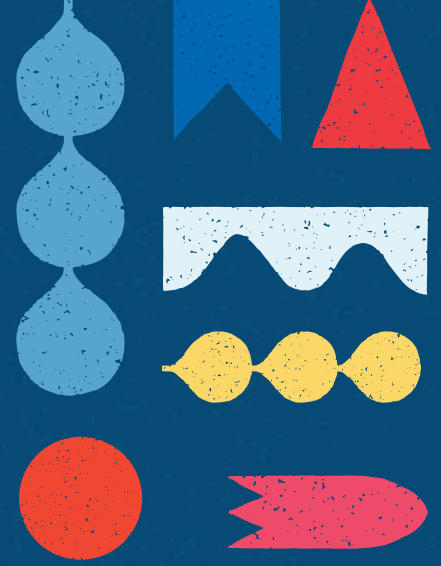




ESTADO DE AVANCE MARCO DE CUALIFICACIONES TÉCNICO PROFESIONAL

SECTOR TURISMO



Créditos



Publicación elaborada por la Subsecretaría de Turismo

Santiago, marzo de 2023

Equipo de Capital Humano

División de Coordinación y Planificación Estratégica
Subsecretaría de Turismo

Equipo de Capital Humano

Subdirección de Desarrollo
Servicio Nacional de Turismo

Autores

Imagina Consultores

Diseño gráfico

Imagina Consultores

Fotografías e ilustraciones

© Adobe Stock

© Banco audiovisualINDAP

© Kit Digital Gobierno de Chile

Se autoriza la reproducción parcial de los contenidos de la presente publicación, para los efectos de su utilización a título de cita o con fines de capacitación, transferencia e investigación, siempre citando la fuente correspondiente, título y autor.

Tabla de contenidos

Introducción	4
1. Desafíos para el desarrollo del talento humano en el sector Turismo	6
Contexto internacional	6
Contexto nacional	7
2. Iniciativas de Marco de Cualificaciones realizadas en el Sector turismo, subsectores servicios turísticos, gastronomía y hotelería.	9
2019 Poblamiento del Marco de Cualificaciones Técnico Profesional	10
2020 Desarrollo de capacidades en instituciones de formación	10
2021 Desarrollo de capacidades de implementación del MCTP en el ámbito laboral	11
2022 Reforzamiento de mapas de procesos	11
3. Referentes sectoriales	12
Referentes del subsector Gastronomía	12
1. Mapa de procesos y perfiles ocupacionales subsector Gastronomía	12
2. Perfiles y competencias laborales subsector Gastronomía	13
3. Cualificaciones subsector Gastronomía	16
4. Rutas formativo laborales subsector Gastronomía	17
Referentes subsector Hotelería	17
1. Mapa de procesos y perfiles ocupacionales subsector Hotelería	17
2. Perfiles y competencias laborales subsector Hotelería	18
3. Cualificaciones subsector Hotelería	18
4. Rutas formativo laborales subsector Hotelería	19
Referentes subsector Servicios Turísticos	19
1. Mapa de procesos y perfiles ocupacionales subsector Servicios Turísticos	19
2. Perfiles y competencias laborales subsector Servicios Turísticos	20
3. Cualificaciones subsector Servicios Turísticos	21
4. Rutas formativo laborales subsector Servicios Turísticos	22
Procesos Estratégicos del sector Turismo	23
Procesos transversales del sector Turismo	23
4. Recomendaciones para avanzar en la implementación del MCTP	24



Introducción

El Programa de Gobierno reconoce al turismo como una importante actividad económica, señalando que “se declarará al turismo como una actividad económica y social esencial y estratégica para el país, que contribuye al desarrollo equitativo y sustentable de las comunidades y que será central en la reactivación y recuperación económica del país. Esta actividad se concibe como un promotor del mejoramiento de la calidad de vida y de acceso a infraestructura básica y complementaria de las comunidades en donde se produce, también como un elemento que reconoce y pone en valor las diferentes vocaciones productivas, ambientales y culturales de los diversos territorios de nuestro país, contribuyendo a la descentralización y a la conservación del patrimonio local. Finalmente, se concibe al turismo como una actividad que busca el mejoramiento de las condiciones laborales de las y los trabajadores del sector, aplicando enfoque de género e inclusión en su desarrollo”.

El Marco de Cualificaciones Técnico Profesional es una política pública impulsada por el Ministerio de Educación de nuestro país que tiene por objetivo facilitar el desarrollo de trayectorias educativas y laborales de las personas, asimismo, fortalecer la calidad y pertinencia entre la oferta formativa y las necesidades del mundo laboral, aportando a la comprensión y legibilidad del sistema.

Hace algunos años el ministerio viene incentivado a los sectores productivos a sumarse a dicha política pública, con el objetivo de armar puentes entre el mundo de la educación y del trabajo.

El siguiente documento corresponde a la presentación del estado de avance del poblamiento e implementación del Marco de Cualificaciones Técnico Profesional (MCTP) en el Sector Turismo, subsectores Gastronomía, Hotelería y Servicios Turísticos. Su contenido es el resultado del trabajo mancomunado entre la Subsecretaría de Turismo, el Servicio Nacional de Turismo, Ministerio de Educación, Servicio Nacional de Capacitación y Empleo y la Comisión Nacional del Sistema de Certificación de Competencias Laborales.

El documento contiene cuatro secciones. En la primera sección se presentan los principales desafíos del sector en términos del desarrollo del Talento Humano, que han sido documentados considerando las referencias nacionales e internacionales de los últimos cinco años, incluyendo aquellos desafíos que se desprenden del contexto pandemia y postpandemia. En la segunda sección se presenta un resumen de las iniciativas de Marco de Cualificaciones realizadas por el sector con sus actividades y productos. En la tercera sección se presentan los referentes sectoriales del sector Turismo y de sus subsectores; mapas de procesos del sector, perfiles y competencias, cualificaciones y rutas formativo laborales. Finalmente, se desarrollan un conjunto de recomendaciones para la elaboración de nuevos referentes sectoriales y para continuar con la implementación del MCTP en el sector.





Chile, impulsando un turismo sustentable



1. Desafíos para el desarrollo del talento humano en el sector Turismo



Contexto internacional

El turismo representa una parte importante de las economías nacionales tanto en los países desarrollados como en los países en desarrollo (OMT, 2020).

El 2019 fue el décimo año consecutivo de crecimiento del turismo mundial, con mil quinientos millones de llegadas de turistas internacionales. (OMT, 2020).

El turismo generaba, a nivel global, U\$ 1,7 billones de ingresos en exportación, siendo el tercer sector más importante en este ítem y representando el 42% de las exportaciones totales (bienes y servicios) en regiones como el Caribe, y el 10% en América Latina (CEPAL, 2020).

El turismo respaldaba uno de cada diez puestos de trabajo y proporciona medios de subsistencia a muchos millones de personas más (OMT, 2020).

El crecimiento del turismo iba más rápido que la economía mundial y empleaba una mayor proporción de jóvenes y mujeres (OMT, 2019, 2020): en 2019, el 54% del total de la fuerza laboral del sector era femenina, cifra que aumentaba a 58% en el subsector hotelería. (OIT, 2021).

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, 2020):



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.

Contexto nacional

Un examen analítico de la política pública internacional y nacional permite extraer desafíos de formación para la actividad turística en Chile, centrados en: el respeto a los derechos laborales y a la no explotación, la equidad distributiva y retributiva, la valoración de la formación y capacitación, el sentido de equidad en las relaciones comerciales y comunitarias y la valoración de las personas, comunidades y culturas receptoras. Se constituyen, además, exigencias para el desarrollo de conocimiento de derechos relativos a protección social de trabajadoras y trabajadores asalariados (particularmente estacionales y flexibles) del sector turismo; conocimiento de las condiciones y agentes turísticos locales y globales -y de los esfuerzos, aportes y beneficios de los distintos actores-; conocimientos de derecho internacional y nacional y de las atribuciones y competencias de los diferentes agentes para el desarrollo de la actividad turística con ajuste al Código Ético Mundial para el Turismo.



Desafíos de desarrollo de capacidades para mejorar la sustentabilidad **económica** del turismo en Chile

- Capacidades de asociatividad, construcción de redes comunitarias y productivas, diseño y ejecución de proyectos de desarrollo comunitario.
- Exige formar y capacitar a las comunidades locales para las funciones requeridas por los desarrollos turísticos de cada zona.
- Y a los gestores de oferta turística respecto al impacto y desarrollo de redes productivas locales de beneficio mutuo. Exige, además, el desarrollo de habilidades de asociatividad y capacidades para el desarrollo local y comunitario.

Desafíos de desarrollo de capacidades para mejorar la sustentabilidad **social** del turismo en Chile

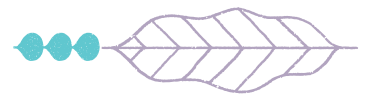
El desarrollo del capital humano para un turismo socialmente sustentable, inclusivo, que brinde oportunidades equitativas de ofertar y recibir productos y servicios respetuosos de los derechos individuales, sociales y culturales de todas las personas, presenta los siguientes desafíos de formación valórica:

- Respeto y tolerancia por la diversidad de creencias culturales, religiosas y morales.
- Respeto por las diferencias de género, edad, condición física o psíquica.
- Valoración del patrimonio cultural tangible e intangible.
- Conocimiento y valoración de las comunidades de inserción.
- Valoración del impacto ambiental y social de los emprendimientos turísticos.
- Mirada inclusiva, enfoque de derechos.
- Principio de preservación y colaboración, procurando que todos los actores reconozcan las posibles sinergias y sus beneficios.

Y de desarrollo de conocimientos:

- Conocimiento de la forma de vida, gustos y expectativas de los visitantes de distintas culturas. Es deber de la formación y capacitación contribuir al recibimiento hospitalario.
- Conocimiento de beneficios y riesgos del turismo.
- Conocimientos y habilidades que contribuyan a la preservación de infraestructuras patrimoniales y apoyar a las expresiones culturales genuinas locales, como el folklor y la artesanía.
- Conocimientos sobre derechos culturales, con fines de evitar la imposición de patrones culturales y la apropiación y/o tergiversación del patrimonio cultural.
- Conocimiento y valoración de las diferencias de género, edad y condición física y psíquica.
- Conocimiento y habilidades de procedimientos y prácticas que facilitan la inclusión.
- Conocimiento de protocolos y normas de manejo de información privada, conocimiento de trámites y entidades públicas relativos a estadía y desplazamiento de extranjeros.
- Reconocimiento de los derechos de los turistas, nacionales y extranjeros, a la libre circulación y comunicación y a la confidencialidad de su información.





Desafíos de desarrollo de capacidades para mejorar la **sustentabilidad ambiental** del turismo en Chile

El estado de la política pública internacional y nacional sobre sustentabilidad ambiental del turismo evidencia el desafío estratégico de desarrollar el capital humano del país en conocimientos de:

- Gestión de flujos de turistas para minimizar el impacto sobre el patrimonio natural.
- Gestión de recursos escasos (agua, energía).
- Gestión de deshechos (reducción de impacto).
- Conocimientos de la flora y fauna de los lugares, de sus formas de preservación y, particularmente, de los potenciales impactos negativos de su trato negligente.
- Conocimientos respecto a los instrumentos de gestión ambiental desarrollados por las políticas públicas nacionales.

Desafíos de desarrollo de capacidades para mejorar la **gestión de información** del turismo en Chile

Los principales desafíos estratégicos que la política pública internacional y nacional imponen al desarrollo del capital humano para el mejoramiento de la gestión de información turística se orientan a la capacitación en:

- Valoración del impacto ambiental y social de los emprendimientos turísticos.
- Conocimientos de normativas y procedimientos de determinación y control de impacto ambiental y social de proyectos turísticos.
- Conocimiento de principales indicadores de gestión turística y de los procedimientos, funciones, roles y normativas para su confección.

Desafíos de desarrollo de capacidades para mejorar la **competitividad** del turismo chileno

Los cambios en el mercado del turismo a nivel global y local presentan desafíos derivados de la ampliación de la demanda producida por la apertura de nuevos mercados y el aumento de la inclusión en el turismo, diversificando procedencias, costumbres, necesidades y expectativas de experiencia y calidad de los turistas. La posibilidad de aumentar el gasto promedio por turista pasa por diversificar y aumentar la calidad de la oferta turística, pero también por la necesidad de desarrollar el capital humano en los subsectores de Hotelería, Gastronomía y Turismo, particularmente en competencias técnicas que apunten a los elementos cruciales de la experiencia del cliente en cada ciclo de servicio, competencias transversales que impacten sobre el trato al cliente -habilidades de relación interpersonal-, y elementos actitudes como orientación a la calidad.

Para desarrollar el gran potencial turístico del país se deben mejorar las competencias relativas a:

- Gestión de empresas pequeñas y medianas, orientadas a la detección y aprovechamiento sustentable de recursos turísticos.
- Asociatividad.
- Diseño e implementación de emprendimientos productivos.
- Diseño y gestión de productos y servicios turísticos variados y de alta calidad.

Desafíos de desarrollo de capacidades para mejorar la **calidad** del turismo chileno

Los desafíos estratégicos exigidos al desarrollo para la mejora de la calidad de los servicios turísticos ofertados pasan por potenciar competencias técnicas en los tres subsectores:

- En el sector Hotelería aparecen como desafíos las mejoras en limpieza y orden de lugares, atractivos y servicios.
- En Gastronomía aparecen desafíos para el desarrollo general de la calidad y variedad, así como para el desarrollo de la gastronomía típica.
- Para Turismo se releva la exigencia de aumentar la oferta y variedad de actividades culturales y de tours.
- La amplitud de la brecha sobre manejo de idiomas y otras competencias que impactan sobre los estándares de calidad de los servicios prestados aparece como desafío transversal a todo el sector.

También se instala el requerimiento transversal sobre conocimiento de:

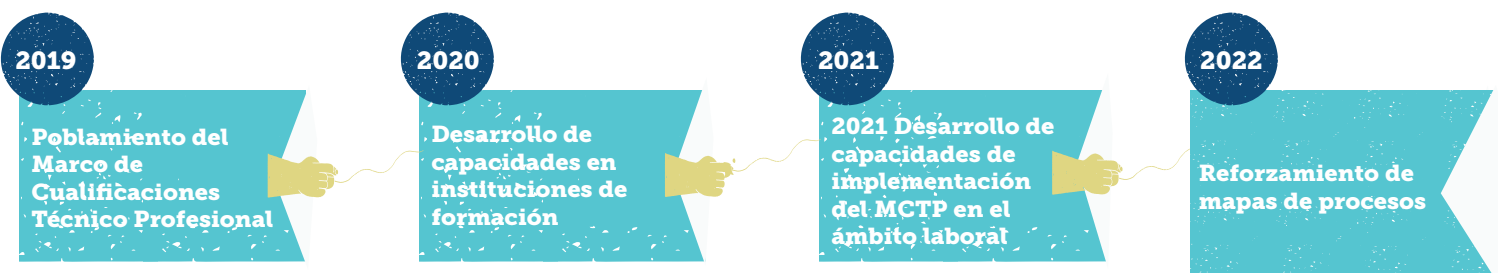
- Normas técnicas de calidad.
- Sello de calidad Turística.
- Sistema de clasificación, calidad y seguridad de los prestadores de servicios.
- Protección al consumidor (para mejorar el cumplimiento del servicio).
- Valor del patrimonio natural y cultural de los destinos turísticos y de sus habitantes.
- Buenas prácticas para un desarrollo sustentable del turismo.

2. Iniciativas de Marco de Cualificaciones Técnico Profesional (MCTP) en el Sector turismo, subsectores servicios turísticos, gastronomía y hotelería.



A partir del año 2019, el sector Turismo impulsó una línea de trabajo vinculada a Marco de Cualificaciones Técnico Profesional, iniciando con el proceso de poblamiento del marco de cualificaciones, para luego avanzar a su implementación y difusión. A continuación se presenta el detalle de los productos y técnicas utilizadas en cada uno de los proyectos desarrollados.

Resumen de proyectos ejecutados



2019

Poblamiento del Marco de Cualificaciones Técnico Profesional

Productos

- Estado del arte de los desafíos de desarrollo de Capital Humano en el sector Turismo (subsectores, educación y empleabilidad).
- Análisis de los 34 perfiles ocupacionales de los 3 subsectores.
- Análisis y clasificación de cada perfil ocupacional según niveles del MCTP.
- Agrupación de perfiles en cualificaciones.
- Identificación de las rutas formativas y laborales entre perfiles y cualificaciones.
- Generación de recomendaciones para la actualización de perfiles existentes.

Métodos y técnicas

- Estudio documental para el Estado del Arte del sector.
- Entrevistas a actores clave del sector.
- Encuesta a empleadores del sector.
- Mesas técnicas con expertos de cada subsector.
- Trabajo experto del equipo consultor (nacional e internacional).

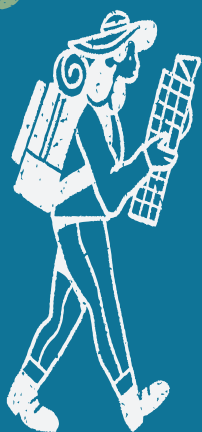


Desarrollo de capacidades en instituciones de formación

2020

Productos

- 17 Instituciones de formación TP del sector Turismo con sus capacidades diagnosticadas para la implementación del MCTP.
- 12 instituciones de formación TP con sus capacidades desarrolladas para implementar institucionalmente el MCTP.
- 12 Hojas de Ruta institucional construidas para la implementación del MCTP.



Métodos y técnicas

- Capacitación, asesoría y asistencia técnica a Organismos Técnicos de Capacitación (OTEC), Centros de Formación Técnica (CFT) e Institutos Profesionales (IP) en la aplicación del Autodiagnóstico Institucional.
- Capacitación en modalidad online para el desarrollo de capacidades en la implementación del MCTP dimensiones institucional, diseño curricular y evaluación de aprendizajes.
- Asesoría institucional individual en la construcción de las Hojas de Ruta de Implementación del MCTP con base en las brechas identificadas en el autodiagnóstico.



2021

Desarrollo de capacidades de implementación del MCTP en el ámbito laboral

Productos

- Nota técnica comparativa de tres países de la implementación del MCTP en el ámbito laboral (Escocia, Australia, Sudáfrica).
- 180 personas participan del Taller de Desarrollo de Capacidades "Herramientas para la gestión de Personas en el sector Turismo".
 - 34% instituciones públicas, 64% organizaciones privadas, 2% no informa
 - 20% Hotelería, 53% Turismo, 8% Gastronomía, 19% no informa.
- 45 personas participan del Taller de Desarrollo de Capacidades para el uso del MCTP: Trabajadores, estudiantes y empresas.
- Documento publicable de los resultados de la Estrategia de Capital Humano 2019-2022.

Métodos y técnicas

- Análisis documental para la elaboración de la nota técnica.
- Talleres de desarrollo de capacidades.
- Desarrollo de contenido y diseño gráfico del documento publicable.



Reforzamiento de mapas de procesos

Productos

- Estado del arte de los desafíos de desarrollo de Capital Humano en el sector Turismo, actualizado situación pandemia – postpandemia.
- Mapas de procesos estratégicos, clave y transversales de cada subsector.
- Recomendaciones de adquisición o levantamiento de perfiles, competencias y cualificaciones según hallazgos.
- Nuevas cualificaciones con base en nuevos perfiles en el catálogo de ChileValora (casinos).
- Mapa de actores y propuesta de estrategia comunicacional para promover la profesionalización de trabajadores.

Métodos y técnicas

- Estudio documental para el Estado del Arte del sector.
- Análisis de VSM actual y futuro.
- Benchmarking internacional.
- Mesas de trabajo regionales (presenciales y online)
- Observación directa y entrevistas a 12 empresas de Servicios Turísticos, Gastronomía y Hotelería en La Serena, Valparaíso y Los Lagos.
- Participación activa en seminarios, charlas y ferias del sector Turismo en distintas partes del país.

2022



3. Referentes sectoriales



Los referentes sectoriales pueden ser entendidos como señales estandarizadas que permiten reducir la asimetría de información entre el mundo de la educación y el trabajo. El propósito de contar con tales referentes es el de facilitar la toma de decisiones de todos los actores clave que intervienen, tanto en el diseño e implementación de una oferta formativa, como en el reconocimiento de los aprendizajes en la educación y el trabajo. **Son ejemplos de referentes sectoriales los mapas de procesos, perfiles ocupacionales, competencias laborales, cualificaciones y rutas formativo laborales.** Los referentes se desarrollan y validan bajo principios técnicos y metodológicos y, en su conjunto, sirven de orientación legítima para el diseño de diversos procesos, procedimientos, productos y servicios dirigidos a facilitar las trayectorias educativas y laborales de las personas de un sector.

El sector Turismo, subsectores Gastronomía, Hotelería y Servicios Turísticos cuenta con los siguientes referentes sectoriales:

- Un mapa de procesos que contiene procesos estratégicos, clave – de cada subsector- y de soporte.
- 21 perfiles ocupacionales, 13 cualificaciones y las rutas formativo laborales en el subsector Gastronomía.
- 5 perfiles ocupacionales, 5 cualificaciones y las rutas formativo laborales en el subsector Hotelería.
- 10 perfiles ocupacionales, 7 cualificaciones y las rutas formativo laborales en el subsector Servicios Turísticos.

Referentes del subsector Gastronomía

1. Mapa de procesos y perfiles ocupacionales subsector Gastronomía



2. Perfiles y competencias laborales subsector Gastronomía



Nombre del perfil	Nivel cualificación	Competencias del perfil
Maître	4	Supervisar la preparación del área de comedor y la entrega de los servicios gastronómicos, conforme los estándares de calidad y lineamientos establecidos.
	4	Gestionar actividades y/o funciones realizadas por el personal a cargo, según protocolos y procedimientos establecidos.
Supervisor(a) de línea de servicios de casino	4	Dirigir las tareas del casino de alimentación, según protocolos y procedimientos establecidos y normativas aplicables vigentes.
	4	Supervisar la preparación del área de comedor y la entrega del servicio de alimentación del casino, conforme los estándares de calidad y lineamientos establecidos.
Administrador(a) de establecimientos gastronómicos	5	Administrar el establecimiento gastronómico, de acuerdo a protocolos y procedimientos establecidos, y normativa aplicable vigente.
	5	Administrar el presupuesto del establecimiento gastronómico, de acuerdo a lineamientos establecidos.
	5	Asegurar satisfacción de clientes, de acuerdo a lineamientos establecidos.
	5	Gestionar al personal a cargo, de acuerdo a normativa aplicable vigente y procedimientos establecidos.
Chef ejecutivo	5	Gestionar al personal a cargo, de acuerdo a normativa aplicable vigente y procedimientos establecidos.
	5	Supervisar la planificación gastronómica, según protocolos y procedimientos establecidos y normativa legal vigente.
	5	Supervisar inventario de materias primas y equipamiento de cocina, según protocolos y procedimientos del sector.
	5	Confeccionar menús y cartas de preparaciones culinarias, de acuerdo a protocolos y procedimientos del sector.
Jefe(a) de partida	4	Gestionar al personal a cargo, de acuerdo a normativa aplicable vigente y procedimientos establecidos.
	4	Dirigir las tareas del área de cocina, según protocolos y procedimientos establecidos y normativas aplicables vigentes.
	4	Administrar inventario asociado a la producción gastronómica, según lineamientos establecidos.
Banquetero(a)	5	Gestionar la aplicación de sistemas de trazabilidad interna del servicio y de las materias primas e insumos.
	5	Vender un servicio de banquetería.
	5	Planificar un evento de banquetería.
	5	Organizar la preparación de un evento de banquetería.
	5	Supervisar y controlar la atención del evento.
	5	Programar la limpieza del lugar.
	5	Mantener uniforme y presentación personal, de acuerdo a los estándares establecidos por el sector productivo.
	5	Aplicar normas de higiene, seguridad alimentaria y prevención de riesgos en cocina.



Nombre del perfil	Nivel cualificación	Competencias del perfil
Copero(a) (Stewart)	2	Limpiar e higienizar espacios e implementos de cocina, de acuerdo con normativas de la autoridad sanitaria y de higiene vigentes
	2	Organizar el menaje e implementos de cocina, de acuerdo con sistema interno y normativas de la autoridad sanitaria y de seguridad vigentes.
Maestro(a) de cocina	3	Gestionar funciones asignadas al equipo a cargo para la preparación gastronómica, de acuerdo a normativas aplicables vigentes.
	3	Realizar elaboración y montaje de preparaciones culinarias, de acuerdo a fichas técnicas gastronómicas, y normativas aplicables vigentes.
Monitor(a) de comida rápida	3	Asistir al cliente en sus requerimientos y necesidades, según protocolo de servicio y procedimientos establecidos.
	3	Gestionar la planificación de funciones y capacitaciones del equipo a cargo, según protocolos establecidos y normativa legal vigente.
Garzón(a)	3	Auto gestionar el servicio al cliente, según los protocolos y procedimientos de la empresa.
	3	Atender al comensal durante su estadía, según protocolos de la empresa.
	3	Organizar plaza de trabajo, según protocolos de la empresa y normativa legal vigente.
Bartender	3	Organizar la plaza de trabajo y los requerimientos de materias primas para la elaboración de bebestibles, de acuerdo a normativas aplicables vigentes y procedimientos establecidos
	3	Preparar bebestibles, de acuerdo a fichas técnicas y normativas aplicables vigentes.
Cajero(a) de local de comida rápida	2	Auto gestionar el servicio al cliente, según los protocolos y procedimientos de la empresa.
	2	Realizar proceso de caja, según los protocolos y procedimientos de la empresa.
	2	Ofrecer, vender y registrar productos solicitados por el cliente, según protocolos y procedimientos de la empresa y normativa legal vigente.
Auxiliar de línea de servicios de casino	1	Atender al cliente, según los protocolos, procedimientos establecidos y normativas de la autoridad sanitaria y de higiene.
	1	Ejecutar el servicio de línea de casino, de acuerdo con protocolos, procedimientos establecidos y normativas de la autoridad sanitaria y de higiene.
Operador(a) de servicios de alimentación	2	Auto gestionar el servicio al cliente, según los protocolos y procedimientos de la empresa.
	2	Realizar la entrega de los alimentos según pautas de higiene y seguridad, procedimientos del casino.
	2	Recepcionar, almacenar y rotular las materias primas, según normas de higiene y seguridad, y procedimientos establecidos por la empresa o institución y normas de autocuidado.
	2	Transformar las materias primas para el turno según la pauta de alimentación, normas de higiene y seguridad y principios de alimentación saludable.



Nombre del perfil	Nivel cualificación	Competencias del perfil
Pastelero	4	Dirigir las tareas vinculadas a la producción pastelera, de acuerdo a procedimientos establecidos y normativas aplicables vigentes.
	4	Realizar elaboración, decoración y montaje de productos de pastelería, de acuerdo a fichas técnicas y normativas aplicables vigentes.
Despachador(a) de comida rápida	2	Gestionar entrega de pedidos a clientes, de acuerdo a protocolos y procedimientos establecidos.
	2	Preparar la plaza de trabajo y los requerimientos de pedidos para la atención a los clientes, de acuerdo a los protocolos y procedimientos establecidos y normativas aplicables vigentes.
Manipulador(a) de alimentos	3	Ingresar y almacenar insumos.
	3	Limpiar y descongelar alimentos.
	3	Gestionar servicio al cliente, según protocolo de la empresa.
Ayudante de cocina	2	Ejecutar operaciones básicas de pre-elaboración, conservación e higiene gastronómicas, de acuerdo a normativas de la autoridad sanitaria y de higiene y procedimientos establecidos.
	2	Asistir en la elaboración y montaje de preparaciones gastronómicas, de acuerdo a fichas técnicas de procedimientos y normativas de la autoridad sanitaria y de higiene.
Anfitrión(a)	2	Atender al cliente durante su estadía en el establecimiento gastronómico, de acuerdo a protocolos y procedimientos establecidos.
	2	Gestionar reservas y requerimientos de los clientes, de acuerdo a protocolos y procedimientos establecidos.
Supervisor(a) del programa de alimentación escolar	4	Supervisar el proceso y servicio del programa de alimentación escolar.
	4	Supervisar el desempeño de las manipuladoras del programa de alimentación escolar.
	4	Monitorear el cumplimiento de los servicios de alimentación escolar.
Manipulador(a) del programa de alimentación	3	Recepcionar y almacenar productos y documentos de acuerdo al manual de operaciones y buenas prácticas de higiene
	3	Preparar y montar alimentos de acuerdo al manual de operaciones y buenas prácticas.
	3	Realizar cocción a alimentos de acuerdo al manual de operaciones y buenas prácticas.
	3	Higienizar utensilios e instalaciones de acuerdo al manual de operaciones y buenas prácticas.
	3	Controlar calidad de procesos y servicios de alimentación.

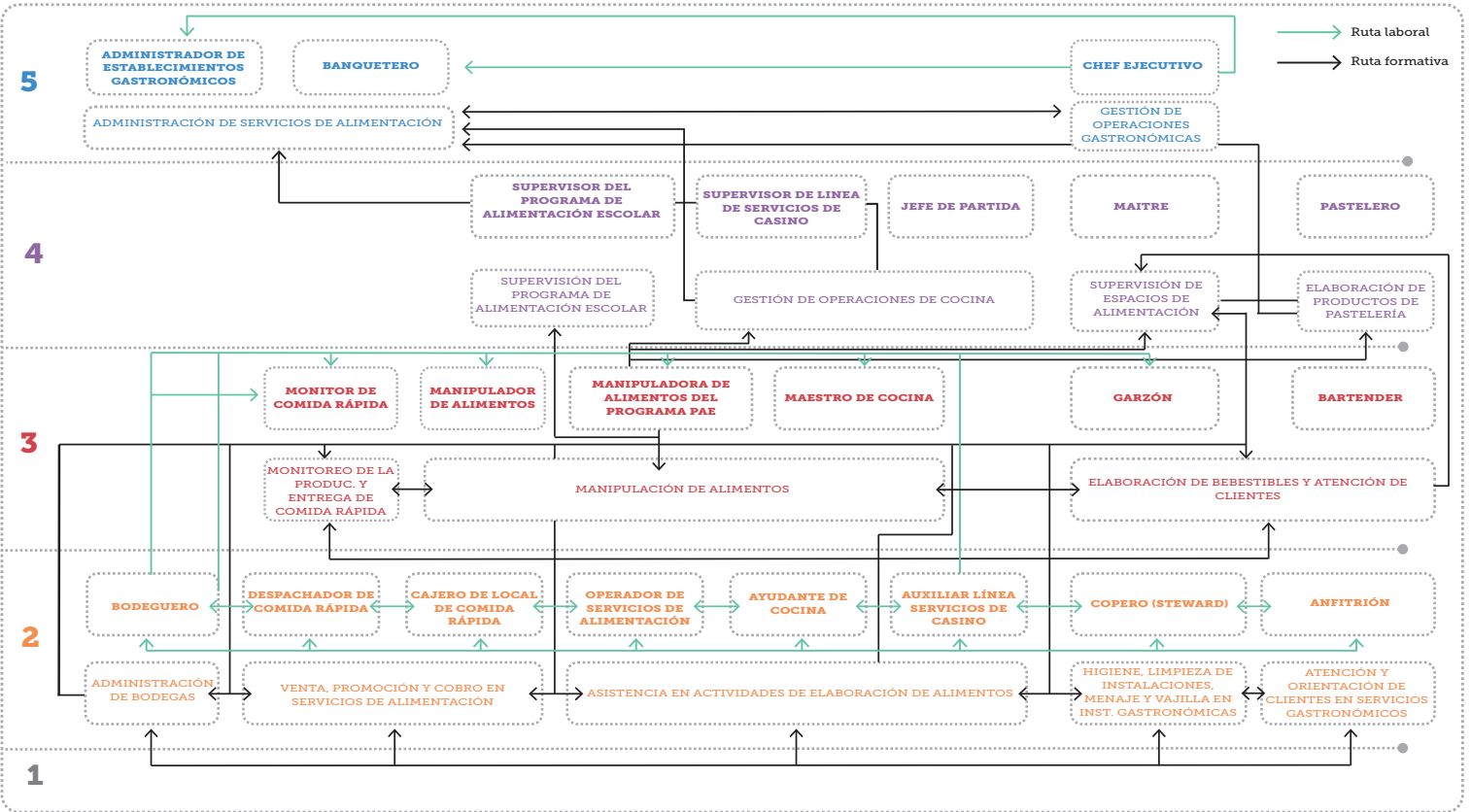
3. Cualificaciones subsector Gastronomía



Nivel MCTP	Nombre de la Cualificación	Perfiles de la cualificación
2	Atención y orientación de clientes en servicios gastronómicos.	<ul style="list-style-type: none"> • Anfitrión
2	Asistencia en actividades de elaboración de alimentos.	<ul style="list-style-type: none"> • Auxiliar de línea de servicio de casino • Operador de servicios de alimentación • Ayudante de cocina
2	Higiene y limpieza de instalaciones, menaje y vajilla en instalaciones gastronómicas.	<ul style="list-style-type: none"> • Copero (Steward)
2	Venta, promoción y cobro en servicios de alimentación.	<ul style="list-style-type: none"> • Despachador de comida rápida • Cajero de local de comida rápida
2	Elaboración de bebestibles y atención de clientes.	<ul style="list-style-type: none"> • Bartender • Garzón
3	Manipulación de alimentos.	<ul style="list-style-type: none"> • Manipulador de alimentos • Manipuladora del programa de alimentación escolar • Maestro de cocina
3	Monitoreo de la producción y entrega de comida rápida.	<ul style="list-style-type: none"> • Monitor de comida rápida
4	Elaboración de productos de pastelería.	<ul style="list-style-type: none"> • Pastelero
4	Gestión de operaciones de cocina.	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisor de línea de servicios de casino • Perfil Jefe de partida
4	Supervisión de espacios de alimentación.	<ul style="list-style-type: none"> • Maître
4	Supervisión del Programa de Alimentación Escolar.	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisor del programa de alimentación escolar
5	Administración de servicios de alimentación.	<ul style="list-style-type: none"> • Perfil Banquetero • Perfil Administrador de establecimientos gastronómicos
5	Gestión de operaciones gastronómicas	<ul style="list-style-type: none"> • Perfil Chef Ejecutivo



4. Rutas formativo laborales subsector Gastronomía



Referentes del subsector Hotelería

1. Mapa de procesos y perfiles ocupacionales subsector Hotelería



2. Perfiles y competencias laborales subsector Hotelería



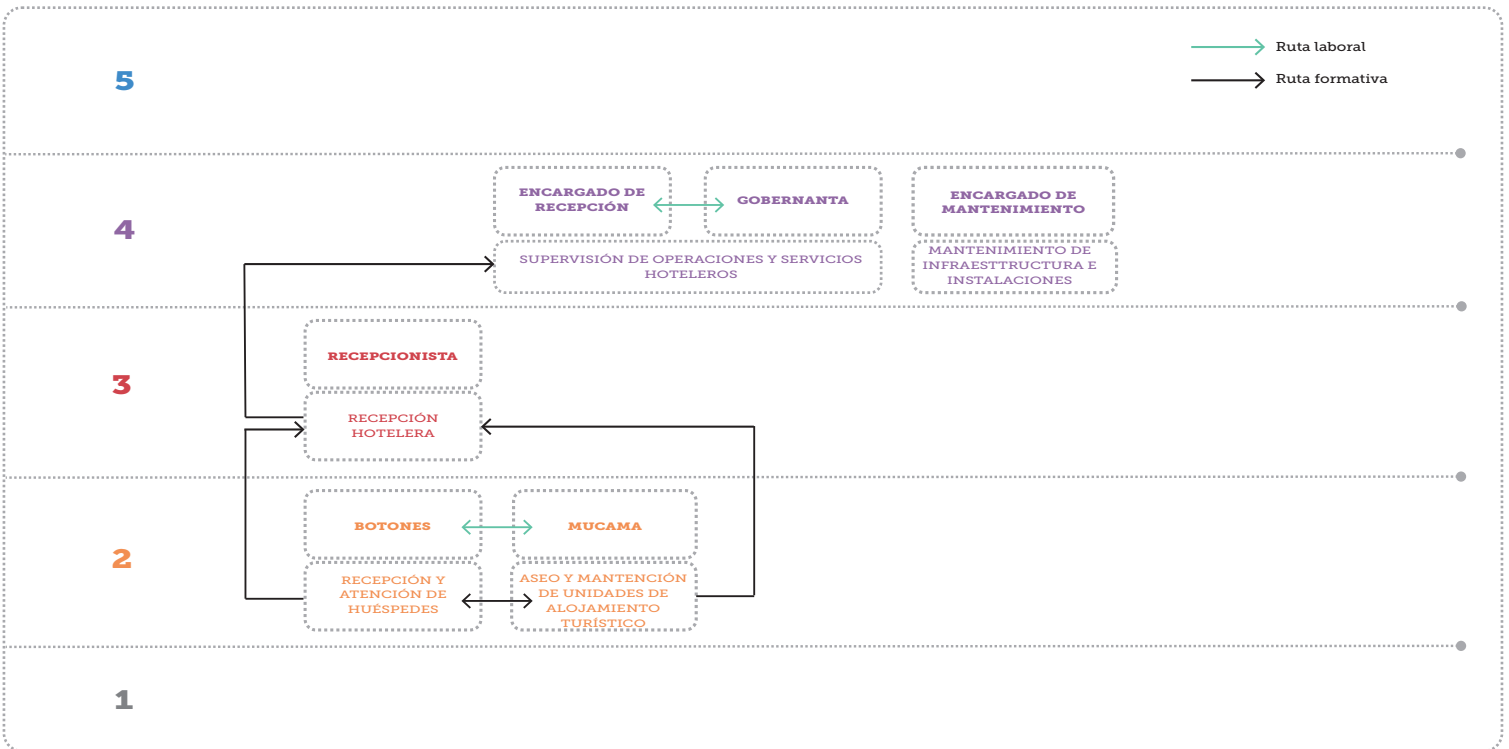
Nombre del perfil	Nivel cualificación	Competencias del perfil
Recepcionista	3	Gestionar el ingreso y salida del huésped del establecimiento de alojamiento turístico, según normativa aplicable y procedimientos establecidos.
	3	Asistir al huésped en sus requerimientos y necesidades, según protocolos de atención y procedimientos establecidos.
Gobernanta	4	Gestionar adquisición y control de materiales del área, de acuerdo a presupuesto y lineamientos comerciales establecidos.
	4	Gestionar al personal a cargo, de acuerdo a normativa aplicable vigente y procedimientos establecidos.
	4	Administrar las tareas asociadas a la limpieza y orden del establecimiento de alojamiento turístico, según protocolos y procedimientos establecidos y normativa legal vigente.
Encargado(a) de recepción	4	Gestionar al personal a cargo, de acuerdo a normativa aplicable vigente y procedimientos establecidos.
	4	Asistir al huésped en sus requerimientos y necesidades, según protocolos de atención y procedimientos establecidos.
	4	Administrar las tareas del área a cargo, según protocolos y procedimientos establecidos y normativa legal vigente.
Botones	2	Asistir al huésped en el traslado de equipaje y la entrega de información durante su estadía en el establecimiento, según procedimientos establecidos y protocolos de atención a huéspedes.
	2	Apoyar en las labores del área de recepción y conserjería, de acuerdo a procedimientos establecidos.
Mucama (o)	2	Efectuar orden y limpieza de las unidades de alojamiento turístico del recinto, según protocolos y procedimientos establecidos y normativa legal vigente.
	2	Asistir al huésped en sus requerimientos y necesidades, según protocolo de servicio y procedimientos establecidos.

3. Cualificaciones subsector Hotelería



Nivel MCTP	Nombre de la Cualificación	Perfiles de la cualificación
2	Aseo y mantenimiento de unidades de alojamiento turístico.	<ul style="list-style-type: none"> Mucama (o)
2	Recepción y atención de huéspedes.	<ul style="list-style-type: none"> Botones
3	Recepción Hotelera.	<ul style="list-style-type: none"> Recepcionista
4	Mantenimiento de infraestructura e instalaciones.	<ul style="list-style-type: none"> Encargado de mantenimiento
4	Supervisión de operaciones y servicios hoteleros.	<ul style="list-style-type: none"> Encargado de Recepción Perfil Gobernanta(e)

4. Rutas formativo laborales subsector Hotelaría



Referentes del subsector Servicios Turísticos

1. Mapa de procesos y perfiles ocupacionales subsector Servicios Turísticos




1. CONDUCTOR (A) DE TRANSPORTE TURÍSTICO, 2. CROUPIER, 3. ASISTENTE DE MÁQUINAS DE AZAR, 4. OPERADOR (A) CCTV EN CASINOS DE JUEGO, 5.- MANTENEDOR (A) ELECTRÓNICO DE MÁQUINAS DE AZAR, 6. AGENTE DE VIAJES, 7. INFORMADOR (A) TURÍSTICO, 8. JEFE(A) DE PRODUCTOS TURÍSTICOS, 9. GUÍA DE TURISMO GENERAL, 10. EJECUTIVO (A) DE VENTAS TOUR OPERADOR

2. Perfiles y competencias laborales subsector Servicios Turísticos



Nombre del perfil	Nivel cualificación	Competencias del perfil
Conductor(a) de transporte turístico	2	Realizar el servicio de transporte turístico, según protocolos y procedimientos establecidos.
	2	Preparar el servicio de transporte turístico, de acuerdo con protocolos y procedimientos establecidos, y normativa vigente.
Croupier	2	Administrar mesas de juego en casinos, de acuerdo a protocolo de atención al cliente, tipo de juego y reglamento de la SCJ.
	2	Conducir juegos de azar en casinos, de acuerdo a protocolo de atención al cliente, protocolos de seguridad de juegos, tipo de juego y reglamento de la SCJ.
Asistente de máquinas de azar	2	Orientar a las y los clientes en sala de máquinas de azar, de acuerdo a estándar técnico, protocolo de atención al cliente, protocolo de seguridad de juego y procedimientos aprobados por la SCJ.
	2	Resolver requerimientos de las y los clientes y el estado operativo de las máquinas de azar, de acuerdo a estándar técnico, protocolo de atención al cliente, protocolo de seguridad de juego y procedimientos aprobados por SCJ.
Operador(a) cctv en casinos de juego	2	Supervisar mesas de juegos de azar, de acuerdo a tipo de juego de azar, protocolos de atención al cliente y procedimiento de juego aprobado por la SCJ.
	2	Supervisar condiciones de seguridad en casinos de juegos de azar, de acuerdo a coordinación con equipo de seguridad, protocolos de seguridad, emergencias y procedimientos aprobados por la SCJ.
Mantenedor(a) electrónico de máquinas de azar	2	Realizar mantenimiento preventivo de máquinas de azar en casinos de juego, de acuerdo a plan de mantenimiento preventivo, uso de elementos de protección personal, estándar técnico y procedimientos aprobados por la SCJ.
	2	Realizar mantenimiento correctivo de máquinas de azar en casinos de juego, de acuerdo a estándar técnico de componentes, estándar de prevención de riesgos, protocolos de seguridad eléctrica y procedimientos aprobados por la SCJ.
Agente de viajes	4	Asesorar a pasajeros en la adquisición de productos, servicios y/o paquetes turísticos, según la experiencia de viaje requerida por el pasajero.
	4	Gestionar comercialización de productos, servicios o paquetes turísticos, según procedimientos establecidos y normativa legal vigente.
	4	Realizar seguimiento del servicio entregado al pasajero, de acuerdo a procedimientos y protocolos establecidos.
Informador(a) turístico	2	Entregar asesoría e información turística a los turistas, de acuerdo a requerimientos recibidos, estándares de calidad de atención y procedimientos establecidos.
	2	Ejecutar labores administrativas, según procedimientos establecidos y normativa aplicable vigente.

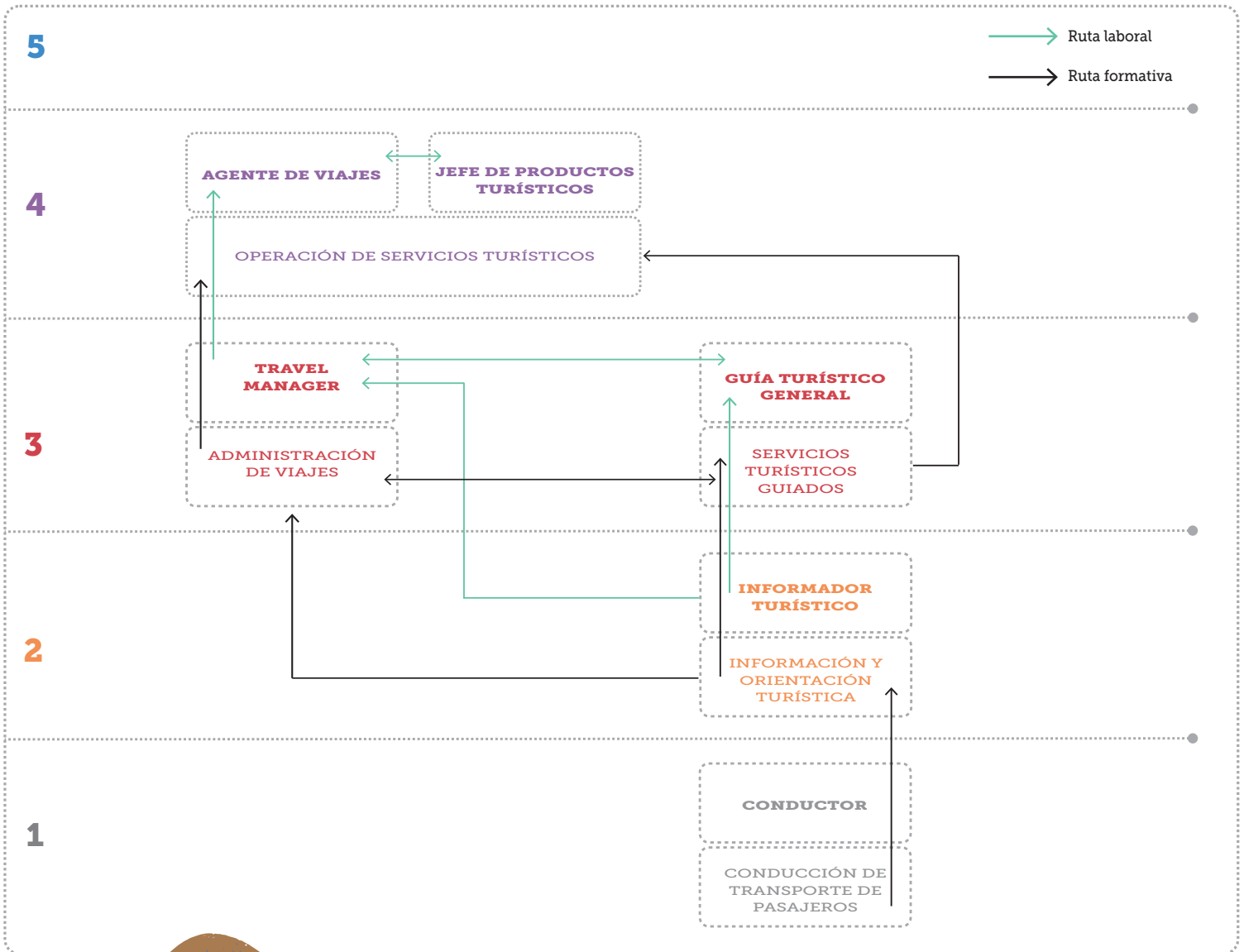


Nombre del perfil	Nivel cualificación	Competencias del perfil
Jefe(a) de productos turísticos	4	Identificar proveedores de productos, paquetes o servicios turísticos, de acuerdo con lineamientos establecidos y normativa vigente.
	4	Elaborar productos, paquetes o servicios turísticos, de acuerdo con lineamientos establecidos y normativa vigente.
	4	Promover internamente productos, paquetes o servicios turísticos, de acuerdo con lineamientos establecidos y normativa vigente
Guía de turismo general	3	Ejecutar servicio turístico guiado, según itinerario, procedimientos establecidos y normativa aplicable vigente.
	3	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.
Ejecutivo(a) de ventas tour operador	3	Gestionar solicitud de programas turísticos según tarifarios, servicios disponibles y proveedores.
	3	Tramitar proceso de cobranza al cliente, según procedimientos establecidos y normativa legal vigente.

3. Cualificaciones subsector Servicios Turísticos

Nivel MCTP	Nombre de la Cualificación	Perfiles de la cualificación
1	Conducción de transporte de pasajeros.	<ul style="list-style-type: none"> Conductor de transporte turístico
2	Información y orientación turística.	<ul style="list-style-type: none"> Informador Turístico
3	Administración de viajes.	<ul style="list-style-type: none"> Travel manager
3	Servicios turísticos guiados.	<ul style="list-style-type: none"> Guía de turismo general
4	Operación de servicios turísticos.	<ul style="list-style-type: none"> Jefe de productos turísticos Agente de viajes
2	Actividades de asistencia en máquinas de azar.	<ul style="list-style-type: none"> Asistente de máquinas de azar
2	Conducir y supervisar mesas de juego de azar.	<ul style="list-style-type: none"> Croupier Operador (a) CCTV en Casinos de juego
2	Mantenimiento electrónico de máquinas de azar.	<ul style="list-style-type: none"> Mantenedor (a) electrónico de máquinas de azar

4. Rutas formativo laborales subsector Servicios Turísticos



Procesos Estratégicos del sector Turismo



La gráfica que se presenta a continuación representa los procesos estratégicos del sector, que dirigen, determinan y orientan la realización de los procesos clave de los subsectores Servicios Turísticos, Hotelería y Gastronomía.

PROCESOS ESTRATÉGICOS

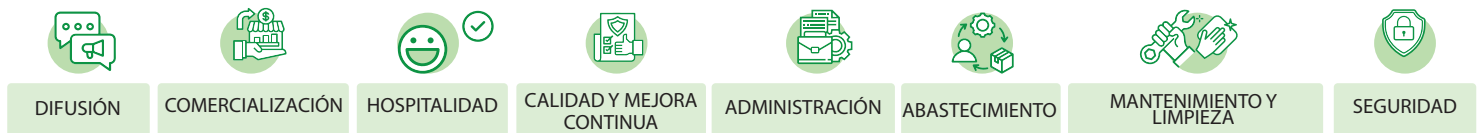


Procesos transversales del sector Turismo

Corresponden a aquellos procesos transversales del sector que dan soporte a los procesos clave de los subsectores Servicios Turísticos, Hotelería y Gastronomía.

A cada proceso transversal se le han asociado los perfiles ocupacionales del catálogo ChileValora que tienen competencias relacionadas.

PROCESOS TRANSVERSALES



De la elaboración y análisis de los mapas de procesos se pudo identificar la necesidad de levantar nuevos perfiles, competencias y cualificaciones. La mayor carencia de referentes se pudo observar en los procesos estratégicos y del subsector Servicios Turísticos, luego, en el subproceso Hotelería y procesos transversales. El subproceso Gastronomía se encuentra suficientemente provisto de referentes.



Recomendaciones para avanzar en la implementación del MCTP



Usabilidad de los productos del MCTP

Dentro de la usabilidad de los productos del MCTP se sugiere con carácter de importancia mayor la difusión permanente de las formas de utilizar el instrumental desarrollado en los siguientes grupos de interés:

- **Empresas:** uso de los perfiles y cualificaciones para el diseño organizacional y el diseño y ejecución de los procesos de reclutamiento, selección, capacitación, desarrollo, promoción y reconocimiento.
- **Instituciones de formación y educación:** elaboración de perfiles profesionales, perfiles de egreso, mallas y asignaturas (módulos). También sirven para el diseño de estrategias y actividades de formación. Orientación vocacional y laboral de estudiantes y trabajadores del sector para la toma de decisiones de educación y trabajo.
- **Estudiantes y trabajadoras y trabajadores del sector:** orientación vocacional y laboral. Sirven para la toma informada de decisiones de inserción y reconversión laboral.





Próximos pasos

Dentro de los próximos pasos, se sugiere continuar con las siguientes líneas de acción:

- ▶ **Estudio de trayectorias:** que permita identificar con claridad las principales problemáticas de las personas en temas de formación y trabajo; tiempo de formación, reconocimiento de aprendizajes en la educación y trabajo, costos asociados a las trayectorias, motivos y tipo de fracturas o estancos en las trayectorias de las personas, etc. Solo con este tipo de información se podrá establecer objetivos, metas e indicadores que permitan orientar y evaluar el impacto de la implementación del MCTP en el sector.
- ▶ **Hoja de ruta:** que permita establecer ejes de acción sectoriales, conforme a los ejes establecidos por la propuesta de Implementación del MCTP publicada por el MINEDUC; Gobernanza, Formación, Empresas, Integración regional y Difusión a usuarios del sistema.
- ▶ **Plan de acción:** que permita dimensionar con criterio de realidad lo que significa la implementación del MCTP en el sector, se sugiere elaborar un plan de acción que aterrice los ejes en iniciativas y proyectos, con una clara definición de responsables, actividades, plazos, costos, fuentes de financiamiento, resultados, metas e impactos.







ESTADO DE AVANCE
POBLAMIENTO MARCO DE CUALIFICACIONES

SECTOR TURISMO



 CAPITAL
HUMANO
Turismo



Subsecretaría
de Turismo

SERNATUR
Ministerio de
Economía, Fomento y
Turismo

<https://capitalhumano.subturismo.gob.cl/>