

PLAN ESTRATÉGICO
"CAPITAL HUMANO TURISMO"

2019 - 2022

destinos **sustentabilidad**
formación industria hospitalidad
gobernanza *oficios* **Capital** servicio
calidad *oficios* regiones
trabajo **Humano** motor
educación **Turismo** viajeros
estándares *virtuosa*
capacitación fortalecimiento *empleabilidad*
empresas *productos* **trabajadores**
certificación *competencias*
economía



Las personas juegan un rol determinante en el desarrollo de los destinos turísticos y son ellas las llamadas a entregar un servicio excelente que genere la satisfacción del turista.

El capital humano se ha convertido de forma creciente en un elemento diferenciador, capaz de aportar ventajas competitivas a los productos y destinos turísticos, porque es en el contacto directo entre el cliente y el operador turístico donde se graba la imagen del lugar visitado y se juega la fidelización por parte del viajero.

Chile ha demostrado tener importantes ventajas comparativas dadas por sus bellezas naturales y características únicas, propias de cada destino, pero el desafío actual es acortar la brecha existente en materia de servicio al turista, lo que implica formación, educación, entrega de conocimientos técnicos y cualificaciones adecuadas para que los operadores ofrezcan en todas las etapas una experiencia inolvidable a los viajeros.

Por eso es tan importante la capacitación de quienes trabajan en esta industria. El turismo es mucho más que un lindo paisaje o un hotel con infraestructura de primer nivel. El turismo es una experiencia que está íntimamente relacionada a las personas que la entregan.

Necesitamos profesionalizar nuestro recurso humano para que quienes trabajan en esta virtuosa industria, estén capacitados para satisfacer las demandas de turistas cada vez más exigentes y desafiantes.

A través de esta Planificación Estratégica de Capital Humano, queremos seguir impulsando el turismo para que su contribución a la dinamización de las economías locales a lo largo y ancho de Chile sea cada día mayor.

Trabajar coordinadamente para elevar los estándares de los servicios turísticos, es apostar por aumentar nuestros niveles de competitividad, es apostar por el futuro de la industria y por posicionar a Chile como un destino imperdible, no sólo por sus paisajes sino también por la alta calidad de su oferta.

Los llamo a no olvidar que el éxito del sector depende, como en ninguna otra actividad, de las personas.

Mónica Zalaquett Said
Subsecretaria de Turismo

RESUMEN

EJECUTIVO

La Estrategia Nacional de Turismo 2012-2020 establece 6 pilares fundamentales:

1. Promoción
2. Sustentabilidad
3. Inversión y Competitividad
4. Inteligencia de Mercado
5. Innovación y Tecnología
- 6. Calidad y Capital Humano**

Este último resulta fundamental para elevar los niveles de satisfacción de quienes visitan Chile, mejorar la competitividad y obtener beneficios de imagen y posicionamiento para la marca país. En este sentido, apostar por el Capital Humano, es establecer la prioridad de entregar un servicio de calidad que permita avanzar en un cambio cultural en esta materia.

Este documento de Planificación Estratégica de Capital Humano busca entregar los lineamientos bajo los cuales será abordado el desarrollo del “Capital Humano” para la industria turística en los próximos cuatro años, estableciendo los ámbitos de acción prioritarios y aportando a los distintos actores involucrados en la gestión e implementación de programas, proyectos e iniciativas vinculadas al mejoramiento del capital humano de la industria.

De este modo, el presente documento dará cuenta del objetivo de la planificación estratégica, la visión y misión que guían el trabajo público-privado del capital humano que trabaja en el sector de turismo, así como los ejes estratégicos y hoja de ruta para los próximos cuatro años.



OBJETIVO

Orientar el trabajo estratégico y operativo de los actores públicos y privados del sector en materia de Capital Humano en turismo.



METODOLOGÍA

Dado que la efectiva implementación del Plan Estratégico de Capital Humano solo tendrá valor en la medida que los principales actores de la industria reconozcan las líneas estratégicas a abordar, es que este fue desarrollado a partir de un taller participativo al que asistieron los miembros del Comité Técnico Público Privado de Capital Humano de Turismo.

Dicha instancia abordó diversas metodologías participativas e inició su desarrollo invitando a los participantes a responder preguntas como: ¿para quién existimos como comité de Capital

Humano?, ¿qué insights conectamos?, dando paso con ello a la construcción del sentido o misión compartida, así como valores, personalidad y propósito.

Luego de haber levantado los principales aspectos distintivos para el trabajo conjunto entorno a Capital Humano, fueron identificadas las líneas de trabajo necesarias para hacer crecer el desarrollo humano en la industria. Todos estos elementos dieron paso a la construcción del presente Plan Estratégico de Capital Humano.



ACTORES CLAVE

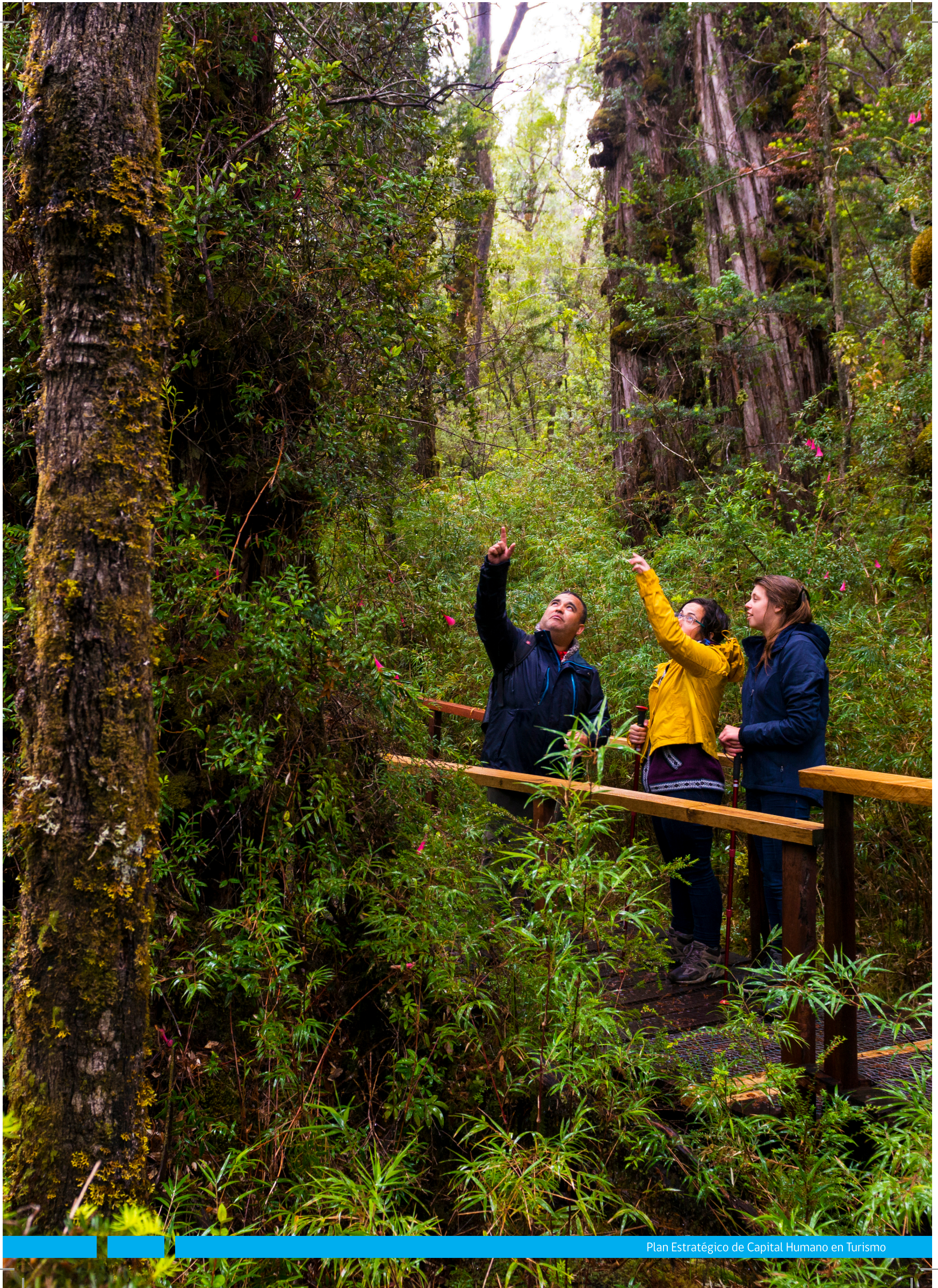


VISIÓN Y MISIÓN COMPARTIDAS

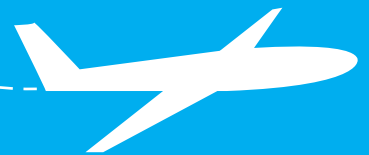
MISIÓN

Mejorar la hospitalidad y hacer de Chile un país turístico de clase mundial, creando y visibilizando una política pública que profesionalice la industria, garantice el cumplimiento del Plan Estratégico y cuide que los recursos públicos y privados sean bien utilizados.





UN SUEÑO GRANDE Y AUDAZ



SECTOR MÁS RELEVANTE DEL DESARROLLO

Turismo se consolidó como el sector más relevante del desarrollo económico social después del cobre.

Chile no solo destaca por su geografía sino por su nivel de hospitalidad y educación.

Se incorpora el inglés obligatorio desde el pre escolar.

IMPACTO DESDE LA EDUCACIÓN, FORMACIÓN, CAPACITACIÓN Y CERTIFICACIÓN

Empresas de turismo incorporan la alfabetización digital.

Especialidades de turismo se imparten en institutos y escuelas técnicas de todo Chile.

OMT reconoce nuestro modelo de coordinación de Capital Humano de turismo.

Las competencias de nuestro Capital Humano son reconocidas a nivel mundial.

RECONOCIMIENTO GLOBAL

La industria del turismo trabaja con los mejores estándares de calidad y sustentabilidad y es reconocida a nivel mundial.

Turismo lidera uso de franquicia tributaria.

Industria del turismo establece como exigencia la certificación de su Capital Humano.

VISIÓN

Convertir al turismo en el sector más relevante del desarrollo económico y social del país, fomentando la educación técnico profesional y fortaleciendo una política de capacitación y certificación, con estándares de calidad y sustentabilidad.





PLAN ESTRATÉGICO CAPITAL HUMANO

Se han establecido 4 ejes estratégicos para orientar el trabajo de Capital Humano en los próximos 4 años:

01  Gobernanza

02  Fortalecimiento

03  Investigación

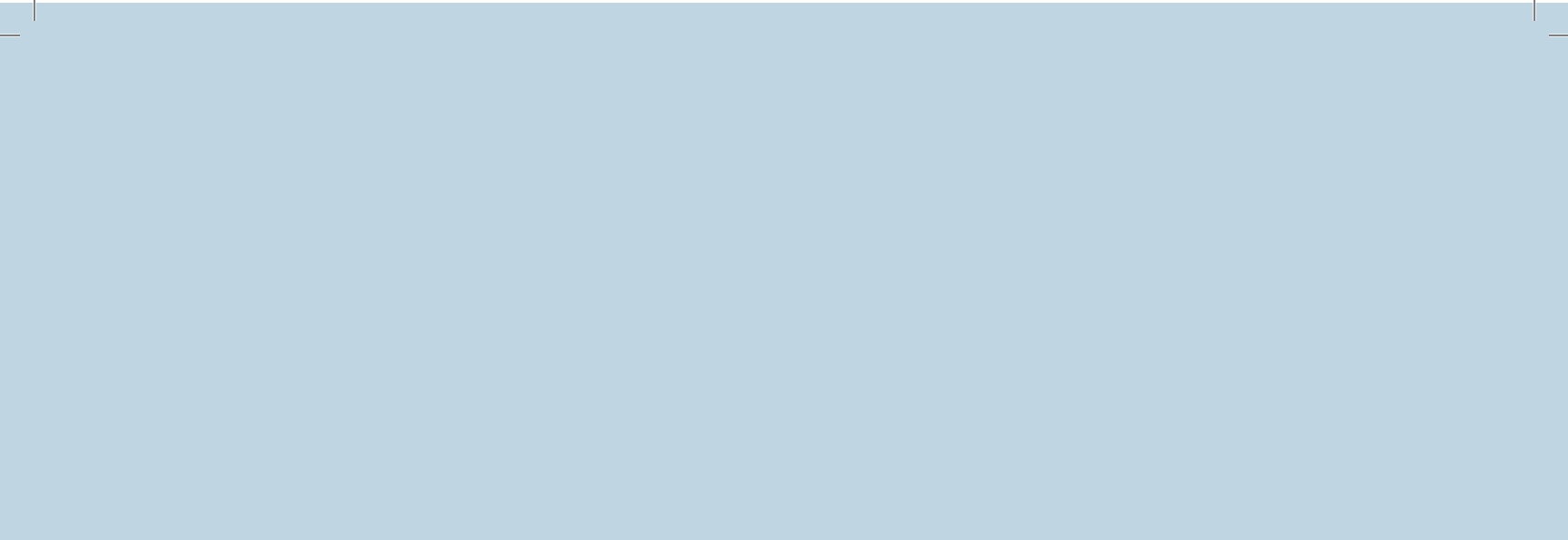
04  Comunicación



HOJA DE RUTA

Para abordar los ejes estratégicos de Capital Humano, se ha construido una Hoja de Ruta donde se especifican productos que serán desarrollados entre 2019 y 2022.

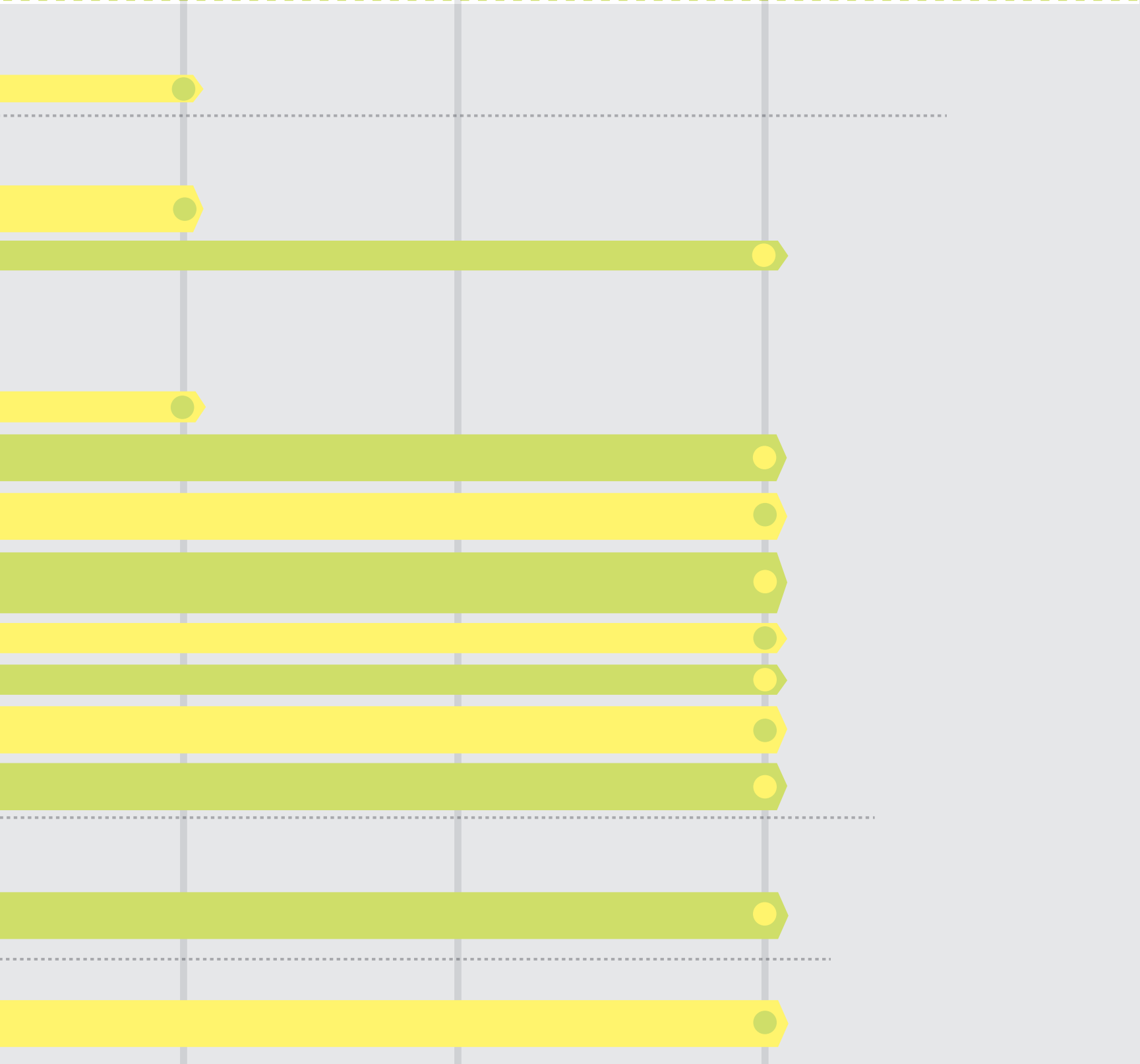
| EJE ESTRATÉGICO | OBJETIVO ESTRATÉGICO | 2019 |
|--|--|---|
| GOBERNANZA | Establecer una Gobernanza efectiva y eficiente | Plan estratégico de Capital Humano 2019-2022 |
| | | Agenda con actores clave |
| FORTALECIMIENTO DEL CAPITAL HUMANO | Contar con un Capital Humano altamente calificado | Proyecto Marco de Cualificaciones Técnico Profesional (TP) |
| | | Proyecto Piloto Implementación Marco de Cualificaciones Técnico Profesional (TP) |
| | | Guía de Perfiles de Egreso |
| | | Modelo de Capital Humano para Turismo |
| | | Seminario Marco de Cualificaciones Técnico Profesional (TP) |
| | | Jornadas de hospitalidad |
| | | Cursos de Turismo para la Empleabilidad adultos mayores y personas con discapacidad |
| | | Cursos de inglés para empresarios y trabajadores de turismo |
| | | Cursos en oficios de turismo en el marco del Programa Bono de capacitación para Micro y Pequeños empresarios de turismo |
| | | Cursos en Transformación Digital |
| | | Cursos en Turismo Rural |
| | | Programa Sistema inicial de gestión organizacional SIGO |
| Procesos de evaluación y certificación de competencias laborales | | |
| INVESTIGACIÓN | Contar con diagnósticos claros para la toma de decisiones | Estudio Fuerza Laboral de Turismo |
| | | Plataforma de Capital Humano de Turismo |
| COMUNICACIONES | Tener un claro relato sobre la relevancia de su Capital Humano | Campaña comunicacional Capital Humano de Turismo |



2020

2021

2022



¿CÓMO MEDIREMOS NUESTRA ESTRATEGIA?

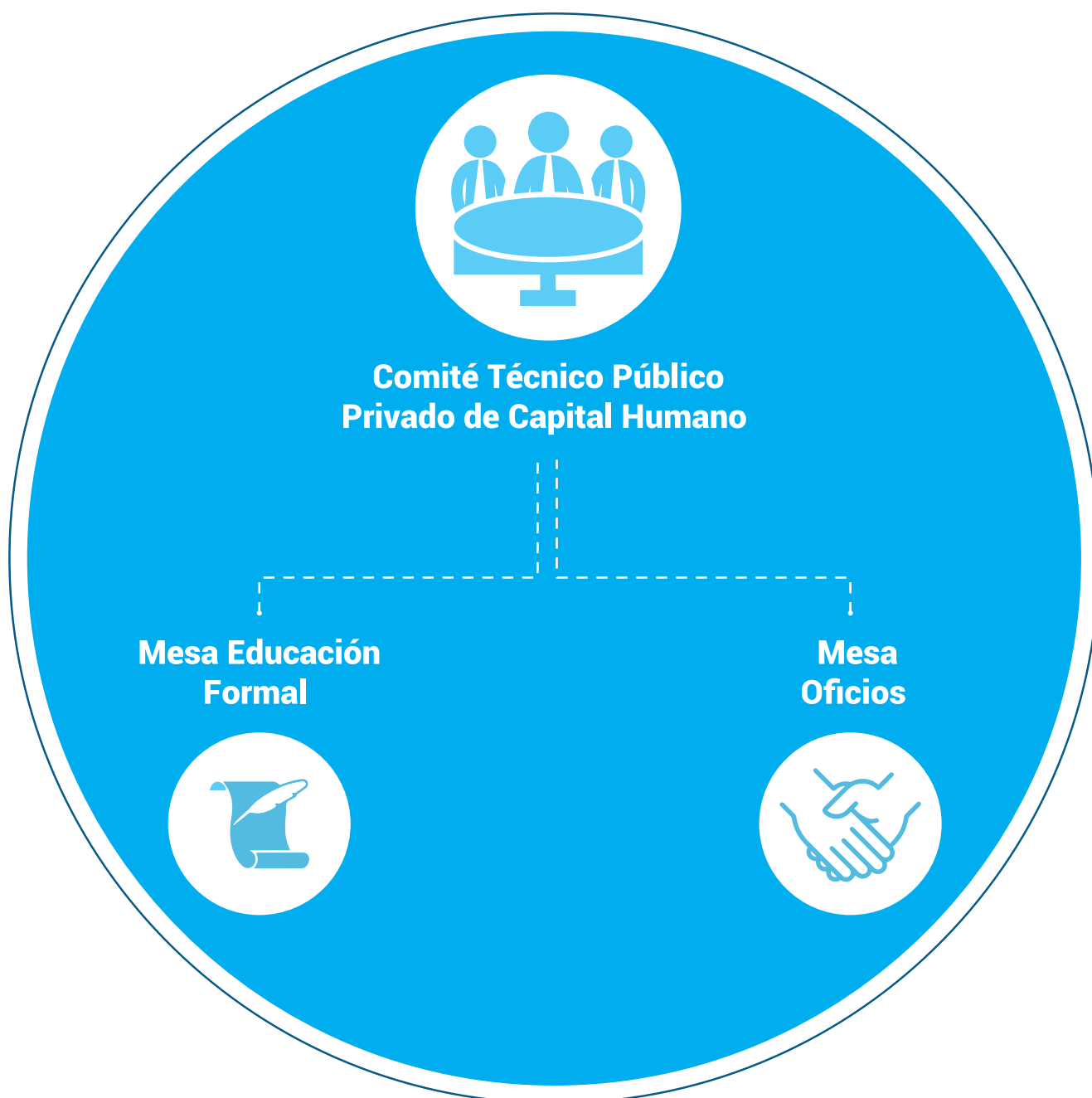
Considerando la visión de Capital Humano y sus correspondientes ejes estratégicos, se establecen metas y responsables para su gestión y seguimiento.

| EJES ESTRATÉGICOS | META | RESPONSABLE | AÑO |
|---|---|--|-------------|
| Gobernanza | Documento "Plan estratégico de Capital Humano 2019 - 2022" | SUBSECRETARÍA DE TURISMO Participa: Sernatur Nacional, Chilestertur, Achiga, Hoteleros de Chile, Fedetur, Achet, Riest (*), Fegach, APROTUR, ChileValora, Mineduc, Sence, Ministerio de la Mujer y Equidad de Género. | 2019 |
| | Documento Agenda Subsecretaría de Turismo con instituciones vinculadas a Capacitación, Certificación y Educación Formal. | SUBSECRETARÍA DE TURISMO Participa: Sernatur Nacional, Riest. | 2019 - 2020 |
| Fortalecimiento del Capital Humano | Documento Marco de Cualificaciones Técnico Profesional (TP) poblado para la industria del turismo de acuerdo a estándares establecidos por el Ministerio de Educación (MINEDUC) | SUBSECRETARÍA DE TURISMO Participa: Sernatur Nacional, Mineduc, Riest, y participantes Mesa educación formal y oficios. | 2019 |
| | Documento Proyecto Piloto Implementación Marco de Cualificaciones Técnico Profesional (TP) de acuerdo a estándares establecidos por el Ministerio de Educación (MINEDUC) | SERNATUR NACIONAL Participa: Sernatur Regional, Mineduc, Red de instituciones de educación superior (Riest) y Subsecretaría de Turismo. | 2019 - 2020 |
| | Guía de Perfiles de Egreso de carreras de Gastronomía, Hotelería y Turismo actualizada. | SERNATUR NACIONAL Participa: Mineduc y Red de instituciones de educación superior (Riest) | 2019 - 2022 |
| | Documento Propuesta Modelo de Capital Humano para Turismo. | SUBSECRETARÍA DE TURISMO Participa: Sernatur Nacional, Integrantes Mesa de educación formal. | 2019 |
| | 1 Seminario Marco de Cualificaciones Técnico Profesional (TP) con al menos 100 académicos de carreras vinculadas a turismo. | SERNATUR NACIONAL Participa: Mineduc, Red de instituciones de educación superior (Riest) y participantes Mesa educación formal y oficios. | 2019 |
| | 2 Jornadas de la Hospitalidad para al menos 3.000 personas vinculadas a actividades turísticas. | SUBSECRETARÍA DE TURISMO Participa: Sernatur Nacional y Regional. | 2019 - 2020 |
| | 6 Cursos de Turismo para la Empleabilidad para al menos 180 adultos mayores y personas con discapacidad. | SUBSECRETARÍA DE TURISMO Participa: Sernatur Nacional y Regional, Senadis y Senama. | 2019 - 2022 |
| | 10 Cursos de inglés en turismo para al menos 250 empresarios y trabajadores de turismo. | SERNATUR NACIONAL Participa: Sernatur Regional, Sence, Subsecretaría de Turismo. | 2019 - 2022 |
| | 400 Cursos en oficios de turismo para al menos 8.000 personas en el marco del Programa Bono de capacitación para Micro y Pequeños empresarios de turismo. | SERNATUR NACIONAL Participa: Sernatur Regional, Sence, Subsecretaría de Turismo y participantes Mesa de oficios. | 2019 - 2022 |
| | 4 Cursos en Transformación Digital, para al menos 100 empresarios y trabajadores de turismo. | SERNATUR NACIONAL Participa: Sernatur Regionales, Corfo, Subsecretaría de Turismo y participantes Mesa de oficios. | 2019 - 2022 |
| | 10 Cursos en Turismo Rural para al menos 100 usuarios Indap vinculados actual o potencialmente a turismo. | SERNATUR NACIONAL Participa: Sernatur Regionales, Indap, Subsecretaría de Turismo y participantes Mesa de oficios. | 2019 - 2022 |
| | 31 Programas SIGO, para al menos 655 empresarios turísticos beneficiarios. | SERNATUR NACIONAL Participa: Sernatur Regionales, Subsecretaría de Turismo. | 2019 - 2022 |
| 12.000 procesos de evaluación y certificación implementados, para trabajadores del turismo. | SERNATUR NACIONAL Participa: ChileValora Sernatur Regional, Subsecretaría de Turismo y participantes Mesa de oficios. | 2019 - 2022 | |
| Investigación | Documento Estudio Fuerza Laboral de Turismo | SUBSECRETARÍA DE TURISMO Participa: Sence, Sernatur Nacional y Regional, participantes Mesa de oficios. | 2019 |
| | Plataforma digital de Capital Humano de Turismo | SUBSECRETARÍA DE TURISMO Participa: Sernatur Nacional. | 2019 - 2022 |
| Comunicación | Campaña comunicacional Capital Humano de Turismo | SUBSECRETARÍA DE TURISMO Participa: Sernatur Nacional y Regionales, participantes Comité Técnico Público Privado de Capital Humano. | 2019 - 2022 |

ESTRUCTURA DE TRABAJO

Para abordar de manera específica cada uno de los temas relevantes del Capital Humano de Turismo, trabajaremos a partir de 3 mesas:

1. **Comité Técnico Público Privado de Capital Humano**
2. **Mesa de Educación Formal**
3. **Mesa de Oficios**



COMITÉ TÉCNICO PÚBLICO PRIVADO CAPITAL HUMANO

El objetivo de esta instancia es entregar asesoría estratégica a la Subsecretaría de Turismo para delinear Políticas Públicas en los diversos ámbitos de Capital Humano de la industria.

PERIODICIDAD

3 reuniones anuales (inicio, avance y evaluación anual)



INTEGRANTES

- Gremios del sector (Fedetur, Achet, Achiga, ChileSertur, Hoteleros de Chile, Fegach)
- APROTUR
- Ministerio de la Mujer y Equidad de Género
- Ministerio de Educación
- Sence
- ChileValora
- Corfo
- Sernatur
- Subsecretaría de Turismo

LÍNEAS DE ACCIÓN

2019 - 2022



ESTRATÉGICAS

- Articulación de actores Público-Privado
- Definición Compromisos Institucionales
- Gestión de Modelo de Capital Humano
- Gestión de estudios de Capital Humano

OPERATIVAS

Implementación de Agenda para la definición de Políticas Públicas Capital Humano.


Desarrollo y difusión de Plan Comunicacional Capital Humano Turismo.

Implementación Plan Comunicacional de Capital Humano

MESA EDUCACIÓN FORMAL

Su objetivo es definir e implementar mecanismos de articulación entre actores del mundo público y privado, academia, empleadores, técnicos y profesionales del sector turismo.

PERIODICIDAD

Mensual
(marzo a diciembre) 

INTEGRANTES

- APROTUR
- Societur
- Riest
- ChileValora
- Ministerio de Educación
- Sence
- Corfo
- Sernatur
- Subsecretaría de Turismo

LÍNEAS DE ACCIÓN

2019 

ESTRATÉGICAS

- Articulación de actores
- Gestión Marco de Cualificaciones TP

OPERATIVAS

- Implementación Marco de cualificaciones TP
- Coordinación encargados de Capital Humano, Direcciones regionales Sernatur
- Difusión, Guía de perfiles de egreso

MESA OFICIOS

Su objetivo es analizar, definir y proyectar la participación del sector turismo en los diversos programas de capacitación existentes, así como en el sistema nacional de evaluación y certificación de competencias laborales.

PERIODICIDAD

● Mes por medio



INTEGRANTES

- Gremios del sector (Fedetur, Achet, Achiga, ChileSertur, Hoteleros de Chile, Fegach)
- Riest
- Societur
- Chilevalora
- Ministerio de Educación
- Chilevalora
- Sence
- INDAP
- Corfo
- Sernatur
- Subsecretaría de Turismo

LÍNEAS DE ACCIÓN

○ 2019



ESTRATÉGICAS

- Articulación de Actores
- Definición lineamientos
- Gestión de procesos de Capacitación y Certificación

OPERATIVAS

- Entrega de lineamientos y coordinación Encargados regionales de Capital Humano
- Levantamiento de demanda Certificación
- Levantamiento demanda Capacitación





Subsecretaría
de Turismo

Gobierno de Chile

SERNATUR
Ministerio de
Economía, Fomento y
Turismo

Gobierno de Chile

**CHILE LO
HACEMOS
TODOS**