

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 de Turismo de Negocios, 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 DE TURISMO DE NEGOCIOS

SECTOR: Turismo		SUBSECTOR: Articuladores de destino		VIGENCIA: Nov. 2012	
<p>Perfil Ocupacional: Persona que tiene como misión promover y posicionar la ciudad o país como destino de reuniones, congresos, ferias y eventos de todo tipo, regionales e internacionales. Para estos efectos, tiene que estar constantemente buscando oportunidades de negocios para desarrollar estrategias de comercialización con el fin de facilitar y coordinar todos los contactos y servicios de la ciudad o ciudades de Chile en alianza estratégica con las instituciones públicas y privadas.</p> <p>Sus funciones son entre otros: entregar información y ayuda en la selección de infraestructura y servicios especializados para la realización exitosa de congresos, ferias, convenciones e incentivos; realizar enlace con organismos e instituciones de Santiago de Chile y Gobierno Central para servicios municipales y de protocolo; ofrecer información actual y objetiva de la infraestructura y servicios que el destino posee para la organización de congresos y convenciones o viajes de incentivo; apoyar en el desarrollo de presupuestos, organización integral y planificación de actividades de turismo de negocio; asesorar a clientes, facilitando los contactos necesarios con el sector de organizadores y proveedores; apoyar en la candidatura de la ciudad destino/destino/sede para distintos eventos; soportar la promoción del congreso una vez adjudicado; coordinar visitas de inspección y viajes de familiarización; facilitar la integración de servicios a través de la organización; entregar información que facilite el contacto entre los turistas y la ciudad de Santiago de Chile.</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 Planificar estrategia de comercialización	<ul style="list-style-type: none">• Contactándose con personas naturales o jurídicas públicas y/o privadas.• En el extranjero y con organizaciones nacionales.• Según jornada laboral determinada por la demanda.• En toda temporada estacional.• Contactándose con distintos proveedores.	<ul style="list-style-type: none">• Equipo computacional (notebook de preferencia).• Artículos de escritorio (papel, lápices, corrector, corchetera, perforadora, marcadores, cuadernillos de notas y carpetas).• Teléfono móvil.• Guía de eventos congresos y convenciones (ICCA).• Tarjetas de presentación• Cámara digital.• Material publicitario.• Internet.• Data Show.	<ul style="list-style-type: none">• 3 observaciones en terreno.• Autoevaluación• Evaluación directa del jefe.	<ul style="list-style-type: none">• Reportes de los clientes.• Cartas de recomendación.• Diplomas y Cursos de capacitación.• Informes de desempeño.	
STSAD 002 Implementar estrategia de comercialización.					
STSAD 003 Gestionar proveedores					

>> GESTOR DE TURISMO DE NEGOCIOS/ Perfil

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

I. Planificar estrategia de comercialización	Código: STSAD 001	Vigencia: Nov. 2012
---	--------------------------	----------------------------

Actividades Claves	
I.1 Prospeccionar y evaluar oportunidades de negocio	I.2 Diseñar estrategia comercial
Criterios de Desempeño:	Criterios de Desempeño:
I.1.1 Revisión de Estrategia de Marketing o plan de acción ligado al turismo de negocios de la empresa en la cual se desempeña.	I.2.1 Diseñar estrategia comercial según oportunidades detectadas.
I.1.2 Definir criterios de búsqueda de oportunidades de negocios.	I.2.2 Determinar proveedores asociados a las oportunidades o necesidades detectadas.
I.1.3 Prospeccionar oportunidades de negocios nacionales e internacionales según criterios definidos por la empresa.	I.2.3 Presupuestar actividades derivadas de la estrategia comercial con su respectiva previsión de ventas de plan comercial.
I.1.4 Realizar un análisis de factibilidad de las posibles actividades de Turismo de Negocio a realizarse en el destino o ciudad en la cual se desenvuelve el profesional.	I.2.4 Diseñar herramientas de evaluación con sus correspondientes indicadores de gestión de las actividades del plan comercial (presentadas v/s aprobadas).
	I.2.5 Presentar Estrategia Comercial con su respectivo presupuesto a la dirección correspondiente dentro de la organización que se desempeña para su retroalimentación y posterior validación.

>> GESTOR DE TURISMO DE NEGOCIOS/ Perfil

Conductas asociadas a las Actividades Claves y ejemplos de éstas		
Competencia Conductual	1. Prospeccionar y evaluar oportunidades de negocio	2. Diseñar estrategia comercial
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"> Define criterios de análisis de factibilidad de oportunidades de negocios. 	<ul style="list-style-type: none"> Diseña indicadores de gestión de presentación de propuestas v/s propuestas aprobadas.
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 oportunidades de negocios en guía de eventos y convenciones de ICCA y otras fuentes de información atinentes a la necesidad y prioridades determinadas por la empresa en la cual se desempeña. 	<ul style="list-style-type: none"> Busca proveedores específicos de acuerdo a una actividad determinada como oportunidad de negocio.
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"> Desarrolla en conjunto con colegas de la empresa en el cual se desempeña para definir los criterios de búsqueda de oportunidades. 	<ul style="list-style-type: none"> Diseña en conjunto con colegas de la empresa en la cual se desempeña, estrategia comercial según las oportunidades detectadas.

>> GESTOR DE TURISMO DE NEGOCIOS/ 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. • Procedimiento y reglas internas del área de trabajo. • Realizar y/o conocer los procedimientos y normas de la empresa. • Conocimientos y utilización de técnicas de ventas. • Conocimientos y prácticas de coordinación y administración de personal. 	<ul style="list-style-type: none"> • Manejar técnicas de comunicación, recepción y entrega de información. • Dominio inglés oral y escrito avanzado. • 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 organización y distribución de recursos y materiales. • Manejar y utilizar lenguaje apropiado. • Liderazgo. • Manejar técnicas de negociación. • Manejar programas de procesamiento de texto y cálculo. • Empático. • Proactivo.

>> GESTOR DE TURISMO DE NEGOCIOS/ Perfil

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

Gestor de Turismo de Negocios

2. Implementar estrategia comercial	Código: STSAD 002	Vigencia: Nov. 2012
--	--------------------------	----------------------------

Actividades Claves	
2.1 Desarrollar actividades del plan comercial	2.2 Evaluar y retroalimentar actividades del plan comercial
Criterios de Desempeño	Criterios de Desempeño
2.1.1 Coordinar y ejecutar actividades de negocios turísticos aprobadas.	2.2.1 Monitorear e evaluar las actividades y/o servicios entregados durante la ejecución de la actividad(es) de (los) negocio(s) turístico(s) adjudicado(s) usando los métodos de evaluación definidas en el diseño del plan comercial.
2.1.2 Contactar y/o visitar clientes nacionales y extranjeros para ofrecer servicios.	2.2.2 Monitorear y evaluar el desempeño de los proveedores asociadas a la entrega de servicios ofrecida por el gestor mediante la aplicación de las herramientas definidas en el plan comercial.
2.1.3 Contactar proveedores para presupuestar, coordinar y ejecutar la actividad de negocio turístico adjudicado.	2.2.3 Revisar y presentar resultados a superiores de la empresa para analizar resultados y realizar ajustes si es necesario.

Conductas asociadas a las Actividades Claves y ejemplos de éstas		
Competencia Conductual	1. Desarrollar actividades del plan comercial	2. Evaluar y retroalimentar actividades del plan comercial
<p>Comunicación</p> <p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicar de manera clara y precisa las acciones que debe desarrollar los proveedores asociados a una actividad específica de negocio turístico. 	<ul style="list-style-type: none"> • Informa de manera oral y escrita a sus superiores los resultados de la gestión de negocios turísticos liderados por el gestor
<p>Iniciativa-Autonomía-Sencillez</p> <p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Responde rápidamente a contingencias de ejecución de actividades de negocios turísticos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Monitorea, evalúa y responde a problemas que surgen en la ejecución de las actividades por intermedio de la aplicación de las herramientas de evaluación de las acciones.
<p>Atención al cliente</p> <p>Es la vocación y el deseo de satisfacer a los clientes con el compromiso personal para cumplir con sus pedidos, deseos y expectativas. Atender las necesidades de un cliente real y concreto en la interacción. Conceder la más alta calidad da la satisfacción del cliente. Escuchar al cliente. Generar soluciones para satisfacer las necesidades de los clientes. Estar comprometido con la calidad esforzándose por una mejora continua.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrolla actividades de negocio de acuerdo a las necesidades detectadas por los clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplica herramientas de evaluación de las actividades de negocio turístico a través de la aplicación y contacto directo con los clientes.

>> GESTOR DE TURISMO DE NEGOCIOS/ Perfil

Conductas asociadas a las Actividades Claves y ejemplos de éstas		
Competencia Conductual	1. Desarrollar actividades del plan comercial	2. Evaluar y retroalimentar actividades del plan comercial
Manejo de relaciones de negocios (networking) 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 o el objetivo propuesto en un contexto muy competitivo. Se relaciona con habilidad en la creación de alianzas estratégicas para potenciar los negocios tanto con los clientes corporativos como clientes potenciales.	<ul style="list-style-type: none"> Se relaciona constantemente con proveedores adecuados a las necesidades de los negocios turísticos. 	<ul style="list-style-type: none"> Genera relaciones de negocios para potenciar los servicios entregados por el gestor de negocio en la empresa que se desempeña.
Tolerancia a la presión Habilidad para seguir actuando con eficacia en situaciones de presión de tiempo y de desacuerdo, oposición y diversidad.	<ul style="list-style-type: none"> Responde ante problemas que se presentan en la ejecución de las actividades de negocios eficiente y eficazmente. 	<ul style="list-style-type: none"> No aplica

CONOCIMIENTOS	HABILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> Organizar cognitivamente su trabajo, realizando un ordenamiento lógico. Dominio de programas computacionales (Word, Excel), internet, mails. Procedimiento y reglas internas del área de trabajo. Realizar y/o conocer los procedimientos y normas de la empresa Conocimientos y utilización de técnicas de ventas. Conocimientos y prácticas de coordinación y administración de personal. 	<ul style="list-style-type: none"> Manejar técnicas de comunicación, recepción y entrega de información. Dominio inglés. 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 organización y distribución de recursos y materiales. Manejar y utilizar lenguaje apropiado. Liderazgo. Manejar técnicas de negociación. Manejar programas de procesamiento de texto y cálculo. Empático. Proactivo.

>> GESTOR DE TURISMO DE NEGOCIOS/ Perfil

3. Gestionar proveedores	Código: STSAD 003	Vigencia: Nov. 2012
---------------------------------	--------------------------	----------------------------

Actividades Claves	
3.1 Identificar y contactar proveedores	3.2 Realizar seguimiento y evaluación de proveedores
Criterios de Desempeño	Criterios de Desempeño
3.1.1 Levantar información técnica de proveedores de acuerdo a los requisitos necesarios para desarrollar con éxito las oportunidades de negocios turísticos detectados.	3.2.1 Realizar seguimiento y evaluación de los actores que forman parte de la red de servicios que entrega el gestor.
3.1.2 Solicitar presupuestos a proveedores con sus respectivas formas de pago y facilidades para el desarrollo de las propuestas determinadas como oportunidades de negocios.	3.2.2 Realizar acciones de seguimiento y capitalización de los proveedores que formaron parte de la red de servicios que entrega el gestor.
3.1.3 Reunirse con las organizaciones adecuadas para entregar un buen servicio.	3.2.3. Informar los resultados de la evaluación y seguimiento de los proveedores a superiores de la empresa.

>> GESTOR DE TURISMO DE NEGOCIOS/ Perfil

Conductas asociadas a las Actividades Claves y ejemplos de éstas		
Competencia Conductual	1. Identificar y contactar proveedores	2. Realizar seguimiento y evaluación de proveedores
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 oral y escrita a los proveedores las necesidades de las actividades que coordina y/o ejecuta el gestor. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunica de manera oral y escrito los resultados de la evaluación de los proveedores utilizados en la ejecución de las actividades de negocios turísticos.
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 proveedores que serán importantes a la hora de aprobarse alguna propuesta de negocio turístico. 	<ul style="list-style-type: none"> • Genera una acción de retroalimentación con proveedores para mantener la red de negocios constantemente.
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"> • Identifica proveedores especializados de acuerdo a las necesidades específicas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Busca información para evaluar la gestión de la red de proveedores y presentar ante la dirección de la empresa en la cual se desempeña.
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	<ul style="list-style-type: none"> • Negocia con los proveedores acuerdos de pago de los servicios asociados a la dirección o ejecución de la actividad de negocio turístico. 	<ul style="list-style-type: none"> • No aplica

>> GESTOR DE TURISMO DE NEGOCIOS/ 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.