Código del Proyecto	08DCT-1940
Título del Proyecto	Escuela de Servicios Hoteleros y Gastronómicos de Tarapacá
Postulante	Universidad Arturo Prat
Tipo de informe	Gira Tecnológica
Fecha	21 de octubre de 2009

- El objetivo de la misión tecnológica es agregar acervo cultural de los Formadores que integrarán la gira con la visión de una industria hotelera eficiente y eficaz enfocada a la excelencia. Asimismo, se busca que a través de la observación, reuniones y capacitación con el contacto con los actores locales del destino.

- Los Formadores puedan adquirir y/o perfeccionar ciertas competencias (principalmente en el ámbito del "Saber-Ser") que puedan transmitir a los alumnos durante las siguientes etapas del Proyecto.

- En tal sentido la propuesta de Gira Tecnológica para el proyecto está fijada en México como destino, particularmente la zona de Cancún. Las razones que justifican la elección de dicho destino se podrían resumir en las siguientes:

- La Cancún es uno de los destinos turísticos de mayor relevancia en América y el mundo y ha experimentado un crecimiento sostenido y con resultados altamente validados en la industria turística mundial.

- Las características de su industria hotelera se asemejan a las de Iquique en término de los estándares de calidad y oferta de servicios, y permiten que muchas de las experiencias que se vivirán durante la Gira sean perfectamente aplicables y posibles de transmitir a los establecimientos hoteleros de nuestro destino y su capital humano.

- Cancún presenta una combinación de productos-mercados similar a lo que tenemos en Tarapacá; playa y cultura. Tanto en la Cancún como en Tarapacá el turismo se desarrolla principalmente en base a la oferta de playas y posee además un fuerte componente cultural dado en el caso de México por la Cultura Maya, y por la cultura Aymara, salitreras y otras manifestaciones en el caso de Tarapacá.

- Existen ciertas similitudes culturales entre Chile y México en lo que se refiere a la idiosincrasia de su gente, lo que no se observa por ejemplo, entre Chile y países europeos. Esto es fundamental ya que el proyecto se trata de formar capital humano; las técnicas a aplicar, objetivos de formación y patrones de respuesta de los empleados hoteleros a la formación pueden ser observadas en la experiencia mexicana, con una alta probabilidad de poder ser replicada en Iquique.

- La presente propuesta de Gira Tecnológica es parte del proceso de formador de formadores en la cual se ha identificado a Cancún como destino.

- En resumen, las experiencias que se obtendrán en la Gira Tecnológica a Cancún y Riviera Maya, permitirán que los Formadores puedan conocer el Estado del Arte de la industria de la Hospitalidad, en lo que se refiere a los estándares susceptibles de ser desarrollados en Iquique, y puedan a la vez actualizar conocimientos y generar competencias posibles de ser transmitidas a los alumnos en las siguientes fases del Proyecto.

PROGRAMA DE CAPACITACION GIRA TECNOLOGICA ETAPA FORMADOR DE FORMADORES

Nº DIA	DIA	FECHA	ACTIVIDAD
Día N° 1	Miércoles	02 de diciembre	Iquique-Santiago Santiago – Panamá Panamá – Cancún Reunión de coordinación chequeo de programa de actividades y horarios
Día N° 2	Jueves	03 de diciembre	8:00 a 8:30 Desayuno. análisis del tipo de servicio, sistema de gastronomía, método de atención del pasajero, soportes tecnológicos del servicio de atención de sala, 8:30 a 10:00 Recorrido Guiado por coordinador hotel por las diversas instalaciones del resort. 11:00 a 12:30 Reunión con ejecutivos del hotel destinada a conocer las áreas de servicios y modalidades de gestión, respaldo de soportes tecnológicos definición de roles y funciones y mecanismo de control de calidad. 13:00 a 15:00 Almuerzo, análisis del tipo de servicio, sistema de gastronomía, método de atención del pasajero, soportes tecnológicos del servicio de atención de sala, recorrido por el backstege del restaurante. 15:30 a 18:00 Reunión de trabajo con Gerente de Alimentos y Bebidas 20:00 a 21:00 Cena 22:00 Actividad nocturna de animación turística para pasajeros. Tipo de actividad, factores de producción, selección del tipo de esparcimiento y calidad del evento (sonido, iluminación, contratación de artistas, puesto en escena, programación, variedad).
Día N° 3	Viernes	04 de diciembre	08:00 a 9:30 Desayuno de trabajo de análisis y recuento de las actividades realizadas en el día anterior y diseño de informe diario de aspectos relevantes detectados. 10:00 a 19:00 Visita a oficinas de HSMAI CARIBE MEXICANO Hospitality Sales & Marketing Association International “Cancun” Conocimiento del programa de formación “The Leadership Experience” . Visita a instalaciones. Charla informativa. Conversatorio con directivos para

			conocer el sistema de gestión. El logro comprenderá el conocimiento de la aplicación, manejo y control de las normas de calidad de turismo mexicano, lograr identificarlos parámetros adscritos a los procedimientos internos hoteleros. Otro factor preponderante es reconocer un negocio que siga creciendo , identificando a los socios correctos; desarrollar los contactos adecuados para tener el éxito y salir de cualquier junta de negocios de la industria con ideas nuevas y frescas y conocer personas que resalten una visión de turismo, actividades que serán altamente enfocadas en al coaching. Para eso se necesita que el hotel provea los recursos, conocimientos y enlaces que se necesitan para hacer un correcto contacto con tus clientes. Acciones que con capacitación, desarrollo e integración de negocios serán efectivas desde el punto de vista de los profesionales dedicados a las ventas y mercadotecnia de la industria del turismo, los viajes y la hospitalidad. Existen otras probables alianzas asociadas al sistema de formación permanente de capital humano que se abordaran desde el sistema de observación in situ. 21:00Cena
Día 4	Sábado	05 de diciembre	8:00 a 9:30 Desayuno de trabajo de análisis y recuento de las actividades realizadas en el día anterior y diseño de informe diario de aspectos relevantes detectados. 10:00 a 12:00 Traslado a Playa del Carmen a filiar del hotel 12:30 a 18:00 Reunión con asociación pequeños hoteleros con los siguientes objetivos Políticas de ventas y su vinculación con la cadena de comercialización Integración de servicios para la generación de productos turísticos. Implementación de normas de calidad y su aplicación práctica. Instancias de coordinación entre infraestructura promoción turística y capital humano Políticas de reclutamiento y capacitación 19:00 Traslado a Cancún 22:00 a 23:00 Cena

Día 5	Domingo	06 de diciembre	8:00 a 9:30 Desayuno de trabajo de análisis y recuento de las actividades realizadas en el día anterior y diseño de informe diario de aspectos relevantes detectados. 10:00 a 16:00 Visita guiada por la ciudad de reconocimiento de la planta de servicios turística de la zona hotelera. Utilización de sistema de trasporte turístico exclusivo para zona hotelera. Objetivos, conocer e identificar cuáles son los atributos que presenta el capital humano en al atención al cliente que visita la zona hotelera y cuáles son sus condiciones para el desarrollo de la actividad comercial. Recorridos por feria mal agencias turísticas y restaurantes, zona de bares y discotecas. Verificación in situ de atención bilingüe en toda la cadena de servicios para el turista. Verificación de puntos y sistemas de información turística 17:00 a 19:00 Actividad de desarrollo grupal para retroalimentarse de las actividades realizadas a la fecha, estilo análisis Foda.
Día 6	Lunes	07 de diciembre	8:00 a 9:30 Desayuno de trabajo de análisis y recuento de las actividades realizadas en el día anterior y diseño de informe diario de aspectos relevantes detectados 10:30 a 13:30 reunión secretaria de Turismo de estado Quintana Roo oficina Cancún SEDETUR. Encuentro de conocimiento y familiarización con los objetivos de la secretaria los cuales son: Conducir y establecer los criterios y políticas para la promoción y desarrollo de la actividad turística del Estado con la participación de las diferentes instancias de gobierno y sectores privados, mediante la realización de actividades de planeación, capacitación turística, vigilancia de la operación de los servicios turísticos y protección turística. Fomentar la promoción y desarrollo turístico en el Estado, dentro de un marco de desarrollo ordenado y de certidumbre entre todos los agentes involucrados en la actividad turística 14:00 a 15:00 Almuerzo 15:30 a 19:00 Taller de evaluación y valoración de la Misión, el que será abordado mediante las diferentes temáticas y las observaciones en terreno, lo que se traducirá en un informe de las actividades desarrollados con especial énfasis en lo que puede ser replicado para los objetivos del proyecto.

Día N° 7	Martes	08 de diciembre	Cancún- Panamá Panamá - Santiago Santiago - Iquique

ANALISIS DE CARGOS PARA REALIZAR LA GIRA TECNOLOGICA DE LOS FORMADORES

CRITERIOS DE DECISION

El equipo de trabajo ha desarrollado un seguimiento del capital humano de los hoteles, realizando análisis de competencias formativas y habilidades personales en la búsqueda del plan formador de formadores, que representa un valor agregado a los beneficios del proyecto en términos de dejar capacidades instaladas en los hoteles a efectos de trasferir mediante coaching procesos de aprendizaje en sus áreas de responsabilidad.

Los integrantes de Hotelga, presentan similitudes desde el p unto de vista del capital humano que debe dar cuanta de una alta rotación de personal de base y un difícil ejercicio de reclutamiento que plantea una necesidad aun mayor de establecer capacidades en los hoteles y generar como objetivo esencial del proceso un cruce de profesionales entre los hoteles, este objetivo se materializa con los trabajos desarrollados por el proyecto en reunir jefes de áreas de los distintos hoteles bajo una reflexión en torno a competencias requeridas para el cargo, este avance en asociatividad es una producto adicional al proyecto que se debe internalizar y potenciar en el tiempo.

Transversalmente los jefes de recursos humanos de los hoteles comprometidos con el proyecto, realizan funciones por sobre descriptores de cargo formales, es un hecho de la causa de la estrecha relación entre estos cargos y los procesos de capitación, formación, evaluación y de supervisores generales del funcionamiento de los hoteles, lo que los perfila como candidatos naturales a trasformarse en formador de formadores, sin considerar con hechos evidentes de la cercanía a los procesos de toma de decisiones de sus respectivos hoteles que genera un plus en la implementación de mejoras y la viabilidad del proyecto dentro de los hoteles.

El proceso de diagnostico de competencias nos ha proporcionado información relevante asociado a los cargos críticos y de alto impacto dentro del servicios al cliente turístico esta en los cargos de supervisión de primera línea, desde la siguiente lógica de flujo: Jefe de ventas – Jefe de Recepción – jefe de Habitaciones (Gobernanta o Housekiper) – Jefe de Alimentación o Cheff principal y Jefe de Meseros o atención en salón.

Esta lógica de funcionamiento trasversal a los hoteles ha llevado al equipo de trabajo a proponer que en la gira tecnológica asistan integrantes de los hoteles que le den transversalidad y continuidad, que cada participante presente habilidades comunicacionales y de experiencia que posibiliten que se trasformen en formadores y que abarquen las áreas criticas de funcionamiento de los hoteles.

Las áreas priorizadas y propuestas para la gira Tecnológica son:

El proceso de selección de los participantes de la misión son los que presentan mejores antecedentes laborales y de percepciones de habilidades sociales por área y del conjunto de hoteles para convertirse en formador de formadores para el proyecto y que cuentan con una trayectoria en la industria que los convierte en actores relevantes para los objetivos del proyecto y fundamentalmente potencia la transversalidad de las acciones a Hotelga y beneficia los resultados del proyecto.

TABLA 1

CARGOS	HOTEL	NOMBRE	ESTUDIOS
JEFE RELACIONES PUBLICAS	TERRADO	MACARENA GONZALEZ	Ingeniero Comercial y Administrador Turístico desde el 2001 ligada el rubro Turístico Hotelero
MAITRE	TERRADO	IVAN MEDINA	Vasta experiencia en el rubro, 17 años de experiencia el sector hotelero y de servicios
Jefe Administrativo	GAVINA	XIMENA SILVA	Contador General, 11 años de experiencia en Gestión Hotelera.
Jefe de RRHH	TERRADO	DANIELA CARTER	Ingeniero en Acuicultura, 2006 ligada a sector, 1 año de experiencia como jefe de recursos humanos, experticia en proceso de certificación ISO 9000.
ACADEMICA	UNAP	ANDREA SAAVEDRA	Ingeniero Civil Industrial, especialización en coaching
GERENTE	PRAT	JULIO ARAYA	Técnico en Administración de Empresas, Ingeniero de Ejecución en Administración de Empresas, 8 años en hotelería, 4 como asistente de gerencia y 4 años mas como gerente del hotel.
ACADEMICO	UNAP	CAMILO SOTO	Técnico en Turismo, Administrador Turístico, experticia en

			temas de capacitación como y académico de la carrera
ACADEMICO	UNAP	JUAN FRANCISCO VALLEJOS	Administrador Turístico, Licenciado en Turismo, Post graduado en áreas de turismo.

Nota: Al momento de la confección del informe no se ha acordado participación de los hoteles Sunfish y Radisson.

Los profesionales individualizados para la gira serán finalmente formadores en el proceso de capacitación su expertiz en el área y los conocimientos profesionales formaran un equipo que durante la gira desarrollara las actividades planteadas con procesos de capacitación de campo integrado por el equipo de académicos. Las jornadas de análisis estarán a cargo del Académico Juan Vallejos y las temáticas serán realizadas en base a talleres de coaching dirigidos por la académica Andrea Saavedra, de esta forma los análisis serán plasmados en informes de actividades y se dará cuenta de los procesos de aprendizaje desarrollados durante la gira.

Finalmente la propuesta es consistente con los objetivos del proyecto que se traducirá en un primer análisis del diseño de modelo de capacitación que será implementado en el marco del proyecto. La sinergia teórico práctica de los formadores se pondrá en ejercicio durante la gira para establecer parámetros de aplicación en la industria hotelera de la ciudad.