de comunicación abierta y de servicio al cliente, requeridas por todas las personas que trabajan en la industria del turismo y la hospitalidad, tal como lo hacen los Informadores turísticos.

CUADRO SINOPTICO UNIDADES DEL MODULO 3: TRABAJAR CON COLEGAS Y USUARIOS (AS)

3.3 Proporcionar servicio a los usuarios y colegas de trabajo		Aprendizaje esperado de la unidad	3.4 Trabajar en equipo		Aprendizaje esperado de la unidad
A. Identifica las necesidades y expectativas de los usuarios correctamente, incluyendo necesidades especiales, y brinda apropiados productos, servicios o información, en un tiempo corporativamente aceptado.		Se espera que el participante una vez concluida la unidad el participante desarrolle las técnicas de entrega de información, otorgando un servicio completo y de calidad.	A. Demostrar confianza, apoyo y respeto hacia los miembros de los equipos en las actividades del día a día.		Se espera que el participante una vez concluida la unidad adquiera la importancia del trabajo en equipo, como un apoyo fundamental a sus labores diarias y las de sus colegas.
B. Tomar todas las oportunidades para potenciar la calidad de los servicios, identificando las insatisfacciones oportunamente y tomando acción resolutive de acuerdo a procedimientos corporativos.			B. Conocer y responder a la retroalimentación e información de otros miembros del equipo		
C. Maneja los reclamos de los clientes positiva, sensible y educadamente, y en permanente consulta con el cliente.			C. Identificar las metas del equipo de trabajo y la hace propias, completándolas dentro de un tiempo designado		
D. Reporta los reclamos complejos a las personas adecuadas de acuerdo con el nivel individual de responsabilidad, así como las políticas y procedimientos corporativos					
HORAS TEÓRICAS	6		HORAS TEÓRICAS	6	
HORAS PRÁCTICAS	6		HORAS PRÁCTICAS	6	
DURACION TOTAL: 48 horas pedagógicas					

MODULO III: TRABAJAR CON COLEGAS Y USUARIOS (AS)

UNIDAD 3.1 COMUNICARSE EN EL LUGAR DE TRABAJO

DURACIÓN:
12 Horas pedagógicas

CONTENIDO	APRENDIZAJE ESPERADO	ACTIVIDAD	EJEMPLO ACTIVIDAD	EVALUACION ACTIVIDAD	INDICACIONES PARA EL INSTRUCTOR Y/O TUTOR
A. UTILIZAR LENGUAJE, GESTOS Y TONO APROPIADO EN FORMA, ESCRITA, HABLADA Y NO VERBAL PARA CADA SITUACIÓN	Una vez desarrollado el contenido, el participante deberá dominar las técnicas de comunicación y aplicarlas en su totalidad en las situaciones que así lo requiera en su lugar de trabajo.	I.A Entregar información a usuarios.	<i>Preguntar al usuario cuál es su necesidad de información a cerca de una ruta turística del territorio, luego escuchar y entablar un dialogo, tratando de responder de manera concisa pero con énfasis en los elementos que son relevantes de esta ruta ante la pregunta del usuario.</i>	Se evaluara mediante la observación y grabación (evidencia audiovisual) de la actividad, donde el participante deberá cumplir con mantener una comunicación que involucre: enviar y recibir mensajes vía lenguaje o discurso (comunicación verbal) o vía lenguaje corporal (no-verbal).	El instructor y/o tutor deberá resaltar la importancia que presenta la comunicación haciendo hincapié en que es aplicable a muchas situaciones en el lugar de trabajo y que las técnicas de comunicación interpersonal y servicio al cliente serán siempre requeridas a los empleados que trabajan en la industria de la hospitalidad.

MODULO III: TRABAJAR CON COLEGAS Y USUARIOS (AS)

UNIDAD 3.1 COMUNICARSE EN EL LUGAR DE TRABAJO

DURACIÓN:
12 Horas pedagógicas

CONTENIDO	APRENDIZAJE ESPERADO	ACTIVIDAD	EJEMPLO ACTIVIDAD	EVALUACION ACTIVIDAD	INDICACIONES PARA EL INSTRUCTOR Y/O TUTOR
B. UTILIZAR EL MEDIO CORRECTAMENTE Y DE ACUERDO A LOS ESTÁNDARES DE PROTOCOLO Y PROCEDIMIENTOS CORPORATIVOS	Una vez desarrollado el contenido, el participante sabrá como utilizar todos los medios disponibles para entregar información y proporcionar ayuda en su función de informador a sus colegas y equipo de trabajo.	I.B Utilizar medios de comunicación para retroalimentar la función de informador.	<i>Atender a un usuario que requiere de información específica de una ruta turística del territorio, comunicándose verbalmente con este (cara a cara), generando un espacio físico adecuado con el usuario, entregando la información con un tono de voz claro, generando un feed back de la comunicación, mostrando interés y ganas de cubrir sus necesidades, proporcionándole rápidamente la información que necesita, y retroalimentando la información necesaria con los posibles colegas cercanos utilizando con estos, técnicas comunicacionales no verbales para no confundir al usuario que requiere del servicio.</i>	Se evaluará, mediante la observación y grabación (evidencia audiovisual) de la actividad, en donde se observará el manejo y uso de los medios de comunicación tal como la actividad lo requiere.	El instructor y/o tutor del modulo deberá mostrar la importancia de la comunicación como un proceso de feed back y no como un monologo, para la optima entrega de información a los usuarios y a los colegas.

>> INFORMADOR TURÍSTICO/ Módulos de Formación

MODULO III: TRABAJAR CON COLEGAS Y USUARIOS (AS)

UNIDAD 3.1 COMUNICARSE EN EL LUGAR DE TRABAJO

DURACIÓN:
12 Horas pedagógicas

CONTENIDO	APRENDIZAJE ESPERADO	ACTIVIDAD	EJEMPLO ACTIVIDAD	EVALUACION ACTIVIDAD	INDICACIONES PARA EL INSTRUCTOR Y/O TUTOR
C. CONDUCIR LA COMUNICACIÓN CON LOS USUARIOS Y COLEGAS EN UNA FORMA EDUCADA, PROFESIONAL Y AMISTOSA	Una vez desarrollado el contenido, el participante sabrá como generar ambiente de trabajo optimo, mediante la conducción apropiada de la comunicación que realice con sus colegas y usuarios que necesiten de información.	I.C Encausar la comunicación con el fin de proporcionar calidad de trabajo.	<i>Informar a un usuario extranjero acerca de los principales atractivos del territorio en donde se encuentre, tomando en cuenta: las expectativas del usuario, formas de tratar, niveles de formalidad e informalidad adecuada para el caso, comportamiento no verbal apropiado y proporcionando un alto estándar de servicio.</i>	Se evaluara, mediante la observación y grabación (evidencia audiovisual) de la actividad, la cual comprenderá el encause de la información a entregar y el trato hacia el usuario.	El instructor y/o tutor del modulo deberá mostrar la importancia de conducir la comunicación para generar un ambiente optimo de trabajo.

MODULO III: TRABAJAR CON COLEGAS Y USUARIOS (AS)

UNIDAD 3.1 COMUNICARSE EN EL LUGAR DE TRABAJO

DURACIÓN:
12 Horas pedagógicas

CONTENIDO	APRENDIZAJE ESPERADO	ACTIVIDAD	EJEMPLO ACTIVIDAD	EVALUACION ACTIVIDAD	INDICACIONES PARA EL INSTRUCTOR Y/O TUTOR
D. IDENTIFICAR CONFLICTOS POTENCIALES Y EXISTENTES, Y BUSCA SOLUCIONES EN CONJUNTO CON LAS PARTES ENVUELTAS.	Una vez desarrollado el contenido, se espera que los participantes tengan la capacidad y técnicas adecuadas para identificar y resolver en forma rápida y adecuada conflictos que se presenten en el lugar de trabajo, además tomar estos conflictos como oportunidades de mejora del servicio.	I.D Manejar conflictos con usuarios y colegas.	<i>La molestia de un usuario por la lenta entrega de información requerida por el primer paso del manejo del conflicto consta en identificar tempranamente el motivo de este, tomando una acción para resolverlo rápidamente y colocándose en una posición ventajosa para alcanzar una solución positiva. Con esto se genera una oportunidad de mejora del servicio a partir del conflicto.</i>	Se evaluará mediante la observación y grabación (evidencia visual) de una situación en donde se presente conflictos que deba manejar el informador, deberá: 1.- Identificar en motivo del conflicto. 2.- Ocuparse de este. 3.- Generar una oportunidad de mejoras del servicio a partir del conflicto.	El instructor y/o tutor del modulo deberá presentar la importancia de adquirir las capacidades de resolución de problemáticas en el lugar de trabajo, para mantener un ambiente de calidad y generar oportunidades de mejora del servicio para los usuarios.

MODULO III: TRABAJAR CON COLEGAS Y USUARIOS (AS)

UNIDAD 3.1 COMUNICARSE EN EL LUGAR DE TRABAJO

DURACIÓN:
12 Horas pedagógicas

CONTENIDO	APRENDIZAJE ESPERADO	ACTIVIDAD	EJEMPLO ACTIVIDAD	EVALUACION ACTIVIDAD	INDICACIONES PARA EL INSTRUCTOR Y/O TUTOR
D. IDENTIFICAR CONFLICTOS POTENCIALES Y EXISTENTES, Y BUSCA SOLUCIONES EN CONJUNTO CON LAS PARTES ENVUELTAS.	Una vez desarrollado el contenido, se espera que los participantes tengan la capacidad y técnicas adecuadas para identificar y resolver en forma rápida y adecuada conflictos que se presenten en el lugar de trabajo, además tomar estos conflictos como oportunidades de mejora del servicio.	I.D Manejar conflictos con usuarios y colegas.	<i>La molestia de un usuario por la lenta entrega de información requerida por el, el primer paso del manejo del conflicto consta en identificar tempranamente el motivo de este, tomando una acción para resolverlo rápidamente y colocándose en una posición ventajosa para alcanzar una solución positiva. Con esto se genera una oportunidad de mejora del servicio a partir del conflicto.</i>	Se evaluara mediante la observación y grabación (evidencia visual) de una situación en donde se presente conflictos que deba manejar el informador, deberá: 1.- Identificar en motivo del conflicto. 2.- Ocuparse de este. 3.- Generar una oportunidad de mejoras del servicio a partir del conflicto.	El instructor y/o tutor del modulo deberá presentar la importancia de adquirir las capacidades de resolución de problemáticas en el lugar de trabajo, para mantener un ambiente de calidad y generar oportunidades de mejora del servicio para los usuarios.

MODULO III: TRABAJAR CON COLEGAS Y USUARIOS (AS)

UNIDAD 3.2 MANTENER LOS ESTANDARES DE PRESENTACIÓN PERSONAL

DURACIÓN:
12 Horas pedagógicas

CONTENIDO	APRENDIZAJE ESPERADO	ACTIVIDAD	EJEMPLO ACTIVIDAD	EVALUACION ACTIVIDAD	INDICACIONES PARA EL INSTRUCTOR Y/O TUTOR
<p>A. PRACTICA ALTOS ESTÁNDARES DE PRESENTACIÓN PERSONAL DE ACUERDO CON:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ REQUERIMIENTOS CORPORATIVOS ○ LUGAR DE TRABAJO ○ RELACIONADOS CON SEGURIDAD Y SALUBRIDAD OCUPACIONAL <p>IMPACTO CON DIFERENTES TIPOS DE CLIENTES</p>	Una vez desarrollado el contenido, el participante sabrá la importancia de mantener los estándares de presentación personal al ser la cara visible para los usuarios que requieren de información del territorio.	I.A Mantener uniforme o vestimenta de trabajo en perfecto estado y el cuidado personal.	<i>Asegurarse que el uniforme de trabajo cumpliendo con los estándares requeridos por la organización, manteniéndolo limpio, planchado y en excelentes condiciones de presentación en todo momento, a su vez mantener un orden personal apropiado, no exagerado, para generar un equilibrio en la presentación y crear buenas expectativas a los usuarios. Con esto agregar la postura frente a los usuarios, la cual esta asociada a comunicación no verbal que requiere el servicio.</i>	Se evaluara mediante un check lists, que constara con: 1.- vestuario en condiciones optimas. 2.- Identificación visible, según corresponda. 3.- Presentación personal (higiene). 4.- Postura en el área de trabajo.	El instructor y/o tutor deberá corroborar la importancia de la presentación personal de los informadores, ya que están en contacto directo con los usuarios y la imagen de la organización se debe mantener siempre en un alto estándar para generar expectativas positivas a los usuarios del servicio otorgado.

>> INFORMADOR TURÍSTICO/ Módulos de Formación

MODULO III: TRABAJAR CON COLEGAS Y USUARIOS (AS)

UNIDAD 3.3 PROPORCIONAR SERVICIO A LOS USUARIOS Y COLEGAS DE TRABAJO

DURACIÓN:
12 Horas pedagógicas

CONTENIDO	APRENDIZAJE ESPERADO	ACTIVIDAD	EJEMPLO ACTIVIDAD	EVALUACION ACTIVIDAD	INDICACIONES PARA EL INSTRUCTOR Y/O TUTOR
A. IDENTIFICAR LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS CORRECTAMENTE, INCLUYENDO NECESIDADES ESPECIALES, Y BRINDAR APROPIADOS PRODUCTOS, SERVICIOS O INFORMACIÓN, EN UN TIEMPO CORPORATIVAMENTE ACEPTADO.	Una vez desarrollado el contenido, el participante será capaz de identificar las necesidades del usuario y cubrir estas con la entrega rápida y clara de la información requerida.	I.A diseñar información de acuerdo a las necesidades que el usuario presente.	<i>Diseñar en forma rápida y clara la información requerida por un grupo de adultos mayores que desean realizar una visita a un sector en particular del territorio, presentarle las mejores opciones, en tiempo, distancia, ubicaciones, principal atractivos del sector, restaurantes (comida especial si así lo requieren),entre otras, apoyándose con sus colegas y con las necesidades presentadas.</i>	Se evaluara mediante la obtención de la información requerida (evidencia física) la cual debe tener lo mínimo requerido en la actividad programada.	El instructor y/o tutor deberá indicar la importancia de generar información e el momento para cubrir con las necesidades especiales que los usuarios presentan y para apoyar el trabajo en equipo con los colegas

MODULO III: TRABAJAR CON COLEGAS Y USUARIOS (AS)

UNIDAD 3.3 PROPORCIONAR SERVICIO A LOS USUARIOS Y COLEGAS DE TRABAJO

DURACIÓN:
12 Horas pedagógicas

CONTENIDO	APRENDIZAJE ESPERADO	ACTIVIDAD	EJEMPLO ACTIVIDAD	EVALUACION ACTIVIDAD	INDICACIONES PARA EL INSTRUCTOR Y/O TUTOR
B. Tomar todas las oportunidades para potenciar la calidad de los servicios, identificando las insatisfacciones oportunamente y tomando acción resolutive de acuerdo a procedimientos corporativos.	Una vez desarrollado el contenido, el participante será capaz de identificar los problemas y transformarlos en oportunidades brindando un servicio de calidad, a través de la toma de decisiones.	I.A Observar y tomar nota de las situaciones de insatisfacción de los usuarios y de los colegas, para proponer una solución cuando sea necesario.	<i>Cuando se provoca una discusión en el modulo de información entre colegas, o cuando un usuario increpa a los informadores turísticos, es la oportunidad para tomar las medidas necesarias para solucionar el problema y brindar un servicio de calidad.</i>	Se evaluara mediante la observación directa o a través de evidencia audiovisual del informador en una situación de conflicto.	El instructor y/o tutor deberá entregar las herramientas necesarias para que el participante pueda detectar oportunamente las insatisfacciones y necesidades de los colegas y usuarios, para proponer las medidas resolutivas necesarias.

MODULO III: TRABAJAR CON COLEGAS Y USUARIOS (AS)

UNIDAD 3.3 PROPORCIONAR SERVICIO A LOS USUARIOS Y COLEGAS DE TRABAJO

DURACIÓN:
12 Horas pedagógicas

CONTENIDO	APRENDIZAJE ESPERADO	ACTIVIDAD	EJEMPLO ACTIVIDAD	EVALUACION ACTIVIDAD	INDICACIONES PARA EL INSTRUCTOR Y/O TUTOR
C. MANEJAR LOS RECLAMOS DE LOS CLIENTES POSITIVA, SENSIBLE Y EDUCADAMENTE, Y EN PERMANENTE CONSULTA CON EL CLIENTE	Una vez desarrollado el contenido el participante será capaz de reconocer las principales señales de reclamos, presentado por los usuarios, y abordarlos con técnicas comunicacionales adecuadas para su positiva resolución del problema.	I.C Reconocer y Manejar señales de reclamos que se presenten de parte de los usuarios para	<p><i>Un usuario mirando alrededor de un restaurante buscando atención personalizada, esta señal de reclamo se debe abordar:</i></p> <p>1.- Escuchar todo lo que el usuarios tiene que decir, reconociendo y respetando su pensamiento y sentimiento al respecto</p> <p>2.- Conocer el problema.</p> <p>3.- Informar al usuario su acción a tomar y consultar si es aceptable por el, importante es asegurarse que la acción a tomar este coordinada con las políticas y procedimientos establecidos</p> <p>4.- Ocuparse del problema, en un tiempo razonable.</p> <p>5.-Reportar a la jefatura del reclamo presentado.</p> <p>6.- Realizar un seguimiento, completando una ficha en donde se establezca el nombre del usuario, motivo del reclamo.</p>	Se evaluara mediante la observación (evidencia audiovisual) del participante involucrado en una situación de conflictos o reclamos que debe atender, tomándose en cuenta las técnicas comunicacionales que utilice para esto, además este deberá generar la ficha de reclamos (evidencia física) destinada para el caso	El instructor y/o tutor deberá mostrar la importancia de reconocer y manejar los reclamos correctamente, insistiendo en las técnicas comunicacionales que el participante usara en dichos casos de complejidad con los usuarios.

MODULO III: TRABAJAR CON COLEGAS Y USUARIOS (AS)

UNIDAD 3.3 PROPORCIONAR SERVICIO A LOS USUARIOS Y COLEGAS DE TRABAJO

DURACIÓN:
12 Horas pedagógicas

CONTENIDO	APRENDIZAJE ESPERADO	ACTIVIDAD	EJEMPLO ACTIVIDAD	EVALUACION ACTIVIDAD	INDICACIONES PARA EL INSTRUCTOR Y/O TUTOR
D. REPORTA LOS RECLAMOS COMPLEJOS A LAS PERSONAS ADECUADAS DE ACUERDO CON EL NIVEL INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD, ASÍ COMO LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CORPORATIVOS	Una vez concluido el contenido, los participantes sabrán enfocar los reclamos, pudiendo reportar estos para que otros colegas más especializados o sus supervisores, aborden el tema cubriendo las necesidades de los usuarios.	I.D Identificar los reclamos que no sean abordable en forma personal y reportarlos a colegas mas capacitados para dar solución a esto.	<i>Una vez identificado la molestia que provoca el reclamo de un usuario en particular que encuentra lenta la atención en la entrega de información sobre un museo en particular del territorio, derivar al usuario en forma correcta utilizando las técnicas comunicacionales apropiadas, a un colega que maneja en forma rápida los datos sobre este museo, reportándole a este lo que el usuario requiere para entregarle un optimo servicio.</i>	Se evaluara mediante la observación (evidencia audiovisual) de la capacidad de manejo frente a usuarios complejos que requieren una atención mucho mas especializada, y su rapidez para derivar a este a un colega o supervisor que tenga mayor conocimiento y mejor capacidad ara cubrir las necesidades de este tipo de usuarios.	El instructor y/o tutor deberá indicar la importancia de reportar los reclamos de los usuarios para que estos sean abordados por colegas mas experimentados, a su vez deberá indicar la importancia del trabajo en equipo con colegas, todo con el fin de proporcionar un servicio de calidad a los usuarios

MODULO III: TRABAJAR CON COLEGAS Y USUARIOS (AS)

UNIDAD 3.4 TRABAJAR EN EQUIPO

DURACIÓN:
12 Horas pedagógicas

CONTENIDO	APRENDIZAJE ESPERADO	ACTIVIDAD	EJEMPLO ACTIVIDAD	EVALUACION ACTIVIDAD	INDICACIONES PARA EL INSTRUCTOR Y/O TUTOR
A. DEMUESTRA CONFIANZA, APOYO Y RESPETO HACIA LOS MIEMBROS DE LOS EQUIPOS EN LAS ACTIVIDADES DEL DÍA A DÍA.	Una vez concluido el contenido, el participante sabrá cultivar la confianza y respeto para mantener la convivencia diaria en un buen nivel, sin perjudicar el trabajo de equipo.	I.A Comportarse en las áreas comunes del equipo de trabajo.	<i>En el lugar de trabajo el mantener el respeto con actos concretos.</i> <i>1.- Estar siempre atentos, manteniendo limpio cualquier área interna común que ocupen (baños, comedores, áreas de descanso). Ser consciente que se trabaja en equipo, y que es deber de cada uno dejar limpio cada lugar que hayamos ocupado para uso personal</i>	Se evaluara mediante observación (evidencia audiovisual) y con la aplicación de un check lists del como debe comportarse en áreas comunes en participante.	El instructor uy/o tutor mostrara la importancia de trabajar siempre unido, dando a entender que con confianza y respeto hacia los miembros del equipo en mas fácil mantener la unidad de este.
B. CONOCER Y RESPONDER A LA RETROALIMENTACIÓN E INFORMACIÓN DE OTROS MIEMBROS DEL EQUIPO	Una vez concluido en contenido, el participante sabrá la importancia de la retroalimentación, para la calidad del servicio, incorporándola como parte de su trabajo diario con colegas.	I.B Identificar el tipo de retroalimentación que se recibe a diario por el trabajo realizado.	Con respecto a un trabajo realizado, entregar información detallada de un ruta turística del territorio, puede recibir 2 tipos de retroalimentación: 1.- retroalimentación positiva, lo cual es gratificante como trabajador y persona. 2.- retroalimentación negativa, recibirlo como una oportunidad de mejorar el servicio entregado	Se evaluara mediante la observación (evidencia audiovisual y mejoras en el servicio entregado, reporte de usuarios) de la recepción de la retroalimentación y como retroalimenta el participante a sus colegas, todo con el fin de mejorar el servicio entregado o ratificar que se esta entregando bien.	El instructor y/o tutor del modulo deberá instruir a los participantes en la importancia que tiene la retroalimentación en el trabajo de equipo, como esta ayuda a lograr los objetivos planteados por el equipo y como ayuda a su vez a ratificar que se esta trabajando de buena forma.

MODULO III: TRABAJAR CON COLEGAS Y USUARIOS (AS)

UNIDAD 3.4 TRABAJAR EN EQUIPO

DURACIÓN:
12 Horas pedagógicas

CONTENIDO	APRENDIZAJE ESPERADO	ACTIVIDAD	EJEMPLO ACTIVIDAD	EVALUACION ACTIVIDAD	INDICACIONES PARA EL INSTRUCTOR Y/O TUTOR
C. IDENTIFICAR LAS METAS DEL EQUIPO DE TRABAJO Y LA HACE PROPIAS, COMPLETÁNDOLAS DENTRO DE UN TIEMPO DESIGNADO	Una vez desarrollado el contenido,	I.B Conocer el objetivo principal y específico del trabajo a realizar por el equipo.	<p><i>Levantar información de una nueva ruta turística del territorio.</i></p> <p><i>1.- Conocer su principal objetivo.</i></p> <p><i>2.- Conocer la tarea personal que se llevara a cabo para cumplir con el objetivo.</i></p> <p><i>3.- Proponer ideas que complementen el trabajo en equipo.</i></p> <p><i>4.-Estipular fechas para el cumplimiento de las tareas (carta gantt).</i></p> <p><i>5.- Retroalimentar a colegas con el trabajo que se este realizando, para complementar el trabajo de ellos y así agilizar la actividad.</i></p> <p><i>6.-Hacer un seguimiento del proyecto en que se trabajo.</i></p>	Se evaluara mediante la evidencia fisica, con el diseño de la carta gantt de las actividades propias y del equipo de trabajo, a su vez se evaluara mediante la observación (evidencia audiovisual) del trabajo en equipo, considerando la retroalimentación y diversos aportes que se puedan realizar para cumplir con las metas propias y del equipo.	El instructor y/o tutor del modulo deberá, motivar a los participantes indicándoles la importancia que tiene el trabajo coordinado en equipo.