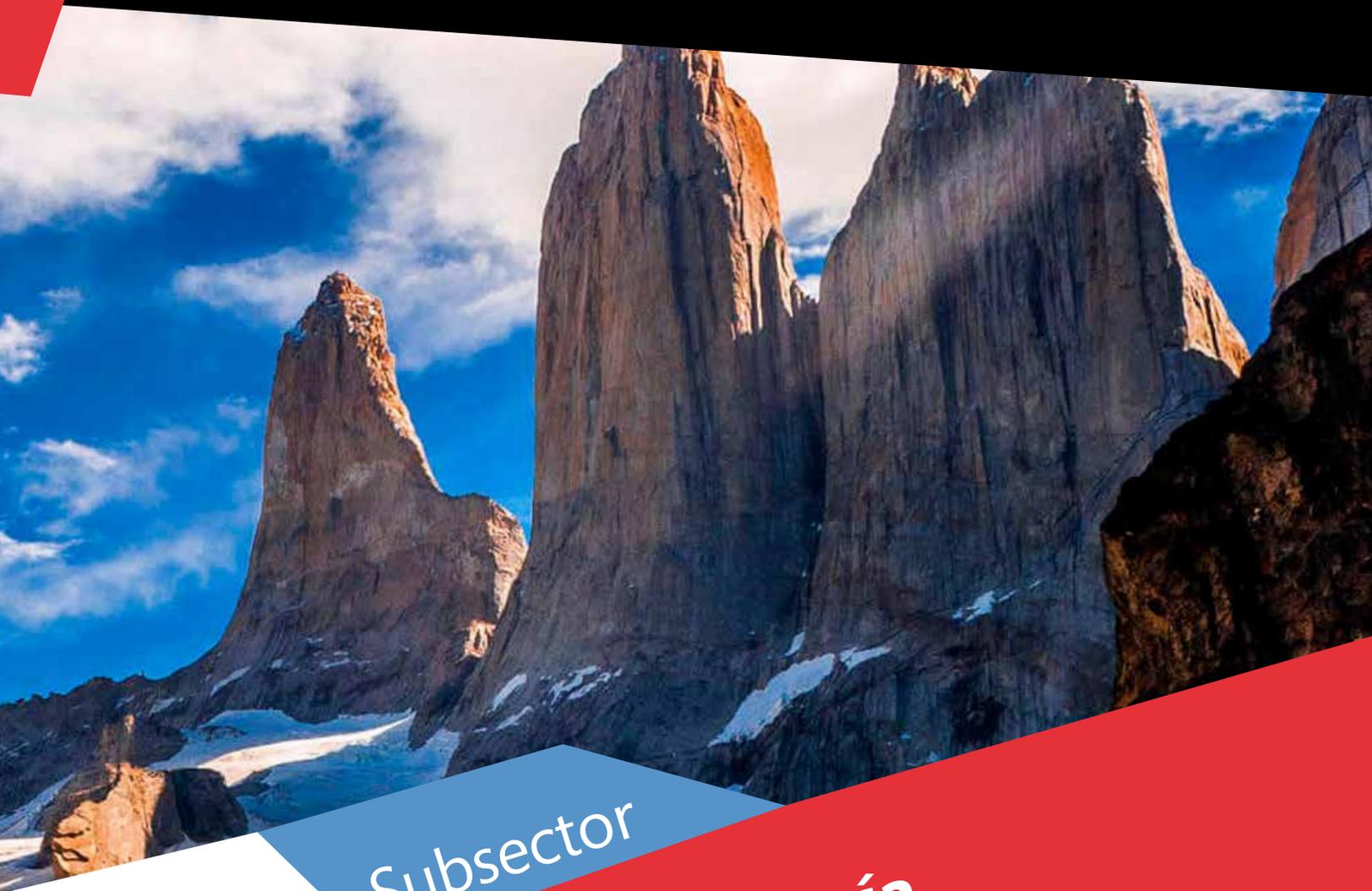


Mejorando las Competencias Laborales



Subsector

**Gastronomía,
Hotelería y Turismo**

Sector:

Gastronomía, Hotelería y Turismo

SENCE

+ Oportunidades
+ Capaz
+ Empleo

chile  alora

Comisión Sistema Nacional Certificación
de Competencias Laborales







ChileValora

Comisión del Sistema Nacional de Certificación de
Competencias Laborales

Fotografía portada y paisajes: Sernatur

Proyecto de Competencias Laborales

7ma Convocatoria

Primera edición, junio 2018.

Impreso en Chile

Contacto: 224114800 - 6003001999

www.chilevalora.cl

Índice

Presentación

Comisión del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales (ChileValora)	/ 02
---	------

Definiciones

Proyecto de Competencias Laborales	/ 06
Objetivos de un Proyecto de Competencias	/ 06
Alcances de un Proyecto de Competencias	/ 07

Datos del sector

/ 10

Datos del proyecto

/ 12

Resultados

/ 16

Mapas de Procesos	/ 17
Perfiles Ocupacionales	/ 34
Poblamiento del Marco de Cualificaciones	/ 40
Planes formativos	/ 58
Rutas formativo - laborales	/ 84

Conclusiones

/ 92



PRESENTACIÓN

La presente publicación forma parte del trabajo que realiza la Comisión del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales - ChileValora, para entregar lineamientos estratégicos y orientaciones claves para el desarrollo y fortalecimiento de competencias laborales de las personas, de acuerdo a los requerimientos de los diversos sectores productivos del país.

Esta contribución se enmarca en la necesidad de mejorar los indicadores de productividad, competitividad y equidad, para lo cual Chile debe invertir en sus trabajadores. En este contexto, la certificación de competencias laborales es una herramienta clave para posibilitar dicho escenario, potenciando el desarrollo de los trabajadores y trabajadoras de nuestro país, reconociendo su experiencia laboral, sus conocimientos, habilidades y destrezas, sin importar cómo los hayan adquirido; considerando además que muchos oficios se aprenden directamente en la práctica y no en el aula.

El presente proyecto de competencias laborales para el sector Gastronomía, Hotelería y Turismo fue impulsado por la Subsecretaría de Turismo y se realizó en el marco del modelo de trabajo de ChileValora, el cual considera el diálogo social entre trabajadores, empleadores y Estado, como eje del fortalecimiento del capital humano del sector. Tuvo como objetivo definir los estándares necesarios para profesionalizar la fuerza laboral que se desempeña en este sector y se focalizó en relevar en los perfiles, todas aquellas competencias necesarias para ofrecer un servicio basado en la experiencia del cliente, marcada no solo por la calidad del servicio entregado, sino además por la hospitalidad ofrecida por los trabajadores y trabajadoras del sector.

Este documento presenta los resultados del mencionado proyecto de competencias laborales, el que a través de entrevistas en terreno y mesas técnicas en diversas regiones del país, permitió levantar y validar sectorialmente cuatro nuevos perfiles ocupacionales, que corresponden a Jefe de productos turísticos, Travel manager, Encargado de recepción y Encargado de mantenimiento; a lo anterior se suma la

actualización de veinte perfiles previamente acreditados en el Catálogo Nacional de Competencias, para asegurar su pertinencia con las necesidades y condiciones actuales del sector. Finalmente, se elaboraron los veinticuatro planes de formación asociado a cada uno de los perfiles que consideró el proyecto y un total de cuatro rutas formativos - laborales, dos para el subsector de Turismo, una para el subsector de Gastronomía y una última para el subsector de Hotelería.

Para la obtención de todos estos productos, el proyecto consideró la reconformación de un Organismo Sectorial de Competencias Laborales - OSCL para el sector de Gastronomía, Hotelería y Turismo integrado por representantes de empleadores a través de la Federación de Empresas de Turismo -Fedetur, la Asociación Chilena de Empresas de Turismo-Achet, la Asociación Chilena de Gastronomía-Achiga, la Asociación gremial Hoteleros de Chile, la Cámara Nacional de Comercio Servicios y Turismo- CNC, y la Asociación-Chilesertur. Los trabajadores estuvieron representados por la Asociación de Guías de Turismo y la Federación Gastronómica de Chile-Fegach, mientras que la presencia de la Subsecretaria de Turismo, el Servicio Nacional de Turismo - Sernatur, la Corporación de Fomento de la Producción- Corfo y del Ministerio de la Mujer, representaron al sector público en este Organismo Sectorial.

Estos bienes públicos construidos tripartitamente con participación activa de trabajadores, empleadores e instituciones del Estado, permiten que la industria y el sistema educativo tengan estándares de competencias laborales acordes al adecuado ejercicio de una determinada ocupación, al mismo tiempo que posibilitan orientar cursos de capacitación, potenciar el desarrollo de carrera al interior de las empresas y avanzar hacia un mecanismo de reconocimiento de aprendizajes previos que hagan más fluido el vínculo entre el mundo de la certificación, la capacitación y la educación.

Ricardo Mewes
Presidente ChileValora

Juan Moreno
Vicepresidente ChileValora

Ximena Concha Bañados
Secretaria Ejecutiva de ChileValora





Proyectos de Competencias Laborales



DEFINICIONES

Proyecto de Competencias Laborales

Un proyecto de competencias laborales corresponde a un conjunto de actividades coordinadas que se desarrollan en un periodo de tiempo y presupuesto definidos, con el objetivo de levantar, actualizar y/o adquirir uno o varios perfiles ocupacionales en el marco del Sistema Nacional de Certificación.

Un proyecto de competencias laborales considera también, el diseño de los módulos de formación que permitan a las personas incorporarse al mercado de trabajo y/o cerrar las brechas que surjan como resultado de los procesos de evaluación de competencias, a través de planes formativos alineados con la descripción de cada perfil ocupacional levantado, y/o actualizado.

Tanto los perfiles ocupacionales como los planes formativos, son el insumo para la creación de Rutas formativo-laborales que permitan a los trabajadores avanzar en los diferentes niveles del Marco de cualificaciones del sector productivo respectivo.

Los proyectos de competencias, en el marco de ChileValora, también consideran una caracterización sectorial para identificar las actividades económicas que incorpora cada sector y su relevancia en nuestro país.

Objetivos de un Proyecto de Competencias

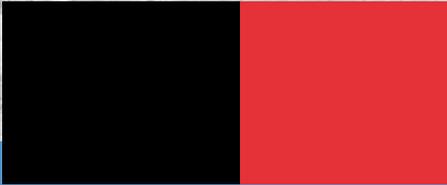
La fundamentación que motiva el desarrollo de un proyecto puede originarse por una demanda recibida por parte de uno o varios actores representativos de un sector productivo o por una necesidad detectada por ChileValora. Estas demandas dan uso a la certificación desde distintas perspectivas, tales como: mejorar las competencias de los trabajadores y trabajadoras, regular el desempeño de alguna labor en particular, establecer estándares nacionales para las industrias, entre otras.

Alcances de un Proyecto de Competencia

Refiere a la distribución geográfica a nivel nacional, permitiendo identificar cómo se comportan los sectores productivos en las distintas regiones del país. Lo anterior, con el objetivo de levantar estándares nacionales que incorporen todo el universo de aplicación de la labor y su heterogeneidad en Chile. Es por esta razón que nos encontramos frente a sectores donde la distribución regional no cambia el desempeño de la labor, otros sectores productivos en que su industria se concentra sólo en algunas regiones del país, mientras que en otros sectores las características de algunas regiones son fundamentales, pudiendo señalar distintas prácticas a propósito de una misma labor.







**Sector:
Gastronomía,
Hotelería y Turismo**

DATOS DEL SECTOR EN CHILE

PARTICIPACIÓN EN PIB

3,4%

al año 2016¹

INGRESOS DE LA INDUSTRIA:

MMUS



4.200

en el año 2017²

INGRESO DE TURISTAS AL PAÍS:



6.449.883

en el año 2017³

APORTE AL EMPLEO DE LA INDUSTRIA:

3,4%

al año 2016⁴

Principales países de residencia de turistas que ingresan a Chile:



¹ World Travel & Tourism Council

² Subsecretaría de Turismo

³ Subsecretaría de Turismo

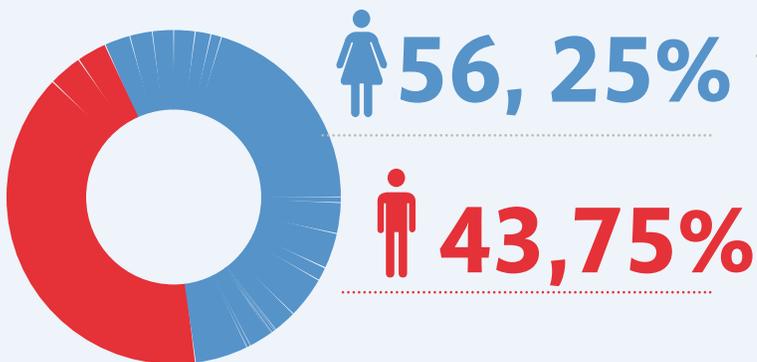
⁴ World Travel & Tourism Council

Capital Humano

 **356.881**
trabajadores empleados en
servicios de alojamiento y
restaurantes⁵

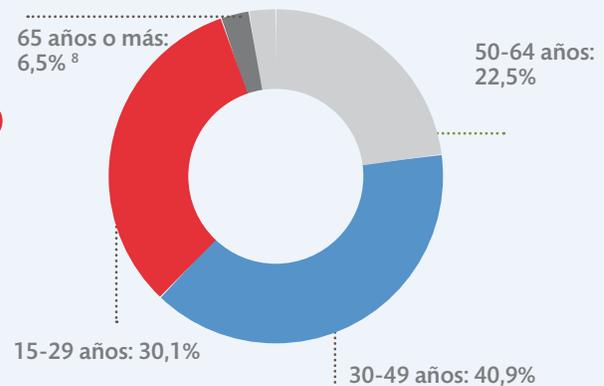
 **6.946**
trabajadores se desempeñan
en agencias de viajes y servicios
turísticos.⁶

Porcentaje de hombres y mujeres



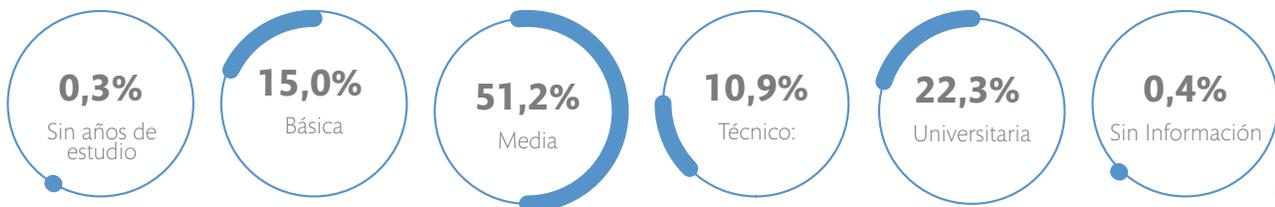
RANGO ETARIO

El número de ocupados por rango etario para el sector hoteles y restaurantes se distribuye de acuerdo a los siguientes porcentajes⁷:



Nivel de escolaridad:

Número de ocupados por años de estudio para el sector hoteles y restaurantes:⁹



En el caso de los ocupados en agencias de viajes y servicios turísticos se estima que el 56,7% cuentan con educación superior completa.

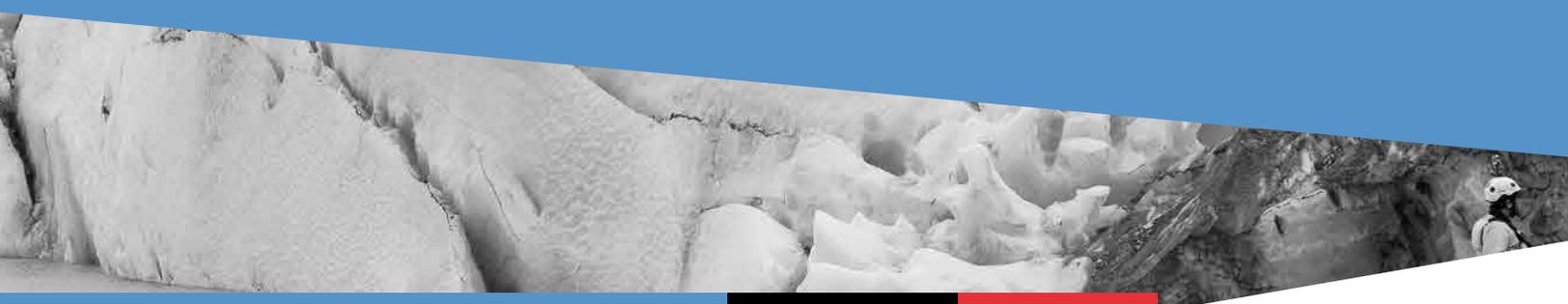
⁵ Encuesta Nacional de Empleo del Instituto Nacional de Estadísticas

⁶ Observatorio Laboral de Chile, 2015

⁷ Encuesta Nacional de Empleo del Instituto Nacional de Estadísticas, en el año 2017

⁸ En el caso del subsector Turismo, los datos del Observatorio Laboral de Chile, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, no permiten desagregar la información por rango etario.

⁹ Encuesta Nacional de Empleo del Instituto Nacional de Estadísticas, en el año 2017



DATOS PROYECTO

 **Sector:** : Gastronomía, Hotelería y Turismo

 **Subsectores:** : Gastronomía, Hotelería y Turismo

 **Convocatoria:** 7ma convocatoria

 **Contexto:**

El año 2010 fue promulgada la Ley N° 20.423, que crea una nueva institucionalidad para el desarrollo del turismo, con el fin de reconocer la actividad como un sector económico estratégico y abordar las brechas, potencialidades y oportunidades que lo caracterizan. Este nuevo marco institucional contempló la creación de un Comité de Ministros del Turismo y de la Subsecretaría de Turismo, así como la asignación de nuevas atribuciones al Servicio Nacional de Turismo como órgano ejecutor de la política pública.

En este contexto, y dada la importancia de asegurar la calidad del servicio turístico mediante el mejoramiento de los recursos humanos que se desempeñan en este importante sector, se desarrolló un proyecto de competencias laborales en los subsectores de Gastronomía, Hotelería y Turismo, que tuvo por objetivo la actualización de 20 perfiles ocupacionales disponibles en el Catálogo Nacional de ChileValora, y el levantamiento de 4 nuevos perfiles relevantes para el sector.

El proyecto desarrollado consideró la revisión y actualización de productos elaborados en proyectos anteriores del sector, para alinearlos con las condiciones y necesidades actuales de la industria.

 **Proponente:** Subsecretaría de Turismo, Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

 **Plazos del Proyecto:**

Fecha de Inicio: 21 de abril de 2017

Fecha de Término: 30 de marzo de 2018

Organismo Sectorial de Competencias Laborales (OSCL):

	ORGANIZACIÓN	NOMBRE REPRESENTANTE	CARGO
EMPLEADORES	Federación de Empresas de Turismo (FEDETUR)	Andrea Wolleter R: Diego Fernández	Vicepresidenta Ejecutiva
	Asociación Chilena de Empresas de Turismo (ACHET)	Lorena Arriagada R: Soledad Díaz	Secretaria General
	Asociación Chilena de Gastronomía (ACHIGA)	Guillermo Prieto R: Renato Hamell	Presidente
	Hoteleros de Chile	Paulina Sierra	Gerente General (s)
	Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo (CNC)	Katherine Rojas	Director
	Chilesertur	Tatiana Geldrez	Tesorera
TRABAJADORES	Asociación de Guías de Turismo	Luis Gustavo Sánchez	Presidente de la Asociación de Guías de Turismo de Chile
	Federación Gastronómica de Chile (FEGACH)	Jorge Ortega R: Felipe Yañez R: Variña Astorga	Presidente
ADMINISTRACIÓN CENTRAL DEL ESTADO	Subsecretaría de Turismo	Helen Kouyoumdjian	Jefa de División Fomento e Inversión.
	Servicio Nacional de Turismo	Beatriz Roman R: Verónica Aguilar	Subdirectora de Desarrollo
	Corporación de Fomento de la Producción (CORFO)	Viviana Pardo R: Francisca Rojas	Coordinadora Programa de Capital Humano
	Ministerio de la Mujer	Loreto Maza	Profesional División Políticas de Igualdad.

*Los integrantes identificados con una "R" actuaron como reemplazantes para asegurar la representatividad de la institución respectiva



Alcance del proyecto:

N° perfiles laborales levantados: 4

- Encargado de recepción
- Encargado de mantenimiento
- Jefe de productos turísticos
- Travel Manager

N° perfiles laborales actualizados: 20

Gastronomía

- Administrador de establecimientos gastronómicos
- Anfitrión
- Bartender
- Bodeguero
- Chef ejecutivo
- Despachador de comida rápida
- Jefe de partida
- Maestro de cocina
- Ayudante de cocina
- Maitre
- Monitor de comida rápida
- Pastelero
- Supervisor de líneas de servicios de casino

Hotelería

- Botones
- Gobernanta(e)
- Mucama(o)
- Recepcionista

Turismo

- Agente de viajes
- Guía de turismo general
- Informador turístico

N° Planes formativos: 24

N° Ruta formativo laboral: 4

- Gastronomía: 1
- Hotelería: 1
- Turismo: 2



Empresas e Instituciones colaboradoras:

Aliservice, Niu Sushi, McDonalds, Giratorio Restaurant, Atton Vitacura, Enjoy Coquimbo, Hotel Club La Serena, Cabañas del Lago, Hotel Don Luis, Turismo Cocha, Flecha Extrema, Turistour, Turismo Ingservtur, Blanco Viajes, Nuria, Nuria Express, Vattel Ltda., Alimentos Café Manda, Taringa, y Restaurant Issei.



Levantamiento de información:

- N° Observaciones y entrevistas en terreno: 58
- Regiones visitadas: Región de Coquimbo, Región de Los Lagos, Región Metropolitana
- N° Entrevistas y mesas técnicas: 6 mesas técnica con 75 participantes
- N° Reunión de validación: 5
- N° personas participantes: 98



RESULTADOS

Mapas de Procesos

¿Qué es?

Es una representación gráfica de los principales procesos, subprocesos y funciones asociadas a la cadena de valor de un sector, subsector o área productiva.

¿Para qué sirve?

La identificación de los procesos, subprocesos y/o etapas que forman parte de la cadena de valor de una industria, permite comprender el propósito y el funcionamiento de un sector o subsector productivo, delimitando las actividades que le son propias y aquellas que tienen un carácter complementario.

¿Cómo se elabora?

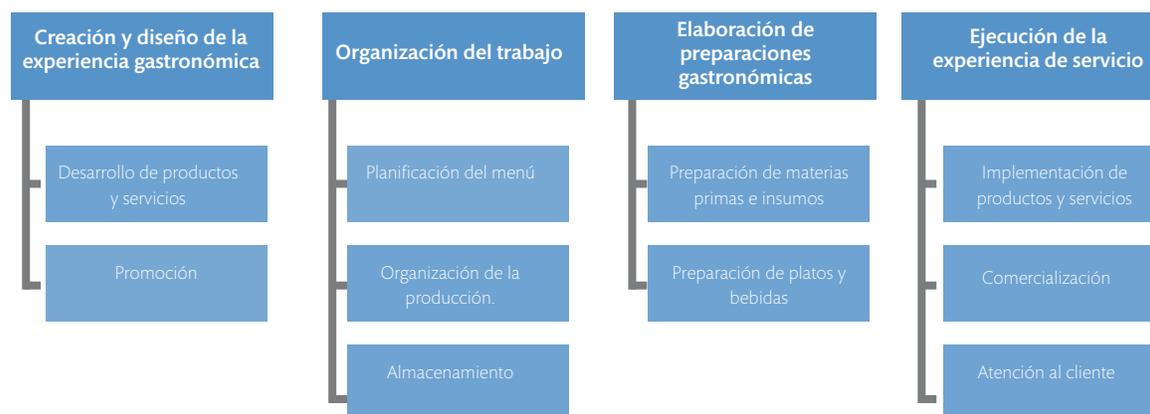
A través del análisis de información secundaria, observaciones en terreno y mesas técnicas con actores clave del sector o de la industria:

1. Se identifica el propósito principal de la industria, que orienta la definición de los procesos claves, de los productos o servicios que desarrolla o provee el sector.
2. Se establece una secuencia para los procesos y subprocesos que deben desarrollarse para lograr el propósito del sector.
3. Una vez descritos todos los procesos y subprocesos, se tipifican aquellos que pertenecen a la cadena de valor de la industria y aquellos que cumplen un rol estratégico y/o de soporte.
4. Para cada subproceso se identifican todas aquellas funciones que deben cumplirse para que éste se desarrolle.
5. Finalmente se valida el mapa estratégicamente con el Organismo Sectorial de Competencias Laborales del Sector o Subsector.

Mapa general de procesos

Procesos del subsector Gastronomía

Proveer experiencias gastronómicas que satisfagan las necesidades y expectativas del cliente, velando por la sustentabilidad, calidad del servicio y producto y cumplimiento de la normativa legal y sanitaria vigente



Fidelización

Administración Gastronómica

Organización general

Gestión de compras

Mantenimiento y limpieza

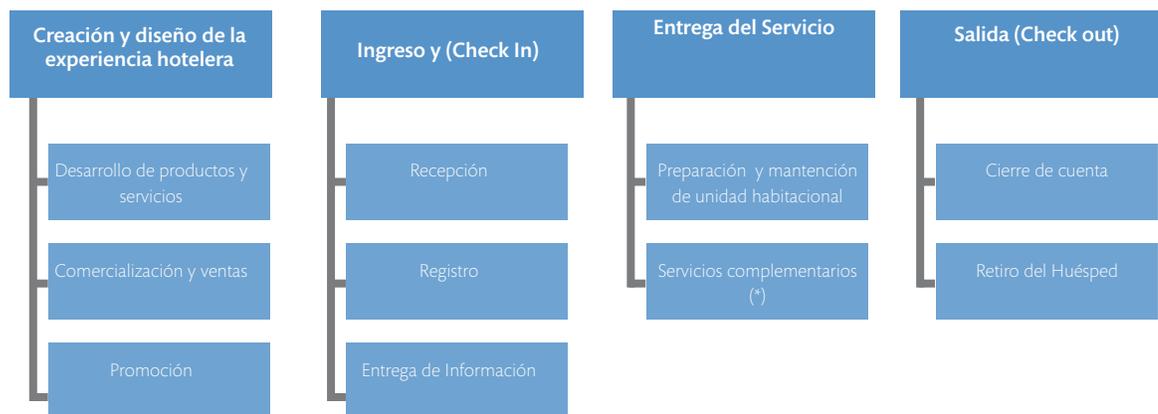
RRHH

Aseguramiento de la calidad

Mapa general de procesos

Procesos del subsector Hotelería

Proveer experiencias de alojamiento y otros servicios complementarios, cumpliendo las expectativas de los huéspedes, velando por la sustentabilidad, calidad del servicio y producto y cumplimiento de normativa legal y sanitaria vigente



Asistencia y orientación al huésped

Fidelización

Administración Hotelera

Organización general

Gestión de compras

Mantenimiento y limpieza

RRHH

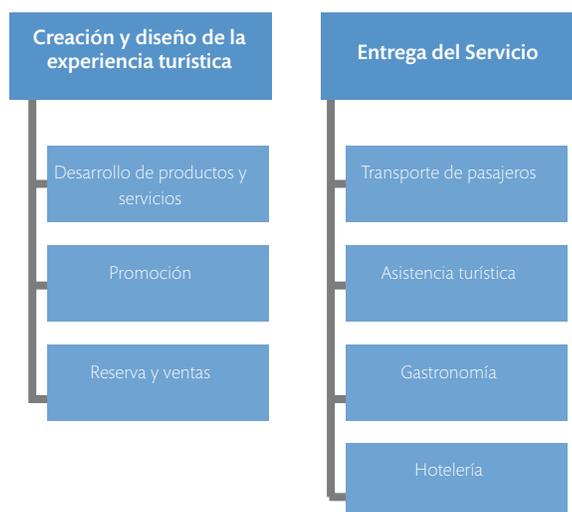
Aseguramiento de la calidad

(*): incluye Recreación, Eventos y Congresos, Servicio de Alimentos y Bebidas y Servicios de Turismo

Mapa general de procesos

Procesos del subsector Turismo

Proveer productos y servicios para la experiencia del turista, identificando sus preferencias y expectativas, cumpliendo con la sustentabilidad, calidad de servicio y producto, y normativa legal vigente.



Información turística

Administración turística


SUBSECTOR GASTRONOMÍA
Proceso Creación y diseño de la experiencia gastronómica y sus funciones

Creación y diseño de la experiencia gastronómica

Desarrollo de productos y servicios	Promoción
Analizar industria gastronómica, de acuerdo a oferta disponible.	Desarrollar alternativas de promoción, de acuerdo a lineamientos establecidos
Revisar carta actual, de acuerdo a márgenes obtenidos y lineamientos establecidos.	Posicionar establecimiento gastronómico, a través de diversos canales de comunicación, de acuerdo a estrategia de marketing definida.
Diseñar preparaciones gastronómicas, de acuerdo a tendencias del sector y costos estimados.	Administrar redes sociales y comunidades digitales relacionadas con el establecimiento gastronómico.
Estimar costos de preparaciones gastronómicas.	Promover establecimiento gastronómico a través de los distribuidores socios.
Definir carta actualizada, de acuerdo a análisis de preparaciones gastronómicas, márgenes estimados, tendencias del sector y lineamientos establecidos.	
Definir estructura y política tarifaria, según definición de preparaciones gastronómicas y costos estimados.	

Proceso Organización del trabajo y sus funciones

Organización del trabajo

Planificación del menú

Actualizar carta de vinos, y otras bebidas y productos propios de la sumillería, de acuerdo a criterios de clasificación más comúnmente utilizados en el sector

Planificar la producción gastronómica, según procedimientos y protocolos del sector.

Organización de la producción

Organizar la plaza de trabajo y los requerimientos de insumos y productos para la producción gastronómica, de acuerdo a normas de higiene y seguridad sanitaria

Preparar el menaje de cocina para la producción gastronómica, según normativa sanitaria de los alimentos

Realizar limpieza y sanitización de los materiales de servicio y cocina, respetando normas de inocuidad alimentaria

Efectuar pedidos a bodega, de acuerdo a planificación de producción gastronómica

Almacenamiento

Almacenar materias primas e insumos para la producción gastronómica, de acuerdo a la normativa sanitaria de los alimentos.

Controlar el consumo y stock de materias primas, según las preparaciones diarias y procedimientos del sector.


SUBSECTOR GASTRONOMÍA

Proceso Elaboración de preparaciones gastronómicas y sus funciones

Elaboración de preparaciones gastronómicas

Preparación de materias primas e insumos

Despachar materias primas e insumos para la producción gastronómica, de acuerdo a procedimientos establecidos en el sector

Descongelar alimentos, de acuerdo a procedimientos del sector y normativa sanitaria de los alimentos.

Realizar limpieza y sanitización de alimentos, sujeto a normas de inocuidad alimentaria.

Ejecutar operaciones básicas de aprovisionamiento, pre-elaboración y conservación culinarios, respetando normas de inocuidad alimentaria.

Preparación de platos y bebidas

Elaborar preparaciones culinarias de acuerdo a las fichas técnicas gastronómicas.

Asistir en la elaboración de preparaciones culinarias, de acuerdo a fichas técnicas gastronómicas, y normativas y protocolos del sector

Elaborar preparaciones de repostería de acuerdo a las fichas técnicas gastronómicas.

Preparar bebestibles, de acuerdo a las respectivas fichas técnicas.

Proceso Ejecución de la experiencia del servicio y sus funciones

Ejecución de la experiencia del servicio

Implementación de productos y servicios

Realizar montaje de preparaciones, buffet y líneas de servicio, según protocolos del sector y normativa sanitaria de los alimentos.

Asistir en el montaje de preparaciones culinarias, de acuerdo a fichas técnicas gastronómicas, y normativas y protocolos del sector

Comercialización

Realizar la venta de productos solicitados por el cliente, de acuerdo a protocolos del sector.

Preparar pedidos para llevar y/o de autoservicio, de acuerdo los requerimientos del cliente.

Entregar pedidos para llevar y/o de autoservicio, de acuerdo los requerimientos del cliente.

Vender servicios de banquetería, de acuerdo a requerimientos del cliente.

Atención al Cliente

Aplicar protocolo de bienvenida al cliente, de acuerdo a buenas prácticas de servicio al cliente.

Gestionar reservas y asignaciones de mesas a los clientes, de acuerdo a necesidades de los comensales.

Atender al cliente, según protocolos, procedimientos y estándares de calidad del sector.

Orientar al comensal sobre la armonía entre vinos y platos, según requerimientos del cliente.

Resolver problemas, quejas y reclamos de los clientes respecto al servicio gastronómico, de acuerdo a protocolos establecidos para el sector.

Controlar la atención del evento de banquetería, conforme los protocolos del sector y estándares de calidad definidos para el servicio.


SUBSECTOR GASTRONOMÍA
Proceso Transversales: Fidelización y Administración Gastronómica y sus funciones
Procesos Transversales

Fidelización	Organización General	Gestión de Compras	Mantenimiento y Limpieza	RR.HH.	Aseguramiento de Calidad
Ejecutar convenios con clientes corporativos y socios comerciales.	Administrar el establecimiento, asegurando la entrega de un servicio de calidad al cliente.	Gestionar con proveedores la compra y aprovisionamiento de servicios en general e insumos necesarios conforme a las políticas establecidas.	Supervisar el mantenimiento de los equipos de almacenaje, de acuerdo a normativa sanitaria y procedimientos del sector	Administrar asistencia del personal a cargo.	Controlar el cumplimiento de estándares de calidad en puntos de control crítico (PCC) del proceso gastronómico, de acuerdo plan de monitoreo.
Elaborar programas de fidelización de clientes frecuentes.	Dirigir las actividades asociadas a la entrega del servicio de alimentación y bebidas, conforme los estándares de calidad del sector.	Generar órdenes de compra, de acuerdo a niveles de inventario y planes de producción.	Mantener el orden y la limpieza de las instalaciones, equipamiento y mobiliario de la plaza de trabajo, de acuerdo a normativa sanitaria de los alimentos	Seleccionar personal a cargo para llenar vacantes disponibles en el área.	Implementar acciones correctivas en caso de desviaciones detectadas en los estándares de calidad, de acuerdo a directrices establecidas y normativa legal vigente.
	Supervisar desempeño del equipo a cargo, de acuerdo a planificación establecida.	Recepcionar materias primas e insumos para la producción gastronómica, conforme procedimientos del sector.	Aplicar normas de higiene, seguridad alimentaria y prevención de riesgos en bodegas de alimentos	Realizar inducción y entrenamiento del personal a cargo con foco en la atención al cliente, de acuerdo a estándares de calidad del sector.	Verificar la trazabilidad interna del servicio, y de las materias primas e insumos, conforme la planificación del evento de banquetería.
	Organizar eventos de banquetería sujetos a condiciones del cliente y procedimientos del sector	Controlar costos y presupuesto de servicios e insumos, según requerimientos y gastos.	Controlar el orden, la limpieza, funcionamiento y mantenimiento de instalaciones y equipos del establecimiento, según protocolos del sector y normativa sanitaria de los alimentos.		
	Dirigir el montaje, las instalaciones y el equipamiento, de acuerdo a planificación de evento de banquetería.		Controlar mermas, de acuerdo a normativa de inocuidad alimentaria y procedimientos establecidos		
			Supervisar el orden y limpieza general del lugar de desarrollo del evento de banquetería, conforme normativa vigente y procedimientos del sector.		

Proceso Creación y diseño de la experiencia hotelera y sus funciones

Creación y diseño de la experiencia hotelera

Desarrollo de productos y servicios	Comercialización y Ventas	Promoción
<p>Analizar industria hotelera, de acuerdo a oferta disponible.</p>	<p>Implementar estrategias para aumentar rentabilidad por huésped, de acuerdo a márgenes estimados.</p>	<p>Promover establecimiento hotelero a través de los distribuidores socios.</p>
<p>Definir productos y servicios hoteleros, de acuerdo al comportamiento del mercado y costos asociados.</p>	<p>Tramitar la reserva y venta de productos y servicios hoteleros y turísticos, conforme los requerimientos del cliente.</p>	<p>Posicionar establecimiento hotelero, a través de diversos canales de comunicación, de acuerdo a estrategia de marketing definida.</p>
<p>Estimar costos de productos y servicios hoteleros.</p>	<p>Actualizar periódicamente la disponibilidad de unidades habitacionales, de acuerdo a las solicitudes de reservas, anulaciones y modificaciones solicitadas.</p>	<p>Administrar redes sociales y comunidades digitales relacionadas con el establecimiento hotelero.</p>
<p>Estimar demanda por productos y servicios del establecimiento hotelero</p>	<p>Coordinar con distribuidores asociados la reserva y disponibilidad de unidades habitacionales.</p>	<p>Promocionar eventos y actividades del establecimiento hotelero, de acuerdo a calendario establecido..</p>
<p>Definir estructura y política tarifaria, según definición de productos y servicios hoteleros y demanda proyectada.</p>	<p>Comercializar los servicios del establecimiento hotelero, de acuerdo a procedimientos establecidos.</p>	


SUBSECTOR HOTELERÍA

Proceso Ingreso (Check In) y sus funciones

Ingreso (Check In)

Recepción

Aplicar protocolo de bienvenida a los huéspedes, según estándares de calidad del sector.

Realizar recepción y traslado del equipaje del huésped, de acuerdo a protocolos y procedimientos del establecimiento y normativa legal vigente.

Gestionar distribución de equipajes para el traslado a las unidades habitacionales.

Registro

Solicitar documentación al huésped para la realización del check in.

Registrar el ingreso de pasajeros al establecimiento, de acuerdo a procedimientos establecidos.

Controlar proceso de registro de huéspedes en el establecimiento hotelero.

Entrega de Información

Describir los servicios disponibles en el establecimiento, de acuerdo a protocolos establecidos

Explicar el uso y servicios en la unidad habitacional, de acuerdo a protocolos establecidos.

Proceso Entrega del Servicio y sus funciones

Entrega del Servicio

Preparación y mantención de la unidad habitacional

Supervisar labores de limpieza de unidades habitacionales, de coordinadoras de piso y mucamas.

Distribuir labores de mucamas, según los requerimientos de aseo y calendarios establecidos en cada zona del establecimiento.

Preparar carros con los elementos de limpieza y lencería para las mucamas.

Efectuar limpieza de habitaciones del recinto hotelero, según protocolos y procedimientos establecidos y normativa legal vigente.

Servicios complementarios

Administrar servicios complementarios de huéspedes, conforme procedimientos establecidos.

Desarrollar actividades en las instalaciones hoteleras, de acuerdo a intereses de los huéspedes.

Realizar seguimiento de eventos y actividades, conforme la calendarización establecida.


SUBSECTOR HOTELERÍA
Proceso Salida (Check Out) y sus funciones
Salida (Check Out)
Cierre de Cuenta

Preparar cuenta del huésped, al término de su estadía.

Realizar cobro y/o facturación de la cuenta del huésped al término de su estadía.

Controlar proceso de cierre de cuenta de huéspedes.

Retiro del huésped

Revisar unidad habitacional, de acuerdo a procedimientos establecidos

Controlar custodia de equipajes, cuando corresponda, de acuerdo a requerimientos del huésped.

Aplicar protocolo de despedida de los huéspedes, según estándares de calidad del sector.

Controlar la atención del evento de banquetería, conforme los protocolos del sector y estándares de calidad definidos para el servicio.

SUBSECTOR HOTELERÍA

Proceso Transversales: Asistencia y Orientación al Huésped, Fidelización y Administración Hotelera y sus funciones

Procesos Transversales

Asistencia y orientación al huésped	Fidelización	Organización General	Gestión de Compras	Mantenimiento y Limpieza	RR.HH	Aseguramiento de Calidad
Custodiar y entregar las llaves o tarjetas de acceso a las habitaciones del establecimiento hotelero.	Ejecutar convenios con clientes corporativos y socios comerciales.	Dirigir el departamento a cargo, de acuerdo a planificación, recursos y procedimientos establecidos.	Realizar compras de materiales, de acuerdo a presupuesto del área en la que se desempeña.	Efectuar limpieza de espacios comunes del recinto hotelero, según protocolos y procedimientos establecidos y normativa legal vigente.	Administrar asistencia del personal a cargo.	Gestionar comentarios recibidos de huéspedes posteriores a su estadía, según protocolos de atención establecidos.
Orientar al huésped respecto a información y servicios turísticos facilitados en el establecimiento hotelero	Elaborar programas de fidelización de huéspedes frecuentes	Organizar tareas del área a cargo, según protocolos y procedimientos establecidos y normativa legal vigente.	Controlar costos y presupuesto de materiales del área, según requerimientos y gastos.	Supervisar mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura hotelera, de acuerdo protocolos de seguridad a normativas vigentes.	Asistir en la selección del personal a cargo	Realizar el análisis y reporte de los indicadores de satisfacción de los huéspedes, según protocolos y procedimientos establecidos.
Resolver requerimientos del huésped, según protocolos establecidos.		Coordinar desarrollo de eventos en el establecimiento hotelero.		Controlar acceso de personas al establecimiento hotelero.	Realizar inducción y entrenamiento del personal a cargo.	Evaluar indicadores de satisfacción de huéspedes, de acuerdo a lineamientos establecidos
Derivar requerimientos para su solución a las áreas correspondientes, de acuerdo a protocolos establecidos.		Supervisar desempeño del equipo del departamento a cargo, de acuerdo a planificación establecida.		Controlar la seguridad de los huéspedes y personas que trabajan en el establecimiento, conforme a protocolos y procedimientos del sector.		Implementar mejoras para aumentar nivel de satisfacción de huéspedes.
		Apojar en las labores del área de Recepción, de acuerdo a lineamientos establecidos.				

 **SUBSECTOR TURISMO**

Proceso Creación y diseño de experiencia del turista y sus funciones

Creación y diseño de experiencia del turista

Desarrollo de productos y servicios

Analizar mercado turístico, de acuerdo a oferta disponible

Desarrollar productos y servicios turísticos, de acuerdo al comportamiento del mercado y costos asociados

Gestionar con proveedores la oferta de productos y servicios

Estimar costos de productos y servicios turísticos.

Definir estructura y política tarifaria, según definición de productos y servicios turísticos y demanda proyectada.

Promoción

Promover servicios y productos turísticos locales, según las necesidades de los clientes

Posicionar productos turísticos de una región, a través de diversos canales de comunicación, de acuerdo a estrategia de marketing definida

Administrar redes sociales y comunidades digitales

Organizar actividades promocionales

Participar de actividades promocionales.

Reservas y Ventas

Orientar al cliente para la adquisición de productos y servicios turísticos, de acuerdo a sus necesidades

Realizar la reserva y/o venta de productos y servicios turísticos, de acuerdo a requerimientos del cliente.

Coordinar distribución y entrega de productos y servicios turísticos, conforme procedimientos y protocolos del sector.

Proceso Entrega del servicio y sus funciones

Entrega del servicio

Transporte de pasajeros

Asignar servicios de Turismo a conductores, conforme calendario y procedimientos establecidos

Coordinar la operación de los servicios de transporte para la ejecución de las excursiones, de acuerdo a condiciones de seguridad y procedimientos establecidos

Conducir vehículos motorizados de transporte terrestre, de acuerdo a la ley de tránsito

Garantizar el funcionamiento, seguridad y calidad del servicio de transporte entregado, de acuerdo a la normativa legal vigente

Asistir al pasajero, conforme sus requerimientos y protocolos de emergencias y primeros auxilios

Realizar seguimiento de los servicios en terreno, de acuerdo a procedimientos y protocolos establecidos.

Asistencia Turística

Coordinar con el operador, las actividades y servicios turísticos que se les prestan a los turistas durante su estancia, de acuerdo a procedimientos del sector

Guiar a turistas en sus visitas a zonas de atractivo turístico local, conforme los procedimientos y protocolos del sector

Asistir al turista en caso de emergencias y primeros auxilios, conforme normativa de seguridad vigente.

 **SUBSECTOR TURISMO**

Proceso Transversales: Información Turística y Administración General y sus funciones

Procesos Transversales

Información turística

Asesorar a turistas sobre los recursos, actividades e información turística local, según sus necesidades y oferta existente

Monitorear publicaciones en canales de comunicación.

Administración turística

Administrar el departamento a cargo, de acuerdo a planificación, recursos y procedimientos establecidos

Supervisar al equipo de trabajo del departamento a cargo, de acuerdo a objetivos, planificación definida para la sección, procedimientos y normas legales asociadas.



Perfiles ocupacionales levantados

¿Qué es?

Un perfil es una agrupación de Unidades de Competencias Laborales (UCL) que describen los conocimientos, habilidades y actitudes relevantes para una determinada ocupación u oficio, y corresponde a la unidad en base a la cual se evalúa y certifica a un candidato.

Permite además describir el ámbito dentro del cual se desenvuelve un oficio u ocupación, el contexto de competencia, referido a las condiciones y situaciones bajo las cuales se desempeña la labor.

¿Para qué sirve?

Permite establecer estándares de desempeño asociados a una función específica, los que orientan tanto a los trabajadores acerca de lo que se espera de ellos, como también a los empleadores para la contratación de personal. Permite, también, orientar una oferta formativa pertinente con las necesidades de los diferentes sectores y subsectores productivos.

¿Cómo se elabora?

1. Se elabora preliminarmente un mapa funcional con las principales labores que realiza el perfil, en base a información secundaria referida al desempeño de la ocupación.
2. Se contrasta el mapa funcional elaborado a través de mesas técnicas con actores clave, lo que permite identificar aquellas especificaciones técnicas para complementar las funciones del perfil.
3. Se realizan observaciones en terreno para verificar que las actividades descritas en el perfil elaborado, representen la realidad del mismo, permitiendo identificar aquellos materiales, equipos y herramientas necesarios para el desempeño de la labor.
4. Se realiza un panel de expertos, para establecer estándares que permiten caracterizar el parámetro adecuado de desempeño requerido por la industria.
5. Se valida estratégicamente con el Organismo Sectorial de Competencias Laborales del Sector o Subsector.



Perfiles ocupacionales levantados

SUBSECTOR GASTRONOMÍA

PERFIL OCUPACIONAL	PROPÓSITO DEL PERFIL	UNIDADES DE COMPETENCIA LABORAL
JEFE DE PARTIDA	Gestionar la operación de la cocina, de acuerdo a planificación gastronómica, condiciones de higiene y seguridad, y normativas aplicables vigentes.	Dirigir las tareas del área de cocina, según protocolos y procedimientos establecidos y normativas aplicables vigentes.
		Administrar inventario asociado a la producción gastronómica, según lineamientos establecidos.
		Gestionar al personal a cargo, de acuerdo a normativa vigente y procedimientos establecidos.
CHEF EJECUTIVO	Gestionar operaciones gastronómicas, incluyendo la administración y planificación de la o las cocinas, de personas, stock de insumos y proveedores, de acuerdo a estrategia comercial y normativas vigentes del sector.	Confeccionar menús y cartas de preparaciones culinarias, de acuerdo a protocolos y procedimientos del sector.
		Supervisar la planificación gastronómica, según protocolos y procedimientos establecidos y normativa legal vigente.
		Supervisar inventario de materias primas y equipamiento de cocina, según protocolos y procedimientos del sector.
		Gestionar al personal a cargo, de acuerdo a normativa vigente y procedimientos establecidos.
AYUDANTE DE COCINA	Asistir en la elaboración de preparaciones culinarias, de acuerdo a planificación gastronómica y normativas aplicables vigentes.	Ejecutar operaciones básicas de conservación, higiene y pre-elaboración culinaria, de acuerdo a normativas aplicables vigentes y procedimientos establecidos.
		Asistir en la elaboración y montaje de preparaciones culinarias, de acuerdo a fichas técnicas gastronómicas, y normativas aplicables vigentes.
MAESTRO DE COCINA	Elaborar preparaciones culinarias, de acuerdo a planificación gastronómica y normativas aplicables vigentes.	Gestionar funciones asignadas al equipo a cargo para la preparación gastronómica, de acuerdo a normativas aplicables vigentes.
		Realizar elaboración y montaje de preparaciones culinarias, de acuerdo a fichas técnicas gastronómicas, y normativas aplicables vigentes.
BODEGUERO	Administrar la bodega del establecimiento gastronómico, de acuerdo a procedimientos establecidos y normativas aplicables vigentes.	Realizar la recepción y almacenamiento de materias primas culinarias y material de equipamiento del establecimiento gastronómico, de acuerdo a política de abastecimiento.
		Realizar preparación y despacho de pedidos para las diferentes áreas del establecimiento gastronómico, de acuerdo a protocolos establecidos y normativas aplicables vigentes.
		Gestionar orden, higiene y mantenimiento de la bodega y su equipamiento, de acuerdo a lineamientos establecidos y normativas aplicables vigentes.
MAITRE	Supervisar diversas operaciones que se desarrollan en los comedores de los establecimientos gastronómicos, de acuerdo a estándares de servicio establecidos.	Supervisar la preparación del área de comedor y la entrega de los servicios gastronómicos, conforme los estándares de calidad y lineamientos establecidos.
		Gestionar actividades y/o funciones realizadas por el personal a cargo, según protocolos y procedimientos establecidos.



Perfiles ocupacionales levantados SUBSECTOR GASTRONOMÍA

PERFIL OCUPACIONAL	PROPÓSITO DEL PERFIL	UNIDADES DE COMPETENCIA LABORAL
ANFITRIÓN	Asistir la atención del cliente durante su recepción, ubicación y despedida de un establecimiento gastronómico, de acuerdo a protocolos de atención al cliente..	Gestionar reservas y requerimientos de los clientes, de acuerdo a protocolos y procedimientos establecidos.
		Atender al cliente durante su estadía en el establecimiento gastronómico, de acuerdo a protocolos y procedimientos establecidos.
ADMINISTRADOR DE ESTABLECIMIENTOS GASTRONÓMICOS	Administrar un establecimiento gastronómico, de acuerdo a planificación gastronómica, condiciones de higiene y seguridad, y normativas vigentes.	Administrar el establecimiento gastronómico, de acuerdo a protocolos y procedimientos establecidos, y normativa aplicable vigente.
		Administrar el presupuesto del establecimiento gastronómico, de acuerdo a lineamientos establecidos.
		Asegurar satisfacción de clientes, de acuerdo a lineamientos establecidos.
		Gestionar al personal a cargo, de acuerdo a normativa vigente y procedimientos establecidos.
SUPERVISOR DE LÍNEA DE SERVICIOS DE CASINO	Supervisar las labores operativas de un casino de alimentación colectiva, según protocolos y procedimientos establecidos, y normativa legal vigente.	Dirigir las tareas del casino de alimentación, según protocolos y procedimientos establecidos y normativas aplicables vigentes.
		Supervisar la preparación del área de comedor y la entrega del servicio de alimentación del casino, conforme los estándares de calidad y lineamientos establecidos.
MONITOR DE COMIDA RÁPIDA	Controlar el desempeño del equipo a cargo, según estándares de calidad, de servicio, procedimientos establecidos y normativas aplicables vigentes.	Gestionar la planificación de funciones y capacitaciones del equipo a cargo, según protocolos establecidos y normativa legal vigente.
		Asistir al cliente en sus requerimientos y necesidades, según protocolo de servicio y procedimientos establecidos.
DESPACHADOR DE COMIDA RÁPIDA	Realizar labores de preparación y entrega de pedidos a los clientes de un local de comida rápida, según protocolos y procedimientos establecidos y normativa aplicable vigente.	Preparar r 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.
		Gestionar entrega de pedidos a clientes, de acuerdo a protocolos y procedimientos establecidos.
PASTELERO	Elaborar productos de pastelería, de acuerdo a planificación gastronómica, recetas y normativas aplicables vigentes.	Realizar elaboración, decoración y montaje de productos de pastelería, de acuerdo a fichas técnicas y normativas aplicables vigentes.
		Dirigir las tareas vinculadas a la producción pastelera, de acuerdo a procedimientos establecidos y normativas aplicables vigentes.
BARTENDER	Elaborar bebestibles, de acuerdo a planificación del establecimiento gastronómico y normativas aplicables vigentes.	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.
		Preparar bebestibles, de acuerdo a fichas técnicas y normativas aplicables vigentes.



Perfiles ocupacionales levantados

SUBSECTOR HOTELERÍA

PERFIL OCUPACIONAL	PROPÓSITO DEL PERFIL	UNIDADES DE COMPETENCIA LABORAL
BOTONES	Asistir al huésped durante su llegada, estadía y salida del establecimiento de alojamiento turístico, para el traslado de equipaje, entrega de información del establecimiento y de información turística y de servicios, según requerimientos de los huéspedes, procedimientos establecidos y estándares de calidad del sector	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
		Apoyar en las labores del área de Recepción y Conserjería, de acuerdo a procedimientos establecidos
MUCAMA(O)	Realiza labores de orden y limpieza de las unidades de alojamiento turístico para la estadía de los huéspedes, según normativas sanitarias aplicables a empresas de alojamiento y normas de alojamiento turístico	Efectuar orden y limpieza de las unidades de alojamiento turístico del recinto, según protocolos y procedimientos establecidos y normativa legal vigente
		Asistir al huésped en sus requerimientos y necesidades, según protocolo de servicio y procedimientos establecidos
RECEPCIONISTA	Gestionar el ciclo de estadía* del huésped en el establecimiento de alojamiento turístico respecto a la entrada, salida y la entrega de información durante su estadía, según normas de alojamiento turístico vigentes y estándares de calidad para el sector.	Gestionar el ingreso y salida del huésped del establecimiento de alojamiento turístico, según normativa aplicable y procedimientos establecidos.
		Asistir al huésped en sus requerimientos y necesidades, según protocolos de atención y procedimientos establecidos.
GOBERNANTA(E)	Supervisar el personal a cargo respecto a las labores de limpieza y orden de las unidades de alojamiento turístico y áreas comunes, y gestionar los materiales del área, según normativas sanitarias aplicables a empresas de alojamiento y normas de alojamiento turístico.	Administrar las tareas asociadas a la limpieza y orden del establecimiento de alojamiento turístico, según protocolos y procedimientos establecidos y normativa legal vigente.
		Gestionar al personal a cargo, de acuerdo a normativa vigente y procedimientos establecidos.
		Gestionar adquisición y control de materiales del área, de acuerdo a presupuesto y lineamientos comerciales establecidos.
ENCARGADO DE MANTENIMIENTO	Asegurar el correcto funcionamiento de la infraestructura del establecimiento de alojamiento turístico, cumpliendo con las normativas legales vigentes, protocolos de seguridad y procedimientos establecidos.	Supervisar mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura del establecimiento, de acuerdo a protocolos de seguridad y normativas vigentes.
		Gestionar al personal a cargo, de acuerdo a normativa vigente y procedimientos establecidos.
		Gestionar adquisición y control de materiales del área, de acuerdo a presupuesto y lineamientos comerciales establecidos.
ENCARGADO DE RECEPCIÓN	Supervisar el personal a cargo en el cumplimiento de las labores asignadas del área de recepción, según normas de alojamiento turístico vigentes, estándares de calidad para el sector y procedimientos establecidos.	Administrar las tareas del área a cargo, según protocolos y procedimientos establecidos y normativa legal vigente.
		Gestionar al personal a cargo, de acuerdo a normativa vigente y procedimientos establecidos.
		Asistir al huésped en sus requerimientos y necesidades, según protocolos de atención y procedimientos establecidos.



Perfiles ocupacionales levantados SUBSECTOR TURISMO

PERFIL OCUPACIONAL	PROPÓSITO DEL PERFIL	UNIDADES DE COMPETENCIA LABORAL
JEFE DE PRODUCTOS TURÍSTICOS	Elaborar y comercializar la oferta de productos y servicios turísticos, de acuerdo a normativa chilena aplicable a tour operadores y lineamientos comerciales establecidos.	Identificar proveedores de productos y servicios turísticos, de acuerdo a normativa chilena aplicable a tour operadores y lineamientos establecidos
		Elaborar paquetes turísticos, de acuerdo a normativa chilena aplicable a tour operadores, y lineamientos establecidos.
		Comercializar productos, servicios y/o paquetes turísticos, según procedimientos establecidos y normativa chilena aplicable a tour operadores.
AGENTE DE VIAJES	Realizar asesoramiento y comercialización de productos, servicios y/o paquetes turísticos a los pasajeros, ya sea de forma presencial o remota, según protocolos y procedimientos establecidos.	Asesorar a pasajeros en la adquisición de productos, servicios y/o paquetes turísticos, según protocolos y procedimientos establecidos
		Gestionar comercialización de productos, servicios y/o paquetes turísticos, según procedimientos establecidos y normativa legal vigente
		Realizar seguimiento del servicio entregado al pasajero, de acuerdo a procedimientos y protocolos establecidos
TRAVEL MANAGER	Ejecutar operaciones de reserva y seguimiento de viajes corporativos, ya sea de forma presencial o remota, según protocolos y procedimientos establecidos.	Gestionar itinerario y reserva de viajes corporativos, según procedimientos establecidos y normativa legal vigente.
		Realizar seguimiento de servicios entregados al cliente corporativo individual o grupal, de acuerdo a procedimientos y protocolos establecidos
GUÍA DE TURISMO GENERAL	Asistir e informar a los turistas en sus requerimientos durante el desarrollo de un servicio turístico guiado, según características del destino y/o producto correspondiente al servicio, protocolos y/o procedimientos establecidos, principios de turismo sustentable y normativa vigente aplicable.	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.
		Ejecutar servicio turístico guiado, según itinerario, procedimientos establecidos y normativa aplicable vigente
INFORMADOR TURÍSTICO	Difundir la actividad turística de la zona, de acuerdo a requerimientos de los turistas, protocolos de atención al cliente y procedimientos establecidos.	Entregar asesoría e información turística a los turistas, de acuerdo a requerimientos recibidos, estándares de calidad de atención y procedimientos establecidos.
		Ejecutar labores administrativas, según procedimientos establecidos y normativa vigente aplicable.





Poblamiento del Marco Cualificaciones

¿Qué es?

Proceso mediante el cual se identifican y posicionan en alguno de los 5 niveles de cualificación del Marco de Cualificaciones para la Formación y Certificación Laboral, los perfiles ocupacionales que son identificados en los mapas de proceso de cada sector o subsector productivo.

¿Para qué sirve?

Contribuye a la caracterización de una ocupación, permitiendo establecer su nivel de complejidad respecto a otras ocupaciones del sector, y vincularla de manera referencial con la oferta formativa.

¿Cómo se elabora?

Las funciones identificadas en el mapa de proceso se agrupan y se asocian a perfiles ocupacionales, asignando el nivel de cualificación de acuerdo a los descriptores o criterios (conocimientos, habilidades y contexto de aplicación) establecidos por el Marco de Cualificaciones para la Formación y Certificación Laboral. Finalmente se validan estratégicamente con el Organismo Sectorial de Competencias Laborales del Sector o Subsector.

Matriz Resumen:


PROCESO: SUBSECTOR GASTRONOMÍA

PROCESOS	SUBPROCESOS	FUNCIONES	PERFILES	NIVEL DE CUALIFICACIÓN
Creación y diseño de la experiencia gastronómica	DESARROLLO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	Analizar industria gastronómica, de acuerdo a oferta disponible.	Chef Ejecutivo/ Administrador de Establecimientos Gastronómicos	5/5
		Revisar carta actual, de acuerdo a márgenes obtenidos y lineamientos establecidos.	Chef Ejecutivo/ Administrador de Establecimientos Gastronómicos	5/5
		Diseñar preparaciones gastronómicas, de acuerdo a tendencias del sector y costos estimados.	Chef Ejecutivo/ Administrador de Establecimientos Gastronómicos	5/5
		Estimar costos de preparaciones gastronómicas.	Chef Ejecutivo/ Administrador de Establecimientos Gastronómicos	5/5
		Definir carta actualizada, de acuerdo a análisis de preparaciones gastronómicas, márgenes estimados, tendencias del sector y lineamientos establecidos.	Chef Ejecutivo/ Administrador de Establecimientos Gastronómicos	5/5
		Definir estructura y política tarifaria, según definición de preparaciones gastronómicas y costos estimados.	Chef Ejecutivo/ Administrador de Establecimientos Gastronómicos	5/5
	PROMOCIÓN	Desarrollar alternativas de promoción, de acuerdo a lineamientos establecidos	Administrador de Establecimientos Gastronómicos	5
		Posicionar establecimiento gastronómico, a través de diversos canales de comunicación, de acuerdo a estrategia de marketing definida.	Administrador de Establecimientos Gastronómicos	5
		Administrar redes sociales y comunidades digitales relacionadas con el establecimiento gastronómico.	Administrador de Establecimientos Gastronómicos	5
		Promover establecimiento gastronómico a través de los distribuidores socios.	Administrador de Establecimientos Gastronómicos	5

Matriz Resumen:

PROCESO: SUBSECTOR GASTRONOMÍA

PROCESOS	SUBPROCESOS	FUNCIONES	PERFILES	NIVEL DE CUALIFICACIÓN
Organización del trabajo	PLANIFICACIÓN DEL MENÚ	Actualizar carta de vinos, y otras bebidas y productos propios de la sumillería, de acuerdo a criterios de clasificación más comúnmente utilizados en el sector	Sommelier	4
		Planificar la producción gastronómica, según procedimientos y protocolos del sector.	Administrador de Establecimientos Gastronómicos	5
	ORGANIZACIÓN DE LA PRODUCCIÓN	Organizar la plaza de trabajo y los requerimientos de insumos y productos para la producción gastronómica, de acuerdo a normas de higiene y seguridad sanitaria	Jefe de Partida/Maestro de cocina/Pastelero/Bartender/Garzón/Auxiliar de Línea de Servicios de Casino	4/3/3/2/2/2
		Preparar el menaje de cocina para la producción gastronómica, según normativa sanitaria de los alimentos	Copero (Steward)	1
		Realizar limpieza y sanitización de los materiales de servicio y cocina, respetando normas de inocuidad alimentaria	Copero (Steward)	1
	ALMACENAMIENTO	Efectuar pedidos a bodega, de acuerdo a planificación de producción gastronómica	Jefe de Partida	4
		Almacenar materias primas e insumos para la producción gastronómica, de acuerdo a la normativa sanitaria de los alimentos.	Bodeguero/Manipulador de Alimentos	2/2
		Controlar el consumo y stock de materias primas, según las preparaciones diarias y procedimientos del sector.	Bodeguero	2

Matriz Resumen:


PROCESO: SUBSECTOR GASTRONOMÍA

PROCESOS	SUBPROCESOS	FUNCIONES	PERFILES	NIVEL DE CUALIFICACIÓN
Elaboración de preparaciones gastronómicas	PREPARACIÓN DE MATERIAS PRIMAS E INSUMOS	Despachar materias primas e insumos para la producción gastronómica, de acuerdo a procedimientos establecidos en el sector	Bodeguero	2
		Descongelar alimentos, de acuerdo a procedimientos del sector y normativa sanitaria de los alimentos.	Manipulador de Alimentos	2
		Realizar limpieza y sanitización de alimentos, sujeto a normas de inocuidad alimentaria.	Manipulador de Alimentos	2
		Ejecutar operaciones básicas de aprovisionamiento, pre-elaboración y conservación culinarios, respetando normas de inocuidad alimentaria.	Ayudante de Cocina	2
	PREPARACIÓN DE PLATOS Y BEBIDAS	Elaborar preparaciones culinarias de acuerdo a las fichas técnicas gastronómicas.	Jefe de Partida/Maestro de Cocina	4/3
		Asistir en la elaboración de preparaciones culinarias, de acuerdo a fichas técnicas gastronómicas, y normativas y protocolos del sector	Ayudante de cocina/ Auxiliar de Línea de Servicios de Casino	2/2
		Elaborar preparaciones de repostería de acuerdo a las fichas técnicas gastronómicas.	Pastelero	3
		Preparar bebestibles, de acuerdo a las respectivas fichas técnicas.	Bartender	2

Matriz Resumen:

PROCESO: SUBSECTOR GASTRONOMÍA

PROCESOS	SUBPROCESOS	FUNCIONES	PERFILES	NIVEL DE CUALIFICACIÓN
Ejecución de la experiencia del servicio	IMPLEMENTACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	Realizar montaje de preparaciones, buffet y líneas de servicio, según protocolos del sector y normativa sanitaria de los alimentos.	Jefe de Partida/Maestro de cocina	4/3
		Asistir en el montaje de preparaciones culinarias, de acuerdo a fichas técnicas gastronómicas, y normativas y protocolos del sector	Ayudante de cocina/Auxiliar de Línea de Servicios de Casino	2/2
	COMERCIALIZACIÓN	Realizar la venta de productos solicitados por el cliente, de acuerdo a protocolos del sector.	Cajero Local de Comida Rápida	2
		Preparar pedidos para llevar y/o de autoservicio, de acuerdo los requerimientos del cliente.	Atendedor de Restaurante de Comida Rápida/ Despachador de Local de Comida Rápida	2/1
		Entregar pedidos para llevar y/o de autoservicio, de acuerdo los requerimientos del cliente.	Atendedor de Restaurante de Comida Rápida/ Despachador de Local de Comida Rápida	2/1
		Vender servicios de banquetería, de acuerdo a requerimientos del cliente	Banquetero	4
	ATENCIÓN AL CLIENTE	Aplicar protocolo de bienvenida al cliente, de acuerdo a buenas prácticas de servicio al cliente.	Maître/Anfitrión/Garzón/ Bartender/ Atendedor de Restaurante de Comida Rápida/Auxiliar de Línea de Servicios de Casino	4/2/2/2/2/2
		Gestionar reservas y asignaciones de mesas a los clientes, de acuerdo a necesidades de los comensales.	Anfitrión	2
		Atender al cliente, según protocolos, procedimientos y estándares de calidad del sector.	Maître/Anfitrión/Garzón Bartender / Atendedor de Restaurante de Comida Rápida/Auxiliar de Línea de Servicios de Casino	4/2/2/2/2/2
		Orientar al comensal sobre la armonía entre vinos y platos, según requerimientos del cliente.	Sommelier	4
		Resolver problemas, quejas y reclamos de los clientes respecto al servicio gastronómico, de acuerdo a protocolos establecidos para el sector.	Administrador de Establecimientos Gastronómicos/ Maître Supervisor de Alimentación de Casinos/Monitor de Restaurante de Comida Rápida/ Anfitrión Garzón /Bartender/Atendedor de Restaurante de Comida Rápida/ Auxiliar de Línea de Servicios de Casino	5/4/4/3/2/2/2/2/2
		Controlar la atención del evento de banquetería, conforme los protocolos del sector y estándares de calidad definidos para el servicio	Banquetero	4

Matriz Resumen:


PROCESO: SUBSECTOR GASTRONOMÍA

PROCESOS	SUBPROCESOS	FUNCIONES	PERFILES	NIVEL DE CUALIFICACIÓN
Fidelización	FIDELIZACIÓN	Ejecutar convenios con clientes corporativos y socios comerciales.	Administrador de Establecimientos Gastronómicos	5
		Elaborar programas de fidelización de clientes frecuentes.	Administrador de Establecimientos Gastronómicos	5

PROCESOS	SUBPROCESOS	FUNCIONES	PERFILES	NIVEL DE CUALIFICACIÓN
Administración gastronómica	ORGANIZACIÓN GENERAL	Administrar el establecimiento, asegurando la entrega de un servicio de calidad al cliente.	Administrador de Establecimientos Gastronómicos	5
		Dirigir las actividades asociadas a la entrega del servicio de alimentación y bebidas, conforme los estándares de calidad del sector.	Maître/Supervisor de Alimentación de Casinos	4/4
		Supervisar desempeño del equipo a cargo, de acuerdo a planificación establecida.	Administrador de Establecimientos Gastronómicos/Chef Ejecutivo / Jefe de Partida/ Maître Supervisor de Alimentación de Casinos	5/5/4/4/4
		Organizar eventos de banquetería sujetos a condiciones del cliente y procedimientos del sector	Banquetero	4
		Dirigir el montaje, las instalaciones y el equipamiento, de acuerdo a planificación de evento de banquetería	Banquetero	4
	GESTIÓN DE COMPRAS	Gestionar con proveedores la compra y aprovisionamiento de servicios en general e insumos necesarios conforme a las políticas establecidas.	Encargado de Compras	3
		Generar órdenes de compra, de acuerdo a niveles de inventario y planes de producción.	Encargado de Compras	3
		Recepcionar materias primas e insumos para la producción gastronómica, conforme procedimientos del sector.	Bodeguero/Manipulador de Alimentos	2/2
		Controlar costos y presupuesto de servicios e insumos, según requerimientos y gastos.	Administrador de Establecimientos Gastronómicos/Encargado de Compras	5/3

Matriz Resumen:

PROCESO: SUBSECTOR GASTRONOMÍA

PROCESOS	SUBPROCESOS	FUNCIONES	PERFILES	NIVEL DE CUALIFICACIÓN
Administración gastronómica	MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA	Supervisar el mantenimiento de los equipos de almacenaje, de acuerdo a normativa sanitaria y procedimientos del sector	Bodeguero	2
		Mantener el orden y la limpieza de las instalaciones, equipamiento y mobiliario de la plaza de trabajo, de acuerdo a normativa sanitaria de los alimentos	Jefe de Partida/ Maestro de Cocina/ Pastelero/Ayudante de Cocina/ Atendedor de Restaurante de Comida Rápida/Auxiliar de Línea de Servicios de Casino/Copero	4/3/3/2/2/2/1
		Aplicar normas de higiene, seguridad alimentaria y prevención de riesgos en bodegas de alimentos	Bodeguero	2
		Controlar el orden, la limpieza, funcionamiento y mantenimiento de instalaciones y equipos del establecimiento, según protocolos del sector y normativa sanitaria de los alimentos.	Administrador de Establecimientos Gastronómicos/Chef ejecutivo	5/5
		Controlar mermas, de acuerdo a normativa de inocuidad alimentaria y procedimientos establecidos	Jefe de Partida	4
		Supervisar el orden y limpieza general del lugar de desarrollo del evento de banquetería, conforme normativa vigente y procedimientos del sector	Banquetero	4
	RRHH	Administrar asistencia del personal a cargo.	Administrador de Establecimientos Gastronómicos/Chef Ejecutivo/ Maître/ Supervisor de Alimentación de Casinos /Monitor de Restaurante de Comida Rápida	5/5/4/4/3
		Seleccionar personal a cargo para llenar vacantes disponibles en el área.	Administrador de Establecimientos Gastronómicos /Chef Ejecutivo/ Maître/Supervisor de Alimentación de Casinos /Monitor de Restaurante de Comida Rápida	5/5/4/4/3
		Realizar inducción y entrenamiento del personal a cargo con foco en la atención al cliente, de acuerdo a estándares de calidad del sector.	Administrador de Establecimientos Gastronómicos /Chef Ejecutivo/ Maître/Supervisor de Alimentación de Casinos /Monitor de Restaurante de Comida Rápida	5/5/4/4/3

Matriz Resumen:


PROCESO: SUBSECTOR GASTRONOMÍA

PROCESOS	SUBPROCESOS	FUNCIONES	PERFILES	NIVEL DE CUALIFICACIÓN
Administración gastronómica	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	Controlar el cumplimiento de estándares de calidad en puntos de control crítico (PCC) del proceso gastronómico, de acuerdo plan de monitoreo.	Administrador de Establecimientos Gastronómicos /Chef ejecutivo/ Banquetero /Supervisor de Alimentación de Casinos/ Monitor de Restaurante de Comida Rápida	5/5/4/4/3
		Implementar acciones correctivas en caso de desviaciones detectadas en los estándares de calidad, de acuerdo a directrices establecidas y normativa legal vigente.	Maestro de Cocina/Pastelero/ Bartender/Garzón/ Ayudante de Cocina/Auxiliar de Línea de Servicios de Casino/Bodeguero/ Manipulador de Alimentos	3/3/2/2/2/2/2/2
		Verificar la trazabilidad interna del servicio, y de las materias primas e insumos, conforme la planificación del evento de banquetería.	Banquetero	4

Matriz Resumen:



PROCESO: SUBSECTOR HOTELERÍA

PROCESOS	SUBPROCESOS	FUNCIONES	PERFILES	NIVEL DE CUALIFICACIÓN
Creación y diseño de la experiencia hotelera	DESARROLLO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	Analizar industria hotelera, de acuerdo a oferta disponible.	Jefe Área Comercial/Jefe Área Operacional	5/5
		Definir productos y servicios hoteleros, de acuerdo al comportamiento del mercado y costos asociados.	Jefe Área Comercial/Jefe Área Operacional	5/5
		Estimar costos de productos y servicios hoteleros.	Jefe Área Comercial/Jefe Área Operacional	5/5
		Estimar demanda por productos y servicios del establecimiento hotelero	Revenue Manager	4
		Definir estructura y política tarifaria, según definición de productos y servicios hoteleros y demanda proyectada.	Jefe Área Comercial/Revenue Manager	5/4
	COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS	Implementar estrategias para aumentar rentabilidad por huésped, de acuerdo a márgenes estimados.	Jefe Área Comercial/Revenue Manager	5/4
		Tramitar la reserva y venta de productos y servicios hoteleros y turísticos, conforme los requerimientos del cliente.	Encargado de Reservas/Ejecutivo de Ventas	4/3
		Actualizar periódicamente la disponibilidad de unidades habitacionales, de acuerdo a las solicitudes de reservas, anulaciones y modificaciones solicitadas.	Encargado de Reservas	4
		Coordinar con distribuidores asociados la reserva y disponibilidad de unidades habitacionales.	Encargado de Reservas	4
		Comercializar los servicios del establecimiento hotelero, de acuerdo a procedimientos establecidos.	Ejecutivo de Ventas	3
	PROMOCIÓN	Promover establecimiento hotelero a través de los distribuidores socios.	Encargado de Reservas/Encargado de Ventas	4/4
		Posicionar establecimiento hotelero, a través de diversos canales de comunicación, de acuerdo a estrategia de marketing definida.	Community Manager	2
		Administrar redes sociales y comunidades digitales relacionadas con el establecimiento hotelero.	Community Manager	2
Promocionar eventos y actividades del establecimiento hotelero, de acuerdo a calendario establecido.		Recepcionista/Conserje	2/2	

Matriz Resumen:



PROCESO: SUBSECTOR HOTELERÍA

PROCESOS	SUBPROCESOS	FUNCIONES	PERFILES	NIVEL DE CUALIFICACIÓN
Ingreso (Check In)	RECEPCIÓN	Aplicar protocolo de bienvenida a los huéspedes, según estándares de calidad del sector.	Recepcionista/Botones	2/2
		Realizar recepción y traslado del equipaje del huésped, de acuerdo a protocolos y procedimientos del establecimiento y normativa legal vigente.	Botones	2
		Gestionar distribución de equipajes para el traslado a las unidades habitacionales.	Conserje	2
	REGISTRO	Solicitar documentación al huésped para la realización del check in.	Recepcionista	2
		Registrar el ingreso de pasajeros al establecimiento, de acuerdo a procedimientos establecidos.	Recepcionista	2
		Controlar proceso de registro de huéspedes en el establecimiento hotelero.	Encargado de Recepción	4
	ENTREGA DE INFORMACIÓN	Describir los servicios disponibles en el establecimiento, de acuerdo a protocolos establecidos	Recepcionista/Conserje/Botones	2/2/2
		Explicar el uso y servicios en la unidad habitacional, de acuerdo a protocolos establecidos.	Botones	2

Matriz Resumen:



PROCESO: SUBSECTOR HOTELERÍA

PROCESOS	SUBPROCESOS	FUNCIONES	PERFILES	NIVEL DE CUALIFICACIÓN
Entrega del Servicio	PREPARACIÓN Y MANTENCIÓN DE LA UNIDAD HABITACIONAL	Supervisar labores de limpieza de unidades habitacionales, de coordinadoras de piso y mucamas.	Gobernanta	4
		Distribuir labores de mucamas, según los requerimientos de aseo y calendarios establecidos en cada zona del establecimiento.	Coordinador de Piso	3
		Preparar carros con los elementos de limpieza y lencería para las mucamas.	Coordinador de Piso	3
		Efectuar limpieza de habitaciones del recinto hotelero, según protocolos y procedimientos establecidos y normativa legal vigente.	Mucama	2
	SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	Administrar servicios complementarios de huéspedes, conforme procedimientos establecidos.	Encargado de Servicios al Huésped	4
		Desarrollar actividades en las instalaciones hoteleras, de acuerdo a intereses de los huéspedes.	Encargado de Servicios al Huésped	4
		Realizar seguimiento de eventos y actividades, conforme la calendarización establecida	Encargado de Servicios al Huésped/ Ejecutivo de Ventas	4/3

PROCESOS	SUBPROCESOS	FUNCIONES	PERFILES	NIVEL DE CUALIFICACIÓN
Salida (Check Out)	CIERRE DE CUENTA	Preparar cuenta del huésped, al término de su estadía.	Recepcionista	2
		Realizar cobro y/o facturación de la cuenta del huésped al término de su estadía.	Recepcionista	2
		Controlar proceso de cierre de cuenta de huéspedes.	Encargado de Recepción	4
	RETIRO DEL HUÉSPED	Revisar unidad habitacional, de acuerdo a procedimientos establecidos	Coordinador de Piso/ Mucama	3/2
		Controlar custodia de equipajes, cuando corresponda, de acuerdo a requerimientos del huésped.	Conserje	2
		Aplicar protocolo de despedida de los huéspedes, según estándares de calidad del sector.	Recepcionista/Botones	2/2

Matriz Resumen:


PROCESO: SUBSECTOR HOTELERÍA

PROCESOS	SUBPROCESOS	FUNCIONES	PERFILES	NIVEL DE CUALIFICACIÓN
Asistencia y orientación al huésped	ASISTENCIA Y ORIENTACIÓN AL HUÉSPED	Custodiar y entregar las llaves o tarjetas de acceso a las habitaciones del establecimiento hotelero.	Recepcionista/Conserje	2/2
		Orientar al huésped respecto a información y servicios turísticos facilitados en el establecimiento hotelero	Ejecutivo de ventas/ Recepcionista/Conserje/ Botones/Aseador	3/2/2/2/1
		Resolver requerimientos del huésped, según protocolos establecidos.	Recepcionista/Conserje/ Mucama	2/2/2
		Derivar requerimientos para su solución a las áreas correspondientes, de acuerdo a protocolos establecidos.	Recepcionista/Conserje/ Mucama	2/2/2

PROCESOS	SUBPROCESOS	FUNCIONES	PERFILES	NIVEL DE CUALIFICACIÓN
Fidelización	FIDELIZACIÓN	Ejecutar convenios con clientes corporativos y socios comerciales.	Jefe Área Comercial / Encargado de Ventas	5/4
		Elaborar programas de fidelización de huéspedes frecuentes.	Jefe Área Comercial / Encargado de Ventas	5/4

Matriz Resumen:



PROCESO: SUBSECTOR HOTELERÍA

PROCESOS	SUBPROCESOS	FUNCIONES	PERFILES	NIVEL DE CUALIFICACIÓN
Administración hotelera	ORGANIZACIÓN GENERAL	Dirigir el departamento a cargo, de acuerdo a planificación, recursos y procedimientos establecidos.	Encargado de Reservas/ Encargado de Ventas/ Encargado de Recepción/ Encargado de Servicios al Huésped/ Encargado de Mantenimiento/ Gobernanta	4/4/4/4/4/4
		Organizar tareas del área a cargo, según protocolos y procedimientos establecidos y normativa legal vigente.	Encargado de Reservas/ Encargado de Ventas/ Encargado de Recepción/ Encargado de Servicios al Huésped/ Encargado de Mantenimiento/ Gobernanta	4/4/4/4/4/4
		Coordinar desarrollo de eventos en el establecimiento hotelero.	Encargado de servicios al huésped/ Ejecutivo de ventas	4/3
		Supervisar desempeño del equipo del departamento a cargo, de acuerdo a planificación establecida.	Encargado de Reservas/ Encargado de Ventas/ Encargado de Recepción/ Encargado de Servicios al Huésped/ Encargado de Mantenimiento/ Gobernanta	4/4/4/4/4/4
		Apoyar en las labores del área de Recepción, de acuerdo a lineamientos establecidos.	Botones	2
	GESTIÓN DE COMPRAS	Realizar compras de materiales, de acuerdo a presupuesto del área en la que se desempeña.	Encargado de Reservas/ Encargado de Ventas/ Encargado de Recepción/ Encargado de Servicios al Huésped/ Encargado de Mantenimiento/ Gobernanta	4/4/4/4/4/4
		Controlar costos y presupuesto de materiales del área, según requerimientos y gastos.	Encargado de Reservas/ Encargado de Ventas/ Encargado de Recepción/ Encargado de Servicios al Huésped/ Encargado de Mantenimiento/ Gobernanta	4/4/4/4/4/4

Matriz Resumen:


PROCESO: SUBSECTOR HOTELERÍA

PROCESOS	SUBPROCESOS	FUNCIONES	PERFILES	NIVEL DE CUALIFICACIÓN
Administración hotelera	MANTENIMIENTO Y SEGURIDAD	Efectuar limpieza de espacios comunes del recinto hotelero, según protocolos y procedimientos establecidos y normativa legal vigente.	Aseador	1
		Supervisar mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura hotelera, de acuerdo protocolos de seguridad a normativas vigentes.	Encargado de Mantenimiento	4
		Controlar acceso de personas al establecimiento hotelero.	Conserje/Botones	2/2
		Controlar la seguridad de los huéspedes y personas que trabajan en el establecimiento, conforme a protocolos y procedimientos del sector.	Encargado de Seguridad	4
	RRHH	Administrar asistencia del personal a cargo.	Encargado de Reservas/Encargado de Ventas/Encargado de Recepción/Encargado de Servicios al Huésped/ Encargado de Mantenimiento/Gobernanta	4/4/4/4/4/4
		Asistir en la selección del personal a cargo	Encargado de Reservas/Encargado de Ventas/ Encargado de Recepción/Encargado de Servicios al Huésped/ Encargado de Mantenimiento/Gobernanta	4/4/4/4/4/4
		Realizar inducción y entrenamiento del personal a cargo	Encargado de Reservas/Encargado de Ventas/Encargado de Recepción/Encargado de Servicios al Huésped/ Encargado de Mantenimiento/Gobernanta	4/4/4/4/4/4
	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	Gestionar comentarios recibidos de huéspedes posteriores a su estadía, según protocolos de atención establecidos.	Encargado de Recepción	4
		Realizar el análisis y reporte de los indicadores de satisfacción de los huéspedes, según protocolos y procedimientos establecidos.	Encargado de Recepción	4
		Evaluar indicadores de satisfacción de huéspedes, de acuerdo a lineamientos establecidos	Encargado de Reservas/Encargado de Ventas/Encargado de Recepción/Encargado de Servicios al Huésped/ Encargado de Mantenimiento/Gobernanta	4/4/4/4/4/4
		Implementar mejoras para aumentar nivel de satisfacción de huéspedes	Encargado de Reservas/Encargado de Ventas/Encargado de Recepción/Encargado de Servicios al Huésped/ Encargado de Mantenimiento/Gobernanta	4/4/4/4/4/4

Matriz Resumen:



PROCESO: SUBSECTOR TURISMO

PROCESOS	SUBPROCESOS	FUNCIONES	PERFILES	NIVEL DE CUALIFICACIÓN
Creación y diseño de experiencia del turista	DESARROLLO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	Analizar mercado turístico, de acuerdo a oferta disponible	Jefe de Productos Turísticos	4
		Desarrollar productos y servicios turísticos, de acuerdo al comportamiento del mercado y costos asociados	Jefe de Productos Turísticos	4
		Gestionar con proveedores la oferta de productos y servicios	Jefe de Productos Turísticos	4
		Estimar costos de productos y servicios turísticos.	Jefe de Productos Turísticos	4
		Definir estructura y política tarifaria, según definición de productos y servicios turísticos y demanda proyectada.	Jefe de Productos Turísticos	4
	PROMOCIÓN	Promover servicios y productos turísticos locales, según las necesidades de los clientes	Agente de Viajes/ Informador Turístico	3/2
		Posicionar productos turísticos de una región, a través de diversos canales de comunicación, de acuerdo a estrategia de marketing definida	Community Manager	3
		Administrar redes sociales y comunidades digitales	Community Manager	3
		Organizar actividades promocionales	Jefe de Productos Turísticos	4
		Participar de actividades promocionales	Agente de Viajes/ Informador Turístico	3/2
	RESERVAS Y VENTAS	Orientar al cliente para la adquisición de productos y servicios turísticos, de acuerdo a sus necesidades	Agente de Viajes	3
		Realizar la reserva y/o venta de productos y servicios turísticos, de acuerdo a requerimientos del cliente.	Jefe de Productos Turísticos/ Agente de viajes/Travel Manager/ Guía de Turismo General	4/3/2/2
		Coordinar distribución y entrega de productos y servicios turísticos, conforme procedimientos y protocolos del sector	Agente de Viajes/Travel Manager	3/2

Matriz Resumen:


PROCESO: SUBSECTOR TURISMO

PROCESOS	SUBPROCESOS	FUNCIONES	PERFILES	NIVEL DE CUALIFICACIÓN
Entrega del servicio	TRANSPORTE DE PASAJEROS	Asignar servicios de Turismo a conductores, conforme calendario y procedimientos establecidos	Encargado de Tráfico	2
		Coordinar la operación de los servicios de transporte para la ejecución de las excursiones, de acuerdo a condiciones de seguridad y procedimientos establecidos	Encargado de Tráfico	2
		Conducir vehículos motorizados de transporte terrestre, de acuerdo a la ley de tránsito	Conductor de Transporte Turístico	1
		Garantizar el funcionamiento, seguridad y calidad del servicio de transporte entregado, de acuerdo a la normativa legal vigente	Conductor de Transporte Turístico	1
		Asistir al pasajero, conforme sus requerimientos y protocolos de emergencias y primeros auxilios	Conductor de Transporte Turístico	1
		Realizar seguimiento de los servicios en terreno, de acuerdo a procedimientos y protocolos establecidos	Encargado de Tráfico	2
	ASISTENCIA TURÍSTICA	Coordinar con el operador, las actividades y servicios turísticos que se les prestan a los turistas durante su estancia, de acuerdo a procedimientos del sector	Guía de Turismo General	2
		Guiar a turistas en sus visitas a zonas de atractivo turístico local, conforme los procedimientos y protocolos del sector	Guía de Turismo General	2
		Asistir al turista en caso de emergencias y primeros auxilios, conforme normativa de seguridad vigente	Guía de Turismo General	2

Matriz Resumen:

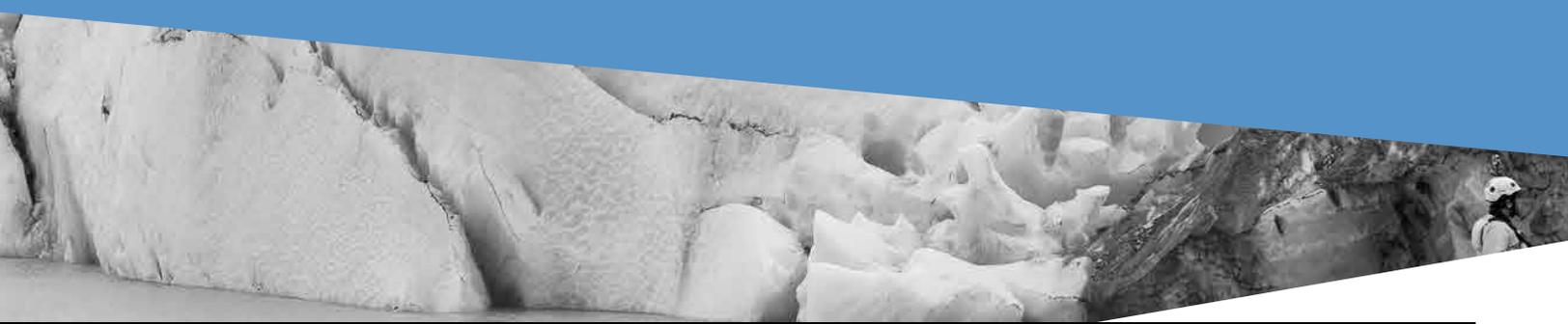


PROCESO: SUBSECTOR TURISMO

PROCESOS	SUBPROCESOS	FUNCIONES	PERFILES	NIVEL DE CUALIFICACIÓN
Información turística	INFORMACIÓN TURÍSTICA	Asesorar a turistas sobre los recursos, actividades e información turística local, según sus necesidades y oferta existente	Informador turístico/ Guía de Turismo General	2/2
		Monitorear publicaciones en canales de comunicación	Community Manager	2

PROCESOS	SUBPROCESOS	FUNCIONES	PERFILES	NIVEL DE CUALIFICACIÓN
Administración turística	ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA	Administrar el departamento a cargo, de acuerdo a planificación, recursos y procedimientos establecidos	Jefe de Productos Turísticos	4
		Supervisar al equipo de trabajo del departamento a cargo, de acuerdo a objetivos, planificación definida para la sección, procedimientos y normas legales asociadas	Jefe de Productos Turísticos	4





Planes formativos

¿Qué es?

Un plan formativo es un conjunto de módulos de formación asociados a unidades de competencia laboral de un perfil, ocupación u oficio.

Describen los aprendizajes esperados, contenidos, criterios de evaluación, orientaciones metodológicas y evaluativas para desarrollar cada uno de los módulos propuestos, los que se vinculan directamente con los desempeños esperados de un oficio u ocupación.

¿Para qué sirve?

Los Planes Formativos permiten alinear la oferta formativa con las demandas del sector productivo, de modo que las personas puedan adquirir y desarrollar diversas competencias que les faciliten su inserción y permanencia en el mercado laboral.

Estos Planes constituyen un referente importante para disponer de una oferta formativa actualizada, basada en estándares definidos por los diferentes sectores productivos, con el fin de facilitar a las personas el desarrollo de rutas formativo-laborales en concordancia con las necesidades del mundo del trabajo.

¿Cómo se elabora?

Se construyen mediante un proceso de traducción formativa de las diferentes Unidades de Competencias y Perfiles ocupacionales asociados, definiendo lo que las personas deben aprender y cómo, para lograr la adquisición y desarrollo de las competencias requeridas para desempeñar satisfactoriamente una función u ocupación.

Finalmente se validan estratégicamente con el Organismo Sectorial de Competencias Laborales del Sector o Subsector.

SUBSECTOR GASTRONOMÍA
Plan formativo
ADMINISTRACIÓN DE COCINAS EN ESTABLECIMIENTOS GASTRONÓMICOS

NOMBRE DEL PERFIL	NOMBRE DEL PLAN FORMATIVO
CHEF EJECUTIVO	ADMINISTRACIÓN DE COCINAS EN ESTABLECIMIENTOS GASTRONÓMICOS

COMPETENCIA GENERAL DEL PLAN FORMATIVO

Realizar acciones de supervisión, planificación y control relacionado con el buen funcionamiento de la o las cocinas a cargo, de acuerdo a normativa vigente y protocolos establecidos.

UCL DEL PERFIL RELACIONADA AL MÓDULO	NOMBRE DEL MÓDULO DE FORMACIÓN	OBJETIVO DEL MÓDULO
	Introdutorio sectorial	Reconocer las características laborales para el sector gastronomía, hotelería y turismo y el sub-sector gastronomía.
Confeccionar menús y cartas de preparaciones culinarias, de acuerdo a protocolos y procedimientos del sector	Confeccion de menús y cartas de preparaciones culinarias	Realizar el diseño e implementación de los menús y preparaciones gastronómicas, elaborando las fichas técnicas correspondientes, según normativa aplicable y protocolos establecidos del sector.
Supervisar la planificación gastronómica, según protocolos y procedimientos establecidos y normativa legal vigente	Supervisión de la planificación gastronómica	Gestionar la planificación de las tareas del equipo de cocina, monitoreando su operación de acuerdo a procedimientos establecidos y normativa aplicable vigente.
Supervisar inventario de materias primas y equipamiento de cocina, según protocolos y procedimientos del sector	Supervisión de inventario de materias primas	Realizar el control de inventario de materias primas y equipamiento, seleccionando a los proveedores idóneos, según protocolos y procedimientos del sector.
Gestionar al personal a cargo, de acuerdo a normativa aplicable vigente y procedimientos establecidos.	Gestión de personas en el área de cocina	Gestionar el proceso relacionado con la administración de personas en área de cocina, según normativa laboral y protocolos del sector



SUBSECTOR GASTRONOMÍA

Plan formativo

ADMINISTRACIÓN ESTABLECIMIENTOS GASTRONÓMICOS

NOMBRE DEL PERFIL	NOMBRE DEL PLAN FORMATIVO
ADMINISTRADOR DE ESTABLECIMIENTOS GASTRONÓMICOS	ADMINISTRACIÓN ESTABLECIMIENTOS GASTRONÓMICOS

COMPETENCIA GENERAL DEL PLAN FORMATIVO

Administrar, gestionar, planificar y controlar las actividades desarrolladas en establecimientos gastronómicos.

UCL DEL PERFIL RELACIONADA AL MÓDULO	NOMBRE DEL MÓDULO DE FORMACIÓN	OBJETIVO DEL MÓDULO
	Introdutorio sectorial	Reconocer las características laborales para el sector gastronomía, hotelería y turismo y el sub-sector gastronomía
Administrar el establecimiento gastronómico, de acuerdo a protocolos y procedimientos establecidos, y normativa aplicable vigente	Administración de establecimientos gastronómicos	Administrar, planificar y controlar operación de establecimientos gastronómicos.
Administrar el presupuesto del establecimiento gastronómico, de acuerdo a lineamientos establecidos.	Gestión de establecimientos gastronómicos	Gestión de compras, inventario y presupuesto de establecimientos gastronómicos.
Gestionar al personal a cargo, de acuerdo a normativa aplicable vigente y procedimientos establecidos	Gestión de personal en establecimientos gastronómicos	Administración y gestión de personal en establecimientos gastronómicos
	Servicio al cliente	Atender a clientes internos y externos, de acuerdo a sus requerimientos y demandas y protocolos de atención y servicio establecidos.



SUBSECTOR GASTRONOMÍA

Plan formativo

ASISTENCIA EN LA ELABORACIÓN DE PREPARACIONES CULINARIAS

NOMBRE DEL PERFIL	NOMBRE DEL PLAN FORMATIVO
AYUDANTE DE COCINA	ASISTENCIA EN LA ELABORACIÓN DE PREPARACIONES CULINARIAS

COMPETENCIA GENERAL DEL PLAN FORMATIVO

Asistir en el proceso de elaboración de preparaciones culinarias bajo supervisión del responsable a cargo, desde el almacenaje, preparación, higienización y ejecución de la mise en place de las materias primas para la planificación gastronómica, hasta la elaboración de preparaciones básicas y aplicación de técnicas de montaje de preparaciones culinarias, de acuerdo a fichas técnicas gastronómicas y normativas aplicables vigentes.

UCL DEL PERFIL RELACIONADA AL MÓDULO	NOMBRE DEL MÓDULO DE FORMACIÓN	OBJETIVO DEL MÓDULO
	Introdutorio sectorial	Reconocer las características laborales para el sector gastronomía, hotelería y turismo y el sub-sector gastronomía.
Ejecutar operaciones básicas de conservación, higiene y pre-elaboración culinaria, de acuerdo a normativas aplicables vigentes y procedimientos establecidos.	Limpieza y preparación de materias primas	Realizar el proceso de almacenaje, preparación, higienización y mise en place de materias primas para la producción gastronómica, de acuerdo a normativa aplicable vigente y procedimientos establecidos.
Asistir en la elaboración y montaje de preparaciones culinarias, de acuerdo a fichas técnicas gastronómicas, y normativas aplicables vigentes.	Asistencia en la elaboración y montaje de preparaciones culinarias	Realizar la asistencia en la elaboración y montaje de preparaciones culinarias, resguardando la seguridad laboral y alimentaria, de acuerdo a fichas técnicas gastronómicas y procedimientos establecidos por el sector.



SUBSECTOR GASTRONOMÍA

Plan formativo

ELABORACIÓN DE BEBESTIBLES

NOMBRE DEL PERFIL	NOMBRE DEL PLAN FORMATIVO
BARTENDER	ELABORACIÓN DE BEBESTIBLES

COMPETENCIA GENERAL DEL PLAN FORMATIVO

Realizar la elaboración de bebestibles, de acuerdo a planificación requerida y normativa aplicable vigente.

UCL DEL PERFIL RELACIONADA AL MÓDULO	NOMBRE DEL MÓDULO DE FORMACIÓN	OBJETIVO DEL MÓDULO
	Introdutorio sectorial	Reconocer las características laborales para el sector gastronomía, hotelería y turismo y el sub-sector gastronomía.
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	Planificación para la preparación de bebestibles	Realizar la planificación de la plaza de trabajo y la mise en place de materias primas y elementos requeridos para la elaboración de bebestibles, de acuerdo a normativa aplicable vigente y procedimientos establecidos
Preparar bebestibles, de acuerdo a fichas técnicas y normativas aplicables vigentes.	Preparación de bebestibles	Realizar la preparación de bebestibles, manteniendo ordenado y sanitizado en todo momento el lugar de trabajo, de acuerdo a normativa aplicable vigente y procedimientos establecidos.
	Servicio al cliente	Atender a clientes internos y externos, de acuerdo a sus requerimientos y demandas y protocolos de atención y servicio establecidos.



SUBSECTOR GASTRONOMÍA

Plan formativo

ELABORACIÓN DE PREPARACIONES CULINARIAS

NOMBRE DEL PERFIL	NOMBRE DEL PLAN FORMATIVO
MAESTRO DE COCINA	ELABORACIÓN DE PREPARACIONES CULINARIAS
COMPETENCIA GENERAL DEL PLAN FORMATIVO	

Realizar el proceso de elaboración de preparaciones culinarias, desde la coordinación de las actividades de preparación de equipamiento y materias primas, y de elaboración de preparaciones básicas y montaje de platos que se asignan al equipo a cargo, hasta la aplicación de técnicas de elaboración y montaje de preparaciones culinarias, de acuerdo a fichas técnicas gastronómicas y normativas aplicables vigentes.

UCL DEL PERFIL RELACIONADA AL MÓDULO	NOMBRE DEL MÓDULO DE FORMACIÓN	OBJETIVO DEL MÓDULO
	Introdutorio sectorial	Reconocer las características laborales para el sector gastronomía, hotelería y turismo y el sub-sector gastronomía.
Gestionar funciones asignadas al equipo a cargo para la preparación gastronómica, de acuerdo a normativas aplicables vigentes.	Planificación de la preparación culinaria	Coordinar las actividades de preparación del equipamiento y de las materias primas, para la elaboración de preparaciones culinarias, y las de elaboración de preparaciones básicas y de montaje de platos, según planificación gastronómica, protocolos establecidos y normativa aplicable vigente.
Realizar elaboración y montaje de preparaciones culinarias, de acuerdo a fichas técnicas gastronómicas, y normativas aplicables vigentes.	Elaboración y montaje de preparaciones culinarias	Realizar la elaboración y montaje de preparaciones culinarias, resguardando la seguridad laboral y alimentaria, de acuerdo a fichas técnicas gastronómicas y procedimientos establecidos por el sector



SUBSECTOR GASTRONOMÍA

Plan formativo

ELABORACIÓN DE PREPARACIONES DE PASTELERÍA

NOMBRE DEL PERFIL	NOMBRE DEL PLAN FORMATIVO
PASTELERO.	ELABORACIÓN DE PREPARACIONES DE PASTELERÍA
COMPETENCIA GENERAL DEL PLAN FORMATIVO	

Realizar la elaboración de productos de pastelería, de acuerdo a normativa aplicable vigente y protocolos establecidos

UCL DEL PERFIL RELACIONADA AL MÓDULO	NOMBRE DEL MÓDULO DE FORMACIÓN	OBJETIVO DEL MÓDULO
	Introdutorio sectorial	Reconocer las características laborales para el sector gastronomía, hotelería y turismo y el sub-sector gastronomía
Dirigir las tareas vinculadas a la producción pastelera, de acuerdo a procedimientos establecidos y normativas aplicables vigentes	Planificación de la producción pastelera	Realizar la planificación de las actividades asociadas a la producción pastelera, de acuerdo a procedimientos establecidos y normativas aplicables vigentes.
Realizar elaboración, decoración y montaje de productos de pastelería, de acuerdo a fichas técnicas y normativas aplicables vigentes	Preparación de productos de pastelería	Realizar la elaboración de productos de pastelería, según ficha técnica, normativa aplicable vigente y procedimientos establecidos por el sector.
	Servicio al cliente	Atender a clientes internos y externos, de acuerdo a sus requerimientos y demandas y protocolos de atención y servicio establecidos



SUBSECTOR GASTRONOMÍA

Plan formativo

GESTIÓN DE LA OPERACIÓN DE COCINAS EN ESTABLECIMIENTOS GASTRONÓMICOS

NOMBRE DEL PERFIL		NOMBRE DEL PLAN FORMATIVO
JEFE DE PARTIDA		GESTIÓN DE LA OPERACIÓN DE COCINAS EN ESTABLECIMIENTOS GASTRONÓMICOS
COMPETENCIA GENERAL DEL PLAN FORMATIVO		
Realizar acciones de coordinación, supervisión y control en área de cocina, asegurando la excelencia en la calidad y de acuerdo a normativa vigente y protocolos establecidos.		
UCL DEL PERFIL RELACIONADA AL MÓDULO	NOMBRE DEL MÓDULO DE FORMACIÓN	OBJETIVO DEL MÓDULO
	Introdutorio sectorial	Reconocer las características laborales para el sector gastronomía, hotelería y turismo y el sub-sector gastronomía.
Dirigir las tareas del área de cocina, según protocolos y procedimientos establecidos y normativas aplicables vigentes.	Planificación y control de la operación en cocina	Coordinar las tareas del equipo de cocina, supervisando la operación de acuerdo a procedimientos establecidos y normativa aplicable vigente
Administrar inventario asociado a la producción gastronómica, según lineamientos establecidos	Gestión de inventarios	Realizar la gestión de materias primas y materiales para la disponibilidad de la producción gastronómica, de acuerdo procedimientos establecidos y normativa aplicable vigente.
Gestionar al personal a cargo, de acuerdo a normativa aplicable vigente y procedimientos establecidos.	Gestión de personas en el área de cocina	Gestionar el proceso relacionado con la administración de personas en área de cocina, según normativa laboral y protocolos del sector



SUBSECTOR GASTRONOMÍA

Plan formativo

MONITOREO DE ESTABLECIMIENTOS GASTRONÓMICOS DE COMIDA RÁPIDA

NOMBRE DEL PERFIL	NOMBRE DEL PLAN FORMATIVO
MONITOR DE COMIDA RÁPIDA	CONSTRUCCIÓN DE OBRAS CIVILES MENORES EN MINAS SUBTERRÁNEAS DE MEDIANA MINERÍA
COMPETENCIA GENERAL DEL PLAN FORMATIVO	

Gestionar personas y requerimientos de clientes en establecimientos gastronómicos de comida rápida.

UCL DEL PERFIL RELACIONADA AL MÓDULO	NOMBRE DEL MÓDULO DE FORMACIÓN	OBJETIVO DEL MÓDULO
	Introdutorio sectorial	Reconocer las características laborales para el sector gastronomía, hotelería y turismo y el sub-sector gastronomía
Gestionar la planificación de funciones y capacitaciones del equipo a cargo, según protocolos establecidos y normativa legal vigente.	Gestión de personas en locales de comida rápida	Planificar, supervisar, gestionar y capacitar personal a cargo
Sistir al cliente en sus requerimientos y necesidades, según protocolo de servicio y procedimientos establecidos	Gestión de requerimientos en locales de comida rápida	Atención y seguimiento de requerimientos de clientes
	Servicio al cliente	Atender a clientes internos y externos, de acuerdo a sus requerimientos y demandas y protocolos de atención y servicio establecidos.



SUBSECTOR GASTRONOMÍA

Plan formativo

OPERACIÓN DE BODEGA EN ESTABLECIMIENTOS GASTRONÓMICOS

NOMBRE DEL PERFIL		NOMBRE DEL PLAN FORMATIVO
BODEGUERO		OPERACIÓN DE BODEGA EN ESTABLECIMIENTOS GASTRONÓMICOS
COMPETENCIA GENERAL DEL PLAN FORMATIVO		
Gestionar la bodega en la recepción, almacenamiento y despacho de materias primas culinarias, de acuerdo a normativa aplicable vigente y procedimientos establecidos.		
UCL DEL PERFIL RELACIONADA AL MÓDULO	NOMBRE DEL MÓDULO DE FORMACIÓN	OBJETIVO DEL MÓDULO
	Introdutorio sectorial	Reconocer las características laborales para el sector gastronomía, hotelería y turismo y el sub-sector gastronomía.
Realizar la recepción y almacenamiento de materias primas culinarias y material de equipamiento del establecimiento gastronómico, de acuerdo a política de abastecimiento.	Gestión de materias primas y materiales	Recepcionar y almacenar materias primas culinarias y material de equipamiento, de acuerdo a normativa aplicable vigente y procedimientos establecidos.
Realizar preparación y despacho de pedidos para las diferentes áreas del establecimiento gastronómico, de acuerdo a protocolos establecidos y normativas aplicables vigentes.	Preparación y despacho de pedidos	Realizar la preparación y despacho de las materias primas para su uso en las diferentes áreas del establecimiento gastronómico, de acuerdo a protocolos establecidos y normativa legal vigente
Gestionar orden, higiene y mantenimiento de la bodega y su equipamiento, de acuerdo a lineamientos establecidos y normativas aplicables vigentes.	Orden y mantenimiento en bodega	Realizar el orden, higiene y mantenimiento de la bodega y su equipamiento, de acuerdo a normativa aplicable vigente y protocolos establecidos.
	Servicio al cliente	Atender a clientes internos y externos, de acuerdo a sus requerimientos y demandas y protocolos de atención y servicio establecidos



SUBSECTOR GASTRONOMÍA

Plan formativo

SERVICIO DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN

AL CLIENTE EN ESTABLECIMIENTOS GASTRONÓMICOS

NOMBRE DEL PERFIL	NOMBRE DEL PLAN FORMATIVO
ANFITRIÓN.	SERVICIO DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL CLIENTE EN ESTABLECIMIENTOS GASTRONÓMICOS
COMPETENCIA GENERAL DEL PLAN FORMATIVO	

Asistir al cliente en su estadía en el establecimiento gastronómico, desde la atención a clientes por vía telefónica y medios informáticos para coordinación de sus reservas y requerimientos previo a su llegada establecimiento gastronómico, hasta la recepción del cliente y su atención durante su estadía en el establecimiento gastronómico, de acuerdo a protocolos de atención y procedimientos establecidos.

UCL DEL PERFIL RELACIONADA AL MÓDULO	NOMBRE DEL MÓDULO DE FORMACIÓN	OBJETIVO DEL MÓDULO
	Introdutorio sectorial	Reconocer las características laborales para el sector gastronomía, hotelería y turismo y el sub-sector gastronomía.
Gestionar reservas y requerimientos de los clientes, de acuerdo a protocolos y procedimientos establecidos	Gestión de reservas en establecimientos gastronómicos	Realizar la coordinación de las reservas y requerimiento de los clientes en el establecimiento gastronómico, de acuerdo a protocolos y procedimientos establecidos
Atender al cliente durante su estadía en el establecimiento gastronómico, de acuerdo a protocolos y procedimientos establecidos	Atención al cliente	Realizar la atención del cliente desde su llegada al establecimiento gastronómico, de acuerdo a protocolos y procedimientos establecidos



SUBSECTOR GASTRONOMÍA

Plan formativo

SERVICIO DE DESPACHO DE COMIDA RÁPIDA

NOMBRE DEL PERFIL		NOMBRE DEL PLAN FORMATIVO
DESPACHADOR DE COMIDA RÁPIDA.		SERVICIO DE DESPACHO DE COMIDA RÁPIDA
COMPETENCIA GENERAL DEL PLAN FORMATIVO		
Realizar la preparación, empaque y entrega de pedidos a los clientes de un local de comida rápida, de acuerdo a normativa aplicable vigente y procedimientos establecidos.		
UCL DEL PERFIL RELACIONADA AL MÓDULO	NOMBRE DEL MÓDULO DE FORMACIÓN	OBJETIVO DEL MÓDULO
	Introdutorio sectorial	Reconocer las características laborales para el sector gastronomía, hotelería y turismo y el sub-sector gastronomía
Coordinar 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.	Coordinación de pedidos y plaza de trabajo	Realizar la coordinación del pedido solicitado por el cliente y organizar la plaza de trabajo, de acuerdo a normativa aplicable vigente y procedimientos establecidos.
Gestionar entrega de pedidos a clientes, de acuerdo a protocolos y procedimientos establecidos.	Atención y entrega de pedidos	Realiza la atención y entrega del pedido al cliente, de acuerdo a protocolos y procedimientos establecidos.
	Servicio al cliente	Atender a clientes internos y externos, de acuerdo a sus requerimientos y demandas y protocolos de atención y servicio establecidos



SUBSECTOR GASTRONOMÍA

Plan formativo

SUPERVISIÓN DE LÍNEAS DE SERVICIO DE CASINO

NOMBRE DEL PERFIL		NOMBRE DEL PLAN FORMATIVO
SUPERVISOR DE LÍNEA DE SERVICIOS DE CASINO		SUPERVISIÓN DE LÍNEAS DE SERVICIO DE CASINO
COMPETENCIA GENERAL DEL PLAN FORMATIVO		
Gestionar y supervisar actividades y personal a cargo en servicios de alimentación de casino		
UCL DEL PERFIL RELACIONADA AL MÓDULO	NOMBRE DEL MÓDULO DE FORMACIÓN	OBJETIVO DEL MÓDULO
	Introdutorio sectorial	Reconocer las características laborales para el sector gastronomía, hotelería y turismo y el sub-sector gastronomía
Dirigir las tareas del casino de alimentación, según protocolos y procedimientos establecidos y normativas aplicables vigentes.	Supervisión del personal en establecimientos de alimentación de casino	Planificar y supervisar las tareas del personal a cargo en establecimientos de alimentación de casino
Supervisar la preparación del área de comedor y la entrega del servicio de alimentación del casino, conforme los estándares de calidad y lineamientos establecidos.	Gestión de zona de la comedores del servicio de alimentación del casino	Gestión y atención al cliente en la zona de comedores del servicio de alimentación del casino
	Servicio al cliente	Atender a clientes internos y externos, de acuerdo a sus requerimientos y demandas y protocolos de atención y servicio establecidos.



SUBSECTOR GASTRONOMÍA

Plan formativo

SUPERVISIÓN DE OPERACIÓN

DE COMEDORES EN ESTABLECIMIENTOS GASTRONÓMICOS

NOMBRE DEL PERFIL		NOMBRE DEL PLAN FORMATIVO	
MAÎTRE.		SUPERVISIÓN DE OPERACIÓN DE COMEDORES EN ESTABLECIMIENTOS GASTRONÓMICOS	
COMPETENCIA GENERAL DEL PLAN FORMATIVO			
<p>Gestionar las actividades que se realizan en la prestación de servicios de comida y/o bebida, coordinando y supervisando los distintos recursos que intervienen en el comedor del establecimiento gastronómico, de acuerdo a procedimientos establecidos.</p>			
UCL DEL PERFIL RELACIONADA AL MÓDULO	NOMBRE DEL MÓDULO DE FORMACIÓN	OBJETIVO DEL MÓDULO	
	Introdutorio sectorial	Reconocer las características laborales para el sector gastronomía, hotelería y turismo y el sub-sector gastronomía.	
Upervisar la preparación del área de comedor y la entrega de los servicios gastronómicos, conforme los estándares de calidad y lineamientos establecidos.	Supervisión del area de comedor	Realizar la coordinación y supervisión del área de comedor, procurando que la entrega de los servicios gastronómicos se realice de acuerdo a los protocolos establecidos	
Gestionar actividades y/o funciones realizadas por el personal a cargo, según protocolos y procedimientos establecidos	Planificación de las actividades del equipo a cargo	Gestionar la planificación de las tareas del equipo a cargo, de acuerdo a protocolos y procedimientos establecidos	
	Servicio al cliente	Atender a clientes internos y externos, de acuerdo a sus requerimientos y demandas y protocolos de atención y servicio establecidos	



SUBSECTOR HOTELERÍA

Plan formativo

SERVICIO DE RECEPCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO

NOMBRE DEL PERFIL	NOMBRE DEL PLAN FORMATIVO
RECEPCIONISTA	SERVICIO DE RECEPCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO

COMPETENCIA GENERAL DEL PLAN FORMATIVO

Realizar los procesos de administración de unidades de alojamiento turístico y el manejo de cuentas de los huéspedes, según protocolos y normativa legal vigente.

UCL DEL PERFIL RELACIONADA AL MÓDULO	NOMBRE DEL MÓDULO DE FORMACIÓN	OBJETIVO DEL MÓDULO
	Introdutorio sectorial	Reconocer las características laborales para el sector gastronomía, hotelería y turismo y el sub-sector hotelería.
Gestionar el ingreso y salida del huésped del establecimiento de alojamiento turístico, según normativa aplicable y procedimientos establecidos.	Gestión de ingreso, salida y estadía del huésped	Gestionar las reservas y servicios durante la estadía del huésped en unidades de alojamiento turístico, de acuerdo a los procedimientos establecidos y los requerimientos señalados
Asistir al huésped en sus requerimientos y necesidades, según protocolos de atención y procedimientos establecidos.	Asistencia al huésped	Realizar asistencia al huésped, de acuerdo a los protocolos de atención y estándares de calidad establecidos por el sector.
	Servicio al cliente	Atender a clientes internos y externos, de acuerdo a sus requerimientos y demandas y protocolos de atención y servicio establecidos.



SUBSECTOR HOTELERÍA

Plan formativo

SERVICIO DE MUCAMA EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO

NOMBRE DEL PERFIL	NOMBRE DEL PLAN FORMATIVO
MUCAMA	SERVICIO DE MUCAMA EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO

COMPETENCIA GENERAL DEL PLAN FORMATIVO

Realizar la limpieza y orden de habitaciones, baños y áreas comunes de establecimientos de alojamiento turístico, cumpliendo con los estándares de calidad de servicio y atención a los huéspedes y la preservación de la seguridad laboral personal y medio ambiental.

UCL DEL PERFIL RELACIONADA AL MÓDULO	NOMBRE DEL MÓDULO DE FORMACIÓN	OBJETIVO DEL MÓDULO
	Introdutorio sectorial	Reconocer las características laborales para el sector gastronomía, hotelería y turismo y el sub-sector hotelería
Efectuar orden y limpieza de las unidades de alojamiento turístico del recinto, según protocolos y procedimientos establecidos y normativa legal vigente.	Limpieza de habitaciones en establecimientos de alojamiento turístico	Realizar la limpieza, mantenimiento y orden de habitaciones en establecimientos de alojamiento turístico, de acuerdo a los protocolos y normativas vigentes.
Asistir al huésped en sus requerimientos y necesidades, según protocolo de servicio y procedimientos establecidos.	Atención al huésped en establecimientos de alojamiento turístico	Atender requerimientos del huésped, aplicando técnicas básicas de comunicación prestando servicios en unidades de alojamiento turístico, de acuerdo a los protocolos y normativas vigentes.
	Servicio al cliente	Atender a clientes internos y externos, de acuerdo a sus requerimientos y demandas y protocolos de atención y servicio establecidos



SUBSECTOR HOTELERÍA

Plan formativo

SUPERVISIÓN DEL SERVICIO DE ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO

NOMBRE DEL PERFIL	NOMBRE DEL PLAN FORMATIVO
ENCARGADO DE RECEPCIÓN	SUPERVISIÓN DEL SERVICIO DE ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO
COMPETENCIA GENERAL DEL PLAN FORMATIVO	

Supervisar el proceso de recepción del huésped, asegurando la satisfacción de su estadía en el establecimiento de alojamiento turístico, según protocolos y normativa legal vigente

UCL DEL PERFIL RELACIONADA AL MÓDULO	NOMBRE DEL MÓDULO DE FORMACIÓN	OBJETIVO DEL MÓDULO
	Introdutorio sectorial	Reconocer las características laborales para el sector gastronomía, hotelería y turismo y el sub-sector hotelería
Administrar las tareas del área a cargo, según protocolos y procedimientos establecidos y normativa legal vigente	Gestión de las actividades relacionadas a la recepción del huésped	Realizar la planificación y control de las actividades de recepción, de acuerdo a protocolos y procedimientos establecidos
Asistir al huésped en sus requerimientos y necesidades, según protocolos de atención y procedimientos establecidos	Asistencia y servicio al huésped	Gestionar todos los requerimientos relacionados con la estadía del huésped, procurando satisfacer sus necesidades de alojamiento, según procedimientos establecidos
Gestionar al personal a cargo, de acuerdo a normativa aplicable vigente y procedimientos establecidos	Gestión de personal en área de recepción en establecimientos de alojamiento turístico	Gestionar el proceso relacionado con la administración de personas en área de recepción, según normativa laboral y protocolos del sector
	Servicio al cliente	Atender a clientes internos y externos, de acuerdo a sus requerimientos y demandas y protocolos de atención y servicio establecidos.



SUBSECTOR HOTELERÍA

Plan formativo

SERVICIO DE BOTONES EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO

NOMBRE DEL PERFIL		NOMBRE DEL PLAN FORMATIVO	
BOTONES		SERVICIO DE BOTONES EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO	
COMPETENCIA GENERAL DEL PLAN FORMATIVO			
Recibir, instalar y asistir al huésped según protocolos y procedimientos establecidos por el sector y normativa legal vigente.			
UCL DEL PERFIL RELACIONADA AL MÓDULO	NOMBRE DEL MÓDULO DE FORMACIÓN	OBJETIVO DEL MÓDULO	
	Introdutorio sectorial	Reconocer las características laborales para el sector gastronomía, hotelería y turismo y el sub-sector hotelería.	
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 clientes.	Recepción, traslado de equipaje y asistencia al huésped.	Recibir el equipaje del huésped y asistirlo en la entrega de información durante su estadía, de acuerdo a procedimientos establecidos por el sector	
Apoyar en las labores del área de recepción y conserjería, de acuerdo a procedimientos establecidos	Labores de apoyo en el area de recepción y conserjería.	Realizar labores de apoyo en resolución de requerimientos y servicio de mensajería para el área de recepción, de acuerdo a procedimientos establecidos	
	Servicio al cliente	Atender a clientes internos y externos, de acuerdo a sus requerimientos y demandas y protocolos de atención y servicio establecidos.	



SUBSECTOR HOTELERÍA

Plan formativo

SUPERVISIÓN DEL ORDEN, ASEO Y LIMPIEZA EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO

NOMBRE DEL PERFIL	NOMBRE DEL PLAN FORMATIVO
GOBERNANTA(E).	SUPERVISIÓN DEL ORDEN, ASEO Y LIMPIEZA EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO

COMPETENCIA GENERAL DEL PLAN FORMATIVO

Realizar acciones de supervisión y administración de las labores de aseo y limpieza de las habitaciones del establecimiento de alojamiento turístico, a fin de lograr la entrega de un servicio de calidad al huésped, según los protocolos y procedimientos de la empresa y la normativa legal vigente.

UCL DEL PERFIL RELACIONADA AL MÓDULO	NOMBRE DEL MÓDULO DE FORMACIÓN	OBJETIVO DEL MÓDULO
	Introdutorio sectorial	Reconocer las características laborales para el sector gastronomía, hotelería y turismo y el sub-sector hotelería
Administrar las tareas asociadas a la limpieza y orden del establecimiento de alojamiento turístico, según protocolos y procedimientos establecidos y normativa legal vigente.	Gestión de la limpieza en establecimientos de alojamiento turístico	Realizar la planificación y supervisión de la limpieza del establecimiento de alojamiento turístico, de acuerdo protocolos establecidos y normativa legal vigente.
Gestionar al personal a cargo, de acuerdo a normativa aplicable vigente y procedimientos establecidos.	Gestión de personal en área de aseo y limpieza en establecimientos de alojamiento turístico	Gestionar el proceso relacionado con la administración de personas en área de aseo y limpieza, según normativa laboral y protocolos del sector
Gestionar adquisición y control de materiales del área, de acuerdo a presupuesto y lineamientos comerciales establecidos	Gestión de compras	Gestionar el presupuesto del área, realizando un control de costos en la compra de materiales, de acuerdo a procedimientos establecidos
	Servicio al cliente	Atender a clientes internos y externos, de acuerdo a sus requerimientos y demandas y protocolos de atención y servicio establecidos



SUBSECTOR HOTELERÍA

Plan formativo

SUPERVISION DE MANTENIMIENTO

EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO

NOMBRE DEL PERFIL		NOMBRE DEL PLAN FORMATIVO	
ENCARGADO DE MANTENIMIENTO		SUPERVISION DE MANTENIMIENTO EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO	
COMPETENCIA GENERAL DEL PLAN FORMATIVO			
Asegurar que el establecimiento de alojamiento turístico funcione correctamente y supervisar la operación de mantenimiento según procedimientos establecidos y normativa legal vigente			
UCL DEL PERFIL RELACIONADA AL MÓDULO	NOMBRE DEL MÓDULO DE FORMACIÓN	OBJETIVO DEL MÓDULO	
	Introdutorio sectorial	Reconocer las características laborales para el sector gastronomía, hotelería y turismo y el sub-sector hotelería	
Supervisar mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura del establecimiento, de acuerdo a protocolos de seguridad y normativas vigentes	Supervisión del mantenimiento en establecimientos de alojamiento turístico	Realizar la planificación y supervisión del mantenimiento preventivo y correctivo del establecimiento de alojamiento turístico, de acuerdo a procedimientos establecidos y normativa legal vigente.	
Gestionar adquisición y control de materiales del área, de acuerdo a presupuesto y lineamientos comerciales establecidos	Gestión de compras	Gestionar la adquisición de insumos y materiales del área, realizando un control de costos, de acuerdo a procedimientos establecidos	
Gestionar al personal a cargo, de acuerdo a normativa aplicable vigente y procedimientos establecidos.	Gestión de personal en área de mantenimiento de establecimientos de alojamiento turístico	Gestionar el proceso relacionado con la administración de personas en área de mantenimiento, según normativa laboral y protocolos del sector	
	Servicio al cliente	Atender a clientes internos y externos, de acuerdo a sus requerimientos y demandas y protocolos de atención y servicio establecidos	



SUBSECTOR TURISMO

Plan formativo

DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

NOMBRE DEL PERFIL		NOMBRE DEL PLAN FORMATIVO
INFORMADOR TURÍSTICO		DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN TURÍSTICA
COMPETENCIA GENERAL DEL PLAN FORMATIVO		
Promocionar, prestar asistencia y gestionar la actividad turística, mediante entrega de información y material informativo.		
UCL DEL PERFIL RELACIONADA AL MÓDULO	NOMBRE DEL MÓDULO DE FORMACIÓN	OBJETIVO DEL MÓDULO
	Introdutorio sectorial	Reconocer las características laborales para el sector gastronomía, hotelería y turismo y el sub-sector turismo
Entregar asesoría e información turística a los turistas, de acuerdo a requerimientos recibidos, estándares de calidad de atención y procedimientos establecidos.	Entrega de asesoría e información	Asistencia a turistas e interesados, tanto presencial como remota
Ejecutar labores administrativas, según procedimientos establecidos y normativa aplicable vigente.	Ejecución de labores administrativas en oficinas de información turística	Asegurar la disponibilidad de material informativo y mantener dicha información actualizada.
	Servicio al cliente	Atender a clientes internos y externos, de acuerdo a sus requerimientos y demandas y protocolos de atención y servicio establecidos



SUBSECTOR TURISMO

Plan formativo

GESTIÓN DE VIAJES

NOMBRE DEL PERFIL		NOMBRE DEL PLAN FORMATIVO
AGENTE DE VIAJES		GESTIÓN DE VIAJES
COMPETENCIA GENERAL DEL PLAN FORMATIVO		
Realizar el proceso completo, desde asesoría en la adquisición de productos y servicios turísticos, la gestión comercial de productos, servicios y/o paquetes turísticos, hasta seguimiento del servicio entregado.		
UCL DEL PERFIL RELACIONADA AL MÓDULO	NOMBRE DEL MÓDULO DE FORMACIÓN	OBJETIVO DEL MÓDULO
	Introdutorio sectorial	Reconocer las características laborales para el sector gastronomía, hotelería y turismo y el sub-sector turismo
Asesorar a pasajeros en la adquisición de productos, servicios y/o paquetes turísticos, según protocolos y procedimientos establecidos	Asesoría en la adquisición de productos, servicios y paquetes turísticos	Realizar la atención de requerimientos del pasajero, según los protocolos y procedimientos establecidos.
Gestionar comercialización de productos, servicios y/o paquetes turísticos, según procedimientos establecidos y normativa legal vigente	Gestión comercial de productos, servicios y paquetes turísticos	Realizar la gestión comercial asociada a la reserva y venta de productos, servicios y/o paquetes turísticos
Realizar seguimiento del servicio entregado al pasajero, de acuerdo a procedimientos y protocolos establecidos	Seguimiento de servicios turísticos	Servicios de post-venta: seguimiento en viaje y retroalimentación del pasajero.
	Servicio al cliente	Atender a clientes internos y externos, de acuerdo a sus requerimientos y demandas y protocolos de atención y servicio establecidos.



SUBSECTOR TURISMO

Plan formativo

OPERACIÓN TURISTICA

NOMBRE DEL PERFIL	NOMBRE DEL PLAN FORMATIVO
OPERADOR TURÍSTICO	OPERACIÓN TURISTICA

COMPETENCIA GENERAL DEL PLAN FORMATIVO

Elaboración, gestión y venta de productos, servicios y/o paquetes turísticos, acorde a normativas comerciales y legales

UCL DEL PERFIL RELACIONADA AL MÓDULO	NOMBRE DEL MÓDULO DE FORMACIÓN	OBJETIVO DEL MÓDULO
	Introdutorio sectorial	Reconocer las características laborales para el sector gastronomía, hotelería y turismo y el sub-sector turismo.
Identificar proveedores de productos y/o servicios turísticos, de acuerdo a normativa chilena aplicable a tour operadores y lineamientos establecidos.	Evaluación y selección de proveedores turísticos	Evaluar, analizar y definir proveedores, nuevos y antiguos, con los cuales trabajar.
Elaborar paquetes turísticos, de acuerdo a normativa chilena aplicable a tour operadores, y lineamientos establecidos	Elaboración de paquetes turísticos	Planificación, selección de proveedores y diseño de paquetes turísticos
Comercializar productos, servicios y/o paquetes turísticos, según procedimientos establecidos y normativa chilena aplicable a tour operadores	Comercialización de productos, servicios y paquetes turísticos	Difusión, capacitación y venta de paquetes y productos turísticos
	Servicio al cliente	Atender a clientes internos y externos, de acuerdo a sus requerimientos y demandas y protocolos de atención y servicio establecidos.



SUBSECTOR TURISMO

Plan formativo

OPERACIONES DE RESERVA Y SEGUIMIENTO DE VIAJES CORPORATIVOS

NOMBRE DEL PERFIL		NOMBRE DEL PLAN FORMATIVO	
TRAVEL MANAGER		OPERACIONES DE RESERVA Y SEGUIMIENTO DE VIAJES CORPORATIVOS	
COMPETENCIA GENERAL DEL PLAN FORMATIVO			
Realizar gestión comercial y seguimiento de productos y servicios turísticos para clientes corporativos, individuales o grupales			
UCL DEL PERFIL RELACIONADA AL MÓDULO	NOMBRE DEL MÓDULO DE FORMACIÓN	OBJETIVO DEL MÓDULO	
	Introdutorio sectorial	Reconocer las características laborales para el sector gastronomía, hotelería y turismo y el sub-sector turismo.	
Gestionar comercialización de productos, servicios y/o paquetes turísticos, según procedimientos establecidos y normativa legal vigente.	Gestión de itinerarios y reservas de viajes corporativos	Realizar la gestión comercial asociada a la reserva y venta de productos, servicios y/o paquetes turísticos	
Realizar seguimiento de servicios entregados al cliente corporativo individual o grupal, de acuerdo a procedimientos y protocolos establecidos.	Seguimiento de servicios turísticos	Efectuar el servicio de post-venta a clientes, de acuerdo a procedimientos y protocolos establecidos.	
	Servicio al cliente	Atender a clientes internos y externos, de acuerdo a sus requerimientos y demandas y protocolos de atención y servicio establecidos.	



SUBSECTOR TURISMO

Plan formativo

SERVICIOS TURISTICOS GUIADOS

NOMBRE DEL PERFIL		NOMBRE DEL PLAN FORMATIVO
GUÍA DE TURISMO GENERAL		SERVICIOS TURISTICOS GUIADOS
COMPETENCIA GENERAL DEL PLAN FORMATIVO		
Preparar y desarrollar servicios turísticos guiados.		
UCL DEL PERFIL RELACIONADA AL MÓDULO	NOMBRE DEL MÓDULO DE FORMACIÓN	OBJETIVO DEL MÓDULO
	Introdutorio sectorial	Reconocer las características laborales para el sector gastronomía, hotelería y turismo y el sub-sector turismo
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.	Organización de servicio turístico guiado	Realiza verificación de itinerario, chequeo de pasajeros, revisión de procedimientos de seguridad y preparación de equipamiento para servicio turístico y equipamiento para procedimientos de seguridad.
Ejecutar servicio turístico guiado, según itinerario, procedimientos establecidos y normativa aplicable vigente.	Ejecución de servicio turístico guiado	Desarrollo y reporte de actividades turísticas guiadas
	Servicio al cliente	Atender a clientes internos y externos, de acuerdo a sus requerimientos y demandas y protocolos de atención y servicio establecidos





Rutas formativo - laborales

¿Qué es?

Es una herramienta que identifica de forma gráfica las posibilidades de desarrollo laboral y/o formativo en un contexto productivo, ya sea mediante el reconocimiento de la experiencia laboral o procesos de capacitación y/o formación, respectivamente. Las Rutas Formativo Laborales se circunscriben a procesos o subprocesos de un sector o subsector, por lo tanto, son pertinentes en un contexto productivo determinado y representan una propuesta consensuada por el sector.

¿Para qué sirve?

Al trabajador le permite identificar el camino que podría desarrollar en un determinado sector o subsector, avanzando a través de perfiles asociados a distintos niveles de cualificación, y señalando si para lograrlo es posible hacerlo a través del cúmulo de experiencia, la capacitación o ambas, en una lógica de aprendizaje continuo.

A los empleadores les facilita la gestión y desarrollo del Capital Humano de sus empresas, permitiéndoles mostrar oportunidades de desarrollo de carrera a sus trabajadores, junto con identificar instrumentos de formación y capacitación, tanto para integrarse a un sector o subsector productivo, como para el cierre de brechas de competencias.

A la Administración Pública del Estado le permite identificar el desarrollo de los trabajadores y trabajadoras en el sector, de manera que puedan articular las herramientas y recursos disponibles con el contexto productivo en el que se desarrolla una industria.

¿Cómo se elabora?

Una vez realizado el poblamiento del Marco de Cualificaciones para la Certificación y Formación Laboral. Se posicionan aquellos perfiles en una gráfica por proceso o subproceso distribuidos de acuerdo a su nivel de cualificación. Luego, en base a mesas técnicas con expertos del sector, se identifican aquellos perfiles que se encuentran vinculados a través de la experiencia o la formación y capacitación. Y esta vinculación es la que determina aquellas carreras laborales que puede desempeñar una persona en un sector o subsector productivo.

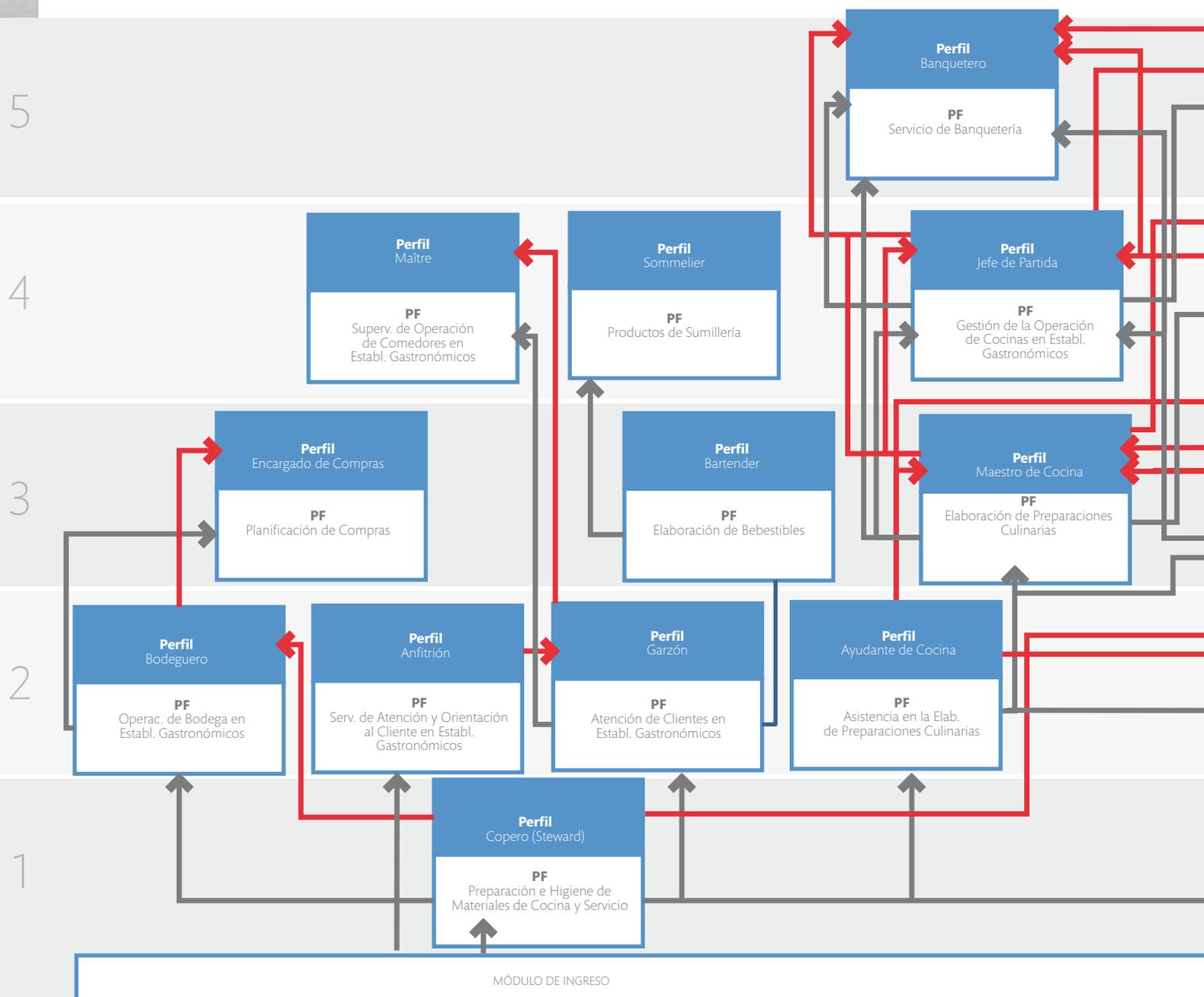
Finalmente se validan estratégicamente con el Organismo Sectorial de Competencias Laborales del Sector o Subsector.

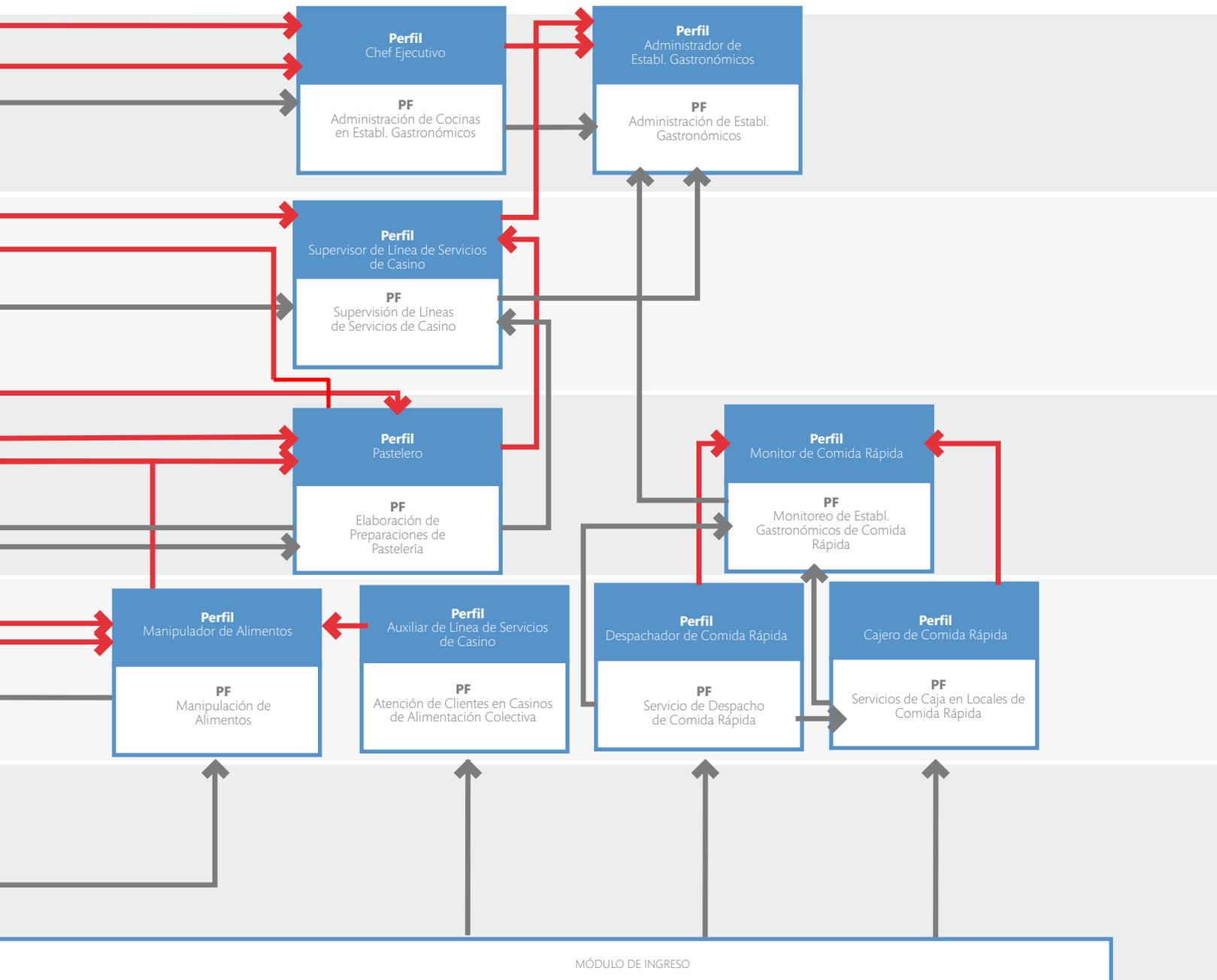


RUTAS FORMATIVO LABORALES

SUBSECTOR GASTRONOMÍA

PROCESOS: CREACIÓN Y DISEÑO DE LA EXPERIENCIA GASTRONÓMICA / ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO / ELABORACIÓN DE PREPARACIONES GASTRONÓMICAS / EJECUCIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL SERVICIO

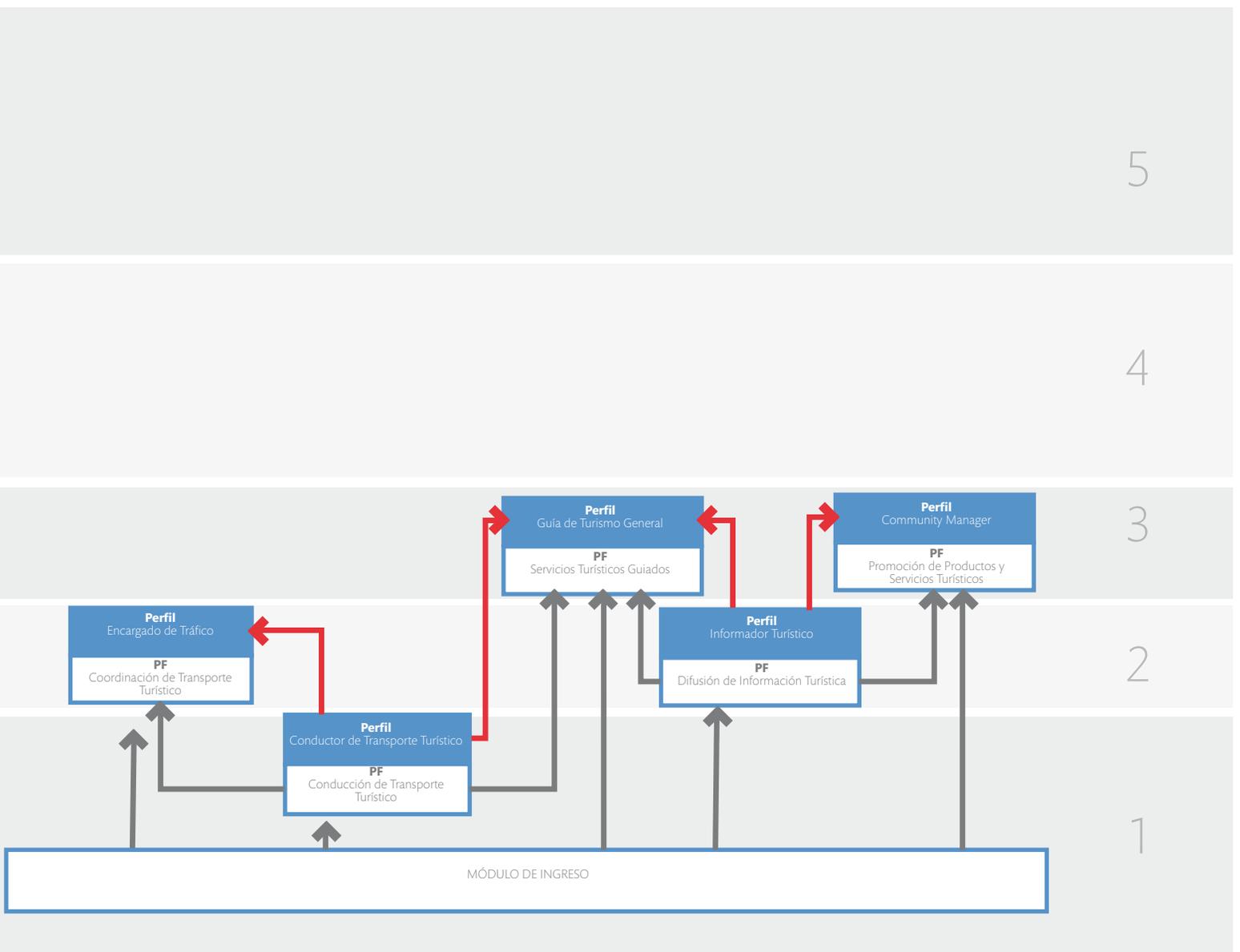






RUTAS FORMATIVO LABORALES SUBSECTOR TURISMO

PROCESOS: CREACIÓN Y DISEÑO DE EXPERIENCIA DEL TURISTA / ENTREGA DEL SERVICIO
LÍNEA OPERATIVA



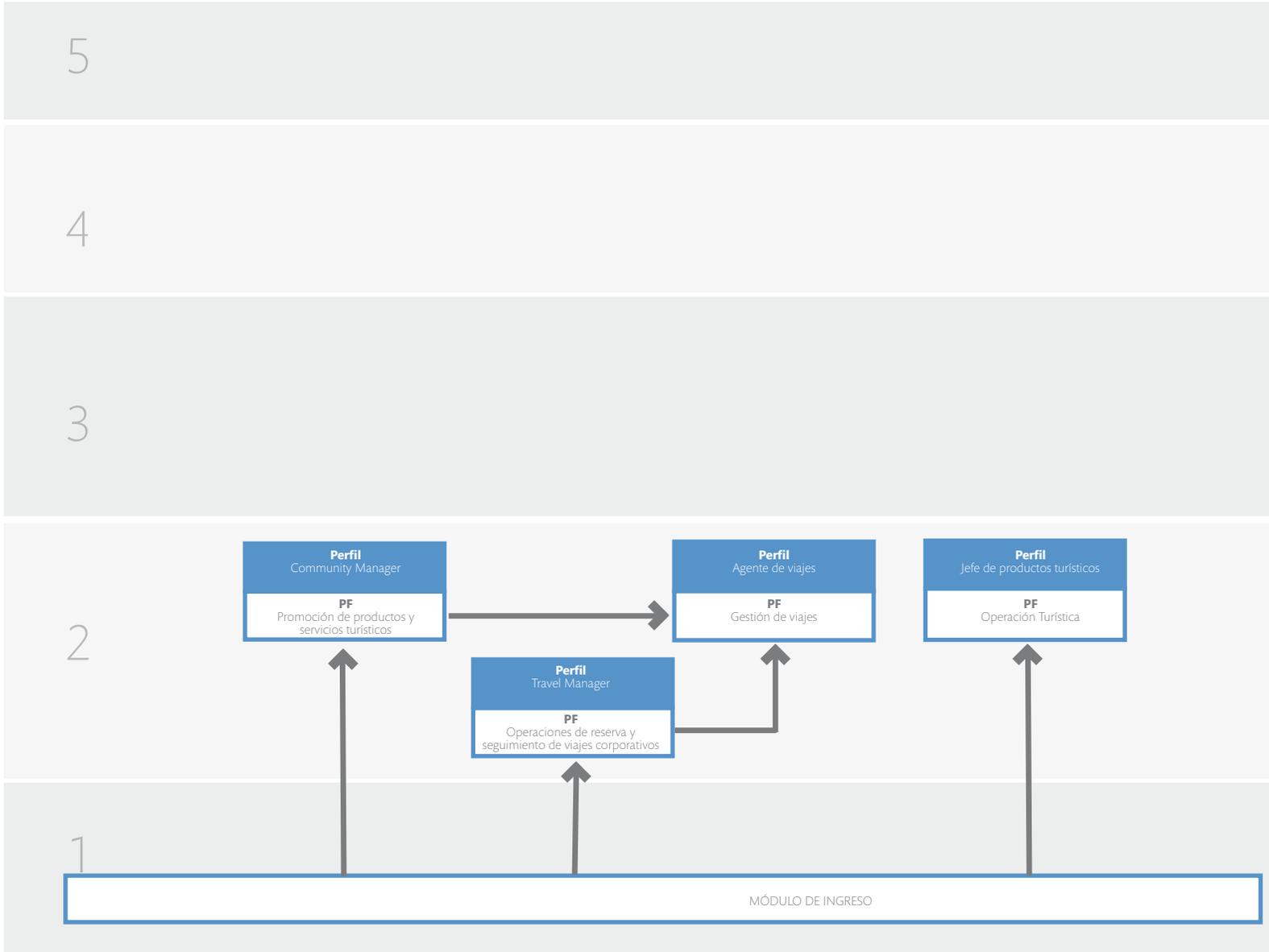
PF: Plan Formativo.

➤ Ruta Formativa ➤ Ruta Laboral



RUTAS FORMATIVO LABORALES SUBSECTOR TURISMO

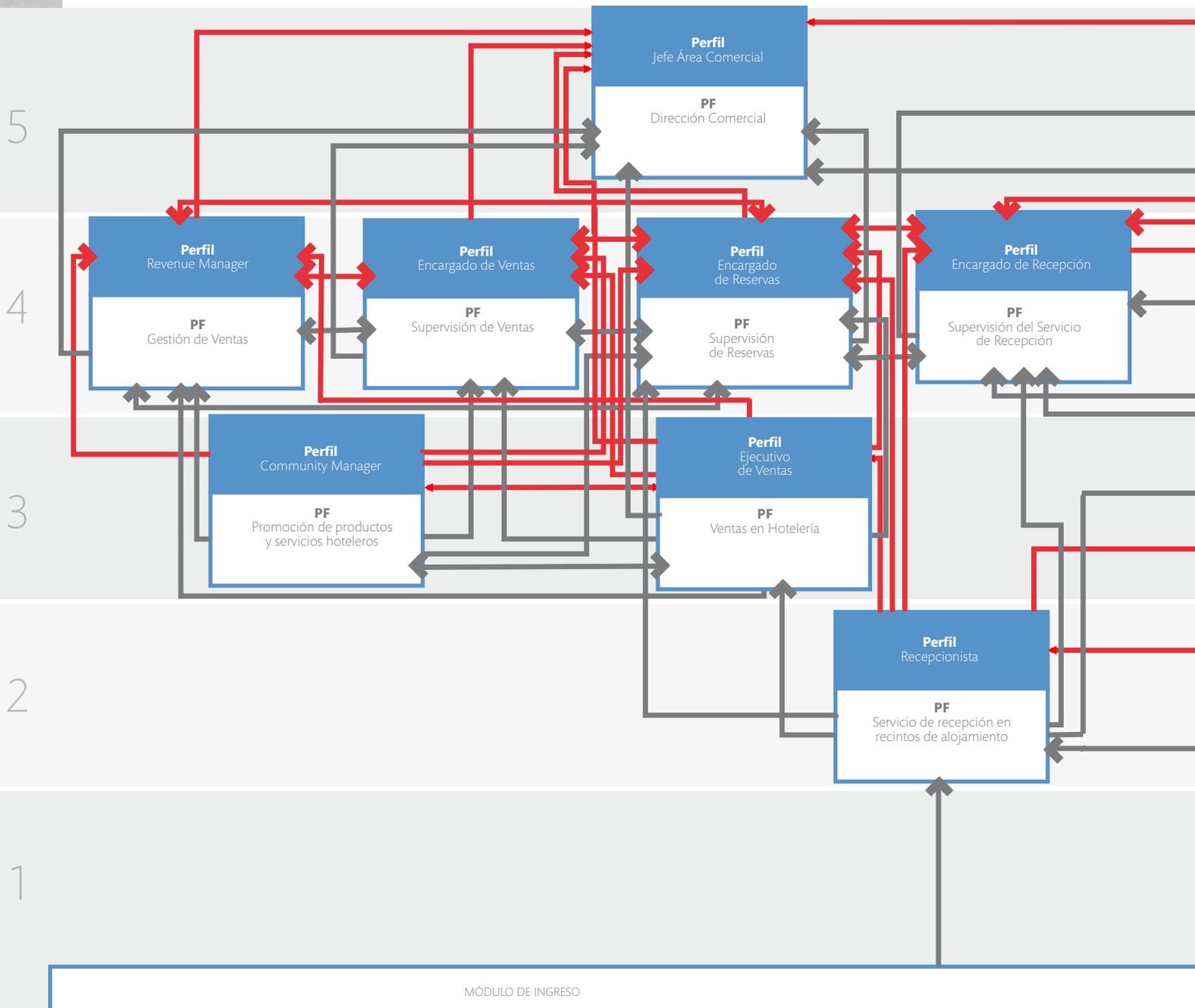
PROCESOS: CREACIÓN Y DISEÑO DE EXPERIENCIA DEL TURISTA / ENTREGA DEL SERVICIO
LÍNEA COMERCIAL

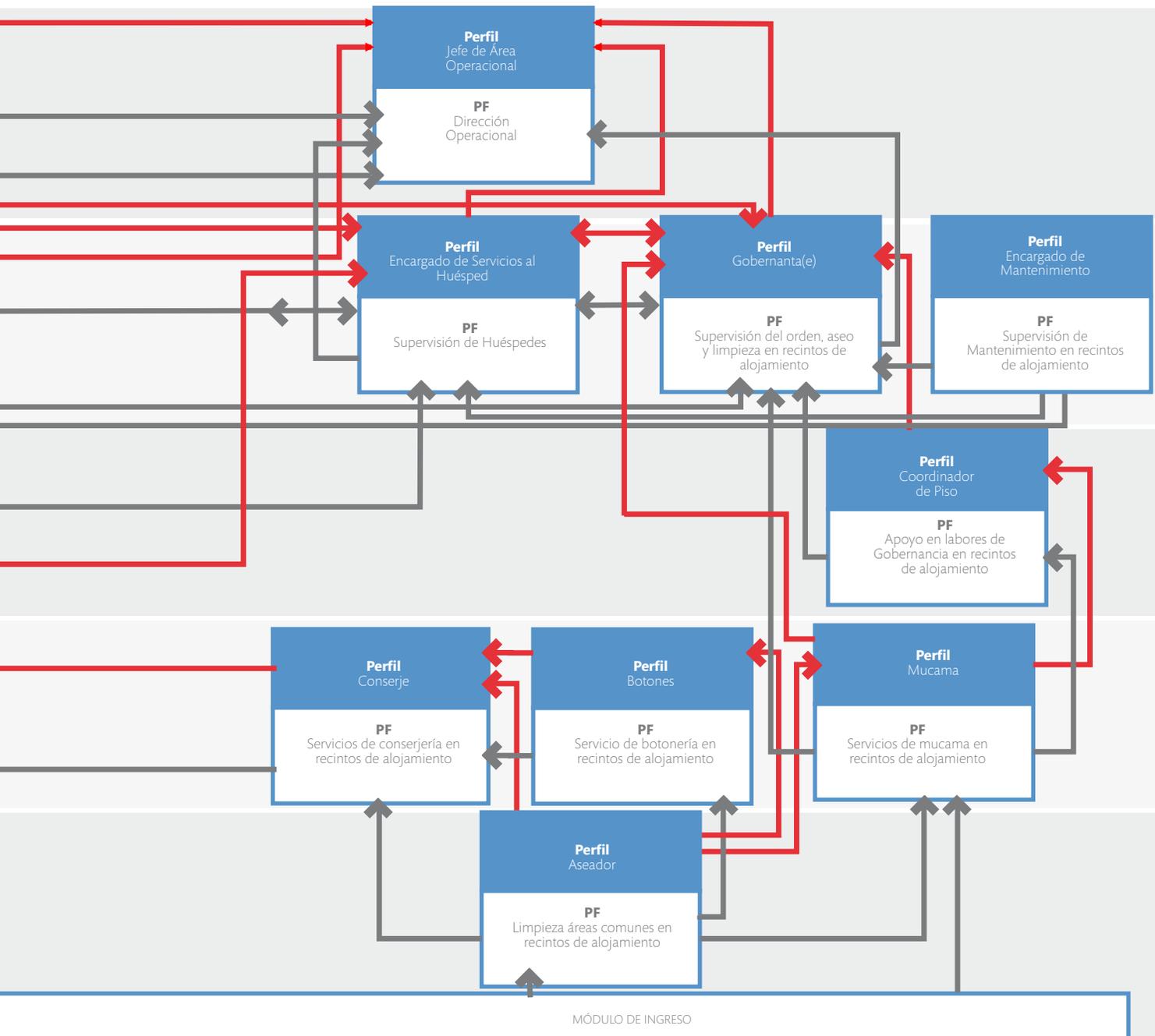




RUTAS FORMATIVO LABORALES SUBSECTOR HOTELERÍA

PROCESOS: CREACIÓN Y DISEÑO DE LA EXPERIENCIA HOTELERA / INGRESO (CHECK-IN) /
ENTREGA DEL SERVICIO / SALIDA (CHECK-OUT)







CONCLUSIONES

El Organismo Sectorial de Turismo, es integrado por representantes de Empleadores; Fedetur, Achet, Achiga, Hoteleros de Chile, CNC y Chilesertur, Trabajadores; Asociación de Guías de Turismo y Fegach y de la administración central del estado; Subsecretaria de Turismo, Sernatur, Corfo y Ministerio de la Mujer.

Dado que el Capital Humano es un factor fundamental en el desarrollo de la industria turística, toda vez que la entrega de servicios implica la permanente vinculación entre quienes otorgan y reciben servicios turísticos, este Organismo Sectorial, posee un fuerte compromiso con el fortalecimiento de su recurso humano, siendo particularmente importante la Certificación de Competencias Laborales, como instrumento que valida el saber hacer de sus trabajadores.

Es en este marco, que el Organismo Sectorial participó activamente del Proyecto de Competencias desarrollado por Chilevalora, lo que resultó fundamental para la obtención de productos representativos y de calidad. Cabe destacar la coordinación que cada uno de los integrantes del Organismo Sectorial realizó, cada gremio con sus socios, Sernatur Central con sus direcciones regionales y las instituciones gubernamentales con sus organismos a nivel nacional.

Sin duda, fue el trabajo conjunto el que permitió realizar un proceso coordinado y representativo, cuyo resultado permitió la obtención de Mapas de Procesos, Perfiles y Rutas Formativo Laborales pertinentes con la industria actual.

Nuestro desafío hoy es continuar profesionalizando la industria mediante un trabajo público-privado que enfatice en procesos de Certificación, Capacitación y Formación, con ello podremos mejorar la competitividad de los trabajadores del sector y por tanto la entrega de servicios turísticos.



Organismo Sectorial de Competencias Laborales de Turismo







chile✓alora
Comisión Sistema Nacional Certificación
de Competencias Laborales

Contacto: 2 24114800 - 600 3001999

Twitter: @chilevalora

Facebook: @ChileValora

www.chilevalora.cl