

Hoja de Ruta de Marco de Cualificaciones para el sector Turismo

Octubre, 2024

LICITACIÓN PÚBLICA ID621451-8-LE24: CONSULTORÍA PARA LA CONSTRUCCIÓN DE UNA HOJA DE RUTA DE MARCO DE CUALIFICACIONES PARA EL SECTOR TURISMO.



Contenidos

PRESENTACIÓN AL DOCUMENTO.....	3
OBJETIVO DEL PROYECTO.....	4
PROCESO PARTICIPATIVO.....	5
Talleres macrozonales	5
Entrevistas actores de la industria	5
Evento de difusión	6
HOJA DE RUTA	7
Eje 1: Formación	9
Eje 2: Difusión.....	13
Eje 3: Trabajo	15
Eje 4: Integración.....	18
Eje 5: Gobernanza.....	20
CIERRE	24



PRESENTACIÓN AL DOCUMENTO

El presente documento constituye el segundo informe de la consultoría "Construcción de una Hoja de Ruta del Marco de Cualificaciones para el Sector Turismo". Este informe tiene como **objetivo central presentar la Hoja de Ruta para el Marco de Cualificaciones Técnico Profesional (MCTP) Turismo**, estructurada en cinco ejes estratégicos.

El informe sintetiza los resultados de un proceso participativo que incluyó la realización de tres talleres (dos talleres virtuales y uno híbrido) en distintas macrozonas del país (Norte, Centro y Sur) y ocho entrevistas con actores clave del sector. Asimismo, se llevó a cabo una revisión documental exhaustiva y una sistematización detallada de todas las actividades participativas, asegurando la inclusión de diversas perspectivas y necesidades del sector. El proceso culminó con un hito de lanzamiento de la Hoja de Ruta, en el cual participaron actores relevantes del ámbito turístico, consolidando los insumos recolectados y validando las propuestas incluidas en este informe.

La estructura del documento se organiza de la siguiente manera: en la sección de **Objetivos del Proyecto**, se presentan los objetivos generales y específicos que guían el estudio, proporcionando el marco conceptual que orienta las acciones desarrolladas. En **Enfoque Metodológico**, se describe la secuencia lógica (etapas y actividades) que orientó la construcción de la Hoja de Ruta. La sección de **Revisión Secundaria Basal** aborda el análisis de información previa que fundamenta y contextualiza el desarrollo del proyecto. En **Proceso Participativo**, se detallan las actividades de levantamiento de información primaria, incluidos talleres macrozonales, entrevistas con actores de la industria y evento de difusión de la Hoja de Ruta, que facilitaron acompañaron y facilitaron el desarrollo de la Hoja de Ruta.

La **Hoja de Ruta** se presenta estructurada en cinco ejes estratégicos, cada uno de los cuales aborda áreas prioritarias para el sector: Eje 1 Formación, Eje 2 Difusión, Eje 3 Trabajo, Eje 4 Integración y Eje 5 Gobernanza. En la sección **Modelo de Gobernanza**, se detalla el modelo propuesto para la implementación y seguimiento de la Hoja de Ruta, asegurando la colaboración y coordinación efectiva entre los actores clave del sector.



OBJETIVO DEL PROYECTO

El objetivo de este estudio es construir una Hoja de Ruta del Marco de Cualificaciones para el sector Turismo, mediante un proceso de levantamiento de información cualitativa que integre academia, estudiantes, gremios, trabajadoras y trabajadores del sector turismo y que permita establecer ejes de acción, iniciativas y/o proyectos con una clara definición de responsables, actividades, plazos, costos y fuentes de financiamiento, resultados, metas e impactos.

PROCESO PARTICIPATIVO

El proceso participativo del proyecto incluyó instancias diseñadas para involucrar a los actores relevantes del sector turístico, identificando desafíos y generando propuestas de mejora.

Talleres macrozonales

Los talleres tuvieron como objetivo identificar los principales desafíos del sector turístico y proponer soluciones a corto y largo plazo, mediante la colaboración de actores clave. Para ello, se realizó una amplia convocatoria de actores públicos y privados, que permitió contar con la participación de 44 representantes del sector Turismo

Los talleres siguieron una metodología dinámica donde los participantes identificaron nudos críticos, propusieron iniciativas y discutieron las responsabilidades para implementar estas propuestas. Estos se realizaron en tres macrozonas bajo las siguientes modalidades:

- Macrozona Norte (19 de agosto): Encuentro online convocó a actores de las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta, Atacama y Coquimbo.
- Macrozona Sur (20 de agosto): Encuentro online convocó a representantes de las regiones de Biobío, La Araucanía, Los Ríos, Los Lagos, Aysén y Magallanes.
- Macrozona Centro (21 de agosto): Encuentro híbrido convocó a actores de Valparaíso, Metropolitana, O'Higgins, Maule y Ñuble.

Entrevistas actores de la industria

Además de los talleres, se llevaron a cabo entrevistas semiestructuradas con 8 instituciones clave del sector para profundizar en las problemáticas detectadas y afinar las iniciativas propuestas. Se convocaron a diversas instituciones, logrando entrevistar a las siguientes:

- Ministerio de Educación (MINEDUC)
- Federación de Empresas de Turismo de Chile (FEDETUR)
- ChileValora
- Asociación Chilena de Empresas de Turismo (ACHET)
- Corporación de Fomento de la Producción (CORFO)
- Asociación de Emprendedores de Chile (ASETUR)
- APROTUR
- Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR)



Estas entrevistas complementaron la información obtenida en los talleres y enriquecieron la construcción de la hoja de ruta del proyecto, asegurando que las propuestas fueran pertinentes y alineadas con las realidades y necesidades del sector turístico.

Evento de difusión

Como parte fundamental del proyecto, se llevó a cabo un hito comunicacional para la difusión de los resultados obtenidos en la elaboración de la Hoja de Ruta del Marco de Cualificaciones Técnico Profesional. Este evento, desarrollado en **modalidad virtual**, fue acordado junto con la contraparte técnica del proyecto, considerando que esta modalidad permitiría alcanzar a un mayor número de actores clave, cumpliendo así con el **objetivo de maximizar la difusión de los resultados y asegurar la participación de diversos sectores vinculados a la política pública**.

La amplia convocatoria al evento contó con actores pertenecientes a diferentes ámbitos relevantes, incluyendo representantes de la academia, trabajadores/as de instituciones públicas, gremios y asociaciones, y prestadores de servicios. La convocatoria tuvo una amplia respuesta, logrando la participación de **54 asistentes** que representaron a todos los rubros mencionados, lo cual permitió una discusión amplia y enriquecedora sobre los resultados del proyecto.

La importancia de este hito radica en que el Marco de Cualificaciones Técnico Profesional es una de las políticas públicas más significativas en la vinculación entre formación y trabajo. Por esta razón, la difusión de los resultados del proyecto no solo permite informar a los actores involucrados, sino **también involucrarlos activamente en la futura implementación de la Hoja de Ruta**, asegurando que los avances y ajustes se alineen con las necesidades del sector y las expectativas de los actores clave.

Este evento virtual no solo cumplió con el objetivo de difundir ampliamente los resultados, sino que también facilitó un **espacio de diálogo y retroalimentación entre los distintos participantes**, promoviendo un entendimiento compartido y un compromiso conjunto hacia la efectiva implementación de la Hoja de Ruta del Marco de Cualificaciones Técnico Profesional.



HOJA DE RUTA

Este apartado presenta la Hoja de Ruta elaborada para el sector turismo, estructurada en cinco ejes estratégicos: **Formación, Difusión, Trabajo, Integración y Gobernanza**. Cada eje incluye iniciativas clave y tareas específicas diseñadas para alinear la formación y las competencias del recurso humano con las demandas del sector, promoviendo una inserción laboral efectiva y la sostenibilidad del Marco de Cualificaciones Técnicas Profesionales (MCTP) en el turismo. La hoja de ruta actúa como un plan de acción detallado que guía la implementación y actualización de las estrategias formativas y laborales, asegurando su pertinencia territorial y su alineación con los desafíos y oportunidades del sector.

La Hoja de Ruta también incluye la **definición de indicadores específicos por eje y la identificación de hitos-meta**, los cuales están vinculados al cumplimiento de actividades clave dentro de cada iniciativa. Estos indicadores permiten medir la efectividad de las acciones implementadas, asegurando un seguimiento continuo y alineado con los objetivos de los ejes. En cambio, cada hito-meta corresponde a una meta puntual asociada a la realización de una actividad específica, proporcionando un marco claro para evaluar los avances y ajustes necesarios en el proceso de implementación.

Figura 1 Hoja de Ruta MCTP Turismo

Eje	Iniciativas	Corto plazo menos de 1 año	Mediano Plazo 1 a 2 años	Largo plazo más de 3 años
FORMACIÓN	Facilitar información para el uso de cualificaciones en el diseño de oferta formativa	Mapa actualizado de la oferta formativa en sector turismo		
		Capacitación de formadores en el sector Turismo		
	Promover la formación en Turismo		Programa de Orientación Vocacional en Turismo	
		Impulsar la alternancia en todos los niveles de la educación técnica		
			Seguimiento de trayectorias formativas en Turismo	
	Reconocimiento y flexibilidad para las trayectorias formativas			
DIFUSIÓN	Difusión estratégica de MCTP y el poblamiento del sector Turismo		Campañas de sensibilización del MCTP	
			Foros sobre el estado de avance en la implementación del MCTP y sus beneficios.	
	Mediación de rutas formativo-laborales	Red Regional Territorial		
TRABAJO	Atracción de Talentos		Red de mentores	
				Programa de Colaboración empresarial
	Desarrollo y actualización de capacidades		Formación Continua para favorecer trayectorias educativas y laborales.	
			Programas de capacitaciones focalizadas en requerimientos territoriales o subsectoriales.	
	Herramientas de apoyo al empleador		Guías para el uso de las cualificaciones y competencias sectoriales.	
		Guía de buenas prácticas para la evaluación de prácticas/pasantías		
INTEGRACIÓN	Integración local		Encuentros regionales para la captación de Talento	
	Integración Regional	Mesas de Capital Humano LATAM		
		Movilidad regional		
				Programa piloto de intercambio internacional
GOBERNANZA	Instalación de estructura orgánica	Constitución de figura encargada de coordinación de actualización de MCTP en Turismo e implementación de Hoja de Ruta sectorial.		
		Definición de mecanismos internos de vinculación.		
	Actualización de cualificaciones	Estudio de actualización de la caracterización del sector Turismo, cadena de valor, demanda y tendencias		
		Actualización de poblamiento del MCTP en sector Turismo (cualificaciones, competencias y rutas formativo laborales)		
			Implementación de mecanismos de seguimiento y consulta de rutas y cualificaciones	
Recursos y alianzas	Búsqueda de alianzas estratégicas y programas complementarios			

Fuente: Elaboración propia

Eje 1: Formación

Objetivo: Alinear la formación a los requerimientos del sector y sus necesidades territoriales a través del posicionamiento y uso de las cualificaciones desarrolladas y las futuras cualificaciones por desarrollar.

Figura 2: Eje N°1 Formación – Iniciativa N°1

Iniciativas	Acciones	Corto plazo menos de 1 año	Mediano Plazo 1 a 2 años	Largo plazo más de 3 años	Indicadores	Actores claves a considerar
Facilitar información para el uso de cualificaciones en el diseño de oferta formativa	Mapa actualizado de la oferta formativa en sector turismo				Cobertura de los niveles y tipos de programas incluidos en el estudio. Cantidad de cualificaciones cubiertas por los programas formativos.	Subsecretaría de Turismo
	Capacitación de formadores en el sector Turismo				Plan de trabajo anual para actualización de formadores con SENCE. Plan de trabajo anual para actualización de formadores con Mineduc. Plan de trabajo anual para actualización de formadores con Riest y otras agrupaciones de IES. Cantidad de procesos de formación finalizados, con información de caracterización de los participantes.	Subsecretaría de Turismo SENCE Mineduc, Liceos EMTP RIEST IES (CFT, IP, Universidades)

Fuente: Elaboración propia

Mapa actualizado de la oferta formativa en sector turismo: Elaborar un estudio (y mecanismo de actualización) que permita disponer de información actualizada para identificar la oferta de programas de formación en el sistema formal, disponible para todos los niveles del MCTP, agregando además, los programas de niveles superiores (aun cuando estén por fuera del MCTP). El estudio debe considerar al menos:

- 1) La cantidad de programas que, aun sin haber pasado por un proceso de alineamiento, son posibles de ser asociados a cualificaciones del sector.
- 2) La cantidad de programas que explícitamente se alinean a las cualificaciones sectoriales.
- 3) La cantidad de estudiantes y egresados, según programa, niveles y distribución por territorio.

Producto esperado

- Mapa actualizado de la oferta disponible en Turismo disponible en la web de la Subsecretaría de Turismo.
- Mecanismo de actualización del mapa de oferta formativa en el sector Turismo.

Capacitación de formadores en el sector Turismo: Implementar programas para los formadores del sector (EMTP, IES y capacitación) considerando los

desafíos estratégicos y las últimas tendencias del sector. Estos programas podrán incluir talleres, cursos y/o seminarios de acuerdo al tipo de público y nivel de profundidad de la temática, cuya ejecución puede realizarse de manera presencial o virtual. Para todos los casos, los recursos deben quedar disponibles en una plataforma virtual para la auto instrucción. Para su desarrollo, se deberán coordinar acciones con Liceos de EMTP con especialidades vinculadas, Instituciones de educación superior con carreras y programas, además de universidades y centros que impartan formación en Turismo. La implementación debe considerar alianzas con SENCE, Mineduc e instituciones de Educación Superior para alcanzar coberturas a nivel país.

Producto esperado

- Programas para formadores implementados y disponibles para la auto instrucción en web de Subsecretaría de Turismo.
- Convenios interinstitucionales para la implementación de programas de formación de formadores.
- Formadores actualizados en desafíos estratégicos y últimas tendencias.
- Registro público de formadores que hayan pasado por los programas de formación.



Figura 3: Eje N°1 Formación – Iniciativa N°2

Iniciativas	Acciones	Corto plazo menos de 1 año	Mediano Plazo 1 a 2 años	Largo plazo más de 3 años	Indicadores	Actores claves a considerar
Promover la formación en Turismo	Programa de Orientación Vocacional en Turismo				Cantidad de charlas de difusión de la plataforma de orientación. Número de visitas a plataforma de orientación virtual. Número de descargas de guías de apoyo. Nivel de satisfacción de personas usuarias e instituciones con la plataforma y el Programa.	Subsecretaría de Turismo Mineduc, Liceos EMTP RIEST IES (CFT, IP, Universidades)
	Impulsar la alternancia en todos los niveles de la educación técnica				Planes regionales de alternancia. Cantidad de instituciones de formación con sus capacidades desarrolladas para participar y conducir programas de alternancia. Cantidad de docentes con sus capacidades desarrolladas para participar de programas de alternancia. Cantidad de estudiantes en programas de alternancia. Nivel de impacto de los programas de alternancia en los estudiantes.	Subsecretaría de Turismo Mineduc, Liceos EMTP RIEST IES (CFT, IP, Universidades)
	Seguimiento de trayectorias formativas en Turismo				Cantidad de charlas de difusión de estudio en Santiago y regiones. Número de descargas de estudios de trayectorias desde la web. Nivel de satisfacción del proceso y resultados del estudio y su modelo de monitoreo por parte de usuarios y actores clave del sector.	Subsecretaría de Turismo Sernatur RIEST FEDETUR ASETUR APROTUR Chilesertur Otros
	Reconocimiento y flexibilidad para las trayectorias formativas				Cantidad y tipo de instituciones que realizan procesos de reconocimientos de Aprendizajes Previos. Cantidad y tipo de programas en los que se realiza Reconocimiento de Aprendizajes Previos. Cantidad y características de las personas que ingresan mediante RAP a carreras vinculadas a Turismo.	Subsecretaría de Turismo ChileValora Mineduc, Liceos EMTP RIEST IES (CFT, IP, Universidades)

Fuente: Elaboración propia

Programa de Orientación Vocacional en Turismo: Implementar un programa dirigido a 1) estudiantes de educación media TP, 2) estudiantes de especialidades de EMTP y de IES en carreras de Turismo, mediante el cual se brinde orientación sobre las oportunidades, desafíos y tendencias del sector. Este programa considera el uso de la plataforma Aprende para disponer información, materiales y recursos sobre el sector con foco en el desarrollo de la vocación turística. Considerará además, guías de apoyo a los orientadores y docentes.

Producto esperado

- Programas para estudiantes implementados y disponibles virtualmente.
- Plataforma virtual operativa.
- Guías de apoyo disponibles virtualmente.

Impulsar la alternancia en todos los niveles de la educación técnica:

Promover programas de alternancia mediante la generación de alianzas con el Ministerio de Educación y las Redes Futuro Técnico regionales. Esto supone el



desarrollo de capacidades en las instituciones de educación y sus docentes para participar y conducir los programas de alternancia.

Producto esperado

- Programas de alternancia diseñados e implementados.
- Estudiantes cursando programas de alternancia.
- Docentes capacitados para conducir programas de alternancia.

Seguimiento de trayectorias formativas en Turismo: Elaborar un estudio de trayectorias (y mecanismo de monitoreo) de egresados de carreras del sector Turismo de todos los niveles formativos que permita contar con información relevante de las trayectorias. El estudio debe considerar también el estudio de trayectorias de personas trabajadoras del sector que no cuenten con educación formal y no formal, que permita contrastar el efecto de egresar de programas de educación en el sector Turismo.

Producto esperado

- Investigación diseñada e implementada.
- Documentos de proceso y resultados de investigación.
- Modelo de monitoreo diseñado, probado y en funcionamiento.
- Información primaria sobre trayectorias disponible virtualmente en web Subsecretaría de Turismo.

Reconocimiento y flexibilidad para las trayectorias formativas: Realizar un estudio que sistematice las experiencias de reconocimiento de certificaciones y experiencias de personas trabajadoras del sector en entidades de formación. El estudio deberá además identificar las rutas formativo laborales con mayor potencial de reconocimiento con la finalidad de contribuir a la flexibilidad de las trayectorias en Turismo.

Producto esperado

- Investigación diseñada e implementada.
- Documentos de proceso y resultados de investigación.
- Caracterización de trayectorias formativo-laborales del sector.
- Información sobre potencial de reconocimiento de rutas formativo laborales.



Eje 2: Difusión

Objetivo: Promover el conocimiento del poblamiento del MCTP en Turismo mediante la comunicación y disponibilidad de sus recursos, productos y resultados.

Figura 4: Eje N°2 Difusión – Iniciativa N°1

Iniciativas	Acciones	Corto plazo menos de 1 año	Mediano Plazo 1 a 2 años	Largo plazo más de 3 años	Indicadores	Actores claves a considerar
Difusión estratégica de MCTP y el poblamiento del sector Turismo	Campañas de sensibilización del MCTP				Campaña de sensibilización anual ejecutada.	Subsecretaría de Turismo Sernatur Mesa de capital humano Mesas capital humano regionales
	Foros sobre el estado de avance en la implementación del MCTP y sus beneficios.				Cantidad de mesas de trabajo realizadas. Listas de asistentes a mesas de trabajo con asistencia cuatripartita (Estado, empleadores, trabajadores y entidades de formación). Resultados de las mesas de trabajo según sus propósitos. Información producida por las mesas de trabajo.	Subsecretaría de Turismo Sernatur Mesas capital humano regionales Corfo RIEST FEDETUR ASETUR APROTUR Chilesertur Otros

Fuente: Elaboración propia

Campañas de sensibilización del MCTP: Diseñar e implementar campañas de comunicación orientadas a generar conciencia y promover beneficios del Marco de Cualificaciones Técnicas Profesionales entre los actores clave del sector turístico. Las campañas incluirán la utilización de diversos canales, como medios digitales, redes sociales, videos explicativos y materiales impresos. El objetivo es informar sobre los beneficios del MCTP, su aplicabilidad, y cómo puede contribuir a mejorar las trayectorias educativas y laborales de las personas en el sector. La campaña también se medirá mediante encuestas y datos de resultados.

Resultado esperado

- Campañas de comunicación diseñadas e implementadas. Material disponible en medios de comunicación.

Foros sobre el estado de avance en la implementación del MCTP y sus beneficios: Organizar foros y mesas de trabajo periódicas para reunir a los actores clave del sector turístico, tanto del ámbito público como privado. Los foros incluirán presentaciones de expertos en formación técnica y desarrollo laboral, casos de éxito en la implementación del poblamiento del MCTP en Turismo y debates sobre los desafíos actuales en el mercado laboral del turismo. Además, se discutirá cómo la adopción del MCTP puede ayudar a mejorar la



empleabilidad y las competencias laborales. Estos eventos servirán para actualizar a los actores y fomentar la adopción del MCTP en nuevas áreas del sector.

Resultado esperado

- Modelo de mesas de trabajo diseñado y operativo.
- Mesas de trabajo funcionando y produciendo resultados según sus propósitos (estrategia, información, promoción).

Figura 5: Eje N°2 Difusión – Iniciativa N°2

Iniciativas	Acciones	Corto plazo menos de 1 año	Mediano Plazo 1 a 2 años	Largo plazo más de 3 años	Indicadores	Actores claves a considerar
Mediación de rutas formativo-laborales	Red Regional Territorial				Cobertura de las regiones que cuentan con una mesa de trabajo. Cantidad y características de las personas asistentes a las mesas de trabajo con asistencia cuatripartita (Estado, empleadores, trabajadores y entidades de formación). Información, estrategias, acciones y resultados de la red.	Subsecretaría de Turismo Sernatur Mesas capital humano regionales Corfo RIEST FEDETUR ASETUR APROTUR Chilesertur Otros

Fuente: Elaboración propia

Red Regional Territorial: Potenciar trabajo intersectorial, regional y territorial mediante un trabajo coordinado con las mesas regionales de Capital Humano en Turismo. Esto con la finalidad de llegar a las empresas y prestadores de servicios turísticos en cada región, cautelando que la información esté disponible para actores de todos los territorios, y generando acciones de levantamiento de requerimientos y especificidades territoriales.

Producto esperado

- Comunicación entre los actores, con cadencia y propósitos de corto, mediano y largo plazo, generando productos estratégicos y operativos.
- Información actualizada hacia y desde los actores territoriales.



Eje 3: Trabajo

Objetivo: Atraer el talento y mantener actualizadas las demandas y necesidades laborales.

Figura 6: Eje N°3 Trabajo – Iniciativa N°1

Iniciativas	Acciones	Corto plazo menos de 1 año	Mediano Plazo 1 a 2 años	Largo plazo más de 3 años	Indicadores	Actores claves a considerar
Atracción de Talentos	Red de mentores				Número de convenios para red de mentores. Cantidad de convenios de mentoría ejecutados.	Subsecretaría de Turismo Sernatur CNC RIEST FEDETUR ASETUR APROTUR Chilesertur Otros
	Programa de Colaboración empresarial				Número de convenios con empresas para colaboración. Nivel de satisfacción con el Programa por parte de empresas Colaboradoras y participantes.	Subsecretaría de Turismo Sernatur CNC RIEST FEDETUR ASETUR APROTUR Chilesertur Otros

Fuente: Elaboración propia

Red de mentores: Crear una red de empresas o profesionales experimentados en el sector turístico que actúen como mentores para estudiantes y jóvenes profesionales. La tarea incluye establecer criterios de selección, atraer, seleccionar y desarrollar capacidades de mentoría. Lo anterior implica elaborar un programa de acompañamiento y establecer una plataforma para la interacción entre mentores y aprendices. El objetivo es que los mentores puedan guiar a los nuevos talentos en su desarrollo laboral compartiendo conocimientos, experiencias y buenas prácticas.

Producto esperado

- Criterios de selección, atracción y desarrollo de capacidades de empresas o profesionales Mentores.
- Base de Mentores identificados y disponibles para participa de la Red.
- Programa de acompañamiento de profesionales diseñado y operativo.
- Red diseñada y en funcionamiento.

Programa de Colaboración empresarial: Desarrollar un programa de colaboración empresarial en el que las empresas del sector turístico compartan sus mejores prácticas con nuevos empresarios del rubro. El objetivo es fortalecer la competitividad del sector mediante el desarrollo conjunto de capacidades, promoviendo una cultura de apoyo mutuo y aprendizaje colaborativo. Para este



programa es relevante el diseño de un incentivo o reconocimiento a las empresas que comparten sus buenas prácticas.

Producto esperado

- Programa de colaboración empresarial diseñado y en operación.
- Base de Empresas Colaboradoras y en proceso de desarrollo.
- Incentivo diseñado para lograr la atracción de empresa Colaboras.

Figura 7: Eje N°3 Trabajo – Iniciativa N°2

Iniciativas	Acciones	Corto plazo menos de 1 año	Mediano Plazo 1 a 2 años	Largo plazo más de 3 años	Indicadores	Actores claves a considerar
Desarrollo y actualización de capacidades	Formación Continua para favorecer trayectorias educativas y laborales.				Número de programas de actualización identificados. Número de convenios para ejecución de cursos de formación continua. Número de convenios ejecutados. Cantidad de personas capacitadas en cada convenio.	Subsecretaría de Turismo SENCE Mineduc, Liceos EMTP RIEST IES (CFT, IP, Universidades)
	Programas de capacitaciones focalizadas en requerimientos territoriales o subsectoriales.				Cobertura de regiones con requerimientos focalizados identificados. Número de convenios para ejecución de capacitaciones identificados. Número de convenios ejecutados en cada región. Cantidad de personas capacitadas en cada región. Nivel de satisfacción de personas usuarias y empleadores.	Subsecretaría de Turismo SENCE

Fuente: Elaboración propia

Formación Continua para favorecer trayectorias educativas y laborales:

Desarrollar un programa que permita gestionar opciones de formación continua y especialización en temáticas emergentes para las personas del sector. Mediante esta iniciativa se facilitará el acceso a programas y cursos complementarios a través de plataformas digitales y colaboraciones entre empresas, universidades e instituciones profesionales.

Producto esperado

- Programa de formación continua en funcionamiento y con información actualizada.
- Red de actores concertada y operativa.

Programas de capacitaciones focalizadas en requerimientos territoriales o subsectoriales:

En coordinación con SENCE, Implementar programas de capacitación específicos para distintos subsectores dentro de la industria turística, como hotelería, agencias de viaje, ecoturismo, turismo MICE, otros. Estos programas estarán enfocados en desarrollar competencias en personas de los territorios de acuerdo a los requerimientos identificados en las mesas regionales y a los levantamientos anuales de demanda.

Producto esperado

- Sistema de base de datos sobre demandas y necesidades alimentado con información de SENCE.
- Información disponible y sistematizada.
- Programas de capacitación diseñados e implementados.

Figura 8: Eje N°3 Trabajo – Iniciativa N°3

Iniciativas	Acciones	Corto plazo menos de 1 año	Mediano Plazo 1 a 2 años	Largo plazo más de 3 años	Indicadores	Actores claves a considerar
Herramientas de apoyo al empleador	Guías para el uso de las cualificaciones y competencias sectoriales.				Cobertura de regiones del país con acciones de difusión de guías.	Subsecretaría de Turismo Sematur ChileValora CNC FEDETUR ASETUR APROTUR Chilesertur Otros
	Guía de buenas prácticas para la evaluación de prácticas/pasantías				Plan de trabajo anual con Mineduc, Riest u otra institucionalidad para prácticas sectoriales. Número de convenios con empresas para implementación de prácticas. Reportes de uso de criterios y adhesión a lineamientos por parte de empresas e instituciones.	Subsecretaría de Turismo SENCE Mineduc, Liceos EMTP RIEST IES (CFT, IP, Universidades) CNC FEDETUR ASETUR APROTUR Chilesertur Otros

Fuente: Elaboración propia

Guías para el uso de las cualificaciones y competencias sectoriales:

Elaborar y difundir guías que expliquen los usos de las cualificaciones y competencias sectoriales en los procesos de reclutamiento y selección de personas y en los procesos de gestión de desempeño de las personas.

Producto esperado

- Guías de uso de las cualificaciones en gestión del talento disponibles virtualmente.
- Campañas de difusión de uso de las guías diseñadas e implementadas.

Guía de buenas prácticas para la evaluación de prácticas/pasantías:

Crear una guía que sirva como referencia para la evaluación de prácticas profesionales y pasantías en el sector turístico. Este manual incluirá criterios claros y objetivos para medir el desempeño de los estudiantes durante su período de prácticas, asegurando que las empresas cuenten con herramientas para guiar el proceso de aprendizaje de manera efectiva. Además, la guía proporcionará lineamientos para mejorar la experiencia de las pasantías y asegurar que los estudiantes adquieran habilidades valiosas para el futuro.

Producto esperado

- Guía de evaluación de prácticas y pasantías.



- Criterios y objetivos de medición del desempeño de prácticas y pasantías.
- Lineamientos para la mejora de prácticas y pasantías.

Eje 4: Integración

Objetivo: Habilitar nuevos y mejores espacios de conexión de las cualificaciones a nivel local e internacional.

Figura 9: Eje N°4 Integración – Iniciativa N°1

Iniciativas	Acciones	Corto plazo menos de 1 año	Mediano Plazo 1 a 2 años	Largo plazo más de 3 años	Indicadores	Actores claves a considerar
Integración local	Encuentros regionales para la captación de Talento				Tasa de participación en los encuentros. Nivel de satisfacción de los encuentros, por parte de las empresas, instituciones educativas y estudiantes.	Subsecretaría de Turismo Sernatur SENCE Mineduc, Liceos EMTP RIEST IES (CFT, IP, Universidades) CNC FEDETUR ASETUR APROTUR Chilesertur Otros

Fuente: Elaboración propia

Ferias regionales para la captación de Talento: Organizar encuentros a nivel regional en los que se reúnan empresas, instituciones educativas y estudiantes para facilitar la captación de talento humano. Estos encuentros permitirán conectar a las instituciones con estudiantes y trabajadores del sector, creando oportunidades de estudios y capacitación.

Producto esperado

- Encuentros entre empresas, instituciones, estudiantes y trabajadores ejecutados.



Figura 10: Eje N°4 Integración – Iniciativa N°2

Iniciativas	Acciones	Corto plazo menos de 1 año	Mediano Plazo 1 a 2 años	Largo plazo más de 3 años	Indicadores	Actores claves a considerar
Integración Regional	Mesas de Capital Humano LATAM				Plan de incorporación en redes internacionales existentes en temas de educación y trabajo. Convenios de participación en redes internacionales en temas de educación y trabajo. Resultados de los procesos de participación en redes internacionales.	Mineduc Subsecretaría de Turismo
	Movilidad regional				Registro de acciones de gestión para reconocimiento y homologación de credenciales en grupo de trabajo Alianza Pacífico. Resultados de las acciones y del reconocimiento y homologación de credenciales.	Mineduc
	Programa piloto de intercambio internacional				Número de alianzas estratégicas internacionales y locales establecidas. Cantidad de estudiantes que participan en programas de movilidad internacional. Nivel de participación en el Programa Nivel de satisfacción de los beneficiarios y Empleabilidad posterior a la participación del Programa.	Mineduc Mintrab Subsecretaría de Turismo

Fuente: Elaboración propia

Comisión de Educación de la Alianza del Pacífico: Fortalecer la participación del sector en las mesas de trabajo internacionales existentes, como el grupo de Educación de la Alianza del Pacífico y/o Grupo Técnico de Turismo (GTT), impulsando la incorporación del Sector Turismo dentro de las prioridades. Estas mesas servirán como espacios de diálogo y colaboración para definir estrategias de capacitación, intercambio y movilidad de profesionales del turismo en la región, promoviendo una cooperación más estrecha y efectiva entre los países latinoamericanos.

Producto esperado

- Participación en las mesas de trabajo del sector del grupo de Educación de la Alianza del Pacífico, Grupo Técnico de Turismo (GTT) y otras alianzas internacionales.
- Diseño y adhesión a la implementación de estrategias de capacitación, intercambio y movilidad entre profesionales de turismo en la región.

Movilidad regional: Fortalecer la participación del sector en las iniciativas de reconocimiento y homologación de credenciales que se vienen desarrollando en el Marco de Alianza del Pacífico.

Producto esperado

- Adhesión del sector Turismo a iniciativas de reconocimiento y homologación de credenciales en el Marco de Alianza del Pacífico.
- Acciones de política y difusión pertinentes.



Programa piloto de intercambio internacional: Implementar un programa piloto que permita a estudiantes y trabajadores del sector turístico participar en intercambios internacionales, donde puedan adquirir nuevas experiencias y conocimientos en otros países. Este programa fomentará la transferencia de talento entre diferentes mercados turísticos, brindando a los participantes la oportunidad de trabajar en entornos culturales y laborales diversos.

Producto esperado

- Diseño e implementación de un programa piloto de intercambio internacional de estudiantes y trabajadores del sector turístico.

Eje 5: Gobernanza

Objetivo: Dar escalamiento y sostenibilidad a las implementación sectorial del MCTP Turismo.

Figura 11: Eje N°5 Gobernanza – Iniciativa N°1

Iniciativas	Acciones	Corto plazo menos de 1 año	Mediano Plazo 1 a 2 años	Largo plazo más de 3 años	Indicadores	Actores claves a considerar
Instalación de estructura orgánica	Constitución de figura encargada de coordinación de actualización de MCTP en Turismo e implementación de Hoja de Ruta sectorial.				Responsable de MCTP de Turismo e implementación de la hoja de ruta formalizado. Estado de avance de la Hoja de Ruta del MCTP	Subsecretaría de Turismo Comisión de Marco
	Definición de mecanismos internos de vinculación.				Equipo de trabajo para implementación de hoja de ruta establecido. Número de sesiones realizadas para la implementación del MCTP. Resultados semestrales y anuales del estado de avance de la Hoja de Ruta. Estado de cumplimiento de los compromisos adquiridos por cada actor involucrado en la implementación de la Hoja de Ruta.	Subsecretaría de Turismo Comisión de Marco

Fuente: Elaboración propia

Constitución de figura encargada de coordinación de actualización de MCTP en Turismo e implementación de Hoja de Ruta sectorial: Se debe formalizar dentro del equipo de la Subsecretaría de Turismo la función para cautelar el liderazgo y ejecución de las coordinaciones que se requieren, así como del monitoreo de resultados. El objetivo es facilitar el intercambio de información y experiencias, asegurando que todos los actores clave estén alineados y colaboren en la implementación.

Producto esperado

- Función de coordinación y actualización del MCTP diseñada y en implementación.



Definición de mecanismos internos de vinculación: Diseñar e implementar mecanismos de vinculación entre las distintas áreas que conformaran la implementación de la hoja de ruta sectorial del MCTP. Estos mecanismos incluirán procesos de comunicación, coordinación y compromiso entre instituciones educativas, empresas, asociaciones gremiales y organismos públicos. Se creará una red interna de comunicación que promueva la colaboración para el logro de los objetivos de la Hoja de Ruta.

Producto esperado

- Mecanismos de vinculación entre agentes para la implementación de la hoja de ruta sectorial del MCTP diseñados y operativos.
- Distribución de compromisos para asegurar el cumplimiento de la Hoja de Ruta.
- Red de comunicación diseñada y activa.

Figura 12: Eje N°5 Gobernanza – Iniciativa N°2

Iniciativas	Acciones	Corto plazo menos de 1 año	Mediano Plazo 1 a 2 años	Largo plazo más de 3 años	Indicadores	Actores claves a considerar
Actualización de cualificaciones	Estudio de actualización de la caracterización del sector Turismo, cadena de valor, demanda y tendencias				Número de subprocesos ajustados. Número de rutas formativo-laborales de Turismo ajustadas. Número de perfiles y cualificaciones ajustados. Número de nuevos perfiles y cualificaciones incorporados.	Subsecretaría de Turismo Comisión de Marco
	Actualización de poblamiento del MCTP en sector Turismo (cualificaciones, competencias y rutas formativo laborales)					Subsecretaría de Turismo Comisión de Marco
	Implementación de mecanismos de seguimiento y consulta de rutas y cualificaciones				Número de sesiones realizadas para la implementación del MCTP. Información de seguimiento. Resultados de análisis de seguimiento.	Subsecretaría de Turismo Comisión de Marco

Fuente: Elaboración propia

Estudio de actualización de la caracterización del sector Turismo, cadena de valor, demanda y tendencias: Realización de un estudio que actualice la caracterización del sector en función de los desafíos estratégicos, las tendencias y su impacto en la cadena de valor. Además, se actualizarán los datos de demanda y oferta laboral y formativa, e identificarán las brechas existentes.



El estudio incluirá el diseño de un mecanismo que proporcione la información necesaria para revisar las cualificaciones.

Producto esperado

- Mecanismo de monitorización de la cadena de valor, demanda y tendencias estratégicas de turismo implementado.
- Mecanismo de seguimiento de la oferta, demanda y brechas formativas implementado.

Actualización de poblamiento del MCTP en sector Turismo (cualificaciones, competencias y rutas formativo laborales): A partir de la actualización de la caracterización del sector y la identificación de demanda y brechas, se actualizarán cualificaciones, competencias y las rutas formativo laborales existentes, incorporando subprocesos identificados en caso necesario y/o nuevas cualificaciones y competencias detectadas.

Este proceso considerará la identificación de cualificaciones y competencias en niveles superiores a los del MCTP en coherencia con la señal pública de Mineduc de ampliar el MC.

Producto esperado

- Mecanismo de actualización del poblamiento de competencias y cualificaciones en el sector turismo implementado.

Implementación de mecanismos de seguimiento y consulta de rutas y cualificaciones: La unidad a cargo implementará acciones que permitan, a partir de la información disponible, dar seguimiento a uso de las cualificaciones, a la información de demanda, tendencias y brechas del sector para identificar los periodos de actualización o incorporación de cualificaciones y/o rutas formativas.

Esto será analizado y validado anualmente en consultas con las mesas regionales y nacional.

Producto esperado

- Mecanismos de seguimiento del uso y demanda de cualificaciones, así como de tendencias y brechas del sector.
- Registro de validaciones con mesas sectoriales.

Figura 13: Eje N°5 Gobernanza – Iniciativa N°3

Iniciativas	Acciones	Corto plazo menos de 1 año	Mediano Plazo 1 a 2 años	Largo plazo más de 3 años	Indicadores	Actores claves a considerar
Recursos y alianzas	Búsqueda de alianzas estratégicas y programas complementarios				Recursos capturados: cantidad de recursos financieros capturados para la implementación del MCTP. Estudios: número de estudios de tendencias anuales realizados.	Subsecretaría de Turismo Otros

Fuente: Elaboración propia

Búsqueda de alianzas estratégicas y programas complementarios: Identificar y explorar programas complementarios a nivel nacional e



internacional que puedan apoyar la implementación sectorial del MCTP en Turismo. Esto incluye la búsqueda de alianzas estratégicas, fondos de cooperación, programas de capacitación y redes de apoyo que proporcionen recursos adicionales para el desarrollo de los ejes. La tarea también implica gestionar la participación del sector turístico en proyectos piloto o iniciativas de cooperación con otros países.

Producto esperado

- Recursos aportados por instituciones diversas.



CIERRE

La Hoja de Ruta del MCTP Turismo tiene **como finalidad última facilitar el proceso de ajuste** que tiene lugar en la interacción de la oferta formativa con la demanda laboral del sector. Para ello, el instrumento dispone de cinco ejes estratégicos que, aunque implican la implementación de acciones independientes, **convergen hacia un único objetivo sectorial**. Para alcanzar este objetivo, es esencial una implementación equilibrada de la Hoja de Ruta; toda vez que la implementación de acciones de un eje tiende a facilitar/mejorar las posibilidades de generar impacto con la implementación de acciones dispuestas en otro eje. En consecuencia, descuidar alguno de estos ejes, podría atentar directamente contra el efecto buscado tras la implementación del instrumento.

Dicha implementación requiere en todo momento **seguimiento y participación**. Lo primero para verificar el logro de los productos esperado y evaluar mejoras en los indicadores propuestos. Lo segundo para mejorar las posibilidades de materializar las acciones propuestas y para disponibilizar formas nuevas y alternativas de financiamiento para la Hoja de Ruta.

