

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”.

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.

A continuación se presenta uno de los 15 perfiles ocupacionales denominado Informador Turístico, en ésta se definió Perfil Ocupacional, Unidades de Competencia, Criterios de Desempeño, contexto de competencia, competencias conductuales asociados a cada uno de los criterios de desempeño de cada unidad de competencia y sus habilidades.

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.

DESCRIPCION PERFIL OCUPACIONAL DE INFORMADOR TURISTICO

SECTOR: Turismo		SUBSECTOR: Articuladores de destino		VIGENCIA: Nov. 2012	
<p>Perfil Ocupacional: Relevante para aquellas personas cuyas responsabilidades incluyen entregar información turística vía oral, escrita o telefónica, principalmente estando en contacto directo con los clientes y a través de medios escritos como folletería. Debe manejar conocimientos culturales, rescatar y buscar datos de diversas fuentes y poseer aptitudes comunicacionales, asimismo tiene que manejar información sobre constantes iniciativas turísticas, lugares, cultura y atractivos de la zona en donde se ubica, de manera de brindar un mejor servicio a los usuarios (as).</p> <p>Deberá contar con al menos 1 año de experiencia en las funciones definidas y entrenamiento formal que acredite conocimientos y habilidades que aparecen en las unidades de competencias laborales del perfil. El trabajador podrá demostrar experiencia acumulada en otras áreas relacionadas. Al obtener la certificación en este Perfil Ocupacional, el trabajador habrá demostrado sus conocimientos y habilidades en cada una de las unidades que lo componen, lo que sumado a una capacitación en su empresa, le da las herramientas para desempeñarse en empresas, tales como: oficinas de información turística del sector público y/o privado.</p>					
Unidades de Competencia Asociadas al Perfil	Contextos de Competencia				
	Condiciones y situaciones:	Herramientas, equipos y materiales:	Evidencias		
			Directas (Generadas en presencia del evaluador)	Indirectas (Generadas en la historia laboral de la persona)	
STSAD 001 Proporcionar información a los usuarios (as)	<ul style="list-style-type: none">• En un módulo de información.• En temporada de alta y baja afluencia de turistas.• Entregando información aún no existiendo material impreso.• En presencia de grupos de usuarios (as) y de manera personalizada y respondiendo a las necesidades de información individuales de los usuarios (as) del servicio.• Con adultos, jóvenes, tercera edad y con personas discapacitadas y con movilidad reducida.• Con extranjeros y nacionales.• Respetando su jornada laboral.• Desarrollando comunicación con el área de influencia que determine la organización.	<ul style="list-style-type: none">• Sistemas de comunicación• Artículos de escritorio (papel, lápices de distintos colores, corrector, corchetera, perforadora, marcadores, cuadernillos de notas y carpetas)• Sistema de identificación visible.• Guía de servicios turísticos.• Manual de Procedimientos• Manual de Información.• Tarifarios.• Material turístico de los atractivos, particularidades paisajísticas de la localidad.• Sistema de registro de los visitantes, horario, nacionalidad, lugar que visita• Libro de reclamos• Afiches informativos en la oficina de informaciones.	<ul style="list-style-type: none">• Tres criterios de evaluación de la persona que se considere informador turístico (de parte del evaluador) los momentos críticos en que se medirá aptitud y desempeño será en el instante de la recepción, durante la respuesta a las inquietudes del turista que necesita información y al momento de registrar los datos y posterior a la visita del cliente, se evaluará la estructura y el orden en que presenta los datos del turistas y las observaciones con respecto a su visita.	<ul style="list-style-type: none">• Reportes de los clientes.• Cartas de recomendación.• Diplomas y Cursos de capacitación.• Informes de desempeño.• Libro de sugerencias y reclamos.	
STSAD 002 Realizar procedimientos de oficina					
STSAD003 Trabajar con colegas y usuarios (as)					

>> INFORMADOR TURÍSTICO/ Perfil

UNIDAD DE COMPETENCIA LABORAL – SECTOR TURISMO / Subsector Articuladores de destino. Perfil Ocupacional Informador Turístico

I. Proporcionar información a los usuarios (as)	Código: STSAD 001	Vigencia: Nov. 2012
--	--------------------------	----------------------------

Actividades Claves		
I.1 Ingresar y actualizar información para los usuarios	I.2 Proveer Información	I.3 Solicitar retroalimentación del servicio
Criterios de Desempeño:	Criterios de Desempeño:	Criterios de Desempeño:
I.1.1 Identifica fuentes de información, para los usuarios (as).	I.2.1 Proporcionar información de forma clara, concisa, cortes y culturalmente adecuada, para cubrir necesidades de los usuarios incluidas las necesidades especiales.	I.3.1 Busca proactivamente, una retroalimentación del servicio entregado a los usuarios.
I.1.2 Incorpora la información a las actividades de trabajo día a día, como apoyo a la calidad del servicio, y las normas dentro de la organización.	I.2.2 Prestar asistencia o instruirá a los usuarios sobre el uso de equipos e instalaciones, o bien, los derivara a la persona encargada.	I.3.2 Proporcionar información relevante de los usuarios a colegas, para el desarrollo de nuevos servicios y mejora de los ya existentes.
I.1.3 Comparte información con colegas para apoyar la eficiencia y la calidad del servicio.	I.2.3 Promover productos y servicios internos, utilizando las técnicas de servicio al cliente.	
I.1.4 Actualizar y mantener la información.		

>> INFORMADOR TURÍSTICO/ Perfil

Conductas asociadas a las Actividades Claves y ejemplos de éstas			
Competencia Conductual	1. Ingresar y actualizar información para los usuarios	2. Proveer Información	3. Solicitar retroalimentación del servicio
Comunicación Oral Comunicación efectiva a través de lenguaje hablado, utilizando dicción modulada adecuada, procurando comprender y ser comprendido.	<ul style="list-style-type: none"> No aplica necesariamente a esta actividad. 	<ul style="list-style-type: none"> Informa de forma clara y efectiva sobre los servicios del destino. 	<ul style="list-style-type: none"> Asegura que exista una retroalimentación del servicio prestado a través de la comunicación directa.
Modalidad de contacto Es la capacidad de demostrar una sólida habilidad de comunicación; esta capacidad asegura una comunicación clara. En un concepto más amplio, comunicar incluye saber escuchar y hacer posible que los demás tengan fácil acceso a la información que se posea.	<ul style="list-style-type: none"> Saluda atentamente a los clientes respetando las características físicas, culturales y religiosas de éste. 	<ul style="list-style-type: none"> Escucha pacientemente las preguntas de los usuarios e Informa cortésmente sobre los servicios del lugar y permite que estos tengan un fácil acceso a la información que posee. 	<ul style="list-style-type: none"> Pregunta constantemente a los clientes si tienen alguna inquietud.
Búsqueda de información Es la inquietud y la curiosidad constante por saber más sobre las cosas, los hechos o las personas. Implica buscar información más allá de las preguntas rutinarias o de lo requerido en el lugar de trabajo. Puede implicar el análisis profundo o el pedido de una información concreta, la resolución de discrepancias haciendo una serie de preguntas o la búsqueda de información variada sin un objeto concreto que quizá sea útil en el futuro.	<ul style="list-style-type: none"> Constantemente busca información de los usuarios que visitan el modulo de información, para brindar un mejor servicio en el futuro. 	<ul style="list-style-type: none"> Entrega información actualizada y fidedigna a los usuarios en base a la búsqueda constante que realiza. 	<ul style="list-style-type: none"> Aprovecha de preguntar a los usuarios sobre aspectos que desconoce, para mejorar la atención ante una futura consulta.

>> INFORMADOR TURÍSTICO/ Perfil

CONOCIMIENTOS	HABILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Leer y escribir manuales y folletos. • Códigos y terminología propia de la industria. • Interpretar términos de usos común (vouchers, rooming lis, ticket, etc.). • Interpretar mapas y planos de ciudades. • Calcular valores, información de monedas, conversión y tipo de cambio. • Documentación requerida para ingreso a distintos destinos. • Teléfonos de emergencia (carabineros, ambulancias, aeropuertos etc.) • Lugares y precios referenciales de artículos de souvenir • La población, tipo de gobierno, densidad poblacional, hábitat del pueblo indígena, promedio per cápita, etc. • Dominio de idioma inglés que permita comunicarse de forma oral. • Conocimientos en turismo, patrimonio de Chile, flora, fauna, geografía física y humana y técnicas de vida al aire libre. 	<ul style="list-style-type: none"> • Manejar y operar todos aquellos instrumentos, equipos y herramientas específicas de la especialidad. • Habilidad para hablar en inglés a nivel medio. • Operar sistemas de comunicación (celular, fax, mail, radio, etc.)

>> INFORMADOR TURÍSTICO/ Perfil

UNIDAD DE COMPETENCIA LABORAL – SECTOR TURISMO / Subsector Articuladores de destino. Perfil Ocupacional Informador Turístico

2. Realizar procedimientos de oficina	Código: STSAD 002	Vigencia: Nov. 2012
--	--------------------------	----------------------------

Actividades Claves		
2.1 Procesar documentos de oficina	2.2 Preparar comunicados por escrito	2.3 Mantener documentos sistematizados
Criterios de Desempeño:	Criterios de Desempeño:	Criterios de Desempeño:
2.1.1 Procesar documentos administrativos según procedimientos de la organización y dentro de las fechas programadas usando correctamente los equipos de oficina.	2.2.1 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.	2.3.1 Archiva y clasifica los documentos de acuerdo a los procedimientos y normas de seguridad de la empresa.
2.1.2 Identificar, rectificar o informar, de acuerdo a los procedimientos de la empresa, sobre el mal funcionamiento de los equipos del módulo de información.	2.2.2 Emplear un lenguaje claro y conciso, adecuado a las distintas audiencias y situaciones.	2.3.2 Modifica y actualiza las referencias de los documentos y los sistemas de índices de acuerdo con los procedimientos organizacionales.
	2.2.3 Usar correctamente la ortografía y gramática para asegurar el entendimiento del lector y comprobar la información con exactitud antes de enviar.	

>> INFORMADOR TURÍSTICO/ Perfil

Conductas asociadas a las Actividades Claves y ejemplos de éstas			
Competencia Conductual	1. Procesar documentos de oficina	2. Preparar comunicados por escrito	3. Mantener documentos sistematizados
Capacidad de planificación y de organización Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/ proyecto estipulando la acción, los plazos y los recursos requeridos. Incluye la instrumentación de mecanismos de seguimiento y verificación de la información.	<ul style="list-style-type: none"> • Ordena eficazmente el material promocional que ocupa en su trabajo como informador turístico. 	<ul style="list-style-type: none"> • Planifica y determina un orden lógico de los documentos que debe preparar, ya sea ante sus superiores u otra organización. 	<ul style="list-style-type: none"> • Trabaja con un sistema ordenado que le permita dar un seguimiento a los documentos.

CONOCIMIENTOS	HABILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Leer y escribir manuales y folletos. • Cotizar programas adicionales. • Códigos y terminología propia de la industria. • Interpretar términos de usos común (vouchers, rooming lis, ticket, etc.). • Interpretar mapas y planos de ciudades. • Documentación requerida para ingreso a distintos destinos. • Teléfonos de emergencia (carabineros, ambulancias, aeropuertos etc.) • Lugares y precios referenciales de artículos de souvenir • La población, tipo de gobierno, densidad poblacional, hábitat del pueblo indígena, promedio per cápita, etc. • Conocimiento de documentos de extranjería e migración. • Conocimientos en turismo, patrimonio de Chile, flora, fauna, geografía física y humana y técnicas de vida al aire libre. 	<ul style="list-style-type: none"> • Manejar y operar todos aquellos instrumentos, equipos y herramientas específicas de la especialidad. • Habilidad para hablar en inglés a nivel medio. • Operar sistemas de comunicación (celular, fax, mail, radio, etc.) • Comunicación escrita. • Redacción de respuestas diplomáticas o complejas. • Disciplina.

>> INFORMADOR TURÍSTICO/ Perfil

3. Trabajar con colegas y usuarios (as)	Código: STSAD 003	Vigencia: Nov. 2012
--	--------------------------	----------------------------

Actividades Claves			
3.1 Comunicarse en el lugar de trabajo	3.2.- Mantener los estándares de presentación personal	3.3 Proporcionar servicio a los usuarios y colegas de trabajo	3.4 Trabajar en equipo
Criterios de Desempeño:	Criterios de Desempeño:	Criterios de Desempeño:	Criterios de Desempeño:
3.1.1 Utilizar lenguaje, gestos y tono apropiado en forma, escrita, hablada y no verbal para cada situación.	3.2.1 Practicar altos estándares de presentación personal de acuerdo con: <ul style="list-style-type: none"> ○ Requerimientos corporativos ○ Lugar de trabajo ○ Relacionados con seguridad y salubridad ocupacional ○ Impacto con diferentes tipos de clientes 	3.3.1 Identificar las necesidades y expectativas de los usuarios correctamente, incluyendo necesidades especiales, y brinda apropiados productos, servicios o información, en un tiempo corporativamente aceptado.	3.4.1 Demostrar confianza, apoyo y respeto hacia los miembros de los equipos en las actividades del día a día.
3.1.2 Utilizar el medio correctamente y de acuerdo a los estándares de protocolo y procedimientos corporativos.		3.3.2 Tomar todas las oportunidades para potenciar la calidad de los servicios, identificando las insatisfacciones oportunamente y tomando acción resolutive de acuerdo a procedimientos corporativos.	3.4.2 Conocer y responder a la retroalimentación e información de otros miembros del equipo.
3.1.3 Conducir la comunicación con los usuarios y colegas en una forma educada, profesional y amistosa.		3.3.3 Manejar los reclamos de los clientes positiva, sensible y educadamente, y en permanente consulta con el cliente.	3.4.3 Identificar las metas del equipo de trabajo y la hace propias, completándolas dentro de un tiempo designado.
3.1.4 Identificar conflictos potenciales y existentes, y busca soluciones en conjunto con las partes envueltas.		3.3.4 Reportar los reclamos complejos a las personas adecuadas de acuerdo con el nivel individual de responsabilidad, así como las políticas y procedimientos corporativos	
3.1.5 Escuchar y preguntar activamente para facilitar la comunicación en ambos sentidos.			

>> INFORMADOR TURÍSTICO/ Perfil

Conductas asociadas a las Actividades Claves y ejemplos de éstas				
Competencia Conductual	1. Comunicarse en el lugar de trabajo	2. Mantener los estándares de presentación personal	3. Proporcionar servicio a los usuarios y colegas de trabajo	4. Trabajar en equipo
Trabajo en equipo Capacidad de colaborar y cooperar con los demás, de formar parte de un grupo y de trabajar juntos: lo opuesto a hacerlo individual y competitivamente. Es la capacidad de participar activamente en la prosecución de una meta común subordinando los intereses personales a los objetivos del equipo.	<ul style="list-style-type: none"> • Saluda amablemente y coopera con el resto del equipo en situaciones cotidianas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se preocupa de su presentación personal y de la de sus compañeros de trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> • En situaciones difíciles apoya a sus compañeros y no expone las debilidades del grupo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se preocupa de brindar un servicio de calidad en conjunto con sus colegas.
Desarrollo de relaciones Consiste en actuar para establecer y mantener relaciones cordiales, recíprocas y cálidas o redes de contactos con distintas personas.	<ul style="list-style-type: none"> • Mantiene relaciones cordiales con sus colegas y con los usuarios que visitan el módulo de información. 	<ul style="list-style-type: none"> • Interactúa con el resto de los colegas manteniendo un estándar adecuado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Consulta constantemente si el servicio prestado cumple con las expectativas de los usuarios, asegurándose de mantener un vínculo con colegas y usuarios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se asegura que el equipo de trabajo cuente con todas las condiciones necesarias para trabajar, colaborando con los otros informadores turísticos.
Capacidad de entender a los demás Es la capacidad de escuchar adecuadamente, comprender y responder a pensamientos, sentimientos o intereses de los demás, aunque éstos no los hayan expresado a lo hayan hecho sólo parcialmente.	<ul style="list-style-type: none"> • Atiende los requerimientos de los usuarios y colegas dándoles el trato fijado en el protocolo de servicios de la organización. 	<ul style="list-style-type: none"> • No aplica necesariamente a esta actividad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mantiene el buen humor y la calma con sus compañeros de trabajo y con los usuarios al momento de proveer de información. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comprende los problemas de sus colegas e intenta ayudarlos en momentos difíciles, manteniendo un buen ambiente laboral.

>> INFORMADOR TURÍSTICO/ Perfil

CONOCIMIENTOS	HABILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Interpretar mapas y planos de ciudades. • Calcular valores, información de monedas, conversión y tipo de cambio. • Documentación requerida para ingreso a distintos destinos. • Teléfonos de emergencia (carabineros, ambulancias, aeropuertos etc.) • Lugares y precios referenciales de artículos de souvenir • La población, tipo de gobierno, densidad poblacional, hábitat del pueblo indígena, promedio per cápita, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Manejar y operar todos aquellos instrumentos, equipos y herramientas específicas de la especialidad. • Habilidad para hablar en inglés a nivel medio. • Operar sistemas de comunicación (celular, fax, mail, radio, etc.) • Capacidad para mantener buenas relaciones laborales.