



Marco de Cualificaciones Técnico Profesional Sector Turismo Poblamiento Sectorial

Septiembre 2020

CONTENIDOS

1. Gobernanza de Capital Humano en Turismo	7	5. Anexo Cualificaciones	24
1.1 Caracterización sectorial	7	5.1 Subsector Turismo	25
1.2 Antecedentes Generales	8	Conducción de transporte de pasajeros	25
1.3 Estructura de trabajo Capital Humano de Turismo	8	Información y orientación turística	29
1.3.1 Integrantes del Comité Técnico Público Privado	9	Administración de viajes	33
1.3.2 Integrantes de la Mesa de Educación Formal	9	Servicios turísticos guiados	37
1.3.3 Integrantes de la Mesa de oficio	9	Operación de servicios turísticos	41
2. Proyecto Poblamiento Marco de cualificaciones Técnico Profesional sector Turismo	11	5.2 Subsector Hotelería	45
2.1 Introducción	11	Aseo y mantención de unidades de alojamiento turístico	45
2.2 El Marco de Cualificaciones Técnico Profesional	11	Recepción y atención de huéspedes	49
3. Actividades realizadas para el poblamiento del Marco de Cualificaciones sector Turismo, Hotelería y Gastronomía	13	Recepción Hotelera	53
3.1 Estudio del estado del arte del sector	13	Mantenimiento de infraestructura e instalaciones	57
3.1.1 Principales desafíos identificados del estado del arte del sector.	14	Supervisión de operaciones y servicios hoteleros	61
3.2 Estudio de oferta formativa	15	5.3 Subsector Gastronomía	65
3.2.1 Principales desafíos identificados del estudio oferta formativa.	16	Venta, promoción y cobro en servicios de alimentación	65
3.3 Estudio de empleabilidad	17	Higiene y limpieza de instalaciones, menaje y vajilla en instalaciones gastronómicas	69
3.4 Poblamiento del Marco de Cualificaciones	18	Atención y orientación de clientes en servicios gastronómicos	73
3.4.1 Poblamiento subsector Turismo	19	Administración de bodegas	77
3.4.2 Poblamiento subsector Hotelería	20	Monitoreo de la producción y entrega de comida rápida	81
3.4.3 Poblamiento subsector Gastronomía	21	Manipulación de alimentos	85
4. Recomendaciones finales	23	Elaboración de bebestibles y atención de clientes	89
		Supervisión del Programa de Alimentación Escolar	93
		Supervisión de espacios de alimentación	97
		Gestión de operaciones de cocina	100
		Elaboración de productos de pastelería	104
		Administración de servicios de alimentación	108
		Gestión de operaciones gastronómicas	113

Publicación elaborada por la Subsecretaría de Turismo.
Santiago, agosto de 2020.

Equipo Técnico Subsecretaría de Turismo
Cristóbal Forttes
Marcela Mansilla

Equipo Técnico SERNATUR
Equipo Técnico Capital Humano Sernatur

Equipo Técnico Ministerio de Educación
Mónica Brevis
Paola Ibáñez
Pamela Márquez

Equipo Técnico Chilevalora
Pabla Ávila
Luis Loyola

Equipo Técnico Servicio Nacional de Capacitación y Empleo
Camila Barraza

Autores:
Rafaella Sarroca, Imagina Consultores.
Patricio Salinas, Imagina Consultores.

Diseño gráfico:
Subsecretaría de Turismo.

Reservados todos los derechos. Queda autorizada la reproducción y distribución con previa autorización y citando fuentes.

Presentación Subsecretaría de Turismo



El capital humano es uno de los pilares fundamentales para el desarrollo de la industria turística en nuestro país. Son los trabajadores y las trabajadoras quienes dan vida a este sector económico, a través de la entrega de servicios de calidad en sectores como la gastronomía, la hotelería y el turismo.

Por ello, con el objetivo de entregar orientaciones sobre prioridades y necesidades del sector respecto al capital humano, lideramos junto al Servicio Nacional de Turismo el proceso de construcción del Plan Estratégico de Capital Humano de Turismo 2019-2022, documento a partir del cual se definieron ejes estratégicos para trabajar durante los próximos años: gobernanza, fortalecimiento de capital humano, investigación y comunicación.

Una de las principales líneas de trabajo dice relación con el fortalecimiento del capital humano y es a partir de ella que se gestó el proyecto “Poblamiento de Marco de Cualificaciones Técnico Profesional de Turismo”, política pública liderada por el Ministerio de Educación, la Subsecretaría de Turismo y Sernatur, y apoyada fuertemente tanto por el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (Sence) y Chile Valora.

Este proyecto, desarrollado entre 2019 y marzo de 2020, contó con la valiosa participación de los integrantes de la Mesa de Capital Humano, compuesta por la academia, gremios, trabajadores y representantes de diversas instituciones públicas que se vinculan al desarrollo humano.

Los resultados obtenidos en esta iniciativa nos permiten hoy identificar los cargos necesarios para dar vida a la cadena de valor del sector y las posibles rutas formativo-laborales a desarrollar, además de entregar herramientas para estandarizar programas formativos, capacitaciones y certificaciones de competencias, a la luz de las necesidades del sector.

Comenzamos así a gestar, como sector productivo, un puente de confianza entre el mundo laboral, el académico, el Estado y las personas que dan vida a la industria turística nacional. Los invitamos a ser parte de este gran desafío por la profesionalización del sector.

José Luis Uriarte

Subsecretario de Turismo

Presentación Servicio Nacional de Turismo



Junto con el posicionamiento que la actividad turística ha ido ganando en el mundo como un sector clave en el desarrollo económico, social y cultural de los países, también han surgido desafíos importantes en torno a factores estratégicos para el logro de competitividad y diferenciación de cada uno de los destinos turísticos.

Uno de ellos es el capital humano, parte de los ejes fundamentales en la cadena turística y cuyo papel ha tomado relevancia en las políticas públicas del sector en los últimos años, logrando avanzar en propiciar una mayor profesionalización y formación de recurso humano acorde a las necesidades que amerita el desarrollo de este rubro.

Es en este contexto que hemos impulsado un fuerte trabajo articulado con la academia, gremios e instituciones públicas, no solo en favor del desarrollo académico y laboral de las personas que trabajan en el sector, sino también para consensuar las cualificaciones de la industria que contempla el Plan Estratégico de Capital Humano de Turismo 2019-2022.

Como resultado del proyecto “Poblamiento de Marco de Cualificaciones Técnico Profesional de Turismo”, podemos contar con este documento que nos permitirá conocer las diversas propuestas formativas que ofrece tanto la educación formal como la educación continua, para visualizar de mejor manera las carreras laborales de las personas del sector turismo y definir con claridad los esfuerzos públicos y privados para avanzar en el desafío de la profesionalización.

Asimismo, podremos reconocer las competencias en aquellos oficios que las personas han desarrollado por años, de manera que tengan un respaldo para su empleabilidad y además un punto de partida para seguir especializándose a través de capacitaciones pertinentes.

Gracias a este proyecto, la industria turística chilena es la primera a nivel latinoamericano en poblar un marco de cualificaciones técnico profesional, lo que ha significado un logro de todos quienes conformamos esta triada del sector.

Y es el compromiso y la colaboración los que nos permitieron dar este gran paso, cualidades que me permito destacar precisamente porque en el escenario actual que vive el turismo, el trabajo asociativo es y será fundamental para reimpulsar la actividad turística nacional.

Hoy la invitación es a seguir pavimentando juntos el camino que nos permitirá incrementar el nivel de educación y la preparación de los trabajadores del sector, como también la valoración del capital humano que día a día contribuye con el desarrollo de nuestro sector y que requerirá un apoyo importante de cara al futuro.

Andrea Wolleter

Directora Nacional de Turismo

Presentación Subsecretaría de Educación Superior



En marzo de 2018, llegamos al Ministerio de Educación con un mandato claro del Presidente Piñera: uno de los pilares de la agenda educacional sería fortalecer la Formación Técnico Profesional y para hacerlo ese mismo año impulsamos un plan de modernización inédito en apoyo de los estudiantes técnico profesionales, que suelen ser los más vulnerables del sistema educativo.

Este trabajo lo impulsamos a través de distintas iniciativas que van desde la creación de Liceos Bicentenarios TP, la apertura de fondos institucionales para Centros de Formación Técnica e Institutos Profesionales, convenios de articulación y convalidación para el acceso a la Educación Superior de egresados de la Educación Media TP, programas de prácticas y perfeccionamiento en el extranjero, y la implementación del Marco de Cualificaciones Técnico Profesional.

Estamos convencidos de que hoy más que nunca Chile necesita técnicos calificados que puedan responder a las necesidades del país y de cada una de sus regiones, con una formación pertinente y en constante actualización, que responda las necesidades de la sociedad y el sector productivo.

Justamente en este desafío de potenciar la articulación y el vínculo de la Educación Media Técnica con la Educación Superior, las empresas y las instancias de capacitación y certificación, el Ministerio de Educación ha implementado el Marco de Cualificaciones Técnico Profesional, instrumento creado para que las personas puedan organizar y facilitar el reconocimiento de sus habilidades, conocimientos y competencias, con 5 niveles que van, gradualmente, desde una formación básica hasta un título profesional. El Marco de Cualificaciones TP, incluido en la ley de Educación Superior cuenta con el apoyo transversal de los actores y representantes del mundo de la educación, capacitación y trabajo.

El desarrollo de este instrumento permitirá el reconocimiento de los aprendizajes previos, formales o adquiridos a través de la experiencia, a la vez que sintonizará los planes de desarrollo de las personas con las necesidades del mercado laboral y los de las empresas, por ejemplo, facilitando los procesos de selección y capacitación.

Nuestra meta al 2022 es que el Marco de Cualificaciones TP conecte las necesidades de las diversas áreas estratégicas del desarrollo de nuestro país. Ya contamos con los productos en los sectores de Minería, Logística, Tecnologías de la Información (TI), Mantenimiento 4.0 y hoy se suma Turismo, acción que permitirá aunar criterios entre los distintos actores de esta importante industria.

Junto con valorar el valioso aporte que ha hecho la Subsecretaría de Turismo en esta tarea, invitamos a todos los actores e instituciones del sector a ser protagonistas del impulso y la valoración de la formación técnico profesional, para que así más jóvenes y adultos se integren con más competencias al mundo del trabajo y contribuyan al desarrollo de nuestro país.

Juan Eduardo Vargas Duhart
Subsecretario de Educación Superior



1. GOBERNANZA DE CAPITAL HUMANO EN TURISMO

1.1 CARACTERIZACIÓN SECTORIAL⁴

- Durante décadas el turismo ha experimentado un continuo crecimiento y una profunda diversificación, hasta convertirse en uno de los sectores económicos que crecen con mayor rapidez en el mundo.
- Según la Organización Mundial del Turismo (OMT) se puede afirmar que el turismo ha evolucionado a un fenómeno global, convirtiéndose en una de las actividades económicas y sociales más importantes de nuestro tiempo.
- De acuerdo a estimaciones realizadas por la World Tourism and Travel Council (WTTC), según último dato vigente del año 2018, el aporte del Turismo al PIB de Chile asciende a 3,3%.
- De acuerdo con datos del Instituto Nacional de Estadísticas (INE) el 2019 se registraron, aproximadamente 600 mil ocupados en turismo (cifra preliminar*). De esta forma, los ocupados en turismo representan aproximadamente un 7,2% del total de ocupados a nivel nacional.
- Una particularidad del sector es que la fuerza laboral está compuesta mayoritariamente por mujeres. El año 2019 un 52% de los ocupados en turismo corresponden a mujeres, lo que contrasta con el 42,4% de participación laboral femenina del total país (todas las ramas de actividad económica).
- El año 2018 turismo registró una matrícula de más de 39.000 alumnos en instituciones de educación formal. De ellos, 9.217 corresponden a educación Media Técnico Profesional, 11.146 a Centros Técnicos Profesionales, 15.277 a Institutos Profesionales y 4.033 a Universidades. A este antecedente se deben sumar los más de 2.700 cursos que se realizaron para el sector de turismo entre los años 2015 y 2017.

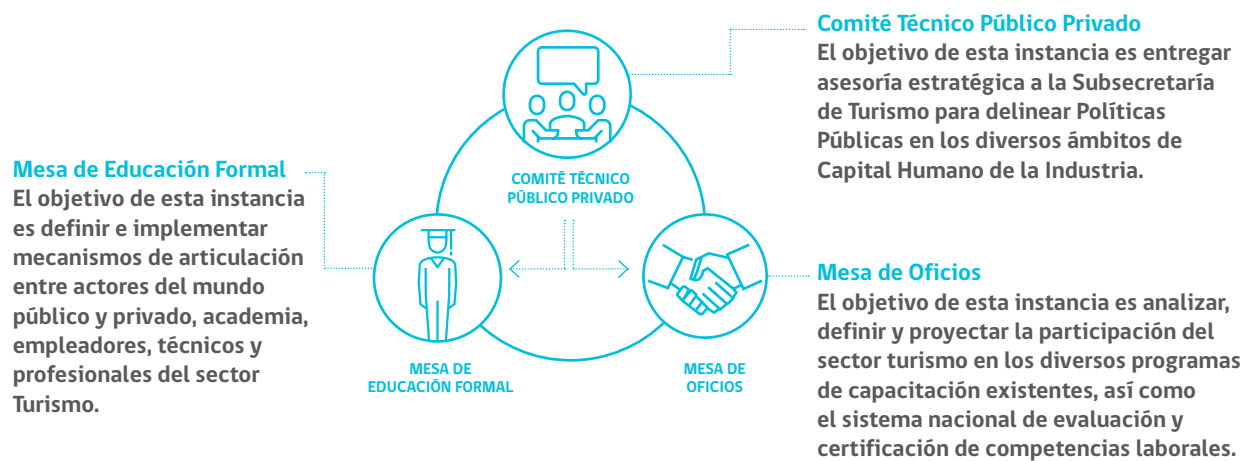
⁴ Subsecretaría de Turismo

1.2 ANTECEDENTES GENERALES⁴

- Dada la importancia del desarrollo del capital humano en la industria turística, el año 2018 los diferentes actores de la industria, tanto públicos como privados, construyeron un Plan Estratégico de Capital Humano de Turismo 2019-2022, el cual contiene 4 ejes estratégicos: Gobernanza, Fortalecimiento del Capital Humano, Investigación y Comunicación. Cada uno de estos ejes estratégicos poseen acciones específicas de desarrollo siendo una de ellas el proyecto de Poblamiento de Marco de Cualificaciones Técnico profesional de Turismo desarrollado entre junio de 2019 y marzo de 2020.

1.3 ESTRUCTURA DE TRABAJO CAPITAL HUMANO DE TURISMO⁵

- Para abordar las acciones establecidas en el Plan Estratégico de Capital Humano de Turismo 2019-2022, fue definida una estructura de trabajo que se compone de tres mesas que abordan de manera diferenciada temas estratégicos y operativos.
- A continuación, se observa la estructura de trabajo de las mesas de capital humano de turismo y a continuación las organizaciones que componen cada una de estas instancias. Cabe mencionar que durante 2020 las mesas de trabajo trabajaron de manera conjunta debido a la naturaleza de los proyectos a implementar.



⁴ Plan estratégico de Capital Humano de Turismo, Subsecretaría de Turismo 2019.

⁵ Plan estratégico de Capital Humano de Turismo, Subsecretaría de Turismo 2019.

1.3.1 INTEGRANTES DEL COMITÉ TÉCNICO PÚBLICO PRIVADO

- Gremios del sector
 - Federación de Empresas de Turismo de Chile (FEDETUR)
 - Asociación de Empresas de Turismo de Chile (ACHET)
 - Asociación Chilena de Gastronomía (ACHIGA)
 - Asociación de Gremial de Pymes de Chile (CHILESERTUR)
 - Asociación Gremial de Hoteleros de Chile, Hoteleros de Chile
 - Federación Gastronómica de Chile (FEGACH)
- Red de Instituciones de Educación Superior en Turismo (RIEST)
- Asociación Gremial de Profesionales y Técnicos de Chile (APROTUR)
- Asociación de estudiantes de Turismo (ASETUR)
- Sociedad de investigadores en Turismo (SOCIETUR)
- Ministerio de la Mujer y Equidad de Género
- Ministerio de Educación (MINEDUC)
- Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE)
- Chilevalora
- Corporación de Fomento Productivo (CORFO)
- Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR)
- Subsecretaría de Turismo

1.3.2 INTEGRANTES DE LA MESA DE EDUCACIÓN FORMAL

- Asociación Gremial de Profesionales y Técnicos de Chile (APROTUR)
- Sociedad de investigadores en Turismo (SOCIETUR)
- Red de Instituciones de Educación Superior en Turismo (RIEST)
- Ministerio de Educación (MINEDUC)
- Chilevalora
- Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE)
- Corporación de Fomento Productivo (CORFO)
- Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR)
- Subsecretaría de Turismo

1.3.3 INTEGRANTES DE LA MESA DE OFICIO

- Gremios del sector (FEDETUR, ACHET, ACHIGA, CHILESERTUR, FEGACH, Hoteleros de Chile)
- Red de Instituciones de Educación Superior en Turismo (RIEST)
- Sociedad de investigadores en Turismo (SOCIETUR)
- Chilevalora
- Ministerio de Educación (MINEDUC)
- Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE)
- Instituto de Desarrollo Agropecuario (INDAP)
- Corporación de Fomento Productivo (CORFO)
- Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR)
- Subsecretaría de Turismo



2. PROYECTO POBLAMIENTO MARCO DE CUALIFICACIONES TÉCNICO PROFESIONAL SECTOR TURISMO

2.1 INTRODUCCIÓN

El desarrollo de un Marco de Cualificaciones Técnico-Profesional (MCTP) es una de las principales acciones de la Política Nacional de Formación Técnico-Profesional en el periodo 2014-2018. La construcción de este Marco ha sido impulsada por el Ministerio de Educación en conjunto con la Corporación de Fomento a la Producción (CORFO) con la participación del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) y la Comisión del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales (ChileValora). Este instrumento contribuye a enfrentar uno de los principales desafíos de la Política Nacional de Formación Técnico-Profesional, cual es generar condiciones para que jóvenes y adultos (estudiantes, trabajadores y trabajadoras), cuenten con oportunidades de desarrollar trayectorias formativo-laborales acorde a sus expectativas y capacidades, transitando de manera fluida entre el espacio formativo y el mundo del trabajo. Hoy en día, las trayectorias formativo-laborales de las personas se enmarcan en procesos de aprendizaje a lo largo de la vida, por lo que es fundamental que existan instrumentos que faciliten la coordinación entre el sistema formativo y el mundo laboral, en pos de avanzar hacia un mayor desarrollo del país, tanto en términos económicos como sociales y medio ambientales. Este Marco de Cualificaciones busca abordar este desafío.

2.2 EL MARCO DE CUALIFICACIONES TÉCNICO PROFESIONAL⁴

Un Marco de Cualificaciones puede responder a diversos propósitos, los que dependen de las necesidades sociales y productivas de una institución, sector o agrupación, territorio, país o conjunto de países. La literatura nos indica como propósito común el contribuir al desarrollo de trayectorias formativo-laborales exitosas, al facilitar el acceso a la formación y el aprendizaje a lo largo de la vida, y relevar los resultados y logros de aprendizaje como elementos claves en el reconocimiento de las competencias y las experiencias adquiridas por las personas. Además de esto, se busca también fomentar la calidad y pertinencia de la oferta formativa, y contribuir a la generación de un sistema coordinado e integrado de cualificaciones, ayudando a conciliar las demandas del sector productivo con la oferta de competencias de trabajadoras, trabajadores y estudiantes, de acuerdo a las necesidades económicas y sociales de un país. Uno de los objetivos principales de un Marco de Cualificaciones es articular y flexibilizar los sistemas de educación y formación para dar

⁴ MARCO DE CUALIFICACIONES TÉCNICO-PROFESIONAL. Ministerio de Educación - Corporación de Fomento para la Producción. Noviembre 2017.

respuestas oportunas y pertinentes a las demandas que surgen desde la sociedad y el mundo del trabajo, que se vinculan al desarrollo tecnológico, el cambio sociodemográfico y cultural, y la globalización.

El Marco de Cualificaciones Técnico-Profesional (MCTP) busca hacerse cargo de los desafíos ya mencionados y, en consecuencia, responde a las demandas propias del contexto chileno, abordando una deuda pendiente en nuestro país al proponer una herramienta para el encuentro del sector formativo con el sector productivo, otorgando mayor visibilidad y valoración a la Formación Técnico Profesional. Dicho de otra manera, el Marco de Cualificaciones Técnico-Profesional MCTP es un instrumento que ha de vincular a múltiples actores en torno al desarrollo social y productivo del país y como tal, es un puente de confianzas entre el mundo del trabajo, el Estado, el mundo formativo y las personas.

3. ACTIVIDADES REALIZADAS PARA EL POBLAMIENTO DEL MARCO DE CUALIFICACIONES SECTOR TURISMO, HOTELERÍA Y GASTRONOMÍA

Dada la importancia del Marco de Cualificaciones Técnico Profesional, es que el Sector turismo realizó entre junio de 2019 y marzo de 2020 el proceso de Poblamiento de Marco de Cualificaciones.

A continuación, se describen las actividades desarrolladas en el marco de este proyecto y los principales hallazgos obtenidos en cada una de dichas etapas.

3.1 ESTUDIO DEL ESTADO DEL ARTE DEL SECTOR

El estudio del Estado del Arte del sector dio cuenta del conocimiento e iniciativas públicas y privadas respecto a la condición y desafíos del capital humano de la industria del Turismo en Chile desde el año 2012 a la actualidad. Se presentó un análisis comprensivo de los documentos aportados por la Subsecretaría de Turismo y ChileValora que abordan las condiciones y desafíos del mercado, la industria, el empleo, el Estado, la formación y la capacitación, así como las iniciativas públicas, privadas y conjuntas para el desarrollo del capital humano de los subsectores Turismo, Hotelería y Gastronomía. En la medida que la información disponible lo permitió, se procuró reflejar la condición específica de cada subsector. Se evidencia el desafío imperativo y estructural para el desarrollo no solo del capital humano, sino de todo el sector productivo de implementar un sistema de gestión que provea de información que responda a estándares de validez, especificidad, pertinencia, actualidad, oportunidad, regularidad y amplitud. El desarrollo del capital humano del sector turístico, junto a la construcción de estándares e instrumentos de gestión orientados a la mejora de su sustentabilidad y la calidad de sus servicios, constituyen desafíos prioritarios para el desarrollo del país, dada la relevancia y crecimiento del sector a nivel mundial, su preponderancia en la composición del Producto Geográfico Bruto (PGB) nacional, el enorme potencial de desarrollo turístico de Chile y la brecha de inversión pública y privada en los tres subsectores, particularmente en desarrollo de capital humano, como factor explicativo del delta entre nuestra posición actual y potencial en el contexto mundial, regional y de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE).

3.1.1 PRINCIPALES DESAFÍOS IDENTIFICADOS DEL ESTADO DEL ARTE DEL SECTOR.

Sustentabilidad económica

- Formación valórica para la integración socioeconómica de las comunidades a la actividad turística en Chile.
- Capacidades de asociatividad, construcción de redes comunitarias y productivas, diseño y ejecución de proyectos de desarrollo comunitario.
- Formar y capacitar a las comunidades locales para las funciones requeridas por los desarrollos turísticos de cada zona.

Sustentabilidad social

- Respeto y tolerancia por la diversidad de creencias culturales, religiosas y morales
- Respeto por las diferencias de género, edad, condición física o psíquica
- Valoración del patrimonio cultural tangible e intangible
- Conocimiento y valoración de las comunidades de inserción
- Valoración del impacto ambiental y social de los emprendimientos turísticos

Sustentabilidad ambiental

- El estado de la política pública internacional y nacional sobre sustentabilidad ambiental del turismo evidencia el desafío estratégico de desarrollar el capital humano del país en conocimientos de gestión de flujos de turistas para minimizar el impacto sobre el patrimonio natural; gestión de recursos escasos (agua, energía); gestión de desechos (reducción de impacto); conocimientos de la flora y fauna de los lugares, de sus formas de preservación y, particularmente, de los potenciales impactos negativos de su trato negligente.

Competitividad

- La posibilidad de aumentar el gasto promedio por turista pasa, de esta manera, por diversificar y aumentar la calidad de la oferta turística, pero también por la necesidad de desarrollar el capital humano en los subsectores de Hotelería, Gastronomía y Turismo, particularmente en competencias técnicas que apunten a los elementos cruciales de la experiencia del cliente en cada ciclo de servicio, competencias transversales que impacten sobre el trato al cliente-habilidades de relación interpersonal-y elementos actitudes como orientación a la calidad.

Potencial Turístico

- El desarrollo integral de rutas turísticas que contemplen infraestructura, información y promoción adecuada, permitirá agrupar dicha oferta para facilitar su comercialización y fomentar su difusión.

3.2 ESTUDIO DE OFERTA FORMATIVA

El estudio de oferta formativa del sector Turismo tuvo por objetivo el levantamiento y contrastación de esta oferta con los perfiles ocupacionales del sector presentes en el catálogo de Chilevalora, con el fin de identificar su cobertura para el desarrollo de las competencias requeridas por la industria. El análisis consideró la oferta de capacitación disponible en SENCE, la oferta de formación técnica nivel medio disponible en el Ministerio de Educación y la oferta de formación técnica de nivel superior, información que fue disponibilizada por SERNATUR. Este último análisis se realizó considerando perfiles profesionales y de egreso entregados por las instituciones de educación superior. El estudio encuentra disponible en tres informes, uno para cada subsector Turismo, Hotelería y Gastronomía. Dentro de las principales conclusiones se pueden destacar dos elementos para los cuales el Marco de Cualificaciones puede ser un aporte. El primero de ellos es que, aun cuando la oferta de formación de todos los niveles declara desarrollar competencias claramente diferenciadas entre técnicas y transversales, al hacer un catastro de todas las competencias, su variedad hace difícil la identificación de las reales necesidades del mundo del turismo a las cuáles la formación técnica está respondiendo, y, por consecuencia, se dificulta para las personas la toma de decisiones en términos de elección de una opción de formación. Por otro lado, la oferta formativa de distintos niveles podría estar presentando superposiciones, necesarias de analizar con mayor profundidad. En ambos casos, el contar con cualificaciones para el sector puede servir de referencia tanto para alinear la oferta a las necesidades del mundo del turismo y ordenar la oferta de acuerdo a resultados de aprendizaje de sus niveles.

3.2.1 PRINCIPALES DESAFÍOS IDENTIFICADOS DEL ESTUDIO OFERTA FORMATIVA.

Formación requerida

- Difusión de la formación en Turismo. Un 47,6% de los empleadores se inclina por personal con formación en turismo, hotelería y gastronomía, mientras que un 7,7% prefiere a personas con formación en otra área. Para el 21,6% de los empleadores no es relevante el tipo de formación que tenga la persona a contratar, mientras que para el 23,1% no es relevante siquiera que la persona tenga formación.
- El número de empleados contratados con estudios técnicos o universitarios corresponde al 28,9%, mientras que el 71,1% de las personas empleadas en turismo no tiene títulos.

Conocimientos y habilidades requeridas

- Para el personal directivo, los empleadores destacan necesidad de desarrollo de capacidades de Administración, Gestión, Planificación, Servicio al Cliente e Idiomas.
- Para el personal operativo, los empleadores destacan necesidad de desarrollo de capacidades en Servicio al Cliente, Calidad, Competencias Éticas, Responsabilidad Social, Cultura general e Idiomas.
- Para el personal administrativo, los empleadores destacan la necesidad de desarrollo de capacidades en Administración, Servicio al Cliente, Gestión, Planificación e Idiomas.

Valores y actitudes requeridas

- Entre 22 valores y actitudes requeridas por el personal que provee servicios y productos turísticos, los empleadores destacan: Responsabilidad frente al trabajo, Calidad en el servicio, Respeto por las personas, Capacidad de trabajar en equipo y Compromiso Ético.

Debilidades de formación

- Debilidades indicadas por empleadores: Idiomas, Pocos conocimientos técnicos con, Falta de conocimiento cultural, Poca responsabilidad, Falta de experiencia en turismo.
- Debilidades indicadas por los profesionales del sector: Idiomas, Tecnologías de la Información y Medios de Comunicación, Normativas y Legislación, Emprendimiento y Administración.

3.3 ESTUDIO DE EMPLEABILIDAD

El estudio de empleabilidad tuvo por objetivo la identificación de las condiciones de ingreso, mantención y progreso en el mercado laboral del sector Turismo, posibles de ser asociadas competencias. El diseño metodológico corresponde a un estudio de tipo cuantitativo, utilizando una encuesta como herramienta de levantamiento de información, mediante un cuestionario auto aplicado presencial y online. El universo estuvo compuesto por las empresas del sector turismo a nivel nacional. La técnica de muestreo fue no probabilística, principalmente por la dificultad de acceder directamente a cada uno de los representantes del sector. El muestreo por conveniencia se utilizó en grupos de representantes del sector que asistieron a actividades organizadas por la Subsecretaría de Turismo durante los meses de octubre a noviembre del 2019, la técnica de levantamiento de información utilizada en este grupo de personas fue una encuesta en autoaplicada en papel. El muestreo bola de nieve se utilizó para el levantamiento de información a través de una encuesta online de acceso abierto.

Resultados generales:

- La muestra estuvo compuesta por un total de 211 casos, el 50,7% (107 casos) de los encuestados son dueños de empresas, un 6,6% (14 casos) son Encargados de Recursos Humanos y el 42,7% (90 casos) pertenecen a otra categoría.
- El 47,4% de los encuestados pertenece al rubro del Turismo, el 25,1% a Gastronomía, el 16,1% a Hotelería y un 11,4% que no pertenecen directamente al sector.
- En los tres rubros del Sector Turismo prevalecen las empresas de menor tamaño con 1 a 9 trabajadores y/o trabajadoras.
- Los encuestados indicaron que un 29,8% de los trabajadores y/o trabajadoras de sus empresas cuenta con un nivel de formación Educación Técnica Superior Completa, y un 23,3% cuenta con Educación Universitaria Completa.
- Dentro de los factores que se esperan en el ingreso de un nuevo trabajador/a al sector, los más importantes son contar con buena disposición (52,4%), y tener estudios especializados y años de experiencia (28,1%).
- Las características más importantes para las empresas de turismo al momento de mantener a las personas en sus puestos de trabajo son que el trabajador o trabajadora realice bien su tarea (86,6%) y que cuente con buena disposición al trabajo (82,4%).
- Los principales motivos por los cuales se promueve a los trabajadores y trabajadoras del Sector Turismo son porque hace muy bien su trabajo (68,1%) y por sus cualidades personales (43,7%).
- Las tres áreas donde el Sector Turismo necesita fortalecer sus conocimientos son "Idioma" con un 69,7%, "Ventas" con un 67,2% y el 49,6% eligió "Administración de empresas".

3.4 POBLAMIENTO DEL MARCO DE CUALIFICACIONES

Para el poblamiento del MCTP del Sector Turismo, se desarrollaron talleres grupales y entrevistas de validación. Los talleres tuvieron por objetivo el análisis y posicionamiento de los perfiles y competencias presentes en el catálogo de ChileValora. Participaron profesionales de la Subsecretaría de Turismo, del Servicio Nacional de Turismo, Ministerio de Educación, Servicio Nacional de Capacitación y Empleo y ChileValora, junto con representantes de las entidades oferentes de formación en el sector turismo, del sector productivo y trabajadores que se desempeñan los perfiles de competencias.

La metodología de poblamiento consideró la revisión y análisis exhaustivo de los perfiles y su posicionamiento en niveles del MCTP. Los perfiles considerados fueron los 34 contenidos en el catálogo vigente del sector y disponible en Chile Valora. Dichos perfiles fueron posicionados en uno de los niveles de cualificación, no obstante, y dado que estos no fueron levantados con lógica de cualificación, varios presentaron dificultades para ser posicionados.

A partir de esta información y bajo los estándares metodológicos establecidos por el Ministerio de Educación se elaboraron las primeras propuestas de cualificaciones para los subsectores de Gastronomía, Hotelería y Turismo. Cabe mencionar que el foco central de las cualificaciones se sitúa en aquellas ocupaciones que pueden ser formadas en un mismo nivel y programa de formación, en atención a que tengan un valor para el mundo laboral.

Finalmente, se construyeron las rutas formativo-laborales entre perfiles y cualificaciones en base a la experiencia de los trabajadores, representantes de empresa y otras instituciones participantes. Adicionalmente, se realizó un taller solo con representantes de la oferta formativa para terminar de revisar y ajustar nombres de las cualificaciones, material que fue validado en entrevistas individuales con representantes de los gremios asociados a cada subsector.

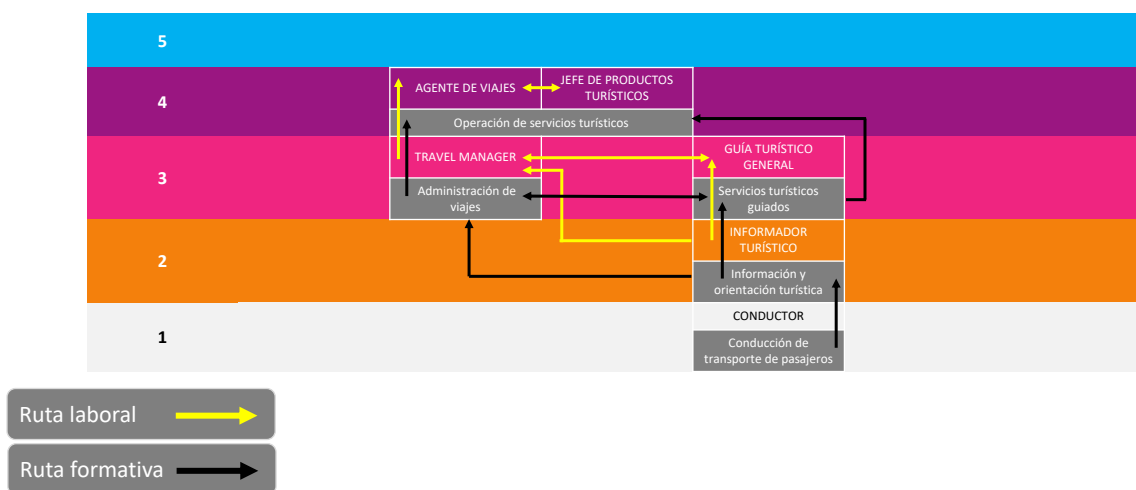
Pero, así como el proceso de Poblamiento permitió el posicionamiento de los perfiles ocupacionales, la construcción de cualificaciones y sus respectivas rutas formativo-laborales, este ejercicio mostró la necesidad de que al menos 15 perfiles ocupacionales requieren una actualización de sus competencias. Dicho proceso de actualización, deberá considerar, que todos los elementos que componen cada perfil sean coherentes entre sí, coherentes con algún nivel del MCTP, además de permitir a mediano plazo entregar pistas claras a la oferta formativa. Adicionalmente se identificó la necesidad de analizar potenciales nuevos perfiles ocupacionales a levantar, pertenecientes principalmente a la línea de diseño de experiencias, gestión y administración. Su desarrollo permitiría robustecer las cualificaciones construidas para el sector.

Y como resultado final de las acciones antes mencionadas, posicionamiento de cada perfil ocupacional en un nivel de cualificación, construcción de cualificaciones pertinentes e identificación de potenciales rutas formativo-laborales, se presentan a continuación los

productos obtenidos que dan vida al Poblamiento del Marco de Cualificaciones Técnico Profesional de Turismo para cada uno de sus subsectores:

3.4.1 POBLAMIENTO SUBSECTOR TURISMO

El siguiente cuadro da cuenta del posicionamiento de los siete perfiles y competencias del subsector Turismo, su agrupación en cinco cualificaciones y sus respectivas rutas formativo-laborales.



Perfiles posicionados en cada nivel

Nivel 1: Conductor

Nivel 2: Informador Turístico

Nivel 3: Travel mánager, Guía turismo general.

Nivel 4: Agente de viajes, Jefe de productos turísticos.

Nivel 5: Sin perfiles asociados

Cualificaciones de cada nivel

Nivel 1: Conducción de transporte de pasajeros.

Nivel 2: Información y orientación turística.

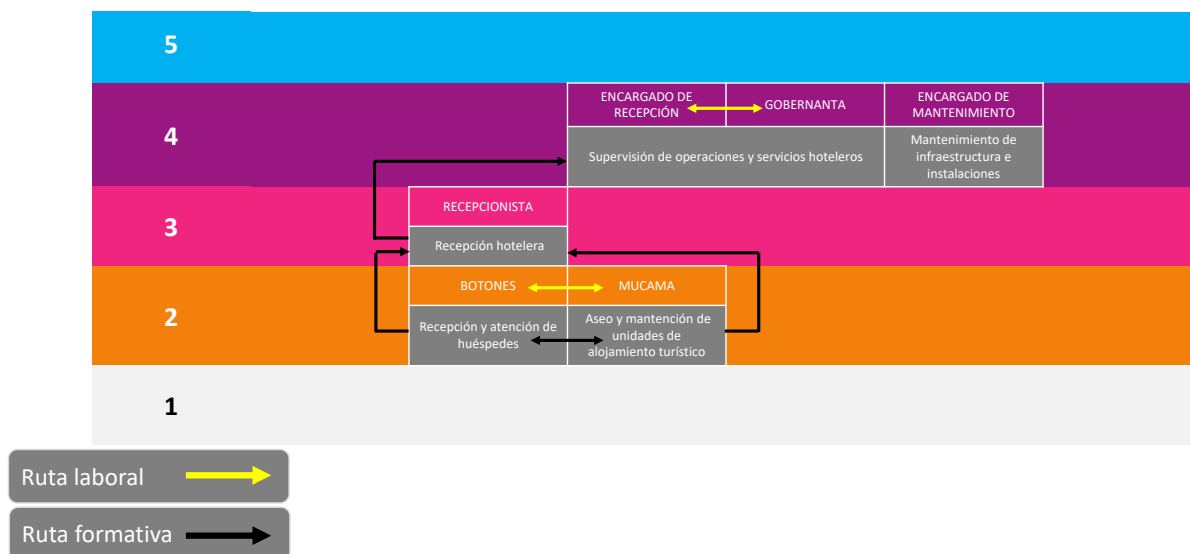
Nivel 3: Servicios turísticos guiados, Administración de viajes.

Nivel 4: Operación de servicios turísticos.

Nivel 5: Sin cualificaciones asociadas.

3.4.2 POBLAMIENTO SUBSECTOR HOTELERÍA

El siguiente cuadro da cuenta del posicionamiento de los seis perfiles y competencias del subsector Hotelería, su agrupación en cinco cualificaciones y sus respectivas rutas formativo-laborales.



Perfiles posicionados en cada nivel

Nivel 1: Sin perfiles asociados

Nivel 2: Botones, Mucama.

Nivel 3: Recepcionista.

Nivel 4: Encargado de recepción, Gobernanta, Encargado de mantenimiento.

Nivel 5: Sin perfiles asociados.

Cualificaciones de cada nivel

Nivel 1: Sin cualificaciones asociadas.

Nivel 2: Recepción y atención de pasajeros, Aseo y mantenimiento de unidades de alojamiento turístico.

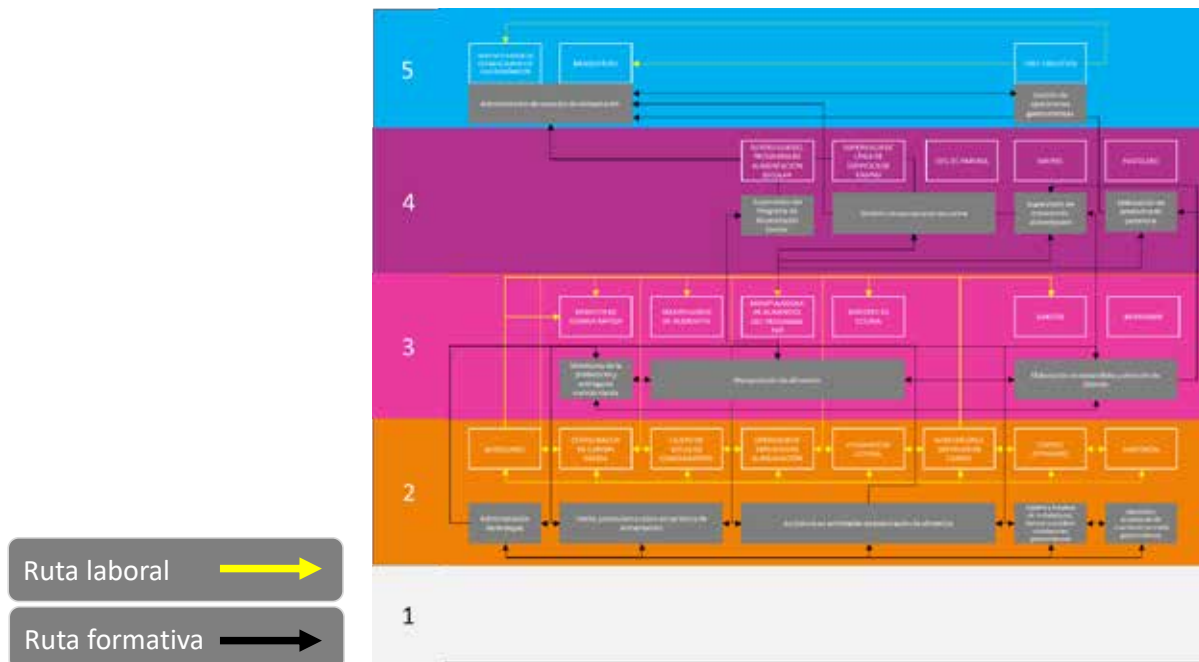
Nivel 3: Recepción hotelera.

Nivel 4: Supervisión de operaciones y servicios hoteleros, Mantenimiento de infraestructura e instalaciones.

Nivel 5: Sin cualificaciones asociadas.

3.4.3 POBLAMIENTO SUBSECTOR GASTRONOMÍA

El siguiente cuadro da cuenta del posicionamiento de los 22 perfiles y competencias del subsector Gastronomía, su agrupación en 14 cualificaciones y sus respectivas rutas formativo-laborales.



Perfiles posicionados en cada nivel

Perfiles posicionados en cada nivel

Nivel 1: Sin perfiles asociados

Nivel 2: Bodeguero, Despachador de comida rápida, Cajero de local de comida rápida, Operador de servicios de alimentación, Ayudante de cocina, Auxiliar línea servicio de casino, Copero, Anfitrión.

Cualificaciones de cada nivel

Nivel 1: Sin cualificaciones asociadas.

Nivel 2: Administración de bodega, Venta, promoción y cobro en servicios de alimentación, Asistencia en actividades de elaboración de alimentos, Higiene y limpieza de instalaciones, menaje y vajilla en instalaciones gastronómicas, Atención y orientación de clientes en servicios gastronómicos.

Nivel 3: Monitor de comida rápida, Manipulador de alimentos, Manipulador de alimentos del programa de alimentación escolar, Maestro de cocina, Garzón, Bartender.

Nivel 4: Supervisor del programa de alimentación escolar, Supervisor de línea de casino, Jefe de partida, Maitre, Pastelero.

Nivel 5: Administrador de establecimientos gastronómicos, Banquetero, Chef ejecutivo.

Nivel 3: Monitoreo de la producción y entrega de comida rápida, Manipulación de alimentos, Elaboración de bebestibles y atención de clientes.

Nivel 4: Supervisión del Programa de Alimentación Escolar, Gestión de operaciones de cocina, Supervisión de espacios de alimentación, Elaboración de productos de pastelería.

Nivel 5: Administración de servicios de alimentación, Gestión de operaciones gastronómicas.

4. RECOMENDACIONES FINALES

Habiendo finalizado el ejercicio de poblamiento del marco de cualificaciones técnico profesional del sector Turismo, es posible identificar recomendaciones asociadas a: la relación del mundo formativo con el mundo laboral, desafíos necesarios para que la oferta de formación y capacitación del sector se ajuste al Marco de Cualificaciones TP y a factores necesarios de resolver a nivel central para el aseguramiento de calidad del futuro proceso de implementación del MCTP en el sector:

- Relacionado con el sector productivo se requiere, por un lado, una constante identificación de las necesidades de capital humano de corto, mediano y largo plazo y, por otro lado, la identificación de perfiles y competencias debe cubrir tanto los procesos clave del sector como los procesos estratégicos y de soporte. Este punto tiene una doble función, visualizar rutas formativo-laborales del sector y generar demanda de formación y capacitación de distintos niveles.
- En relación con los perfiles de competencias se requiere realizar una actualización de las competencias, teniendo en consideración, la adecuación a los niveles del MCTP, esto implica que todos los elementos de los Perfiles y Competencias sean coherentes entre sí y coherentes con algún nivel del MCTP.
- En el mismo ámbito, sería relevante enriquecer la sección asociada a los conocimientos presentes en cada competencia, levantando conocimientos posibles de ser asociados a algún nivel del MCTP y con ello entregar pistas claras a los distintos niveles de la oferta formativa.
- Para enriquecer y facilitar el proceso de posicionamiento de perfiles y competencias en el MCTP sería de gran ayuda que los procesos de análisis consideren la identificación de problemas típicos que debe enfrentar el perfil ocupacional, así como también otros elementos del contexto en el cual se desempeña.
- En formación técnica de nivel superior, sería relevante ordenar, estandarizar y consensuar los campos laborales presentes en los perfiles profesionales y de egreso. También estandarizar y consensuar el nombre de las competencias técnicas y transversales, de acuerdo con los estándares existentes en el SNCCCL y los niveles del MCTP.
- En la educación media técnico profesional, se requiere revisar y ajustar las competencias de los perfiles de egreso de las especialidades asociadas al sector, que pudieran estar fuera del nivel de cualificación asociado a la Educación Media Técnico Profesional (EMTP).
- En el mismo ámbito, será relevante incentivar que los liceos técnicos puedan utilizar los espacios de libre disposición para ajustar su oferta a las necesidades del mundo laboral, considerando los descriptores del MCTP referidos a su nivel.
- En la oferta de capacitación, entregar una señal respecto de calidad de los cursos, adecuación a las competencias estandarizadas del sector y referencias de horas de duración.
- A nivel central, se requerirá que prontamente se active el diseño e implementación de los estándares y procesos de aseguramiento de calidad que generen confianza y legitimidad del MCTP entre los actores clave y grupos de interés y lograr con ello que los procesos de articulación entre instituciones de educación, formación y el mundo laboral logren el propósito de facilitar el tránsito de las personas por el mundo laboral, reconocer sus aprendizajes y mejorar la calidad y pertinencia de la oferta formativa.



5
Anexo
Cualificaciones

5.1 SUBSECTOR TURISMO

<p>1. Nombre de la cualificación</p>	<p>Conducción de transporte de pasajeros</p>	
<p>2. Descripción de la cualificación</p>	<p>Las personas que cuentan con esta cualificación pueden desempeñarse en el sector Gastronomía, Hotelería, Turismo, subsector Turismo, en los siguientes ámbitos:</p>	<ul style="list-style-type: none"> » Autogestión del servicio al cliente. » Atención y asistencia al pasajero. » Conducción de vehículos motorizados. » Verificación del estado de vehículos motorizados.
<p>3. Nivel de la cualificación: 1</p>	<p>Consignar N° nivel y descripción</p>	<p>Las personas que poseen cualificaciones de nivel 1 del MCTP aplican mecánicamente un procedimiento para realizar una tarea específica desempeñándose con autonomía en un rango acotado de tareas simples, en contextos conocidos y con supervisión constante.</p>
<p>4. Campo laboral</p>	<p>Las ocupaciones relacionadas con esta cualificación son:</p>	<p>Conductor de transporte turístico</p>
<p>5. Contexto de desempeño de la cualificación</p>	<p>Quienes tengan esta cualificación podrán ejercer su actividad en vehículos de transporte turístico, deberán encargarse de mantener en buen estado de funcionamiento el vehículo de transporte, atender y asistir al pasajero. No tiene personas a cargo.</p>	

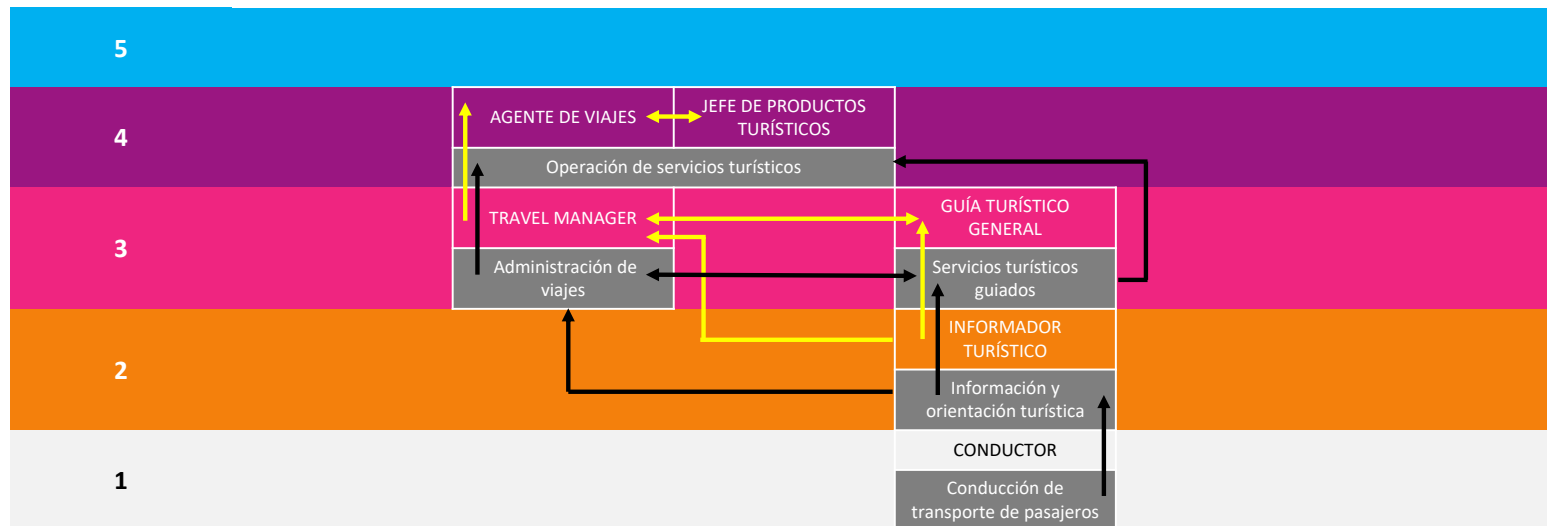
6. Opciones de rutas formativo-laborales:

Hacia la cualificación

» Es una cualificación de ingreso

Desde la cualificación

» Información y orientación turística (N1)



Ruta laboral →

Ruta formativa →

7. Resultados de aprendizajes asociados a la cualificación:

Las personas que alcancen esta cualificación alcanzarán un amplio repertorio de habilidades:

- » **De información:** para la atención y entrega de información a pasajeros.
- » **De resolución de problemas:** para la identificación de dilemas en la atención de pasajeros y la aplicación de instrucciones y procedimientos frente a emergencias.
- » **De uso de recursos:** para el manejo y mantención básica del vehículo de transporte de pasajeros, almacenamiento, entrega y reposición de material de turismo.
- » **De comunicación:** para aplicar protocolos de bienvenida, presentación y resolución de consultas.

Las personas que alcancen esta cualificación podrán aplicar sus habilidades en diversos contextos:

- » **De trabajo con otros:** para identificar y derivar oportunamente a otros compañeros de trabajo o jefatura, las situaciones que escapan a su control o ámbito de acción.
- » **De autonomía:** para resolver de manera autónoma diversas problemáticas relacionadas con la atención de pasajeros, de acuerdo con procedimientos y protocolos previamente definidos.
- » **De ética y responsabilidad:** para seguir normas y procedimientos de salud y seguridad, atención de pasajeros y conducción segura del vehículo de transporte de pasajeros.

Las personas que alcancen esta cualificación podrán adquirir, entre otros conocimientos relevantes:

- » Conocimiento de conducción vehicular conocimiento de la ley de turismo 20.423, según la empresa
- » Tipos de vehículos y sus características técnicas
- » Ley del tránsito 212 reglamento de los servicios nacionales de transporte público de pasajeros y decreto 80 reglamenta el transporte privado remunerado de pasajeros ministerio de transportes y telecomunicaciones
- » Conocimientos técnicos - básicos de mecánica - técnicas de servicio al cliente vías de evacuación, seguridad
- » Códigos y lenguaje del área de turismo. (ejemplo: alfabeto aeronáutico)
- » Código ético del turismo, según la empresa
- » Información de la zona: historia, economía, geografía, cultura, patrimonio material e inmaterial, ecología y medioambiente, política, religión
- » Normas de calidad de turismo
- » Ley Nº 20.422, igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad
- » Ley Nº 16744, prevención de riesgos establecidos por las mutuales
- » Código del trabajo
- » Conocimientos sobre deberes y derechos establecidos por el reglamento interno

Competencias transversales de empleabilidad:

- » Calidad de servicio.
- » Comunicación.
- » Negociar y resolver conflictos.
- » Responsabilidad.
- » Sustentabilidad.

8. Perfiles ocupacionales y competencias de la cualificación

(nombre, código, vigencia)

Perfil Conductor de transporte turístico (P-7912-8322-001-V02) (31/12/2021)

- » Auto gestionar el servicio al cliente, según los protocolos y procedimientos de la empresa. (U-5510-4224-007-V01) (31/12/2021)
- » Conducir vehículos motorizados, según leyes del tránsito y protocolos y procedimientos de la empresa. (U-7912-8322-001-V02) (31/12/2021)
- » Verificar el estado de vehículos motorizados, según leyes del tránsito y protocolos y procedimientos de la empresa. (U-7912-8322-002-V02) (31/12/2021)
- » Atender y asistir al pasajero, según protocolos y procedimientos de la empresa. (U-7912-8322-003-V01) (31/12/2021)

9. Tipos de instituciones que imparten la cualificación

Esta cualificación se puede alcanzar en la educación no formal:

- » A través de la formación en Organismos técnicos de capacitación

1.
**Nombre de la
cualificación**

Información y orientación turística

2.
**Descripción de la
cualificación**

Las personas que cuentan con esta cualificación pueden desempeñarse en el sector Gastronomía, Hotelería, Turismo, subsector Turismo, en los siguientes ámbitos:

- » Actualización de información sobre destinos, atracciones y proveedores turísticos
- » Entrega de asesoría e información turística a los turistas.
- » Aseguramiento de la disponibilidad del material informativo en las oficinas y stands de información turística, y eventos y ferias.

3.
**Nivel de la
cualificación: 2**

Consignar N° nivel y descripción

Las personas que poseen cualificaciones de nivel 2 del MCTP aplican soluciones a problemas simples en contextos conocidos y específicos de una tarea o actividad, de acuerdo con parámetros establecidos, desempeñándose con autonomía en tareas y actividades específicas en contextos conocidos, con supervisión directa.

4.
Campo laboral

Las ocupaciones relacionadas con esta cualificación son:

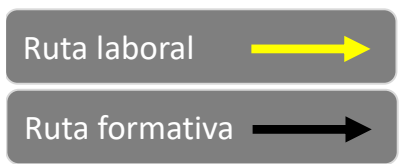
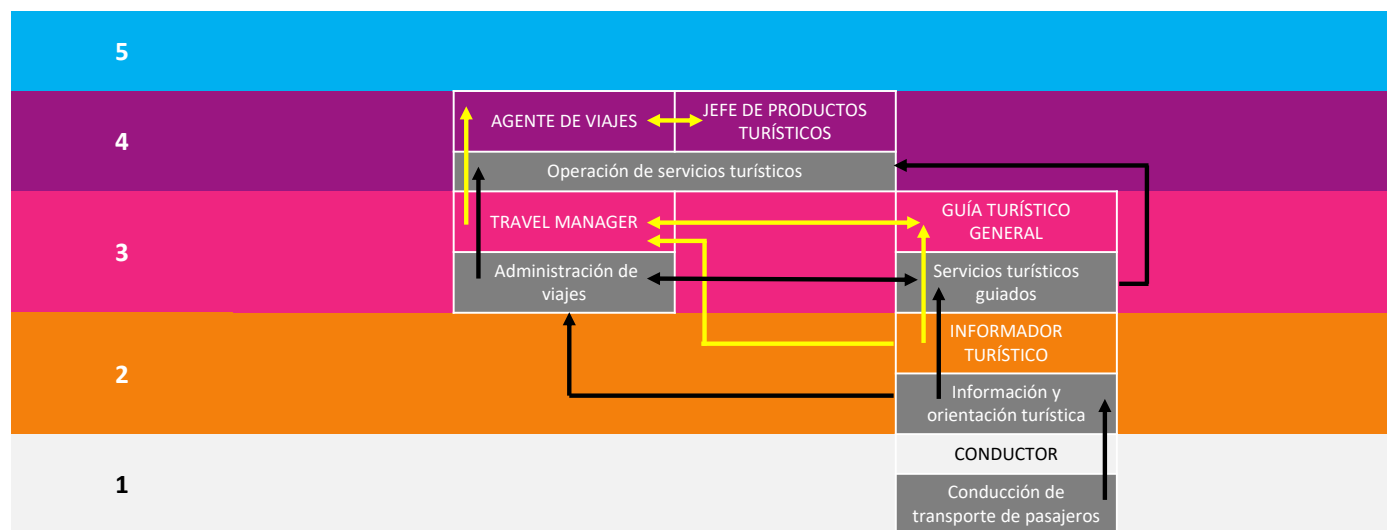
Informador Turístico

5.
**Contexto de
desempeño de la
cualificación**

Quienes tengan esta cualificación podrán ejercer su actividad en oficinas y stands de información turística a lo largo del país. Este perfil trabaja bajo supervisión, forma parte de un equipo de trabajo y no tiene personas a cargo.

6. Opciones de rutas formativo-laborales:

Hacia la cualificación	» Conducción de transporte de pasajeros (N1)
Desde la cualificación	» Servicios turísticos guiados (N3) » Administración de viajes (N3)



7. Resultados de aprendizajes asociados a la cualificación:

Las personas que alcancen esta cualificación alcanzarán un amplio repertorio de habilidades:

- » **De información:** para la atención presencial y entrega de información a los turistas acerca de atractivos turísticos y prestadores de servicios.
- » **De resolución de problemas:** para derivar problemáticas de los clientes a instancias como jefatura directa o el Servicio Nacional de Atención al Consumidor (SERNAC), para resolver problemas de reposición de stock de material de consulta en oficinas, stands, eventos, etc.
- » **De uso recursos:** para la atención de clientes. (computador, sistema de registro de atención de clientes, equipos y medios de comunicación)
- » **De comunicación:** para aplicar protocolos de bienvenida e información al turista, para recepcionar requerimientos y entregar respuestas por los canales de comunicación establecidos.

Las personas que alcancen esta cualificación podrán aplicar sus habilidades en diversos contextos:

- » **De trabajo con otros:** para trabajar de manera colaborativa dentro de un equipo, para el logro de objetivos y metas comunes, trabajando bajo supervisión.
- » **De autonomía:** para resolver de manera autónoma diversas problemáticas relacionadas con la atención de clientes en diversos espacios de atención, de acuerdo con procedimientos y protocolos previamente definidos.
- » **De ética y responsabilidad:** para seguir normas y procedimientos establecidos, entregando información vigente, fidedigna y pertinente a los requerimientos de los clientes.

Las personas que alcancen esta cualificación podrán adquirir, entre otros conocimientos relevantes:

- » Elementos culturales de los distintos turistas
- » Información de diversas zonas: historia, economía, geografía, cultura, patrimonio material e inmaterial, ecología y medioambiente, política, religión
- » Usos, costumbres y particularidades de la zona
- » Protocolos de emergencia
- » Tipos de cambios, divisas
- » Idiomas, según requerimientos
- » Uso de tecnologías de la información
- » Computación a nivel usuario

Competencias transversales de empleabilidad:

- » Comunicación
- » Efectividad personal
- » Iniciativa y aprendizaje permanente
- » Resolución de problemas
- » Trabajo en equipo

8. Perfiles ocupacionales y competencias de la cualificación

(nombre, código, vigencia)

Perfil Informador Turístico (P-7912-4221-002-V02) (31/03/2023)

- » Entregar asesoría e información turística a los turistas, de acuerdo a requerimientos recibidos, estándares de calidad de atención y procedimientos establecidos. (U-7912-4221-003-V02) (31/03/2023)
- » Ejecutar labores administrativas, según procedimientos establecidos y normativa aplicable vigente. (U-7912-4221-004-V02) (31/03/2023)

9. Tipos de instituciones que imparten la cualificación

Esta cualificación se puede alcanzar en la educación formal:

- » A través de la formación en Organismos técnicos de capacitación

Esta cualificación se puede alcanzar en la educación no formal:

- » A través de la formación en Organismos técnicos de capacitación
-

1.
**Nombre de la
cualificación**

Administración de viajes

2.
**Descripción de la
cualificación**

Las personas que cuentan con esta cualificación pueden desempeñarse en el sector **Gastronomía, Hotelería, Turismo, subsector Turismo**, en los siguientes ámbitos:

- » Gestión de itinerario y reserva de viajes corporativos.
- » Seguimiento de servicios entregados al cliente corporativo individual o grupal.

3.
**Nivel de la
cualificación: 3**

Consignar N° nivel y descripción

Las personas que poseen cualificaciones de nivel 3 del MCTP reconocen y previenen problemas de acuerdo con parámetros establecidos, identifican y aplican procedimientos y técnicas específicas y seleccionan y utilizan materiales, herramientas y equipamiento para responder a una necesidad propia de una actividad o función especializada en contextos conocidos.

4.
Campo laboral

Las ocupaciones relacionadas con esta cualificación son:

Travel Manager

5.
**Contexto de
desempeño de la
cualificación**

Quienes tengan esta cualificación podrán ejercer su actividad en agencias de viaje de todo tamaño a lo largo del país, tanto de forma presencial como remota. Se desempeña bajo supervisión, no tiene personal a cargo y trabaja como parte de un equipo.

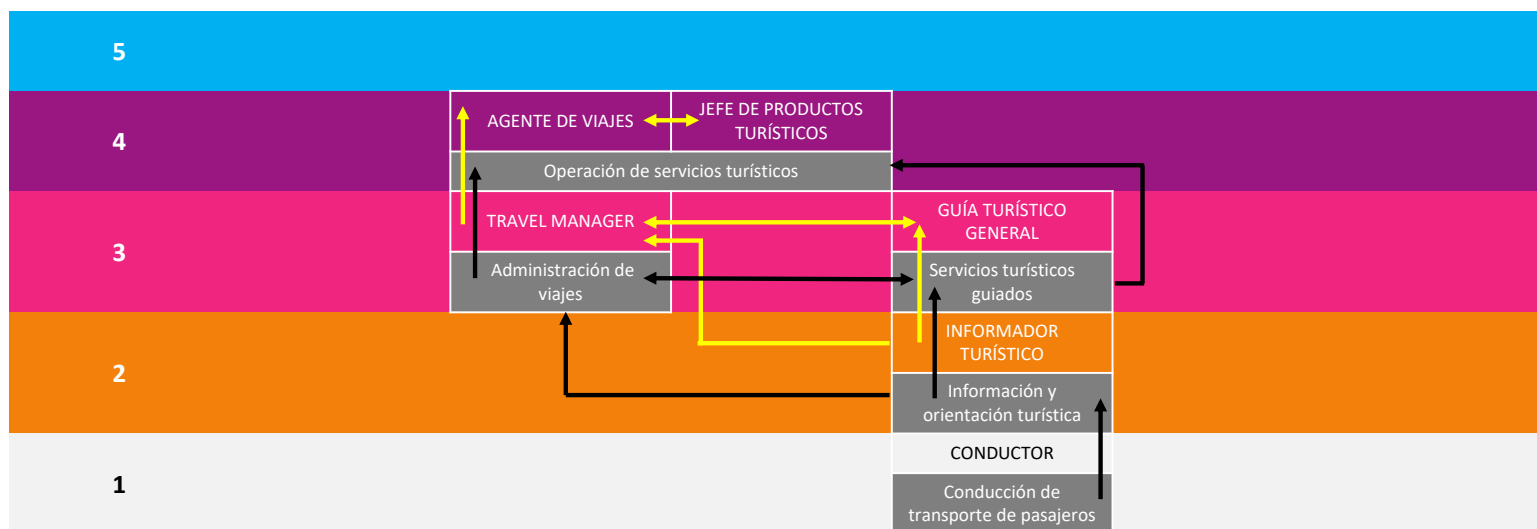
6. Opciones de rutas formativo-laborales:

Hacia la cualificación

- » Información y orientación turística. (N2)
- » Servicios turísticos guiados (N3)

Desde la cualificación

- » Operación de servicios turísticos (N4)
- » Servicios turísticos guiados (N3)



Ruta laboral →

Ruta formativa →

7. Resultados de aprendizajes asociados a la cualificación:

Las personas que alcancen esta cualificación alcanzarán un amplio repertorio de habilidades:

- » **De información:** para la entrega de información acerca de los productos o servicios turísticos, sus valores y procedimientos de reserva, documentación asociada y requisitos.
- » **De resolución de problemas:** para entregar asistencia en viaje y para resolver los requerimientos y consultas o necesidades de los clientes y frente a los proveedores de servicios y productos turísticos.
- » **De uso de recursos:** para la selección y organización de la información en plataformas digitales y materiales fungibles de oficina.
- » De comunicación: para indagar con clientes el nivel de cumplimiento y satisfacción entregado por los proveedores turísticos y para comunicar modificaciones, resoluciones, cambios en las condiciones sociales, económicas y climáticas del destino turístico.

Las personas que alcancen esta cualificación podrán aplicar sus habilidades en diversos contextos:

- » **De trabajo con otros:** para trabajar de manera colaborativa dentro de un equipo, para el logro de objetivos y metas comunes y trabajar bajo supervisión.
- » **De autonomía:** para resolver de manera autónoma diversas problemáticas relacionadas con la atención de clientes, con proveedores y prestadores de servicios turísticos.
- » **De ética y responsabilidad:** para asegurar la entrega de los productos y servicios, de acuerdo a lo contratados por los clientes.

Las personas que alcancen esta cualificación podrán adquirir, entre otros conocimientos relevantes:

- » Elementos culturales de los distintos turistas
- » Información de diversas zonas: historia, economía, geografía, cultura, patrimonio material e inmaterial, ecología y medioambiente, política, religión
- » Usos, costumbres y particularidades de la zona
- » Protocolos de emergencia
- » Tipos de cambios, divisas
- » Idiomas, según requerimientos
- » Uso de tecnologías de la información
- » Computación a nivel usuario

Conocimientos de la cualificación:

- » Idioma según requerimientos
- » Información turística: destinos, geografía, países, códigos, nombres de aeropuertos, cambios de moneda, tipos de pasaporte y visas, husos horarios
- » Lenguaje y códigos del sector turismo
- » Recomendaciones de seguridad, salud, condiciones ambientales y otros
- » Requisitos vigentes de salud, visa y pasaporte para ingresar a países de destino y permanecer en países en tránsito
- » Uso de sistemas de reservas
- » Lenguaje formal
- » Computación
- » Lecto-escritura

Competencias transversales de empleabilidad:

- » Comunicación.
 - » Efectividad personal.
 - » Iniciativa y aprendizaje permanente.
 - » Resolución de problemas.
 - » Trabajo en equipo.
-

8.
Perfiles ocupacionales y competencias de la cualificación
(nombre, código, vigencia)

Perfil Travel manager (P-7912-5249-004-V01) (31/03/2023)

- » Gestionar itinerario y reserva de viajes corporativos, según procedimientos establecidos y normativa legal vigente. (U-7912-4221-011-V01) (31/03/2023)
 - » Realizar seguimiento de servicios entregados al cliente corporativo individual o grupal, de acuerdo a procedimientos y protocolos establecidos. (U-7912-4221-012-V01) (31/03/2023)
-

9.
Tipos de instituciones que imparten la cualificación

Esta cualificación se puede alcanzar en la educación formal:

- » A través de la formación en Organismos técnicos de capacitación
-

Esta cualificación se puede alcanzar en la educación no formal:

- » A través de la formación en Organismos técnicos de capacitación
-

1.
**Nombre de la
cualificación**

Servicios turísticos guiados

2.
**Descripción de la
cualificación**

Las personas que cuentan con esta cualificación pueden desempeñarse en el sector **Gastronomía, Hotelería, Turismo, subsector Turismo, en los siguientes ámbitos:**

- » Preparación del servicio turístico guiado
- » Verificación del plan de prevención y manejo de riesgos, planes de emergencias y/o protocolos de seguridad para el servicio turístico guiado
- » Transmisión al turista de información sobre los aspectos relevantes del itinerario
- » Desarrollo el servicio turístico guiado

3.
**Nivel de la
cualificación: 3**

Consignar N° nivel y descripción

Las personas que poseen cualificaciones de nivel 3 del MCTP reconocen y previenen problemas de acuerdo con parámetros establecidos, identifican y aplican procedimientos y técnicas específicas y seleccionan y utilizan materiales, herramientas y equipamiento para responder a una necesidad propia de una actividad o función especializada en contextos conocidos.

4.
Campo laboral

Las ocupaciones relacionadas con esta cualificación son:

Guía turístico general

5.
**Contexto de
desempeño de la
cualificación**

Quienes tengan esta cualificación podrán ejercer su actividad de guía en los distintos destinos turísticos del país, tanto en vehículos de transporte como en itinerarios en terreno. Se desempeña con o sin supervisión, en equipo o individualmente y no tiene personal a cargo.

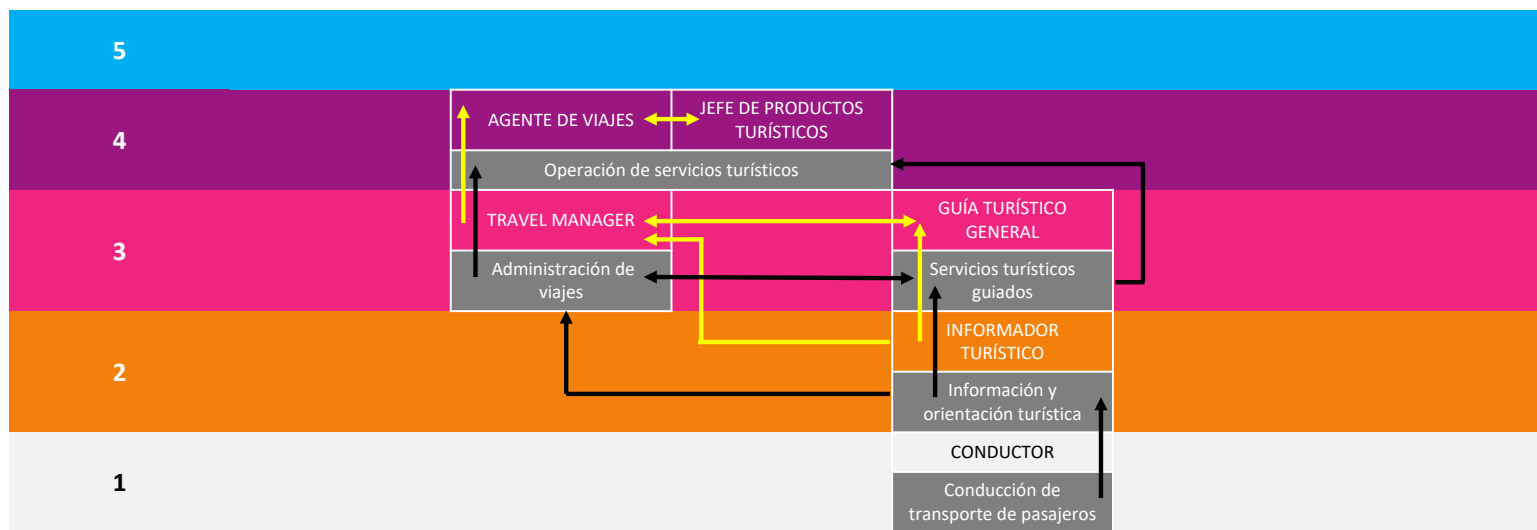
6. Opciones de rutas formativo-laborales:

Hacia la cualificación

- » Información y orientación turística (N2)
- » Administración de viajes (N3)

Desde la cualificación

- » Administración de viajes (N3)
- » Operación de servicios turísticos (N4)



Ruta laboral →

Ruta formativa →

7. Resultados de aprendizajes asociados a la cualificación:

<p>Las personas que alcancen esta cualificación alcanzarán un amplio repertorio de habilidades:</p>	<ul style="list-style-type: none"> » De información: para la entrega de información al turista del itinerario, instrucciones, recomendaciones, protocolos de emergencia, medidas de seguridad y la información propia de servicio turístico guiado, como, por ejemplo: interés cultural, político, histórico, económico y/o geográficos. » De resolución de problemas: para reconocer dificultades en la entrega del servicio turístico guiado, prevenir y resolver de acuerdo a parámetros o protocolos previamente definidos. » De uso de recursos: para la selección y utilización de material de apoyo para el servicio turístico guiado. (recursos de difusión, planillas de registro, equipos de comunicaciones, equipos de seguridad) » De comunicación: para informar la importancia del cuidado y respeto del entorno natural, cultural, para levantar y reportar la satisfacción de los pasajeros y resolver los eventos, sucesos, imprevistos durante la entrega del servicio.
<p>Las personas que alcancen esta cualificación podrán aplicar sus habilidades en diversos contextos:</p>	<ul style="list-style-type: none"> » De trabajo con otros: en actividades y funciones, coordinándose con equipos de trabajo y proveedores en diversos contextos. » De autonomía: para resolver distintos tipos de problemáticas con clientes y proveedores de servicios, aplicar protocolos de seguridad y emergencia durante el servicio turístico guiado. » De ética y de responsabilidad: para actuar de acuerdo con las normas que guían su desempeño y reconocer el impacto que tiene su trabajo sobre la calidad final en la cadena de servicios turísticos.
<p>Las personas que alcancen esta cualificación podrán adquirir, entre otros conocimientos relevantes:</p>	<ul style="list-style-type: none"> » Desarrollo sustentable del servicio turístico guiado » Idiomas según requerimientos » Información de la zona: historia, economía, geografía, cultura, patrimonio material e inmaterial, ecología y medioambiente, política, religión » Protocolos de seguridad » Usos, costumbres y particularidades del lugar visitado » Primeros auxilios acordes a la normativa vigente » Lenguaje formal » Uso de tecnologías de la información
<p>Competencias transversales de empleabilidad:</p>	<ul style="list-style-type: none"> » Comunicación » Efectividad personal » Iniciativa y aprendizaje permanente » Resolución de problemas

8. Perfiles ocupacionales y competencias de la cualificación

(nombre, código, vigencia)

**Perfil Guía de turismo general
(P-7912-5113-001-V03)
(31/03/2023)**

- » Ejecutar servicio turístico guiado, según itinerario, procedimientos establecidos y normativa aplicable vigente. (U-7912-5113-001-V02) (31/03/2023)
- » 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. (U-7912-5113-005-V01) (31/03/2023)

9. Perfiles ocupacionales y competencias de la cualificación

**Esta cualificación se puede alcanzar en
la educación formal:**

- » A través de la formación técnica de nivel medio en Liceos Técnico Profesional.

**Esta cualificación se puede alcanzar en
la educación no formal:**

- » A través de la formación en Organismos técnicos de capacitación
-

1.
**Nombre de la
cualificación**

Operación de servicios turísticos

2.
**Descripción de la
cualificación**

Las personas que cuentan con esta cualificación pueden desempeñarse en el sector Gastronomía, Hotelería, Turismo, subsector Turismo, en los siguientes ámbitos:

- » Identificación de proveedores de productos y/o servicios turísticos.
- » Elaboración de paquetes turísticos.
- » Gestión y comercialización de productos, servicios y/o paquetes turísticos.
- » Asesoramiento a pasajeros en la adquisición de productos, servicios y/o paquetes turísticos.
- » Seguimiento del servicio entregado.

3.
**Nivel de la
cualificación: 4**

Consignar N° nivel y descripción

Las personas que poseen cualificaciones de nivel 4 del MCTP previenen y diagnostican problemas complejos de acuerdo con parámetros, generan y aplican soluciones, planifican y administran los recursos, se desempeñan con autonomía en actividades y funciones especializadas y supervisan a otros.

4.
Campo laboral

Las ocupaciones relacionadas con esta cualificación son:

**Jefe de productos turísticos
Agente de viajes**

5.
**Contexto de
desempeño de la
cualificación**

Quienes tengan esta cualificación podrán ejercer su actividad en agencias de viaje y empresas operadoras de todo tamaño a lo largo del país, tanto de forma presencial como remota. Este perfil se desempeña bajo supervisión, puede o no tener personas a cargo y trabaja como parte de un equipo.

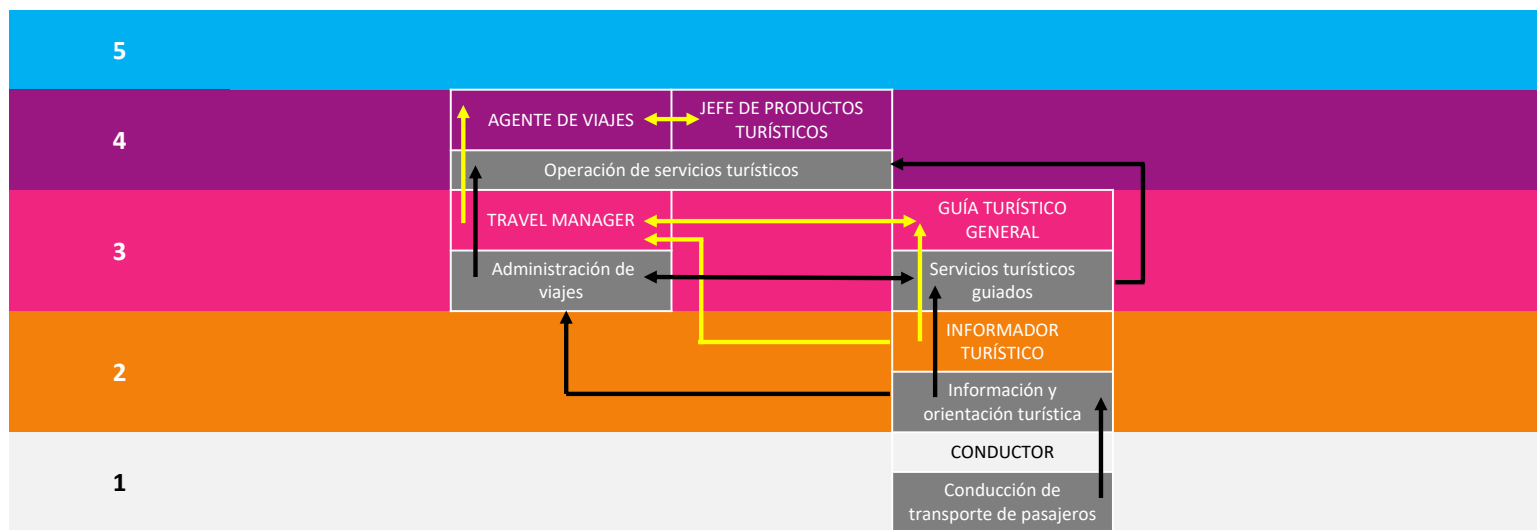
6. Opciones de rutas formativo-laborales:

Hacia la cualificación

- » Administración de viajes (N3)
- » Servicios turísticos guiados (N3)

Desde la cualificación

- » Aún no existen rutas desde la cualificación en el marco de cualificaciones técnico profesional.



Ruta laboral



Ruta formativa



7. Resultados de aprendizajes asociados a la cualificación:

<p>Las personas que alcancen esta cualificación alcanzarán un amplio repertorio de habilidades:</p>	<ul style="list-style-type: none"> » De información: para analizar y evaluar información acerca de destinos, proveedores de productos y servicios turísticos, sus niveles de servicio, disponibilidad y cumplimiento. Para elaborar y comercializar paquetes turísticos. Para asesorar, comercializar y realizar seguimiento a los productos y servicios turísticos ofrecidos. » De resolución de problemas: para prevenir y diagnosticar quiebres en la entrega y calidad de productos y servicios turísticos. » De uso de recursos: para la generación de redes, convenios y construcción de paquetes turísticos, para establecer comunicación con proveedores y para la entrega de información a clientes. (medios y sistemas de comunicación, herramientas o sistemas de gestión de clientes y proveedores) » De comunicación: para negociar, entregar información especializada de los productos y servicios turísticos ofrecidos, para solicitar actividades y productos específicos nuevos y vincularse con proveedores, clientes, comunidades y autoridades.
<p>Las personas que alcancen esta cualificación podrán aplicar sus habilidades en diversos contextos:</p>	<ul style="list-style-type: none"> » De trabajo con otros: para trabajar colaborativamente en funciones o procesos específicos de su área, coordinándose con equipos de trabajo en diversos contextos. Para planificar y coordinar equipos de trabajo. » De autonomía: para supervisar y monitorear las actividades de equipos de trabajo, además de las actividades realizadas por los oferentes del productos o servicios turísticos. » De ética y de responsabilidad: para actuar de acuerdo con criterios que respeten las relaciones laborales, con proveedores, comunidades y el medioambiente.
<p>Las personas que alcancen esta cualificación podrán adquirir, entre otros conocimientos relevantes:</p>	<ul style="list-style-type: none"> » Documentación y legislación vigente nacional e internacional » Información turística según requerimientos. (Destinos, geografía, países, códigos, nombres de aeropuertos, cambios de moneda, tipos de pasaporte y visas, husos horarios) » Recomendaciones de seguridad, salud, condiciones ambientales y otros » Requisitos vigentes de salud, visa y pasaporte para ingresar a países de destino y permanecer en países en tránsito » Requisitos y normativa vigente para viajes de menores » Inglés hablado y escrito, y otros idiomas según requerimientos » Lenguaje y códigos del sector turismo » Normativa vigente aplicable » Uso de sistemas de reservas » Lenguaje formal » Computación
<p>Competencias transversales de empleabilidad:</p>	<ul style="list-style-type: none"> » Comunicación » Efectividad personal » Iniciativa y aprendizaje permanente » Resolución de problemas » Trabajo en equipo

8. Perfiles ocupacionales y competencias de la cualificación

(nombre, código, vigencia)

Perfil Jefe de productos turísticos (P-7912-4221-003-V01) (31/03/2023)

- » Identificar proveedores de productos y/o servicios turísticos, de acuerdo a normativa chilena aplicable a tour operadores y lineamientos establecidos (U-7912-4221-008-V01) (31/03/2023)
- » Elaborar paquetes turísticos, de acuerdo a normativa chilena aplicable a tour operadores, y lineamientos establecidos. (U-7912-4221-009-V01) (31/03/2023)
- » Comercializar productos, servicios y/o paquetes turísticos, según procedimientos establecidos y normativa chilena aplicable a tour operadores. (U-7912-4221-010-V01) (31/03/2023)

Perfil Agente de viajes (P-7912-4221-001-V03) (31/03/2023)

- » Asesorar a pasajeros en la adquisición de productos, servicios y/o paquetes turísticos, según protocolos y procedimientos establecidos. (U-7912-4221-001-V03) (31/03/2023)
- » Gestionar comercialización de productos, servicios y/o paquetes turísticos, según procedimientos establecidos y normativa legal vigente. (U-7912-4221-002-V03) (31/03/2023)
- » Realizar seguimiento del servicio entregado al pasajero, de acuerdo a procedimientos y protocolos establecidos. (U-7912-4221-007-V01) (31/03/2023)

9. Perfiles ocupacionales y competencias de la cualificación

Esta cualificación se puede alcanzar en la educación formal:

- » A través de la formación técnica de nivel superior en Centros de Formación Técnica.

Esta cualificación se puede alcanzar en la educación no formal:

- » A través de la formación en Organismos técnicos de capacitación

5.2 SUBSECTOR HOTELERÍA

<p>1. Nombre de la cualificación</p>	<p>Aseo y mantención de unidades de alojamiento turístico</p>	
<p>2. Descripción de la cualificación</p>	<p>Las personas que cuentan con esta cualificación pueden desempeñarse en el sector Gastronomía, Hotelería, Turismo, subsector Hotelería, en los siguientes ámbitos:</p>	<ul style="list-style-type: none"> » Realización de labores de orden y limpieza de las unidades de alojamiento turístico » Asistencia al huésped en sus requerimientos y necesidades » Reporte estado de las unidades de alojamiento turístico
<p>3. Nivel de la cualificación: 2</p>	<p>Consignar N° nivel y descripción</p>	<p>Las personas que poseen cualificaciones de nivel 2 del MCTP aplican soluciones a problemas simples en contextos conocidos y específicos de una tarea o actividad, de acuerdo con parámetros establecidos, desempeñándose con autonomía en tareas y actividades específicas en contextos conocidos, con supervisión directa.</p>
<p>4. Campo laboral</p>	<p>Las ocupaciones relacionadas con esta cualificación son:</p>	<p>Mucama (o)</p>
<p>5. Contexto de desempeño de la cualificación</p>	<p>Quienes tengan esta cualificación podrán ejercer sus actividades laborales en establecimientos de alojamiento turístico de distintas categorías y tamaños, a lo largo de todo el país. Se desempeña bajo supervisión, no tiene personas a cargo y trabaja como parte de un equipo en sistema de turnos.</p>	

6. Opciones de rutas formativo-laborales:

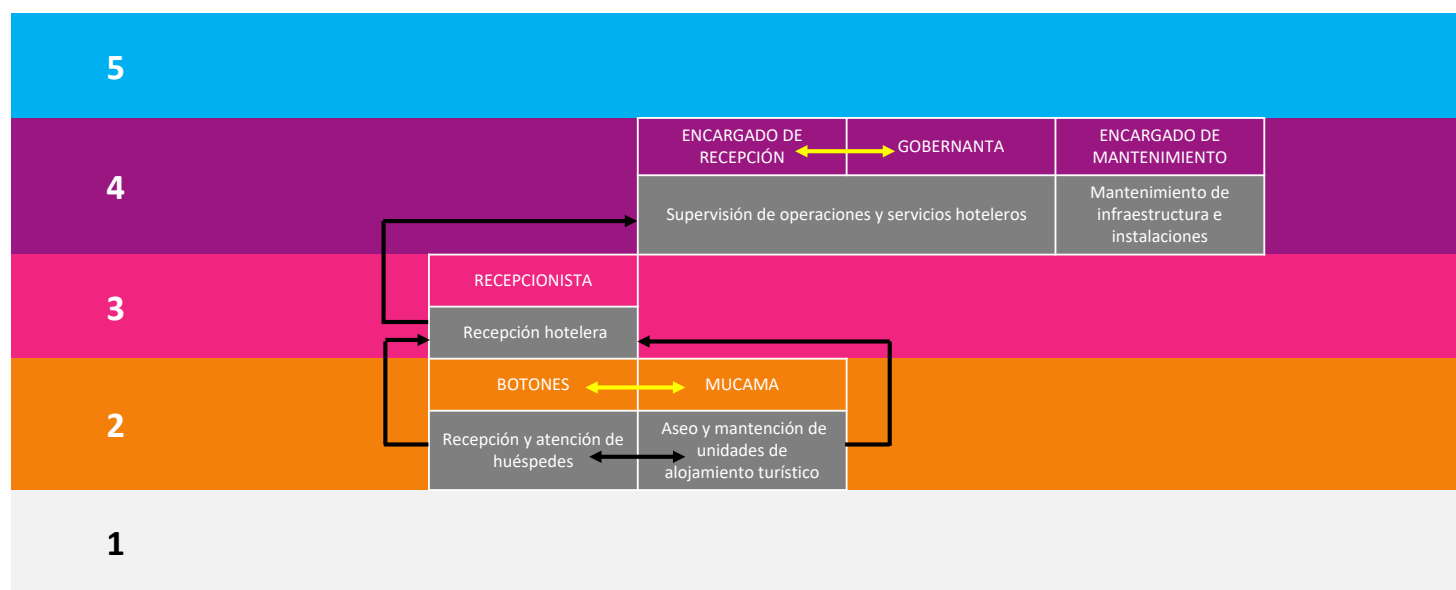
Hacia la cualificación

» Recepción y atención de huéspedes (N2)

Desde la cualificación

» Recepción y atención de huéspedes (N2)

» Recepción hotelera (N3)



Ruta laboral →

Ruta formativa →

7. Resultados de aprendizajes asociados a la cualificación:

Las personas que alcancen esta cualificación alcanzarán un amplio repertorio de habilidades:

- » **De información:** para la planificación y realización de las actividades del turno, para el manejo de equipos y materiales de limpieza y la aplicación de protocolos de atención de huéspedes.
- » **De resolución de problemas:** para la solución de requerimientos de los huéspedes que estén relacionados con las unidades de alojamiento.
- » **De uso de recursos:** para la realización de las actividades de orden y aseo de las unidades de alojamiento. (equipo de comunicación, elementos de protección personal, productos, elementos y equipos de limpieza, registros y productos de abastecimiento de las unidades de alojamiento)
- » **De comunicación:** para reportar información relacionada con las unidades de alojamiento turístico, con la atención de huéspedes y con el consumo de materiales, productos e insumos.

Las personas que alcancen esta cualificación podrán aplicar sus habilidades en diversos contextos:

- » **De trabajo con otros:** para trabajar de manera colaborativa dentro de un equipo de trabajo, para el logro de objetivos y metas comunes y trabajando bajo supervisión.
- » **De autonomía:** para resolver de manera autónoma diversas problemáticas relacionadas con la realización de la limpieza y orden de las unidades de alojamiento, de acuerdo con procedimientos y protocolos previamente definidos.
- » **De ética y responsabilidad:** para seguir normas y procedimientos que aseguren la realización oportuna y con calidad de las actividades de orden y aseo de las unidades de alojamiento y la atención de huéspedes.

Las personas que alcancen esta cualificación podrán adquirir, entre otros conocimientos relevantes:

- » Estándares de calidad en procedimientos de limpieza de habitaciones
- » Idiomas nivel básico, según requisitos de cada establecimiento asociado a la atención del huésped
- » Información de infraestructura y servicios del establecimiento y sus unidades habitacionales
- » Información turística y de servicios de la zona del establecimiento
- » Protocolos de emergencia
- » Protocolos de presentación personal

Competencias transversales de empleabilidad:

- » Comunicación
- » Conducta segura y autocuidado
- » Efectividad personal
- » Trabajo en equipo

8. Perfiles ocupacionales y competencias de la cualificación

(nombre, código, vigencia)

Perfil Mucama (o) (P-5510-9112-001-V03) (31/03/2023)

- » Efectuar orden y limpieza de las unidades de alojamiento turístico del recinto, según protocolos y procedimientos establecidos y normativa legal vigente. (U-5510-9112-001-V03) (31/03/2023).
- » Asistir al huésped en sus requerimientos y necesidades, según protocolo de servicio y procedimientos establecidos. (U-5510-9112-003-V01) (31/03/2023).

9. Perfiles ocupacionales y competencias de la cualificación

Esta cualificación se puede alcanzar en la educación formal:

- » A través de la formación técnica de nivel medio en Liceos Técnico Profesional.

Esta cualificación se puede alcanzar en la educación no formal:

- » A través de la formación en Organismos técnicos de capacitación
-

1.
**Nombre de la
cualificación**

Recepción y atención de huéspedes

2.
**Descripción de la
cualificación**

Las personas que cuentan con esta cualificación pueden desempeñarse en el sector Gastronomía, Hotelería, Turismo, subsector Hotelería, en los siguientes ámbitos:

- » Asistencia al huésped en el traslado de equipaje y la entrega de información durante su estadía
- » Traslado equipaje del huésped hacia y desde su unidad de alojamiento turístico
- » Información al huésped respecto a las instalaciones y servicios ofrecidos de la unidad de alojamiento turístico
- » Apoyo en las labores del área de recepción, conserjería y mensajería.

3.
**Nivel de la
cualificación: 2**

Consignar N° nivel y descripción

Las personas que poseen cualificaciones de nivel 2 del MCTP aplican soluciones a problemas simples en contextos conocidos y específicos de una tarea o actividad, de acuerdo con parámetros establecidos, desempeñándose con autonomía en tareas y actividades específicas en contextos conocidos, con supervisión directa.

4.
Campo laboral

Las ocupaciones relacionadas con esta cualificación son:

Botones

5.
**Contexto de
desempeño de la
cualificación**

Quienes tengan esta cualificación podrán ejercer sus actividades laborales en establecimientos de alojamiento turístico de distintas categorías y tamaños, a lo largo de todo el país. Se desempeña bajo supervisión, no tiene personas a cargo y trabaja como parte de un equipo en sistema de turnos.

6. Opciones de rutas formativo-laborales:

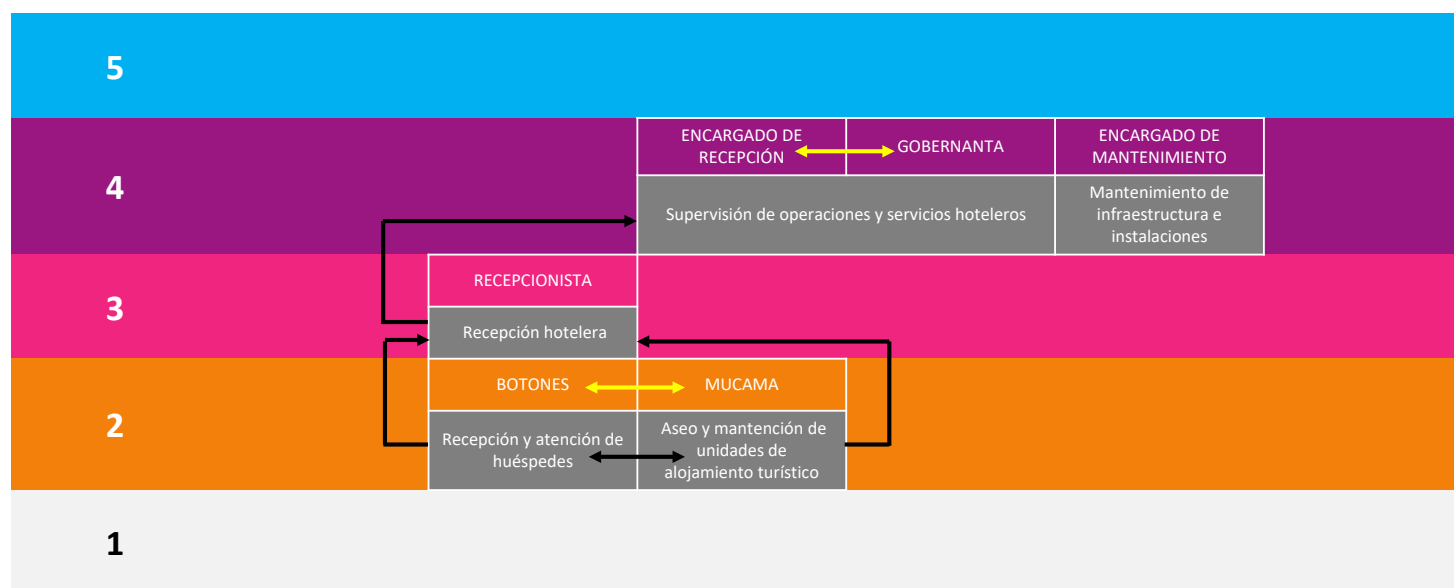
Hacia la cualificación

» Aseo y mantención de unidades de alojamiento turístico (N2)

Desde la cualificación

» Aseo y mantención de unidades de alojamiento turístico (N2)

» Recepción hotelera (N3)



Ruta laboral →

Ruta formativa →

7. Resultados de aprendizajes asociados a la cualificación:

Las personas que alcancen esta cualificación alcanzarán un amplio repertorio de habilidades:

- » **De información:** para la atención de huéspedes-pasajeros en la entrega de información acerca de proveedores y convenios turísticos e información de servicios e instalaciones de la unidad de alojamiento.
- » **De resolución de problemas:** de situaciones y requerimientos de los huéspedes-pasajeros que estén relacionados con el traslado de maletas, uso y funcionamiento de los artefactos e instalaciones de la unidad de alojamiento.
- » **De uso de recursos:** para la realización de las actividades de atención de huéspedes-pasajeros. (equipos de comunicación, carro para maletas, caja de herramientas, tickets para equipaje y elementos de seguridad de equipaje en custodia)
- » **De comunicación:** para dar la bienvenida y entregar información a los huéspedes-pasajeros, reportar información relevante y entregar correspondencia y mensajería interna.

Las personas que alcancen esta cualificación podrán aplicar sus habilidades en diversos contextos:

- » **De trabajo con otros:** para resolver de manera colaborativa con otros, las dudas o problemas de huéspedes- pasajeros.
- » **De autonomía:** para resolver de manera autónoma diversas necesidades de los huéspedes o pasajeros, relacionadas con el traslado, custodia de su equipaje, funcionamiento de la unidad de alojamiento e instalaciones en general.
- » **De ética y responsabilidad:** para resguardar la seguridad del equipaje en el traslado y custodia y la entrega de información vigente y fidedigna acerca de servicios e instalaciones.

Las personas que alcancen esta cualificación podrán adquirir, entre otros conocimientos relevantes:

- » Idiomas nivel básico
- » Información de infraestructura y servicios del establecimientos y sus unidades habitacionales
- » Información turística y de servicios de la zona del establecimiento
- » Protocolo de servicio al cliente
- » Protocolos de emergencia
- » Primeros auxilios
- » Computación a nivel usuario

Competencias transversales de empleabilidad:

- » Comunicación
- » Efectividad persona
- » Resolución de problemas
- » Trabajo en equipo

8. Perfiles ocupacionales y competencias de la cualificación

(nombre, código, vigencia)

Perfil Botones (P-5510-5111-001-V03) (31/03/2023)

- » 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. (U-5510-5111-002-V02) (31/03/2023)
- » Apoyar en las labores del área de recepción y conserjería, de acuerdo a procedimientos establecidos (U-5510-5111-003-V01) (31/03/2023)

9. Perfiles ocupacionales y competencias de la cualificación

Esta cualificación se puede alcanzar en la educación formal:

- » A través de la formación técnica de nivel medio en Liceos Técnico Profesional.

Esta cualificación se puede alcanzar en la educación no formal:

- » A través de la formación en Organismos técnicos de capacitación.
-

1.
**Nombre de la
cualificación**

Recepción Hotelera

2.
**Descripción de la
cualificación**

Las personas que cuentan con esta cualificación pueden desempeñarse en el sector **Gastronomía, Hotelería, Turismo, subsector Hotelería**, en los siguientes ámbitos:

- » Gestión del ingreso y salida del huésped del establecimiento de alojamiento turístico
- » Asistencia al huésped en sus requerimientos y necesidades
- » Orientación al huésped con información y servicios turísticos

3.
**Nivel de la
cualificación: 3**

Consignar N° nivel y descripción

Las personas que poseen cualificaciones de nivel 3 del MCTP reconocen y previenen problemas de acuerdo con parámetros establecidos, identifican y aplican procedimientos y técnicas específicas y seleccionan y utilizan materiales, herramientas y equipamiento para responder a una necesidad propia de una actividad o función especializada en contextos conocidos.

4.
Campo laboral

Las ocupaciones relacionadas con esta cualificación son:

Recepcionista

5.
**Contexto de
desempeño de la
cualificación**

Quienes tengan esta cualificación podrán ejercer sus actividades laborales en establecimientos de alojamiento turístico de distintas categorías y tamaños, a lo largo de todo el país. Se desempeña bajo supervisión, no tiene personas a cargo y trabaja como parte de un equipo en sistema de turnos.

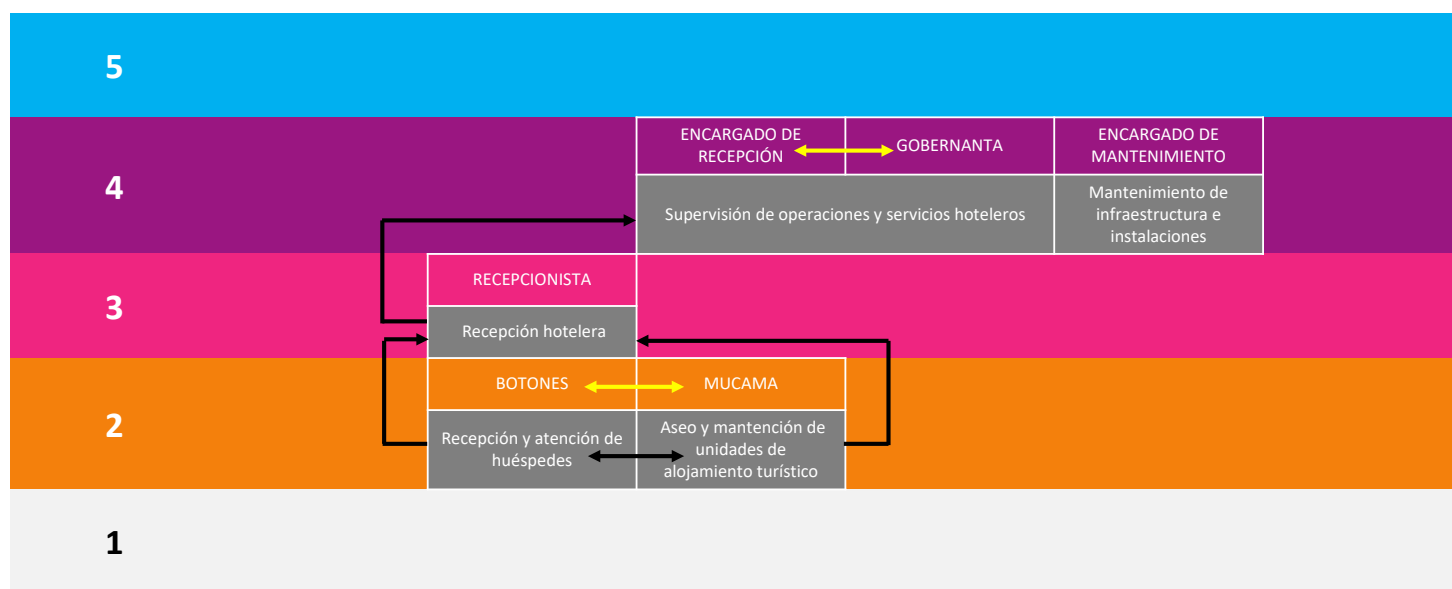
6. Opciones de rutas formativo-laborales:

Hacia la cualificación

- » Recepción y atención de huéspedes (N2)
- » Actividades de aseo y mantención de unidades de alojamiento turístico (N2)

Desde la cualificación

- » Supervisión de operaciones y servicios hoteleros (N4)



Ruta laboral →

Ruta formativa →

7. Resultados de aprendizajes asociados a la cualificación:

Las personas que alcancen esta cualificación alcanzarán un amplio repertorio de habilidades:

- » **De información:** para realizar el check-in y check-out de los huéspedes, entregar los servicios del hotel y la información de destinos y productos turísticos.
- » De resolución de problemas: para la evaluación y solución de requerimientos de los huéspedes-pasajeros que estén relacionados con la cuadratura de tarifas y precios, registro y reserva, disponibilidad de servicios del hotel y estado de las unidades de alojamiento.
- » **De uso de recursos:** para las tareas propias de la recepción y la reposición y organización de áreas comunes y en las unidades de alojamiento. (sistemas informáticos de facturación, reservas, cosas perdidas y reclamos, equipos de comunicación, computador, impresora, scanner, sistema de detector de billetes, sistema de llaves, sistema de pagos electrónicos, fondo de caja)
- » **De comunicación:** para dar la bienvenida y despedir a los huéspedes-pasajeros, entregar información y comunicarse con su equipo y jefatura.

Las personas que alcancen esta cualificación podrán aplicar sus habilidades en diversos contextos:

- » **De trabajo con otros:** para trabajar de manera colaborativa dentro de un equipo, para el logro de objetivos y metas comunes y trabajar bajo supervisión.
- » **De autonomía:** para aplicar los protocolos de resolución de problemas, emergencia y seguridad.
- » **De ética y de responsabilidad:** para asegurar la entrega de productos y servicios de hotelería de acuerdo a lo contratado por los clientes y de la amplia variedad de recursos que maneja.

Las personas que alcancen esta cualificación podrán adquirir, entre otros conocimientos relevantes:

- » Idiomas nivel medio, según requisitos de cada establecimiento asociado a la atención del huésped
- » Información de infraestructura y servicios del establecimiento y sus habitaciones
- » Información turística y de servicios de la zona del establecimiento
- » Manejo de sistemas hoteleros
- » Protocolos de emergencia
- » Protocolos de servicio al huésped
- » Primeros auxilios
- » Computación a nivel usuario

Competencias transversales de empleabilidad:

- » Comunicación
- » Efectividad personal
- » Resolución de problemas
- » Trabajo en equipo

8. Perfiles ocupacionales y competencias de la cualificación

(nombre, código, vigencia)

Perfil Recepcionista (P-5510-4224-001-V03) (31/03/2023)

- » Gestionar el ingreso y salida del huésped del establecimiento de alojamiento turístico, según normativa aplicable y procedimientos establecidos. (U-5510-4224-004-V02) (31/03/2023)
- » Asistir al huésped en sus requerimientos y necesidades, según protocolos de atención y procedimientos establecidos. (U-5510-4224-005-V02) (31/03/2023)

9. Perfiles ocupacionales y competencias de la cualificación

Esta cualificación se puede alcanzar en la educación formal:

- » A través de la formación técnica de nivel medio en Liceos Técnico Profesional.

Esta cualificación se puede alcanzar en la educación no formal:

- » A través de la formación en Organismos técnicos de capacitación.
-

1.
**Nombre de la
cualificación**

Mantenimiento de infraestructura e instalaciones

2.
**Descripción de la
cualificación**

Las personas que cuentan con esta cualificación pueden desempeñarse en el sector Gastronomía, Hotelería, Turismo, subsector Hotelería, en los siguientes ámbitos:

- » Gestión en la adquisición y control de materiales
- » Gestión del personal a cargo
- » Supervisión del mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura del establecimiento.

3.
**Nivel de la
cualificación: 4**

Consignar N° nivel y descripción

Las personas que poseen cualificaciones de nivel 4 del MCTP previenen y diagnostican problemas complejos de acuerdo con parámetros, generan y aplican soluciones, planifican y administran los recursos, se desempeñan con autonomía en actividades y funciones especializadas y supervisan a otros.

4.
Campo laboral

Las ocupaciones relacionadas con esta cualificación son:

Encargado de mantenimiento

5.
**Contexto de
desempeño de la
cualificación**

Quienes tengan esta cualificación podrán ejercer sus actividades laborales en establecimientos de alojamiento turístico en distintas categorías y tamaños a lo largo de todo el país, como parte de un equipo de trabajo, con personas a cargo y realizando sus actividades de supervisión y bajo la supervisión de otros.

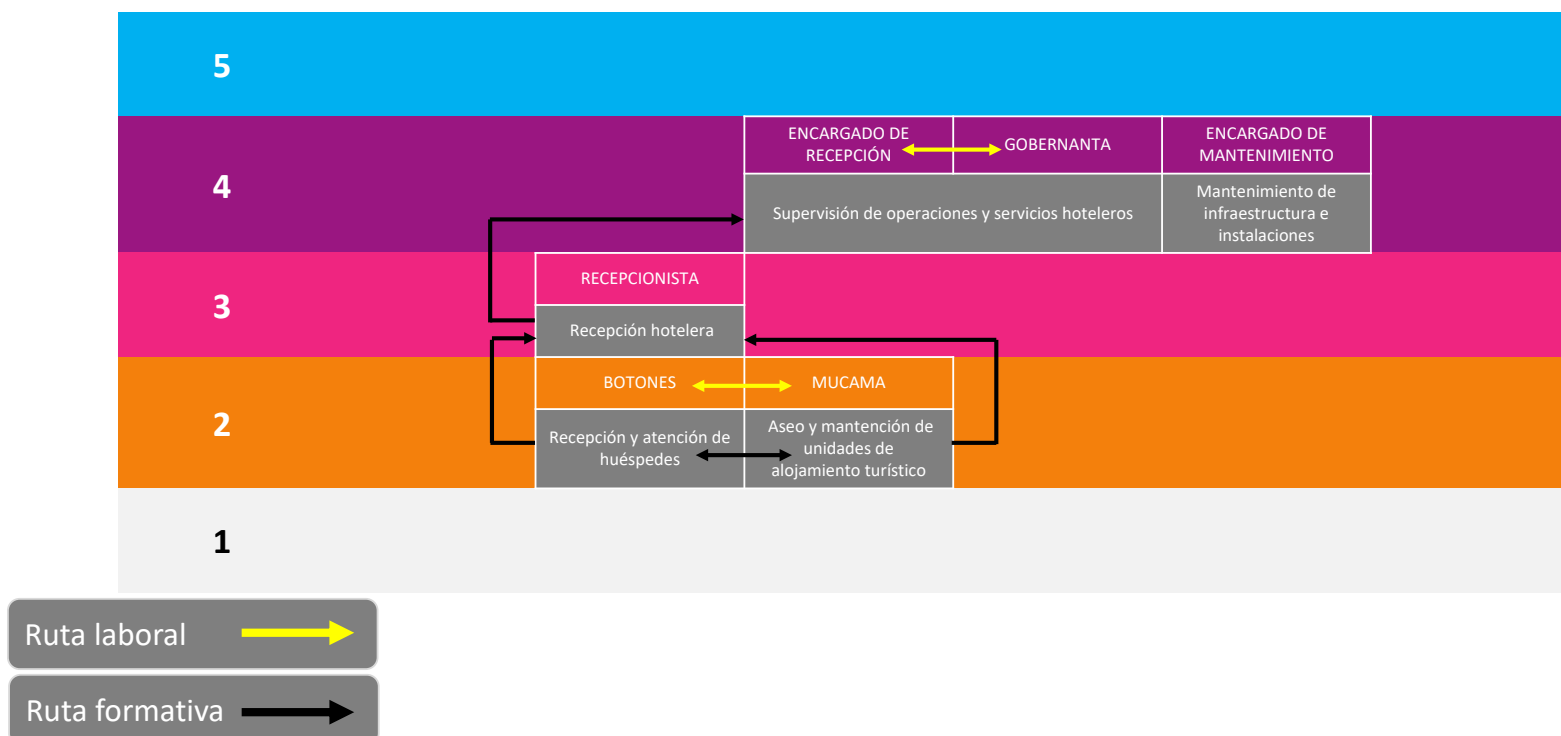
6. Opciones de rutas formativo-laborales:

Hacia la cualificación

- » Aún no existen otras rutas identificadas desde la cualificación en el marco de cualificaciones técnico profesional.

Desde la cualificación

- » Aún no existen otras rutas identificadas desde la cualificación en el marco de cualificaciones técnico profesional.



7. Resultados de aprendizajes asociados a la cualificación:

Las personas que alcancen esta cualificación alcanzarán un amplio repertorio de habilidades:

- » **De información:** para la evaluación, planificación y supervisión de las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo de instalaciones.
- » **De resolución de problemas:** para identificar, evaluar y resolver problemáticas que impidan dar continuidad operacional al equipamiento e infraestructura del recinto de alojamiento turístico.
- » **De uso de recursos:** para la gestión de procesos (compras de materiales, repuestos, componentes, insumos y presupuestos) y personas (planificación de tareas, asistencia, sistemas de turnos)
- » De comunicación: para comunicar y justificar las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo, para relacionarse con otras áreas, equipo de trabajo y proveedores.

Las personas que alcancen esta cualificación podrán aplicar sus habilidades en diversos contextos:

- » **De trabajo con otros:** para el trabajo dentro de un equipo y la supervisión, organización y entrenamiento interno de los equipos de trabajo.
- » **De autonomía:** para la toma de decisiones en el ámbito de la evaluación, planificación y ejecución de las acciones de mantenimiento preventivo y correctivo.
- » **De ética y de responsabilidad:** para actuar de acuerdo con criterios que respeten las relaciones laborales, con proveedores, comunidades y el medioambiente.

Las personas que alcancen esta cualificación podrán adquirir, entre otros conocimientos relevantes:

- » Climatización - refrigeración, electricidad, carpintería, gasfitería y pintura básica
- » Normativas de seguridad (prevención de riesgos)
- » Procedimientos de mantenimiento
- » Primeros auxilios
- » Conocimiento de normas ISO (9001 - 14.001)
- » Inglés nivel básico
- » Computación

Competencias transversales de empleabilidad:

- » Conducta segura y autocuidado
- » Efectividad personal
- » Iniciativa y aprendizaje permanente
- » Resolución de problemas
- » Trabajo en equipo

8. Perfiles ocupacionales y competencias de la cualificación

(nombre, código, vigencia)

**Perfil Encargado de mantenimiento.
(P-5510-5151-001-V01)
(31/03/2023)**

- » Gestionar adquisición y control de materiales del área, de acuerdo a presupuesto y lineamientos comerciales establecidos (U-5510-4224-008-V01) (31/03/2023)
- » Gestionar al personal a cargo, de acuerdo a normativa aplicable vigente y procedimientos establecidos (U-5510-4224-008-V01) (31/03/2023)
- » Supervisar mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura del establecimiento, de acuerdo a protocolos de seguridad y normativas vigentes (U-5510-4224-008-V01) (31/03/2023)

9. Perfiles ocupacionales y competencias de la cualificación

**Esta cualificación se puede alcanzar en
la educación formal:**

- » A través de la formación técnica de nivel superior en Centros de Formación Técnica.

**Esta cualificación se puede alcanzar en
la educación no formal:**

- » A través de la formación en Organismos técnicos de capacitación.
-

1.
**Nombre de la
cualificación**

Supervisión de operaciones y servicios hoteleros

2.
**Descripción de la
cualificación**

Las personas que cuentan con esta cualificación pueden desempeñarse en el sector Gastronomía, Hotelería, Turismo, subsector Hotelería, en los siguientes ámbitos:

- » Asistencia a los huéspedes en requerimientos y necesidades asociadas al área de recepción y alojamiento
- » Administración de las tareas de las áreas de alojamiento y recepción
- » Realización de funciones de supervisión de personal para las labores de limpieza y orden en las unidades de alojamiento y el área de recepción
- » Gestión en la adquisición y control de materiales del área de alojamiento

3.
**Nivel de la
cualificación: 4**

Consignar N° nivel y descripción

Las personas que poseen cualificaciones de nivel 4 del MCTP previenen y diagnostican problemas complejos de acuerdo con parámetros, generan y aplican soluciones, planifican y administran los recursos, se desempeñan con autonomía en actividades y funciones especializadas y supervisan a otros.

4.
Campo laboral

Las ocupaciones relacionadas con esta cualificación son:

**Gobernanta
House Keeping
Encargado de recepción.**

5.
**Contexto de
desempeño de la
cualificación**

Quienes tengan esta cualificación podrán ejercer sus actividades laborales en establecimientos de alojamiento turístico en distintas categorías y tamaños a lo largo de todo el país, como parte de un equipo de trabajo, con personas a cargo y realizando sus actividades de supervisión y bajo la supervisión de otros.

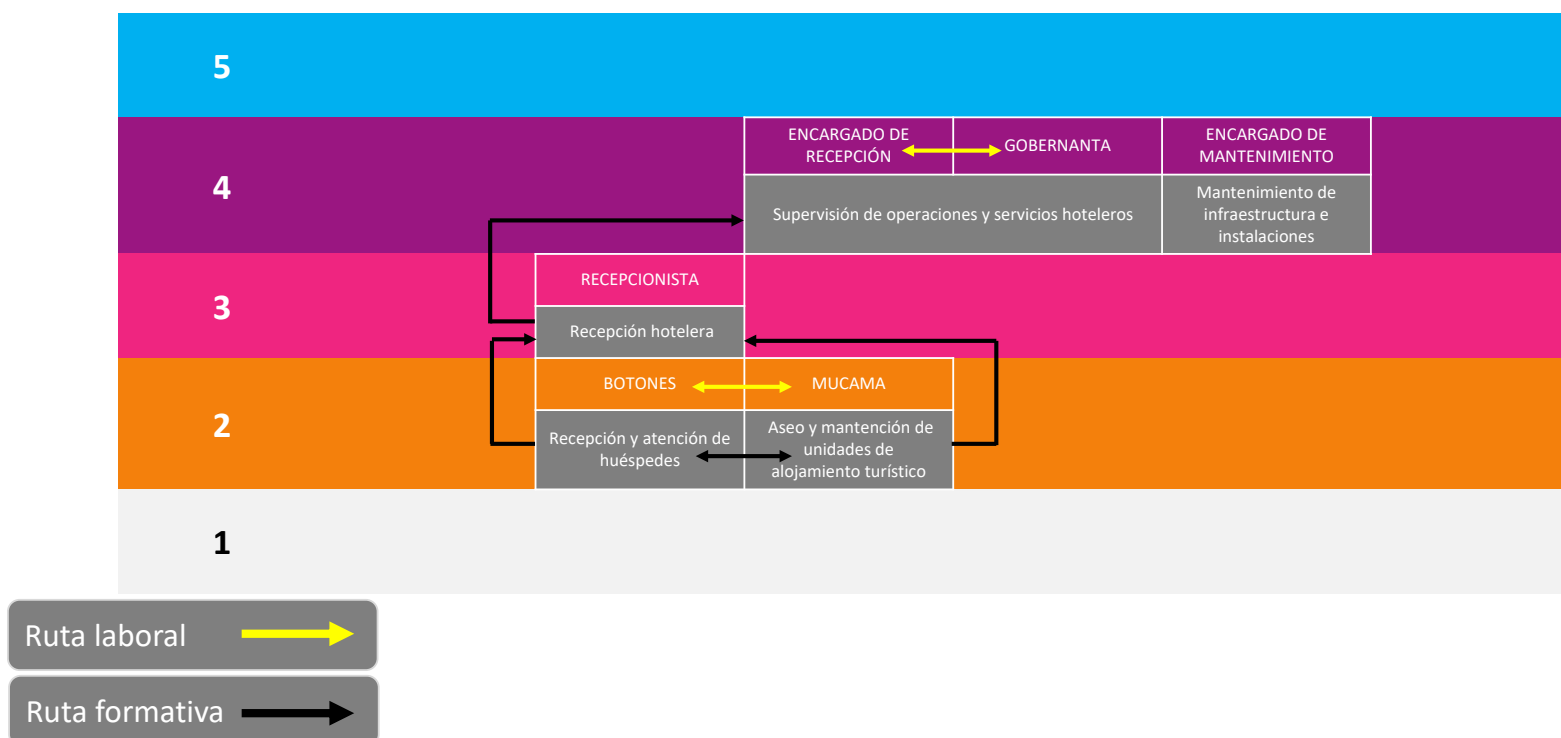
6. Opciones de rutas formativo-laborales:

Hacia la cualificación

» Recepción hotelera (N3)

Desde la cualificación

» Aún no existen otras rutas identificadas desde la cualificación en el marco de cualificaciones técnico profesional.



7. Resultados de aprendizajes asociados a la cualificación:

Las personas que alcancen esta cualificación alcanzarán un amplio repertorio de habilidades:

- » **De información:** para la gestión de los procesos de recepción, orden y aseo en establecimientos turísticos.
- » **De resolución de problemas:** para identificar, generar, adaptar y aplicar soluciones a problemas complejos, propios de la recepción y mantención del orden y aseo de las instalaciones turísticas.
- » **De uso de recursos:** para la gestión de procesos (compras de materiales, repuestos, componentes, insumos y presupuestos) y personas (planificación de tareas, asistencia, sistemas de turnos)
- » **De comunicación:** para comunicarse y relacionarse con una amplia gama de actores como son: otras áreas, equipo de trabajo, proveedores y clientes.

Las personas que alcancen esta cualificación podrán aplicar sus habilidades en diversos contextos:

- » **De trabajo con otros:** para el trabajo dentro de un equipo y la supervisión, organización y entrenamiento interno de los equipos de trabajo.
- » **De autonomía:** para la evaluación y toma de decisiones en pos de responsabilizarse por los procesos asociados a la preparación de productos de pastelería.
- » **De ética y de responsabilidad:** para actuar de acuerdo con criterios que respeten las relaciones laborales con equipos de trabajo, proveedores y el medioambiente.

Las personas que alcancen esta cualificación podrán adquirir, entre otros conocimientos relevantes:

- » Idiomas nivel medio, según requisitos de cada establecimiento hotelero asociado a la atención del huésped
- » Infraestructura y servicios requeridos por recintos hoteleros
- » Información turística y de servicios de la zona del establecimiento
- » Protocolos de emergencia, servicio al huésped y presentación personal
- » Manejo básico de primeros auxilios y seguridad
- » Tipos de maquinaria, utensilios y equipamiento de cocina y hotelería
- » Planificación y administración
- » Documentación tributaria
- » Técnicas de negociación
- » Uso a nivel de usuario de Microsoft Excel y Word
- » Tipos de elaboración de preparaciones gastronómicas

Competencias transversales de empleabilidad:

- » Iniciativa y aprendizaje permanente
- » Resolución de problemas
- » Conducta segura y autocuidado
- » Trabajo en equipo
- » Efectividad personal

8. Perfiles ocupacionales y competencias de la cualificación

(nombre, código, vigencia)

**Perfil Encargado de Recepción.
(P-5510-4224-003-V01)
(31/03/2023)**

- » Gestionar al personal a cargo, de acuerdo con normativa aplicable y vigente y procedimientos establecido. (U-5510-4224-009-V01) (31/03/2023)
- » Asistir al huésped en sus requerimientos y necesidades, según protocolos de atención y procedimientos establecidos. (U-5510-4224-005-V02) (31/03/2023)
- » Administrar las tareas del área a cargo, según protocolo y procedimiento establecidos y normativa legal vigente. (U-5510-4224-010-V01) (31/03/2023)

Perfil Gobernanta (e) (P- 5510-4224-002-V03) (31/03/2023)

- » Gestionar la adquisición y control de materiales del área, de acuerdo con el presupuesto y lineamientos comerciales establecidos. (U-5510-4224-008-V01) (31/03/2023)
- » Gestionar personal a cargo, de acuerdo con normativa aplicable vigente y procedimientos establecidos. (U-5510-4224-009-V01) (31/03/2023)
- » Administrar las tareas asociadas a la limpieza y el orden de establecimiento de alojamiento turístico, según protocolos y procedimientos establecidos normativa legal vigente. (U-5510-4224-002-V03) (31/03/2023)

9. Perfiles ocupacionales y competencias de la cualificación

Esta cualificación se puede alcanzar en la educación formal:

- » A través de la formación técnica de nivel superior en Centros de Formación Técnica.

Esta cualificación se puede alcanzar en la educación no formal:

- » A través de la formación en Organismos técnicos de capacitación.

5.3 SUBSECTOR GASTRONOMÍA

<p>1. Nombre de la cualificación</p>	<p>Venta, promoción y cobro en servicios de alimentación</p>	
<p>2. Descripción de la cualificación</p>	<p>Las personas que cuentan con esta cualificación pueden desempeñarse en el sector Gastronomía, Hotelería, Turismo, subsector Gastronomía, en los siguientes ámbitos:</p>	<ul style="list-style-type: none"> » Preparación de la plaza de trabajo y los requerimientos de pedidos para la atención a los clientes. » Ofrecimiento, venta y registro de productos solicitados por el cliente. » Entrega de pedidos a clientes. » Autogestión del servicio al cliente. » Realización del proceso de caja.
<p>3. Nivel de la cualificación: 2</p>	<p>Consignar N° nivel y descripción</p>	<p>Las personas que poseen cualificaciones de nivel 2 del MCTP aplican soluciones a problemas simples en contextos conocidos y específicos de una tarea o actividad, de acuerdo con parámetros establecidos, desempeñándose con autonomía en tareas y actividades específicas en contextos conocidos, con supervisión directa.</p>
<p>4. Campo laboral</p>	<p>Las ocupaciones relacionadas con esta cualificación son:</p>	<p>Despachador de comida rápida Cajero de local de comida rápida</p>
<p>5. Contexto de desempeño de la cualificación</p>	<p>Quienes tengan esta cualificación podrán ejercer sus actividades laborales en locales de comida rápida de distintas categorías y tamaños, a lo largo de todo el país. Se desempeña bajo supervisión, no tiene personas a cargo y trabaja como parte de un equipo en sistema de turnos.</p>	

6. Opciones de rutas formativo-laborales:

Hacia la cualificación

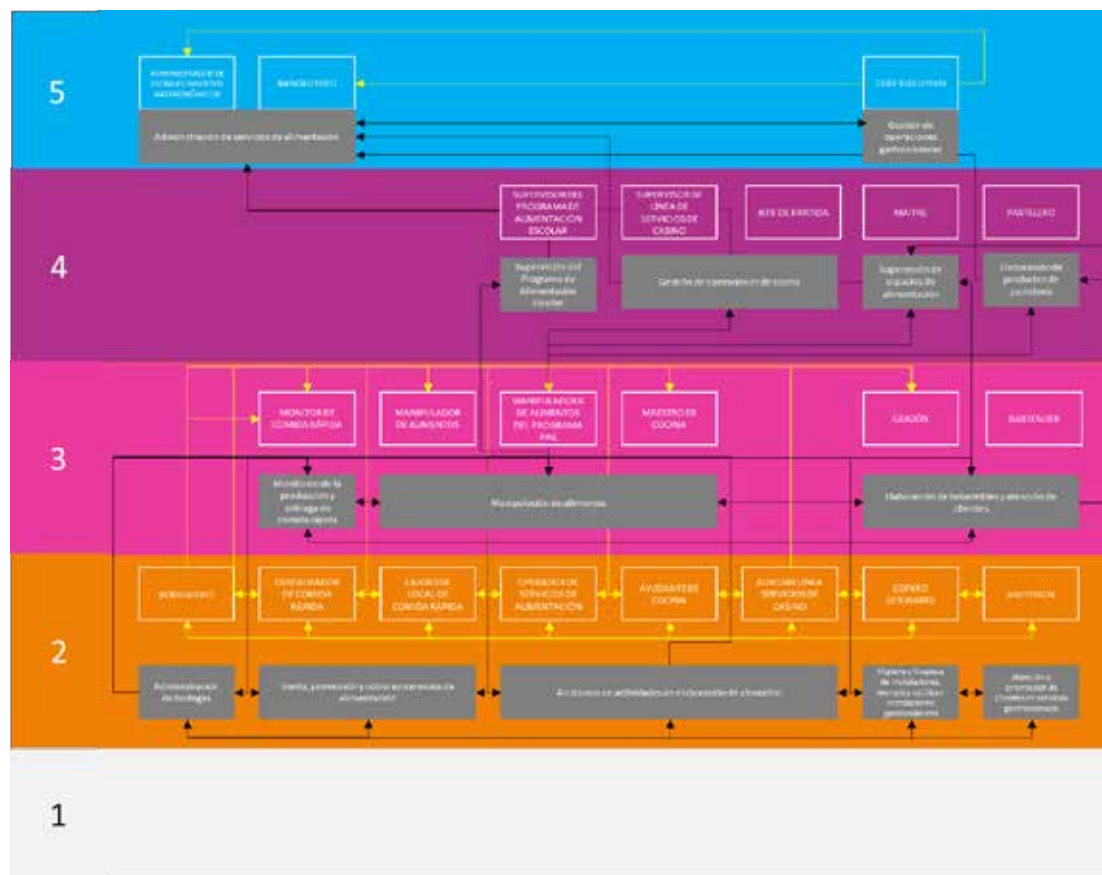
- » Administración de bodegas (N2)
- » Asistencia en actividades de elaboración de alimentos (N2)
- » Higiene y limpieza de instalaciones, menaje y vajilla en instalaciones gastronómicas (N2)
- » Atención y orientación de clientes en servicios gastronómicos (N2)

Desde la cualificación

- » Monitoreo de la producción y entrega de comida rápida (N3)
- » Manipulación de alimentos (N3)
- » Elaboración de bebestibles y atención de clientes (N3)
- » Administración de bodegas (N2)
- » Asistencia en actividades de elaboración de alimentos (N2)
- » Higiene y limpieza de instalaciones, menaje y vajilla en instalaciones gastronómicas (N2)
- » Atención y orientación de clientes en servicios gastronómicos (N2)

Ruta laboral →

Ruta formativa →



Las personas que alcancen esta cualificación alcanzarán un amplio repertorio de habilidades:

- » **De información:** para la atención de clientes, entrega de información de productos, precios y sistemas de pago en servicios gastronómicos.
- » **De resolución de problemas:** para resolver problemas básicos con la máquina registradora, para resolver discrepancias de productos y precios con los clientes.
- » **De uso de recursos:** para el uso de la máquina registradora del establecimiento gastronómico.
- » **De comunicación:** para aplicar protocolos, informar productos, precios, sistemas de pago y resolver discrepancias con clientes. Para informar situaciones relevantes al equipo de trabajo y jefatura directa.

Las personas que alcancen esta cualificación podrán aplicar sus habilidades en diversos contextos:

- » **De trabajo con otros:** para trabajar de manera colaborativa y coordinada con el equipo de cocina y administración para otorgar un servicio oportuno y de calidad para los clientes.
- » **De autonomía:** para resolver discrepancias, soluciones frente a productos faltantes con clientes y situaciones de mantención básica con la máquina registradora.
- » **De ética y responsabilidad:** para asegurar la cuadratura de la caja al final de cada turno y para el correcto ofrecimiento de productos y cobro de precios a los clientes.

7. Resultados de aprendizajes asociados a la cualificación:

Las personas que alcancen esta cualificación podrán adquirir, entre otros conocimientos relevantes:

- » Técnicas de atención al cliente
- » Manejo de sistemas de pago (débito, crédito, cheque, efectivo y ticket de restaurante)
- » Conocimiento de procedimiento interno de la empresa, ante la recepción de dinero falso, lavado de dinero, (ley sobre prevención de delitos financieros y lavado de activos)
- » Conocimientos de productos y valores comercializados por la empresa
- » Conocimientos básicos de manipulación de alimentos.
- » Conocer códigos y lenguaje de productos conocimiento de la ley de turismo N° 20.423, según la empresa
- » Conocimiento del código ético del turismo, según la empresa
- » Conocimientos de normas de calidad de turismo, según la empresa
- » Conocimientos básicos y generales del código del trabajo
- » Conocimientos básicos de la ley N° 16.744, prevención de riesgos establecidos por las mutuales
- » Conocimientos de la ley N° 20.422, igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad
- » Conocimientos de sistema operativos conocimientos sobre deberes y derechos establecidos por el reglamento interno
- » Vías de evacuación, seguridad y prevención de accidentes laborales etc.

8. Perfiles ocupacionales y competencias de la cualificación

(nombre, código, vigencia)

Competencias transversales de empleabilidad:

- » Iniciativa y aprendizaje permanente
- » Resolución de problemas
- » Conducta segura y autocuidado
- » Trabajo en equipo
- » Efectividad personal

Perfil Despachador de comida rápida (P-5600-9411-001-V03) (31/03/2023)

- » Gestionar entrega de pedidos a clientes, de acuerdo a protocolos y procedimientos establecidos. (U-5600-9411-001-V03) (31/03/2023)
- » Preparar la plaza de trabajo y los requerimientos de pedidos para la atención a los clientes, de acuerdo a los protocolos y procedimientos establecidos y normativas aplicables vigentes. (U-5600-9411-002-V01) (31/03/2023)

Perfil Cajero de local de comida rápida (P-5600-5230-001-V02) (31/12/2021)

- » Auto gestionar el servicio al cliente, según los protocolos y procedimientos de la empresa (U-5510-4224-007-V01) (31/12/2021)
- » Realizar proceso de caja, según los protocolos y procedimientos de la empresa. (U-5600-5230-001-V02) (31/12/2021))
- » Ofrecer, vender y registrar productos solicitados por el cliente, según protocolos y procedimientos de la empresa y normativa legal vigente (U-5600-5230-002-V01) (31/12/2021)

9. Perfiles ocupacionales y competencias de la cualificación

Esta cualificación se puede alcanzar en la educación formal:

- » A través de la formación técnica de nivel medio en Liceos Técnico Profesional.

Esta cualificación se puede alcanzar en la educación no formal:

- » A través de la formación de Organismos técnicos de capacitación

1.
**Nombre de la
cualificación**

**Higiene y limpieza de instalaciones, menaje y vajilla en
instalaciones gastronómicas**

2.
**Descripción de la
cualificación**

**Las personas que cuentan con esta
cualificación pueden desempeñarse
en el sector Gastronomía, Hotelería,
Turismo, subsector Gastronomía, en los
siguientes ámbitos:**

- » Limpieza e higienización de recursos materiales de servicio y cocina (pisos, murallas, plaquesería, cuchillería, vajilla y cristalería).
- » Ejecución de la organización del menaje de cocina e insumos de aseo.
- » Aplicación de normas de higiene y seguridad en cocina y políticas de manejo sustentable de los desechos.
- » Mantención del uniforme y presentación personal.

3.
**Nivel de la
cualificación: 2**

Consignar N° nivel y descripción

Las personas que poseen cualificaciones de nivel 2 del MCTP aplican soluciones a problemas simples en contextos conocidos y específicos de una tarea o actividad, de acuerdo con parámetros establecidos, desempeñándose con autonomía en tareas y actividades específicas en contextos conocidos, con supervisión directa.

4.
Campo laboral

**Las ocupaciones relacionadas con esta
cualificación son:**

Copero (steward)

5.
**Contexto de
desempeño de la
cualificación:**

Quienes tengan esta cualificación podrán ejercer sus actividades laborales en hoteles y similares, restaurantes, casinos institucionales, fuentes de soda de distintas categorías y tamaños, a lo largo de todo el país. Se desempeña bajo supervisión, no tiene personas a cargo y trabaja como parte de un equipo de trabajo.

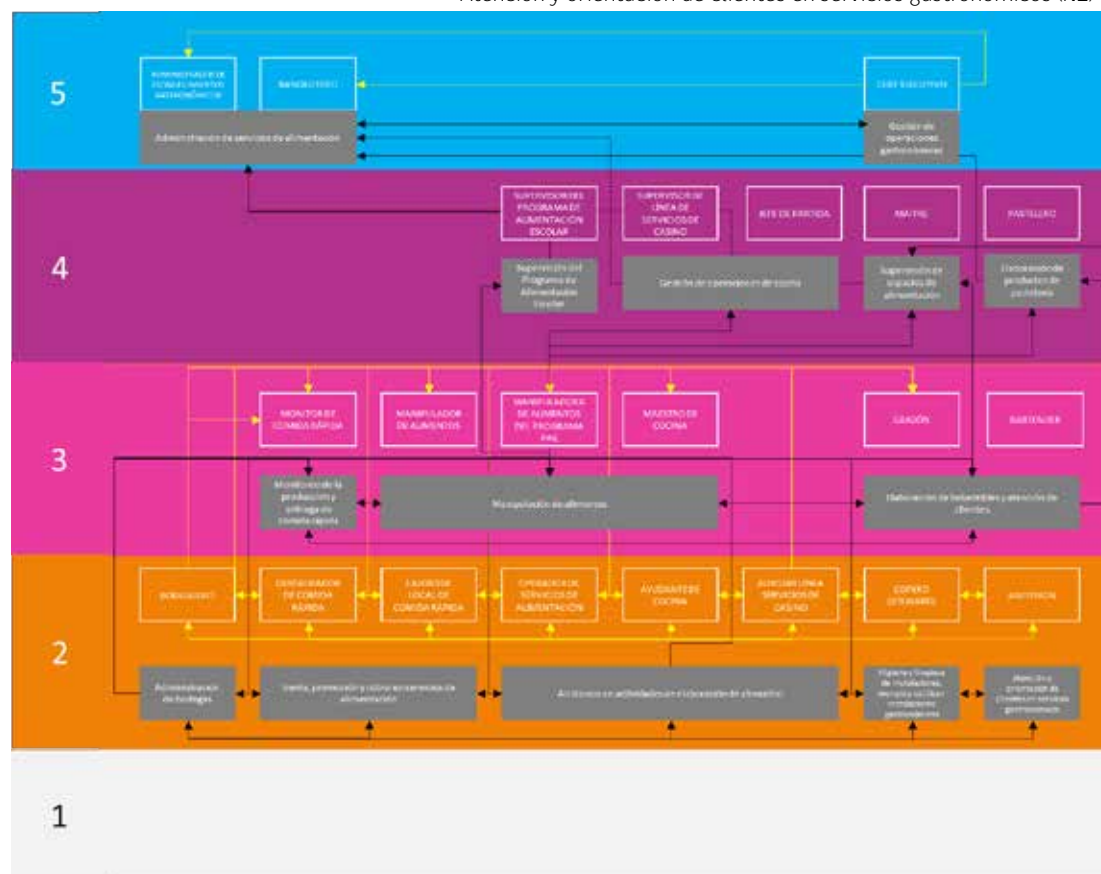
6. Opciones de rutas formativo-laborales:

Hacia la cualificación

- » Administración de bodegas (N2)
- » Venta, promoción y cobro en servicios de alimentación (N2)
- » Asistencia en actividades de elaboración de alimentos (N2)
- » Atención y orientación de clientes en servicios gastronómicos (N2)

Desde la cualificación

- » Monitoreo de la producción y entrega de comida rápida (N3)
- » Manipulación de alimentos (N3)
- » Elaboración de bebestibles y atención de clientes (N3)
- » Administración de bodegas (N2)
- » Venta, promoción y cobro en servicios de alimentación (N2)
- » Asistencia en actividades de elaboración de alimentos (N2)
- » Atención y orientación de clientes en servicios gastronómicos (N2)



Ruta laboral



Ruta formativa



7. Resultados de aprendizajes asociados a la cualificación:

Las personas que alcancen esta cualificación alcanzarán un amplio repertorio de habilidades:

- » **De información:** para el cumplimiento de procesos, procedimientos y normas específicas de limpieza, higienización y sanitización de superficies, utensilios y menaje de establecimientos gastronómicos
- » **De resolución de problemas:** para aplicar soluciones a problemas simples en contextos conocidos y específicos de una tarea o actividad de acuerdo a parámetros simples como por ejemplo lavado, retiro de desperdicios, movimiento de utensilios y maquinarias.
- » **De uso de recursos:** para el uso y manejo de productos químicos de limpieza, para el manejo del menaje, herramientas y utensilios de cocina.
- » **De comunicación:** para informar el estado de equipos, herramientas, utensilios y menaje del establecimiento gastronómico.

Las personas que alcancen esta cualificación podrán aplicar sus habilidades en diversos contextos:

- » **De trabajo con otros:** para trabajar de manera colaborativa y coordinada con el equipo de cocina para contar oportunamente con el menaje para el servicio de alimentación.
- » **De autonomía:** para resolver de manera autónoma y tomar decisiones respecto de la planificación de sus actividades para dar cumplimiento oportuno al servicio de alimentación.
- » **De ética y responsabilidad:** para la aplicación de tipo cantidades de productos químicos para la limpieza, sanitización e higienización de equipos, herramientas, utensilios y menaje del establecimiento gastronómico.

Las personas que alcancen esta cualificación podrán adquirir, entre otros conocimientos relevantes:

- » Reglamento de sanidad e higiene de alimentos
- » Manejo de equipamiento liviano de cocina y servicio de comedores
- » Manejo de equipamiento pesado de limpieza
- » Manejo de productos químicos y artículos de limpieza
- » Limpieza industrial de los equipamientos de una cocina
- » Uso de equipamiento de servicio de comedores y gastronómico liviano
- » Reglamento de higiene y seguridad industrial
- » Cuidado por el medio ambiente
- » Manejo de técnicas de reciclaje
- » Reglamento del SEC

Competencias transversales de empleabilidad:

- » Orientación a la seguridad
- » Conocimiento de la industria y del mercado

8. Perfiles ocupacionales y competencias de la cualificación

(nombre, código, vigencia)

Perfil Copero (steward) (P-5600-5111-001-V02) (31/12/2021)

- » Limpiar e higienizar recursos materiales de servicio y cocina (pisos, murallas, plaquese-ría, cuchillería, vajilla y cristalería), de acuerdo al reglamento sanitario de los alimentos. (U-5600-5111-001-V02) (31/12/2021)
- » Ejecutar la organización del menaje de cocina e insumos de aseo. (U-5600-5111-002-V02)
- » Aplicar normas de higiene y seguridad en cocina y políticas de manejo sustentable de los desechos. (P-5600-5111-003-V02) (31/12/2021)
- » Mantener uniforme y presentación personal, de acuerdo a los estándares establecidos por el sector productivo. (U-5600-5120-017-V02) (31/12/2021)

9. Perfiles ocupacionales y competencias de la cualificación

**Esta cualificación se puede alcanzar en
la educación formal:**

- » A través de la formación técnica de nivel medio en Liceos Técnico Profesional.

**Esta cualificación se puede alcanzar en
la educación no formal:**

- » A través de la formación en Organismos técnicos de capacitación
-

1. Nombre de la cualificación

Atención y orientación de clientes en servicios gastronómicos

2. Descripción de la cualificación

Las personas que cuentan con esta cualificación pueden desempeñarse en el sector Gastronomía, Hotelería, Turismo, subsector Gastronomía, en los siguientes ámbitos:

- » Atención de clientes durante su estadía en el establecimiento gastronómico
- » Gestión de reservas y requerimientos de los clientes

3. Nivel de la cualificación: 2

Consignar N° nivel y descripción

Las personas que poseen cualificaciones de nivel 2 del MCTP aplican soluciones a problemas simples en contextos conocidos y específicos de una tarea o actividad, de acuerdo con parámetros establecidos, desempeñándose con autonomía en tareas y actividades específicas en contextos conocidos, con supervisión directa.

4. Campo laboral

Las ocupaciones relacionadas con esta cualificación son:

Anfitrión

5. Contexto de desempeño de la cualificación:

Quienes tengan esta cualificación podrán ejercer sus actividades laborales en establecimientos gastronómicos de alta categoría a nivel nacional. Se desempeña bajo supervisión, no tiene personas a cargo y trabaja como parte de un equipo.

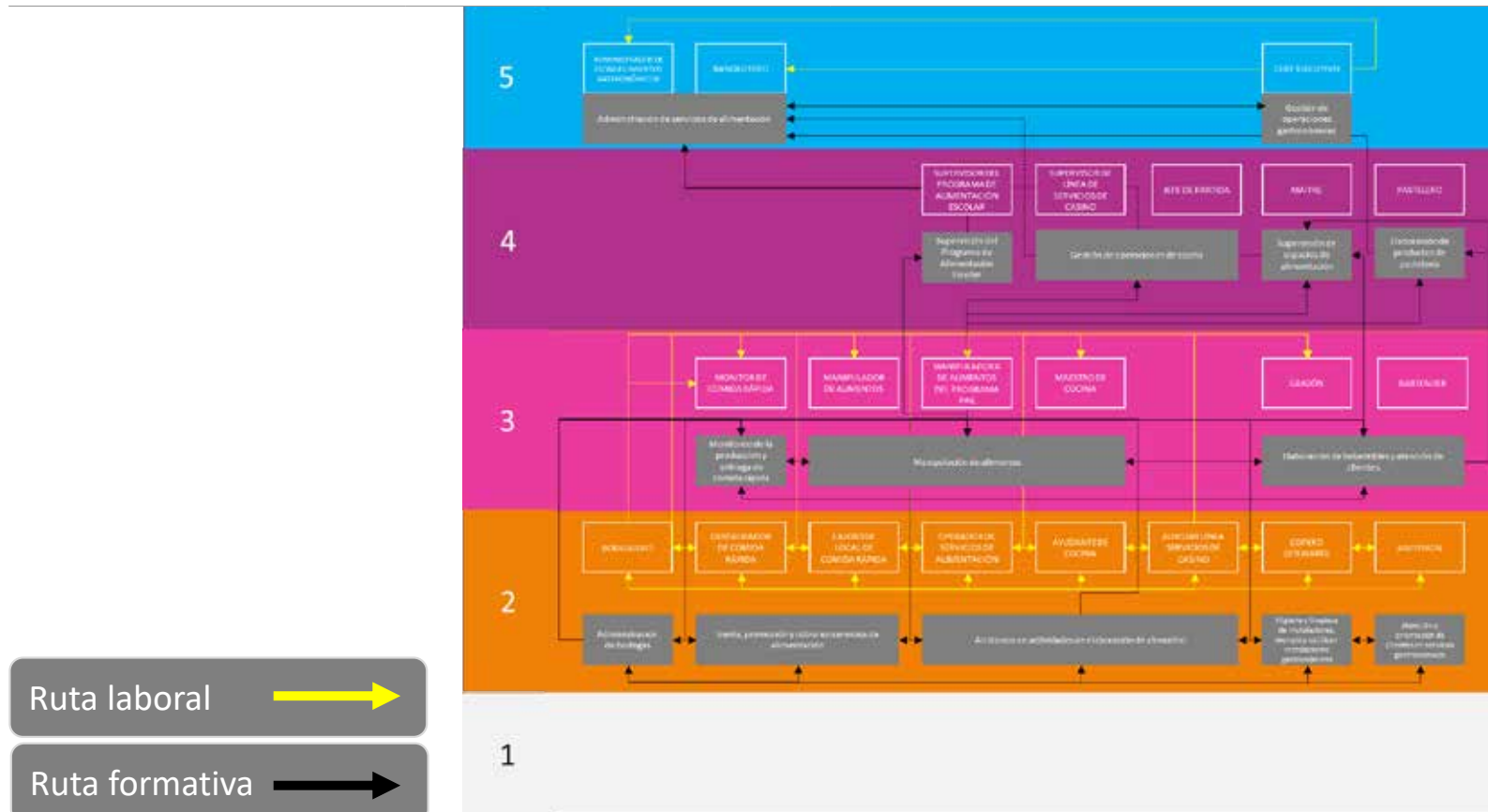
6. Contexto de desempeño de la cualificación:

Hacia la cualificación

- » Administración de bodegas (N2)
- » Venta, promoción y cobro en servicios de alimentación (N2)
- » Asistencia en actividades de elaboración de alimentos (N2)
- » Higiene y limpieza de instalaciones, menaje y vajilla en instalaciones gastronómicas (N2)

Desde la cualificación

- » Monitoreo de la producción y entrega de comida rápida (N3)
- » Manipulación de alimentos (N3)
- » Elaboración de bebestibles y atención de clientes (N3)
- » Administración de bodegas (N2)
- » Venta, promoción y cobro en servicios de alimentación (N2)
- » Asistencia en actividades de elaboración de alimentos (N2)
- » Higiene y limpieza de instalaciones, menaje y vajilla en instalaciones gastronómicas (N2)



7. Resultados de aprendizajes asociados a la cualificación:

Las personas que alcancen esta cualificación alcanzarán un amplio repertorio de habilidades:

- » **De información:** para verificar información de reservas, entregar información de la carta o menú y resolver dudas de los clientes.
- » **De resolución de problemas:** para resolver discrepancias con clientes en temas de horas y ubicaciones dentro del servicio gastronómico.
- » **De uso de recursos:** para la gestión de las reservas. (internet y sistema de administración de establecimientos gastronómicos)
- » **De comunicación:** para entregar información y aclarar dudas con los clientes, coordinar con equipo de garzones y derivar situaciones que escapan a su ámbito de acción a su jefatura.

Las personas que alcancen esta cualificación podrán aplicar sus habilidades en diversos contextos:

- » **De trabajo con otros:** para trabajar de manera colaborativa dentro de su equipo (garzones y administrador) para el logro de objetivos y metas comunes y trabajando bajo supervisión.
- » **De autonomía:** para resolver de manera autónoma problemas de horas y ubicaciones dentro del establecimiento gastronómico.
- » **De ética y responsabilidad:** para evitar superposiciones de horas y ubicaciones en reservas y respetar reservas de clientes.

Las personas que alcancen esta cualificación podrán adquirir, entre otros conocimientos relevantes:

- » Idiomas según requerimientos
- » Protocolos de servicio al cliente
- » Uso de redes sociales
- » Computación
- » Uso de sistemas de administración de establecimientos gastronómicos

Competencias transversales de empleabilidad:

- » Comunicación
- » Resolución de problemas
- » Trabajo en equipo

8. Perfiles ocupacionales y competencias de la cualificación

(nombre, código, vigencia)

Perfil Anfitrión (P-7912-4224-001-V03) (31/03/2023)

- » Atender al cliente durante su estadía en el establecimiento gastronómico, de acuerdo a protocolos y procedimientos establecidos. (U-7912-4224-001-V03) (31/03/2023)
- » Gestionar reservas y requerimientos de los clientes, de acuerdo a protocolos y procedimientos establecidos. (U-7912-4224-002-V02) (31/03/2023)

9. Tipos de instituciones que imparten la cualificación

Esta cualificación se puede alcanzar en la educación no formal:

- » A través de la formación técnica de nivel medio en Liceos Técnico Profesional.

Esta cualificación se puede alcanzar en la educación no formal:

- » A través de la formación en Organismos técnicos de capacitación
-

1.
**Nombre de la
cualificación**

Administración de bodegas

2.
**Descripción de la
cualificación**

Las personas que cuentan con esta cualificación pueden desempeñarse en el sector **Gastronomía, Hotelería, Turismo, subsector Gastronomía, en los siguientes ámbitos:**

- » Recepción y almacenamiento de materias primas culinarias y material de equipamiento del establecimiento gastronómico.
- » Preparación y despacho de pedidos para las diferentes áreas del establecimiento gastronómico.
- » Gestión del orden, higiene y mantenimiento de la bodega y su equipamiento.

3.
**Nivel de la
cualificación: 2**

Consignar N° nivel y descripción

Las personas que poseen cualificaciones de nivel 2 del MCTP aplican soluciones a problemas simples en contextos conocidos y específicos de una tarea o actividad, de acuerdo con parámetros establecidos, desempeñándose con autonomía en tareas y actividades específicas en contextos conocidos, con supervisión directa.

4.
Campo laboral

Las ocupaciones relacionadas con esta cualificación son:

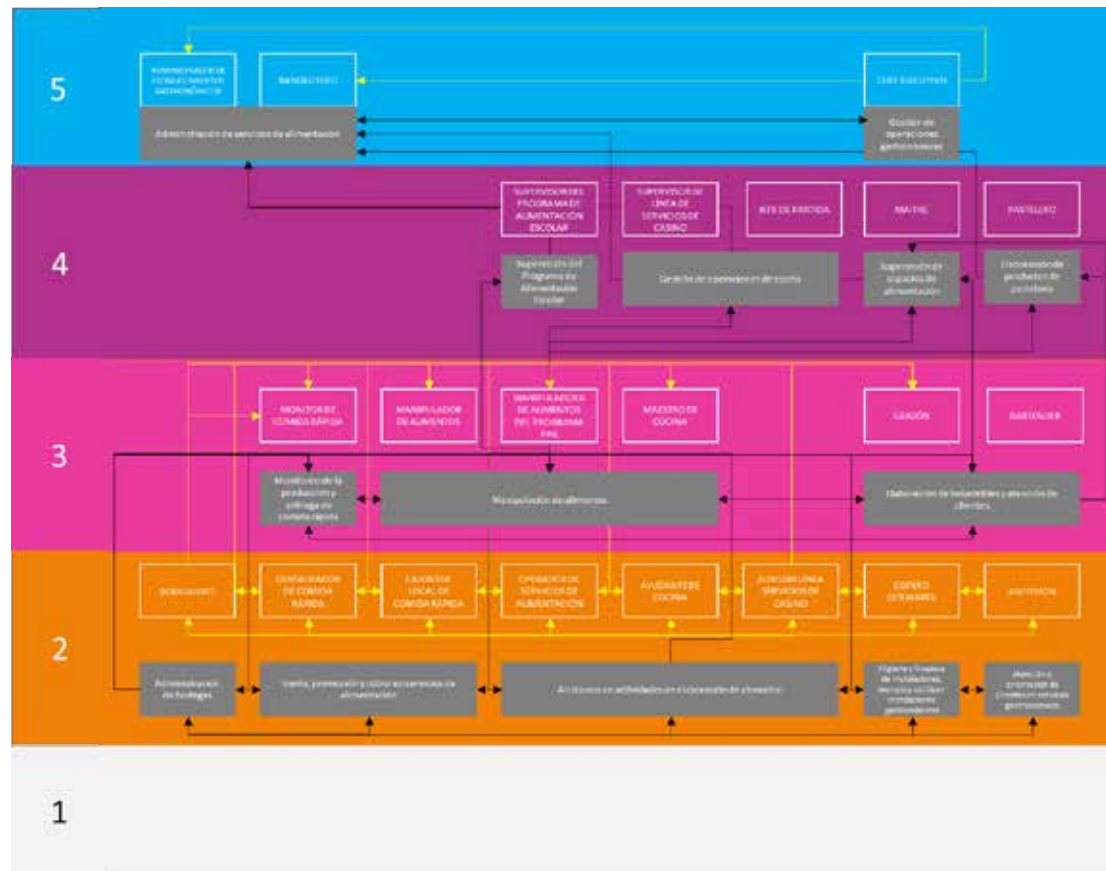
Bodeguero

5.
**Contexto de
desempeño de la
cualificación:**

Quienes tengan esta cualificación podrán ejercer sus actividades laborales en establecimientos gastronómicos de todas las categorías a nivel nacional. Se desempeña bajo supervisión, puede o no tener personas a cargo y trabaja como parte de un equipo.

6. Opciones de rutas formativo-laborales:

<p>Hacia la cualificación</p>	<ul style="list-style-type: none"> » Venta, promoción y cobro en servicios de alimentación (N2) » Asistencia en actividades de elaboración de alimentos (N2) » Higiene y limpieza de instalaciones, menaje y vajilla en instalaciones gastronómicas (N2) » Atención y orientación de clientes en servicios gastronómicos (N2)
<p>Desde la cualificación</p>	<ul style="list-style-type: none"> » Monitoreo de la producción y entrega de comida rápida (N3) » Manipulación de alimentos (N3) » Elaboración de bebestibles y atención de clientes (N3) » Venta, promoción y cobro en servicios de alimentación (N2) » Asistencia en actividades de elaboración de alimentos (N2) » Higiene y limpieza de instalaciones, menaje y vajilla en instalaciones gastronómicas (N2) » Atención y orientación de clientes en servicios gastronómicos (N2)



Ruta laboral



Ruta formativa



7. Resultados de aprendizajes asociados a la cualificación:

Las personas que alcancen esta cualificación alcanzarán un amplio repertorio de habilidades:

- » **De información:** para la recepción de materias primas, almacenamiento y despacho productos dentro de establecimientos gastronómicos.
- » **De resolución de problemas:** para la identificación de materias primas y pedidos que cuenten con productos faltantes, sobrantes y cambiados, que requieran una gestión interna o con proveedores externos. Para la identificación y solución de problemas en la cadena de frío de los productos en bodega y el funcionamiento general de la bodega.
- » **De uso de recursos:** para las actividades de recepción, almacenamiento de materias primas y entrega de productos. (sistema de bodega, equipo de frío, estanterías, carros, termómetro, materiales de oficina)
- » **De comunicación:** para solicitar materias primas y productos a proveedores externos, para expresar disconformidades con materias y productos recibidos, para relacionarse con clientes internos al establecimiento, equipo de trabajo y jefaturas.

Las personas que alcancen esta cualificación podrán aplicar sus habilidades en diversos contextos:

- » **De trabajo con otros:** para trabajar de manera colaborativa dentro de un equipo y lograr objetivos y metas comunes, trabajando bajo supervisión.
- » **De autonomía:** para resolver de manera autónoma las problemáticas asociadas a la gestión de la bodega y la derivación de situaciones que excedan su ámbito de trabajo.
- » **De ética y responsabilidad:** para mantener en bodega materias e insumos que respeten fechas de consumo y vencimiento, para comunicar y mantener información de inventario actualizada y fidedigna.

Las personas que alcancen esta cualificación podrán adquirir, entre otros conocimientos relevantes:

- » Conocimientos en documentación tributaria
- » Ley de manejo manual de carga
- » Técnicas de almacenaje
- » Uso de sistemas de administración de bodegas
- » Normativa asociada a cadenas de frío del código sanitario
- » Manejo de equipos de frío
- » Normas de higiene

Competencias transversales de empleabilidad:

- » Comunicación.
- » Conducta segura y autocuidado
- » Efectividad personal
- » Resolución de problemas

8. Perfiles ocupacionales y competencias de la cualificación

(nombre, código, vigencia)

Perfil Bodeguero (P-5600-4321-001-V02) (31/03/2023)

- » Realizar preparación y despacho de pedidos para las diferentes áreas del establecimiento gastronómico, de acuerdo a protocolos establecidos y normativas aplicables vigentes. (U-5600-4321-002-V02) (31/03/2023)
- » Realizar la recepción y almacenamiento de materias primas culinarias y material de equipamiento del establecimiento gastronómico, de acuerdo a política de abastecimiento. (U-5600-4321-003-V02) (31/03/2023)
- » Gestionar orden, higiene y mantenimiento de la bodega y su equipamiento, de acuerdo a lineamientos establecidos y normativas aplicables vigentes. (U-5600-4321-006-V02) (31/03/2023)

9. Tipos de instituciones que imparten la cualificación

Esta cualificación se puede alcanzar en la educación formal:

- » A través de la formación técnica de nivel medio en Liceos Técnico Profesional.

Esta cualificación se puede alcanzar en la educación no formal:

- » A través de la formación en Organismos técnicos de capacitación
-

<p>1. Nombre de la cualificación</p>	<p>Monitoreo de la producción y entrega de comida rápida</p>	
<p>2. Descripción de la cualificación</p>	<p>Las personas que cuentan con esta cualificación pueden desempeñarse en el sector Gastronomía, Hotelería, Turismo, subsector Gastronomía, en los siguientes ámbitos:</p>	<ul style="list-style-type: none"> » Asistencia al cliente en sus requerimientos y necesidades. » Gestión de la planificación de funciones y capacitaciones del equipo a cargo.
<p>3. Nivel de la cualificación: 3</p>	<p>Consignar N° nivel y descripción</p>	<p>Las personas que poseen cualificaciones de nivel 3 del MCTP reconocen y previenen problemas de acuerdo con parámetros establecidos, identifican y aplican procedimientos y técnicas específicas y seleccionan y utilizan materiales, herramientas y equipamiento para responder a una necesidad propia de una actividad o función especializada en contextos conocidos.</p>
<p>4. Campo laboral</p>	<p>Las ocupaciones relacionadas con esta cualificación son:</p>	<p>Monitor de comida rápida</p>
<p>5. Contexto de desempeño de la cualificación:</p>	<p>Quienes tengan esta cualificación podrán ejercer sus actividades en locales de comida rápida de todas las categorías a nivel nacional. Se desempeña bajo supervisión y puede tener personal a cargo y trabaja con otros como parte de un equipo.</p>	

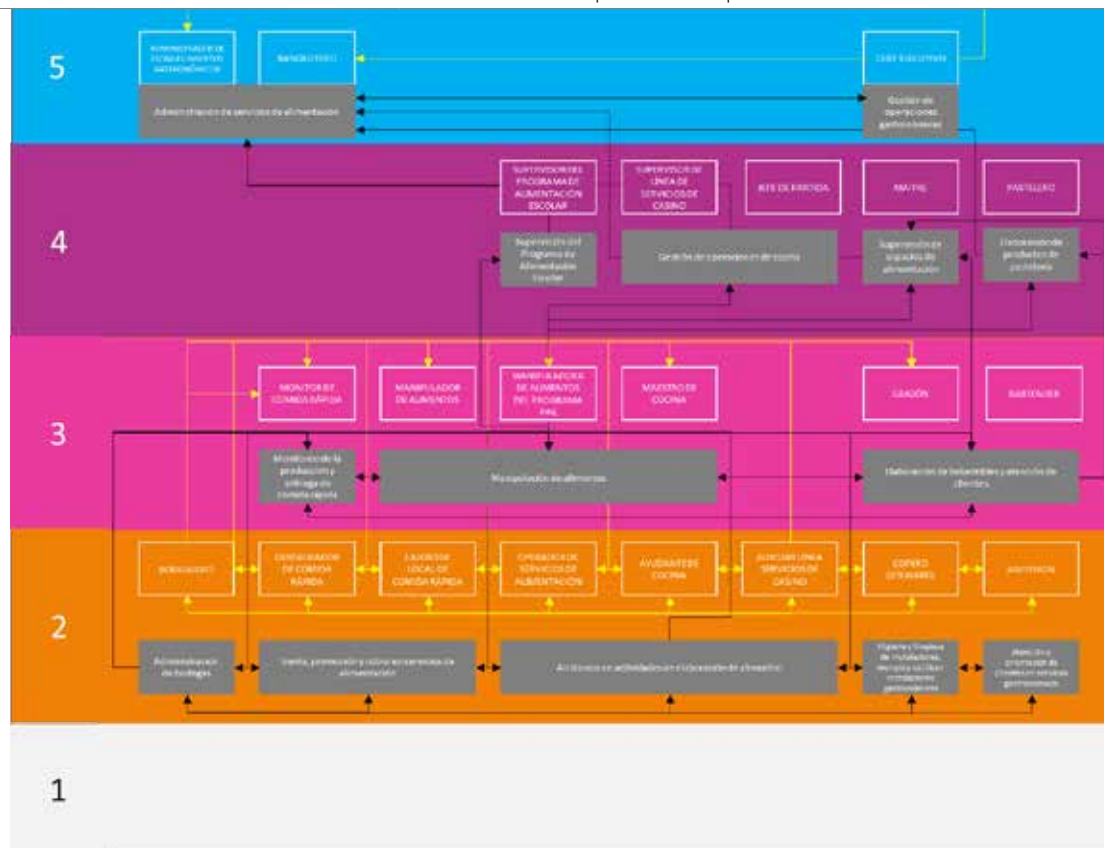
6. Opciones de rutas formativo-laborales:

Hacia la cualificación

- » Administración de bodegas (N2)
- » Venta, promoción y cobro en servicios de alimentación (N2)
- » Asistencia en actividades de elaboración de alimentos (N2)
- » Higiene y limpieza de instalaciones, menaje y vajilla en instalaciones gastronómicas (N2)
- » Atención y orientación de clientes en servicios gastronómicos (N2)
- » Manipulación de alimentos (N3)
- » Elaboración de bebestibles y atención de clientes (N3)

Desde la cualificación

- » Manipulación de alimentos (N3)
- » Elaboración de bebestibles y atención de clientes (N3)
- » Supervisión del Programa de Alimentación Escolar (N4)
- » Gestión de operaciones de cocina (N4)
- » Supervisión de espacios de alimentación (N4)
- » Elaboración de productos de pastelería (N4)



7. Resultados de aprendizajes asociados a la cualificación:

<p>Las personas que alcancen esta cualificación alcanzarán un amplio repertorio de habilidades:</p>	<ul style="list-style-type: none"> » De información: para planificar, supervisar la ejecución de las tareas y actividades del equipo a cargo, mediante el monitoreo de las preparaciones y el desempeño de las personas. » De resolución de problemas: para la evaluación y solución de requerimientos de los clientes sean estos condición de la preparación gastronómica, presentación, cambios u otra solicitud y para resolver necesidades del personal a cargo. » De comunicación: para dar la bienvenida y entregar información a los clientes acerca de las preparaciones gastronómicas y entregar información y motivar al personal a cargo.
<p>Las personas que alcancen esta cualificación podrán aplicar sus habilidades en diversos contextos:</p>	<ul style="list-style-type: none"> » De trabajo con otros: para el trabajo colaborativo en actividades de supervisión en la elaboración y preparaciones gastronómicas, de acuerdo con pautas establecidas en contextos conocidos. » De ética y responsabilidad: para actuar de acuerdo a las normas y protocolos que guían su desempeño y reconoce el impacto que la calidad de su trabajo tiene sobre el proceso productivo o la entrega de servicios.
<p>Las personas que alcancen esta cualificación podrán adquirir, entre otros conocimientos relevantes:</p>	<ul style="list-style-type: none"> » Técnicas de atención a clientes » Buenas prácticas de manufactura » Códigos y lenguaje del área de cocina » Conocimiento de normativas » Técnicas de instrucción y capacitación » Aspectos referentes a RRHH » Uso a nivel de usuario de programas de ofimática » Uso de programa de administración gastronómica » Conocimientos en documentación tributaria
<p>Competencias transversales de empleabilidad:</p>	<ul style="list-style-type: none"> » Comunicación » Conducta segura y autocuidado » Efectividad personal » Iniciativa y aprendizaje permanente » Resolución de problemas » Trabajo en equipo

8. Perfiles ocupacionales y competencias de la cualificación

(nombre, código, vigencia)

**Perfil Monitor de comida rápida
(P-5600-5120-005-V02)
(31/03/2023)**

- » Asistir al cliente en sus requerimientos y necesidades, según protocolo de servicio y procedimientos establecidos. (U-5600-5120-021-V01) (31/03/2023)
- » Gestionar la planificación de funciones y capacitaciones del equipo a cargo, según protocolos establecidos y normativa legal vigente. (U-5600-5120-019-V02) (31/03/2023)

9. Tipos de instituciones que imparten la cualificación

**Esta cualificación se puede alcanzar en
la educación formal:**

- » A través de la formación técnica de nivel medio en Liceos Técnico Profesional.

**Esta cualificación se puede alcanzar en
la educación no formal:**

- » A través de la formación en Organismos técnicos de capacitación
-

<p>1. Nombre de la cualificación</p>	<p>Manipulación de alimentos</p>	
<p>2. Descripción de la cualificación</p>	<p>Las personas que cuentan con esta cualificación pueden desempeñarse en el sector Gastronomía, Hotelería, Turismo, subsector Gastronomía, en los siguientes ámbitos:</p>	<ul style="list-style-type: none"> » Recepción y almacenaje de productos y documentos. » Limpieza y descongelamiento de alimentos. » Preparación y montaje de alimentos. » Cocción a alimentos. » Elaboración y montaje de preparaciones culinarias. » Gestión del servicio al cliente, según protocolo de la empresa. » Higienización de utensilios e instalaciones. » Gestión de funciones asignadas al equipo a cargo. » Control de calidad de procesos y servicios de alimentación.
<p>3. Nivel de la cualificación: 3</p>	<p>Consignar N° nivel y descripción</p>	<p>Las personas que poseen cualificaciones de nivel 3 del MCTP reconocen y previenen problemas de acuerdo con parámetros establecidos, identifican y aplican procedimientos y técnicas específicas y seleccionan y utilizan materiales, herramientas y equipamiento para responder a una necesidad propia de una actividad o función especializada en contextos conocidos.</p>
<p>4. Campo laboral</p>	<p>Las ocupaciones relacionadas con esta cualificación son:</p>	<p>Manipulador de alimentos Manipuladora del programa de alimentación escolar Maestro de cocina</p>
<p>5. Contexto de desempeño de la cualificación:</p>	<p>Quienes tengan esta cualificación podrán ejercer sus actividades en establecimientos gastronómicos de todas las categorías a nivel nacional, empresas proveedoras de servicios de raciones alimenticias de la junta nacional de auxilio escolar y becas -JUNAEB, la junta nacional de jardines infantiles - JUNJI, la Fundación Integra y otros relacionados. Se desempeña bajo supervisión, puede tener personas a cargo y trabaja como parte de un equipo.</p>	

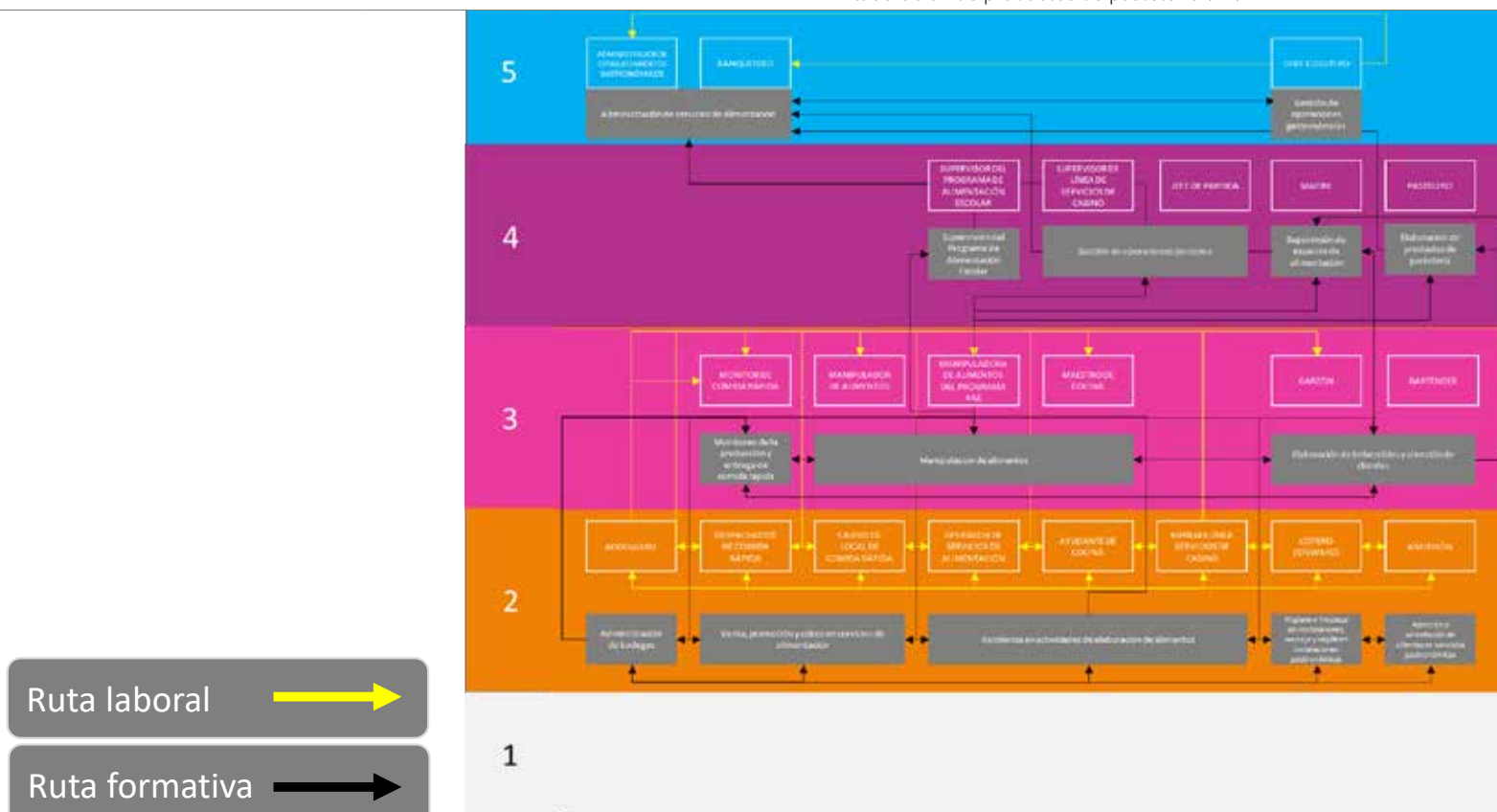
6. Opciones de rutas formativo-laborales:

Hacia la cualificación

- » Administración de bodegas (N2)
- » Venta, promoción y cobro en servicios de alimentación (N2)
- » Asistencia en actividades de elaboración de alimentos (N2)
- » Higiene y limpieza de instalaciones, menaje y vajilla en instalaciones gastronómicas (N2)
- » Atención y orientación de clientes en servicios gastronómicos (N2)
- » Monitoreo de la producción y entrega de comida rápida (N3)
- » Elaboración de bebestibles y atención de clientes (N3)

Desde la cualificación

- » Elaboración de bebestibles y atención de clientes (N3)
- » Monitoreo de la producción y entrega de comida rápida (N3)
- » Supervisión del Programa de Alimentación Escolar (N4)
- » Gestión de operaciones de cocina (N4)
- » Supervisión de espacios de alimentación (N4)
- » Elaboración de productos de pastelería (N4)



Las personas que alcancen esta cualificación alcanzarán un amplio repertorio de habilidades:

- » **De información:** para elaborar preparaciones culinarias en base a fichas técnicas de producción, minutas y preparaciones en general, administrar los insumos y productos en bodega, de acuerdo con sistemas de rotación.
- » **De resolución de problemas:** para la evaluación y solución frente a problemas típicos de la cocina como, por ejemplo, cocción, trozado, porcionado de alimentos, elementos faltantes en la minuta, carta o ficha técnica y entrega del servicio.
- » **De uso de recursos:** para la manipulación de alimentos. (cámaras, mantenedores y líneas de frío, elementos de protección personal y sistemas de seguridad empleados en el sector, equipos de cocción, etiquetas, marcadores y rotuladores, herramientas de control de temperatura, instrumentos de pesaje y medida, materias primas e insumos procesados y sin procesar, productos de higienización y sanitización de superficies productos de sanitización de materias primas, uniforme de acuerdo a los requerimientos del sector gastronómico, utensilios y herramientas menores para el pre elaborado).
- » **De comunicación:** para relacionarse con los proveedores, otras áreas, clientes y autoridad cuando lo requiera, adicionalmente para presentar las preparaciones gastronómicas al cliente o usuario final.

7. Resultados de aprendizajes asociados a la cualificación:

Las personas que alcancen esta cualificación podrán aplicar sus habilidades en diversos contextos:

- » **De trabajo con otros:** para el trabajo colaborativo en actividades de procesamiento de alimentos y elaboración y preparaciones gastronómicas, de acuerdo con pautas o manual de operaciones y buenas prácticas.
- » **De autonomía:** para resolver problemas propios de la cocina como prioridades en preparación, reemplazo de productos, etc.
- » **De ética y responsabilidad:** para asegurar la calidad de los insumos, procesos de preparación, inocuidad y concordancia con los requerimientos de los clientes.

Las personas que alcancen esta cualificación podrán adquirir, entre otros conocimientos relevantes:

- » Tipos, propiedades, conservación y métodos de preservación de alimentos
- » Estado de maduración de los alimentos
- » Técnicas gastronómicas
- » Interpretación de fichas técnicas
- » Composición de la minuta
- » Preparación y manipulación de alimentos
- » Conocimientos básicos de maquinaria, utensilios y equipamiento de cocina
- » Almacenaje de alimentos perecibles y no perecibles
- » Conocimientos de las buenas prácticas de manufactura (BPM), puntos críticos de control PCC y normas sanitarias de manipulación de alimentos y de planillas de control
- » Conocimientos de productos desinfectantes, detergentes y desengrasantes
- » Uso de pc a nivel usuario y programas de ofimática.
- » Uso de centrales telefónicas
- » Conocimientos de identificación y control de plagas
- » Documentación tributaria y contable

	<ul style="list-style-type: none"> » Conocimientos básicos de la ley N° 16.744, prevención de riesgos establecidos por las mutuales. (vías de evacuación, seguridad y prevención de accidentes laborales etc. » Conocimientos básicos y generales del código del trabajo » Conocimientos de primeros auxilios
Competencias transversales de empleabilidad:	<ul style="list-style-type: none"> » Comunicación » Conducta segura y autocuidado » Efectividad personal » Iniciativa y emprendimiento » Iniciativa y aprendizaje permanente » Resolución de problemas » Trabajo en equipo » Calidad de servicio » Negociar y resolver conflictos » Sustentabilidad » Responsabilidad
Perfil Manipulador de alimentos (P-5600-9412-001-V03) (31/12/2021)	<ul style="list-style-type: none"> » Ingresar y almacenar insumos. (U-5600-9412-002-V01) (31/12/2021) » Limpiar y descongelar alimentos. (U-5600-9412-003-V01) (31/12/2021) » Gestionar servicio al cliente, según protocolo de la empresa. (U-5600-9412-004-V01) (31/12/2021)
Perfil Manipuladora del programa de alimentación escolar (P-5629-9412-001-V01) (30/09/2021)	<ul style="list-style-type: none"> » Recepcionar y almacenar productos y documentos de acuerdo al manual de operaciones y buenas prácticas (U-5629-9412-001-V01) (30/09/2021) » Preparar y montar alimentos de acuerdo al manual de operaciones y buenas prácticas (U-5629-9412-002-V01) (30/09/2021) » Realizar cocción a alimentos de acuerdo al manual de operaciones y buenas prácticas (U-5629-9412-003-V01) (30/09/2021) » Higienizar utensilios e instalaciones de acuerdo al manual de operaciones y buenas prácticas (U-5629-9412-004-V01) (30/09/2021) » Controlar calidad de procesos y servicios de alimentación (U-5629-9412-005-V01) (30/09/2021)
Perfil Maestro de cocina (P-5600-5120-001-V03) (31/03/2023)	<ul style="list-style-type: none"> » Gestionar funciones asignadas al equipo a cargo para la preparación gastronómica, de acuerdo a normativas aplicables vigentes. (U-5600-5120-007-V02) (31/03/2023) » Realizar elaboración y montaje de preparaciones culinarias, de acuerdo a fichas técnicas gastronómicas, y normativas aplicables vigentes. (U-5600-5120-015-V03) (31/03/2023)
Esta cualificación se puede alcanzar en la educación formal:	<ul style="list-style-type: none"> » A través de la formación técnica de nivel medio en Liceos Técnico Profesional.
Esta cualificación se puede alcanzar en la educación no formal:	<ul style="list-style-type: none"> » A través de la formación en Organismos técnicos de capacitación

8. Perfiles ocupacionales y competencias de la cualificación

(nombre, código, vigencia)

9. Tipos de instituciones que imparten la cualificación

1.
**Nombre de la
cualificación**

Elaboración de bebestibles y atención de clientes

2.
**Descripción de la
cualificación**

Las personas que cuentan con esta cualificación pueden desempeñarse en el sector **Gastronomía, Hotelería, Turismo, subsector Gastronomía, en los siguientes ámbitos:**

- » Autogestión del servicio al cliente.
- » Atención del comensal durante su estadía.
- » Preparación de bebestibles, de acuerdo a fichas técnicas.
- » Organización de la plaza de trabajo y los requerimientos de materias primas para la elaboración de bebestibles.

3.
**Nivel de la
cualificación: 3**

Consignar N° nivel y descripción

Las personas que poseen cualificaciones de nivel 3 del MCTP reconocen y previenen problemas de acuerdo con parámetros establecidos, identifican y aplican procedimientos y técnicas específicas y seleccionan y utilizan materiales, herramientas y equipamiento para responder a una necesidad propia de una actividad o función especializada en contextos conocidos.

4.
Campo laboral

Las ocupaciones relacionadas con esta cualificación son:

**Bartender
Garzón**

5.
**Contexto de
desempeño de la
cualificación:**

Quienes tengan esta cualificación podrán ejercer sus actividades en establecimientos gastronómicos de todas las categorías a nivel nacional. Se desempeña bajo supervisión, no tiene personas a cargo y trabaja como parte de un equipo.

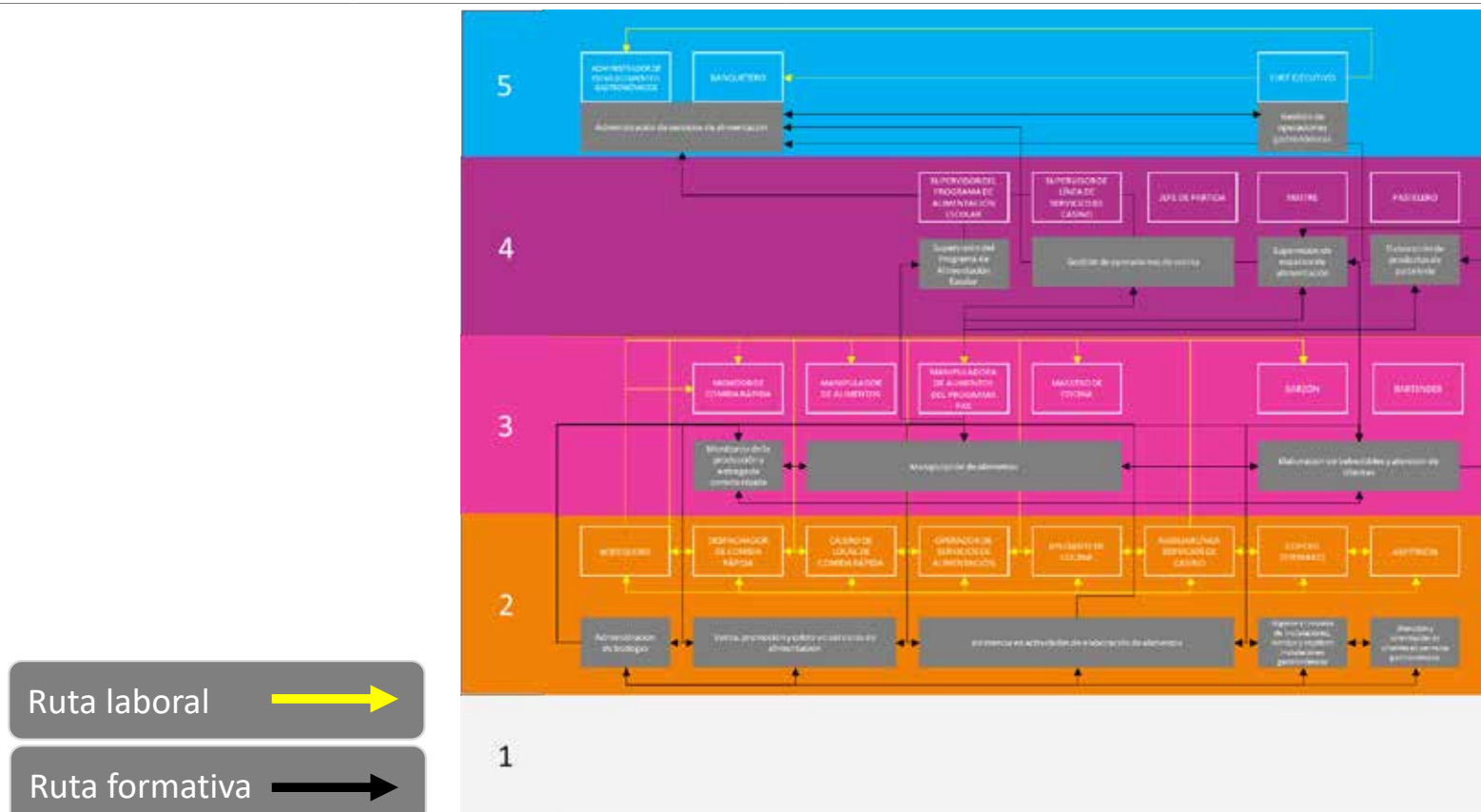
6. Opciones de rutas formativo-laborales:

Hacia la cualificación

- » Administración de bodegas (N2)
- » Venta, promoción y cobro en servicios de alimentación (N2)
- » Asistencia en actividades de elaboración de alimentos (N2)
- » Higiene y limpieza de instalaciones, menaje y vajilla en instalaciones gastronómicas (N2)
- » Atención y orientación de clientes en servicios gastronómicos (N2)
- » Manipulación de alimentos (N3)
- » Monitoreo de la producción y entrega de comida rápida (N3)

Desde la cualificación

- » Manipulación de alimentos (N3)
- » Monitoreo de la producción y entrega de comida rápida (N3)
- » Supervisión del Programa de Alimentación Escolar (N4)
- » Gestión de operaciones de cocina (N4)
- » Supervisión de espacios de alimentación (N4)
- » Elaboración de productos de pastelería (N4)



7. Resultados de aprendizajes asociados a la cualificación:

Las personas que alcancen esta cualificación alcanzarán un amplio repertorio de habilidades:

- » **De información:** para preparar bebestibles, administrar fichas técnicas, materias primas e insumos utilizados en la elaboración y para entregar u ofrecer la carta al cliente.
- » **De resolución de problemas:** para la evaluación y solución de requerimientos de los clientes sean estos condición de la preparación de bebestibles, presentación, cambios u otra solicitud.
- » **De uso de recursos:** para la preparación de bebestibles, preparación de los espacios de entrega del servicio gastronómico y sistemas de atención de clientes. (herramientas y utensilios de bar, maquinaria y equipamiento de bar, materiales de comedor y sistema computacional para la atención de clientes)
- » **De comunicación:** para dar la bienvenida y entregar información a los clientes acerca de la carta, las preparaciones gastronómicas y presentación, para sugerir combinaciones entre alimentos y bebestibles, para comunicarse con otros integrantes de su equipo y jefatura.

Las personas que alcancen esta cualificación podrán aplicar sus habilidades en diversos contextos:

- » **De trabajo con otros:** para el trabajo colaborativo en actividades de atención de clientes.
- » **De autonomía:** para la toma de decisiones en el ámbito de la atención y entrega de productos a los clientes, previa coordinación con el área de producción del servicio de alimentación.
- » **De ética y de responsabilidad:** para asegurar la entrega y cobro de productos de la carta, promociones, etc., de manejo de recursos materiales y monetarios a su cargo.

Las personas que alcancen esta cualificación podrán adquirir, entre otros conocimientos relevantes:

- » Conocimientos de la carta y/o menú del restaurante
- » Técnicas de preparación de bebestibles fríos y calientes
- » Tipos y características de bebestibles
- » Interpretación de fichas técnicas de bebestibles
- » Elaboración de bebestibles fríos y calientes
- » Conocimientos básicos de maquinaria, utensilios y equipamiento de bar
- » Conocer códigos y lenguaje de la industria gastronómica
- » Conocimientos en higiene, contaminación cruzada, manipulación de alimentos, temperaturas y rotulación
- » Conocimiento de la ley de turismo N° 20.423
- » Conocimiento del código ético del turismo
- » Conocimientos básicos y generales del código del trabajo
- » Conocimientos básicos de la ley N° 16.744, prevención de riesgos establecidos por las mutuales
- » Manejo básico de primeros auxilios

8. Perfiles ocupacionales y competencias de la cualificación

(nombre, código, vigencia)

Competencias transversales de empleabilidad:

- » Comunicación
- » Conducta segura y autocuidado
- » Efectividad personal
- » Iniciativa y emprendimiento
- » Iniciativa y aprendizaje permanente
- » Resolución de problemas
- » Trabajo en equipo
- » Calidad de servicio
- » Negociar y resolver conflictos
- » Sustentabilidad
- » Responsabilidad

Perfil Bartender (P-5600-5132-001-V03) (31/03/2023)

- » 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. (U-5600-5132-001-V02) (31/03/2023)
- » Preparar bebestibles, de acuerdo a fichas técnicas y normativas aplicables vigentes. (U-5600-5132-002-V02) (31/03/2023)

Perfil Garzón (P-5600-5131-001-V02) (31/03/2023)

- » Auto gestionar el servicio al cliente, según los protocolos y procedimientos de la empresa. (U-5510-4224-007-V01) (31/03/2023)
- » Atender al comensal durante su estadía, según protocolos de la empresa. (U-5600-5131-001-V01) (31/03/2023)
- » Organizar plaza de trabajo, según protocolos de la empresa y normativa legal vigente. (U-5600-5131-002-V01) (31/03/2023)

9. Tipos de instituciones que imparten la cualificación

Esta cualificación se puede alcanzar en la educación formal:

- » A través de la formación técnica de nivel medio en Liceos Técnico Profesional.

Esta cualificación se puede alcanzar en la educación no formal:

- » A través de la formación en Organismos técnicos de capacitación

<p>1. Nombre de la cualificación</p>	<p>Supervisión del Programa de Alimentación Escolar</p>	
<p>2. Descripción de la cualificación</p>	<p>Las personas que cuentan con esta cualificación pueden desempeñarse en el sector Gastronomía, Hotelería, Turismo, subsector Gastronomía, en los siguientes ámbitos:</p>	<ul style="list-style-type: none"> » Supervisión del proceso y servicio del programa de alimentación escolar. » Supervisión del desempeño de las manipuladoras del programa de alimentación escolar. » Monitoreo del cumplimiento de los servicios de alimentación escolar.
<p>3. Nivel de la cualificación: 4</p>	<p>Consignar N° nivel y descripción</p>	<p>Las personas que poseen cualificaciones de nivel 4 del MCTP previenen y diagnostican problemas complejos de acuerdo con parámetros, generan y aplican soluciones, planifican y administran los recursos, se desempeñan con autonomía en actividades y funciones especializadas y supervisan a otros.</p>
<p>4. Campo laboral</p>	<p>Las ocupaciones relacionadas con esta cualificación son:</p>	<p>Supervisor del programa de alimentación escolar</p>
<p>5. Contexto de desempeño de la cualificación:</p>	<p>Quienes tengan esta cualificación podrán ejercer sus actividades en establecimientos educacionales educación parvularia, preescolar, básica y media, municipales y particulares subvencionados del país. Se desempeña bajo supervisión y tiene personas a cargo y trabaja como parte de un equipo.</p>	

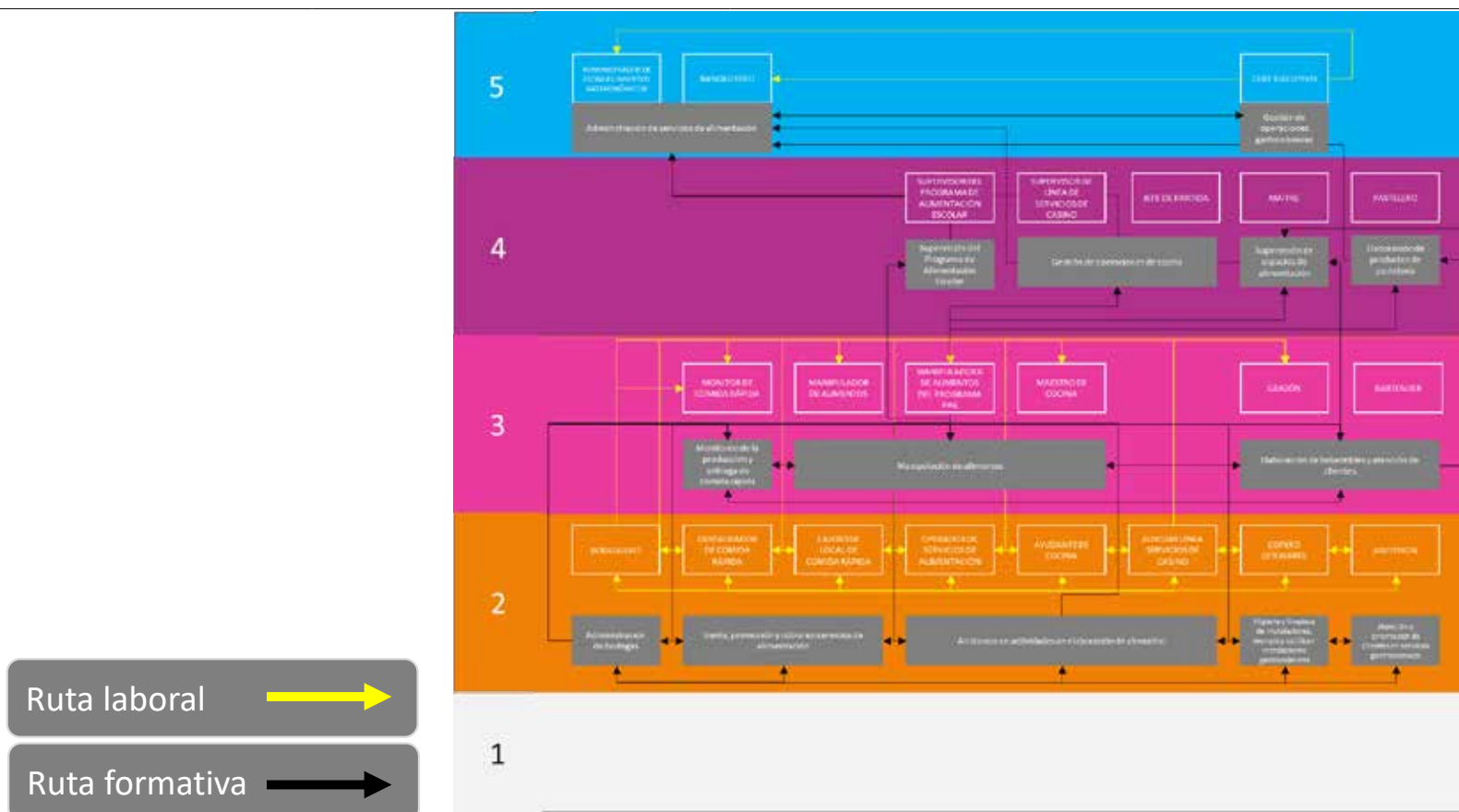
6. Opciones de rutas formativo-laborales:

Hacia la cualificación

- » Gestión de operaciones de cocina (N4)
- » Supervisión de espacios de alimentación (N4)
- » Elaboración de productos de pastelería (N4)
- » Monitoreo de la producción y entrega de comida rápida (N3)
- » Manipulación de alimentos (N3)
- » Elaboración de bebestibles y atención de clientes (N3)

Desde la cualificación

- » Gestión de operaciones de cocina (N4)
- » Supervisión de espacios de alimentación (N4)
- » Elaboración de productos de pastelería (N4)
- » Gestión de operaciones gastronómicas (N5)
- » Administración de servicios de alimentación (N5)



Las personas que alcancen esta cualificación alcanzarán un amplio repertorio de habilidades:

- » **De información:** para supervisar el proceso y entrega de servicio del programa de alimentación escolar a través del conocimiento y aplicación de los manuales de operación y buenas prácticas.
- » **De resolución de problemas:** para programar los cambios en la composición del personal a cargo sea esto por licencia, vacaciones y ausencias, aplicando la prevención y diagnóstico de acuerdo a los indicadores del manual de operación y buenas prácticas del programa.
- » **De uso de recursos:** para supervisar el proceso y servicio del programa de alimentación escolar, para supervisar el desempeño de las manipuladoras de alimentos del programa de alimentación escolar y para monitorear el cumplimiento de los servicios de alimentación escolar. (equipos de comunicación, sistemas o herramientas de registro de información, manuales de operación).
- » **De comunicación:** para transferir información técnica de las preparaciones, para capacitar y retroalimentar el desempeño al personal a cargo y establecer relaciones con la comunidad educativa, proveedores y la autoridad administrativa y sanitaria.

7. Resultados de aprendizajes asociados a la cualificación:

Las personas que alcancen esta cualificación podrán aplicar sus habilidades en diversos contextos:

- » De acuerdo con el manual de operaciones y buenas prácticas, coordinándose con equipo de trabajo, otras áreas, la comunidad educativa y la autoridad administrativa y sanitaria en diversos contextos.
- » De autonomía: para prevenir, identificar, evaluar y resolver de manera autónoma diversas problemáticas relacionadas con el servicio de alimentación escolar y la relación con diversos actores de la comunidad escolar, proveedores y equipo de manipuladoras de alimentos.
- » De responsabilidad y ética: para respetar y mejorar estándares de administración, operación, provisión de materias primas, elaboración y servicio del programa de alimentación escolar.

Las personas que alcancen esta cualificación podrán adquirir, entre otros conocimientos relevantes:

- » Conocimiento de gramajes, pesos y conversiones operaciones aritméticas (suma, resta, multiplicación y división)
- » Conocimientos de preparación y manipulación de alimentos
- » Conocimiento de los manuales de operación y buenas prácticas
- » Conocimiento del reglamento sanitario de los alimentos (Decreto N° 977)
- » Conocimiento sistemas de aseguramiento de calidad
- » Conocimientos de buenas prácticas de manufactura BPM y de puntos críticos de control PCC
- » Conocimientos de productos desinfectantes, detergentes y desengrasantes
- » Dominio de las bases técnicas-operativas y administrativas DEL PAE, PAP Y OTROS
- » Manejo de equipos computacionales y programas de ofimática
- » Procedimientos de limpieza de equipos e instalaciones
- » Conocimientos de legislación laboral

- » Manejo de técnicas de comunicación verbal y no verbal
- » Técnicas de capacitación de adultos
- » Conocimientos de prevención de riesgos
- » Conocimientos de primeros auxilios

Competencias transversales de empleabilidad:

- » Comunicación
- » Compromiso
- » Comunicación efectiva
- » Liderazgo facilitador
- » Orientación a la calidad
- » Trabajo bajo presión

8. Perfiles ocupacionales y competencias de la cualificación

(nombre, código, vigencia)

Perfil Bartender (P-5600-5132-001-V03) (31/03/2023)

- » Supervisar el proceso y servicio del programa de alimentación escolar. (U-5629-5120-001-V01) (30/09/2021)
- » Supervisar el desempeño de las manipuladoras del programa de alimentación escolar. (U-5629-5120-002-V01) (30/09/2021)
- » Monitorear el cumplimiento de los servicios de alimentación escolar. (U-5629-5120-003-V01) (30/09/2021)

9. Tipos de instituciones que imparten la cualificación

Esta cualificación se puede alcanzar en la educación formal:

- » A través de la formación técnica de nivel medio en Liceos Técnico Profesional.

Esta cualificación se puede alcanzar en la educación no formal:

- » A través de la formación en Organismos técnicos de capacitación

1.
**Nombre de la
cualificación**

Supervisión de espacios de alimentación

2.
**Descripción de la
cualificación**

Las personas que cuentan con esta cualificación pueden desempeñarse en el sector **Gastronomía, Hotelería, Turismo, subsector Gastronomía, en los siguientes ámbitos:**

- » Supervisión la preparación del área de comedor y la entrega de los servicios gastronómicos.
- » Gestión de actividades y/o funciones realizadas por el personal a cargo.

3.
**Nivel de la
cualificación: 4**

Consignar N° nivel y descripción

Las personas que poseen cualificaciones de nivel 4 del MCTP previenen y diagnostican problemas complejos de acuerdo con parámetros, generan y aplican soluciones, planifican y administran los recursos, se desempeñan con autonomía en actividades y funciones especializadas y supervisan a otros.

4.
Campo laboral

Las ocupaciones relacionadas con esta cualificación son:

Maître

5.
**Contexto de
desempeño de la
cualificación:**

Quienes tengan esta cualificación podrán ejercer sus actividades en establecimientos gastronómicos de categoría alta a nivel nacional. Se desempeña bajo supervisión, tiene personas a cargo y trabaja como parte de un equipo.

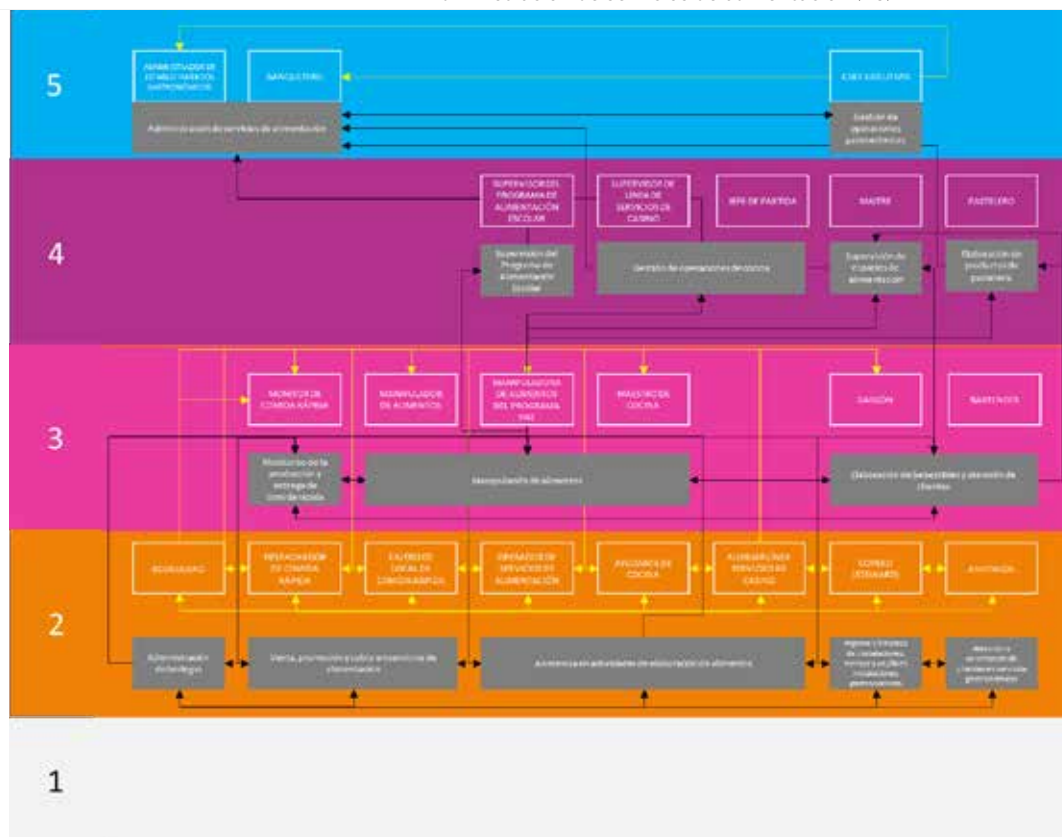
6. Opciones de rutas formativo-laborales:

Hacia la cualificación

- » Supervisión del Programa de Alimentación Escolar (N4)
- » Gestión de operaciones de cocina (N4)
- » Elaboración de productos de pastelería (N4)
- » Monitoreo de la producción y entrega de comida rápida (N3)
- » Manipulación de alimentos (N3)
- » Elaboración de bebestibles y atención de clientes (N3)

Desde la cualificación

- » Supervisión del Programa de Alimentación Escolar (N4)
- » Gestión de operaciones de cocina (N4)
- » Elaboración de productos de pastelería (N4)
- » Gestión de operaciones gastronómicas (N5)
- » Administración de servicios de alimentación (N5)



Ruta laboral



Ruta formativa



7. Resultados de aprendizajes asociados a la cualificación:

Las personas que alcancen esta cualificación alcanzarán un amplio repertorio de habilidades:

- » **De información:** para preparar zona de comedores del establecimiento gastronómico organizando, supervisando las actividades de preparación de vajilla, cuchillería y equipamiento, decoración y montaje, supervisando a garzones y anfitriones para cumplir los requerimientos de los clientes.
- » **De resolución de problemas:** para la prevención y diagnóstico de problemas relacionados con el área de comedores, la recepción de clientes y condiciones de calidad, de acuerdo a parámetros establecidos en diversos contextos propios de la entrega de servicio, la administración del personal a cargo y la gestión con los clientes.
- » **De comunicación:** para transferir información acerca de la disponibilidad de preparaciones gastronómicas, estado de las preparaciones y demoras en la entrega, además para recibir y explicar métodos de trabajo, tipos de productos, maridaje y atención a clientes.

Las personas que alcancen esta cualificación podrán aplicar sus habilidades en diversos contextos:

- » **De trabajo colaborativo:** para el trabajo colaborativo en actividades de entrega de servicios a clientes, coordinándose con equipo de trabajo, otras áreas, clientes y proveedores en diversos contextos.
- » **De ética y de responsabilidad:** para actuar de acuerdo a las normas y protocolos que guían su desempeño e impacto que la calidad de su trabajo tiene sobre el proceso y la organización.

Competencias transversales de empleabilidad:

- » Comunicación
- » Efectividad personal
- » Resolución de problemas
- » Trabajo en equipo

8. Perfiles ocupacionales y competencias de la cualificación

(nombre, código, vigencia)

Perfil Maître (P-5600-1412-001-V03)
(31/03/2023)

- » Supervisar la preparación del área de comedor y la entrega de los servicios gastronómicos, conforme los estándares de calidad y lineamientos establecidos. (U-5600-1412-001-V03) (31/03/2023)
- » Gestionar actividades y/o funciones realizadas por el personal a cargo, según protocolos y procedimientos establecidos. (U-5600-1412-005-V02) (31/03/2023)

9. Tipos de instituciones que imparten la cualificación

Esta cualificación se puede alcanzar en la educación formal:

- » A través de la formación técnica de nivel medio en Liceos Técnico Profesional.

Esta cualificación se puede alcanzar en la educación no formal:

- » A través de la formación en Organismos técnicos de capacitación

1.
**Nombre de la
cualificación**

Gestión de operaciones de cocina

2.
**Descripción de la
cualificación**

Las personas que cuentan con esta cualificación pueden desempeñarse en el sector **Gastronomía, Hotelería, Turismo, subsector Gastronomía, en los siguientes ámbitos:**

- » Gestión del personal a cargo
- » Supervisión de la preparación del área de comedor y la entrega del servicio de alimentación del casino
- » Dirección de las tareas del casino de alimentación
- » Dirección de las tareas del área de cocina
- » Administración del inventario asociado a la producción gastronómica

3.
**Nivel de la
cualificación: 4**

Consignar N° nivel y descripción

Las personas que poseen cualificaciones de nivel 4 del MCTP previenen y diagnostican problemas complejos de acuerdo con parámetros, generan y aplican soluciones, planifican y administran los recursos, se desempeñan con autonomía en actividades y funciones especializadas y supervisan a otros.

4.
Campo laboral

Las ocupaciones relacionadas con esta cualificación son:

**Supervisor de línea de servicios de casino.
Jefe de partida.**

5.
**Contexto de
desempeño de la
cualificación:**

Quienes tengan esta cualificación podrán ejercer sus actividades en casinos de alimentación colectiva y establecimientos gastronómicos de todas las categorías a nivel nacional. Tiene personas a cargo y trabaja como parte de un equipo.

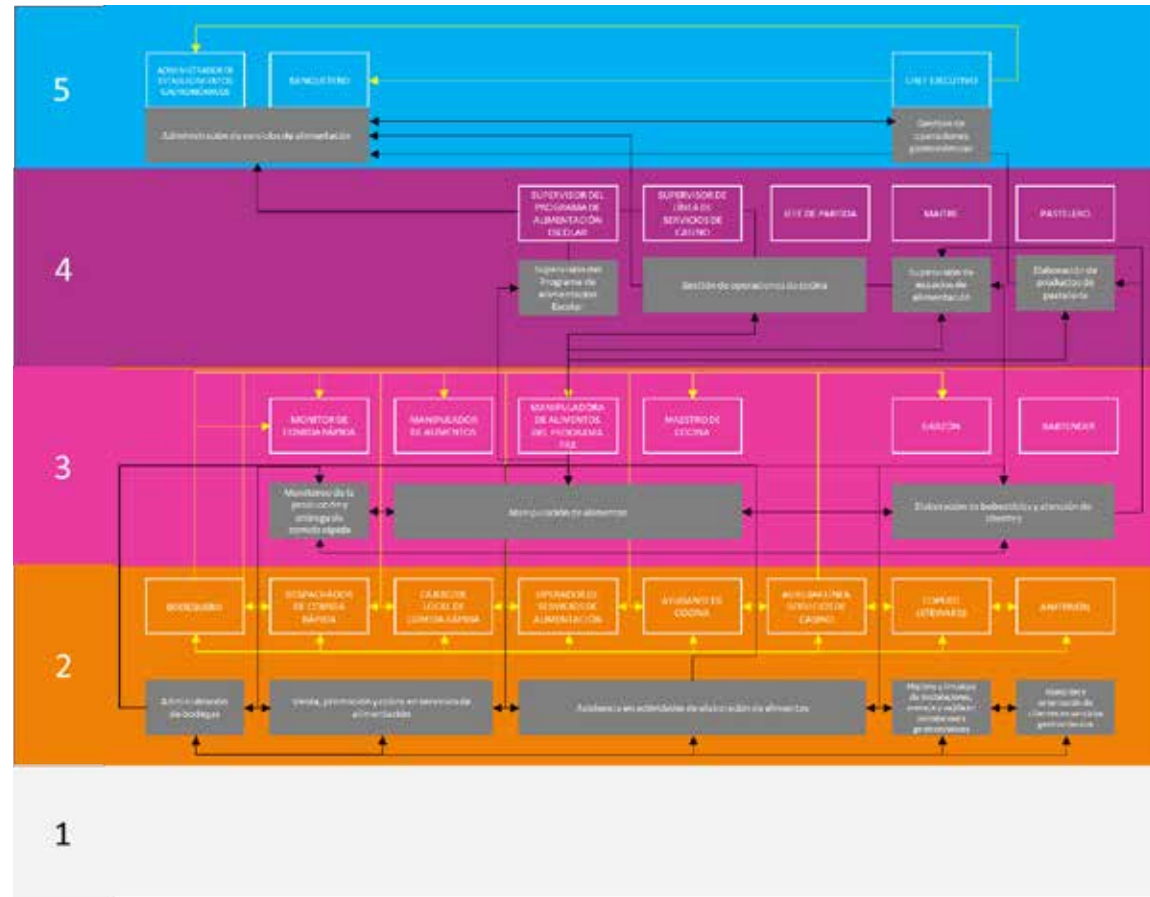
6. Opciones de rutas formativo-laborales:

Hacia la cualificación

- » Supervisión del programa de alimentación escolar (N4)
- » Supervisión de espacios de alimentación (N4)
- » Elaboración de productos de pastelería (N4)
- » Monitoreo de la producción y entrega de comida rápida (N3)
- » Manipulación de alimentos (N3)
- » Elaboración de bebestibles y atención de clientes (N3)

Desde la cualificación

- » Supervisión del programa de alimentación escolar (N4)
- » Supervisión de espacios de alimentación (N4)
- » Elaboración de productos de pastelería (N4)
- » Administración de servicios de alimentación (N5)



7. Resultados de aprendizajes asociados a la cualificación:

Las personas que alcancen esta cualificación alcanzarán un amplio repertorio de habilidades:

- » **De información:** para planificar y gestionar al personal, dirigir las tareas del área de cocina, supervisar áreas de casino y administrar inventario asociado a la producción gastronómica.
- » **De resolución de problemas:** para gestionar los requerimientos provenientes de distintas áreas del establecimiento gastronómico, de clientes, proveedores, autoridad sanitaria y del personal a cargo.
- » **De uso de recursos:** para la dirección del espacio de alimentación y el equipo de trabajo. (equipos de comunicación, herramientas, utensilios, maquinaria y equipamiento de cocina, computador y programa de administración gastronómica).
- » De comunicación: para comunicarse y relacionarse con una amplia gama de actores como son, equipo de trabajo, proveedores y clientes.

Las personas que alcancen esta cualificación podrán aplicar sus habilidades en diversos contextos:

- » **De trabajo con otros:** para el trabajo dentro de un equipo y la supervisión, organización y entrenamiento interno de los equipos de trabajo.
- » **De autonomía:** para resolver de manera autónoma diversas problemáticas relacionadas con el proceso de elaboración de alimentos en el espacio de la cocina.
- » **De ética y de responsabilidad:** para actuar de acuerdo con criterios que respeten las relaciones laborales con equipos de trabajo y clientes.

Las personas que alcancen esta cualificación podrán adquirir, entre otros conocimientos relevantes:

- » Protocolos de atención a clientes
- » Técnicas de negociación
- » Códigos y lenguaje del área de cocina
- » Conocimientos avanzados de maquinaria, utensilios y equipamiento de cocina
- » Conocimientos de planificación, administración y procesos
- » Uso a nivel de usuario de computador y programas de ofimática
- » Documentación tributaria
- » Elaboración de preparaciones gastronómicas
- » Técnicas gastronómicas
- » Interpretación de fichas técnicas
- » Manejo básico de primeros auxilios

Competencias transversales de empleabilidad:

- » Comunicación
 - » Conducta segura y autocuidado
 - » Efectividad personal
 - » Iniciativa y aprendizaje permanente
 - » Resolución de problemas
 - » Trabajo en equipo
-

8. Perfiles ocupacionales y competencias de la cualificación

(nombre, código, vigencia)

Perfil Supervisor de línea de servicios de casino (P-5600-1412-003-V02) (31/03/2023)

- » Dirigir las tareas del casino de alimentación, según protocolos y procedimientos establecidos y normativas aplicables vigentes. (U-5600-1412-006-V02) (31/03/2023)
- » Supervisar la preparación del área de comedor y la entrega del servicio de alimentación del casino, conforme los estándares de calidad y lineamientos establecidos. (U-5600-1412-009-V01) (31/03/2023)

Perfil Jefe de partida (P-5600-3434-002-V02) (31/03/2023)

- » Gestionar al personal a cargo, de acuerdo a normativa aplicable vigente y procedimientos establecidos. (U-5510-4224-009-V01) (31/03/2023)
- » Dirigir las tareas del área de cocina, según protocolos y procedimientos establecidos y normativas aplicables vigentes. (U-5600-3434-003-V02) (31/03/2023)
- » Administrar inventario asociado a la producción gastronómica, según lineamientos establecidos. (U-5600-3434-017-V01) (31/03/2023)

9. Tipos de instituciones que imparten la cualificación

Esta cualificación se puede alcanzar en la educación formal:

- » A través de la formación técnica de nivel medio en Liceos Técnico Profesional.

Esta cualificación se puede alcanzar en la educación no formal:

- » A través de la formación en Organismos técnicos de capacitación

1. Nombre de la cualificación

Elaboración de productos de pastelería

2. Descripción de la cualificación

Las personas que cuentan con esta cualificación pueden desempeñarse en el sector **Gastronomía, Hotelería, Turismo, subsector Gastronomía, en los siguientes ámbitos:**

- » Dirección de las tareas vinculadas a la producción pastelera
- » Elaboración, decoración y montaje de productos de pastelería

3. Nivel de la cualificación: 4

Consignar N° nivel y descripción

Las personas que poseen cualificaciones de nivel 4 del MCTP previenen y diagnostican problemas complejos de acuerdo con parámetros, generan y aplican soluciones, planifican y administran los recursos, se desempeñan con autonomía en actividades y funciones especializadas y supervisan a otros.

4. Campo laboral

Las ocupaciones relacionadas con esta cualificación son:

Pastelero

5. Contexto de desempeño de la cualificación:

Quienes tengan esta cualificación podrán ejercer sus actividades en locales de comida rápida de todas las categorías a nivel nacional. Este perfil tiene personas a cargo y trabaja como parte de un equipo.

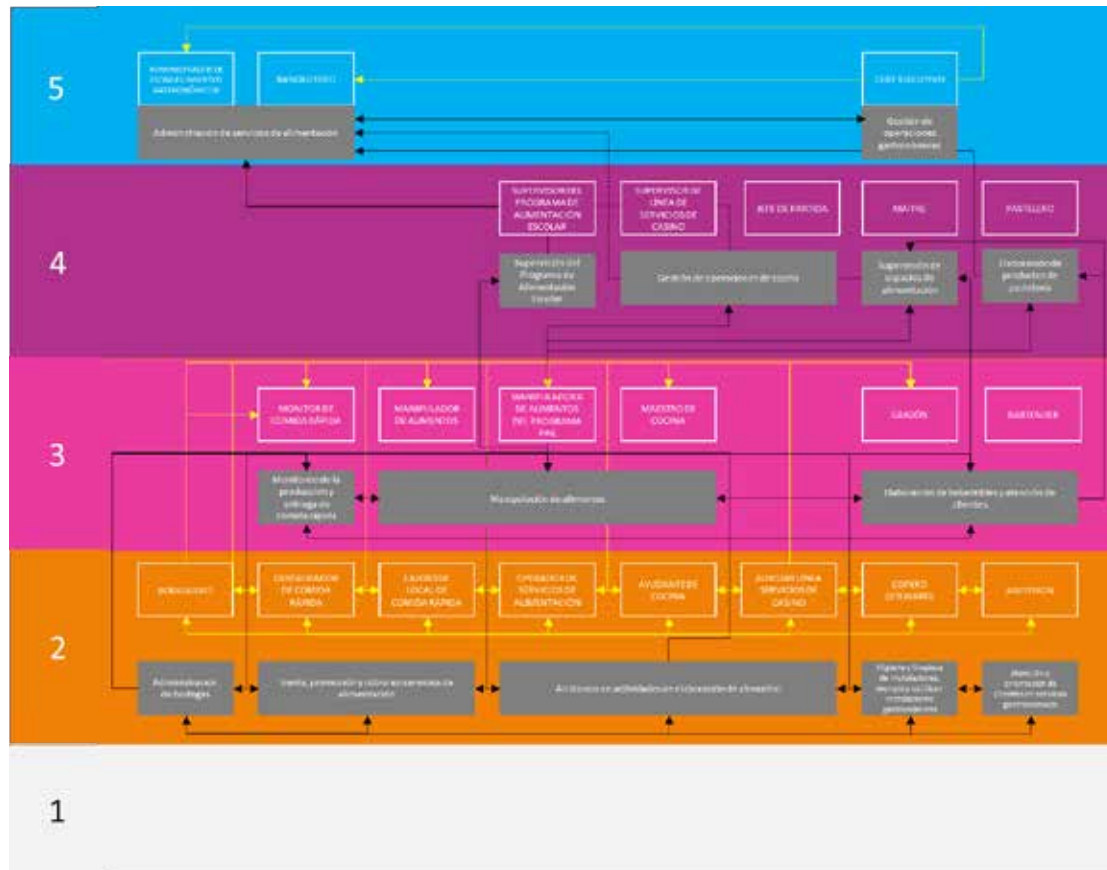
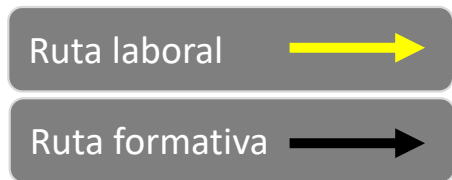
6. Opciones de rutas formativo-laborales:

Hacia la cualificación

- » Supervisión del Programa de Alimentación Escolar (N4)
- » Gestión de operaciones de cocina (N4)
- » Supervisión de espacios de alimentación (N4)
- » Monitoreo de la producción y entrega de comida rápida (N3)
- » Manipulación de alimentos (N3)
- » Elaboración de bebestibles y atención de clientes (N3)

Desde la cualificación

- » Supervisión del Programa de Alimentación Escolar (N4)
- » Gestión de operaciones de cocina (N4)
- » Supervisión de espacios de alimentación (N4)
- » Gestión de operaciones gastronómicas (N5)
- » Administración de servicios de alimentación (N5)



7. Resultados de aprendizajes asociados a la cualificación:

Las personas que alcancen esta cualificación alcanzarán un amplio repertorio de habilidades:

- » **De información:** para la creación, elaboración, decoración y montaje de productos de pastelería, considerando fichas técnicas.
- » **De resolución de problemas:** para la prevención, diagnóstico y resolución de problemas relacionados con el área de producción pastelera, la administración del personal a cargo y el cumplimiento del requerimiento de los clientes.
- » **De uso de recursos:** para la gestión de procesos (compras de materias primas, utensilios y equipamiento de cocina) y personas (planificación y organización de equipos de trabajo, relación con proveedores y otras áreas)
- » **De comunicación:** para comunicarse y relacionarse con una amplia gama de actores como son: otras áreas, equipo de trabajo, proveedores y clientes.

Las personas que alcancen esta cualificación podrán aplicar sus habilidades en diversos contextos:

- » **De trabajo con otros:** para el trabajo dentro de un equipo y la supervisión, organización y entrenamiento interno de los equipos de trabajo.
- » **De autonomía:** para resolver de manera autónoma diversas problemáticas relacionadas con la producción pastelera.

Las personas que alcancen esta cualificación podrán adquirir, entre otros conocimientos relevantes:

- » Técnicas de pastelería
- » Elaboración de preparaciones pasteleras
- » Lenguaje técnico asociado a la producción pastelera
- » Conocimientos básicos de maquinaria, utensilios y equipamiento de cocina
- » Conocimientos en higiene, contaminación cruzada, manipulación de alimentos, temperaturas, rotulación
- » Manejo básico de primeros auxilios

Competencias transversales de empleabilidad:

- » Comunicación
 - » Conducta segura y autocuidado
 - » Efectividad personal
 - » Iniciativa y aprendizaje permanente
 - » Resolución de problemas
 - » Trabajo en equipo
-

8. Perfiles ocupacionales y competencias de la cualificación

(nombre, código, vigencia)

Perfil Pastelero (P-5600-7512-001-V03) (31/03/2023)

- » Dirigir las tareas vinculadas a la producción pastelera, de acuerdo a procedimientos establecidos y normativas aplicables vigentes. (U-5600-7512-002-V02) (31/03/2023)
- » Realizar elaboración, decoración y montaje de productos de pastelería, de acuerdo a fichas técnicas y normativas aplicables vigentes. (U-5600-7512-001-V03) (31/03/2023)

9. Tipos de instituciones que imparten la cualificación

Esta cualificación se puede alcanzar en la educación formal:

- » A través de la formación técnica de nivel medio en Liceos Técnico Profesional.

Esta cualificación se puede alcanzar en la educación no formal:

- » A través de la formación en Organismos técnicos de capacitación

1. Nombre de la cualificación

Administración de servicios de alimentación

2. Descripción de la cualificación

Las personas que cuentan con esta cualificación pueden desempeñarse en el sector **Gastronomía, Hotelería, Turismo, subsector Gastronomía, en los siguientes ámbitos:**

- » Ventas de un servicio de banquetería.
- » Planificación de un evento de banquetería.
- » Organización de la preparación de un evento de banquetería.
- » Supervisión y control de la atención del evento.
- » Programación de la limpieza del lugar.
- » Mantención del uniforme y presentación personal.
- » Gestión de sistemas de trazabilidad interna del servicio y de las materias primas e insumos.
- » Administración del establecimiento gastronómico.
- » Aplicación de normas de higiene, seguridad alimentaria y prevención de riesgos en cocina.
- » Aseguramiento de la satisfacción de clientes.
- » Gestión del personal a cargo.
- » Administración del presupuesto del establecimiento gastronómico.

3. Nivel de la cualificación: 5

Consignar N° nivel y descripción

Las personas que poseen cualificaciones de nivel 5 del MCTP generan y evalúan soluciones a problemas complejos, gestionan personas, recursos financieros y materiales requeridos, lideran equipos de trabajo en diversos contextos, definen y planifican estrategias para innovar en procesos propios de su área profesional.

4. Campo laboral

Las ocupaciones relacionadas con esta cualificación son:

Banquetero
Administrador de establecimientos gastronómicos

5. Contexto de desempeño de la cualificación:

Quienes tengan esta cualificación podrán ejercer sus actividades ya sea de manera independiente o bien como parte de un servicio ofrecido por un establecimiento gastronómico. Podrá tener personas a cargo y trabajar como parte de un equipo.

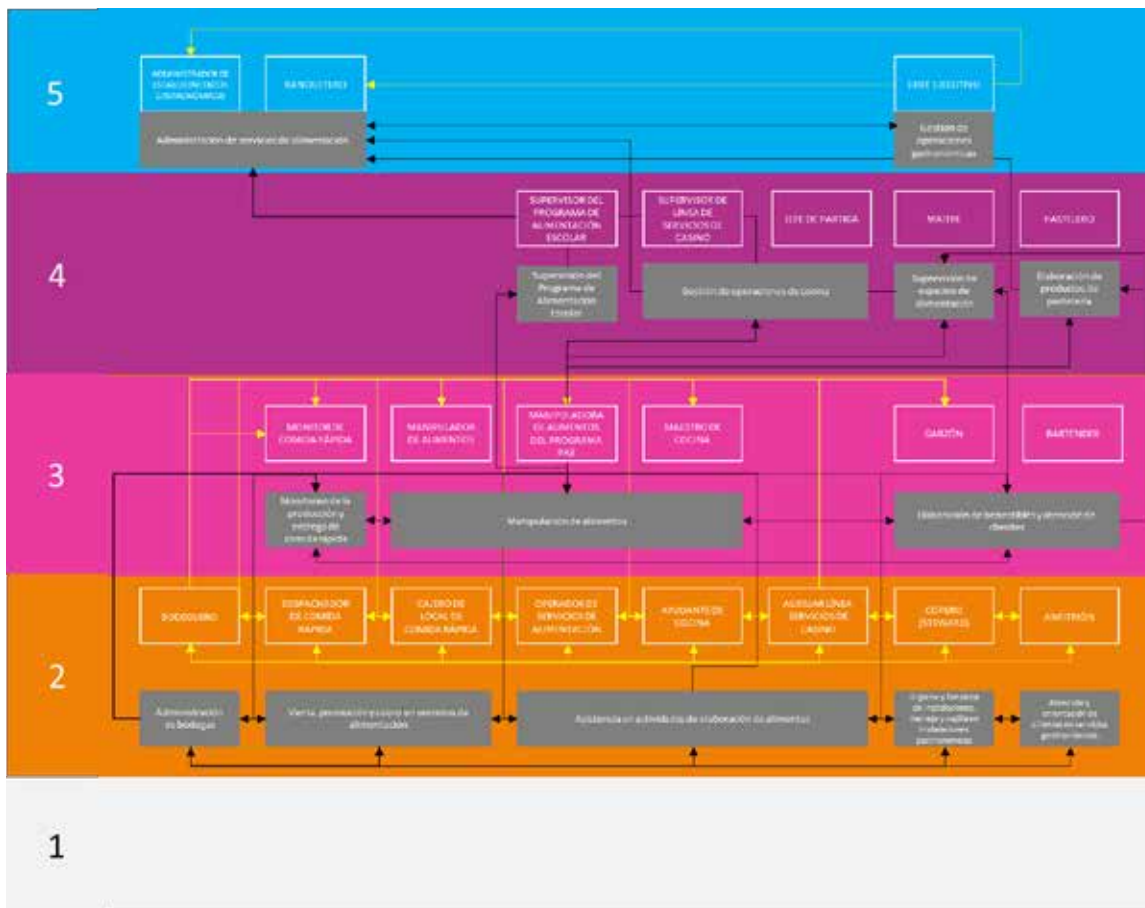
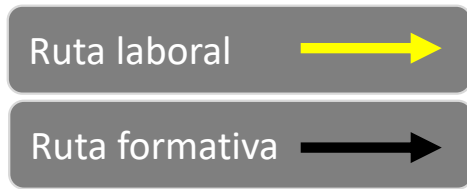
6. Opciones de rutas formativo-laborales:

Hacia la cualificación

- » Elaboración de productos de pastelería (N4)
- » Supervisión de espacios de alimentación (N5)
- » Gestión de operaciones de cocina (N5)
- » Supervisión del Programa de Alimentación Escolar (N5)
- » Gestión de operaciones gastronómicas (N5)

Desde la cualificación

- » Gestión de operaciones gastronómicas (N5)



7. Resultados de aprendizajes asociados a la cualificación:

Las personas que alcancen esta cualificación alcanzarán un amplio repertorio de habilidades:

- » **De información:** para elaborar y proponer menús y alternativas de coctel postres, servicio de bar, presentación, costos, precios y distribución en el lugar del evento o establecimiento gastronómico, definiendo con el cliente las responsabilidades y obligaciones en el evento.
- » **De resolución de problemas:** para resolver requerimientos de los clientes durante su estadía en el establecimiento gastronómico o evento, evaluando la higiene y limpieza de en las instalaciones, aplicando prevención y diagnósticos en la calidad y nivel de servicio.
- » **De uso de recursos:** para la gestión de procesos (compras de materias primas, utensilios y equipamiento de cocina) personas (planificación y organización de equipos de trabajo, relación con proveedores y otras áreas) y administración (herramientas de gestión, equipos de comunicación y computacionales).
- » **De comunicación:** para identificar las necesidades del cliente, negociar y vender servicios de banquetería, definiendo los alcances y obligaciones del servicio a través de medios y soportes adecuados en diversos contextos.

Las personas que alcancen esta cualificación podrán aplicar sus habilidades en diversos contextos:

- » **De trabajo con otros:** para el trabajo dentro de un equipo y la supervisión, organización y entrenamiento interno de los equipos de trabajo.
- » **De autonomía:** para resolver de manera autónoma diversas problemáticas relacionadas con la producción de servicios de alimentación.
- » **De ética y responsabilidad:** Para actuar de acuerdo a las normas y protocolos que guían su desempeño y reconoce el impacto que la calidad de su trabajo tiene sobre el proceso y la organización. Para responder por el cumplimiento de los procedimientos y resultados de sus acciones y de otros, de acuerdo a sus funciones. Para comprender y valorar las implicancias de sus acciones sobre la salud y la vida, la organización, la sociedad y el medio ambiente. Para actuar y guiar a otros de acuerdo a sus conocimientos, experticia y alcance de las funciones.

Las personas que alcancen esta cualificación podrán adquirir, entre otros conocimientos relevantes:

- » Conocimientos de ceremonia, protocolo y urbanidad
- » Conocimientos de atención de público, técnicas de ventas, negociación y comunicación oral
- » Conocimiento de tipo de eventos
- » Conocimiento de técnicas de bar y de coctelería
- » Conocimiento de costos de servicios alimentos, bebidas e insumos en un menú
- » Conocimientos de relaciones contractuales con servicios eventuales, proveedores, clientes.
- » Conocimientos de decoración y montaje de salones, comedores, mesas
- » Sistemas de calefacción
- » Conocimientos avanzados de maquinaria, utensilios, cuchillos y equipamiento de cocina
- » Conocimientos de tipos de menaje y su utilización
- » Equipamientos para banquetes, liviano y pesado
- » Transporte de mobiliario, equipos, herramientas, materias primas e insumos
- » Las técnicas de preparación del big four para eventos
- » Conocimientos de técnicas culinarias, corte de materias primas e insumos
- » Conocimientos de métodos de cocción, nutrición y dietética
- » Conocimientos de elaboración de preparaciones gastronómicas
- » Conocimientos de planificación, administración, organización del trabajo y procesos
- » Clasificación de las prestaciones de servicio de banquetería
- » Métodos de almacenaje y control de puntos críticos
- » Control de inventarios
- » Normas de sanidad e higiene
- » Sanitización de baños y cocinas
- » Enfermedades transmitidas por la mala manipulación de alimentos
- » Reglamento de sanidad e higiene de alimentos
- » Recurso humano asociado a la banquetería
- » Código del trabajo
- » Ley de tránsito
- » Uso de computador y programas de ofimática
- » Documentación tributaria
- » Manejo de emergencias
- » Manejo básico de primeros auxilios

8. Perfiles ocupacionales y competencias de la cualificación

(nombre, código, vigencia)

Competencias transversales de empleabilidad:

- » Conocimiento de la industria
- » Orientación a los resultados
- » Orientación a la calidad
- » Trabajo bien hecho y oportuno
- » Conocimiento de la industria y del mercado
- » Asegurando la satisfacción del cliente
- » Comunicación
- » Conducta segura y autocuidado
- » Efectividad personal
- » Iniciativa y aprendizaje permanente
- » Resolución de problemas
- » Trabajo en equipo

Perfil Banquetero (P-5600-3434-003-V01) (31/12/2021)

- » Gestionar la aplicación de sistemas de trazabilidad interna del servicio y de las materias primas e insumos (U-5600-3434-002-V01) (31/12/2021)
- » Vender un servicio de banquetería (U-5600-3434-008-V01) (31/12/2021)
- » Planificar un evento de banquetería (U-5600-3434-009-V01) (31/12/2021)
- » Organizar la preparación de un evento de banquetería (U-5600-3434-010-V01) (31/12/2021)
- » Supervisar y controlar la atención del evento (U-5600-3434-011-V01) (31/12/2021)
- » Programar la limpieza del lugar (U-5600-3434-012-V01) (31/12/2021)
- » Mantener uniforme y presentación personal, de acuerdo a los estándares establecidos por el sector productivo (U-5600-5120-017-V02) (31/12/2021)
- » Aplicar normas de higiene, seguridad alimentaria y prevención de riesgos en cocina (U-5600-5120-018-V02) (31/12/2021)

Perfil Administrador de establecimientos gastronómicos (P-5600-1439-001-V02) (31/03/2023)

- » Administrar el establecimiento gastronómico, de acuerdo a protocolos y procedimientos establecidos, y normativa aplicable vigente. (U-5600-1439-003-V02) (31/03/2023)
- » Administrar el presupuesto del establecimiento gastronómico, de acuerdo a lineamientos establecidos. (U-5600-1439-006-V01) (31/03/2023)
- » Asegurar satisfacción de clientes, de acuerdo a lineamientos establecidos. (U-5600-1439-007-V01) (31/03/2023)
- » Gestionar al personal a cargo, de acuerdo a normativa aplicable vigente y procedimientos establecidos. (U-5510-4224-009-V01) (31/03/2023)

9. Tipos de instituciones que imparten la cualificación

Esta cualificación se puede alcanzar en la educación formal:

- » A través de la formación técnica de nivel superior en Centros de Formación Técnica, institutos profesionales y Universidades.

1.
**Nombre de la
cualificación**

Gestión de operaciones gastronómicas

2.
**Descripción de la
cualificación**

Las personas que cuentan con esta cualificación pueden desempeñarse en el sector **Gastronomía, Hotelería, Turismo, subsector Gastronomía, en los siguientes ámbitos:**

- » Gestión del personal a cargo
- » Supervisión de inventario de materias primas y equipamiento de cocina
- » Confección de menús y cartas de preparaciones culinarias

3.
**Nivel de la
cualificación: 5**

Consignar N° nivel y descripción

Las personas que poseen cualificaciones de nivel 5 del MCTP generan y evalúan soluciones a problemas complejos, gestionan personas, recursos financieros y materiales requeridos, lideran equipos de trabajo en diversos contextos, definen y planifican estrategias para innovar en procesos propios de su área profesional.

4.
Campo laboral

Las ocupaciones relacionadas con esta cualificación son:

Chef ejecutivo

5.
**Contexto de
desempeño de la
cualificación:**

Quienes tengan esta cualificación podrán ejercer sus actividades establecimientos gastronómicos de categoría alta y/o de gran tamaño a nivel nacional. Tiene personas a cargo y trabaja como parte de un equipo.

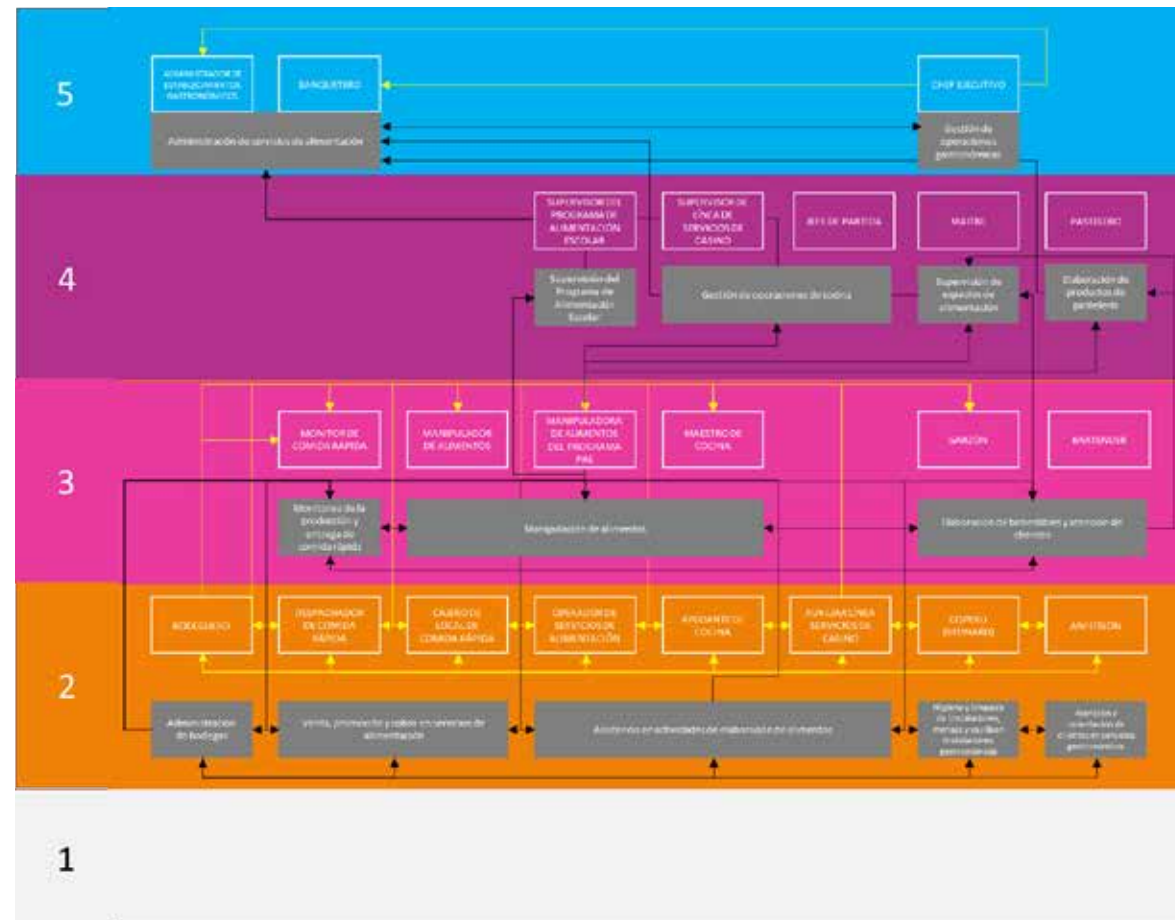
6. Opciones de rutas formativo-laborales:

Hacia la cualificación

» Elaboración de productos de pastelería (N4)

Desde la cualificación

» Administración de servicios de alimentación (N5)



Ruta laboral



Ruta formativa



7. Resultados de aprendizajes asociados a la cualificación:

Las personas que alcancen esta cualificación alcanzarán un amplio repertorio de habilidades:

- » De información: para diseñar preparaciones y elaborar fichas técnicas gastronómicas manteniendo una oferta actualizada, mediante la evaluación constante de la carta, según el tipo o especialidad del establecimiento gastronómico.
- » De resolución de problemas: para inspeccionar las operaciones del área de cocina, gestionar con los proveedores la adquisición de nuevas materias primas culinarias y material de equipamiento, aplicando la prevención y diagnósticos en la calidad y nivel de servicio.
- » De uso de recursos: para la gestión de procesos (compras de materias primas, utensilios y equipamiento de cocina) personas (planificación y organización de equipos de trabajo, relación con proveedores y otras áreas) y administración (herramientas de gestión, equipos de comunicación y computacionales)
- » De comunicación: para transferir información técnica de las preparaciones, para capacitar, realizar inducción y retroalimentar el desempeño al personal a cargo y establecer relaciones clientes, proveedores y otras áreas.

Las personas que alcancen esta cualificación podrán aplicar sus habilidades en diversos contextos:

- » De trabajo con otros: para el trabajo dentro de un equipo y la supervisión, organización y entrenamiento interno de los equipos de trabajo.
- » De autonomía: para resolver de manera autónoma diversas problemáticas relacionadas con la creación y producción de elaboraciones gastronómicas.
- » De ética y responsabilidad: para actuar de acuerdo a las normas y protocolos que guían su desempeño y reconoce el impacto que la calidad de su trabajo tiene sobre el proceso y la organización. Para responder por el cumplimiento de los procedimientos y resultados de sus acciones y de otros, de acuerdo a sus funciones. Para comprender y valorar las implicancias de sus acciones sobre la salud y la vida, la organización, la sociedad y el medio ambiente. Para actuar y guiar a otros de acuerdo a sus conocimientos, experticia y alcance de las funciones.

Competencias transversales de empleabilidad:

- » Diseño de cartas y/o menú
- » Elaboración de fichas técnicas
- » Elaboración de preparaciones gastronómicas
- » Técnicas culinarias avanzadas
- » Conocimientos avanzados de maquinaria, utensilios y equipamiento de cocina
- » Conocimientos de planificación, administración y procesos
- » Técnicas de negociación
- » Uso de computador a nivel de usuario de y programas de ofimática
- » Documentación tributaria
- » Manejo básico de primeros auxilios

Competencias transversales de empleabilidad:

- » Comunicación
- » Conducta segura y autocuidado
- » Efectividad personal
- » Iniciativa y aprendizaje permanente
- » Resolución de problemas
- » Trabajo en equipo

8. Perfiles ocupacionales y competencias de la cualificación

(nombre, código, vigencia)

Perfil Chef Ejecutivo (P-5600-3434-001-V02) (31/03/2023)

- » Gestionar al personal a cargo, de acuerdo a normativa aplicable vigente y procedimientos establecidos. (U-5510-4224-009-V01) (31/03/2023)
- » Supervisar la planificación gastronómica, según protocolos y procedimientos establecidos y normativa legal vigente. (U-5600-3434-014-V01) (31/03/2023)
- » Supervisar inventario de materias primas y equipamiento de cocina, según protocolos y procedimientos del sector. (U-5600-3434-015-V01) (31/03/2023)
- » Confeccionar menús y cartas de preparaciones culinarias, de acuerdo a protocolos y procedimientos del sector. (U-5600-3434-016-V01) (31/03/2023)

9. Tipos de instituciones que imparten la cualificación

Esta cualificación se puede alcanzar en la educación formal:

- » A través de la formación técnica de nivel superior en Centros de Formación Técnica, institutos profesionales y Universidades.



chile✓alora