

PROYECTO DE COMPETENCIAS LABORALES



SUBSECTOR:

GASTRONOMÍA Y TURISMO

SECTOR: GASTRONOMÍA, HOTELERÍA Y TURISMO





ÍNDICE

Presentación	2
Carta Proponente	3
Antecedentes del Proyecto	4
Datos del Proyecto	5
Metodología del Proyecto	7
Resultados	8
Conclusión	15

PRESENTACIÓN

El presente documento recoge los resultados del proyecto de competencias laborales llevado a cabo por el sector turismo durante el año 2021, en un trabajo encabezado por su Organismo Sectorial con el apoyo de ChileValora. Su objetivo fue actualizar estándares que permitan evaluar las competencias laborales de las personas y así otorgar un reconocimiento al trabajador o trabajadora, que sea respaldado por su industria.

Los productos desarrollados que se presentan en esta publicación, serán una contribución al escenario laboral del sector, pues permitirán, no solo reconocer el valor de los trabajadores y trabajadoras, sino que además los orientará acerca de lo que se espera de ellos en relación a sus conocimientos, habilidades y destrezas, ofreciéndoles a través de la certificación de sus competencias una importante herramienta de empleabilidad. Por su parte, los(las) empleadores(as) contarán con una herramienta de apoyo en la gestión de recursos humanos, que busca otorgar mayor productividad y competitividad. A lo anterior, se suma el aporte a las entidades de formación y capacitación, permitiendo ajustar su oferta académica en función de las necesidades del mundo productivo, y al Estado, al permitir alinear las políticas públicas hacia el fomento de mecanismos de reconocimiento y articulación de aprendizajes a lo largo de la vida.

Este proyecto se ha desarrollado en base a una metodología, fruto del trabajo realizado por el equipo de ChileValora, que ha buscado: optimizar sus tiempos de ejecución, con el fin de impulsar proyectos más eficientes sin perder calidad en sus resultados, fortalecer la labor de los Organismos Sectoriales y alinear todo el proceso de estandarización de competencias al Marco de Cualificaciones Técnico Profesional - MCTP, para poner al servicio del sistema de formación continua los productos que de él se desprendan.



No quisiera finalizar estas palabras sin antes destacar y agradecer el compromiso de los actores de la industria del turismo que han sido parte de este proceso, a través del Organismo Sectorial de Competencias Laborales y las mesas técnicas desarrolladas a lo largo de su ejecución. Son ellos quienes, a través del diálogo tripartito, entregan legitimidad y representatividad al trabajo de ChileValora, permitiendo vincular las demandas y prioridades sectoriales a las competencias laborales que hoy se requieren.

Estas instancias de diálogo y búsqueda de consenso resultan fundamentales para el éxito del proyecto y son quienes hoy, nos permiten poner a disposición de quien lo requiera, los resultados que a continuación se detallan y que constituyen bienes públicos al servicio de la ciudadanía.

Francisco Silva Bafalluy
Secretario Ejecutivo ChileValora

CARTA PROPONENTE

Los resultados contenidos en el presente documento buscan dar respuesta a la necesidad del sector turismo de contar con estándares claros, que permitan promover el desarrollo laboral y personal de quienes son parte de esta relevante industria para el desarrollo social y económico de nuestro país.

Tras el poblamiento del Marco de Cualificaciones Técnico Profesional del sector, realizado durante el año 2019 por la Subsecretaría de Turismo y el Servicio Nacional de Turismo, con el apoyo del Ministerio de Educación, SENCE y ChileValora, se identificó la necesidad de actualizar diversos perfiles ocupacionales presentes en el Catálogo de Perfiles del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales.

De esta forma, se busca contar con estándares alineados que respondan a las necesidades de articulación con la formación, a través del diseño pertinente de la oferta formativa y la evaluación de aprendizajes.



A lo señalado anteriormente, se suma la tarea de incorporar modificaciones en las necesidades de ciertas funciones que desempeñan trabajadores y trabajadoras y que surgen tras dos años en que el sector ha debido enfrentar desafíos sin precedentes tras la pandemia de COVID 19 que, al mismo tiempo, han abierto una valiosa oportunidad para impulsar una recuperación económica y social sostenible para quienes se desempeñan en las diversas áreas productivas del turismo.

José Luis Uriarte Campos

Subsecretario de Turismo

ANTECEDENTES DEL PROYECTO

El Comité Técnico Público Privado de Capital Humano de Turismo, desarrolló durante el año 2019 el proyecto "Poblamiento del Marco de Cualificaciones TP del Turismo". Esta tarea, encabezada por la Subsecretaría de Turismo y el Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR), permitió detectar la necesidad de actualizar un grupo de perfiles ocupacionales presentes en el Catálogo de ChileValora.

A lo anterior, se suma el impacto ocasionado en el sector, luego de dos años de pandemia y sus consiguientes restricciones sanitarias, lo que aceleró la necesidad de modificar estándares de algunas funciones que se desarrollan en el sector y adaptar las competencias que deben tener los trabajadores y trabajadoras que las ejercen.

DATOS DEL PROYECTO

- > **Sector:** Gastronomía, Hotelería y Turismo
- > **Subsectores:** Gastronomía y Turismo
- > **Convocatoria:** 11ª Convocatoria
- > **Proponente:** Subsecretaría de Turismo
- > **Plazos del Proyecto:** Agosto - Diciembre 2021
- > **Organismo Sectorial de Competencias Laborales:**

Empleadores	Nombre Organización
	FEDETUR - Federación de Empresas de Turismo de Chile.
	ACHET - Asociación Chilena de Empresas de Turismo
	Chilesertur - Asociación Nacional de Mypes Turísticas
	ACHIGA - Asociación Chilena de Gastronomía
	HOTELEROS DE CHILE
	Asociación de Casinos de Juego
Trabajadores	Asociación Guías de Turismo
	FEGACH - Federación Gastronómica de Chile,
	APROTUR - Asociación gremial de profesionales y técnicos del turismo en Chile.
	FENASICAJH -Federación Nacional de Sindicatos de Casinos de Juego y Hotelería
Administración Central del Estado	Subsecretaría de Turismo
	Servicio Nacional de Turismo
	Ministerio de la Mujer
Otros	RIEST - Red de Instituciones de Educación Superior en Turismo de Chile
	ASETUR - Asociación de estudiantes de Turismo de Chile
	SOCIETUR - Sociedad de Investigadores en Turismo de Chile

DATOS DEL PROYECTO

> Productos Levantados:

Perfiles Ocupacionales actualizados:

- Agente de Viajes
- Auxiliar de Línea de Servicios de Casino
- Ayudante de Cocina
- Conductor/a de Transporte Turístico
- Copero/a (Steward)
- Ejecutivo/a de Ventas Tour Operador
- Jefe de Productos Turísticos

Planes Formativos:

- Gestión de viajes turísticos
- Atención y servicio en líneas de servicios de casino
- Asistencia en la elaboración de preparaciones culinarias
- Transporte turístico de pasajeros
- Servicios de higiene y limpieza de menaje y vajilla
- Comercialización de productos, servicios y/o paquetes turísticos
- Operación turística

> Entidades Participantes y/o Colaboradoras:

Comité de Capital Humano de la Subsecretaría de Turismo, Red de Recursos Humanos, Federación Gastronómica de Chile - FEGACH, Asociación Chilena de Empresas de Turismo - ACHET, Asociación gremial de profesionales y técnicos del turismo en Chile - APROTUR, INACAP, MMT Travel, Macaya Transportes, Portillo Travel, Abercrombie & Kent Chile para Norteamérica, Turavion, Cocha, CL Mundo, Travel Club, Aramark, Sodexo, Hotel Casino Antay, Voe Travel, Portillo y Tierra Hotels.

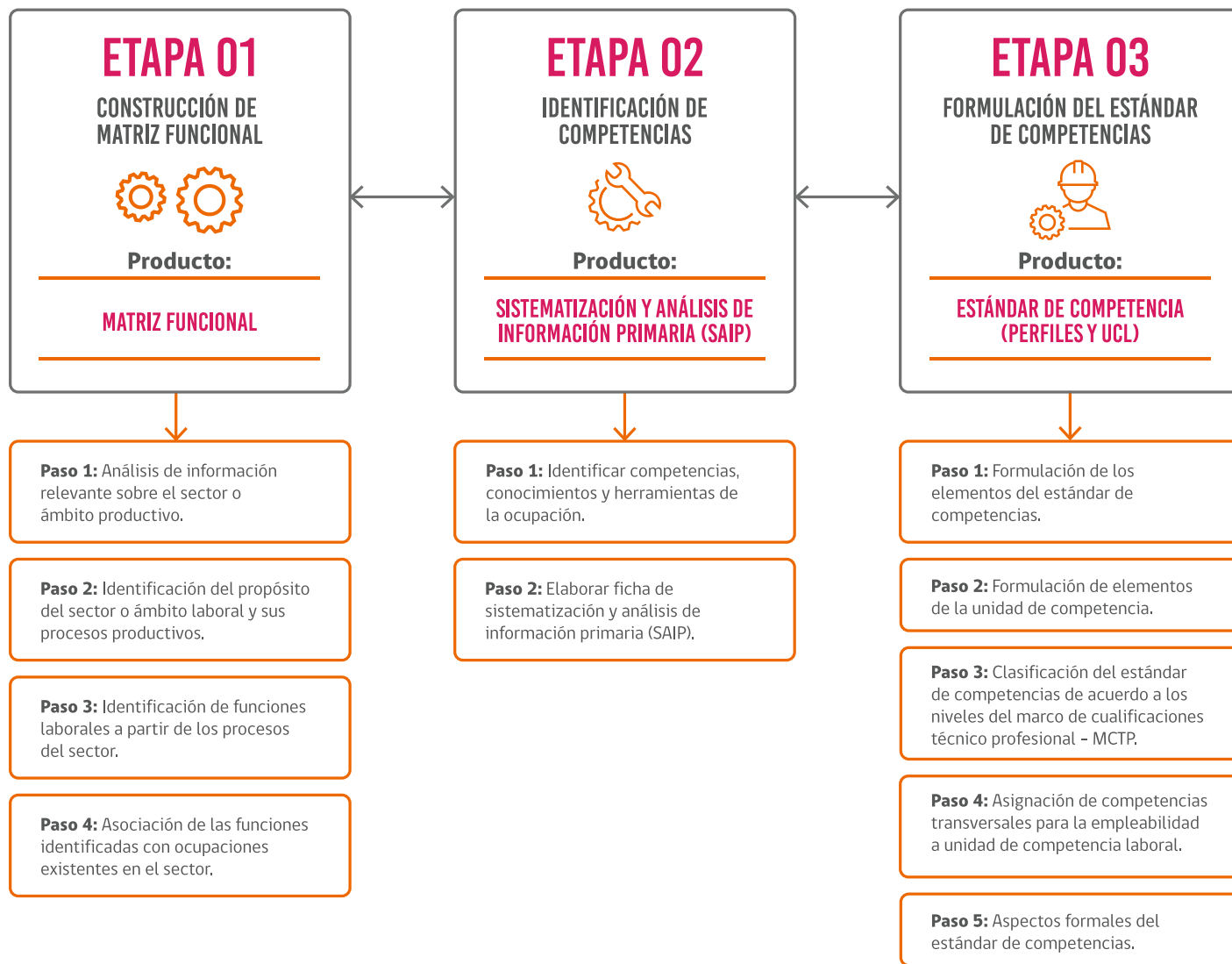
> Actividades Realizadas:

12 mesas técnicas
11 entrevistas a actores clave


> Regiones Participantes:

*Por contingencia sanitaria las entrevistas y mesas técnicas se realizaron en modalidad virtual.

METODOLOGÍA DEL PROYECTO



RESULTADOS

* Perfil Ocupacional: Agente de Viajes (P-7912-4221-001-V04)				 Nivel de Cualificación: 4	
Vigencia: 31 de diciembre de 2024		Modalidad de Certificación: Completa			
Propósito Principal: Realizar asesoramiento y comercialización de productos, servicios y/o paquetes turísticos a los pasajeros, según protocolos y procedimientos establecidos.					
UCL 1 (U-7912-4221-001-V04) Asesorar a pasajeros en la adquisición de productos, servicios y/o paquetes turísticos, según la experiencia de viaje requerida por el pasajero.			UCL 2 (U-7912-4221-002-V04) Gestionar comercialización de productos, servicios y/o paquetes turísticos, según procedimientos establecidos y normativa legal vigente.		
Actividad Clave 1.1	Actividad Clave 1.2	Actividad Clave 2.1	Actividad Clave 2.2	Actividad Clave 2.3	
Atender al pasajero, de acuerdo a sus necesidades de experiencia de viaje, y protocolos de atención y lineamientos internos.	Presentar alternativas de productos, servicios y/o paquetes turísticos al pasajero, de acuerdo con sus necesidades de experiencia de viaje, y procedimientos establecidos.	Validar la alternativa de productos, servicios y/o paquetes turísticos a contratar, de acuerdo a selección del pasajero.	Realizar reserva y comercialización de productos, servicios y/o paquetes turísticos, de acuerdo a procedimientos establecidos y normativa legal vigente	Verificar la entrega de documentación al pasajero, de acuerdo a confirmación realizada y procedimientos establecidos	
UCL 3 (U-7912-4221-007-V02) Asesorar a pasajeros en la adquisición de productos, servicios y/o paquetes turísticos, según la experiencia de viaje requerida por el pasajero.					
Actividad Clave 3.1			Actividad Clave 3.2		
Resolver solicitudes de requerimientos del pasajero durante su viaje, según procedimientos y protocolos establecidos.			Verificar nivel de servicio entregado por proveedores turísticos, de acuerdo a retroalimentación del pasajero y protocolos establecidos.		
**Plan Formativo: Gestión de viajes turísticos					

*Para tener más información sobre este perfil, puedes visitar el Catálogo de Perfiles Ocupacionales en www.chilevalora.cl

**Puedes conocer detalles del Plan Formativo accediendo a <https://sistemas.sence.cl/sipfor/Planes/Catalogo.aspx>



*** Perfil Ocupacional:
Ejecutivo(a) de Ventas Tour Operador (P-7912-5249-004-V02)**



Nivel de Cualificación: 3

Vigencia: 31 de diciembre de 2024

Modalidad de Certificación: Completa

Propósito Principal:

Realizar comercialización de productos, servicios y/o paquetes turísticos a los pasajeros, según protocolos y procedimientos establecidos.

UCL 1 (U-7912-5249-001-V01)

Gestionar solicitud de programas turísticos, según tarifarios, servicios disponibles y proveedores.

Actividad Clave 1.1

Armar el programa solicitado, de acuerdo a requerimientos del pasajero y procedimientos establecidos.

Actividad Clave 1.2

Elaborar propuesta de cotización, de acuerdo a programa elaborado y procedimientos establecidos.

Actividad Clave 1.3

Presentar alternativas de cotización, de acuerdo a programa elaborado y procedimientos establecidos.

Actividad Clave 1.4

Realizar seguimiento a los servicios contratados, de acuerdo a retroalimentación del pasajero o cliente, y protocolos establecidos.

UCL 2 (U-7912-4221-002-V04)

Tramitar proceso de cobranza al cliente, según procedimientos establecidos y normativa legal vigente.

Actividad Clave 2.1

Ingresar servicio solicitado a sistema de reservas, de acuerdo a procedimientos establecidos.

Actividad Clave 2.2

Validar el proceso de cobranza de productos, servicios y/o paquetes turísticos, de acuerdo a procedimientos establecidos y normativa legal vigente.

****Plan Formativo:**

Comercialización de productos, servicios y/o paquetes turísticos

*Para tener más información sobre este perfil, puedes visitar el Catálogo de Perfiles Ocupacionales en www.chilevalora.cl

**Puedes conocer detalles del Plan Formativo accediendo a <https://sistemas.sence.cl/sipfor/Planes/Catalogo.aspx>

*** Perfil Ocupacional:
Jefe(a) de Productos Turísticos (P-7912-4221-003-V02)**



Nivel de Cualificación: 4

Vigencia: 31 de diciembre de 2024

Modalidad de Certificación: Completa

Propósito Principal:

Gestionar productos, paquetes o servicios turísticos, de acuerdo con lineamientos establecidos y normativa vigente.

UCL 1 (U-7912-4221-008-V02)

Identificar proveedores de productos, paquetes o servicios turísticos, de acuerdo con lineamientos establecidos y normativa vigente.

Actividad Clave 1.1

Evaluar continuidad de proveedores antiguos de productos o servicios turísticos, de acuerdo con lineamientos establecidos y normativa vigente.

Actividad Clave 1.2

Analizar nuevos proveedores de productos o servicios turísticos, de acuerdo con lineamientos establecidos y normativa vigente.

Actividad Clave 1.3

Seleccionar proveedores de productos o servicios turísticos, de acuerdo con protocolos y procedimientos establecidos.

UCL 2 (U-7912-4221-009-V02)

Elaborar productos, paquetes o servicios turísticos, de acuerdo con lineamientos establecidos y normativa vigente.

Actividad Clave 2.1

Planificar itinerario de los programas que componen los paquetes, servicios o productos turísticos, de acuerdo con procedimientos establecidos y normativa vigente.

Actividad Clave 2.2

Realizar negociación comercial con proveedores turísticos, de acuerdo con técnicas de negociación y procedimientos establecidos.

Actividad Clave 2.3

Diseñar paquetes, servicios o productos turísticos, de acuerdo con políticas comerciales y normativa vigente.

UCL 3 (U-7912-4221-010-V02)

Promover internamente productos, paquetes o servicios turísticos, de acuerdo con lineamientos establecidos y normativa vigente.

Actividad Clave 1.1

Difundir información interna de productos, servicios o paquetes turísticos, según protocolos comerciales y lineamientos establecidos.

Actividad Clave 1.2

Gestionar capacitaciones del equipo interno sobre productos, servicios o paquetes turísticos ofertados, según procedimientos establecidos y normativa vigente.

****Plan Formativo:**

Operación turística

*Para tener más información sobre este perfil, puedes visitar el Catálogo de Perfiles Ocupacionales en www.chilevalora.cl

**Puedes conocer detalles del Plan Formativo accediendo a <https://sistemas.sence.cl/sipfor/Planes/Catalogo.aspx>



*** Perfil Ocupacional:
Conductor(a) de Transporte Turístico (P-7912-8322-001-V03)**



Nivel de Cualificación: 2

Vigencia: 31 de diciembre de 2024

Modalidad de Certificación: Completa

Propósito Principal:

Transportar pasajeros en contexto turístico, de acuerdo con lineamientos establecidos y normativas vigentes.

UCL 1 (U-7912-8322-004-V01)

Preparar el servicio de transporte turístico, de acuerdo con protocolos y procedimientos establecidos, y normativa vigente.

Actividad Clave 1.1

Verificar condiciones del vehículo y del servicio de transporte, de acuerdo con procedimientos establecidos y normativa vigente.

Actividad Clave 1.2

Identificar las condiciones del trayecto, de acuerdo con programa de viaje y características del lugar del recorrido.

Actividad Clave 1.3

Organizar el servicio de transporte turístico, de acuerdo con programa de viaje, protocolos establecidos y normativa vigente.

UCL 2 (U-7912-8322-001-V03)

Realizar el servicio de transporte turístico, según protocolos y procedimientos establecidos.

Actividad Clave 2.1

Iniciar el servicio de trayecto, de acuerdo con itinerario programado y lineamientos establecidos.

Actividad Clave 2.2

Conducir el vehículo del servicio turístico, de acuerdo con itinerario programado, condiciones de seguridad y normativa vigente.

Actividad Clave 2.3

Atender a los pasajeros, según protocolos de comunicación y lineamientos establecidos.

Actividad Clave 2.3

Dar cierre al servicio de trayecto, de acuerdo con programa de viaje, lineamientos establecidos y protocolos de atención.

****Plan Formativo:**

Transporte turístico de pasajeros

*Para tener más información sobre este perfil, puedes visitar el Catálogo de Perfiles Ocupacionales en www.chilevalora.cl

**Puedes conocer detalles del Plan Formativo accediendo a <https://sistemas.sence.cl/sipfor/Planes/Catalogo.aspx>

*** Perfil Ocupacional:**
Ayudante de Cocina (P-5600-9412-002-V04)



Nivel de Cualificación: 2

Vigencia: 31 de diciembre de 2024

Modalidad de Certificación: Completa

Propósito Principal:

Asistir en la pre-elaboración y elaboración gastronómica, de acuerdo con planificación y estándares internos y normativas vigentes.

UCL 1 (U-5600-5120-014-V04)

Ejecutar operaciones básicas de pre-elaboración, conservación e higiene gastronómicas, de acuerdo a normativas de la autoridad sanitaria y de higiene y procedimientos establecidos.

Actividad Clave 1.1

Mantener las materias primas en almacenamiento frío, seco y/o congelado, de acuerdo a normativas aplicables vigentes y procedimientos establecidos.

Actividad Clave 1.2

Realizar el proceso de acondicionamiento e higienización de materias primas en la producción gastronómica, de acuerdo a normativas aplicables vigentes y lineamientos establecidos.

Actividad Clave 1.3

Realizar la mise en place de las materias primas, de acuerdo con las fichas técnicas de preparaciones gastronómicas y normativas aplicables vigentes con protocolos y procedimientos establecidos.

UCL 2 (U-5600-9412-001-V04)

Asistir en la elaboración y montaje de preparaciones gastronómicas, de acuerdo a fichas técnicas de procedimientos y normativas de la autoridad sanitaria y de higiene.

Actividad Clave 2.1

Elaborar preparaciones gastronómicas básicas, de acuerdo a demanda requerida por el superior que corresponda, considerando ficha técnica gastronómica y normativas aplicables vigentes.

Actividad Clave 2.2

Realizar el montaje de las preparaciones culinarias, de acuerdo a demanda requerida por el superior que corresponda, y considerando fichas técnicas gastronómicas y normativas aplicables vigentes.

Actividad Clave 2.3

Mantener orden, higiene y sanitización del área de trabajo y utensilios de cocina durante todo el proceso de producción gastronómica, de acuerdo a procedimientos establecidos y normativas aplicables vigentes.

****Plan Formativo:**

Asistencia en la elaboración de preparaciones culinarias

*Para tener más información sobre este perfil, puedes visitar el Catálogo de Perfiles Ocupacionales en www.chilevalora.cl

**Puedes conocer detalles del Plan Formativo accediendo a <https://sistemas.sence.cl/sipfor/Planes/Catalogo.aspx>



*** Perfil Ocupacional:
Copero(a) (Steward) (P-5600-5111-001-V03)**



Nivel de Cualificación: 2

Vigencia: 31 de diciembre de 2024

Modalidad de Certificación: Completa

Propósito Principal:

Mantener la limpieza, higiene y distribución de espacios e implementos de cocina, de acuerdo con normativas de la autoridad sanitaria y de higiene.

UCL 1 (U-5600-5111-001-V03)

Limpiar e higienizar espacios e implementos de cocina, de acuerdo con normativas de la autoridad sanitaria y de higiene vigentes.

Actividad Clave 1.1

Realizar la higienización y sanitización en superficies y áreas de trabajo, de acuerdo con normativas de la autoridad sanitaria y de higiene.

Actividad Clave 1.2

Chequear las condiciones de los implementos de cocina y menaje, de acuerdo con criterios internos y normativas de la autoridad sanitaria vigentes.

Actividad Clave 1.3

Desconchar vajilla, cristalería y equipamiento menor, de acuerdo con protocolos asociados y normativas de la autoridad sanitaria y de higiene.

Actividad Clave 1.4

Limpiar e higienizar espacios e implementos de cocina y menaje, de acuerdo con protocolos asociados y normativas de la autoridad sanitaria y de higiene.

UCL 2 (U-5600-5111-002-V03)

Organizar el menaje e implementos de cocina, de acuerdo con sistema interno y normativas de la autoridad sanitaria y de seguridad vigentes.

Actividad Clave 2.1

Recibir los implementos de cocina y menaje, de acuerdo a los espacios de organización interna asociada y protocolo internos.

Actividad Clave 2.2

Disponer el menaje e implementos de cocina, de acuerdo con espacios de organización interna asociada y normativas de la autoridad sanitaria y de seguridad vigentes.

Actividad Clave 2.3

Distribuir los implementos de cocina y menaje, de acuerdo con espacios de organización interna asociada y normativas de la autoridad sanitaria y de seguridad vigentes.

****Plan Formativo:**

Servicios de higiene y limpieza de menaje y vajilla

*Para tener más información sobre este perfil, puedes visitar el Catálogo de Perfiles Ocupacionales en www.chilevalora.cl

**Puedes conocer detalles del Plan Formativo accediendo a <https://sistemas.sence.cl/sipfor/Planes/Catalogo.aspx>

*** Perfil Ocupacional:**
Auxiliar de Línea de Servicios de Casino (P-5600-5246-001-V02)



Nivel de Cualificación: 1

Vigencia: 31 de diciembre de 2024

Modalidad de Certificación: Completa

Propósito Principal:

Asistir en la línea de servicio de casino, de acuerdo con lineamientos técnicos, protocolos internos y normativas vigentes.

UCL 1 (U-5600-5246-001-V02)

Atender al cliente, según los protocolos, procedimientos establecidos y normativas de la autoridad sanitaria y de higiene.

Actividad Clave 1.1

Indicar menú o promociones del día, de acuerdo con protocolos de atención al cliente y procedimientos establecidos.

Actividad Clave 1.2

Entregar menú o promociones del día, de acuerdo a protocolos y procedimientos establecidos.

UCL 2 (U-5600-5246-008-V01)

Ejecutar el servicio de línea de casino, de acuerdo con protocolos, procedimientos establecidos y normativas de la autoridad sanitaria y de higiene.

Actividad Clave 2.1

Mantener limpieza de línea de trabajo, de acuerdo con procedimientos establecidos y normativa vigente.

Actividad Clave 2.2

Realizar el proceso de selección de muestra y control de temperatura de las preparaciones gastronómicas, de acuerdo con información técnica y normativa vigente.

Actividad Clave 2.3

Identificar menú y promociones, de acuerdo con procedimientos establecidos y ficha técnica.

Actividad Clave 2.4

Realizar el cierre del servicio, de acuerdo con lineamientos establecidos y protocolos de atención.

****Plan Formativo:**

Atención y servicio en líneas de servicios de casino

*Para tener más información sobre este perfil, puedes visitar el Catálogo de Perfiles Ocupacionales en www.chilevalora.cl

**Puedes conocer detalles del Plan Formativo accediendo a <https://sistemas.sence.cl/sipfor/Planes/Catalogo.aspx>

CONCLUSIÓN



Los Perfiles Ocupacionales actualizados dentro del presente proyecto de competencias laborales, logran integrar en sus funciones y conocimientos los cambios que actualmente demanda el sector de Gastronomía, Hotelería y Turismo, principalmente considerando los nuevos escenarios y variables que la realidad nacional requiere. El proceso de actualización de perfiles de competencias laborales, consideró instancias de levantamiento de información metodológica y técnica, lo cual permitió determinar lo siguiente: la eliminación de dos perfiles que se encontraban dentro del subsector Hotelería (Encargado de Mantenimiento y Bodeguero); la ampliación de vigencia de un perfil dentro del subsector Gastronomía (Operador de Servicio de Alimentación), y la actualización de siete perfiles asociados a los subsectores de Gastronomía y Turismo.

Este proceso de actualización se desarrolló en conjunto con la Subsecretaría de Turismo, logrando contar con la mirada de las principales instituciones y empresas del sector, en donde a través de la información entregada por los propios trabajadores y trabajadoras, expertos del área de la formación técnica y profesionales de la industria, se logró identificar las funciones claves de los perfiles involucrados y ajustarlos a los nuevos requisitos del sector.

Los perfiles actualizados serán un instrumento para la certificación de competencias laborales de uso público, que estandariza la gestión en los procesos de la industria del sector Gastronomía, Hotelería y Turismo, impulsando el desarrollo de las competencias laborales, con la finalidad de garantizar la calidad del servicio en la ejecución de las actividades productivas, identificando las necesidades de experiencia de viaje y gastronómica de los clientes y usuarios, además de promover el reconocimiento de sus trabajadores y trabajadoras, facilitando el aprendizaje continuo y su desarrollo laboral y personal.



chile✓alora

Comisión Sistema Nacional de Certificación
de Competencias Laborales

Contacto: 600 300 1999

    @Chilevalora

www.chilevalora.cl