



PLAN ESTRATÉGICO CAPITAL HUMANO DE TURISMO

2023-2026



Índice

1. Resumen ejecutivo	3
2. Misión y visión	4
3. Desafíos	5
4. Ejes estratégicos	7
5. Objetivos estratégicos	9
6. Hoja de ruta	10
7. Modelo de gobernanza	11



1 Resumen Ejecutivo

El sector turismo ha sido uno de los sectores económicos de más rápido y sostenido crecimiento en las últimas décadas, pero también uno de los más afectados a consecuencia del COVID-19.

Continuar fortaleciendo la competitividad del sector turístico es prioritario para el desarrollo económico del país toda vez que, además de ser uno de los puntales de la economía en materia de promoción del desarrollo regional y participación laboral femenina, es un sector que en suma emplea cerca 593.000 (INE, 2022) personas en actividades que comprenden servicios de alimentación, alojamiento, transporte, comercio, entre otras.

Considerando lo estratégico que es el sector para el desarrollo del país, es que resulta prioritario atender el desafío de fortalecer el talento humano que este posee, de tal forma que se logre posicionar a Chile como uno los destinos turísticos preferidos para turistas nacionales e internacionales.



Es en este contexto que la Subsecretaría de Turismo, SERNATUR y los organismos públicos y privados que forman parte de la Mesa de Capital Humano de Turismo levantan la necesidad de actualizar su Plan Estratégico de Capital Humano de Turismo para el periodo 2023-2026.

El proceso de elaboración de este plan se desarrolló a través de una instancia participativa, con foco en conceptos importantes como: territorio, género, inclusión y sustentabilidad. Así, mediante recopilación de información primaria a nivel nacional en conjunto con entrevistas y talleres con bajada territorial, se determinaron los lineamientos base para el Plan.

De esta manera, el presente documento dará cuenta de la visión y misión que guían el trabajo del capital humano, así como los desafíos identificados y los ejes y objetivos estratégicos, en conjunto con una hoja de ruta de iniciativas y una propuesta del modelo de gobernanza.

2 Misión y Visión

Misión

Mejorar la experiencia del turista para hacer de Chile un país turístico de clase mundial, fomentando la generación y recuperación de empleos con estándares de trabajo decente y la profesionalización del talento humano.

Visión

Al 2026 buscaremos fortalecer el talento humano a través de un sistema de gobernanza que logre articular a los representantes de la industria para generar una oferta laboral competitiva y un nivel de formación que aporte al ecosistema turístico.

3

Desafíos para el desarrollo del capital humano

A partir del proceso de levantamiento de información realizado para la construcción del Plan Estratégico de Capital Humano de Turismo 2023-2026, se obtuvieron algunos elementos centrales para el análisis, siendo los desafíos para el desarrollo del capital humano los más importantes a tener en consideración.

De este modo, los desafíos más relevantes para avanzar en la profesionalización del sector en materias de capital humano son los siguientes:



Gobernanza

Velar por la coordinación del sector público, privado y educativo.



Talento humano

Fortalecer competencias en sintonía con las necesidades del sector



Oferta educativa

Definir estándares mínimos que faciliten la transición de profesionales al sector productivo.



Empleo

Impulsar la profesionalización de las y los trabajadores junto con la recuperación de empleos perdidos en pandemia.



Investigación

Fomentar la investigación para generar iniciativas de fortalecimiento del capital humano y la inteligencia de datos.

Desafíos

Gobernanza:

En materia de gobernanza, turismo tiene como principal desafío seguir velando por la coordinación del sector público, privado y educativo. Es a partir del correcto funcionamiento de esta gobernanza que se seguirá avanzando hacia el fortalecimiento del capital humano del sector.

Talento humano:

El principal desafío vinculado al talento humano del sector es trabajar por fortalecer sus competencias asegurando que ellas estén en sintonía con las necesidades del sector.

Oferta educativa:

La oferta educativa es fundamental para contar con profesionales en el sector. Por ello es que el desafío en esta materia dice relación con la definición de estándares mínimos que faciliten la transición al sector productivo.

Empleo:

Dentro de este desafío, se destacaron dos aristas:

- **Oferta laboral:** un desafío fundamental en torno a la oferta laboral del sector es impulsar la profesionalización de las y los trabajadores a partir de los estándares de trabajo decente.
- **Recuperación de empleo:** dada la necesidad de recuperar los empleos perdidos en pandemia en el sector, uno de los principales desafíos en esta materia dice relación con ampliar la mirada en dicho proceso de recuperación, incorporando perspectiva de género, territorialidad y sostenibilidad.

Investigación:

Un desafío fundamental es fomentar la investigación para generar diagnósticos oportunos y precisos que sirvan de insumo para la generación de iniciativas de fortalecimiento del capital humano.

4 Ejes Estratégicos

Habiendo identificado los principales desafíos de Capital Humano para avanzar en la profesionalización del sector, se han establecido 3 ejes estratégicos que orientarán el trabajo de Capital Humano en los próximos 4 años.



Empleo

Fomentar mejores condiciones laborales y políticas de contratación para el sector turismo



Estándares para el ecosistema turístico

Promover la asociatividad con foco en la competitividad del sector



Formación y desarrollo de talento

Fortalecer las cualificaciones y habilidades a nivel técnico, de idiomas y socioemocionales de quienes forman parte de la industria.

Principios

Sostenibilidad, perspectiva de género, inclusión y pertinencia territorial

Principios

Gobernanza que articule el sector público, privado y académico

Ejes Estratégicos

1. Empleo

A través del primer eje, que engloba los desafíos de oferta laboral y recuperación de empleos, se busca fomentar mejores condiciones en la oferta laboral, atendiendo las necesidades y expectativas de las trabajadoras y los trabajadores del sector, fomentando así la recuperación y creación de empleos junto con la retención de talento en la industria turística.

2. Estándares para el ecosistema turístico

El segundo eje busca articular con otros sectores u organismos, tanto públicos como privados, para ofrecer una mejor calidad en la entrega de servicios turísticos. Es decir, fomentando la asociatividad, se espera poder contar con información para ofrecer mejoras integrales al mercado laboral, además de mejorar las condiciones de competitividad del ecosistema turístico, representando así a los desafíos de gobernanza e investigación.

3. Formación y desarrollo de talento

El tercer eje está relacionado con la formación y el desarrollo del talento humano del sector. Este tiene como finalidad fortalecer las cualificaciones y habilidades a nivel técnico, de idiomas y socioemocionales de quienes forman parte de la industria. Este eje contempla los desafíos de oferta educativa y fortalecimiento del capital humano.

Principios

Por último, alineado con los pilares estratégicos gubernamentales, **un eje que debe ser considerado de manera transversal es el relacionado a la sostenibilidad, género, inclusión y pertinencia territorial**, que tiene como finalidad incluir estas perspectivas a través de todas las instancias para cumplir con los objetivos estratégicos. Al igual que el anterior, **la gobernanza debe ser un eje transversal para asegurar la correcta implementación del Plan a través de todos los objetivos e iniciativas.**



5 Objetivos estratégicos



Empleo

1.1

Impulsar iniciativas de recuperación de empleos en el sector turismo con enfoque de género, inclusión y sostenibilidad

1.2

Fomentar la adopción de condiciones y prácticas laborales en turismo según estándares de trabajo decente

1.3

Incentivar la valorización y retención del talento humano en el sector turístico considerando la pertinencia territorial



Estándares para el ecosistema turístico

2.1

Promover asociatividad para la competitividad en el ecosistema turístico

2.2

Fomentar generación de información útil para el fortalecimiento del ecosistema turístico en materias de capital humano



Formación y Desarrollo de Talento

3.1

Impulsar un estándar mínimo para la formación y capacitación del sector

3.2

Fortalecer competencias técnicas, de idiomas y socioemocionales del talento humano en el sector



Hoja de Ruta



La siguiente hoja de ruta, basada en los ejes y objetivos estratégicos de Capital Humano, guiará nuestro trabajo los próximos 4 años.

	Iniciativas				Hitos	Responsable
	2023	2024	2025	2026		
Empleo	1.1 Ferias laborales.				- Desarrollo de feria laboral online. - Intermediación laboral.	Direcciones regionales SERNATUR, Bolsa nacional de empleo, SENCE, Subsecretaría de Turismo.
	1.2 Programa de fortalecimiento del sistema de bienestar laboral.				- Encuesta de percepción de calidad de vida/laboral a las trabajadoras y los trabajadores del sector turístico. - Revisión de normativas laborales del ecosistema turístico.	Subsecretaría de Turismo, Ministerio del trabajo y previsión social, CORFO, Gremios.
		1.3 Desarrollo de capacidades para promover el trabajo decente en turismo.			- Capacitación en trabajo decente, sustentabilidad y género a personas involucradas. - Impulsar el uso de herramientas de intermediación laboral y capacitaciones.	Subsecretaría de Turismo, SENCE, Ministerio de la Mujer y equidad de género, Gremios, Bolsa Nacional de Empleo, SERNATUR.
Estándares para el ecosistema turístico	2.1 Modelo de asociatividad dentro de la industria turística.				- Plan de acción capital Humano para cada región. - Ferias regionales para generar alianzas turísticas con otras regiones/países.	Direcciones regionales SERNATUR, Subsecretaría de turismo, Gremios.
	2.2 Plan de encadenamiento productivo entre industrias.				- Identificación de brechas para la construcción de agenda de competitividad turística (dimensión capital humano). - Implementación de iniciativas de agenda de competitividad turística.	Subsecretaría de Turismo, Gremios.
	2.3 Levantamiento de datos para la toma de decisiones en torno al talento humano.				- Estudios de requerimientos de Talento Humano. - Proyecto para el levantamiento de investigaciones de turismo. - Manual de orientaciones para el financiamiento para investigaciones.	Subsecretaría de Turismo, RIEST, CORFO.
Formación y desarrollo de talento		3.1 Desarrollo de estándares para la formación en turismo.			- Desarrollo hoja de ruta poblamiento marco de cualificaciones turismo. - Estudio de trayectorias formativo laborales.	Subsecretaría de Turismo, MINEDUC, ASETUR, APROTUR, RIEST.
	3.2 Plan de impulso y posicionamiento trayectorias formativo laborales en turismo.				- Acuerdo de colaboración técnica con OMT. - Revisión de normativas laborales del ecosistema turístico. - Campañas de difusión para fomentar el trabajo en turismo. - Certificaciones de competencias laborales. - Convenio de colaboración de TP, CFT, universidades y empleadores para ofrecer prácticas en territorios con menor disponibilidad de fuerza laboral.	Subsecretaría de Turismo, MINEDUC, ChileValora, ASETUR, APROTUR, RIEST.

7 Modelo de Gobernanza

El Plan Estratégico de Capital Humano 2023-2026 contiene lineamientos generales de alcance nacional, que deberán ser adaptados e implementados en planes de acción regionales que respondan a los desafíos y oportunidades propias de cada territorio. Para ello es fundamental un modelo de gobernanza eficiente y representativo.



