OFERTA FORMATIVA DEL SUBSECTOR TURISMO

IMAGINA CONSULTORES PARA LA SUBSECRETARÍA DE TURISMO

- DICIEMBRE 2019-

Contenido

Antecedentes del sector. 4

Antecedentes del proyecto. 5

Oferta Formativa Enseñanza Superior 6

Campo laboral 10

1. Agencias de viajes y tour operadores 11
2. Instituciones públicas 11
3. Emprendimiento propio 12
4. Empresas de hotelería y alojamiento 13
5. Empresas consultoras 13
6. Instituciones de educación 14
7. Empresas de transporte turístico 14
8. Empresas productoras de eventos 14
9. Oficinas de información turística 15
10. Empresas de turismo aventura 15
11. Guías turísticos 15
12. Proyectos turísticos 16
13. Cámaras de turismo 16
14. Fundaciones y corporaciones 16
15. Gestión administrativa de empresas 16
16. ONGs 17
17. Parques nacionales 17
18. Empresas de gastronomía 17
19. Empresas deportivas 17
20. Comercialización de productos turísticos 17
21. Líneas aéreas y aeropuertos 18
22. Empresas de publicidad y marketing 18
23. Empresas de ecoturismo 18
24. Operadores turísticos 18

25. Investigación 18
26. Empresas de enoturismo 19
27. Turismo de montaña 19
28. Museos 19
29. Empresas de agroturismo 19
30. Empresas de comunicación 19
31. Centros de esquí 19
Perfil de egreso 20
1. Competencias genéricas 44
Oferta de Certificación de Competencias Laborales 49
2. Oferta Subsector Turismo 49
3. Relación entre perfiles de egreso de la enseñanza superior chilena y perfiles ocupacionales del catálogo de ChileValora para el subsector Turismo 50
- Competencias Técnicas 50
Oferta Formativa Enseñanza Media Técnico Profesional (EMTP) 53
Oferta Formativa de capacitación 56
1. Impulsa personas 56
2. Capacitación vía franquicia tributaria en el sector Gastronomía, Hotelería Turismo 57
3. Oferta bono empresa y negocio 58
4. Oferta de planes formativos SENCE en base a competencias laborales 58
5. Capacitación especializada entregada por el sector Turismo 59

Antecedentes Generales

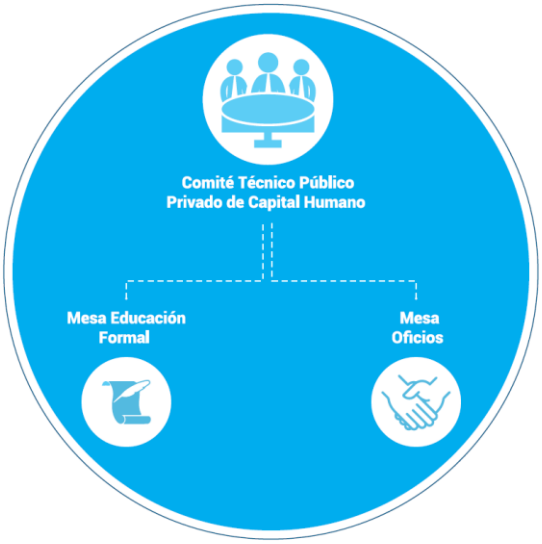
Antecedentes del sector.

- Durante décadas el turismo ha experimentado un continuo crecimiento y una profunda diversificación, hasta convertiste en uno de los sectores económicos que crecen con mayor rapidez en el mundo.
- Según la Organización Mundial del Turismo (OMT) se puede afirmar que el turismo ha evolucionado a un fenómeno global, convirtiéndose en una de las actividades económicas y sociales más importantes de nuestro tiempo.
- Para el caso de Chile, el turismo constituye un 3,4% del PGIB, un 10,4% del total (directo e indirecto) y ocupa el 4º lugar en las exportaciones de bienes, superando de forma inédita la industria salmonera en 2017.
- En cuanto al empleo, el turismo aporta de manera significativa a la generación de empleo en el país, con un promedio anual de 350.000 durante el 2018.
- Durante los últimos años en Chile el crecimiento de ocupados ha sido del margen del 6%, y particularmente en turismo de un 18%.
- El turismo contribuyó con el 11% de los empleados adicionales totales del país que se generaron entre 2013 y 2017.
- El Programa de Gobierno 2018-2022 se refiere al turismo como el futuro de Chile, señalando que "los principales objetivos en este ámbito son mejorar la calidad de la infraestructura los servicios asociados y aumentar fuertemente el turismo internos, rompiendo los períodos de estacionalidad" … "El desarrollo de este sector resulta fundamental para avanzar en uno de los aspectos centrales del programa de gobierno, cual es el mejoramiento de la calidad de vida de todos nuestros compatriotas."
- La subsecretaría de Turismo sigue los lineamientos de la "Estrategia Nacional de Turismo 2012-2020, con el propósito de fomentar cambios que generen mayor competitividad en el sector.
- La estrategia propone una visión de desarrollo turístico que establece que al 2020 Chile será reconocido como un destino turístico de clase mundial, siendo admirado y conocido por poseer una oferta atractiva, variada y sustentable y de alta calidad
- El Turismo será el principal promotor de la conservación del medioambiente y del patrimonio y la identidad cultura de las comunidades.
- La estrategia Nacional de Turismo 2012-2020 considera 5 pilares que abordan aspectos relevantes para el desarrollo turístico del país: Promoción, Sustentabilidad, Inteligencia de mercado, Inversión y Competitividad, Calidad y Capital Humano.
- Respecto de este último punto, la educación técnico profesional de ha convertido en una línea de formación relevante en nuestro país, creciendo de manera importante durante la últimas décadas. Su progreso busca potenciar el desarrollo del país, además de fundamentar la empleabilidad.

- El año 2018 se registró una matrícula de más de 39.000 alumnos en instituciones de educación formal de todos los sectores. De ellos, 9.217 corresponden a educación Media Técnico Profesional, 11.146 a Centros Técnicos Profesionales, 15.277 a Institutos Profesionales y 4.033 a Universidades. A este antecedente se deben sumar los más de 2.700 cursos que se realizaron para el sector de turismo entre los años 2015 y 2017.

Antecedentes del proyecto.

- El desarrollo de un Marco de Cualificaciones Técnico Profesional es hoy una de las principales acciones de la Política de Formación Técnico Profesional y es el Ministerio de Educación el que tiene por misión promover el progreso integral de las personas a través de un sistema educativo que, asegure la igualdad de oportunidades y aprendizaje de calidad, que en cumplimiento a la Ley Nº21.091 establece la instrucción del desarrollo de un Piloto de Marco de Cualificaciones de Formación Técnico Profesional.
- Un Marco de cualificaciones técnico profesional para el sector Turismo permitirá identificar posibles rutas de trayectorias laborales, competencias por niveles y complejidad de cada función, así como establecer estándares mínimos para procesos de formación y capacitación.
- Dada la importancia del desarrollo del capital humano en la industria turística, el año 2018 los diferentes actores de la industria, tanto públicos como privados, construyeron un Plan Estratégico de Capital Humano de Turismo, el cual tendrá 4 ejes estratégicos que guiará acciones estrategias y operativas: Gobernanza, Fortalecimiento del Capital Humano, Investigación y Comunicación.
- Para abordar instancias de trabajo específicas se han definido tres instancias que permitirán abordar aspectos estratégicos, de oficios y de educación formal. Comité técnico público privado de capital humano, mesa de oficios y mesa de educación formal.



Comité Técnico Público Privado

El objetivo de esta instancia es entregar asesoría estratégica a la Subsecretaría de Turismo para delinear Políticas Públicas en los diversos ámbitos de Capital Humano de la Industria.

Mesa de Educación Formal

El objetivo de esta instancia es definir e implementar mecanismos de articulación entre actores del mundo público y privado, academia, empleadores, técnicos y profesionales del sector Turismo.

Mesa de Oficios

El objetivo de esta instancia es analizar, definir y proyectar la participación del sector turismo en los diversos programas de capacitación existentes, así como el sistema nacional de evaluación y certificación de competencias laborales.

Oferta Formativa Enseñanza Superior

Según la información de Sernatur (2020), en Chile hay un total de 30 programas que ofertan planes conducentes a títulos de Nivel Superior en Turismo, los que se imparten por 7 centros de formación técnica (CFT), 6 Institutos profesionales (IP) y 11 universidades.

Los CFT son INACAP, Santo Tomás, IDMA, Lota Arauco, San Agustín del Maule, CENCO y CFT Estatal del Maule.

- Los IP son DUOC UC, Los Leones, Santo Tomás, INACAP, Arcos y Vertical.
- Las universidades son U Católica de Temuco, UTEM, U de Magallanes, U Austral, U de Playa Ancha, U de Valparaíso, U de La Serena, U de La Frontera, U de Talca, U San Sebastián y U Andrés Bello.
- Dos universidades (San Sebastián y UTEM) ofrecen programas conducentes al título de Ingeniero en Gestión del Turismo. Un IP ofrece un programa que conduce al título de Ingeniero en Administración de Empresas Turísticas. Estas carreras presentan una moda de 8 semestres de duración y 2 semestres de prácticas.

Cuatro universidades (U Austral, U de Playa Ancha, U de Valparaíso y Andrés Bello) y tres institutos (DUOC, INACAP y Arcos) conducen al título de Administrador en Turismo y Ecoturismo. Estos programas tienen una moda de 8 semestres de duración y dos semestres de prácticas.

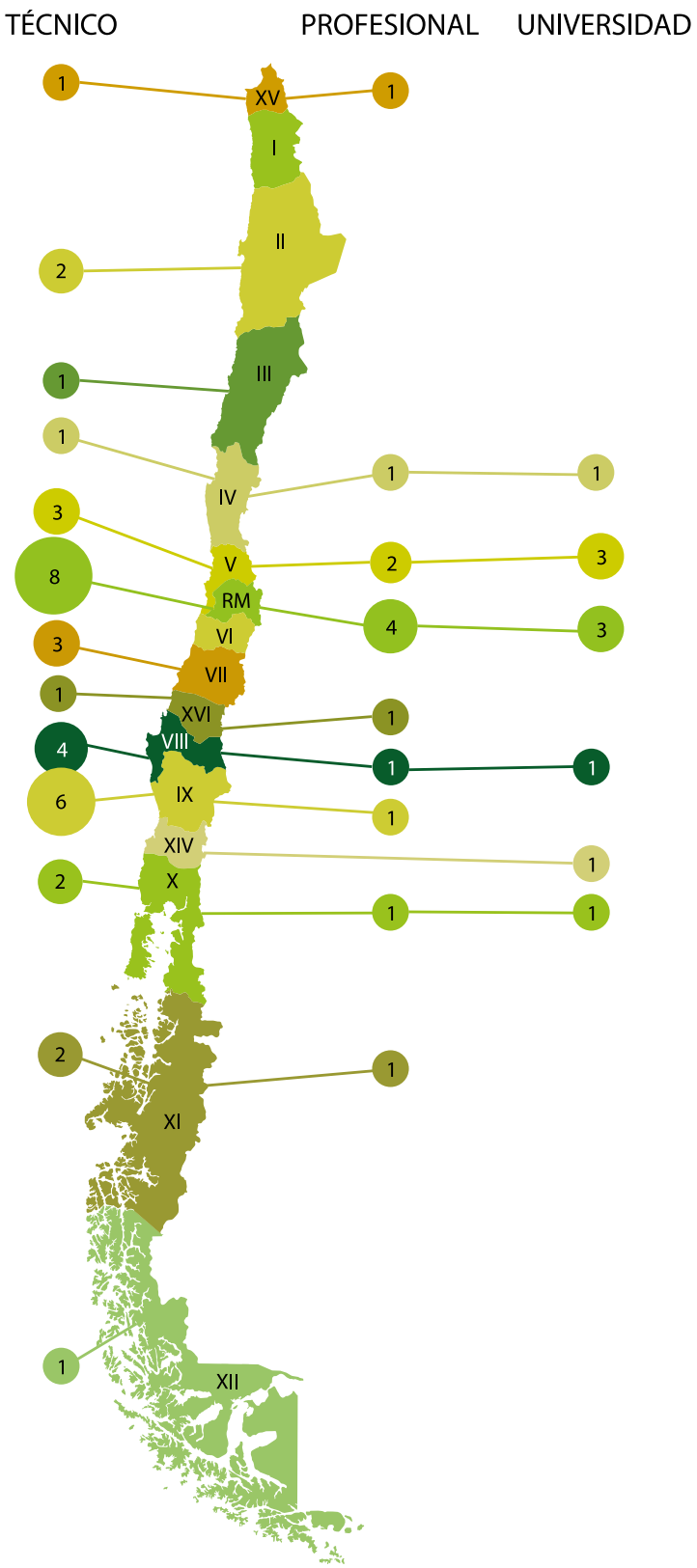
Siete centros de formación técnica (INACAP, Santo Tomás, IDMA, Lota Arauco, San Agustín del Maule, CENCO y CFT Estatal del Maule) ofrecen programas conducentes a los títulos de Técnico en Turismo, Técnico en Turismo Aventura, Técnico en Gestión Turística, Técnico en Ecoturismo y Técnico en Empresas Turísticas.

Por su parte, cinco universidades (U Católica de Temuco, UTEM, U de Magallanes, U de La Frontera y U de Talca) y un instituto profesional (Santo Tomás) ofrecen carreras técnicas que conducen a los títulos de Técnico en Turismo, Técnico en Turismo Aventura, Técnico en Turismo Sostenible, Técnico en Turismo Enológico y Técnico en Gestión Turística. Estas carreras presentan una moda de 5 semestres de duración y un semestre de prácticas.

- En cuanto a la distribución territorial de los programas, según información que se obtuvo de los sitios webs institucionales (consultados el 10 de noviembre de 2019), se observa:
- Las regiones que concentran más programas son la Región Metropolitana, la Región de Valparaíso y la Región de la Araucanía con 15, 8 y 7 programas respectivamente.
- Le siguen las regiones del Biobío y de Los Lagos con 6 y 4 programas respectivamente.
- Luego se ubican las regiones de Coquimbo, Maule y de Magallanes con 3 programas; las regiones de Arica y Parinacota, Antofagasta y Ñuble con 2 programas.
- Las regiones de Atacama y Aysén aparecen con un programa cada una, mientras que las regiones de Tarapacá y O'Higgins no cuentan con programas de formación superior en Turismo.

CUADRO 1. Distribución nacional de programas conducentes a títulos en Turismo

(Fuente: elaboración propia)



CUADRO 2. Distribución nacional de la oferta de formación superior para el subsector Turismo por institución y tipo de título.

(Fuente: elaboración propia)

		REGIÓN															
		XV	I	II	III	IV	V	RM	VI	VII	XVII	VIII	IX	XVI	X	XI	XII
Centro de Formación Técnica Estatal del Maule	Técnico de Nivel Superior en Turismo																
Centro de Formación Técnica Santo Tomás	Técnico de Nivel Superior en Turismo Aventura																
Instituto Profesional Santo Tómas	Técnico en Turismo																
CENCO	TNS en Gestión Turística*																
CFT del Medio Ambiente DMA	Técnico de Nivel Superior en Ecoturismo																
CFT Lota Arauco de la Univesidad de Concepción	TNS en Gestión Turística																
CFT San Agustín del Maule	TNS en Turismo																
CFT INACAP	TNS en Turismo																
Instituto Profesional INACAP	Administrador Turístico Internacional																
Instituto Profesional Vertical	TNS Guía Turístico en la Naturaleza																
Instituto Profesional Vertical	Ingeniero de Ejecución en Administración de Empresas Turísticas en la Naturaleza																
Instituto Profesional Los Leones	Técnico en Turismo Sustentable																
DUOC UC	Técnico Turismo de Aventura																
DUOC UC	Técnico en Empresas Turísticas																
DUOC UC	Técnico en Servicios Comerciales																
DUOC UC	Administrador de Proyectos de Ecoturismo																
Universidad Católica de Temuco	Técnico Universitario en Turismo																
Universidad de la Frontera	TNS en Turismo																
Universidad de la Frontera	Técnico Guía Turismo Aventura																
Universidad de Magallanes	TNS en Turismo Sustentable																
Universidad de Talca	TNS en Turismo Enológico																
Universidad Tecnológica Metropolitana	Técnico en Gestión Turística																
Universidad Tecnológica Metropolitana	Ingeniero en Gestión Turística																
Universidad de Playa Ancha de Ciencias de la Educación	Administrador(a) Turístico(a) Multingüe																
Universidad Austral de Chile	Administrador de Empresas de Turismo																
Universidad de Valparaíso	Administrador Turístico Cultural																
Universidad Andrés Bello	Administrador en Ecoturismo																
Instituto Profesional Arcos	Administrador Turístico																
Universidad de La Serena	Ingeniero en Administrador de Empresas																
Universidad San Sebastián	Ingeniero en Gestión de Expediciones y Ecoturismo																

Leyenda: Técnico de Nivel Superior Profesional Universitario

Del análisis de los planes formativos de cada uno de estos programas se extrajo una caracterización integrada de sus campos laborales y perfiles de egreso, que permitió identificar Campos Laborales, Competencias Técnicas y Competencias Genéricas comunes de los programas conducentes a títulos Técnicos Nivel Superior, Profesionales y Universitarios, posibilitándose la construcción de la oferta formativa de la educación superior chilena para el subsector de Turismo que se presenta a continuación.

Esta información fue finalmente cruzada con los perfiles ocupacionales levantados por ChileValora para el subsector.

Campo laboral

Un análisis del campo laboral declarado en los programas permite identificar un total de 31 campos:

CUADRO 3. Campos laborales de subsector Turismo según tipo de título

(Fuente: elaboración propia)

		Tipo de Título			Programa que lo declaran
ID	Campo	Técnico	Profesional	Universitario	
1	Agencias de viajes y touroperadores	9	4	1	14
2	Instituciones públicas	7	6	3	16
3	Emprendimiento propio	5	6	2	13
4	Empresas de hotelería y alojamiento	6	2	2	10
5	Empresas consultoras	4	4	2	10
6	Instituciones de educación	3	2	1	6
7	Empresas de transporte turístico	6	2	1	9
8	Empresas productoras de eventos	4	2	1	7
9	Oficinas de información turística	5	2	0	7
10	Empresas de turismo aventura	4	2	1	7
11	Guías turísticos	4	2	0	6
12	Proyectos turísticos	3	2	1	6
13	Cámaras de turismo	4	1	0	5
14	Fundaciones y corporaciones	1	3	1	5
15	Gestión administrativa de empresas	1	3	1	5
16	ONGs	1	1	2	4
17	Parques nacionales	2	2	0	4
18	Empresas de gastronomía	1	2	1	4
19	Empresas deportivas	2	2	0	4
20	Comercialización de productos turísticos	3	0	0	3
21	Líneas aéreas y aeropuertos	4	0	0	4
22	Empresas de publicidad y marketing	1	2	0	3
23	Empresas de ecoturismo	1	1	1	3
24	Operadores turísticos	2	0	0	2
25	Investigación	0	2	0	2
26	Empresas de enoturismo	2	0	0	2
27	Turismo de montaña	1	0	0	1
28	Museos	1	0	0	1
29	Empresas de agroturismo	0	1	0	1
30	Empresas de comunicación	0	1	0	1
31	Centros de esquí	1	0	0	1
		19	**8**	**3**	**30**

(Las barras indican la proporción entre los programas que declaran cada campo y el total de programas de su tipo).

En detalle:

1. Agencias de viajes y tour operadores

Descriptor	Tipo de título	Institución
Consultor de viajes	Profesional	DUOC UC
Planificador y gestor de destinos	Profesional	DUOC UC
Tour Operadores	Profesional	DUOC UC
Agencias de Viajes	Profesional	DUOC UC
Agencias de viajes	Profesional	Instituto Profesional INACAP
Tour operadores	Profesional	Instituto Profesional INACAP
Touroperador	Profesional	Universidad de La Serena
Agencias de viajes	Profesional	Universidad de Playa Ancha de Ciencias de la Educación
Agencias de viajes	Técnico	CENCO
Agencias de viajes mayoristas y tour operadores	Técnico	CENCO
Agencias de viajes	Técnico	Centro de Formación Técnica Estatal del Maule
Tour Operador	Técnico	Centro de Formación Técnica Estatal del Maule
Agencias de viajes	Técnico	Centro Formación Técnica INACAP
Agente de viaje	Técnico	CFT Del Medio Ambiente IDMA
Tour operadores	Técnico	CFT Del Medio Ambiente IDMA
Tour Operadores	Técnico	Duoc UC
Agencias de Viajes	Técnico	Duoc UC
Tour Operadores	Técnico	Duoc UC
Agencias de viajes	Técnico	Instituto Profesional Los Leones
Agencias de viajes	Técnico	Universidad Católica de Temuco
Agencias de viajes	Técnico	Universidad de La Frontera
Tour operador	Técnico	Universidad de La Frontera
Agencias de viajes	Técnico	Universidad de Magallanes
Tour Operadores	Universitario	Universidad San Sebastián
Agencias de viaje	Universitario	Universidad San Sebastián

2. Instituciones públicas

Descriptor	Tipo de título	Institución
Administraciones Públicas	Profesional	Duoc UC
Organizaciones o instituciones públicas	Profesional	Duoc UC
Organizaciones públicas como unidades de turismo comunal, regional y nacional	Profesional	Instituto Profesional INACAP
Gestión pública	Profesional	Universidad Andrés Bello
Instituciones Públicas, Intendencias, Gobernaciones y Municipios	Profesional	Universidad Austral de Chile
Municipalidades y gobiernos regionales	Profesional	Universidad de Playa Ancha de Ciencias de la Educación

Instituciones y organismos públicos	Profesional	Universidad de Valparaíso
Empresas públicas	Técnico	CENCO
Organizaciones y/o instituciones públicas	Técnico	CFT Del Medio Ambiente IDMA
Instituciones Públicas	Técnico	Duoc UC
Administraciones Públicas	Técnico	Duoc UC
Servicios Publicos	Técnico	Instituto Profesional Los Leones
Conaf	Técnico	Instituto Profesional Los Leones
Sernatur	Técnico	Instituto Profesional Los Leones
Instituciones públicas de turismo	Técnico	Universidad Católica de Temuco
Servicios públicos y entidades de promoción social y económica	Técnico	Universidad de La Frontera
Entidades públicas que ofrezcan programas de actividades en el medio natura	Técnico	Universidad de La Frontera
En el ámbito público	Técnico	Universidad Tecnológica Metropolitana
Organismos públicos	Universitario	Universidad de La Serena
Instituciones nacionales	Universitario	Universidad San Sebastián
Municipalidades y de gobiernos	Universitario	Universidad San Sebastián
En el ámbito público	Universitario	Universidad Tecnológica Metropolitana

3. Emprendimiento propio

Descriptor	Tipo de título	Institución
Capaz de desarrollar sus propios emprendimientos	Profesional	DUOC UC
Ejercicio libre de la profesión	Profesional	Instituto Profesional Arcos
Emprendimientos propios	Profesional	Instituto Profesional INACAP
Emprender nuevos proyectos de turismo sustentable y ecoturismo	Profesional	Universidad Andrés Bello
Como emprendedores y proveedores en cualquier eslabón de la cadena productiva del turismo	Profesional	Universidad Andrés Bello
Empresario turístico o gestor cultural	Profesional	Universidad de Valparaíso
Generar sus propios espacios de emprendimientos en su área de formación	Técnico	CENCO
Iniciar emprendimientos propios	Técnico	Centro de Formación Técnica Estatal del Maule
Gestión y ejecución de emprendimientos turísticos	Técnico	Centro de Formación Técnica Estatal del Maule
Emprendiendo la organización de su propia empresa de turismo aventura	Técnico	Centro de Formación Técnica Santo Tomas
Emprendimientos	Técnico	Centro Formación Técnica INACAP
Realización de emprendimientos	Técnico	CFT Del Medio Ambiente IDMA
Cuenta con las competencias para trabajar de manera independiente en el desarrollo de emprendimientos ecoturísticos propios	Técnico	CFT Del Medio Ambiente IDMA
Desarrollo de un emprendimiento	Profesional	Instituto Profesional Vertical

Generación de negocios	Universitario	Universidad de La Serena
Ejercicio independiente de la profesión	Universitario	Universidad San Sebastián

4. Empresas de hotelería y alojamiento

Descriptor	Tipo de título	Institución
Hoteles	Profesional	Universidad Austral de Chile
Resorts	Profesional	Universidad de Playa Ancha de Ciencias de la Educación
Hoteles	Profesional	Universidad de Playa Ancha de Ciencias de la Educación
Hotelería	Técnico	CENCO
Hoteles y servicios de alojamiento	Técnico	Centro de Formación Técnica Santo Tomas
Empresas de alojamiento	Técnico	Centro Formación Técnica INACAP
Alojamientos	Técnico	Duoc UC
Alojamientos al aire libre	Técnico	Duoc UC
Hoteles, camping, albergues, refugios, etc	Técnico	Universidad de La Frontera
Empresas de hospitalidad tales como hoteles	Técnico	Universidad de Magallanes
Establecimientos hoteleros	Universitario	Universidad de La Serena
Alojamiento	Universitario	Universidad San Sebastián
Lodges	Universitario	Universidad San Sebastián
Empresas de alojamiento	Universitario	Universidad San Sebastián

5. Empresas consultoras

Descriptor	Tipo de título	Institución
Consultorías	Profesional	DUOC UC
Consultorías	Profesional	Universidad Andrés Bello
Empresas consultoras	Profesional	Universidad Austral de Chile
Empresas de consultorías	Profesional	Universidad de Playa Ancha de Ciencias de la Educación
Consultoras turísticas	Técnico	Centro de Formación Técnica Estatal del Maule
Consultor en turismo	Técnico	CFT Del Medio Ambiente IDMA
Consultoras de turismo	Técnico	Instituto Profesional Los Leones
Consultorías	Técnico	Universidad Católica de Temuco
Consultoría independiente	Universitario	Universidad de La Serena
Consultorías	Universitario	Universidad San Sebastián

6. Instituciones de educación

Descriptor	Tipo de título	Institución
Docencia de pregrado en carreras de turismo en Chile y Latinoamérica, cumpliendo roles de docente, ayudante, instructor	Profesional	Universidad Andrés Bello
Dirección y gestión académica en escuelas de turismo en Chile y Latinoamérica	Profesional	Universidad Andrés Bello
Universidades e instituciones de educación superior	Profesional	Universidad Austral de Chile
Liceos técnicos y centros de formación técnica	Profesional	Universidad Austral de Chile
Colegios, universidades, cft, otec	Técnico	Duoc UC
Universidades y organismos no gubernamentales que desarrollen formación	Técnico	Universidad de La Frontera
Escuelas	Técnico	Universidad de La Frontera
Intérprete del patrimonio en ámbitos educativos (docencia	Técnico	Universidad de Magallanes
Instituciones de educación	Universitario	Universidad de La Serena

7. Empresas de transporte turístico

Descriptor	Tipo de título	Institución
Empresas Turísticas	Profesional	Duoc UC
Empresas relacionadas con el transporte	Profesional	Universidad Austral de Chile
Transporte turístico	Técnico	CENCO
Empresas de transporte turístico	Técnico	Centro de Formación Técnica Estatal del Maule
Transporte turistico	Técnico	Centro de Formación Técnica Santo Tomas
Empresas de transporte turístico	Técnico	Centro Formación Técnica INACAP
Empresas de transporte	Técnico	Instituto Profesional Santo Tomas
Transporte	Técnico	Universidad de Magallanes
Transporte turístico	Universitario	Universidad de La Serena

8. Empresas productoras de eventos

Descriptor	Tipo de título	Institución
Centros de Eventos y Congresos	Profesional	Duoc UC
Empresas organizadoras de Eventos	Profesional	Universidad Austral de Chile
Centros de convenciones y eventos	Técnico	CENCO
Organizador de eventos y/o actividades turísticas	Técnico	Centro de Formación Técnica Lota Arauco de la Universidad de Concepción
Centros de eventos	Técnico	CFT Del Medio Ambiente IDMA

Eventos y Seminarios	Técnico	Duoc UC
Centros de Eventos y Congresos	Técnico	Duoc UC
Recreación y productoras de eventos	Universitario	Universidad de La Serena

9. Oficinas de información turística

Descriptor	Tipo de título	Institución
Oficinas de información y/o promoción turística	Profesional	Duoc UC
Oficinas de información y/o promoción en turismo	Profesional	Universidad Andrés Bello
Información turística	Técnico	CENCO
Oficinas de turismo	Técnico	Centro de Formación Técnica Estatal del Maule
Informante turístico	Técnico	Centro de Formación Técnica Lota Arauco
Oficinas de información y/o promoción turística	Técnico	Duoc UC
Oficinas de información	Técnico	Instituto Profesional Los Leones
Oficinas de información turística	Técnico	Universidad de Magallanes

10. Empresas de turismo aventura

Descriptor	Tipo de título	Institución
Turismo aventura	Profesional	Universidad de Playa Ancha de Ciencias de la Educación
T. Aventura	Técnico	Duoc UC
Empresas de turismo aventura	Técnico	Instituto Profesional Vertical
Empresas de turismo aventura	Técnico	Universidad de La Frontera
Empresas de actividades de aventura	Técnico	Universidad de Magallanes
Turismo aventura	Profesional	Instituto Profesional Vertical
Empresas de turismo aventura	Universitario	Universidad San Sebastián

11. Guías turísticos

Descriptor	Tipo de título	Institución
Como guías e instructores de actividades turísticas especializadas	Profesional	Universidad Andrés Bello
Guía y/o animador	Técnico	Centro de Formación Técnica Lota Arauco de la Universidad de Concepción
Guía	Técnico	CFT Del Medio Ambiente IDMA
Guía, Monitor	Técnico	Duoc UC
Guía turístico	Técnico	Instituto Profesional Vertical
Planificación y ejecución de salidas interpretativas en entornos naturales	Profesional	Instituto Profesional Vertical

12. Proyectos turísticos

Descriptor	Tipo de título	Institución
Gestión de experiencias y destinos turísticos	Profesional	Instituto Profesional INACAP
En el desarrollo de proyectos	Profesional	Universidad Andrés Bello
Evaluador de proyectos	Técnico	CFT Del Medio Ambiente IDMA
Proyectos y asesorías de gestión	Técnico	Universidad de La Frontera
Crear, organizar, gestionar y administrar proyectos	Técnico	Universidad Tecnológica Metropolitana
Crear, organizar, gestionar y administrar proyectos	Universitario	Universidad Tecnológica Metropolitana

13. Cámaras de turismo

Descriptor	Tipo de título	Institución
Cámaras de turismo	Profesional	Instituto Profesional INACAP
Cámaras de turismo	Técnico	Centro Formación Técnica INACAP
Cámaras de turismo	Técnico	Instituto Profesional Los Leones
Cámaras de turismo	Técnico	Universidad de La Frontera
Cámaras de turismo	Técnico	Universidad de Magallanes

14. Fundaciones y corporaciones

Descriptor	Tipo de título	Institución
Corporaciones turísticas	Profesional	Instituto Profesional INACAP
Corporaciones	Profesional	Universidad Andrés Bello
Fundaciones y corporaciones privadas	Profesional	Universidad de Valparaíso
Corporaciones	Técnico	Centro Formación Técnica INACAP
Corporaciones de turismo	Universitario	Universidad San Sebastián

15. Gestión administrativa de empresas

Descriptor	Tipo de título	Institución
Administrador de empresas turísticas	Profesional	Universidad Andrés Bello
Departamentos de Recursos Humanos	Técnico	Duoc UC
Gestión administrativa	Profesional	Instituto Profesional Vertical
Administración de empresas turísticas	Profesional	Instituto Profesional Vertical
Gestión turística	Universitario	Universidad Tecnológica Metropolitana

16. ONGs

Descriptor	Tipo de título	Institución
Organismos no Gubernamentales	Profesional	Universidad Andrés Bello
ONG	Técnico	Universidad Católica de Temuco
Organismos no gubernamentales que promuevan, investiguen y difundan la actividad turística	Universitario	Universidad de La Serena
Organizaciones no gubernamentales	Universitario	Universidad San Sebastián

17. Parques nacionales

Descriptor	Tipo de título	Institución
Empresas de gestión de parques naturales	Profesional	Universidad Andrés Bello
Parques nacionales públicos y privados.	Profesional	Universidad Austral de Chile
Parques naturales	Técnico	Universidad de La Frontera
Parques nacionales y áreas silvestres protegidas	Técnico	Universidad de Magallanes

18. Empresas de gastronomía

Descriptor	Tipo de título	Institución
Restaurantes	Profesional	Universidad Austral de Chile
Restaurantes	Profesional	Universidad de Playa Ancha de Ciencias de la Educación
Restaurantes	Técnico	Universidad de Magallanes
Restoración	Universitario	Universidad de La Serena

19. Empresas deportivas

Descriptor	Tipo de título	Institución
Centros de Deportes de Montaña	Profesional	Universidad Austral de Chile
Centros Deportivos	Técnico	Duoc UC
Clubes deportivos	Técnico	Universidad de La Frontera
Deportes de aventura	Profesional	Instituto Profesional Vertical

20. Comercialización de productos turísticos

Descriptor	Tipo de título	Institución
Empresas de transporte aéreo	Técnico	CENCO
Empresas de Transporte Aéreo	Técnico	Duoc UC
Compañías aéreas	Técnico	Instituto Profesional Los Leones
Líneas aéreas y aeropuertos	Técnico	Universidad Católica de Temuco

21. Líneas aéreas y aeropuertos

Descriptor	Tipo de título	Institución
Comercialización	Técnico	CENCO
Comercialización	Técnico	Centro Formación Técnica INACAP
Comercializar servicios y experiencias turísticas sustentables	Técnico	Instituto Profesional Santo Tomas

22. Empresas de publicidad y marketing

Descriptor	Tipo de título	Institución
Marketing	Profesional	Instituto Profesional INACAP
Marketing	Técnico	Centro Formación Técnica INACAP
Ejecutar y liderar procedimientos asociados a marketing	Profesional	Instituto Profesional Vertical

23. Empresas de ecoturismo

Descriptor	Tipo de título	Institución
Ecoturismo	Profesional	Universidad Andrés Bello
Guía ecoturístico	Técnico	CFT Del Medio Ambiente IDMA
Ecoturismo	Universitario	Universidad San Sebastián

24. Operadores turísticos

Descriptor	Tipo de título	Institución
Operadores turísticos	Técnico	Centro Formación Técnica INACAP
Actividad turística	Técnico	Centro de Formación Técnica San Agustín del Maule

25. Investigación

Descriptor	Tipo de título	Institución
Investigar para desarrollar e innovar prácticas en el área del turismo sustentable	Profesional	Universidad Andrés Bello
Investigación y desarrollo en proyectos interdisciplinarios en turismo	Profesional	Universidad Andrés Bello

26. Empresas de enoturismo

Descriptor	Tipo de título	Institución
Gestionar la prestación de servicios enoturísticos	Técnico	Universidad de Talca
Viñas	Técnico	Centro de Formación Técnica Estatal del Maule

27. Turismo de montaña

Descriptor	Tipo de título	Institución
Medio terrestre en general, baja y media montaña	Técnico	Universidad de La Frontera

28. Museos

Descriptor	Tipo de título	Institución
Museos	Técnico	Universidad de Magallanes

29. Empresas de agroturismo

Descriptor	Tipo de título	Institución
Complejos de Agro y Ecoturismo	Profesional	Universidad Austral de Chile

30. Empresas de comunicación

Descriptor	Tipo de título	Institución
Empresas de comunicación	Profesional	Universidad de Valparaíso

31. Centros de esquí

Descriptor	Tipo de título	Institución
Centros de esquí con oferta complementaria de actividades fuera de temporada	Técnico	Universidad de La Frontera

Perfil de egreso

Un análisis del perfil de egreso de los programas que constituyen la oferta formativa de Turismo en Chile permite identificar cuatro áreas de agrupamiento de las competencias del subsector, de acuerdo a las funciones desempeñadas por los especialistas en el campo laboral. Estas áreas son Comercialización, Servicios, Administración y Asistencia al cliente.

En cada área fueron identificadas coincidencias y especificidades en la oferta de los distintos programas, de lo que resultó un catastro de 21 competencias técnicas comunes propias del subsector. El cuadro 4 presenta la lista de descriptores de competencias comunes y su distribución según tipo de programas que la ofertan.

Área Asistencia al cliente (x)

1x. Atender al cliente nacional e internacional
2x. Emplear habilidades relacionales y comunicacionales
3x. Manejar el idioma inglés
4x. Manejar el idioma portugués
5x. Dominar información del patrimonio cultural

Área Servicios (s)

1s. Operar productos y servicios turísticos
2s. Ejecutar operaciones turísticas
3s. Desarrollar oferta turística
4s. Diseño del producto turístico

Área Administración (a)

1a. Administrar negocios y empresas turísticas
2a. Promover desarrollo sustentable del turismo
3a. Gestionar eficientemente los recursos económicos
4a. Manejar recursos humanos
5a. Gestionar la seguridad del programa turístico
6a. Gestionar y administrar proyectos turísticos
7a. Gestionar y administrar proyectos de ecoturismo
8a. Gestionar oportunidades de negocio
9a. Evaluar los resultados del programa turístico
10a. Usar TICs

Área Comercialización (c)

1c. Diseñar la comercialización de productos turísticos
2c. Comercializar productos turísticos

CUADRO 4. Competencias comunes del subsector Turismo según tipo de título

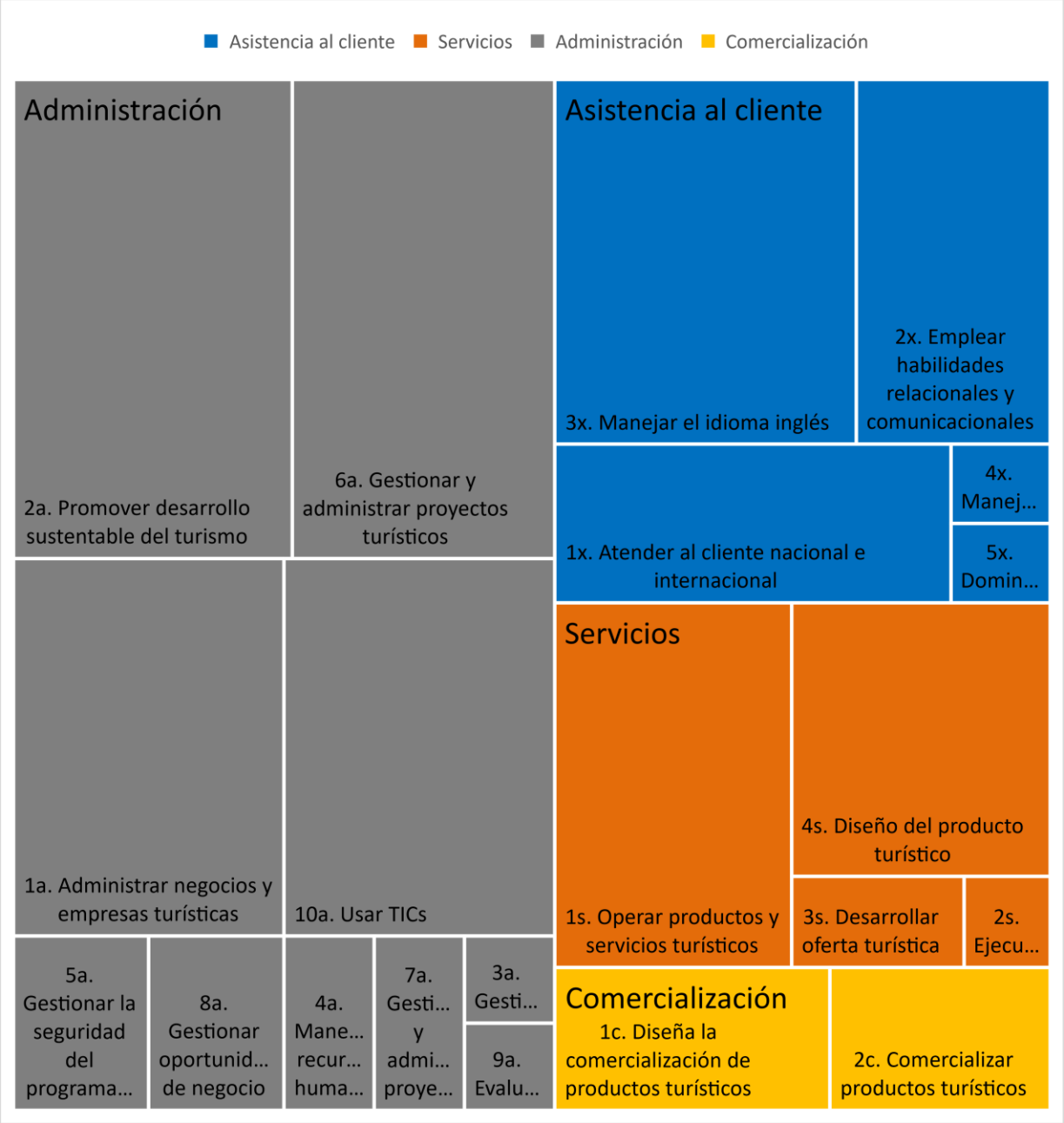
(Fuente: elaboración propia)

Area	Competencia común	Total programas que lo declaran	Tipo de Título		
			Técnico	Profesional	Universitario
Asistencia al cliente	1x Atender al cliente nacional e internacional	8	7	1	0
	2x Emplear habilidades relacionales y comunicacionales	9	5	3	1
	3x Manejar el idioma inglés	14	9	3	2
	4x Manejar el idioma portugués	1	1	0	0
	5x Dominar información del patrimonio cultural	1	1	0	0
Servicios	1s Operar productos y servicios turísticos	11	11	0	0
	2s Ejecutar operaciones turísticas	1	1	0	0
	3s Desarrollar oferta turística	2	1	0	1
	4s Diseño de producto turístico	9	9	0	0
Administración	1a Administrar negocios y empresas turísticas	13	8	3	2
	2a Promever desarrollo sustentable del turismo	17	9	5	3
	3a Gestionar eficientemente los recursos económicos	1	1	0	0
	4a Manejar recursos humanos	2	1	0	1
	5a Gestionar la seguridad del programa turístico	3	3	0	0
	6a Gestionar y administrar proyectos turísticos	16	9	5	2
	7a Gestionar y administrar proyectos de ecoturismo	2	1	1	0
	8a Gestionar oportunidades de negocio	3	0	2	1
	9a Evaluar los resultados del programa turístico	1	1	0	0
	10a Usar TIC´s	13	9	2	2
Comercialización	1c Diseña la comercialización de productos turísticos	5	2	3	0
	1c Comercializar productos turísticos	4	4	0	0
		30	**19**	**8**	**3**

(Las barras dan cuenta de la proporción de programas que ofrecen cada competencia respecto del total de instituciones de su tipo).

GRÁFICO 1. Proporción de competencias comunes en cada área

(Fuente: elaboración propia)



(El número inferior indica la cantidad de programas que ofertan competencias específicas que coinciden con cada competencia común).

A continuación, se presenta un análisis desagregado de las competencias comunes y su composición de acuerdo a los planes que las ofertan, ordenadas por área.

Área de Asistencia al cliente

Las competencias del área de Asistencia al cliente refieren a procesos de comunicación y atención a clientes.

En esta área se identifican 5 competencias:

1. Atender al cliente nacional e internacional; incluida por 7 programas conducentes a títulos TNS y 1 conducente a título profesional.
2. Emplear habilidades relacionales y comunicacionales; incluida por 5 programas TNS, 3 profesionales y 1 universitario.
3. Manejar el idioma inglés; incluida por 9 TNS, 3 profesionales y 2 universitarios.
4. Manejar el idioma portugués; incluida en 1 programa conducente a título TNS.
5. Dominar información del patrimonio cultural; incluida en 1 programa TNS.

A continuación, se presenta en detalle la composición de cada competencia común de esta área.

1. ATENDER AL CLIENTE NACIONAL E INTERNACIONAL

Comprende las competencias requeridas para el área transversal de brindar un servicio de calidad al cliente, ya sea nacional o internacional.

Descriptor específico de cada programa	Título	Institución
Manejar métodos y técnicas de atención a clientes, incluyendo habilidades y destrezas comunicativas asertivas que le permitan responder a las necesidades y requerimientos que se presentan con clientes internos y externos de la organización	Administrador en Ecoturismo	Universidad Andrés Bello
Desarrollar habilidades para manejar adecuadamente los conflictos y reclamos de clientes internos y externos de la organización	Administrador en Ecoturismo	Universidad Andrés Bello
Asociar las solicitudes de turistas nacionales e internacionales con las diversas actividades de la cadena de valor turística y explica información turística en forma oral y escrita en lengua nativa e inglés intermedio.	TNS en Gestión Turística	CENCO
Comunicarse de manera efectiva con pasajeros y huéspedes en el idioma español e inglés según procedimientos de la empresa y normativas vigentes.	Técnico de Nivel Superior Turismo Aventura	Centro de Formación Técnica Santo Tomas
Aplicar la cadena de valor en el servicio al cliente para una atención de calidad, determinado por los organismos del estado.	Técnico de Nivel Superior en Ecoturismo	CFT Del Medio Ambiente IDMA
Diseñar y operar programas, servicios y productos turísticos, que satisfagan las necesidades actuales y potenciales de clientes locales e internacionales.	Técnico en empresas turísticas	Duoc UC
Atender al cliente aplicando procedimientos de calidad total	Técnico en Servicios Comerciales	Duoc UC

Asesorar clientes sobre destinos turísticos nacionales	Técnico en Servicios Comerciales	Duoc UC
Comunicarse de manera oral o escrita usando el idioma inglés en situaciones de trabajo de acuerdo al marco de referencia TOIEC	Técnico en Servicios Comerciales	Duoc UC
Asesorar clientes sobre destinos turísticos internacionales	Técnico en Servicios Comerciales	Duoc UC
Atender al cliente nacional e internacional otorgando servicios que satisfagan sus necesidades.	Técnico en turismo de aventura	Duoc UC
Atender al cliente nacional e internacional otorgando servicios que satisfagan sus necesidades en idioma español y en inglés	Técnico en turismo de aventura	Duoc UC
Atender al cliente nacional e internacional otorgando servicios que satisfagan sus necesidades en idioma español y en inglés	Técnico en turismo de aventura	Duoc UC
Orientar y asesorar a clientes según sus necesidades y requerimientos, tanto en español como en inglés, empleando técnicas de excelencia en el servicio, velando por los protocolos, estándares de calidad y procedimientos de la empresa.	Técnico en Turismo	Instituto Profesional Santo Tomás

2. EMPLEAR HABILIDADES RELACIONALES Y COMUNICACIONALES

Refiere a la capacidad de intercambiar información oral y escrita con clientes, compañeros y superiores, mostrando habilidades relacionales como empatía, compañerismo y negociación.

Descriptor específico de cada programa	Título	Institución
Emplear sus habilidades comunicacionales y de relacionamiento en español, inglés, y un tercer idioma	Administrador Turístico Internacional	Instituto Profesional INACAP
Desarrollar el pensamiento crítico mediante la argumentación, exponiendo a través de un lenguaje oral y escrito adecuado	Administrador en Ecoturismo	Universidad Andrés Bello
Desarrollar habilidades comunicativas en el idioma inglés, para desenvolverse en situaciones cotidianas laborales y académicas.	Administrador en Ecoturismo	Universidad Andrés Bello
Emplear asertivamente habilidades relacionales y comunicacionales con los grupos de interés que conforman el sector turístico	Administrador(a) de Empresas de Turismo	Universidad Austral de Chile
Posee habilidades comunicativas y de liderazgo a partir de las cuales establece relaciones interpersonales armónicas y comunica efectivamente sobre su quehacer de forma oral, escrita y visual, utilizando distintos medios y soportes	TNS en Gestión Turística	CENCO
Dialoga y llega a acuerdos, negocia y propicia la resolución pacífica de conflictos en los ámbitos en que se desenvuelve	TNS en Gestión Turística	CENCO
Comunica y recibe información especializada de su área y otras afines, a través de medios y soportes adecuados en diversos contextos.	Técnico de Nivel Superior en Turismo	Centro de Formación Técnica Estatal del Maule

Utilizar diversas técnicas de la comunicación que faciliten los la atención y servicio al turista según estándares de calidad de la industria.	Técnico de Nivel Superior en Turismo	Centro de Formación Técnica San Agustín del Maule
Comunicarse de manera efectiva, expresando las ideas con claridad y coherencia, tanto en forma oral como escrita.	Técnico de Nivel Superior Turismo Aventura	Centro de Formación Técnica Santo Tomás
Comunicarse de manera efectiva, expresando las ideas con claridad y coherencia, tanto en forma oral como escrita.	Técnico de Nivel Superior Turismo Aventura	Centro de Formación Técnica Santo Tomás
Comunicar ideas de forma oral o escrita en español, con efectividad	Técnico en Servicios Comerciales	Duoc UC
Comunicar información turística, en forma fluida, en idioma inglés	Técnico en Servicios Comerciales	Duoc UC
Comunicar discursos en forma oral y escrita, basándose en los recursos lingüísticos académicos para desempeñarse en situaciones del ámbito profesional.	Técnico Superior en Turismo Enológico	Universidad de Talca
Habilidades comunicativas en español e inglés	Ingeniería en Gestión Turística	Universidad Tecnológica Metropolitana

3. MANEJAR EL IDIOMA INGLÉS

Refiere a la capacidad de intercambiar información con los clientes en el idioma inglés.

Descriptor específico de cada programa	Título	Institución
Emplear sus habilidades comunicacionales y de relacionamiento en español, inglés, y un tercer idioma	Administrador Turístico Internacional	Instituto Profesional INACAP
Desarrollar habilidades comunicativas en el idioma inglés, para desenvolverse en situaciones cotidianas laborales y académicas.	Administrador en Ecoturismo	Universidad Andrés Bello
Profesional multilingüe (inglés-francés o inglés-alemán) que asume los desafíos actuales del turismo	Administrador (a) Turistico (a) Multilingüe	Universidad de Playa Ancha de Ciencias de la Educación
Posee habilidades básicas de lectura en el idioma extranjero inglés que le permiten leer literatura especializada y manuales técnicos.	TNS en Gestión Turística	CENCO
Asocia las solicitudes de turistas nacionales e internacionales con las diversas actividades de la cadena de valor turística y explica información turística en forma oral y escrita en lengua nativa e inglés intermedio.	TNS en Gestión Turística	CENCO
Comunicar desde lo oral y lo escrito en el idioma inglés, en un nivel intermedio de manera fluida (B1 correspondiente al Marco Común Europeo), utilizando estructuras lingüísticas correctas,	Técnico de Nivel Superior en Turismo	Centro de Formación Técnica Estatal del Maule

con un repertorio lexicológico pertinente y apropiado, para desempeñarse en situaciones cotidianas y profesionales.		
Comunicarse de manera efectiva con pasajeros y huéspedes en el idioma español e inglés según procedimientos de la empresa y normativas vigentes.	Técnico de Nivel Superior Turismo Aventura	Centro de Formación Técnica Santo Tomas
Habilidades comunicacionales en español, inglés	Técnico de Nivel Superior en Turismo	Centro Formación Técnica INACAP
Atender al cliente otorgando servicios que satisfagan sus necesidades en idioma español y en inglés	Técnico en empresas turísticas	Duoc UC
Comunicar información turística, en forma fluida, en idioma inglés	Técnico en Servicios Comerciales	Duoc UC
Atender al cliente nacional e internacional otorgando servicios que satisfagan sus necesidades en idioma español y en inglés	Técnico en turismo de aventura	Duoc UC
Atender al cliente nacional e internacional otorgando servicios que satisfagan sus necesidades en idioma español y en inglés	Técnico en turismo de aventura	Duoc UC
Atender al cliente nacional e internacional otorgando servicios que satisfagan sus necesidades en idioma español y en inglés.	Técnico en turismo de aventura	Duoc UC
La formación recibida le permite entregar información turística potenciando la experiencia del turista internacional a través del vocabulario técnico en idioma inglés	Técnico en Turismo Sustentable	Instituto Profesional Los Leones
También están preparados para orientar y asesorar a clientes según sus necesidades y requerimientos, tanto en español como en inglés	Técnico en Turismo	Instituto Profesional Santo Tomás
Tiene un dominio técnico especializado del inglés	Técnico Universitario en Turismo	Universidad Católica de Temuco
Comunicarse oralmente en idioma inglés intermedio, logrando dirigir grupos de clientes en las áreas que se desempeñe.	Técnico Guía Turismo Aventura	Universidad de La Frontera
Capaz de guiar rutas, transmitir relatos turísticos estableciendo una comunicación efectiva en español y en inglés en un nivel intermedio	Técnico de nivel superior en turismo sostenible	Universidad de Magallanes (Escuela Tecnológica)
Comunicarse, como mínimo, en términos básicos del nivel A2 del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas, en forma oral y escrita en inglés para desempeñarse en situaciones cotidianas, teniendo una base sólida para el desarrollo de las competencias comunicativas en el idioma inglés a lo largo de su vida.	Técnico Superior en Turismo Enológico	Universidad de Talca
Posee habilidades de comunicación en su lengua materna e inglés	Técnico en Gestión Turística	Universidad Tecnológica Metropolitana

Comunicarse efectivamente en español e inglés en el marco de su quehacer profesional	Ingeniero en Gestión de Expediciones y Ecoturismo	Universidad San Sebastián
Habilidades comunicativas en español e inglés	Ingeniero en Gestión Turística	Universidad Tecnológica Metropolitana

4. MANEJAR EL IDIOMA PORTUGUÉS

Refiere a la capacidad de intercambiar información con los clientes en el idioma portugués.

Descriptor específico de cada programa	Título	Institución
La formación recibida le permite entregar información turística potenciando la experiencia del turista internacional a través del vocabulario técnico en idioma inglés y portugués.	Técnico en Turismo Sustentable	Instituto Profesional Los Leones

5. DOMINAR INFORMACIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL

Refiere a la capacidad de identificar atractivos turísticos de su territorio y comunicárselos al cliente de acuerdo a sus requerimientos. Supone el conocimiento y valoración del patrimonio cultural y social de la zona en la que se desenvuelve.

Descriptor específico de cada programa	Título	Institución
Dominar información y técnicas de interpretación y educación del patrimonio natural, cultural y el sistema turístico.	Técnico Guía Turismo Aventura	Universidad de La Frontera

Área Servicios

El área de Servicios abarca la ejecución, gestión y diseño de funciones relativas a los servicios de Turismo.

En esta área se identifican cuatro competencias comunes:

1. Operar productos y servicios turísticos; incluida por 11 programas conducentes a títulos TNS.
2. Ejecutar operaciones turísticas; incluida por 1 programa TNS.
3. Desarrollar oferta turística; incluida por 1 TNS y 1 universitario.
4. Diseño del producto turístico; incluida por 9 programas conducentes a título TNS.

En detalle:

1. OPERAR PRODUCTOS Y SERVICIOS TURÍSTICOS

Refiere a las labores relativas a la operación de los distintos productos y servicios en el subsector Turismo.

Descriptor de competencia específico de cada programa	Título	Institución
Trabaja planificando colaborativamente en funciones o procesos específicos de su área, coordinándose con equipos de trabajo en diversos contextos	Técnico de Nivel Superior en Turismo	Centro de Formación Técnica Estatal del Maule
Ejecutar el programa y servicio, vendido conforme a lo planificado, a los procedimientos de la empresa, de acuerdo con las necesidades actuales, y normativa vigente	Técnico de Nivel Superior Turismo	Centro de Formación Técnica Santo Tomas
Realiza operaciones turísticas, asegurando su excelencia, con respeto y tolerancia a la diversidad, de acuerdo a normativas de calidad y parámetros de sostenibilidad en base al contexto sociocultural.	Técnico de Nivel Superior en Turismo	Centro Formación Técnica INACAP
Desarrollar las técnicas de guiado y excursionismo en rutas planificadas, de acuerdo a la planificación del espacio territorial y la calidad del servicio	Técnico de Nivel Superior en Ecoturismo	CFT Del Medio Ambiente IDMA
Operar productos y servicios en el área del turismo de naturaleza y de intereses especiales	Técnico en turismo de aventura	Duoc UC
Aplicar normativa migratoria de acuerdo a las leyes nacionales e internacionales	Técnico en Servicios Comerciales	Duoc UC
Manejar programas, servicios y productos turísticos bajo conceptos de micro y macroeconomía	Técnico en Servicios Comerciales	Duoc UC
Operar programas computacionales y softwares específicos como instrumentos de gestión en la industria turística	Técnico en Servicios Comerciales	Duoc UC
Operar sistemas de distribución global, GDS, propios de la industria turística	Técnico en Servicios Comerciales	Duoc UC
Aplicar normativas de ingreso y egreso de mercadería al país	Técnico en Servicios Comerciales	Duoc UC
Despachar aeronaves según procedimientos	Técnico en Servicios Comerciales	Duoc UC
Programar servicios turísticos respondiendo a las demandas de productos solicitados por el cliente, coordinando con terceros, velando por el cumplimiento de la normativa, protocolos de servicio y seguridad y criterios de sustentabilidad	Técnico en Turismo	Instituto Profesional Santo Tomás
Guiar a pasajeros en destinos turísticos de intereses especiales, otorgando servicio según necesidad y requerimientos, potenciando y promocionando los hitos significativos presentes	Técnico en Turismo	Instituto Profesional Santo Tomás

en la actividad, de acuerdo a la oferta existente y planificación, promoviendo la sustentabilidad del destino		
Posee competencias para desarrollarse como guía turístico; operador y planificador de destinos turísticos sustentables	Técnico Universitario en Turismo	Universidad Católica de Temuco
Guiar a grupos de personas con distintos fines turísticos respetando y promoviendo los principios de ética ambiental y el turismo sustentable	Técnico Guía Turismo Aventura	Universidad de La Frontera
Capaz de guiar rutas, transmitir relatos turísticos estableciendo una comunicación efectiva en español y en inglés en un nivel intermedio	Técnico de nivel superior en turismo sostenible	Universidad de Magallanes (Escuela Tecnológica)
Opera y aplica técnicas, procedimientos y las principales características de mercado del turismo hotelero y de intereses especiales, asociado principalmente al turismo de naturaleza y aventura	Técnico de nivel superior en turismo sostenible	Universidad de Magallanes (Escuela Tecnológica)
Coordinando grupos de turistas en viajes, excursiones y visitas de acuerdo con las actividades e itinerarios planificadas	Técnico de nivel superior en turismo sostenible	Universidad de Magallanes (Escuela Tecnológica)
Interactuar directamente con los usuarios de un proyecto turístico, como orientador, relacionador o guía	Técnico en Gestión Turística	Universidad Tecnológica Metropolitana

2. EJECUTAR OPERACIONES TURÍSTICAS

Refiere a la ejecución de operaciones como salidas y actividades turísticas en los distintos territorios.

Descriptor de competencia específico de cada programa	Título	Institución
Planificación y ejecución de salidas interpretativas en entornos naturales	Técnico de Nivel superior: Guía Turístico en la Naturaleza	Instituto Profesional Vertical
Apoya el ámbito de las operaciones, implementa acciones relacionadas con la logística, diagnostica los recursos para el desarrollo de la actividad turística del territorio	Ingeniero en Gestión Turística	Universidad Tecnológica Metropolitana

3. DESARROLLAR OFERTA TURÍSTICA

Consiste en la capacidad de desarrollar una oferta turística que incorpore su difusión y administración.

Descriptor de competencia específico de cada programa	Título	Institución
Desarrollar oferta turística, aplicando las herramientas básicas de administración, utilizando instrumentos públicos o privados para el emprendimiento y proyectos, de acuerdo a las características del mercado en el que está inserto	Técnico en Turismo	Instituto Profesional Santo Tomás

4. DISEÑO DEL PRODUCTO TURÍSTICO.

Refiere a la identificación, diseño e implementación de productos turísticos de calidad que comporten experiencias innovadoras para los clientes.

Descriptor de competencia específico de cada programa	Título	Institución
Diseño y operación de productos turísticos de diversos destinos, tanto regionales como nacionales	Técnico de Nivel Superior en Turismo	Centro de Formación Técnica Estatal del Maule
Ejecutar procesos administrativos de diseño y operación de productos turísticos de diversos destinos locales, regionales y nacionales, considerando la utilización de herramientas de gestión, para lograr los objetivos asociados al modelo de negocios organizacional	Técnico de Nivel Superior en Turismo	Centro de Formación Técnica Estatal del Maule
Generar información sistematizada de diseño y operación de productos turísticos de diversos destinos regionales como nacionales, mediante el uso de tecnologías de la información y comunicación, para asistir al equipo de trabajo en el proceso de toma de decisiones	Técnico de Nivel Superior en Turismo	Centro de Formación Técnica Estatal del Maule
Seleccionar e interpretar destinos turísticos en la industria y necesidades del mercado turístico nacional e internacional	Técnico de Nivel Superior Turismo	Centro de Formación Técnica Santo Tomas
Elaboración de experiencias turísticas	Técnico de Nivel Superior en Turismo	Centro Formación Técnica INACAP
Desarrolla experiencias turísticas sostenibles, aportando valor a la gestión de empresas, destinos y a la satisfacción del visitante, considerando diseño estratégico, normativas y tendencias de la industria.	Técnico de Nivel Superior en Turismo	Centro Formación Técnica INACAP
Diseñar y operar productos y servicios en el área del turismo de naturaleza y de intereses especiales, que satisfagan las necesidades actuales y potenciales de clientes locales e internacionales, acorde a un desarrollo sustentable, según las normas vigentes	Técnico en turismo de aventura	Duoc UC
Desarrollar experiencias turísticas, utilizando metodología de mapa de procesos de experiencias, de acuerdo a oferta existente	Técnico en Turismo	Instituto Profesional Santo Tomás
Los guías turísticos de Instituto Profesional Vertical, estarán cualificados para el diseño, planificación e implementación de productos turísticos sustentables en la dimensión natural y social.	Técnico de Nivel superior: Guía Turístico en la Naturaleza	Instituto Profesional Vertical
Diseñar, evaluar e implementar nuevos productos de turismo de intereses especiales	Técnico Guía Turismo Aventura	Universidad de La Frontera
Es capaz de diseñar y ejecutar programas de turismo aventura, con especial énfasis en el turismo de montaña y nieve y el turismo acuático y subacuático	Técnico de nivel superior en turismo sostenible	Universidad de Magallanes (Escuela Tecnológica)
Desarrollar nuevos servicios y/o productos turísticos innovadores y sustentables, construyendo planes de marketing mediante la gestión de información, para potenciar nuevos mercados turísticos.	Técnico Superior en Turismo Enológico	Universidad de Talca

Área Administración

El área de Administración se compone de las competencias requeridas por los procesos administrativos de una organización.

Se identifican 10 competencias comunes en esta área:

1. Administrar negocios y empresas turísticas; incluida por 8 programas conducentes a títulos TNS, 3 a títulos profesionales y 2 universitarios.
2. Promover desarrollo sustentable del turismo; incluida por 9 TNS, 5 profesionales y 3 universitarios.
3. Gestionar eficientemente los recursos económicos; incluida por 1 programa conducente a título TNS.
4. Manejar recursos humanos; incluida solo por 1 programa TNS y 1 universitario.
5. Gestionar la seguridad del programa turístico; incluida por 3 programas TNS.
6. Gestionar y administrar proyectos turísticos; incluida por 9 programas TNS, 5 profesionales y 2 universitarios.
7. Gestionar y administrar proyectos de ecoturismo; incluida por 1 programa TNS y 1 profesional.
8. Gestionar oportunidades de negocio; incluida por 2 programas conducentes a título profesional y 1 universitario.
9. Evaluar los resultados del programa turístico; incluida por 1 TNS.
10. Usar TICs; incluida por 9 programas conducentes a títulos TNS, 2 programas conducentes a títulos técnicos y 1 programa conducente a título universitario.

El detalle de cada competencia común de esta área se describe a continuación:

1. ADMINISTRAR NEGOCIOS Y EMPRESAS TURÍSTICAS.

Refiere a la operación administrativa de una empresa productiva del subsector Turismo.

Descriptor específico de cada programa	Título	Institución
Capaz de gerenciar, desde una perspectiva estratégica y operacional, empresas turísticas, de acuerdo a demandas características de los viajeros, proveedores de servicios del destino y otros usuarios o clientes tipo	Administrador Turístico	Instituto Profesional Arcos
Podrá administrar empresas turísticas, emprender nuevos proyectos de turismo sustentable y ecoturismo	Administrador en Ecoturismo	Universidad Andrés Bello
Administrar empresas de ecoturismo y turismo sustentable con foco en el desarrollo sustentable	Administrador en Ecoturismo	Universidad Andrés Bello
Emprendimiento de nuevos negocios y administración en organizaciones turísticas, aplicando el razonamiento científico, con una clara orientación hacia la conservación de los ecosistemas y su biodiversidad, el fortalecimiento de las comunidades y a la calidad del servicio	Administrador en Ecoturismo	Universidad Andrés Bello
Está preparado/a para desempeñarse profesionalmente en actividades de administración, asesorías, servicios y capacitación en las distintas actividades turísticas	Administrador (a) Turistico (a) Multilingüe	Universidad de Playa Ancha de Ciencias de la Educación

Analiza la contabilidad, los costos y los presupuestos teniendo en cuenta su objetivo social, principios corporativos y aspectos legales	TNS en Gestión Turística	CENCO
Describe los conceptos y procedimientos asociados a la administración de organizaciones e interpreta información económica para apoyar decisiones en contextos delimitados.	TNS en Gestión Turística	CENCO
Aplicar herramientas de administración y contabilidad básicas que se utilizan en las distintas empresa turísticas cumpliendo procedimientos de la empresa y normativas vigentes	Tecnico de Nivel Superior en Turismo Aventura	Centro de Formación Técnica Santo Tomas
Relacionar procedimientos mercantiles, financieros y contables	Técnico en Servicios Comerciales	Duoc UC
Relacionar evolución histórica de la industria turística, el desarrollo socio-económico e interacción de los diversos agentes productivos	Técnico en Servicios Comerciales	Duoc UC
Aplicar conceptos de comercio exterior en diferentes contextos de la industria	Técnico en Servicios Comerciales	Duoc UC
Manejar criterios contables en la industria turística	Técnico en Servicios Comerciales	Duoc UC
Gestionar logística en el transporte de carga aérea	Técnico en Servicios Comerciales	Duoc UC
Planificar y operar procesos y sistemas administrativos y comerciales de vanguardia	Técnico en Turismo Sustentable	Instituto Profesional Los Leones
Gestionar el proceso de reserva y venta de servicios de alojamiento, asesorando a los clientes en los distintos momentos del proceso según necesidades o requerimientos, aplicando protocolos de servicio y velando por los intereses de la empresa	Técnico en Turismo	Instituto Profesional Santo Tomás
Profesional que se desempeña en la gestión de empresas turísticas	Técnico Universitario en Turismo	Universidad Católica de Temuco
Utiliza un conjunto de saberes vinculados al desarrollo de empresas turísticas, políticas y legislación turística	Técnico Universitario en Turismo	Universidad Católica de Temuco
Administración de pequeños establecimientos de alojamiento turístico	Técnico Superior en Turismo	Universidad de La Frontera
Prestar servicios enoturísticos, gestionando todos los recursos humanos, tecnológicos, financieros y comerciales necesarios, para asegurar la mejor experiencia de los clientes.	Técnico Superior en Turismo Enológico	Universidad de Talca
Administrar negocios y empresas	ingeniero en administración de empresas	Universidad de La Serena
Domina las técnicas disciplinares en la gestión de las empresas de alojamiento turístico, emprendimiento, diseño, planificación y ejecución de experiencias y actividades al aire libre	Ingeniero en Gestión de Expediciones y Ecoturismo	Universidad San Sebastián

2. PROMOVER EL DESARROLLO SUSTENTABLE DEL TURISMO.

Refiere a la capacidad de planificar y coordinar acciones que promuevan un desarrollo armónico y sustentable del turismo.

Descriptor específico de cada programa	Título	Institución
Es un profesional capaz de planificar el desarrollo sostenible de un territorio, evaluando el potencial turístico y de explotación de sus recursos naturales, bienes patrimoniales y culturales;	Administrador Turístico	Instituto Profesional Arcos
Considerando la diversidad y multiculturalidad del contexto sociocultural.	Administración Turística Internacional	Instituto Profesional INACAP
Para la puesta en valor del patrimonio cultural y natural, en contexto de las políticas y necesidades de desarrollo local	Administración Turística Internacional	Instituto Profesional INACAP
Gestiona destinos y experiencias, contribuyendo al desarrollo territorial sostenible, y en coherencia con las políticas y tendencias nacionales e internacionales	Administrador Turístico Internacional	Instituto Profesional INACAP
Organizando el turismo que se desarrolla en espacios de patrimonio natural y cultural como una experiencia transformadora, desde una perspectiva de interpretación ambiental, sustentable y de servicio	Administrador en Ecoturismo	Universidad Andrés Bello
Abordar el manejo sustentable y estratégico de la gestión del turismo en zonas con valor ecosistémico y cultural	Administrador en Ecoturismo	Universidad Andrés Bello
Contribuye al desarrollo sustentable del turismo, de manera coherente con los principios atractivos y destinos del país, fortaleciendo su posicionamiento a nivel mundial.	Administrador en Ecoturismo	Universidad Andrés Bello
Proponer acciones sinérgicas entre los distintos actores que intervienen en el desarrollo turístico de un territorio, a partir del análisis de resultado de investigaciones del turismo nacional e internacional	Administrador en Ecoturismo	Universidad Andrés Bello
Aplicar herramientas de planificación que contribuya a la gestión pública del ecoturismo y turismo sustentable.	Administrador en Ecoturismo	Universidad Andrés Bello
Promoviendo el desarrollo armónico y sustentable del turismo	Administrador(a) de Empresas de Turismo	Universidad Austral de Chile
Promoviendo la prestación de servicios turísticos sustentables	Administrador (a) Turistico (a) Multilingüe	Universidad de Playa Ancha de Ciencias de la Educación
Posee una sólida formación y comprensión de la dinámica del turismo, en cuanto factor de desarrollo económico, ambiental y sociocultural de las comunidades receptoras nacionales, regionales y locales	Administrador (a) Turistico (a) Multilingüe	Universidad de Playa Ancha de Ciencias de la Educación
Promoviendo el ejercicio de buenas prácticas ambientales, socioculturales y económicas que aseguren la integración y calidad de vida de la población residente y visitante	Administrador (a) Turistico (a) Multilingüe	Universidad de Playa Ancha de Ciencias de la Educación
Distingue entre los diversos actores involucrados en la cadena de valor aquellos que pueden satisfacer con calidad las	TNS en Gestión Turística	CENCO

necesidades de los turistas y aplica técnicas de desarrollo y operación de destinos y productos turísticos que van en beneficio del turismo regional y nacional		
La aplicación de herramientas de gestión y calidad, en beneficio de los servicios prestados, aplicando criterios de sustentabilidad en su área de desempeño.	Técnico de Nivel Superior en Turismo	Centro de Formación Técnica Estatal del Maule
Este técnico podrá efectivamente apoyar y reforzar el desarrollo del sector turístico regional y nacional, aportar conocimientos y aplicar las competencias, habilidades y aptitudes adquiridas en las diversas disciplinas vinculadas al turismo	TNS en Gestión Turística	Centro de Formación Técnica Lota Arauco de la Universidad de Concepción
Estará capacitado para participar y cooperar creativamente en las diversas áreas que son responsabilidad del turismo, con un criterio de autonomía, análisis integrado, sistemático y de racionalidad administrativa-económica; contribuyendo de esta manera a mejorar y enriquecer las soluciones o proyectos diseñados para hacer frente a los desafíos del sector	TNS en Gestión Turística	Centro de Formación Técnica Lota Arauco de la Universidad de Concepción
Analizar la estructura de la actividad turística en todos sus niveles, teniendo en cuenta los componentes del desarrollo turístico sostenible, sus ventajas, así como con sus limitaciones y riesgos en relación a las normativas y estándares de calidad de la industria.	TNS en Gestión Turística	Centro de Formación Técnica Lota Arauco de la Universidad de Concepción
Evaluar las costumbres y prácticas del sector en su vertiente nacional e internacional, así como las peculiaridades inherentes a las diferentes áreas económicas, de patrimonio y cultura.	Técnico de Nivel Superior en Turismo	Centro de Formación Técnica San Agustín del Maule
Evaluar el impacto de sus acciones y decisiones en contextos personales, sociales y laborales, procurando promover el bien común en la práctica de su profesión, apoyado en los valores y principios institucionales.	Técnico de Nivel Superior en Turismo	Centro de Formación Técnica San Agustín del Maule
Contribuyendo al desarrollo territorial sostenible, empleando su capacidad de innovación, emprendimiento	Técnico de Nivel Superior en Turismo	Centro Formación Técnica INACAP
Acorde a un desarrollo sustentable, según las normas vigentes	Técnico en turismo de aventura	Duoc UC
Diseñar y operar productos y servicios en el área del turismo de naturaleza y de intereses especiales, que satisfagan las necesidades actuales y potenciales de clientes locales e internacionales, acorde a un desarrollo sustentable, según las normas vigentes	Técnico en turismo de aventura	Duoc UC
Diseño de experiencias turísticas y la gestión de proyectos públicos y privados, en diversos ámbitos de la oferta turística nacional, articulando para ello los elementos patrimoniales, económicos, tecnológicos, idiomáticos y éticos necesarios para la entrega de un servicio de calidad y sustentable.	Técnico en Turismo Sustentable	Instituto Profesional Los Leones

Cuenta con una sólida formación para desarrollar, programar, gestionar y comercializar servicios y experiencias turísticas sustentables	Técnico en Turismo	Instituto Profesional Santo Tomas
Entrega de servicios sostenibles y competitivos. Con un compromiso ético y responsable; en relación a la conservación y preservación de la naturaleza y su biodiversidad, el respeto y puesta en valor del patrimonio, la geografía, la historia y sus culturas locales	Técnico de nivel superior en turismo sostenible	Universidad de Magallanes (Escuela Tecnológica)
Controlar la aplicación de normativa y legislación vigente, nacional e internacional, durante la prestación de servicios enoturísticos, para asegurar la calidad de los servicios y la sustentabilidad de la empresa enoturística.	Técnico Superior en Turismo Enológico	Universidad de Talca
Planificar, dirigir y coordinar acciones destinadas a fortalecer el desarrollo turístico, tanto a nivel local, nacional como internacional.	Ingeniero en Administración de Empresas	Universidad de La Serena
Desarrollo del ecoturismo, en un marco de sostenibilidad, seguridad, hospitalidad y resguardo por la calidad de los servicios	Ingeniero en Gestión de Expediciones y Ecoturismo	Universidad San Sebastián
Considerando los principios del turismo en todas sus dimensiones, incorporando los diferentes actores relacionados, identificando objetivos sustentables armonizados con las políticas vigentes de desarrollo territorial, ambiental, económico, social y cultural, tanto a nivel local, regional, nacional como internacional	Ingeniero en Gestión Turística	Universidad Tecnológica Metropolitana

3. GESTIONAR EFICIENTEMENTE LOS RECURSOS ECONÓMICOS.

Refiere a la capacidad de optimizar los recursos económicos disponibles en la organización.

Descriptor específico de cada programa	Título	Institución
Optimizar en su área de trabajo, los recursos disponibles de acuerdo a criterios económicos, para el desempeño eficiente de sus funciones.	Técnico de Nivel Superior en Turismo	Centro de Formación Técnica Estatal del Maule

4. MANEJAR LOS RECURSOS HUMANOS.

Consiste en el manejo de herramientas para la administración de recursos humanos en la organización.

Descriptor específico de cada programa	Título	Institución
Manejar herramientas de administración de recursos humanos, según procedimientos de la empresa turística y normativas vigentes	Técnico Superior en Turismo Enológico	Universidad de Talca
Manejo del recurso humano	Ingeniero en Gestión Turística	Universidad Tecnológica Metropolitana

5. GESTIONAR LA SEGURIDAD DEL PROGRAMA TURÍSTICO.

Refiere a la capacidad de gestionar la seguridad y el bienestar de los clientes en el desarrollo del programa turístico.

Descriptor específico de cada programa	Título	Institución
Aplicar procedimientos de seguridad y servicio a bordo de las diversas configuraciones de aeronaves	Técnico en Servicios Comerciales	Duoc UC
Evaluar las acciones de seguridad según la normativa vigente	Técnico de Nivel superior: Guía Turístico en la Naturaleza	Instituto Profesional Vertical
Gestionar la seguridad en programas e itinerarios	Técnico de nivel superior en turismo sostenible	Universidad de Magallanes (Escuela Tecnológica)
Velando por la seguridad, el bienestar de los pasajeros y el uso sostenible del recurso turístico.	Técnico de nivel superior en turismo sostenible	Universidad de Magallanes (Escuela Tecnológica)

6. GESTIONAR Y ADMINISTRAR PROYECTOS TURÍSTICOS.

Corresponde a las habilidades necesarias para diseñar, desarrollar, gestionar y administrar proyectos en los distintos ámbitos de la oferta turística.

Descriptor específico de cada programa	Título	Institución
Desarrollo de destinos turísticos, operación turística, diseño de productos turísticos	Administrador de Proyectos de Ecoturismo	Duoc UC
Gestiona la operación de experiencias turística	Administrador Turístico Internacional	Instituto Profesional INACAP
Diseñar, desarrollar, gestionar y administrar proyectos ecoturísticos	Administrador en Ecoturismo	Universidad Andrés Bello
Analizar la cadena de operación turística de una organización, para proponer acciones tendientes a la mejora continua del servicio, y proponer indicadores con criterios técnicos y normativos para el control de las actividades.	Administrador en Ecoturismo	Universidad Andrés Bello
Diseñar planes de riesgo y emergencias para las actividades que componen los productos turísticos y ecoturísticos.	Administrador en Ecoturismo	Universidad Andrés Bello
Planificar, gestionar y desarrollar la actividad turística	Administrador(a) de Empresas de Turismo	Universidad Austral de Chile
Labores de análisis, creación, diseño, evaluación y generación de proyectos turísticos y culturales	Administrador (a) Turistico (a) Multilingüe	Universidad de Playa Ancha de Ciencias de la Educación

Desempeñar labores de soporte para la operación de productos turísticos, para optimizar la gestión de calidad de los procesos operacionales.	Técnico de Nivel Superior en Turismo	Centro de Formación Técnica Estatal del Maule
Ejecutar control de procesos de la puesta en valor del patrimonio natural, cultural, gastronómico, costumbrista y enológico en tanto a la consistencia de éstos con el relato de la experiencia propuesta, para asegurar la calidad del servicio prestado en las diferentes áreas de desempeño.	Técnico de Nivel Superior en Turismo	Centro de Formación Técnica Estatal del Maule
Gestionar para el turismo y emprendimiento las vías de acceso a los mercados	Técnico de Nivel Superior en Turismo	Centro de Formación Técnica San Agustín del Maule
Detectando oportunidades y amenazas en los diferentes mercados, con respeto de las normativas y estándares de la industria.	Técnico de Nivel Superior en Turismo	Centro de Formación Técnica San Agustín del Maule
Formular y evaluar proyectos y oportunidades de negocios turísticos sustentables considerando la normativa vigente	Tecnico de Nivel Superior en Turismo Aventura	Centro de Formación Técnica Santo Tomás
Planificar el servicio turístico en bases a las actividades ofrecidas, a los procedimientos de la empresa y normativas vigente	Tecnico de Nivel Superior en Turismo Aventura	Centro de Formación Técnica Santo Tomás
Proponer, planificar y valorizar actividades y programas turísticos entregando información de lugares y destinos del país y región, según necesidades del cliente y normativas vigentes	Técnico de Nivel Superior Turismo Aventura	Centro de Formación Técnica Santo Tomás
Ejecuta planes y programas de la gestión de destinos, considerando a la cadena de valor y realidad territorial, aportando al desarrollo inteligente y sostenible del destino.	Técnico de Nivel Superior en Turismo	Centro Formación Técnica INACAP
Diseñar y operar programas, servicios y productos turísticos	Técnico en empresas turísticas	Duoc UC
Realizar proyectos en el ámbito del emprendimiento, mejora de proceso o servicio con un enfoque social que respondan a una problemática o necesidad detectada en áreas de servicio o productivas, según motivaciones o requerimientos del ecosistema sectorial en el que se enmarque, y de acuerdo con el ámbito de acción e influencia de la disciplina.	Técnico en Turismo	Instituto Profesional Santo Tomás
Aplicar procedimientos en distintas áreas de servicio turístico, utilizando herramientas de administración y técnicas de atención, de acuerdo a políticas de la organización.	Técnico en Turismo	Instituto Profesional Santo Tomás
Planificación y ejecución de salidas interpretativas en entornos naturales	Técnico de Nivel superior: Guía Turístico en la Naturaleza	Instituto Profesional Vertical
Está capacitado para desarrollar procedimientos técnicos administrativos de operación y gestión turística.	Técnico Universitario en Turismo	Universidad Católica de Temuco

Organización de eventos	Técnico Superior en Turismo mención planificación y desarrollo de destinos turísticos	Universidad de La Frontera
Operar procesos administrativos y comerciales en diferentes ámbitos de la oferta turística	Técnico de nivel superior en turismo sostenible	Universidad de Magallanes (Escuela Tecnológica)
Domina las técnicas disciplinares en la gestión de las empresas de alojamiento turístico, emprendimiento, diseño, planificación y ejecución de experiencias y actividades al aire libre	Ingeniero en Gestión de Expediciones y Ecoturismo	Universidad San Sebastián
Gestionar operaciones turísticas	Ingeniero en Gestión de Expediciones y Ecoturismo	Universidad San Sebastián
El Ingeniero en Turismo de la UTEM apoya el ámbito de las operaciones, implementa acciones relacionadas con la logística, diagnostica los recursos para el desarrollo de la actividad turística del territorio	Ingeniero en Gestión Turística	Universidad Tecnológica Metropolitana

7. GESTIONAR Y ADMINISTRAR PROYECTOS DE ECOTURISMO.

Refiere a la capacidad de diseñar, desarrollar, gestionar y administrar proyectos en el marco del ecoturismo.

Descriptor específico de cada programa	Título	Institución
Diseñar, desarrollar, gestionar y administrar proyectos ecoturísticos	Administrador de Proyectos de Ecoturismo	Duoc UC
Desarrollo del ecoturismo, en un marco de sostenibilidad, seguridad, hospitalidad y resguardo por la calidad de los servicios.	Administrador en Ecoturismo	Universidad Andrés Bello
Gestionar y emprender proyectos de ecoturismo y turismo sustentable	Administrador en Ecoturismo	Universidad Andrés Bello
Evaluar el potencial turístico de un territorio para el manejo sustentable del ecoturismo, en cuanto a sus recursos naturales y socioculturales.	Administrador en Ecoturismo	Universidad Andrés Bello
Proponer planes de manejo ecoturístico en territorios con valor patrimonial natural y cultural.	Administrador en Ecoturismo	Universidad Andrés Bello
Formular planes de prevención y/o mitigación de impactos ambientales y socioculturales generados por las actividades turísticas o que afectan el desarrollo del ecoturismo.	Administrador en Ecoturismo	Universidad Andrés Bello
Diseñar planes de riesgo y emergencias para las actividades que componen los productos turísticos y ecoturísticos.	Administrador en Ecoturismo	Universidad Andrés Bello

Administrar empresas de ecoturismo y turismo sustentable con foco en el desarrollo sustentable.	Administrador en Ecoturismo	Universidad Andrés Bello
Aplicar herramientas de planificación que contribuya a la gestión pública del ecoturismo y turismo sustentable.	Administrador en Ecoturismo	Universidad Andrés Bello
Proponer productos ecoturísticos, considerando la cadena de valor de la empresa y los principios del turismo sustentable, para potenciar el desarrollo de un destino.	Administrador en Ecoturismo	Universidad Andrés Bello
Planificar un espacio territorial en forma sustentable para el desarrollo de las actividades ecoturísticas.	Técnico de Nivel Superior en Ecoturismo	CFT Del Medio Ambiente IDMA
Seleccionar componentes de la biodiversidad para destacarlos en programas ecoturísticos que se desarrollen en los ecosistemas nacionales.	Técnico de Nivel Superior en Ecoturismo	CFT Del Medio Ambiente IDMA
Diseñar proyectos ecoturísticos utilizando procedimientos de productividad y rentabilidad.	Técnico de Nivel Superior en Ecoturismo	CFT Del Medio Ambiente IDMA
Operar productos y servicios en el área del turismo de naturaleza y de intereses especiales	Técnico en turismo de aventura	Duoc UC

8. GESTIONAR OPORTUNIDADES DE NEGOCIO.

Consiste en gestionar nuevas oportunidades de negocios turísticos y generar emprendimientos.

Descriptor específico de cada programa	Título	Institución
Gestionar innovadoras oportunidades de negocio	Administrador(a) de Empresas de Turismo	Universidad Austral de Chile
Tanto en el ámbito de las unidades territoriales como a nivel del tejido empresarial en el dinámico escenario nacional e internacional	Administrador(a) de Empresas de Turismo	Universidad Austral de Chile
Favorece el desarrollo del área desde la oferta y la demanda	Administrador (a) Turistico (a) Multilingüe	Universidad de Playa Ancha de Ciencias de la Educación
Generar emprendimientos	Ingeniero en Gestión de Expediciones y de Ecoturismo	Universidad San Sebastián

9. EVALUAR LOS RESULTADOS DEL PROGRAMA TURÍSTICO.

Consiste en evaluar los resultados del servicio turístico ejecutado.

Descriptor específico de cada programa	Título	Institución
Evaluar los resultados del servicio y programa turístico ejecutado considerando la normativa vigente	Técnico de Nivel Superior Turismo Aventura	Centro de Formación Técnica Santo Tomas

10. USAR TICS.

Corresponde al manejo eficiente y pertinente de las tecnologías de la información y la comunicación en los distintos ámbitos del servicio turístico.

Descriptor específico de cada programa	Título	Institución
En el dominio de recursos tecnológicos, con énfasis en la gestión de data para la toma de decisione	Administrador Turístico Internacional	Instituto Profesional INACAP
Utilizando inteligencia de datos y herramientas tecnológicas pertinentes	Administrador Turístico Internacional	Instituto Profesional INACAP
Promoviendo la prestación de servicios turísticos sustentables y de calidad con dominio en TICS (Tecnologías de la información y comunicación) propias del área.	Administrador (a) Turistico (a) Multilingüe	Universidad de Playa Ancha de Ciencias de la Educación
El TNS en Gestión Turística titulado del Centro de Formación Técnica CENCO, utiliza integradamente las TIC como un recurso que le permiten beneficiarse y facilitarse su desempeño laboral y la adquisición de nuevos conocimientos.	TNS en Gestión Turística	CENCO
Así también, utiliza las tecnologías de la información y comunicación para la comercialización de los productos, programas y servicios de empresas del sector turístico y comprueba que el proceso asociado a la cadena de valor esté de acuerdo a estándares de calidad y efectividad	TNS en Gestión Turística	CENCO
Utilización intensiva de tecnologías de la información y comunicaciones,	Técnico de Nivel Superior en Turismo	Centro de Formación Técnica Estatal del Maule
Generar información sistematizada de diseño y operación de productos turísticos de diversos destinos regionales como nacionales, mediante el uso de tecnologías de la información y comunicación, para asistir al equipo de trabajo en el proceso de toma de decisiones.	Técnico de Nivel Superior en Turismo	Centro de Formación Técnica Estatal del Maule
Utilizar diversas técnicas de la comunicación que faciliten los la atención y servicio al turista según estándares de calidad de la industria.	Técnico de Nivel Superior en Turismo	Centro de Formación Técnica Estatal del Maule
Utilizar las tecnologías de la comunicación y la información como herramienta para el aprendizaje autónomo y el mejoramiento del desempeño personal y profesional.	Técnico de Nivel Superior Turismo Aventura	Centro de Formación Técnica Santo Tomas

Uso pertinente de recursos tecnológicos	Técnico de Nivel Superior en Turismo	Centro Formación Técnica INACAP
Operar programas computacionales y softwares específicos como instrumentos de gestión en la industria turística	Técnico en Servicios Comerciales	Duoc UC
Proponer páginas web en función de la industria turística	Técnico en Servicios Comerciales	Duoc UC
Utilizar las herramientas básicas de las ciencias para la representación de información, argumentación de resultados y resolución de problemas contextualizados, de acuerdo a los requerimientos del mundo laboral y académico	Técnico en Turismo	Instituto Profesional Santo Tomás
Utilizar herramientas digitales y de tecnología para la creación, promoción y venta de productos y servicios	Técnico de nivel superior en turismo sostenible	Universidad de Magallanes (Escuela Tecnológica)
Generar información sistematizada de prestación de servicios enoturísticos, gestión de visitas, manejo de inventarios de insumos, entre otras, utilizando TICs, para asistir al equipo de trabajo en el proceso de toma de decisiones.	Técnico Superior en Turismo Enológico	Universidad de Talca
Conoce conceptos, normas y prácticas de sustentabilidad, medio ambiente y maneja elementos básicos de modelamiento y análisis, además de recursos tecnológicos y TIC´s	Técnico en Gestión Turística	Universidad Tecnológica Metropolitana
Manejar tecnologías de la información	Ingeniero en Gestión de Expediciones y Ecoturismo	Universidad San Sebastián
Generando información que permita desarrollar estrategias innovadoras	Ingeniero en Gestión Turística	Universidad Tecnológica Metropolitana

Área Comercialización

El área de Comercialización implica la ejecución y administración de funciones de venta y arriendo de servicios de Turismo.

En esta área se identifican dos competencias comunes:

1. Diseñar la comercialización de productos turísticos; incluida por 2 programas conducentes a títulos TNS y 3 conducentes a títulos profesionales.
2. Comercializar productos turísticos; incluida por 4 programas conducentes a títulos TNS.

A continuación, se presentan en detalle:

1. DISEÑAR LA COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS TURÍSTICOS

Refiere al diseño de estrategias de comercialización y ofertas de servicios turísticos.

Descriptor específico de cada programa	Título	Institución
Diseñando ofertas que integren viajes, servicios turísticos, así como programas de excursiones y visitas para su operación regular o bajo demanda	Administrador Turístico	Instituto Profesional Arcos
Diseña estrategias de comercialización y marketing de experiencias turísticas	Administrador Turístico Internacional	Instituto Profesional INACAP
Gestiona experiencias turísticas, considerando procesos de diseño y evaluación	Administrador Turístico Internacional	Instituto Profesional INACAP
Para la mejora continua y la diversificación de la oferta de productos y servicios innovadores, de acuerdo a las estrategias nacionales e internacionales de turismo.	Administrador Turístico Internacional	Instituto Profesional INACAP
Gestiona destinos inteligentes y sostenibles	Administrador Turístico Internacional	Instituto Profesional INACAP
Generar experiencias turísticas acordes con las expectativas de los visitantes	Administrador en Ecoturismo	Universidad Andrés Bello
Desarrollar planes de negocio (incluye comercialización y marketing) para empresas, productos y destinos turísticos y ecoturísticos.	Administrador en Ecoturismo	Universidad Andrés Bello
Diseñar proyectos de inversión en ecoturismo considerando los pilares de la sustentabilidad.	Administrador en Ecoturismo	Universidad Andrés Bello
Ejecuta planes de comercialización y marketing considerando medios digitales, basándose en herramientas tecnológicas pertinentes de acuerdo a los requerimientos de organizaciones públicas y privadas.	Técnico de Nivel Superior en Turismo	Centro Formación Técnica INACAP
Desarrollo de destinos turísticos, operación turística, diseño de productos turísticos	Técnico Superior en Turismo mención planificación y desarrollo de destinos turísticos	Universidad de La Frontera
El Técnico Superior en Turismo formado en la Universidad de La Frontera en un profesional técnico capaz de realizar tareas relacionadas con la administración de agencias de viajes, diseño de productos turísticos	Técnico Superior en Turismo mención planificación y desarrollo de destinos turísticos	Universidad de La Frontera

2. COMERCIALIZAR PRODUCTOS TURÍSTICOS

Refiere a la operación de venta de productos y servicios turísticos.

Descriptor específico de cada programa	Título	Institución
Promocionar productos y servicios turísticos de acuerdo con las necesidades del mercado , según los procedimientos de la empresa y normativas vigente	Técnico de Nivel Superior Turismo Aventura	Centro de Formación Técnica Santo Tomás
Desempeñarse en la operación y comercialización de productos y servicios	Técnico de Nivel Superior en Turismo	Centro Formación Técnica INACAP
Comercializar servicios de transporte aéreo	Técnico en Servicios Comerciales	Duoc UC
Es un profesional integral capaz de desempeñarse en la gestión de la comercialización y operación de experiencias turísticas	Técnico en Turismo	Instituto Profesional Santo Tomás
Asesorar en la comercialización de transporte aéreo de pasajeros y servicios turísticos asociados, manejando sistemas de reservas computacionales para rutas y destinos turísticos, según necesidades o requerimientos, velando por el cumplimiento de normativa vigente, protocolos e intereses de la empresa	Técnico en Turismo	Instituto Profesional Santo Tomás

1. Competencias genéricas

Los programas que constituyen la oferta de educación superior en el subsector de Turismo describen un total de 8 competencias genéricas, cuya distribución según tipo de título se presenta en el cuadro 5.

CUADRO 5. Distribución de competencias genéricas según tipo de título

(Fuente: elaboración propia)

ID	Competencia Común	Tipo de Titulo			Programas que la declaran
		Técnico	Profesional	Universitario	
1	Trabajo en equipo	6	2	1	9
2	Mostrar creatividad e innovación	1	1	1	3
3	Mostrar responsabilidad social	2	2	0	4
4	Mostrar pensamiento crítico	2	2	1	5
5	Mostrar un comportamiento empático	1	0	0	1
6	Contribuir al respeto por las comunidades locales	1	3	1	5
7	Contribuir al respeto por la diversidad cultural	2	1	0	3
8	Mostrar un comportamiento ético	3	3	0	6
		19	8	3	30

(Las barras indican la proporción de programas que incluyen la competencia común respecto al total de su tipo).

1. Trabajo en equipo

Refiere a habilidades para liderar y trabajar en equipo.

Dirigir, liderar y trabajar en equipo.	Universitario	Universidad de La Serena
Labores de liderazgo y trabajo en equipo buscando soluciones a problemáticas propias de las organizaciones públicas y privadas	Profesional	Universidad de Valparaíso
Liderar diversos equipos de trabajo en distintos entornos	Universitario	Universidad San Sebastián
Facilidad de trabajo en equipo	Universitario	Universidad Tecnológica Metropolitana
Liderando equipos de trabajo	Profesional	Instituto Profesional INACAP
Estando preparado para integrar equipos de trabajo multidisciplinario	Profesional	Universidad Andrés Bello
Solucionar situaciones de conflictos de manera autónoma en ambientes naturales utilizando equipos, técnicas y materiales adecuados	Técnico	Universidad de La Frontera
Integrar equipos de trabajo y ejercer liderazgo desarrollando habilidades sociales y de autogestión, para potenciar la capacidad de crear valor desde su profesión.	Técnico	Universidad de Talca
Trabaja planificando colaborativamente en funciones o procesos específicos de su área, coordinándose con equipos de trabajo en diversos contextos.	Técnico	Centro de Formación Técnica Estatal del Maule

Demostrar capacidad de trabajo en equipo, con proactividad y un alto sentido de calidad para el logro de los objetivos.	Técnico	Centro de Formación Técnica Santo Tomas
Colabora en equipos de trabajo o lidera o supervisa tareas en su área específica de desempeño técnico, para el logro de objetivos comunes	Técnico	CENCO
Estos profesionales se caracterizan por ser personas íntegras, capaces de colaborar con equipos de trabajo generando espacios de reflexión y aprendizaje, de acuerdo a objetivos establecidos	Técnico	Instituto Profesional Santo Tomas
Promover espacios de colaboración y trabajo en equipo en ambientes inter y multidisciplinarios, que permitan resolver problemas, actuando con iniciativa, responsabilidad, capacidad de adaptación, orientación al servicio e innovación para el cumplimiento de exigencias y compromisos adquiridos.	Técnico	Instituto Profesional Santo Tomas

2. *Mostrar creatividad e innovación*

Refiere a la capacidad de proponer e implementar innovaciones en los servicios y procesos productivos.

Autonomía, proactividad, capacidad de innovación	Universitario	Universidad Tecnológica Metropolitana
Generar ideas, concretar y potenciar proyectos que agreguen valor a contextos sociales y productivos	Técnico	Duoc UC
Capacidad emprendedora y de innovación	Profesional	Universidad Andrés Bello

3. *Mostrar responsabilidad social*

Refiere al sentido de responsabilidad social en el desarrollo de la actividad turística.

Relacionar la formación académica con el propio entorno desde un principio de responsabilidad social	Profesional	Universidad Andrés Bello
En su formación, Duoc UC promueve el desarrollo de personas integrales, conscientes de su dignidad trascendente, y comprometidas con las personas y la sociedad, integrando la ética, los valores cristianos y el desarrollo de las competencias necesarias para el mundo de hoy.	Profesional	Duoc UC
Demostrar un comportamiento ético y de responsabilidad social, respetuoso de la dignidad humana en las relaciones personales y en los diferentes ámbitos de acción laboral y profesional.	Técnico	Instituto Profesional Santo Tomas
Cumpliendo con las mejores prácticas de responsabilidad social empresarial	Técnico	Duoc UC
Compromiso con el desarrollo local y regional, en coherencia con normas, políticas y tendencias nacionales e internacionales	Profesional	Universidad Andrés Bello

4. Mostrar pensamiento crítico

Refiere a la capacidad de reflexión y autoevaluación apara el mejoramiento constante.

Crítico/a, con discernimiento ético en busca de nuevos conocimientos, integrado al contexto nacional y con horizonte internacional	Profesional	Universidad de Playa Ancha de Ciencias de la Educación
Su capacidad de reflexión y autoevaluación, para el mejoramiento continuo tanto de su desempeño profesional como de su ámbito laboral.	Universitario	Universidad San Sebastián
Desarrollar el pensamiento crítico mediante la argumentación, exponiendo a través de un lenguaje oral y escrito adecuado	Profesional	Universidad Andrés Bello
Analiza críticamente y genera información de acuerdo a criterios y parámetros establecidos por la organización para responder a las necesidades propias de sus funciones.	Técnico	Centro de Formación Técnica Estatal del Maule
Utilizar el autoaprendizaje, la formación permanente y continua, la capacidad crítica y autocrítica, como herramienta para la adaptación a los cambios permanentes de la sociedad del conocimiento y el desarrollo profesional.	Técnico	Centro de Formación Técnica Santo Tomas

5. Mostrar un comportamiento empático

Refiere a la capacidad de tomar conciencia de los sentimientos y necesidades de los otros para actuar en beneficio del bien común.

Empatiza con otros, tomando conciencia de sus sentimientos, necesidades y preocupaciones, valorándolos y apoyándolos. Demuestra capacidad para actuar en beneficio del bien común, promoviendo la inclusividad, el pluralismo y la tolerancia.	Técnico	CENCO

6. Contribuir al respeto por las comunidades locales

Corresponde a una actitud de respeto por las comunidades locales y sus culturas.

Contribuyan al respeto por la naturaleza, la cultura y las comunidades locales desde principios éticos y de responsabilidad social	Profesional	Universidad Austral de Chile
Posee actitudes y valores vinculados al sello de la Universidad, que se reflejan en el respeto por las personas, las comunidades y sus tradiciones	Universitario	Universidad San Sebastián
Considerando la diversidad y multiculturalidad del contexto sociocultural.	Profesional	Universidad Andrés Bello
Promueven la conservación del territorio, la participación de las comunidades locales y el disfrute de la naturaleza	Profesional	Universidad Andrés Bello
El sentido de su accionar es contribuir a la construcción de una sociedad más justa y solidaria, en la cual todas las	Técnico	Universidad de Valparaíso

personas tengan acceso al turismo y la cultura y, por ende, a una mejor calidad de vida, bienestar social y espiritual.		
Desarrollo de personas integrales, conscientes de su dignidad trascendente, y comprometidas con las personas y la sociedad	Profesional	Duoc UC
Promueve el desarrollo de personas integrales, conscientes de su dignidad trascendente, y comprometidas con las personas y la sociedad, integrando la ética, los valores cristianos y el desarrollo de las competencias necesarias para el mundo de hoy.	Profesional	Duoc UC

7. Contribuir al respeto por la diversidad cultural

Corresponde a una actitud de respeto por diversidad y el patrimonio cultural.

Considerando la diversidad y multiculturalidad del contexto sociocultural.	Profesional	Universidad Andrés Bello
Aceptación a la diversidad cultural	Técnico	Duoc UC
Colaborando en la promoción del patrimonio natural, cultural, gastronómico, costumbrista y enológico	Técnico	Centro de Formación Técnica Estatal del Maule

8. Mostrar un comportamiento ético

Refiere a una actuación profesional ética.

Su compromiso ético y de responsabilidad social con el medio ambiente {13}	Universitario	Universidad San Sebastián
Comportamiento ético que lo distingue.	Universitario	Universidad Tecnológica Metropolitana
Desarrollo de personas integrales, conscientes de su dignidad trascendente, y comprometidas con las personas y la sociedad	Profesional	Duoc UC
Integrando la ética, los valores cristianos y el desarrollo de las competencias necesarias para el mundo de hoy.	Profesional	Duoc UC
El ejercicio de su profesión se sustenta en el Código de Ética Mundial Adel Turismo	Profesional	Instituto Profesional INACAP
El Administrador en Ecoturismo de la Universidad Andrés Bello sustenta su quehacer profesional en valores éticos de excelencia, responsabilidad, respeto, pluralismo y multiculturalidad	Profesional	Universidad Andrés Bello
Actuar con sentido ético y responsabilidad social en el ejercicio profesional con criterios ciudadanos para el desarrollo sustentable del entorno.	Técnico	Universidad de Talca
En lo valórico, conoce y respeta la legislación vinculada al sector turístico.	Técnico	Universidad Tecnológica Metropolitana
Demostrar un comportamiento ético y de responsabilidad social, respetuoso de la dignidad humana en las relaciones	Técnico	Centro de Formación Técnica Santo Tomas

personales y en los diferentes ámbitos de acción laboral y profesional.		
Actúa con responsabilidad y ética, capacidades que potencian su formación técnica en los escenarios de interacción en que participa	Técnico	CENCO
En su formación, Duoc UC promueve el desarrollo de personas integrales, conscientes de su dignidad trascendente, y comprometidas con las personas y la sociedad, integrando la ética, los valores cristianos y el desarrollo de las competencias necesarias para el mundo de hoy.	Profesional	Duoc UC
Demostrar un comportamiento ético y de responsabilidad social, respetuoso de la dignidad humana en las relaciones personales y en los diferentes ámbitos de acción laboral y profesional.	Técnico	Centro de Formación Técnica Santo Tomas
Reconocer un desempeño correcto en situaciones de la profesión o especialidad	Técnico	Duoc UC
El ejercicio de su profesión se sustenta en el Código de Ética Mundial del Turismo , en la excelencia, calidad y seguridad de los servicio	Técnico	Centro Formación Técnica INACAP

Oferta de Certificación de Competencias Laborales

El Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales, al alero de la Ley N° 20.267, tiene por propósito de contribuir a la empleabilidad de los trabajadores al aumento de la productividad de las empresas y a la inserción de Chile en una economía abierta y competitiva, así como favorecer las oportunidades de aprendizaje continuo de las personas, su reconocimiento y valorización, mediante procesos de evaluación y certificación, basados en estándares definidos y validados por los sectores productivos por medio del dialogo social tripartito.

2. Oferta Subsector Turismo

Actualmente el Sistema nacional de Certificación de Competencias Laborales posee 34 perfiles vigentes para evaluar y certificar competencias laborales de los cuales 6 corresponden al subsector Turismo. La vigencia de los perfiles se encuentra entre el rango de los años 2021 y 2023, esto debido a que los proyectos de competencias laborales han sido licitados en distintas convocatorias.

En el subsector Hotelería se han evaluado a 762 trabajadores, resultando certificados 567 personas, obteniendo un porcentaje de 74.4% de aprobación.

TABLA 1. Trabajadores certificados en los perfiles en el subsector Turismo

(Fuente: ChileValora 2019)

Z	CERTIFICADOS
AGENTE DE VIAJES	40
CONDUCTOR DE TRANSPORTE TURÍSTICO	99
GUÍA DE TURISMO GENERAL	298
INFORMADOR TURÍSTICO	130
JEFE DE PRODUCTOS TURÍSTICOS	0
TRAVEL MANAGER	0
TOTAL	567

Tabla de personas certificadas en perfiles vigentes - septiembre 2019

Otros perfiles identificados en proyecto de competencias desarrollado por Chilevalora:

- Encargado de Tráfico, Community Manager.

3. Relación entre perfiles de egreso de la enseñanza superior chilena y perfiles ocupacionales del catálogo de ChileValora para el subsector Turismo

Competencias Técnicas

TABLA 2. Competencias técnicas de perfiles ChileValora según área

(Fuente: elaboración propia)

Área	Competencia común	Perfil ChileValora	UCL
Asistencia al cliente	1x. Atender al cliente nacional e internacional	Agente de viajes	Asesorar a pasajeros en la adquisición de productos, servicios y/o paquetes turísticos, según protocolos y procedimientos establecidos
		Agente de viajes	Realizar seguimiento del servicio entregado al pasajero, de acuerdo a procedimientos y protocolos establecidos
	2x. Emplear habilidades relacionales y comunicacionales	Informador turístico	Entregar asesoría e información turística a los turistas, de acuerdo a requerimientos recibidos, estándares de calidad de atención y procedimientos establecidos.
	3x. Manejar el idioma inglés		
	4x. Manejar el idioma portugués		
	5x. Dominar información del patrimonio cultural	Informador turístico	Entregar asesoría e información turística a los turistas, de acuerdo a requerimientos recibidos, estándares de calidad de atención y procedimientos establecidos
Servicios	1s. Operar productos y servicios turísticos	Travel manager	Gestionar itinerario y reserva de viajes corporativos, según procedimientos establecidos y normativa legal vigente.
		Travel manager	Realizar seguimiento de servicios entregados al cliente corporativo individual o grupal, de acuerdo a procedimientos y protocolos establecidos
		Guía de turismo general	Organizar el servicio turístico guiado, considerando características del destino turístico y/o producto correspondiente al servicio turístico guiado, itinerario, protocolos establecidos y normativa aplicable vigente.
	2s. Ejecutar operaciones turísticas	Guía de turismo general	Ejecutar servicio turístico guiado, según itinerario, procedimientos establecidos y normativa aplicable vigente

	3s. Desarrollar oferta turística		
	4s. Diseño del producto turístico		
Administración	1a. Administrar negocios y empresas turísticas	Jefe de productos turísticos	Identificar proveedores de productos y servicios turísticos, de acuerdo a normativa chilena aplicable a tour operadores y lineamientos establecidos
		Informador turístico	Ejecutar labores administrativas, según procedimientos establecidos y normativa vigente aplicable.
	2a. Promover desarrollo sustentable del turismo		
	3a. Gestionar eficientemente los recursos económicos		
	4a. Manejar recursos humanos		
	5a. Gestionar la seguridad del programa turístico		
	6a. Gestionar y administrar proyectos turísticos		
	7a. Gestionar y administrar proyectos de ecoturismo		
	8a. Gestionar oportunidades de negocio	Jefe de productos turísticos	Identificar proveedores de productos y servicios turísticos, de acuerdo a normativa chilena aplicable a tour operadores y lineamientos establecidos
	9a. Evaluar los resultados del programa turístico		
	10a. Usar TICs		
Comercialización	1c. Diseña la comercialización de productos turísticos	Jefe de productos turísticos	Identificar proveedores de productos y servicios turísticos, de acuerdo a normativa chilena aplicable a tour operadores y lineamientos establecidos
		Jefe de productos turísticos	Elaborar paquetes turísticos, de acuerdo a normativa chilena aplicable a tour operadores, y lineamientos establecidos
		Agente de viajes	Gestionar comercialización de productos, servicios y/o paquetes turísticos, según procedimientos establecidos y normativa legal vigente
	2c. Comercializar productos turísticos	Jefe de productos turísticos	Comercializar productos, servicios y/o paquetes turísticos, según procedimientos establecidos y normativa chilena aplicable a tour operadores

Al comparar la oferta formativa de la educación superior chilena para el subsector Turismo con los perfiles ocupacionales de ChileValora, se puede apreciar una distribución equilibrada de competencias de los distintos perfiles ocupacionales en tres de las áreas de desempeño identificadas en este levantamiento (Asistencia al cliente, Servicios y Comercialización). El área de Administración presenta menor cantidad de competencias asociadas.

- En Asistencia al cliente, los perfiles de Agente de viajes e Informador turístico presentan competencias relacionadas a la atención de público nacional e internacional, así como al empleo de habilidades comunicacionales.
- Ninguno de los perfiles ocupacionales levantados por ChileValora para el subsector considera otras competencias declaradas en la oferta formativa para el área de Asistencia al cliente, como manejar el idioma inglés y el idioma portugués.
- En el área de Servicios los perfiles de Travel Manager y Guía de turismo general presentan competencias asociadas a la operación y ejecución de productos y servicios turísticos.
- En ninguno de los perfiles levantados por ChileValora para el subsector aparecen descriptores relativos al desarrollo y diseño de ofertas turísticas.
- En el área de Administración, los perfiles de Jefe de productos turísticos e Informador turístico muestran competencias relacionadas con la administración y gestión de negocios turísticos.
- No se identificaron en los perfiles ChileValora competencias relativas a la gestión específica de recursos económicos y humanos, así como al uso de TICs.
- En el área de comercialización, los perfiles de Jefe de productos turísticos y Agente de viajes presentan competencias asociadas al diseño y ejecución de la comercialización de productos turísticos.

Oferta Formativa Enseñanza Media Técnico Profesional (EMTP)

La oferta formativa de EMTP disponible en Turismo, es la especialidad de Servicios de Turismo, conducente al título de Técnico de Nivel Medio en Servicios de Turismo.

Los establecimientos que imparten la especialidad de Turismo son 67, con la siguiente distribución regional:

REGIÓN	CANTIDAD DE LICEOS
I	0
II	2
III	3
IV	1
V	8
VI	5
VII	7
VIII	3
IX	7
X	7
XI	2
XII	4
RM	12
XIV	5
XV	1

Las competencias del perfil de egreso para esta especialidad son:

- *Tomar* reservas de distintos tipos de servicios y programas turísticos a nivel nacional, ingresando los datos en sistemas digitales, de acuerdo a los requerimientos del turista, a la normativa legal y a los estándares de calidad vigentes.

- *Atender* a los turistas de acuerdo a sus necesidades, deseos y demandas, aplicando un trato amable y técnicas de comunicación efectiva, interactuando en idioma inglés básico cuando fuese necesario, orientando e informando de manera clara y precisa sobre los servicios turísticos.

- *Orientar* e informar al turista sobre atractivos turísticos de la zona, usando técnicas de comunicación efectiva, seleccionando información relevante sobre aspectos históricos, culturales, geográficos, económicos, de contingencia, sociales, flora y fauna, de acuerdo a las necesidades, deseos y demandas del turista, de requerimientos sanitarios, disposiciones legales vigentes, medidas de protección del ambiente y del patrimonio nacional según corresponda, respetando los protocolos existentes y utilizando técnicas de comunicación efectiva en español e inglés básico

- *Supervisar* las actividades de servicio de habitaciones, cuidando que se realicen de acuerdo a los procedimientos y estándares establecidos, y elaborar informes diarios de estado de habitaciones

- *Conducir* grupos de turistas a través de las rutas establecidas y en distintos entornos, usando técnicas de comunicación efectiva en inglés o español, la tecnología, implementos y equipos de seguridad, de acuerdo al tipo de programa, con un trato respetuoso, amable y acorde a las características de cada grupo, aplicando normas de cuidado del medioambiente, de seguridad y prevención de riesgos.

- *Manejar* situaciones imprevistas, tales como asistir al turista en caso de pérdidas o robo, enfermedad o accidente, extravío, descontrol conductual por motivos diversos, asegurando el cumplimiento de los protocolos establecidos, resguardando la seguridad individual y del grupo y utilizando técnicas de comunicación efectiva en inglés y español.

- *Organizar* y realizar actividades de animación y recreativas utilizando técnicas comunicativas y de la especialidad, recursos necesarios de acuerdo a las características y requerimientos de cada grupo de turistas y aplicando normas de seguridad y prevención de riesgos.

- *Elaborar* propuestas de programas turísticos básicos, de acuerdo a los contextos locales, a los atractivos existentes y a las características de los turistas a quienes se orienta, e incorporando información relevante (costos, accesos, transportes, alojamientos, servicios de alimentación, actividades posibles de realizar, entre otros); considerando las normativas y regulaciones vigentes.

- *Comunicarse* en inglés básico con los turistas, atendiendo sus necesidades y requerimientos

Al relacionar con las competencias declaradas en el perfil de egreso con los perfiles ocupacionales disponibles en ChileValora para el sector Turismo, el cruce es el siguiente:

Perfil de Egreso	Perfil Ocupacional Relacionado
Tomar reservas de distintos tipos de servicios y programas turísticos a nivel nacional, ingresando los datos en sistemas digitales, de acuerdo a los requerimientos del turista, a la normativa legal y a los estándares de calidad vigentes.	Jefe de Productos Turísticos/Agente de viajes/Travel Manager/Guía de Tuismo General
Atender a los turistas de acuerdo a sus necesidades, deseos y demandas, aplicando un trato amable y técnicas de comunicación efectiva, interactuando en idioma inglés básico cuando fuese necesario, orientando e informando de manera clara y precisa sobre los servicios turísticos.	Conductor de Transporte Turístico
Orientar e informar al turista sobre atractivos turísticos de la zona, usando técnicas de comunicación efectiva, seleccionando información relevante sobre aspectos históricos, culturales, geográficos, económicos, de contingencia, sociales, flora y fauna, de acuerdo a las necesidades, deseos y demandas del turista, de requerimientos sanitarios, disposiciones legales vigentes, medidas de protección del ambiente y del patrimonio nacional según corresponda, respetando los protocolos existentes y utilizando técnicas de comunicación efectiva en español e inglés básico	Agente de viajes/Informador Turístico/Guía de Turismo General
Supervisar las actividades de servicio de habitaciones, cuidando que se realicen de acuerdo a los procedimientos y estándares establecidos, y elaborar informes diarios de estado de habitaciones	Jefe de Productos Turísticos
Conducir grupos de turistas a través de las rutas establecidas y en distintos entornos, usando técnicas de comunicación efectiva en inglés o español, la tecnología, implementos y equipos de seguridad, de acuerdo al tipo de programa, con un trato respetuoso, amable y acorde a las características de cada grupo, aplicando normas de cuidado del medioambiente, de seguridad y prevención de riesgos.	Guía de Turismo General
Manejar situaciones imprevistas, tales como asistir al turista en caso de pérdidas o robo, enfermedad o accidente, extravío, descontrol conductual por motivos diversos, asegurando el cumplimiento de los protocolos establecidos, resguardando la seguridad individual y del grupo y utilizando técnicas de comunicación efectiva en inglés y español.	Guía de Turismo General
Organizar y realizar actividades de animación y recreativas utilizando técnicas comunicativas y de la especialidad, recursos necesarios de acuerdo a las características y requerimientos de cada grupo de turistas y aplicando normas de seguridad y prevención de riesgos.	Jefe de Productos Turísticos/Agente de viajes/Informador Turístico/Guía de Turismo General
Elaborar propuestas de programas turísticos básicos, de acuerdo a los contextos locales, a los atractivos existentes y a las características de los turistas a quienes se orienta, e incorporando información relevante (costos, accesos, transportes, alojamientos, servicios de alimentación, actividades posibles de realizar, entre otros); considerando las normativas y regulaciones vigentes.	Jefe de Productos Turísticos
Comunicarse en inglés básico con los turistas, atendiendo sus necesidades y requerimientos	

Oferta Formativa de capacitación

1. Impulsa personas

Impulsa Personas es un conjunto de oportunidades que ofrece el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE, con el objetivo de contribuir a mejorar la productividad de los/as trabajadores/as y empresas, promoviendo el desarrollo económico y social del país.

Mediante un incentivo tributario entregado por el Estado, es posible financiar la capacitación y/o la evaluación y certificación de competencias laborales (ECCL) de mujeres y hombres mayores de 15 años, sean trabajadores/as o personas que no se encuentren vinculadas a la empresa, aportando a la sostenibilidad y crecimiento de éstas.

El incentivo tributario entregado por el Estado permite a las empresas contribuyentes clasificadas en la Primera Categoría de la Ley sobre Impuesto a la Renta, descontar del pago de impuestos, los gastos relacionados con capacitación y/o evaluación y certificación de competencias laborales, en un monto de hasta el 1% de la planilla anual de remuneraciones imponibles.

La empresa puede administrar directamente sus recursos o hacerlo a través de un Organismo Técnico Intermedio para Capacitación (OTIC) que actúa como ente intermediario ante el SENCE. La capacitación la puede realizar directamente la empresa mediante un relator interno o externo, o bien contratando los servicios de un Organismo Técnico de Capacitación (OTEC) acreditado en el SENCE. En todos los casos el SENCE debe aprobar previamente el curso a impartir. En el caso de ECCL, la empresa debe contratar los servicios de un centro evaluador acreditado por ChileValora.

Para analizar la oferta de capacitación a través del programa impulsa personas la unidad de análisis y de trabajo seleccionada es el código del curso de capacitación, dado que esta es una unidad diferenciable para cursos que poseen el mismo nombre con diferentes horas o que son dictados por diferentes OTEC, se eligió esta unidad para realizar los análisis, debido a que, los nombres de los cursos pueden tener el mismo nombre y errores ortográficos, lo que conlleva a confusión.

Oferta Subsector Turismo

La oferta actualizada y vigente del programa impulsa personas para el subsector Turismo es de 54 cursos concentrándose principalmente en la región metropolitana con 23 cursos, seguida por la región de Los Lagos con 8 cursos, actualmente existe oferta de cursos solo en las regiones de Antofagasta, Valparaíso, Metropolitana O'Higgins, Maule, Biobío, Araucanía, Los lagos y Magallanes.

Los Organismos Técnicos de Capacitación – OTEC que ofertan los 46 cursos ascienden a 33 empresas, las que dentro de su oferta tienen cursos que tienen entre 8 y 120 horas de duración, concentrando principalmente entre los cursos de 8 y 32 horas de duración (6 cursos de 8 horas y 6 cursos de 32 horas) las que distribuyen las horas de capacitación en teóricas, prácticas y e-learning.

El detalle de los nombres de cursos, códigos, horas y distribución por región están contenidos en el anexo cursos Turismo.

2. Capacitación vía franquicia tributaria en el sector Gastronomía, Hotelería Turismo

El Servicio Nacional de Capacitación y Empleo mantiene estadísticas de capacitación por sector productivo. A continuación, se presenta la tabla de distribución de las personas capacitadas el año 2018 con participantes aprobados en el sector Gastronomía, Hotelería y Turismo. La información disponible no desglosa la información por subsector.

Las capacitaciones entregadas por SENCE a través del programa Impulsa Personas ascienden 48.752, de las cuales el 47% participó en la Región Metropolitana.

TABLA 3. Capacitaciones del programa Impulsa Personas

(Fuente: SENCE, 2018)

		2018 Alimentación, gastronomía y turismo
I	Tarapacá	946
II	Antofagasta	2.236
III	Atacama	324
IV	Coquimbo	448
V	Valparaíso	1.115
VI	O'Higgins	2.012
VII	Maule	2.011
VIII	Biobío	4.174
IX	Araucanía	3.200
X	Los Lagos	5.319
XI	Aysén	45
XII	Magallanes	943
XIII	Metropolitana	23.322
XIV	Los Ríos	1.085
XV	Arica y Parinacota	174
XVI	Ñuble[1]	1.398
	TOTAL	**48.752**

1 Región de Ñuble no cuenta con oferta en la región, pero sí ha realizado capacitaciones.

3. Oferta bono empresa y negocio

El Programa Bono Empresa y Negocio tiene por objetivo aumentar la productividad del negocio de micro y pequeños empresarios, a través de herramientas de capacitación que mejoren su capacidad de gestión. De manera prioritaria pueden postular al bono los dueños, socios y representantes legales de micro y pequeñas empresas que tengan iniciación de actividades como persona natural o jurídica.

La oferta disponible tiene un alcance de 10 regiones, de las regiones con oferta solo en 4 se han iniciado cursos. La capacitación a los micro y pequeños empresarios es desarrollada por Organismos Técnicos de Capacitación. Para el sector Gastronomía, Hotelería y Turismo existen 136 cursos, de los cuales 13 han sido iniciados y tienen una matrícula de 229 empresarios, quedando 123 cursos pendientes a que se completen los cupos.

El detalle de los nombres de cursos, códigos, horas y distribución por región están contenidos en el anexo cursos Bono empresa.

4. Oferta de planes formativos SENCE en base a competencias laborales

Uno de los aspectos clave para generar mecanismos que permitan incrementar la empleabilidad de las personas, es alinear la oferta formativa del SENCE con las demandas de los sectores productivos. Esto permite que las personas puedan adquirir y desarrollar competencias que les faciliten su inserción y permanencia en el mercado laboral, potenciando el progreso del capital humano con énfasis en el desarrollo de competencias laborales. Tras ese objetivo es que el SENCE desarrolló el CATÁLOGO NACIONAL DE PLANES FORMATIVOS [2], registro oficial y público diseñado con una estructura modular basado en el enfoque por competencias. El sector Gastronomía, Hotelería y Turismo tiene un catálogo actualizado en el último proyecto de competencias laborales desarrollado por ChileValora.

SUBSECTOR	PLANES FORMATIVOS DESARROLLADOS.
GASTRONOMÍA	23
HOTELERÍA	6
TURISMO	9
TOTAL	567

El subsector Gastronomía posee un plan formativo no relacionado con ningún perfil ocupacional, mientras que el subsector Turismo posee 3 planes formativos no relacionados con perfiles ocupacionales.

2 Ver catálogo de planes formativos por subsector en anexos.

El Servicio Nacional de Capacitación y Empleo – SENCE ha desarrollado acciones con otras líneas de capacitación relacionadas con Becas laborales, Formación para el trabajo y la línea sectorial. En ese contexto se han impartido cursos de capacitación relacionados con los servicios de guía turística, servicios relacionados con el alojamiento y mejoramiento del idioma inglés para el Turismo.

La línea Becas Laborales de SENCE tiene en su oferta de capacitación los siguientes cursos:

BECAS LABORALES
Guía turístico en flora y fauna local
Ingles orientado al turismo
Operación turística
Servicio de mucama en establecimientos de alojamiento turístico
Servicio de recepción en establecimientos de alojamiento turístico
Servicio de recepción en establecimientos de alojamiento turístico ingles básico
Servicio de recepción en establecimientos de alojamiento turístico herramientas básicas de comunicación en inglés
Servicios turísticos guiados
Servicios turísticos guiados inglés básico
Supervisión de mantenimiento en establecimientos de alojamiento turístico

La línea Formación para el trabajo de SENCE tiene en su oferta de capacitación los siguientes cursos:

FÓRMATE PARA EL TRABAJO, LÍNEA REGULAR
Asistencia Y Atención Al Cliente En Turismo Ingles
Guía Turístico Bilingue

La línea Sectorial de SENCE tiene en su oferta de capacitación los siguientes cursos:

SECTORIAL
Inglés para el Turismo

5. Capacitación especializada entregada por el sector Turismo

Dentro de la amplia gama de líneas abordadas por los diferentes programas, existen capacitaciones dirigidas específicamente a áreas de interés de desarrollar en el corto plazo, parte de la capacitación especializada es desglosada a continuación.

- *Sistema Inicial de Gestión Organizacional – SIGO:* El Sistema Inicial de Gestión Organizacional es un programa de capacitaciones y asistencias técnicas sin costo que le permite a las MiPyme implementar herramientas de gestión dentro de su empresa y mejorar así su cultura organizacional, la experiencia que le brinda al turista y la satisfacción del mismo, y el desempeño en sus negocios.

- *Capacitaciones asociadas a Zona de Interés Turístico – ZOIT:* Las Zonas de Interés Turístico, o ZOIT, son "los territorios comunales, intercomunales o determinadas áreas dentro de éstos, que tengan condiciones especiales para la atracción turística y que requieran medidas de conservación y una planificación integrada para promover las inversiones del sector privado".
- *Capacitación asociada a personas que se desempeñan como Astroguías: el* objetivo de la Capacitación de Guías de Astro turismo del programa Becas Capital Humano, financiada por CORFO, apoyada por SERNATUR e impartida por la Universidad de La Serena, es mejorar la experiencia de quienes visitan la Región de Coquimbo atraídos por su amplia oferta de observación del cosmos.
- *Capacitación asociada a personas que se desempeñan como guías de montaña:* mejorar la experiencia de quienes visitan lugares turísticos con áreas silvestres protegidas es el objetivo de la capacitación de guías turísticos en especialidad de guía de montaña.
- *Capacitación asociada a personas que se desempeñan Guías de Turismo:* mejorar la experiencia de quienes visitan lugares turísticos urbanos es el objetivo de la capacitación de guías turísticos en especialidad de guía de Turismo general.
- *Capacitación a periodistas especializados:* con la intención de informar las novedades y lineamientos del turismo y realizar difusión sobre el Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable, la forma en que se está llevando a cabo la promoción turística a través de Sernatur y la importancia que tiene el periodismo dentro de la actividad.
- *Capacitación a empresarios en Turismo Accesible:* capacitación destinada a empresarios que tengan el sello S y Q que es parte de los beneficios gratuitos a los que los empresarios con distinciones de Sustentabilidad y Calidad.
- *Charlas de gestión y promoción de Conciencia Turística e Interpretación del Patrimonio.*
- *Capacitación turística:* mejorar la experiencia de los turistas que ingresan a Chile es el objetivo de impartir cursos en inglés, portugués, kayak y marketing digital.
- *Capacitación de guías de turismo en áreas protegidas destino Patagonia Verde:* Con el objeto de capacitar a guías de turismo y agricultores locales, Sernatur Los Lagos realizó en conjunto con el Parque Pumalín el encuentro territorial denominado "Turismo, Agricultura Ecológica y Áreas Protegidas" con el objetivo de promover el cuidado del medioambiente.