

Resultados proyecto Marco de Cualificaciones Técnico Profesional



Sector Turismo

Subsectores Servicios Turísticos,
Hotelería y Gastronomía



Contenido de la presentación



01

Productos 2022

02

Hallazgos actualización Estado del Arte

03

Mapas de procesos y perfiles y competencias existentes

04

Recomendaciones de adquisición o levantamiento de nuevos perfiles

05

Recomendaciones de continuidad para el Marco de Cualificaciones



01 Productos 2022

- **Estado del arte** de los desafíos de desarrollo de Capital Humano en el sector Turismo, actualizado situación pandemia y postpandemia.
- **Mapas de procesos** estratégicos, clave y transversales de cada subsector.
- Identificación de **procesos con perfiles ocupacionales y oportunidades de nuevos poblamientos**
- **Recomendaciones de adquisición o levantamiento de competencias** y cualificaciones según hallazgos.
- **Mapa de actores y estrategia comunicacional** para promover la profesionalización de trabajadores.



01 Productos 2022

- **Enfoque de investigación:** cualitativo
- **Estrategia:** Inferencia, triangulación de información y metodológica.
- **Técnicas:** análisis documental, mesas técnicas, observación en terreno, participación en actividades del sector, benchmark.
- **Regiones:** Coquimbo, Valparaíso, Los Lagos.
- **Coordinación:** regional.



02 Hallazgos actualización Estado del Arte

El impacto del COVID-19 es particularmente desafiante para las micro, pequeñas y medianas empresas y para las mujeres y los jóvenes. La situación requiere acciones importantes de todos los actores para apoyar a las decenas de miles de personas cuya fuente laboral se perdió o fragilizó con la crisis - millones a nivel global-, así como para desarrollar un sector turístico sostenible e inclusivo, centrado en el bienestar de las personas y las comunidades. La crisis turística derivada de la pandemia por COVID-19 ha puesto de relieve (OMT, 2020b)



02 Hallazgos actualización Estado del Arte

- La necesidad de desarrollar un turismo nacional, regional y local **inclusivo que asegure el bienestar de las comunidades y provea experiencias gratificantes para todas las partes involucradas**, lo que refuerza el papel del turismo en la construcción de una sociedad más justa, equitativa, inclusiva, resiliente y sostenible.
- La necesidad de una **mayor solidaridad y cooperación internacional para fomentar viajes seguros para las personas**. Estas medidas abarcan, además, relaciones intersectoriales.
- Una oportunidad para impulsar **acciones contra el cambio climático** a través de la aceleración de la transformación digital, la innovación y la sostenibilidad en el sector.



02 Hallazgos actualización Estado del Arte

El Marco propone un nuevo modelo de gobernanza (el partenariado público-privado-comunitario - PPPC) en el que las **tres entidades asuman conjuntamente riesgos y responsabilidades, y compartan recursos y competencias** para maximizar los beneficios a la comunidad y la contribución del turismo a su desarrollo.



02 Hallazgos actualización Estado del Arte

La estrategia busca promover:

- **Que la comunidad adquiera habilidades y conocimientos** desde las organizaciones de turismo del sector privado, a cambio de lo cual el gobierno facilite el acceso de éstos a los recursos de la comunidad.
- **La innovación en comunidades y empresas**, fomentando el acceso a nuevas tecnologías.
- El **desarrollo de productos turísticos basado en habilidades y recursos locales**.
- La **rendición de cuentas entre las partes** sobre el desempeño de sus funciones y responsabilidades.
- El **abordaje colectivo de los objetivos y necesidades de desarrollo comunitario**.
- **Compromisos regulatorios y financieros** a largo plazo entre las partes interesadas que aseguren la sostenibilidad de los proyectos.



02 Hallazgos actualización Estado del Arte

El Marco propone:

1. Llevar a cabo una **evaluación de necesidades para la gestión eficiente de destinos**.
2. **Evaluaciones de competencias de las personas en el destino**, sus instituciones y organizaciones para planificar las mejoras necesarias en las habilidades requeridas para apoyar el desarrollo y la gestión del turismo.
3. **Mapear las necesidades de las comunidades** con respecto al desarrollo de a) habilidades empresariales para el turismo, b) habilidades de emprendimiento social (por ejemplo, habilidades para promover la inclusión social) y c) habilidades para que los empresarios locales hagan crecer y ampliar sus negocios.
4. Necesidad de una **mejor gestión de los recursos turísticos de propiedad comunitaria**.
5. **Comprender la capacidad**: establecer un proceso que ayude a las comunidades a evaluar su potencial turístico.
6. Construir **redes y colmenas de aprendizaje** para apoyar el empoderamiento de otros.
7. Desarrollar la **capacidad de los líderes de la comunidad**.



Procesos estratégicos del Sector

GESTIÓN ESTRATÉGICA EMPRESARIAL

1 • Gestión de personas

1 • Gestión financiera

1 • Gestión comercial

1 • Gestión de operaciones

1 • Relaciones laborales y con la comunidad

1 → Administrador de establecimientos gastronómicos

INFRAESTRUCTURA Y RECURSOS PARA EL TURISMO

Política de infraestructura

Desarrollo de destinos turísticos, hoteleros y gastronómicos

Calidad y certificación de destinos turísticos, hoteleros y gastronómicos

Estudios de mercado e investigación

ASUNTOS REGULATORIOS Y POLÍTICA DE TURISMO

Turismo sustentable

Fomento e inversión

Zonas de interés turístico

Áreas protegidas

Desarrollo Humano

Cumplimiento de reglamentación



Procesos clave Gastronomía

CREACIÓN Y DISEÑO DE LA EXPERIENCIA GASTRONÓMICA

- 8 Investigación de mercado (demanda) y tendencias (oferta)
- 5 Diseño conceptual de la experiencia gastronómica
- 5 Diseño del modelo de negocios de la experiencia gastronómica
- 5 Desarrollo de la experiencia gastronómica
- 5 Prueba y evaluación de la experiencia gastronómica.

ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

- 5 Planificación del menú
- 5 Organización de la producción
- 5 Organización del equipo

ELABORACIÓN DE PREPARACIONES GASTRONÓMICAS

- 4 Preparación de materias primas e insumos
- 4 Preparación de platos y bebidas

ENTREGA DEL SERVICIO GASTRONÓMICO

- 2 Entrega de productos y servicios gastronómicos
- 7 Cobro y facturación del servicio gastronomía
- 5 Evaluación de experiencia

- 2 Anfitrión
- 3 Auxiliar línea de servicio de casinos
- 4 Ayudante de cocina
- 5 Banquetero
- 6 Bartender
- 7 Cajero

- 8 Chef ejecutivo
- 10 Repartidor de comida rápida
- 11 Garzón
- 12 Jefe de partida
- 13 Maestro de cocina
- 14 Maitre

- 15 Manipulador de alimentos
- 16 Manipuladora de alimentos PAE
- 18 Monitor de comida rápida
- 19 Operador de servicios de alimentación
- 20 Pastelero
- 21 Supervisor de línea de casino

Procesos clave Hotelería

CREACIÓN Y DISEÑO DE LA EXPERIENCIA HOTELERA

Investigación de mercado (demanda) y tendencias (oferta)

Diseño conceptual de productos y servicios hoteleros

Diseño del modelo de negocio de productos y servicios hoteleros

Desarrollo de productos y servicios hoteleros

Prueba y evaluación de productos hoteleros

INGRESO DE PASAJEROS

Recepción de pasajeros

Registro de pasajeros

Entrega de información

ENTREGA DEL SERVICIO HOTELERO

Preparación de unidades habitacionales

Entrega de servicios complementarios

Atención de pasajeros

SALIDA DEL PASAJERO

Cierre de cuenta

Cobro y facturación del servicio de hotelería

POST VENTA

Evaluación de servicio

2

3

2

3

5

5

2

5

3

3



Procesos clave Servicios Turísticos

CREACIÓN Y DISEÑO DE LA EXPERIENCIA TURÍSTICA

Investigación de mercado (demanda) y tendencias (oferta)

Diseño conceptual de la experiencia turística

Diseño del modelo de negocio de la experiencia Turística

6 Desarrollo de servicios turísticos

6 Prueba y evaluación de servicios turísticos

COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS

Posicionamiento de servicios turísticos 5

2 Evaluación de necesidades de clientes

3

2 Propuesta o diseño de alternativas para clientes

3

2 Negociación y cierre

3

ENTREGA DE SERVICIOS TURÍSTICOS

1 4 Coordinación de la entrega de servicios turísticos

1 4 Entrega de servicios turísticos 5

Evaluación del servicio turístico

1 Conductor de transporte turístico

2 Ejecutivo de ventas

3 Agente de viajes

4 Guía de Turismo general

5 Informador Turístico

6 Jefe de Productos Turísticos

Procesos transversales



04 Recomendaciones de adquisición o levantamiento de nuevos perfiles

SERVICIOS TURÍSTICOS

- En el ámbito de la **Gestión de proyectos territoriales y consultoría** en Turismo (6 competencias, 1 cualificación N7)
- En el ámbito de la **Planificación turística** (6 competencias, 1 cualificación)
- En el ámbito del **Diseño y estructuración de productos** (6 competencias, 1 cualificación N5)
- En el ámbito del **Diseño y coordinación de viajes** (8 competencias, 1 cualificación N5)
- En el ámbito de la **interpretación del patrimonio cultural** (4 competencias N5)

HOTELERÍA

- En el ámbito de la **Gerencia hotelera** (13 competencias, 1 cualificación N6)



04 Recomendaciones de adquisición o levantamiento de nuevos perfiles

En el ámbito de la gestión de proyectos territoriales y consultoría en Turismo (N7)

- Orientar la planificación turística de acuerdo con criterios de ordenamiento territorial, metodologías y normativa del sector.
- Desarrollar planes y programas estratégicos sostenibles de acuerdo con políticas suprainstitucionales o nacionales y modelos de prospectiva de la industria turística.
- Gestionar el desarrollo turístico del territorio de acuerdo con modelos, principios de turismo sostenible y normativa.
- Hacer consultoría y asesoramiento a organizaciones,
- territorios y emprendimientos teniendo en cuenta política de calidad y necesidades del sector turismo.
- Dirigir proyectos turísticos de acuerdo con principios de desarrollo turístico.



04 Recomendaciones de adquisición o levantamiento de nuevos perfiles

En el ámbito de la planificación turística (N6)

- Diagnosticar el turismo en el territorio de acuerdo con metodologías y parámetros técnicos.
- Formular planes y programas de desarrollo turístico de acuerdo con la vocación territorial y la visión estratégica del destino “inteligente”.
- Gestionar la ejecución de las estrategias de comercialización y promoción del destino turístico según la competitividad y los objetivos del plan de mercadeo.
- Fomentar estrategias de gestión turística del territorio de acuerdo con plan de desarrollo turístico y principios de sostenibilidad.
- Coordinar estrategias de calidad y sostenibilidad en establecimientos, productos y servicios turísticos de acuerdo con políticas y normativa del sector.
- Asesorar la planeación, gestión y evaluación de los destinos y organizaciones turísticas de acuerdo con criterios de competitividad turísticas y metodologías de investigación.



04 Recomendaciones de adquisición o levantamiento de nuevos perfiles

En el ámbito del Diseño y estructuración de productos (N5)

- Estructurar experiencias turísticas
- Implementar estrategias de promoción y comercialización
- Desarrollar estrategias de integración con prestadores, comunidad y aliados
- Operar productos y servicios turísticos
- Controlar la operación turística de acuerdo con los servicios contratados, criterios de seguridad y calidad.
- Fomentar iniciativas empresariales de acuerdo con normativa, los criterios de sostenibilidad y necesidades del territorio.
- Fijar precios de productos y servicios turísticos según competencia de mercado y normativa.



04 Recomendaciones de adquisición o levantamiento de nuevos perfiles

En el ámbito del diseño y coordinación de viajes (N5)

- Diseñar programas turísticos nacionales e internacionales
- Negociar productos o servicios turísticos
- Estructurar plan de mercadeo
- Coordinar operaciones y servicios
- Implementar plan de promoción y mercadeo de programas turísticos
- Desarrollar la gestión de apoyo económico-administrativo
- Integrar soluciones tecnológicas en productos y servicios turístico
- Coordinar eventos según estándares técnicos y normativa.



04 Recomendaciones de adquisición o levantamiento de nuevos perfiles

En el ámbito de la interpretación del patrimonio cultural (N5)

- Planificar el proceso interpretativo de acuerdo con principios, técnicas y metodologías de la interpretación del patrimonio natural y cultural.
- Diseñar guiones interpretativos de acuerdo con el marco interpretativo y técnicas de comunicación.
- Formular proyectos de interpretación del patrimonio natural y cultural en destinos turísticos de acuerdo con marco interpretativo y metodologías.
- Conducir grupos en recorridos interpretativos de acuerdo con el guión y técnicas de interpretación del patrimonio natural y cultural.



04 Recomendaciones de adquisición o levantamiento de nuevos perfiles

En el ámbito de la gerencia hotelera

- Planificar destinos turísticos teniendo en cuenta modelos de desarrollo sostenible y normativa vigente del sector
- Diseñar productos turísticos sostenibles de acuerdo con el mercado y las tendencias mundiales del sector
- Elaborar modelo de gestión de las organizaciones turísticas de acuerdo con la naturaleza de sus actividades
- Dirigir áreas financieras de las organizaciones turísticas teniendo en cuenta la naturaleza de sus actividades
- Coordinar área de talento humano de las organizaciones turísticas según criterios técnicos y política organizacional Gestionar adquisición de bienes y servicios de acuerdo con la naturaleza de las organizaciones y normativa vigente del sector



04 Recomendaciones de adquisición o levantamiento de nuevos perfiles

- Implementar política de gestión de la calidad en las organizaciones turísticas de acuerdo con modelos de desarrollo sostenible y normativa del sector
- Desarrollar programas de cultura de servicio en las organizaciones turísticas de acuerdo con el modelo de gestión de calidad y política organizacional
- Diseñar plan de mercadeo de las organizaciones turísticas teniendo en cuenta el mercado y las tendencias
- Organizar eventos, ferias, y convenciones teniendo en cuenta la naturaleza de las organizaciones y tendencias del mercado
- Gestionar recursos de las empresas públicas y organizaciones no gubernamentales de acuerdo con protocolos de la organización y la normativa del sector
- Controlar ingresos y gastos de las organización turísticas de acuerdo con criterios financieros y criterios de producción
- Elaborar procesos de investigación académica y científica según las necesidades actuales del sector y protocolos de gestión de conocimiento



05 Recomendaciones de continuidad para el Marco de Cualificaciones

- Terminar de **levantar el instrumental** (perfiles, competencias y cualificaciones de todos los niveles que el sector requiera)
- Identificar donde están las **dificultades en las trayectorias educativas y laborales de las personas** (eficiencia y pertinencia de la trayectoria con las expectativas del sector y el propio proyecto de vida)
- Establecer **expectativas de la implementación** del MCTP.
- Diseñar de manera estratégica y participativa las **líneas de acción del MCTP**.
- **Implementar y evaluar procesos y resultados del MCTP en el sector.**



