

PORTADA



PRESENTACIÓN

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 Gestor Público de Turismo, 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 GESTOR PÚBLICO DE TURISMO

SECTOR: Turismo		SUBSECTOR: Articulador de Destino		VIGENCIA: Dic. 2012	
Perfil Ocupacional: Persona que se desempeña en el área de la administración pública y/o privada en torno al desarrollo del turismo en una zona territorial o ámbito de acción. Sus funciones son planificar, coordinar la implementación bajo una perspectiva de gestión entre las entidades públicas, privadas y los intereses de la comunidad local y controlar las acciones definidas en el plan estratégico de un territorio o ámbito de acción determinado. Además, debe trabajar bajo el concepto o enfoque de sustentabilidad de los recursos y respetando las singularidades del territorio o área de acción que se desenvuelve. Deberá contar con al menos 2 años 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: Entidades público/privadas que desarrollen la actividad turística en el país, como por ejemplo: SERNATUR, INDAP, CORFO, SERCOTEC, CONADI, CONAF, SENCE, SUBDERE, FOSIS, Municipalidades, Oficinas provinciales de desarrollo productivo, Agencias de desarrollo local, y Organizaciones privadas como Federaciones, Sindicatos, Asociaciones Gremiales, Comunidades, entre otras.					
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 Diseñar el plan estratégico del territorio o área de acción	<ul style="list-style-type: none">• Con organismos públicos, privados, organizaciones de la sociedad civil y otras entidades vinculadas al área de acción.• Respetando jornada laboral establecidas por el empleador.• Solucionando problemas de la ejecución del plan.• Atendiendo y apoyando la gestión de empresarios del territorio o área de acción.	<ul style="list-style-type: none">• Computador (recomendado notebook)• Impresora.• Artículos de escritorio.• Internet.• Directorio telefónico.• Scanner.	<ul style="list-style-type: none">• Autoevaluación• Evaluación directa del jefe.• 3 observaciones en terreno.	<ul style="list-style-type: none">• Cartas de recomendación.• Diplomas y Cursos de capacitación.• Currículum.• Informes de desempeño.	
STSAD 002 Gestionar implementación de la planificación estratégica.	<ul style="list-style-type: none">• Realizando presentaciones a entidades públicas y/o privadas de la organización en la cual se desenvuelve.• Realizando negociaciones y buscando oportunidades en terreno.	<ul style="list-style-type: none">• Data Show.• Material gráfico (Pendones, carpetas, trípticos)• Pendrive.• Agenda.• Grabador de voz.			
STSAD 003 Promover acciones de integración público privadas					

>> GESTOR PÚBLICO DE TURISMO/ Perfil

UNIDAD DE COMPETENCIA LABORAL – SECTOR TURISMO / Subsector Articuladores de Destino. Perfil Ocupacional Gestor Público de Turismo.

I. Diseñar plan estratégico del área o territorio de acción.	Código: STSAD 001	Vigencia: Dic. 2012
---	--------------------------	----------------------------

Actividades Claves		
I.1 Diagnosticar el territorio o área de acción para diseñar plan estratégico de desarrollo del turismo	I.2 Diseñar plan estratégico del territorio o ámbito de acción	I.3 Diseñar plan de Marketing y comunicación
Criterios de Desempeño:	Criterios de Desempeño:	Criterios de Desempeño:
I.1.1 Investigar el mercado del territorio o área de acción identificando brechas de competitividad (infraestructura, capacitación, tecnología, entre otros), marco regulatorio, para el desarrollo de plan y programas enfocados en las oportunidades de desarrollo de turismo a corto, mediano y largo plazo.	I.2.1 Diseñar Plan estratégico de desarrollo territorial o ámbito de acción.	I.3.1 Gestionar la generación de un plan de marketing y comunicación del plan estratégico.
I.1.2 Identificar lineamientos estratégicos para el desarrollo del plan en conjunto, o según lo determine la organización, de los actores públicos y/o privados y organismos vinculados al territorio o ámbito de acción.	I.2.2 Diseñar plan de control y seguimiento del plan estratégico.	I.3.2 Gestionar el desarrollo de un plan de medios según el público objetivo del territorio o ámbito de acción.
I.1.3 Identificar o fortalecer actores públicos y/o privados para el desarrollo, implementación y control del plan, cuando corresponda	I.2.3 Generar plan de financiamiento de las actividades derivadas del plan.	I.3.3 Generar plan de financiamiento del plan de marketing y comunicación.
I.1.4 Generar instancias de trabajo público y/o privado según lo determine la organización para desarrollar y validar los lineamientos del plan estratégico.	I.2.4 Gestionar acciones e instancias de integración de los actores involucrados tanto públicos como privados (según sea el caso) en el diseño del plan y herramientas de seguimiento y control del mismo.	I.3.4 Presentar, trabajar y validar el plan de marketing y comunicación a los actores pertinentes.

>> GESTOR PÚBLICO DE TURISMO/ Perfil

Conductas asociadas a las Actividades Claves y ejemplos de éstas			
Competencia Conductual	1. Diagnosticar el territorio o área de acción para diseñar plan estratégico de desarrollo del turismo	2. Diseñar plan estratégico del territorio o ámbito de acción	3. Diseñar plan de Marketing y comunicación
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"> • Diseña la metodología (carta Gantt, actores involucrados, entre otros) del levantamiento de oportunidades para el desarrollo del plan estratégico 	<ul style="list-style-type: none"> • Genera programas y planes asociados al plan estratégico del territorio o ámbito de acción. 	<ul style="list-style-type: none"> • Genera programas y planes para el plan de Marketing y comunicación.
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"> • Busca información secundaria asociada a la identificación de oportunidades para diseñar el plan estratégico de desarrollo del turismo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Complementa la información de manera primaria, con los actores involucrados público o privados, con la información primaria 	<ul style="list-style-type: none"> • Busca informaron para realizar el plan de Marketing y comunicación.
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"> • Genera las instancias de trabajo para desarrollar el plan estratégico de desarrollo turístico. 	<ul style="list-style-type: none"> • Diseña en conjunto con el equipo de trabajo los lineamientos necesarios para el diseño del plan estratégico 	<ul style="list-style-type: none"> • Trabaja conjunto con el equipo de trabajo las bases técnicas del plan de Marketing y comunicación.

>> GESTOR PÚBLICO DE TURISMO/ Perfil

CONOCIMIENTOS	HABILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Organizar cognitivamente su trabajo, realizando un ordenamiento lógico. • Dominio de programas computacionales (Word, Excel), Internet, mails. • Dominio de fuentes de financiamiento público y privado de emprendimiento, desarrollo y fortalecimiento de turismo • Conocimiento y manejo de técnicas de planificación estratégica. • Conocimiento de marketing y comunicación. • Conocimientos y utilización de técnicas de gestión. • Conocimientos y prácticas de control y gestión. • Conocimientos de Leyes Laborales Chilenas. • Reglamento de capacitación conforme a la Ley 19.518, Estatuto de Capacitación y Empleo actualizado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento teórico de turismo. • Conocimientos básicos del territorio o ámbito de acción en cuanto a: <ul style="list-style-type: none"> - Historia y geografía. - Actores vinculados. - Marco regulatorio. - Estructura política. - Desarrollo Económico Local. • Manejar técnicas de comunicación verbal y escrito (uso del lenguaje apropiado) • Manejo de grupos. • Habilidades para determinar detalles y causas de conflictos a través de la observación, interrogatorio y escuchar activamente. • Habilidades de resolución de conflictos e incorporar estrategias de habilidades de comunicación: <ul style="list-style-type: none"> - Asertividad. - Escuchar - Comunicación no verbal. - Resolución de problemas. - Negociación • Hábil en la búsqueda de información relevante y asertiva. • Saber implicarse en los trabajos que requieren trabajo en grupo. • Hábil en el manejo de planilla de cálculo, power point y para procesar información. • Liderazgo. • Estimular la negociación. • Empático. • Proactivo.

>> GESTOR PÚBLICO DE TURISMO/ Perfil

**UNIDAD DE COMPETENCIA LABORAL – SECTOR TURISMO / Subsector Articuladores de Destino. Perfil Ocupacional
Gestor Público de Turismo.**

2. Gestionar implementación de la planificación estratégica.	Código: STSAD 002	Vigencia: Dic. 2012
---	--------------------------	----------------------------

Actividades Claves		
2.1 Preparar documentos y promover la generación de comités público y/o privado para la ejecución plan estratégico, marketing y comunicación	2.2 Licitar actividades derivados de los planes de desarrollo turístico del territorio o ámbito de acción	2.3 Monitorear y evaluar planes
Criterios de Desempeño	Criterios de Desempeño	
2.1.1 Presentar planes a actores públicos y/o privados según corresponda con su respectiva Carta Gantt.	2.2.1 Enviar bases de los programas y actividades del plan por el portal público y/o gestionar el traspaso de recursos directos según sea el caso.	2.3.1 Monitorear la ejecución del plan estratégico, marketing y comunicación.
2.1.2 Definir y coordinar equipos o comité de trabajo público y/o privado para el desarrollo de bases, términos de referencia, evaluación y seguimiento de los programas o acciones de los planes.	2.2.2 Recepcionar y realizar la apertura de propuestas técnicas y económicas en presencia de los actores definidos en las bases de licitación pública y/o privada.	2.3.2 Desarrollar cambios derivados del monitoreo y seguimiento de los planes.
2.1.3 Generar Términos de Referencias y bases para las Licitaciones públicas y/o licitación directa con comité de trabajo determinada por la organización para el desarrollo de las actividades derivadas de los planes.	2.2.3 Evaluar propuestas técnicas y económicas con los actores definidos en bases y seleccionar según criterios.	2.3.3 Someter los cambios requeridos a consideración y aprobación a la autoridad o actores que correspondan.

>> GESTOR PÚBLICO DE TURISMO/ Perfil

Conductas asociadas a las Actividades Claves y ejemplos de éstas			
Competencia Conductual	1. Preparar documentos y promover la generación de comités público y/o privado para la ejecución plan estratégico, marketing y comunicación	2. Licitar actividades derivados de los planes de desarrollo turístico del territorio o ámbito de acción.	3. Monitorear y evaluar planes
Comunicación Es la capacidad de escuchar, hacer preguntas, expresar conceptos e ideas en forma efectiva, exponer aspectos positivos. La habilidad de saber cuándo y a quién preguntar para llevar adelante un propósito. Es la capacidad de escuchar al otro y comprenderlo. Comprender la dinámica de grupos y el diseño efectivo de reuniones. Incluye la capacidad de comunicar por escrito con concisión y claridad.	<ul style="list-style-type: none"> • Comunica de manera clara y precisa las acciones que debe desarrollar para promover la integración de los actores involucrados en la ejecución de los planes (estratégicos, Marketing y comunicación). 	<ul style="list-style-type: none"> • Diseña las bases técnicas y económicas para su posterior licitación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunica de manera clara y precisa a los actores involucrado el estado de avance de los planes.
Liderazgo Habilidad necesaria para orientar la acción de los grupos humanos en una dirección determinada inspirando valores de acción y anticipando escenarios de desarrollo de la acción de ese grupo.	<ul style="list-style-type: none"> • Articula y delega de manera estratégica a los actores involucrados en las actividades específicas asociadas a los planes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar el equipo de trabajo, los actores involucrados, el diseño de las bases técnicas, para lograr con éxito la licitación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar con personal externo (consultores), para liderar con éxito las actividades determinadas por el plan.
Iniciativa-Autonomía-Sencillez Rápida ejecutividad ante las pequeñas dificultades o problemas que surgen en el día a día de la actividad. Supone responder de manera proactiva a las desviaciones o dificultades sin esperar a efectuar todas las consultas en la línea jerárquica, evitando así el agravamiento de problema de importancia menor. Implica la capacidad de proponer mejoras, sin que haya un problema concreto que deba ser solucionado.	<ul style="list-style-type: none"> • Aplica planes de contingencias, a problemáticas asociadas a la coordinación de los actores públicos y/o privados en la ejecución de las actividades claves necesarias para preparar y promover los planes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Contacta a empresas asociadas al rubro para que participen en las licitaciones, frente a la posible declaración de desierto de la licitación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Genera acciones de retroalimentación para responder de manera oportuna las contingencias de ejecución realizadas por externos (consultoras).

>> GESTOR PÚBLICO DE TURISMO/ Perfil

CONOCIMIENTOS	HABILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Dominio de Inglés. • Organizar cognitivamente su trabajo, realizando un ordenamiento lógico. • Dominio de programas computacionales (Word, Excel), Internet, mails. • Dominio de fuentes de financiamiento público y privado de emprendimiento, desarrollo y fortalecimiento de turismo • Conocimiento y manejo de técnicas de planificación estratégica. • Conocimiento de marketing y comunicación. • Conocimientos y utilización de técnicas de gestión. • Conocimientos y prácticas de control y gestión. 	<ul style="list-style-type: none"> • Manejar técnicas de comunicación verbal y escrito (uso adecuado del lenguaje) • Manejo de grupos. • • Habilidades para determinar detalles y causas de conflictos a través de la observación, interrogatorio y escuchar activamente. • Habilidades de resolución de conflictos e incorporar estrategias de habilidades de comunicación: <ul style="list-style-type: none"> - Asertividad. - Escuchar - Comunicación no verbal. - Resolución de problemas. - Negociación. • Saber implicarse en los trabajos que requieren trabajo en grupo. • Hábil en el manejo de planilla de cálculo, power point y para procesar información. • Liderazgo. • Estimular la negociación. • Empático. • Proactivo.

>> GESTOR PÚBLICO DE TURISMO/ Perfil

**UNIDAD DE COMPETENCIA LABORAL – SECTOR TURISMO / Subsector Articuladores de Destino. Perfil Ocupacional
Gestor Público de Turismo.**

3. Promover acciones de integración y/o fortalecimiento público y/o privado	Código: STSAD 003	Vigencia: Dic. 2012
--	--------------------------	----------------------------

Actividades Claves	
3.1 Identificar actores y actividades asociados al desarrollo del turismo	3.2 Generar y formalizar acciones de integración público y/o privado
Criterios de Desempeño	Criterios de Desempeño
3.1.1 Identificar y/o fortalecer la participación de actores públicos y/o privados en el desarrollo de las acciones determinadas por el empleador.	3.2.1 Implementar plan de actividades de integración y fortalecimiento de y para los actores asociados al territorio o ámbito de acción.
3.1.2 Generar un plan de actividades de integración o participación público privado para el fortalecimiento de las acciones determinadas por la organización	3.2.2 Establecer acuerdos formales de integración público y/o privado según sea el caso.
3.1.3 Identificar actividades asociadas al ámbito de acciones determinadas por la entidad en pos al desarrollo del turismo en el territorio o ámbito de acción.	

>> GESTOR PÚBLICO DE TURISMO/ Perfil

Conductas asociadas a las Actividades Claves y ejemplos de éstas		
Competencia Conductual	1. Identificar actores y actividades asociados al desarrollo del turismo	2. Generar y formalizar acciones de integración público y/o privado
Comunicación Es la capacidad de escuchar, hacer preguntas, expresar conceptos e ideas en forma efectiva, exponer aspectos positivos. La habilidad de saber cuándo y a quién preguntar para llevar adelante un propósito. Es la capacidad de escuchar al otro y comprenderlo. Comprender la dinámica de grupos y el diseño efectivo de reuniones. Incluye la capacidad de comunicar por escrito con concisión y claridad.	<ul style="list-style-type: none"> • Genera instancias de conversación para integrar a los actores relevantes en la ejecución de los planes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Genera instancias de conversación, con los actores involucrados, para formalizar las acciones de integración.
Manejo de relaciones de negocios Es la habilidad para crear y mantener una red de contactos con personas que son o serán útiles para alcanzar las metas relacionadas con el trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> • Genera acciones de contacto con los actores involucrados para la ejecución de las actividades asociadas a desarrollo turístico. 	<ul style="list-style-type: none"> • Genera una acción de integración para capitalizar las relaciones con los actores involucrados, según sea el caso.
Negociación Habilidad para crear un ambiente propicio para la colaboración y lograr compromisos duraderos que fortalezcan la relación. Capacidad para dirigir o controlar una discusión utilizando técnicas ganar-ganar planificando alternativas para negociar los mejores acuerdos. Se centra en el problema	Genera instancias de negociación, para convencer a los actores involucrados en el territorio de la importancia de su participación en el desarrollo turístico.	<ul style="list-style-type: none"> • Busca instancias para formalizar acuerdos de participación, con los actores relevantes.

>> GESTOR PÚBLICO DE TURISMO/ Perfil

CONOCIMIENTOS	HABILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Dominio de Inglés. • Dominio de fuentes de financiamiento público y privado de emprendimiento, desarrollo y fortalecimiento de turismo. • Conocimientos de Leyes Laborales Chilenas. • Reglamento de capacitación conforme a la Ley 19.518, Estatuto de Capacitación y Empleo actualizado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento teórico de turismo. • Conocimientos básicos del territorio o ámbito de acción en cuanto a: <ul style="list-style-type: none"> - Historia y geografía. - Actores vinculados. - Marco regulatorio. - Estructura política. - Desarrollo Económico Local. • Manejar técnicas de comunicación verbal y escrito (uso adecuado del lenguaje) • Manejo de grupos. • Habilidades para determinar detalles y causas de conflictos a través de observación, interrogatorio y escuchar activamente. • Habilidades de resolución de conflictos e incorporar estrategias de habilidades de comunicación: <ul style="list-style-type: none"> - Asertividad. - Escuchar - Comunicación no verbal. - Resolución de problemas. - Negociación. • Saber implicarse en los trabajos que requieren trabajo en grupo. • Liderazgo. • Estimular la negociación. • Empático. • Proactivo.