

junio de 2022

Catálogo de Cargos: Turismo, Hotelería y Gastronomía

Cargos identificados en el Marco Nacional de Cualificaciones
para este sector

Cámara de Comercio de Barranquilla

Tabla de contenido

Introducción	3
Catálogo de Cargos	4
1. Subsector Alojamiento y Hospedaje	5
1.1 Roles estratégicos	6
1.1.1 Gerentes de servicios hoteleros (0632)	7
1.1.2 Director de revenue management (gestión de ingresos)	8
1.2 Roles operativos	10
1.2.1 Supervisores de servicios de alojamiento y hospedaje (6216)	11
1.2.2 Directores y gerentes generales de servicios y procesos de negocio (0017)	12
1.2.3 Concierge - jefe de servicio al huésped	14
1.3 Roles de apoyo	16
1.3.1 Jefe costos hoteleros / Jefe de costos alimentos y bebidas	17
1.3.2 Gerente de compras y adquisiciones (0113)	19
1.3.3 Auxiliares de compras e inventarios (1372)	21
1.3.4 Auxiliar de almacén (6312)	23
1.3.5 Auditor nocturno hotelero	25
1.3.6 Empleados de recepción hotelera (6334)	26
1.3.7 Auxiliares servicios hoteleros (6645)	27
1.3.8 Auxiliares de servicios a viajeros / Botones (6641)	28
2. Subsector Alimentos y Bebidas	29
2.1 Roles estratégicos	30
2.1.1 Gerente de restaurante y servicios de alimentos (0631)	31
2.2 Roles operativos	33
2.2.1 Supervisores de servicios de alimentos (6312)	34
2.3 Roles de apoyo	36
2.3.1 Mesero o bartender (6354)	37
2.3.2 Mesero (6353)	38
2.3.3 Ayudantes de establecimientos de alimentos y bebidas (6621)	40
2.3.4 Cocineros (6355)	41
3. Subsector Organización de Eventos y Congresos	42

3.1	Roles estratégicos	43
3.1.1	Gerente de centro de operación de instalaciones físicas (0821)	44
3.1.2	Directores y gerentes generales de comercio, medios de comunicación y otros servicios (0015).....	45
3.2	Roles operativos	46
3.2.1	Coordinadores y productores de eventos y espectáculos (6238).....	47
3.3	Roles de apoyo	49
3.3.1	Vendedores de ventas no técnicas (6311).....	50
3.3.2	Representante de servicios especializados (6235).....	52
4.	Subsector Agencias de Viajes	53
4.1	Roles estratégicos.....	54
4.1.1	Gerente de comercio al por menor (0621).....	55
4.2	Roles operativos.....	56
4.2.1	Agente de viajes (0621).....	57
4.3	Roles de apoyo.....	58
4.3.1	Gerentes de otros servicios administrativos (0114).....	59
4.3.2	Gerente de ventas, mercadeo y publicidad (0611).....	60
5.	Subsector Guías de Turismo	61
5.1	Guía de turismo (6265).....	63
5.2	Ocupaciones técnicas relacionadas con museos y galerías (5211).....	64
5.3	Informadores turísticos (6341).....	65
6.	Subsector Actividades de Entretenimiento y Recreación	69
6.1	Operador de juego mecánico - Auxiliares de servicios de recreación y deporte (6642)	70
6.2	Auxiliar de servicios de recreación y deporte (6642).....	71
7.	ANEXOS	72
7.1	Definiciones relacionadas con el MNC.....	72

Introducción

Desde la Cámara de Comercio de Barranquilla reafirmamos nuestro compromiso con la consolidación del sector empresarial y acompañamiento para contribuir a su crecimiento y preparación, de tal manera que les permita responder en forma eficiente a los cambios que enfrentan a nivel mundial. Llevamos más de una década trabajando en la identificación y puesta en marcha de iniciativas de fortalecimiento competitivo de los principales clústeres en el departamento del Atlántico. Actualmente trabajamos en seis clústeres: Energía, Salud, Farma, Espacios Habitables, Turismo de Eventos y Bleisure.

En este sentido, la Cámara de Comercio de Barranquilla ha venido implementando acciones enfocadas al capital humano como factor clave para el desarrollo. Lo anterior, considerando los desafíos relacionados a la cantidad, pertinencia y sofisticación de la masa laboral necesaria para atender nuestras apuestas productivas. Dentro de estas acciones, se realizó una revisión del Marco Nacional de Cualificaciones, en especial del documento de identificación de brechas de capital humano para el sector turismo, suscrito por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y el Ministerio de Educación Nacional (MEN); buscando articular las necesidades del mercado laboral con la academia, en función de las competencias que se requieren para cada sector.

Del documento, hemos extractado un Catálogo de cargos y ocupaciones para el sector Turismo acorde a los subsectores: Alojamiento y Hospedaje; Alimentos y Bebidas; Organizaciones de Congresos y Convenciones; Agencias de Viajes; Guías de Turismo; Actividades de Entretenimiento y Recreación. En el estudio los cargos se caracterizan a partir de las denominaciones ocupacionales, nivel de formación, funciones, habilidades y conocimientos requeridos; además, vienen acompañados del código CIUO con el cual se pueden localizar en la Clasificación Nacional de Ocupaciones del SENA.

Esta información contribuye a estandarizar los roles al interior de las empresas del clúster. De acuerdo con el Servicio Nacional de Aprendizaje -SENA- este es un referente para identificar las estructuras de los perfiles ocupacionales, considerando la cadena de valor del sector, los cargos que participan en cada uno de los eslabones y la homologación de estos, con ocupaciones existentes en la Clasificación Nacional de Ocupaciones.

Catálogo de Cargos



1. Subsector Alojamiento y Hospedaje

Corresponde al conjunto de actividades que tienen como propósito brindar servicios de hospedaje. (SENA).



1.1 Roles estratégicos

En los procesos estratégicos formulan la misión, visión, objetivos y estrategias del hotel, y definen la trayectoria de las acciones que debe seguir el equipo de trabajo para alcanzar los objetivos. Dentro de la Clasificación Nacional de Ocupaciones encontramos los siguientes cargos:

1.1.1 Gerentes de servicios hoteleros (0632)

Planean, organizan, dirigen y controlan las operaciones de establecimientos hoteleros o de un departamento dentro de tales establecimientos. Están empleados por hoteles, moteles, hosterías, residencias estudiantiles y otros establecimientos del sector, o pueden trabajar por cuenta propia.

Denominaciones ocupacionales: Administrador centro vacacional, Administrador hotel, Administrador residencia estudiantil, Director centro vacacional, Gerente centro vacacional, Gerente hostelería, Gerente hotel, Gerente reservaciones cadenas de hoteles, Gerente servicio de alojamiento, Gerente servicio de hospedaje, Jefe reservas hotel, Jefe sección reservas hotel, Gestor en servicios hoteleros, Gerente de servicios hoteleros.

Funciones:

- Establecer e implementar políticas y procedimientos para la operación del departamento o establecimiento.
- Preparar presupuestos y controlar ingresos, costos y gastos del establecimiento.
- Verificar planes promocionales y precios según temporadas.
- Suministrar materiales, insumos, servicios y otras provisiones.
- Negociar con clientes el uso de las instalaciones para convenciones, banquetes, recepciones y otros eventos.
- Atender y solucionar las quejas de los clientes.
- Garantizar la prestación de los servicios del establecimiento de acuerdo con los estándares y normativa.
- Analizar e interpretar información financiera para la toma de decisiones.
- Manejar un segundo idioma.

Habilidades:

- Trabajo en equipo
- Escucha activa
- Comunicación asertiva
- Pensamiento crítico
- Evaluación y control de actividades
- Liderar grupos de trabajo

Conocimientos:

- Estrategia / Procesos administrativos
- Análisis financiero
- Contabilidad hotelera
- Presupuestos / costos hoteleros
- Marketing estratégico hotelero
- Normatividad hotelera
- Legislación hotelera
- Gerencia de la calidad y servicio al cliente
- Formulación y evaluación de proyectos
- Bilingüe



1.1.2 Director de *revenue management* (gestión de ingresos)

Se encarga de la venta del producto adecuado al cliente apropiado, en el momento oportuno, al precio justo y en el canal acertado, usando herramientas de análisis que le permitan cruzar datos y tomar decisiones para optimizar las ventas y sacar el máximo beneficio. Realizan la recolección de datos del inventario, precios, demanda y otros factores causales, segmentación de mercado para fijar precios y maximizar ingresos, elaborar pronósticos, hacer previsiones de demanda, inventario y cuota de mercado, combinar los datos y tomar la decisión de fijar el precio correcto, reevaluación dinámica para iniciar el proceso de nuevo recogiendo los datos de la última temporada en la que se quiera trabajar.

Este cargo no posee denominaciones ocupacionales ni un código asignado, debido a que no se encuentra caracterizado por la Clasificación Nacional de Ocupaciones recopilada por el SENA.

Funciones:

- Crear estrategias de fijación de precios (*pricing*) y rendimiento o rentabilidad (*yield*).
- Optimizar segmentos de mercado.
- Estimar y prever la demanda futura de un producto o servicio, pronosticar (*forecasting*).
- Manejar técnicas de sobreventa del vuelo (*overbooking*) y data.
- Analizar data de competitividad (*compset*) a través del *pricing* (estrategia de fijación de precios).
- Optimizar los canales de distribución.
- Mejorar la rentabilidad.

Habilidades:

- Trabajo en equipo
- Pensamiento crítico
- Resolución de problemas complejos
- Creatividad, adaptación al cambio
- Aprendizaje continuo
- Facilidad de comunicación
- Inteligencia emocional
- Juicio y toma de decisiones
- Negociación
- Liderazgo y manejo de equipos
- Flexibilidad cognitiva
- Organización y manejo del tiempo
- Orientación al resultado
- Gestión de conflictos
- Tolerancia a la presión



Conocimientos:

- *RevPar (revenue per available room)*: ingresos por habitación disponible
- *Goppar (gross operating profit per available room)*: beneficio en bruto por habitación disponible
- *Trevpar*: total de ingresos por habitación disponible
- *Lead time*: es el tiempo que transcurre entre la reserva y cuando llega el cliente
- *Forecasting*: esta metodología permite realizar previsiones mediante estadísticas
- *Overbooking*: se trata de vender por encima de la capacidad del hotel previendo cancelaciones para asegurar el lleno
- *Competitive Set*: consiste en elegir 3 o 4 de sus principales competidores y tenerlos como referencia
- ADR (Tarifa Media Diaria) = ingresos de habitaciones / número de habitaciones ocupadas
- *Upselling*: técnica para vender un producto superior al que el cliente pide inicialmente
- *Cross-Selling*: consiste en tratar de vender productos complementarios a los que pretende consumir el cliente





1.2 Roles operativos

Como procesos claves del hotel, son los que influyen de manera directa en la satisfacción de los huéspedes, clientes y que forman la cadena de valor, la cual está conformada por bienes y servicios del hotel. Dentro de estos roles tenemos:

1.2.1 Supervisores de servicios de alojamiento y hospedaje (6216)

Planean, supervisan, coordinan y controlan la operación de servicios de alojamiento y hospedaje. Están empleados en establecimientos de alojamiento y hospedaje.

Denominaciones ocupacionales: Ama de llaves de hotel, Jefe de alojamiento, Jefe de camareros, Jefe de habitaciones, Supervisor de habitaciones, Jefe de piso, Jefe de lavandería de hotel, Supervisor de empleados de aseo y mantenimiento hotel, Supervisor de empleados hotel, Supervisor de servicios de alojamiento y hospedaje.

Funciones:

- Inspeccionar y comunicar el estado de las habitaciones y áreas públicas para garantizar las normas de limpieza y seguridad industrial.
- Dirigir procedimientos operacionales del departamento de servicios de alojamiento y hospedaje.
- Entrenar y supervisar el personal a cargo del área de alojamiento y hospedaje.
- Planear los cronogramas de limpieza y programación de turnos del personal a cargo.
- Solicitar materiales, equipos, suministros y apoyar la selección y compra de los mismos.
- Presentar informes o reportes de gestión asociados al servicio de alojamiento y hospedaje.
- Supervisar y controlar los inventarios del área de alojamiento y hospedaje a cargo.
- Generar e implementar planes de acción y mejoramiento a las quejas y reclamos de los huéspedes.
- Reportar los objetos olvidados según procedimientos establecidos por el establecimiento de alojamiento y hospedaje.

Habilidades:

- Relaciones interpersonales
- Gestión del tiempo
- Gestión de recursos de personal
- Comunicación asertiva
- Evaluación y control de actividades

Conocimientos:

- Administración y gerencia
- Educación y capacitación
- Idioma extranjero
- Servicio al cliente
- Recursos humanos y de personal



1.2.2 Directores y gerentes generales de servicios y procesos de negocio (0017)

Evalúan tendencias de la industria y riesgos aplicables al negocio. Planean, organizan, dirigen y controlan los recursos involucrados en la prestación del servicio en el contexto de procesos de negocio. Están empleados por el sector público y privado.

Denominaciones ocupacionales: Ejecutivo de ventas (corporativo), Gerente general de servicios y procesos de negocio, Director general de servicios de procesos de negocio, Directores de operaciones, Gerente de cuenta.

Funciones:

- Evaluar las necesidades y los recursos de los clientes, y recomendarles los servicios de alojamiento, alimentos y bebidas apropiados.
- Manejar clientes corporativos y VIP.
- Contribuir a diseñar los productos en aquellos casos en que los bienes o servicios deban ajustarse a las necesidades de los clientes.
- Vigilar las necesidades cambiantes de los clientes y las actividades de los competidores, e informar esta evolución a la Dirección de venta.
- Cotizar, negociar precios, condiciones de crédito, preparar y gestionar contratos de venta.
- Informar a la Gerencia de ventas sobre las ventas realizadas y la comercialización de los bienes y servicios.
- Realizar seguimiento postventa.
- Evaluar la solución de procesos de negocio según metodologías de buenas prácticas.
- Establecer los requerimientos del cliente de acuerdo con parámetros técnicos y proceso de negocio.
- Medir los riesgos de la solución de los procesos de negocio de acuerdo con metodología y buenas prácticas del sector.
- Determinar la viabilidad de la solución según metodologías de evaluación.
- Preparar propuesta de solución de negocio según la factibilidad y procedimiento técnico.
- Evaluar los resultados de los planes de operación según objetivos, estrategias e indicadores de gestión establecidos.
- Analizar soluciones desde perspectiva económica, costo - beneficio.

Habilidades:

- Trabajo en equipo
- Liderazgo y manejo de equipos
- Gestión del tiempo
- Comunicación asertiva
- Atención a los detalles
- Estética
- Escucha activa



- Pensamiento crítico
- Evaluación y control de actividades
- Flexibilidad y versatilidad
- Originalidad y creatividad
- Negociación

Conocimientos:

- Manejo de las TIC
- Gestión del riesgo de desastres
- Servicio al cliente
- Coordinación logística de eventos o actividades
- Relaciones públicas
- Dominio de inglés (B2), preferiblemente con certificación
- Manejo de CRM
- Gestión de cotizaciones



1.2.3 Concierge - jefe de servicio al huésped

Es el embajador del servicio, brinda una asistencia que en muchos casos los propios hoteles ofrecen y promocionan a sus huéspedes para gestionar, asesorar y facilitar sus requerimientos; este cargo se encuentra mayoritariamente en establecimientos hoteleros, resorts o edificios residenciales con servicios cinco estrellas de todo el mundo. Pertenecen a la Asociación de Concierges de Hoteles (“*Les Clefs d’Or*” - *Las Llaves de Oro*), conformada por 43 países, siendo su lema “El servicio a través de la amistad”, maneja de dos a tres idiomas aparte del nativo.

Denominaciones ocupacionales: Jefe de servicio al huésped, *Loyalty Champion* (Campeón de la lealtad), Jefe de servicio al cliente, *Hotel Concierge* (Servicio al huésped), *Customer Loyalty* (Lealtad del cliente), Servicio al huésped.

Funciones:

- Responder ante la Gerencia General / Gerencia de mercadeo y ventas por los resultados de su gestión.
- Atender quejas y solicitudes de huéspedes.
- Anticipar las necesidades del cliente.
- Manejar aplicativos CRM para identificar perfiles del cliente y sus preferencias.
- Conseguir boletos para eventos culturales o deportivos.
- Recomendar otros restaurantes o bares, tiendas, lugares de interés turístico y conocer los atractivos turísticos locales y nacionales.
- Recomendar un buen abogado, un buen médico.
- Enviar flores y cortesías a los cuartos.
- Localizar periódicos, revistas y demás objetos que el huésped necesita.
- Encontrar medicinas, enviar paquetes.
- Ayudar al huésped en trabajos secretariales.
- Conseguir boletos de avión y autobuses.
- Conseguir equipo audiovisual.
- Ayudar al huésped en extravío de equipaje.
- Visitar a huéspedes enfermos y ofrecerles ayuda.
- Hallar algún juego de mesa para el huésped.
- Enviar al domicilio del huésped objetos olvidados.
- Conseguir personal especial para eventos.
- Ayudar al huésped con material para primeros auxilios.
- Conseguir habitaciones en otros hoteles cuando su hotel está lleno.
- Llevar estadísticas mensuales de quejas de clientes.
- Reportar a la Gerencia general los resultados de su trabajo.

Habilidades:

- Vocación de servicio
- Atención al detalle
- Trabajo en equipo



- Resolución de problemas
- Pensamiento crítico
- Manejo de equipos de trabajo
- Relaciones interpersonales

Conocimientos:

- Gestión hotelera
- Servicios hoteleros
- Servicios turísticos
- Geografía y atractivos turísticos
- Gastronomía, patrimonio y cultura
- Gestión de la calidad y servicio al cliente
- Fidelización
- Manejo aplicativos CRM
- Trilingüe





1.3 Roles de apoyo

En estos procesos, se identifican aquellas ocupaciones que colaboran en la gestión de los procesos operacionales y que hacen parte de la cadena de valor del hotel, para satisfacer las necesidades de los huéspedes y clientes.

1.3.1 Jefe costos hoteleros / Jefe de costos alimentos y bebidas

Realizan la medición y reconocimiento de las transacciones contables y financieras de la organización, depuran y generan informes, soportan y liquidan impuestos; realizan seguimiento y análisis del comportamiento presupuestal; calculan costos de alimentos y bebidas, costos operacionales de las habitaciones y de otros servicios hoteleros, consolidan y depuran cuentas, verifican inventarios, elaboran, verifican y registran comprobantes y documentos relacionados de una persona natural o jurídica. Velan porque el consumo corresponda a la producción y a la venta, lo cual se logra mediante una buena administración del costo. Son empleados por el sector público y privado.

Este cargo no posee denominaciones ocupacionales ni un código asignado, debido a que no se encuentra caracterizado por la Clasificación Nacional de Ocupaciones recopilada por el SENA.

Funciones:

- Determinar el costo bruto y neto de alimentos, bebidas y habitaciones.
- Identificar el consumo de materia prima de alimentos y bebidas por cada centro de producción (cocina, bar, eventos).
- Establecer el costo de venta de alimentos y bebidas, eventos, habitaciones y otros servicios hoteleros.
- Determinar el costo de consumo de empleados, funcionarios y directivos de la empresa.
- Realizar seguimiento y análisis comparativo de los consumos internos de la empresa.
- Efectuar seguimiento y análisis a los resultados de reportes de bajas, pérdidas y roturas.
- Determinar la valorización de inventarios de materias primas, productos en proceso y productos terminados de alimentos y bebidas.
- Realizar verificación y conciliación de inventarios.
- Elaborar las recetas estándar de alimentos y bebidas, análisis de carnicería, test de cocción y mermas de carnes, frutas y verduras, junto con el chef y el *barman* (persona detrás de la barra).
- Controlar el inventario de porciones de carnes, pescados, mariscos, aves y caza, derivado del porcionamiento de carnes.
- Establecer porciones estándar de alimentos y bebidas.
- Fijar el costo estándar de la empresa.
- Valorizar salidas del almacén.
- Costear transferencias entre centros de producción.
- Coordinar la ejecución de los inventarios físicos.
- Elaborar informes de costos diario y mensual, por cada centro de producción y consolidado de la empresa.
- Realizar seguimiento y análisis comparativo del comportamiento de los costos y el presupuesto.



- Apoyar al área contable en las mediciones y reconocimiento de las transacciones comerciales de la empresa.
- Verificar comprobantes de facturación contra inventario recibido y fijar de precios de venta.

Habilidades:

- Comprensión de lectura
- Análisis matemático
- Trabajo en equipo
- Liderar equipos de trabajo
- Comunicación asertiva
- Flexibilidad y adaptabilidad
- Negociación
- Pensamiento crítico
- Evaluación y control de actividades

Conocimientos:

- Servicios hoteleros y de restaurantes
- Operación hotelera y de restaurantes
- Costos hoteleros y de alimentos y bebidas
- Control de costos
- Manipulación de alimentos
- Producción de alimentos y bebidas
- Contabilidad de costos
- Contabilidad general
- Normas de contabilidad e información financiera
- Auditoría
- Aseguramiento de la información tributaria y demás del sector privado y/o público



1.3.2 Gerente de compras y adquisiciones (0113)

Planear, organizan, dirigen y controlan actividades de los departamentos de compras y adquisiciones; desarrollan e implementan políticas de compras de un negocio o institución. Están empleados por el sector público y privado.

Denominaciones ocupacionales: Director de compras, Director departamento de abastecimiento, Gerente abastecimiento, Gerente de compras y adquisiciones, Gerente de compras y materiales, Jefe compras, Jefe compras y suministros, Jefe departamento compras y suministros, Jefe suministros, Director de abastecimiento, Gerente de compras.

Funciones:

- Planear, organizar, dirigir y controlar las actividades de compras de una empresa.
- Establecer en tiempo real el stock de inventarios de la organización.
- Identificar las necesidades de compra (pronósticos de venta, consumos diarios, especificaciones estándar de compras, alimentos, bebidas, insumos hoteleros, activos de operación y activos fijos).
- Determinar las capacidades y características de almacenamiento para la gestión de compra.
- Realizar control de calidad de materias primas, suministros y equipos hoteleros y de alimentos y bebidas.
- Negociar y vigilar contratos de compra de equipos, materias primas, productos y materiales, según políticas y procedimientos de la organización.
- Interpretar y gestionar las requisiciones de compra por grupos de inventario (alimentos, bebidas, suministros, activos de operación y equipos hoteleros).
- Desarrollar proveedores según estrategias de colaboración y modelos de gestión para hoteles y restaurantes.
- Coordinar los sistemas de información del área de compras, almacén, cocina, bares, y demás departamentos del hotel que permitan una gestión eficaz del conjunto.
- Identificar, seleccionar y evaluar los proveedores para alimentos, bebidas, *amenities* (comodidades), activos de operación y activos fijos de un hotel, restaurante o club, de acuerdo con los términos de negociación y criterios técnicos según políticas de aprovisionamiento de la organización.
- Desarrollar políticas y procedimientos de adquisición y controlar el presupuesto del departamento.
- Dirigir los planes y las acciones de reducción de costos y de mejora de proveedores.
- Evaluar costo y calidad de productos o servicios, según políticas de aprovisionamiento de la organización.
- Calcular las mermas, pérdidas y roturas de stocks, manteniendo un control pormenorizado de ello.



- Planear la integración de las cadenas de suministro según mejores prácticas y modelos de gestión en cadenas hoteleras, cadenas de restaurantes y servicios de *catering* (servicio que ofrece la alimentación institucional o colectiva para diferentes eventos).
- Controlar las compras de productos en consignación.
- Seleccionar, capacitar, supervisar y evaluar al personal a su cargo.

Habilidades:

- Comprensión de lectura
- Trabajo en equipo
- Liderar equipos de trabajo
- Comunicación asertiva
- Negociación
- Pensamiento crítico
- Evaluación y control de actividades

Conocimientos:

- Gestión operativa de hoteles, restaurantes y clubes
- Servicios hoteleros, alimentos, bebidas y *catering* (servicio que ofrece la alimentación institucional o colectiva para diferentes eventos)
- Estándares de calidad de alimentos y bebidas, suministros, activos de operación y activos fijos para hoteles y restaurantes
- Conocimiento de requisitos y normas alimentarias (BPM, HACCP)
- Tendencias de sector de los alimentos y bebidas y hotelero
- Software especializado (Opera, Zeus, PMS, entre otros ERP)
- Elaboración y manejo de presupuestos de compras
- Matemáticas
- Idioma extranjero
- Servicio al cliente



1.3.3 Auxiliares de compras e inventarios (1372)

Tramitan y registran órdenes de compra, mantienen el inventario de materias primas, insumos, activos de operación y equipos. Están empleados por establecimientos comerciales, fábricas y otros locales del sector público y privado. Para el caso de los hoteles, clubes y restaurantes o restaurantes de cadena apoyan al Jefe de compras en actividades y operaciones del proceso de compras y control de inventarios.

Denominaciones ocupacionales: Auxiliar compras, Auxiliar compras e inventarios, Auxiliar control de inventarios, Auxiliar inventarios.

Funciones:

- Revisar órdenes para determinar exactitud de materiales, equipos y mercancías, verificar que estén de acuerdo con el inventario y programación de compras.
- Obtener cotizaciones, catálogos y lista de proveedores y preparar órdenes de compra.
- Apoyar el cálculo del costo de la orden de compra y cargar a la cuenta apropiada, de forma manual o computarizada, de acuerdo con los procedimientos de la organización.
- Ayudar en la elaboración de requerimientos de la empresa y las especificaciones para compra de equipos, materiales y suministros.
- Afianzar el contacto con proveedores para resolver problemas en la entrega de materiales, equipos y mercancías.
- Conservar actualizados archivos de compras, informes y listas de precios, de acuerdo con los procedimientos de la organización.
- Controlar niveles de inventario de materiales, equipos y existencias para ser distribuidos dentro de la empresa o para venta al público.
- Recoger informes de inventario, registrar la cantidad, tipo y valor de materiales y equipos, usando sistemas de inventario manual o computarizado.
- Rotar inventarios y disponer la cuenta de obsoletos de acuerdo con los procedimientos de la organización.
- Mantener el cálculo de inventarios teniendo en cuenta el modo o medio utilizado en la organización.
- Asistir en la elaboración de órdenes con el fin de reponer materiales y suministros de acuerdo con los procedimientos de la organización.

Habilidades:

- Trabajo en equipo
- Escucha activa
- Flexibilidad y adaptabilidad
- Seguir instrucciones
- Comunicación asertiva



Conocimientos:

- Gestión operativa de hoteles, restaurantes y clubes
- Servicios hoteleros, alimentos y bebidas y servicios de *catering* (servicio que ofrece la alimentación institucional o colectiva para diferentes eventos)
- Habilidades matemáticas
- Servicios de oficina y administrativos
- Idioma extranjero
- Servicio al cliente
- Producción y procesamiento



1.3.4 Auxiliar de almacén (6312)

Reciben, clasifican, registran, almacenan, despachan, alistan los pedidos de materias primas y suministros; empacan, embalan, rotulan y controlan las materias primas por porciones, suministros, materiales y equipos en centros de producción, almacenes, plataformas de hoteles, restaurantes y restaurantes de cadena para la transformación y venta al público. Están empleados en actividades económicas tanto públicas como privadas.

Denominaciones ocupacionales: Almacenador producto procesado, Almacenador producto terminado, Almacenista, Almacenista insumos, Almacenista suministros, Auxiliar de almacén, Auxiliar almacén y bodega, Auxiliar bodega, Auxiliar despachos, Auxiliar entregas, Auxiliar recibo y despacho, Auxiliar suministros y almacén, Empleado recepción mercancía, Auxiliar de cargue y descargue, Auxiliar de empaque de almacén.

Funciones:

- Aplicar los métodos de recibo y despacho de materias primas, con base en las BPM, insumos, suministros, activos de operación y activos fijos.
- Inspeccionar, formalizar y desconsolidar la llegada de materias primas, insumos, suministros, activos de operación y activos fijos contra facturas, especificaciones estándar de compra, lista de mercado y órdenes de compra.
- Organizar, ubicar, inventariar y registrar materias primas, equipos, materiales, insumos, suministros según métodos de conservación, tipo de inventario y normativa.
- Empacar, embalar, marcar, rotular, unitarizar y consolidar las materias primas e insumos, según requerimientos de las áreas de producción (cocinas, bar, restaurantes, alojamiento, mantenimiento, oficinas u otros puntos de venta).
- Cargar y descargar las materias primas, insumos y suministros, según normativa de higiene y seguridad.
- Operar equipos y herramientas de manipulación de la mercancía según manual del fabricante y normativa de seguridad.
- Revisar y controlar los productos según la naturaleza y sistema de almacenaje.
- Almacenar de acuerdo con la naturaleza de las materias primas e insumos (refrigeración, congelación, ambiente).
- Conservar, despachar y controlar el inventario para asegurar la correcta medición de los costos hoteleros y de alimentos y bebidas.
- Calcular los stocks máximos y mínimos de almacenamiento por artículo.
- Controlar las existencias de inventario para ser distribuidos dentro de la empresa.
- Tramitar la solicitud de compra de materias primas, insumos, suministros, equipos y materiales ante el departamento de Compras.
- Registrar bajas de inventario (roturas y mercancías descompuestas).
- Detectar necesidades de materias primas e insumos.



- Realizar rotación de inventarios bajo el sistema PEPS, control de caducidades y obsolescencias.

Habilidades:

- Trabajo en equipo
- Orientación al servicio
- Escucha activa
- Flexibilidad y adaptabilidad
- Seguir instrucciones

Conocimientos:

- Identificación de características de las materias primas (frutas, verduras, carnes, lácteos, licores, bebidas) y suministros para alojamiento (lencería, colchones, *amenities* (comodidades), entre otros)
- Normas de conservación de alimentos, bebidas y suministros, perecederos, semiperecederos y no perecederos
- Normas básicas de higiene y sanidad (BPM, Codex, ISO, HACCP)
- Manipulación de alimentos
- Manejo de cuartos fríos y cadena de frío
- Métodos para el cálculo de niveles mínimos de existencia
- Métodos para el cálculo de cantidades a requerir para gestionar la compra
- Métodos para el cálculo de stocks máximos y mínimos
- Control de inventarios por grupo de inventarios (alimentos y bebidas, activos de operación y suministros hoteleros)
- Elaboración de requisiciones por grupo de inventarios (alimentos y bebidas, activos de operación y suministros hoteleros)
- Manejo de balanzas, medidas de capacidad y peso
- Servicio al cliente
- Producción y procesamiento de alimentos, bebidas y servicios de alojamiento y hospedaje



1.3.5 Auditor nocturno hotelero

Examinan y analizan la información contable y financiera de personas naturales y/u organizaciones; identifican las oportunidades de mejora y alternativas para optimizar opciones que garantizan exactitud y cumplimiento de los procedimientos y normativas para la elaboración y presentación de informes. Revisan y concilian todo el movimiento contable del día en el hotel. Están empleados por organizaciones hoteleras con departamentos contables y financieros.

Este cargo no posee denominaciones ocupacionales ni un código asignado, debido a que no se encuentra caracterizado por la Clasificación Nacional de Ocupaciones recopilada por el SENA.

Funciones:

- Verificar y analizar la información contable y financiera de acuerdo con la normativa financiera y de auditoría.
- Identificar oportunidades de mejora y optimización para los diferentes procesos financieros y contables, teniendo en cuenta los procedimientos técnicos y la normativa financiera y de auditoría.
- Procesar facturas y preparar las cuentas para pago.
- Realizar los cierres de caja de Recepción y demás áreas del hotel.
- Investigar y resolver cuentas descuadradas.
- Mantener la contabilidad actualizada y precisa.
- Ayudar en los preparativos de provisiones y auditorías.
- Registrar a huéspedes y gestionar sus solicitudes durante la noche.
- Responder por los depósitos de los huéspedes derivados de las reservaciones hoteleras.
- Atender las quejas, solicitudes y emergencias de los huéspedes.
- Verificar que los cargos al huésped sean los correctos.
- Servir de cajero nocturno (en algunos hoteles).

Habilidades:

- Trabajo en equipo
- Liderazgo de grupos de trabajo
- Orientación al servicio
- Escucha activa
- Flexibilidad y adaptabilidad
- Negociación
- Comunicación asertiva

Conocimientos:

- Manejo de software especializado para reservas (Opera, Zeus, PMS, ERP)
- Servicios hoteleros
- Gestión hotelera
- Contabilidad y normas de información financiera
- Idioma extranjero
- Manejo de balanzas, medidas de capacidad y peso



1.3.6 Empleados de recepción hotelera (6334)

Reservan habitaciones, proporcionan información y servicios a huéspedes, y reciben pagos por los servicios. Están empleados por hoteles, centros vacacionales y establecimientos similares.

Denominaciones ocupacionales: Empleado servicio al huésped, Recepcionista hotel, Recepcionista nocturno hotel, Recepcionista alojamiento, *Guest Service* (Servicio al Cliente), Cajero.

Funciones:

- Vender y reservar habitaciones o servicios de alojamiento.
- Registrar la llegada y salida de huéspedes y asignar habitaciones.
- Informar a los clientes sobre aspectos turísticos de la ciudad y servicios del establecimiento.
- Orientar al cliente en sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
- Mantener actualizada la información de registro, solicitudes, cuentas de huéspedes, recibos y comprobantes, utilizando sistema manual o computarizado.
- Presentar los estados de cuenta a la salida de los huéspedes y recibir pagos.

Habilidades:

- Relaciones interpersonales
- Orientación al servicio
- Escucha activa
- Comunicación asertiva
- Pensamiento crítico

Conocimientos:

- Servicios hoteleros
- Gestión de alojamiento
- Servicios de oficina y administrativos
- Idioma extranjero
- Servicio al cliente
- Software especializado
- Computadoras y electrónica



1.3.7 Auxiliares servicios hoteleros (6645)

Apoyan la limpieza y mantenimiento de hoteles y otros establecimientos de alojamiento, limpian y organizan áreas públicas, zonas de producción y material profesional de producción y servicios.

Denominaciones ocupacionales: Camarero barco, Camarero habitaciones, Camarero hotel, Camarero piso hostelería, Auxiliar de habitaciones, *House Man* (encargado del alistamiento para el servicio de eventos), Aseador hotel, Auxiliar de servicios hoteleros.

Funciones:

- Limpiar y mantener las habitaciones de acuerdo con los estándares técnicos.
- Asear áreas públicas en hoteles y establecimientos de alojamiento.
- Reportar daños o averías y objetos olvidados en el establecimiento.
- Disponer los elementos, equipos e insumos propios de la labor.
- Trasladar ropa y lencería de las habitaciones a la zona de lavandería.
- Limpiar, descongelar y aprovisionar minibares dentro de habitaciones de alojamiento.
- Lavar y desinfectar zonas de producción de alimentos.
- Higienizar vajillas, utensilios y equipos de cocina.
- Apoyar el montaje de salones para eventos según requerimientos.

Habilidades:

- Trabajo en equipo
- Orientación al servicio
- Escucha activa
- Comunicación asertiva
- Evaluación y control de actividades

Conocimientos:

- Educación y capacitación
- Idioma extranjero
- Seguridad pública
- Servicio al cliente
- Producción de alimentos



1.3.8 Auxiliares de servicios a viajeros / Botones (6641)

Controlan la circulación de personas en el lobby de los hoteles, cargan el equipaje de huéspedes o viajeros en aeropuertos y terminales de transporte. Informan y atienden sus inquietudes. Están empleados por hoteles, compañías de transporte de pasajeros.

Denominaciones ocupacionales: Auxiliar servicio a pasajeros, Auxiliar servicios a viajeros, Botones, Equipajero, Maletero, Maletero hotel, Conserje.

Funciones:

- Cargar el equipaje de los viajeros en las estaciones y terminales de transporte, aeropuertos y dejar equipajes en otros vehículos transportadores.
- Gestionar el porte y distribución de equipajes en los hoteles, clubes, entre otros.
- Informar a los clientes sobre aspectos turísticos de la ciudad y servicios del establecimiento.
- Cargar el equipaje de huéspedes del hotel y acompañarlos a sus habitaciones.
- Revisar el estado de las habitaciones y ofrecer información sobre las condiciones de estas.
- Vigilar los accesos del establecimiento, controlando el tránsito de personas, bienes y actividades.

Habilidades:

- Relaciones interpersonales
- Orientación al servicio
- Escucha activa
- Comunicación asertiva
- Evaluación y control

Conocimientos:

- Idioma extranjero
- Seguridad pública
- Transporte
- Mercadotecnia y ventas
- Servicio al cliente



2. Subsector Alimentos y Bebidas



2.1 Roles estratégicos

En los procesos estratégicos formulan la misión, visión, objetivos y estrategias del restaurante o establecimiento, y definen la trayectoria de las acciones que debe seguir el equipo de trabajo para alcanzar los objetivos. Dentro de la Clasificación Nacional de Ocupaciones encontramos los siguientes cargos:

2.1.1 Gerente de restaurante y servicios de alimentos (0631)

Planear, organizan, dirigen y controlan operaciones de restaurantes, bares, cafeterías y otros servicios de alimentos y bebidas. Están empleados por establecimientos de servicio de alimentos y bebidas o pueden trabajar por cuenta propia.

Denominaciones ocupacionales: Gerente de restaurantes y servicios alimenticios, Gerente casa de banquetes, Gerente restaurante, Gerente servicio de alimentos y bebidas hotel, Jefe departamento de alimentos y bebidas.

Funciones:

- Planear, organizar, dirigir y controlar las operaciones de un restaurante, bar, cafetería u otro servicio de alimentos o bebidas.
- Determinar el tipo de servicios a ofrecer e implementar los procedimientos operacionales.
- Elaborar presupuestos relacionados con el área.
- Contratar personal y velar por su entrenamiento.
- Establecer programaciones de trabajo y controlar el cumplimiento del personal.
- Controlar el inventario, los ingresos y modificar precios.
- Atender sugerencias de los clientes y garantizar el cumplimiento de las normas de higiene y seguridad.
- Negociar con proveedores el suministro de alimentos y bebidas.
- Concertar con clientes los servicios, atención o uso de instalaciones para banquetes o recepciones.
- Administrar recursos, aseguramiento de la calidad del producto y el servicio.
- Gestionar el talento humano.
- Desarrollar nueva oferta de productos.
- Implementar controles, costos de alimentos y bebidas.
- Interpretar y analizar datos financieros.
- Controlar las operaciones a cargo.
- Coordinar la etiqueta y protocolo en el servicio.
- Asegurar la inocuidad alimentaria.

Habilidades:

- Relaciones interpersonales
- Trabajo en equipo
- Orientación al servicio
- Gestión de recursos de personal
- Pensamiento crítico

Conocimientos:

- Estrategia / Procesos administrativos
- Análisis financiero
- Presupuestos alimentos y bebidas
- Costos alimentos y bebidas



- Normatividad en alimentos y bebidas
- Legislación ambiental en bares y restaurantes
- Gerencia de la calidad y servicio al cliente
- Formulación y evaluación de proyectos
- Recursos humanos
- Procesamiento y producción
- Dominar una segunda lengua (inglés)





2.2 Roles operativos

Como procesos claves del establecimiento, son los que influyen de manera directa en la satisfacción de los huéspedes, clientes y que forman la cadena de valor, la cual está conformada por bienes y servicios. Dentro de estos roles tenemos:

2.2.1 Supervisores de servicios de alimentos (6312)

Supervisan, dirigen y coordinan actividades de trabajadores que preparan, porcionan y sirven alimentos y bebidas. Se incluye a los ecónomos quienes trabajan en la distribución de suministros. Están empleados por restaurantes, hospitales, hoteles, clubes, centros educativos, comunidades religiosas, empresas proveedoras de servicio de alimentos y otros establecimientos relacionados.

Denominaciones ocupacionales: Administrador de cafetería, Administrador de café, Administrador de restaurante, Coordinador de autoservicio de alimentos y bebidas, Jefe de banquetes, Jefe de bar, Supervisor de servicio de alimentos y bebidas, Supervisor de servicios de alimentos.

Funciones:

- Supervisar, coordinar y programar las actividades del personal que prepara, porciona y sirve alimentos.
- Calcular y suministrar los ingredientes requeridos para la preparación de alimentos.
- Comprar y controlar el almacenamiento y la distribución de suministros y provisiones.
- Disponer y entregar al chef para su preparación los menús elaborados por los dietistas.
- Establecer mecanismos para el cumplimiento apropiado de programas de trabajo.
- Mantener registros de existencias, preparaciones, ventas y sobrantes.
- Entrenar al personal en el desempeño de sus funciones y hacer que se cumplan las normas de higiene y seguridad.
- Supervisar y verificar los menús, dietas especiales y la distribución de alimentos a pacientes en hospitales.
- Verificar que los alimentos y el servicio cumplan los requisitos de control de calidad.
- Responder ante el Gerente de alimentos y bebidas por el funcionamiento de su área.
- Planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar las operaciones de producción y servicio de banquetes en el hotel.
- Comprender todas las facilidades con las que cuenta el hotel para el servicio de banquetes, tanto internos como externos (fuera del hotel).
- Conocer las capacidades de los salones según el tipo de evento (seminario, coctel, proyección, entre otros).
- Entender las políticas de crédito en el hotel.
- Dominar los diferentes tipos de montaje de los salones.
- Controlar horarios y fechas de salones ocupados.
- Establecer en coordinación con el Gerente de alimentos y bebidas, políticas para propinas en eventos, políticas para la cancelación de eventos y políticas en cuanto al descorche.



- Programar eventos especiales tales como: fiesta de fin de año, fiesta de la Independencia, cena de Navidad, día de la Madre, día del Padre, entre otras fechas.
- Promover las ventas de eventos especiales (banquetes, cocteles, seminarios, etc.), en coordinación con el Gerente de alimentos y bebidas y el Gerente de ventas/Director de ventas.
- Establecer el manual informativo de banquetes (portafolio de eventos).

Habilidades:

- Relaciones interpersonales
- Trabajo en equipo
- Orientación al servicio
- Escucha activa
- Evaluación y control de actividades
- Manejo de equipos de trabajo
- Pensamiento crítico
- Gestión de conflictos y resolución de problemas complejos
- Creatividad y adaptación al cambio
- Aprendizaje continuo
- Facilidad de comunicación
- Inteligencia emocional
- Juicio y toma de decisiones
- Negociación

Conocimientos:

- Estrategia / Procesos administrativos
- Análisis financiero
- Presupuestos alimentos y bebidas
- Costos alimentos y bebidas
- Normatividad en alimentos y bebidas
- Legislación ambiental en bares y restaurantes
- Gerencia de la calidad y servicio al cliente
- Formulación y evaluación de proyectos
- Recursos humanos
- Procesamiento y producción
- Dominar una segunda lengua (inglés)



2.3 Roles de apoyo

En estos procesos, se identifican aquellas ocupaciones que colaboran en la gestión de los procesos operacionales y que hacen parte de la cadena de valor del restaurante o establecimiento, para satisfacer las necesidades de los huéspedes y clientes.

2.3.1 Mesero o bartender (6354)

Mezclan y sirven bebidas alcohólicas y no alcohólicas, manipulan alimentos, controlan las materias primas e insumos a su cargo y atienden clientes. Están empleados por restaurantes, hoteles, bares, tabernas, clubes, casas de banquetes y establecimientos similares.

Denominaciones ocupacionales: *Barman* (persona detrás de la barra), *Cantinero*, *Coctelero*, *Tabernero*, *Bartender* (persona que prepara, sirve bebidas, y en ocasiones ofrece un espectáculo).

Funciones:

- Efectuar operaciones de alistamiento para el servicio de bebidas, de acuerdo con procedimientos técnicos y estándares del establecimiento.
- Tomar pedidos de bebidas del personal de servicio o directamente de los clientes teniendo en cuenta los protocolos del establecimiento.
- Mezclar bebidas alcohólicas, no alcohólicas y otros ingredientes para preparar cocteles y otras bebidas, según procedimientos técnicos y estándares del establecimiento.
- Servir bebidas alcohólicas y no alcohólicas.
- Recibir y registrar los pagos en la caja según políticas del establecimiento.
- Mantener el inventario y controlar las existencias del bar de acuerdo con los procedimientos técnicos y estándares del establecimiento.

Habilidades:

- Relaciones interpersonales
- Trabajo en equipo
- Orientación al servicio
- Escucha activa
- Comunicación asertiva

Conocimientos:

- Matemáticas
- Idioma extranjero
- Manipulación de alimentos
- Mercadotecnia y ventas
- Servicio al cliente



2.3.2 Mesero (6353)

Reciben a los comensales y los acompañan a las mesas, toman órdenes y sirven alimentos y bebidas, supervisan y coordinan actividades de otros meseros. Están empleados por restaurantes, hoteles, clubes, casas de banquetes y establecimientos similares.

Denominaciones ocupacionales: Anfitrión de restaurante, Auxiliar de banquetes, Camarero servicio comedor, Capitán de meseros, Capitán servicio alimentos y bebidas, *Hostess* (persona que se encarga de dar la bienvenida al cliente), Jefe comedor, Maitre, Mesero, Mesero capitán de meseros, Mesero eventos y banquetes, Supervisor comedor.

Funciones:

- Efectuar operaciones de alistamiento para el servicio, de acuerdo con procedimientos técnicos y estándares del establecimiento.
- Reservar los servicios del establecimiento según protocolos y requerimientos del cliente.
- Recibir a los comensales y acompañar a la mesa o a otras áreas del establecimiento, según protocolos de servicio.
- Asesorar en la selección de alimentos y bebidas al comensal, teniendo en cuenta los criterios técnicos y oferta del establecimiento.
- Tomar las órdenes de alimentos y bebidas de los comensales de acuerdo con los protocolos de servicio.
- Servir alimentos y bebidas de los comensales de acuerdo con los protocolos de servicio.
- Suministrar alimentos y bebidas de acuerdo con órdenes y protocolos técnicos.
- Terminar preparaciones especiales frente al comensal de acuerdo con las técnicas de cocina de comedor.
- Verificar con los comensales la satisfacción y calidad de los alimentos, bebidas y servicio ofrecido según protocolos del establecimiento.
- Presentar la cuenta a los comensales y recibir los pagos de acuerdo con los procedimientos técnicos y estándares de servicio.
- Supervisar y coordinar actividades de otros meseros según las políticas del establecimiento.

Habilidades:

- Relaciones interpersonales
- Trabajo en equipo
- Orientación al servicio
- Escucha activa
- Evaluación y control de actividades



Conocimientos:

- Educación y capacitación
- Idioma extranjero
- Manipulación de alimentos
- Servicio al cliente
- Producción de alimentos



2.3.3 Ayudantes de establecimientos de alimentos y bebidas (6621)

Realizan actividades de apoyo para los encargados de la preparación o servicio de alimentos y bebidas, en ocasiones preparan, acondicionan y ensamblan alimentos y bebidas como: malteadas, helados, batidos, ensaladas, comida rápida, entre otros. Están empleados por restaurantes, cafeterías, negocios de comidas rápidas, hoteles, hospitales y otros establecimientos de producción y servicio de alimentos.

Denominaciones ocupacionales: Auxiliar autoservicio alimentos, Auxiliar bar, Auxiliar cafetería, Auxiliar cocina, Auxiliar servicio de alimentos y bebidas, Auxiliar mesa y bar, Auxiliar mostrador cafetería, Ayudante bar, Ayudante cocina, Ayudante comidas rápidas, Ayudante de cocina y cafetería, Ayudante de establecimientos de alimentos y bebidas, Cocinero comidas rápidas, Lavaplatos, *Steward* (persona encargada de limpiar platos, vajillas y demás utensilios de cocina).

Funciones:

- Higienizar plantas y/o áreas de producción y servicio de alimentos y bebidas, de acuerdo con procedimientos técnicos y estándares del establecimiento.
- Ordenar materias primas, productos e insumos en refrigerados, alacenas y otras áreas de almacenamiento, teniendo en cuenta las técnicas de conservación, normativa de manipulación de alimentos y estándares del establecimiento.
- Aprovisionar el material profesional de alimentos y bebidas según el manual de procedimientos de limpieza y desinfección.
- Efectuar operaciones de alistamientos de alimentos, de acuerdo con procedimientos técnicos y estándares del establecimiento.
- Preparar, acondicionar y ensamblar alimentos y bebidas según los procedimientos técnicos y estándares del establecimiento.
- Atender servicio de alimentos y bebidas de acuerdo con protocolos y estándares del establecimiento.
- Recibir y registrar los pagos en la caja según las políticas del establecimiento.

Habilidades:

- Trabajo en equipo
- Orientación al servicio
- Escucha activa
- Comunicación asertiva
- Evaluación y control de actividades

Conocimientos:

- Matemáticas
- Idioma extranjero
- Manipulación de alimentos
- Mercadotecnia y ventas
- Servicio al cliente



2.3.4 Cocineros (6355)

Preparan y cocinan alimentos. Están empleados por restaurantes, casinos, hoteles, hospitales, campamentos de explotación petrolera o maderera, instituciones educativas y otros establecimientos con servicio de alimentación.

Denominaciones ocupacionales: Cocinero, Cocinero barco, Cocinero campamentos de trabajo, Cocinero cocina fría, Cocinero cocina internacional, Cocinero dietas especiales, Cocinero principal, Cocinero restaurante, Parrillero, Hornero asadero, Parrillero asador de carnes.

Funciones:

- Preparar y cocinar menús completos o platos individuales.
- Preparar y cocinar menús especiales para pacientes, según instrucciones del dietista o del chef.
- Vigilar a los ayudantes de cocina.
- Supervisar al personal auxiliar de cocina en la preparación y manejo de alimentos.
- Planear menús, determinar tamaño de porciones de alimentos, estimar ingredientes y costos de los alimentos, y solicitar suministros.

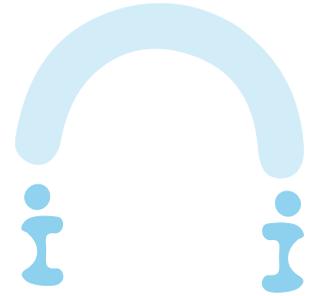
Habilidades:

- Resolución de problemas complejos
- Creatividad
- Liderazgo y manejo de equipos
- Inteligencia emocional
- Juicio y toma de decisiones
- Orientación de servicio
- Facilidad de comunicación
- Adaptación y aprendizaje continuo
- Trabajo en equipo
- Organización y manejo del tiempo
- Proactividad

Conocimientos:

- Matemáticas
- Idioma extranjero
- Servicio al cliente
- Producción y procesamiento
- Producción de alimentos





3. Subsector Organización de Eventos y Congresos

De acuerdo con el Mapa Ocupacional por cadena de valor de la Mesa Sectorial de Turismo, a través del Observatorio Laboral y Ocupacional del SENA, define al subsector Organización de Eventos y Convenciones como el “conjunto de actividades que tienen como propósito la planeación, dirección y coordinación de actividades y eventos tales como: conferencias, seminarios, foros, congresos, convenciones, encuentros, reuniones, exhibiciones, muestras comerciales, festivales, entre otros eventos”. (SENA, s.f.)



3.1 Roles estratégicos

Dictan los lineamientos de gestión de las organizaciones para planificar convenciones y eventos comerciales. Dentro de la Clasificación Nacional de Ocupaciones encontramos los siguientes cargos:

3.1.1 Gerente de centro de operación de instalaciones físicas (0821)

Planea, organiza, dirige y controla el funcionamiento de instalaciones habitacionales, comerciales, industriales, recreacionales y de transporte. Están empleados por aeropuertos, puertos, centros comerciales, centros de convenciones, centros de recreación y depósitos de almacenamiento de mercancías.

Denominaciones ocupacionales: Administrador aeropuerto, Administrador centro comercial, Gerente aeropuerto, Gerente centro comercial, Gerente centro de convenciones, Gerente instalaciones recreativas, Gerente operación de instalaciones físicas, Gerente terminal de transporte, Jefe servicios generales, Administrador aeronáutico de terminales, Gerente de operación de instalaciones físicas.

Funciones:

- Planear, organizar, dirigir y controlar las operaciones de instalaciones comerciales, de recreación y transporte.
- Promover el arrendamiento de espacios en las instalaciones y el desarrollo de estrategias de mercadeo.
- Planear, organizar y dirigir servicios administrativos como señalización, limpieza, mantenimiento, parqueo, protección y seguridad de las instalaciones.
- Planear y manejar el presupuesto de mantenimiento y operación de las instalaciones.
- Preparar los informes y estadísticas relacionadas con las áreas que estén bajo su responsabilidad.
- Participar en la selección y desarrollo de programas de entrenamiento de personal.

Habilidades:

- Comprensión de lectura
- Trabajo en equipo
- Escucha activa
- Comunicación asertiva
- Pensamiento crítico
-

Conocimientos:

- Administración y gerencia
- Ingeniería y tecnología
- Diseño
- Construcción
- Idioma extranjero



3.1.2 Directores y gerentes generales de comercio, medios de comunicación y otros servicios (0015)

Planean, organizan, dirigen y controlan, a través de otros directores, empresas de comercio, radio y televisión y otros servicios no clasificados en otra parte. Formulan y definen políticas de estas empresas; generalmente siguen orientación de un órgano directivo.

Denominaciones ocupacionales: Director ejecutivo empresas de comercios medios de comunicación y otros servicios, Director general empresa de comercio, Director general ventas empresas de comercio medios de comunicación y otros servicios, Director gerente general comercio medios de comunicación y otros servicios, Gerente general cadena de almacenes, Gerente general cadena de restaurantes, Gerente general cadena radial, Gerente general compañía de viajes y turismo, Gerente general editorial, Gerente general empresas de comercio medios de comunicación y otros servicios, Gerente general hotel, Gerente general organización hotelera, Gerente general ventas empresas de comercio medios de comunicación y otros servicios, Presidente club deportivo profesional, Presidente empresa de comercio, Presidente empresa de radio y televisión, Presidente empresas de comercio medios de comunicación y otros servicios.

Funciones:

- Establecer, formular y aprobar objetivos, políticas y programas para la empresa.
- Autorizar y organizar el funcionamiento de los principales departamentos y categorías del personal.
- Asignar fondos para implementar políticas y programas de la empresa, establecer control administrativo y financiero, formular y aprobar ascensos, aprobar programas de desarrollo del talento humano.
- Seleccionar y aprobar el nombramiento de directores, subdirectores y otros ejecutivos.
- Coordinar el trabajo de departamentos o divisiones regionales.
- Representar a la organización o delegar en representantes para que actúen en nombre de ella, en negociaciones u otras funciones oficiales.

Habilidades:

- Comprensión de lectura
- Relaciones interpersonales
- Escucha activa
- Comunicación asertiva
- Pensamiento crítico

Conocimientos:

- Administración y gerencia
- Idioma extranjero
- Comunicación y medios de comunicación
- Mercadotecnia y ventas
- Servicio al cliente





3.2 Roles operativos

Como procesos claves, son los que influyen de manera directa en la satisfacción de los clientes y que forman la cadena de valor. Dentro de estos roles tenemos:

3.2.1 Coordinadores y productores de eventos y espectáculos (6238)

Planean, coordinan y gestionan la realización de eventos, conferencias, convenciones, reuniones, seminarios, exhibiciones, muestras comerciales, festivales y espectáculos; supervisan la arquitectura, estructura de montajes, electricidad, iluminación, sonido, video y plan de emergencias. Están empleados por asociaciones comerciales y profesionales de turismo, centro de convenciones, empresas de organización de eventos, festivales de música, teatro, artes circenses y demás espectáculos, así como por otras empresas del sector público y privado.

Denominaciones ocupacionales: Coordinador de convención, Coordinador de eventos, Organizador eventos, Organizador de festival, Organizador de muestras comerciales, *Wedding planner* (planeador de bodas), Ejecutivo comercial de eventos y banquetes, Gestor de eventos, Planeador de eventos, Coordinador de espectáculos públicos, Productor de eventos, Productor de shows artísticos, Programador de eventos musicales, Coordinador de cineclub, Coordinador de cinema, Productor de festival y muestra audiovisual, Coordinadores y productores de eventos y espectáculos.

Funciones:

- Planificar el evento teniendo en cuenta todas las opciones de la oferta: localización, decoración, alimentos y bebidas, servicios subcontratados, empleados, horarios, tiempo, entre otros aspectos.
- Realizar cotizaciones para los eventos.
- Elaborar contratos para eventos.
- Generar y enviar notificaciones de los eventos a los departamentos del hotel o centro de convenciones, para asegurar la ejecución del evento y participación de los actores involucrados.
- Diseñar la lista de chequeo para eventos y supervisar el desarrollo de la planeación de eventos según criterios técnicos y normatividad.
- Promover y concertar servicios de organización de eventos.
- Coordinar y ejecutar el protocolo de acuerdo con la tipología del evento, normatividad, permisos y manejo de emergencias.
- Administrar los recursos y servicios para la prestación y el desarrollo de eventos.
- Dirigir, entrenar y supervisar el personal de apoyo requerido para eventos.
- Operar eventos de acuerdo con las especificaciones técnicas y normativas.
- Verificar la ejecución del evento según lo contratado por el cliente.
- Preparar informes y registros financieros del evento.
- Conocer las capacidades de los salones según el tipo de evento (seminario, coctel, proyección, entre otros).



Habilidades:

- Trabajo en equipo
- Liderazgo y manejo de equipos
- Gestión del tiempo
- Comunicación asertiva
- Atención a los detalles
- Estética
- Escucha activa
- Pensamiento crítico
- Evaluación y control de actividades
- Flexibilidad y versatilidad
- Originalidad y creatividad
- Negociación

Conocimientos:

- Manejo de las TIC
- Gestión del riesgo de desastres
- Servicio al cliente
- Coordinación logística de eventos o actividades
- Relaciones públicas
- Dominio de inglés (B2), preferiblemente con certificación
- Manejo de CRM
- Gestión de cotizaciones





3.3 Roles de apoyo

En estos procesos se destacan los siguientes cargos, cuyas funciones dependiendo del tamaño del *Bureaux* o Centro de Convenciones, pueden presentar diversas denominaciones y funciones las cuales se describen teniendo en cuenta la Clasificación Nacional de Ocupaciones.

3.3.1 Vendedores de ventas no técnicas (6311)

Desarrollan las actividades propias del proceso de la venta. Venden mercancías y servicios no técnicos para clientes mayoristas, al detal, comerciantes, industriales y profesionales. Están empleados por empresas que producen, distribuyen o proveen bienes y servicios.

Denominaciones ocupacionales: Agente Ventas publicidad, Agente viajero, Asesor comercial, Asesor comercial ventas no técnicas, Comerciante, Ejecutivo de cuenta, Promotor ventas, Representante de ventas, Subastador, Vendedor, Vendedor viajero.

Funciones:

- Apoyar a la Gerencia de mercadeo y ventas / Gerente promoción y ventas en la gestión necesaria para el cumplimiento de los procesos a cargo del área, desempeñando sus funciones de manera oportuna y eficiente.
- Asistir a la gerencia de acuerdo con las solicitudes y requerimientos.
- Identificar oferta de experiencias y servicios de los sectores turísticos establecidos en el plan estratégico.
- Investigar e identificar organizaciones emisoras de eventos, espacios comerciales y principales eventos a nivel local, nacional e internacional.
- Estructurar la logística y coordinación de los *Fam trips* (viaje de familiarización) y visitas de inspección, de acuerdo con los lineamientos establecidos por la gerencia.
- Participar en espacios comerciales identificando organizaciones y actores potenciales con interés de realizar algún modelo de reunión en la región o destino.
- Estructurar medios de recolección de datos que brinde al *Bureau* o Centro de Convenciones, soporte en la toma de decisiones para la captación de eventos y fortalecimiento de la oferta ciudad - región.
- Ayudar a la gerencia en la planeación y presentación de candidaturas de destino.

Habilidades:

- Comprensión de lectura
- Persuasión
- Escucha activa
- Comunicación asertiva
- Pensamiento crítico



Conocimientos:

- Mercadeo, estrategias de promoción y ventas
- Coordinación logística de eventos o actividades
- Investigación de mercados
- Relaciones públicas
- Servicio al cliente
- Dominio de inglés (B2), preferiblemente con certificación
- Manejo de CRM
- Campañas de promoción
- Conocimiento de la industria turística y del turismo de reuniones
- Relaciones públicas
- Creación de contenido informativo para empresas
- Posicionamiento de marca organizacional
- Manejo de herramientas ofimáticas
- Gestión de cotizaciones



3.3.2 Representante de servicios especializados (6235)

Interactúan con los clientes internos y externos proporcionando información. Realizan actividades de servicios especializados de los clientes y usuarios en el contexto de procesos de negocio. Cumplen indicadores de eficiencia, calidad, directrices y políticas. Las funciones y responsabilidades varían según el tipo de servicio especializado. Están empleados por empresas públicas o privadas.

Denominaciones ocupacionales: Representante de servicio especializado, Agente de servicio especializado, Operador de servicio especializado, Ejecutivo de servicio especializado, Asesor de servicio especializado, Agente corporativo, Agente de contact center especializado, Líder de servicio, Representante de servicios especializados BPO.

Funciones:

- Suministrar servicios especializados según el modelo de gestión.
- Atender requerimientos de los clientes de acuerdo con procedimientos técnicos y normativa de procesos de negocio.
- Interactuar con clientes teniendo en cuenta sus necesidades, las políticas y estrategia de servicio de la organización.
- Aplicar las normas de seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente, que regulan su actividad en el puesto de trabajo.

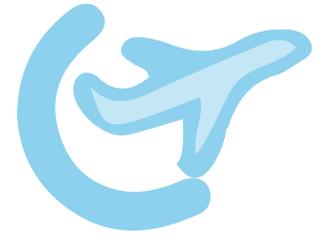
Habilidades:

- Comprensión de lectura
- Escucha activa
- Redacción de textos
- Comunicación asertiva
- Pensamiento crítico

Conocimientos:

- Servicios de oficina y administrativos
- Idioma extranjero
- Telecomunicación
- Servicio al cliente
- Computadoras y electrónica





4. Subsector Agencias de Viajes

De acuerdo con el Mapa Ocupacional por Cadena de Valor de la Mesa Sectorial de Turismo a través del Observatorio Laboral y Ocupacional del SENA, se define al subsector Agencias de Viajes como el “Son empresas privadas de intermediación de servicios turísticos que se encargan de la organización, promoción, reservación y venta de servicios de transportación, alojamiento, alimentación, visitas a lugares y a eventos de interés, transportación local y visitas organizadas. Así mismo, facilita el trámite de documentos tales como pasaportes, visas, seguros, créditos, entre otros.”



4.1 Roles estratégicos

Dentro de la Clasificación Nacional de Ocupaciones se identifica un único cargo, que detallamos a continuación:

4.1.1 Gerente de comercio al por menor (0621)

Planean, organizan, dirigen y controlan operaciones de establecimientos que venden mercancías o servicios al por menor. Están empleados por establecimientos de venta al por menor o manejan sus propios negocios.

Denominaciones ocupacionales: Gerente agencia de viajes, Gerente almacén por departamentos, Gerente comercio minorista, Gerente concesionario, Gerente supermercado, Gerente de comercio al por menor.

Funciones:

- Planear y dirigir operaciones de establecimientos de ventas al por menor o de departamentos en tales establecimientos.
- Dirigir personal y asignar funciones.
- Analizar investigaciones de mercados y tendencias para determinar demanda del consumidor, volúmenes potenciales de ventas y comportamiento de la competencia en ventas.
- Determinar la mercancía y servicios que se van a vender, establecer precios y políticas de crédito.
- Identificar, seleccionar y adquirir mercancías para la venta.
- Desarrollar e implementar estrategias de mercadeo.
- Proyectar presupuestos y autorizar gastos.
- Determinar las necesidades de personal y contratar o supervisar su contratación.

Habilidades:

- Relaciones interpersonales
- Trabajo en equipo
- Escucha activa
- Comunicación asertiva
- Evaluación y control de actividades

Conocimientos:

- Administración y gerencia
- Matemáticas
- Servicio al cliente
- Recursos humanos y de personal
- Producción y procesamiento





4.2 Roles operativos

Dentro de estos roles se identifica un único cargo, Agente de viajes, el cual detallamos a continuación:

4.2.1 Agente de viajes (0621)

Diseñan, organizan, venden viajes y paquetes turísticos o corporativos, programan itinerarios, asesoran a los clientes sobre opciones de viaje, hacen reservaciones y emiten tiquetes. Están empleados por agencias de viajes y empresas aliadas de turismo y transporte, aerolíneas y cadenas de hoteles o pueden trabajar de forma independiente.

Denominaciones ocupacionales: Agente de viajes, Agente de viajes y turismo, Consultor de viajes, Organizador de viajes, Representante de agencia de viaje, Asesor comercial de viajes, Tiqueteador, Agente de viajes, Asesor de viajes.

Funciones:

- Asesorar sobre destinos e itinerarios, opciones de transporte, alojamiento, costos, servicios conexos y condiciones específicas del viaje de acuerdo con los requerimientos del cliente.
- Planear y/o coordinar paquetes turísticos o corporativos teniendo en cuenta los requerimientos del cliente.
- Realizar y confirmar reservaciones de transporte, alojamiento y demás servicios, de acuerdo con lo contratado por el cliente y los procedimientos técnicos.
- Vender tiquetes y otros servicios turísticos teniendo en cuenta los requerimientos del cliente.
- Comercializar paquetes turísticos o corporativos de acuerdo con las políticas de la organización.
- Tramitar requisitos de visado y otros servicios consulares de acuerdo con los procedimientos técnicos.
- Preparar reportes e informes de acuerdo con los procedimientos técnicos de la organización.
- Ejecutar convenios y alianzas empresariales según las políticas de la organización.

Habilidades:

- Comprensión de lectura
- Relaciones interpersonales
- Orientación al servicio
- Escucha activa
- Comunicación asertiva

Conocimientos:

- Idioma extranjero
- Transporte
- Manejo de las TIC
- Mercadotecnia y ventas
- Servicio al cliente





4.3 Roles de apoyo

En los procesos de apoyo se destacan los siguientes cargos, cuyas funciones dependiendo el tamaño de la agencia de viajes pueden ser desempeñadas por el Gerente general.

4.3.1 Gerentes de otros servicios administrativos (0114)

Planean, organizan, dirigen y controlan departamentos responsables por registros administrativos, inventarios, servicios de seguridad, admisiones y otros servicios administrativos no clasificados. Incluyen gerentes que tienen bajo su responsabilidad departamentos que involucran una o más de las siguientes actividades: finanzas, recursos humanos, compras, sistemas o servicios administrativos. Están empleados por el sector público y privado.

Denominaciones ocupacionales: Gerente administrativo, Gerente administrativo y financiero, Gerente servicios administrativos, Subgerente administrativo, Subgerente administrativo y financiero, Gerente de otros servicios administrativos.

Funciones:

- Planear, organizar, dirigir y controlar operaciones de departamentos que proveen uno o varios servicios administrativos.
- Dirigir y asesorar al personal encargado de las funciones administrativas, de seguridad, manejo financiero, provisión de recursos y administración de personal.
- Señalar políticas relacionadas con el manejo de inventarios.
- Planear, administrar y controlar presupuestos, contratos, equipos y suministros.
- Recomendar y establecer sistemas de seguridad, para proteger las instalaciones, equipos, vehículos, sistemas de información y a las personas.
- Preparar informes para comités administrativos evaluando los servicios.
- Participar en la selección y entrenamiento del personal.
- Asistir en la coordinación de políticas administrativas.
- Vigilar y controlar gastos y asegurar el uso adecuado de recursos.

Habilidades:

- Comprensión de lectura
- Trabajo en equipo
- Escucha activa
- Comunicación asertiva
- Pensamiento crítico

Conocimientos:

- Administración y gerencia
- Servicios de oficina y administrativos
- Servicio al cliente
- Recursos humanos y de personal



4.3.2 Gerente de ventas, mercadeo y publicidad (0611)

Planean, organizan, dirigen y controlan las actividades de establecimientos y departamentos en empresas comerciales e industriales comprometidos con ventas, mercadeo, publicidad y relaciones públicas. Están empleados por empresas de comercio al por mayor, industriales y comerciales, empresas de consultoría de mercadeo y relaciones públicas, y por el gobierno.

Denominaciones ocupacionales: Director comercial ventas, Director comercialización, Director comunicaciones, Director comunicaciones y publicidad, Director departamento comercial, Director desarrollo comercial, Director mercadeo, Director mercadeo y ventas, Director publicidad, Director relación públicas, Director relaciones públicas e información, Director telemercadeo, Director ventas, Gerente comercial ventas, Gerente comercio al por mayor, Gerente comercio mayorista, Gerente comunicaciones, Gerente de exhibición, Gerente marca, Gerente medios y publicidad, Gerente mercadeo, Gerente producto, Gerente publicidad, Jefe de ventas, Jefe de investigación de mercados, Jefe medios publicitarios, *Planner* (Planificador(a)), Subgerente.

Funciones:

- Planear y dirigir actividades de ventas en empresas industriales y comerciales de ventas al por mayor.
- Establecer cadenas de distribución para productos y servicios, dirigir estudios y estrategias de mercadeo, analizar resultados y apoyar en el desarrollo del producto.
- Programar y gestionar actividades de firmas y departamentos que desarrollan e implementan campañas de publicidad para promocionar la venta de productos y servicios.
- Manejar la imagen y comunicación corporativa.
- Coordinar empresas y departamentos que desarrollan e implementan estrategias de comunicación y programas de información. Publicitar actividades y eventos, mantener las relaciones con los medios de comunicación en nombre de empresas, gobiernos y otras organizaciones.

Habilidades:

- Relaciones interpersonales
- Escucha activa
- Comunicación asertiva
- Pensamiento crítico
- Evaluación y control de actividades

Conocimientos:

- Administración y gerencia
- Idioma extranjero
- Comunicación y medios de comunicación
- Mercadotecnia y ventas
- Servicio al cliente





5. Subsector Guías de Turismo

Según el Plan Indicativo de Formación en Turismo (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2010) los requisitos de conocimiento exigidos por los profesionales de sector turístico en Colombia se agrupan en habilidades, actitudes, valores personales y competencias según el nivel ocupacional.

El perfil esperado de los profesionales del sector turístico en Colombia según el Plan Indicativo de Formación en Turismo es:

- **Habilidades:** Mayor conciencia ambiental, manejo de tecnologías informáticas, formación en idiomas, estímulo por el interés sobre los recursos y valores culturales, desarrollo del compromiso social.
- **Actitudes y valores:** Orientación al cliente, compromiso ético, actitud proactiva, Iniciativa y espíritu emprendedor, respeto por la persona, adaptabilidad al cambio, motivación por la calidad, pulcritud en la apariencia, autocontrol emocional, respeto a la diversidad y multiculturalidad, disponibilidad de horarios, Interés por otras culturas y costumbres, sensibilidad hacia temas medioambientales, seguridad en la comunicación.
- **Competencias en el nivel operativo:** Atención al cliente, capacidad de comunicación oral y escrita en lengua materna, capacidad de comunicación en lengua extranjera, capacidad operativa de información instruccional, capacidad de resolver problemas estructurados y no estructurados, capacidad de trabajo en equipo interdisciplinar, capacidad de adaptarse a nuevos ambientes, capacidad de relacionarse con otras personas.



5.1 Guía de turismo (6265)

Planean, orientan, conducen, instruyen, asisten y controlan los servicios de guionaje turístico durante el servicio contratado o según su especialidad. Interpretan y velan por el bienestar del patrimonio natural y cultural de turistas, viajeros o pasajeros de acuerdo con los requerimientos técnicos, protocolos y normativa. Son contratados por agencias de viaje o pueden trabajar de forma independiente.

Denominaciones ocupacionales: Guía de turismo, Guía de turismo especializado.

Funciones:

- Planear y controlar el servicio de guionaje turístico de acuerdo con el servicio contratado, requerimientos técnicos y normativos.
- Diseñar recorridos turísticos según los requerimientos técnicos y normativos.
- Conducir usuarios de acuerdo con las técnicas, tipo de recorrido turístico y la normativa existente.
- Proyectar guiones interpretativos de acuerdo con el tipo de patrimonio y técnicas de redacción.
- Velar y fomentar la protección y bienestar del patrimonio cultural y natural, turistas, viajeros o pasajeros, según los requerimientos técnicos y normativos.
- Apoyar la gestión y desarrollo de destinos turísticos teniendo en cuenta la normativa del sector.
- Traducir información en idioma extranjero o lenguas nativas de acuerdo con los requerimientos técnicos.

Habilidades:

- Relaciones interpersonales
- Trabajo en equipo
- Orientación al servicio
- Escucha activa
- Comunicación asertiva

Conocimientos:

- Idioma extranjero
- Mercadotecnia y ventas
- Patrimonio cultural
- Patrimonio natural
- Servicio al cliente

5.2 Ocupaciones técnicas relacionadas con museos y galerías (5211)

Clasifican y catalogan las piezas de museo y galería, preparan y montan exposiciones, restauran, mantienen y preservan colecciones de museos y galerías, enmarcan trabajos artísticos, guían visitantes y llevan a cabo otras funciones en apoyo a los curadores y conservadores. Están empleados por museos y galerías. Los taxidermistas pueden ser empleados en comercios al por menor o trabajar en forma independiente.

Denominaciones ocupacionales: Catalogador museo, Enmarcador cuadros, Guía galería de arte, Guía museo, Marquetero, Taxidermista, Técnico museo, Técnico restauración.

Funciones:

- Apoyar en la conservación y restauración de piezas bajo la dirección de un funcionario encargado de la conservación.
- Ayudar en la búsqueda, manejo y almacenamiento de piezas.
- Dirigir los recorridos del público en museos y galerías, responder inquietudes y suministrar información concerniente a las exhibiciones.
- Asistir en la planeación y desarrollo de exhibiciones itinerantes y eventos especiales.
- Clasificar y asignar códigos de registro a las piezas y supervisar el control de inventario.
- Organizar exhibiciones y dioramas, organizar piezas de valor artístico para exhibición, preservación y embarque.
- Construir marcos sobre medidas, cortar paspartú, vidrios y otros materiales para enmarcar pinturas, fotografías y demás trabajos artísticos.
- Preparar y disecar animales con propósitos científicos, de conservación o exhibición.

Habilidades:

- Comprensión de lectura
- Escucha activa
- Redacción de textos
- Comunicación asertiva
- Pensamiento crítico

Conocimientos:

- Servicios de oficina y administrativos
- Idioma extranjero
- Historia y arqueología
- Servicio al cliente
- Computadoras y electrónica

5.3 Informadores turísticos (6341)

Suministran y responden preguntas sobre información turística, teniendo en cuenta las necesidades o expectativas tanto de los turistas como del territorio donde ejercen su actividad. Están empleados por entidades gubernamentales o establecimientos de turismo y comercio.

Denominaciones ocupacionales: Cochero informador turístico, Informador turístico, Auxiliar de información turística, Informador turístico local.

Funciones:

- Informar sobre los atractivos turísticos del destino o la región, según las necesidades y expectativas del visitante y protocolos de servicio.
- Suministrar información de servicios conexos del destino turístico, de acuerdo con las necesidades y expectativas del visitante y protocolos de servicio.
- Recolectar y procesar datos de indicadores turísticos según los procedimientos técnicos.

Habilidades:

- Comprensión de lectura
- Orientación al servicio
- Escucha activa
- Comunicación asertiva
- Pensamiento crítico

Conocimientos:

- Servicios de oficina y administrativos
- Idioma extranjero
- Comunicación y medios de comunicación
- Manejo de las TIC
- Servicio al cliente

Otros roles especializados:

a. Guía de naturaleza:

El guía de naturaleza es un estratega, que primero planifica y después ejecuta: Es decir se anticipa a las circunstancias, reduciendo la incertidumbre, conoce el territorio como la palma de su mano y prevé cada movimiento.

Transmite confianza y seguridad: Conoce a su grupo y a sí mismo, ya que no todas las personas responden igual a las mismas circunstancias y el grupo en general responde más al ejemplo con las acciones, que a las instrucciones.

Entiende que el medio donde se desarrolla su labor cambia constantemente: Esto exige a su vez una flexibilidad y dinamismo en sus responsabilidades y los consiguientes métodos de preparación. Debe mantenerse actualizado a propósito de procedimientos y técnicas para ofrecer experiencias de viaje más seguras y significativas. Actuar con ética respondiendo a la conservación de la vida y al bienestar del grupo.

Es un vínculo entre los visitantes, las comunidades locales y el territorio, y su rol es acercarlos a todos entre sí: Como anfitrión, el guía se convierte en la voz de toda una región y de la comunidad, en un exponente de lo mejor de su cultura.

Perfil: Ser un buen guía de naturaleza requiere mucho más que tener sensibilidad y pasión por los recursos naturales. Se necesita una profunda vocación de servicio y una enorme inteligencia social, relacionarse de manera amable y cordial con sus visitantes, su equipo, sus proveedores, las comunidades visitadas y con el entorno, sin dejar de velar por el bienestar y la seguridad de todos los involucrados. Estar en excelentes condiciones físicas, mentales y emocionales para sobrellevar largas jornadas de trabajo, sobreponerse a terrenos, condiciones adversas y responder eficazmente a posibles contingencias.

Competencias: Para ejercer la profesión se deben tener competencias acreditadas y certificables relacionadas principalmente con los temas de:

- Comunicación: expresarse de manera concreta y clara, comunicar la información de manera asertiva y ajustar su discurso a las dinámicas de cada entorno o lugar visitado.
- Seguridad: estar en capacidad de analizar, evaluar y generar medidas de prevención y mitigación de riesgos; establecer procedimientos a seguir antes, durante y después de las actividades, y garantizar la seguridad tanto de sí mismo y de los visitantes como de las comunidades y del ambiente.
- Prestación del servicio: aplicar buenas prácticas a la hora de planear, ejecutar y controlar el programa turístico, pensando siempre en brindarle la mejor experiencia al turista.
- Relacionadas con la vida al aire libre: aprender técnicas de senderismo, montaje de campamentos, observación de fauna y flora, supervivencia, orientación, meteorología y cocina, entre muchas otras.

Destrezas: Liderazgo, trabajo en equipo, comunicación, manejo de grupos, hidratación, protección del sol, aseo y presentación personal, supervivencia, ética ambiental, autocuidado.

Habilidades: Cocina, campamento, orientación, análisis del clima, cuerdas y nudos, observación de flora, observación de fauna, fotografía, caminata y bitácora.

b. Guía de turismo de aventura

Competencia técnica: Habilidades técnicas como orientación y navegación, manejo de situaciones de emergencia, riesgos e imprevistos. En los casos donde una actividad se encuentra regulada por un organismo de gobierno local o nacional, estas reglas deben observarse. Contar con las certificaciones deportivas vigentes, para llevar a cabo con seguridad las actividades ofrecidas en el viaje comercial. Adherir al protocolo o estándar que fuere más estricto o específico para la actividad o locación, especialmente cuando está dictado por la Ley. Observar los protocolos de seguridad relevantes específicos a la compañía, el lugar y las actividades, estos incluyen, pero no se limitan a: respuesta a emergencias; certificaciones requeridas; obligación de actuar (administrando cuidados a los participantes); número de guía/s por cantidad de pasajeros; procedimientos operativos apropiados y evaluación de riesgos.

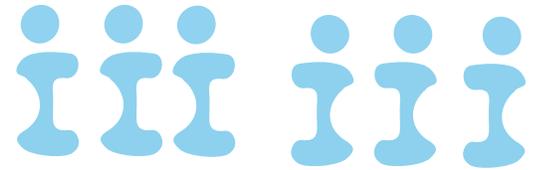
Primeros auxilios médicos en zonas agrestes: Tener una certificación médica basada en el protocolo aceptado y acorde con la cantidad de tiempo que se necesita para llegar a un centro de asistencia definitivo. Primeros Auxilios Básicos y RCP, Primeros Auxilios en Zonas Agrestes y RCP, Wilderness First Responder y Wilderness EMT. El protocolo aceptado es el de Wilderness Medical Society⁵ y del *International Liaison Committee on Resuscitation ILCOR*⁶ (Comité de cooperación internacional de resucitación).

Servicio al cliente y habilidad en manejo de grupos: La capacitación de los guías debe poner énfasis en el servicio al cliente. Poseer fuertes habilidades de comunicación verbal y no verbal, la comunicación incluye la habilidad de dar directivas claras y es un componente integral en la conducción de una actividad segura. Los estándares específicos dependen de los protocolos de cada empresa, sin embargo, en el contexto del turismo aventura existen consideraciones adicionales que deben incorporarse a las prácticas de guiado.

- Monitoreo de la salud y del bienestar del cliente o participante: hidratación y alimentos; temperatura corporal y bienestar general; ánimo y espíritu
- Manejo de los diferentes niveles de habilidad
- Comprender las expectativas de los participantes acerca de la experiencia
- Manejo de grupo/dinámica

Interpretación de la historia natural y cultural (transmisión de contenido): Tener conocimientos relevantes sobre historia y cultura local, y presentar información cierta. Estar familiarizados con la(s) cultura(s) local(es) de las regiones donde operan. Tener conocimientos actualizados sobre la historia local y los acontecimientos actuales relevantes, y estar capacitados para presentar esta información libre de tendencias. Tener conocimientos específicos sobre la historia natural del medioambiente visitado. Emplear técnicas educativas para compartir la información de manera atractiva con los clientes.

Sustentabilidad: Los guías deben estar capacitados sobre los principios de “Sin Dejar Huellas / *Leave No Trace*”, adecuados a la locación. Incorporar a su guiado cuando corresponda, los siguientes principios descritos por la Sociedad Internacional de Ecoturismo (*The International Ecotourism Society*). Incorporar a su guiado los siguientes principios descritos por la *Adventure Travel Trade Association* en su declaración de valores (*Values Statement*). Acatar los estándares internacionales y locales con relación a los derechos humanos, protección animal, tráfico y consumo de fauna y artefactos culturales.



6. Subsector Actividades de Entretenimiento y Recreación

6.1 Operador de juego mecánico - Auxiliares de servicios de recreación y deporte (6642)

Coordinan, instalan y operan juegos mecánicos y de salón. Están empleados por parques de atracciones mecánicas, casinos o pueden trabajar en forma independiente.

Denominaciones ocupacionales: Banquero sala de juego, *Crupier* (tallador o repartidor de casino), *Dealer* (encargado de repartir las cartas), Garitero, Operador atracciones mecánicas, Operador bingo, Operador juegos mecánicos, Operador juegos mecánicos y de salón, Recibidor apuestas, Supervisor meda de juego, Supervisor pizarra hipódromo, Tallador juego.

Funciones:

- Instalar y operar juegos mecánicos, juegos autorizados, otras atracciones y diversiones.
- Realizar inspecciones de rutina para el mantenimiento y seguridad de los usuarios.
- Vigilar las actividades y garantizar la seguridad de los usuarios.
- Supervisar a los auxiliares y pueden vender tiquetes.
- Operar mesas de juegos como ruleta, blackjack, keno y juegos de naipes.
- Garantizar que se cumplan las reglas en el juego.
- Determinar, calcular y pagar las apuestas ganadoras y recoger las perdedoras.

Habilidades:

- Relaciones interpersonales
- Escucha activa
- Comunicación asertiva
- Pensamiento crítico
- Evaluación y control de actividades

Conocimientos:

- Administración y gerencia
- Matemáticas
- Idioma extranjero
- Seguridad pública
- Servicio al cliente

6.2 Auxiliar de servicios de recreación y deporte (6642)

Este grupo incluye auxiliares en instalaciones de recreación y deportes que ayudan a los clientes, reciben tiquetes y entradas y vigilan el uso de aparatos y equipo de recreación y deportes. Están empleados por parques de diversión, estadios, billares, boleras, campos de golf, club de tenis y otras instalaciones de recreación y deportes.

Denominaciones ocupacionales: Auxiliar bolera, Auxiliar parque de diversiones, Auxiliar salón de billar, Auxiliar salón de bingo, Auxiliar servicios de recreación y deporte, Caddie, Orientador en eventos.

Funciones:

- Recibir entradas y admitir visitantes a parques de diversión, acomodar a las personas, asegurar cinturones y barras de seguridad.
- Asignar pistas de bolos, diligenciar planillas de puntaje y alquilar zapatos.
- Programar el uso de campos de golf, canchas de tenis, gimnasios, clubes y otras instalaciones recreativas, alquilar equipos deportivos.
- Cambiar fichas, repartir y vender cartones de bingo.
- Orientar a los clientes en el uso de los servicios y actividades.

Habilidades:

- Relaciones interpersonales
- Orientación al servicio
- Escucha activa
- Comunicación asertiva
- Pensamiento crítico

Conocimientos:

- Psicología
- Idioma extranjero
- Seguridad pública
- Servicio al cliente
- Computadoras y electrónica

7. ANEXOS

7.1 Definiciones relacionadas con el MNC

- **Actitud:** Se enfoca en la autonomía, responsabilidad y la disposición que tienen las personas para actuar y pensar en diferentes contextos.
- **Aprendizajes previos:** Son aquellos obtenidos por las personas a lo largo de la vida, independientemente de dónde, cuándo y cómo fueron adquiridos. Incluye los aprendizajes empíricos y autónomos adquiridos en el lugar de trabajo, en la comunidad y como parte del vivir diario. Es un aprendizaje no necesariamente institucionalizado.
- **Área de Cualificación:** Es un agrupamiento de ocupaciones con afinidad en las competencias para cumplir el propósito y objetivos de producción de bienes y servicios en actividades económicas relacionadas entre sí.
- **Autonomía:** Capacidad de una persona para tomar decisiones, actuar en un contexto con autodeterminación y asumir los resultados.
- **CIU:** Clasificación Industrial Internacional Uniforme de todas las actividades económicas. Constituye una estructura de clasificación coherente y consistente de las actividades económicas basada en un conjunto de conceptos, definiciones, principios y normas de clasificación convenidos internacionalmente. Proporciona un marco general en que los datos económicos pueden reunirse y divulgarse en un formato diseñado para fines de análisis económico, adopción de decisiones y elaboración de políticas. La estructura de la clasificación es un formato estándar que permite organizar la información detallada sobre la situación de una economía de acuerdo con principios y percepciones económicas.
- **CIUO:** Clasificación Internacional Uniforme de Ocupaciones, sirve de base para la comparación de estadísticas ocupacionales de diferentes países y para comunicar otra información ocupacional como los datos referentes a la contratación o admisión de trabajadores inmigrantes. Es también un modelo en el cual se pueden basar los países para elaborar sus propias clasificaciones ocupacionales nacionales o revisar sus clasificaciones existentes. Colombia, a través del DANE, desarrolló la adaptación de esta sobre la Clasificación Internacional Uniforme de Ocupaciones, cuya sigla es CIUO 08 A.C. La unidad estadística de la CIUO es el empleo, clasificado en función del tipo de trabajo realizado, es decir, de las tareas y funciones que han de desempeñarse. (DANE, 2015)
- **Competencia:** Es la capacidad demostrada para poner en acción conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que hacen posible su desempeño en diversos contextos sociales. Se evidencia a través del logro de los resultados de aprendizaje.

- **Conocimiento:** Se refiere al resultado de la asimilación de información por medio del aprendizaje, acervo de hechos, principios, teorías y prácticas relacionados con un campo de trabajo o estudio concreto.
- **Cualificación:** Reconocimiento formal que otorga una institución autorizada después de un proceso de evaluación a una persona que ha demostrado las competencias expresadas en términos de resultados de aprendizaje definidos y vinculados a un nivel de cualificación del Marco Nacional de Cualificaciones (MNC).
- **Destreza:** Es la capacidad de una persona para aplicar conocimientos y utilizar técnicas, con el fin de realizar tareas y resolver problemas en un campo de trabajo o estudio. Las destrezas pueden ser capacidades cognitivas (uso del pensamiento lógico, intuitivo y creativo) y prácticas (destreza manual y uso de métodos, materiales, herramientas e instrumentos).
- **Ocupación:** Es el conjunto de cargos, empleos u oficios que incluyen categorías homogéneas de funciones, independientemente del lugar o tiempo donde se desarrollen.
- **Responsabilidad:** Hace referencia al compromiso personal y social, al respeto y la valoración del deber en el ámbito de la educación, formación y el trabajo.
- **Resultado de Aprendizaje:** Es el actuar de una persona como expresión de lo que sabe, comprende, hace y demuestra después de un proceso de aprendizaje. Estos deberán ser coherentes con las necesidades sociales, laborales, productivas y con las dinámicas propias de los aprendizajes adquiridos a lo largo de la vida.
- **Sistema Nacional de Cualificaciones:** Es el conjunto de políticas, instrumentos, componentes y procesos necesarios para alinear la educación y formación a las necesidades sociales y productivas del País y que promueve el reconocimiento de aprendizajes, el desarrollo personal y profesional de la ciudadanía, la inserción o reinserción laboral y el desarrollo productivo del País. Son componentes del Sistema Nacional de Cualificaciones (SNC) el Marco Nacional de Cualificaciones (MNC), los subsistemas de aseguramiento de la calidad de la educación y la formación, de normalización de competencias y de evaluación y certificación de competencias, el esquema de movilidad educativa y formativa, así como la plataforma de información del Sistema Nacional de Cualificaciones (SNC).

