

Levantamiento de Perfiles Ocupacionales Críticos y Desarrollo de Material Formativo para el Clúster de Turismo de Intereses Especiales

19 de octubre de 2009



>>

RESUMEN EJECUTIVO



# PRESENTACIÓN

## [introducción]

En el contexto del desarrollo de sectores relevantes de la economía chilena, y teniendo como base el cumplimiento del objetivo general establecido por el Ministerio de Economía el cual persigue “Contribuir a que las empresas del Clúster de Turismo de Intereses Especiales, cuenten con herramientas para identificar las brechas de competencias laborales y con una oferta de capacitación de calidad y pertinente a los requerimientos definidos en los perfiles ocupacionales críticos de este sector”, Grand Cru Consultores presenta a continuación el Informe Final del Estudio denominado “Levantamiento de Perfiles Ocupacionales críticos y desarrollo de Material Formativo para el Clúster de Turismo de Intereses Especiales”.

Este informe contempla las traducciones formativas de las 36 competencias laborales detectadas en el estudio, las que corresponden a los nuevos 15 perfiles ocupacionales para el sector turístico del país.

Este Informe se sustenta en base al desarrollo de una metodología australiana adaptada a la realidad del país, a su vez se investigo sobre el mercado laboral de la industria turística de Chile con una amplia convocatoria de diversos actores representantes de las distintas áreas de la industria turística.

Conjuntamente se presenta una completa caracterización de la Cadena de Valor del Turismo de Intereses Especiales efectuada sin precedente alguno, la cual generara las bases para la reducción de las brechas de competitividad, asociadas a la industria del turismo en Chile y de clase mundial.



Levantamiento de Perfiles Ocupacionales Críticos y Desarrollo de Material  
Formativo para el Clúster de Turismo de Intereses Especiales

RESUMEN DE RESULTADOS IMPACTO PROYECTO

>>

## RESULTADOS DE IMPACTO

[ejecución proyecto]

- ➔ Más de 600 expertos entrevistados a nivel nacional.
- ➔ Modularización de 15 perfiles ocupacionales.
- ➔ 36 módulos técnicos desarrolladas en las traducciones formativas basadas en competencias laborales.
- ➔ 30 competencias conductuales detectadas en el desarrollo de módulos formativos.
- ➔ 15 talleres de validación con presencia de expertos en cada área.
- ➔ 60% de convocatoria en los talleres de validación con presencia en cada área.

Levantamiento de Perfiles Ocupacionales Críticos y Desarrollo de Material  
Formativo para el Clúster de Turismo de Intereses Especiales

PERFILES Y METODOLOGÍAS DE MÓDULOS

»»

# PRESENTACIÓN

## [Introducción a perfiles y metodología de material formativo]

A continuación, se presenta dos de los productos solicitados por el presente estudio denominado Levantamiento de Perfiles Ocupacionales Críticos y Desarrollo de Material Formativo para el Clúster de Turismo de Intereses Especiales .

1. Resumen de los 15 perfiles ocupacionales críticos y
2. Metodología modular utilizada en el desarrollo de material formativo .

La estructura modular se establece de acuerdo a las competencias del perfil, estableciendo un orden secuencial de complejidad en la aplicación de la competencia. Cabe señalar que los módulos al integrarse pueden corresponder a distintos niveles de avance en el contexto de una carrera.

Los 15 perfiles ocupacionales están compuestos por: definición de Perfil Ocupacional, Unidades de Competencia, Criterios de Desempeño, contexto de competencia, competencias conductuales asociados a cada uno de los criterios de desempeño de cada unidad de competencia y sus habilidades.

En definitiva, este material servirá de apoyo para las personas y empresas que en un futuro deseen capacitarse y certificarse en base a competencias laborales y también para los tutores que participen en este proceso de formación.



1. INFORMADOR TURÍSTICO
2. GESTOR PÚBLICO DE TURISMO
3. GESTOR DE TURISMO DE NEGOCIOS
4. ORGANIZADOR DE EVENTOS
5. GUARDAPARQUE
6. COMUNICADOR ESPECIALIZADO EN TURISMO
7. ADMINISTRADOR DE RESTAURANTES
8. REVENUE MANAGER
9. EJECUTIVO DE TURISMO RECEPTIVO
10. GUÍA DE TURISMO GENERAL
11. GUÍA DE TURISMO LOCAL Y DE SITIO
12. GUÍA DE TURISMO ESPECIALIZADO
13. GUÍA DE TURISMO ESPECIALIZADO EN RAFTING
14. GUÍA DE TURISMO ESPECIALIZADO EN TREKKING
15. GUÍA DE TURISMO ESPECIALIZADO EN MONTAÑA

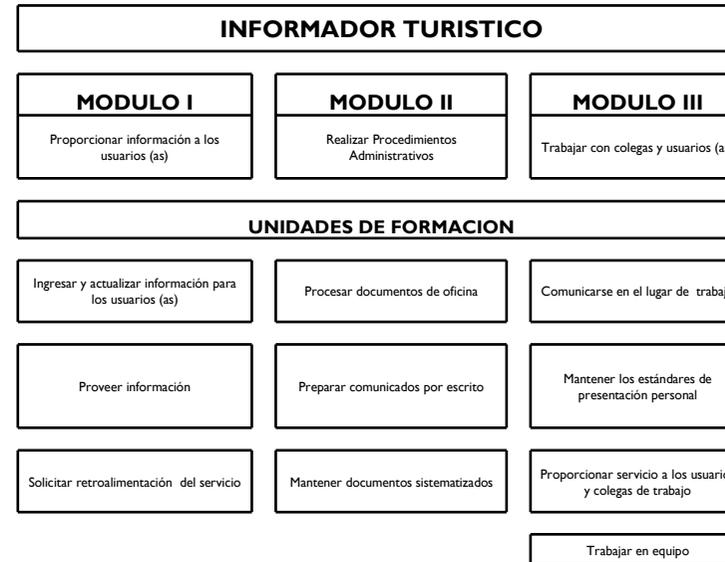
Levantamiento de Perfiles Ocupacionales Críticos y Desarrollo de Material  
Formativo para el Clúster de Turismo de Intereses Especiales



INFORMADOR

TURÍSTICO>>

**Perfil Ocupacional:** Relevante para aquellas personas cuyas responsabilidades incluyen entregar información turística vía oral, escrita o telefónica, principalmente estando en contacto directo con los clientes y a través de medios escritos como folletería. Debe manejar conocimientos culturales, rescatar y buscar datos de diversas fuentes y poseer aptitudes comunicacionales, asimismo tiene que manejar información sobre constantes iniciativas turísticas, lugares, cultura y atractivos de la zona en donde se ubica, de manera de brindar un mejor servicio a los usuarios (as).



**Entidades directamente vinculadas al perfil:**

- SERNATUR, Municipales, OIT de Cámaras de Turismo, Terminales de Buses, Asociación de Hoteleros, entre otros.

**Entidades indirectamente vinculadas al perfil:**

TTOO, hoteleros y otras empresas que utilicen la oficina de turismo para promocionar sus servicios



GESTOR

PÚBLICO DE TURISMO>>

**Perfil Ocupacional:** Persona que se desempeña en el área de la administración pública y/o privada en torno al desarrollo del turismo en una zona territorial o ámbito de acción. Sus funciones son planificar, coordinar la implementación bajo una perspectiva de gestión entre las entidades públicas, privadas y los intereses de la comunidad local y controlar las acciones definidas en el plan estratégico de un territorio o ámbito de acción determinado. Además, debe trabajar bajo el concepto o enfoque de sustentabilidad de los recursos y respetando las singularidades del territorio o área de acción que se desenvuelve. Deberá contar con al menos 2 años de experiencia en las funciones definidas y entrenamiento formal que acredite conocimientos y habilidades que aparecen en las unidades de competencias laborales del perfil. El trabajador podrá demostrar experiencia acumulada en otras áreas relacionadas. Al obtener la certificación en este Perfil Ocupacional, el trabajador habrá demostrado sus conocimientos y habilidades en cada una de las unidades que lo componen, lo que sumado a una capacitación en su empresa, le da las herramientas para desempeñarse en empresas, tales como: Entidades público/privadas que desarrollen la actividad turística en el país, como por ejemplo: SERNATUR, INDAP, CORFO, SERCOTEC, CONADI, CONAF,SENCE, SUBDERE, FOSIS, Municipalidades, Oficinas provinciales de desarrollo productivo, Agencias de desarrollo local, y Organizaciones privadas como Federaciones, Sindicatos, Asociaciones Gremiales, Comunidades, entre otras.



- Entidades directamente vinculadas al perfil:**  
MUNICIPALIDADES  
SERNATUR  
INDAP  
CORFO
- Entidades indirectamente vinculadas al perfil:**  
-SERCOTEC  
-CONADI  
-ARDP  
-Asociaciones, Cámaras, Federaciones, Redes, Consultores, y servicios turísticos.



## GESTOR DE TURISMO

### NEGOCIOS >>

**Perfil Ocupacional:** Persona que tiene como misión promover y posicionar la ciudad o país como destino de reuniones, congresos, ferias y eventos de todo tipo, regionales e internacionales. Para estos efectos, tiene que estar constantemente buscando oportunidades de negocios para desarrollar estrategias de comercialización con el fin de facilitar y coordinar todos los contactos y servicios de la ciudad o ciudades de Chile en alianza estratégica con las instituciones públicas y privadas.

Sus funciones son entre otros: entregar información y ayuda en la selección de infraestructura y servicios especializados para la realización exitosa de congresos, ferias, convenciones e incentivos; realizar enlace con organismos e instituciones de Santiago de Chile y Gobierno Central para servicios municipales y de protocolo; ofrecer información actual y objetiva de la infraestructura y servicios que el destino posee para la organización de congresos y convenciones o viajes de incentivo; apoyar en el desarrollo de presupuestos, organización integral y planificación de actividades de turismo de negocio; asesorar a clientes, facilitando los contactos necesarios con el sector de organizadores y proveedores; apoyar en la candidatura de la ciudad destino/destino/sede para distintos eventos; soportar la promoción del congreso una vez adjudicado; coordinar visitas de inspección y viajes de familiarización; facilitar la integración de servicios a través de la organización; entregar información que facilite el contacto entre los turistas y la ciudad de Santiago de Chile.

### GESTOR DE TURISMO DE NEGOCIOS

#### MÓDULO I

Planificar estrategia de comercialización

#### MÓDULO II

Implementar estrategia de comercialización.

#### MÓDULO III

Gestionar proveedores

### UNIDADES DE FORMACION

Prospectar y evaluar oportunidades de negocio

Desarrollar actividades del plan comercial

Identificar y contactar proveedores

Diseñar estrategia comercial

Evaluar y retroalimentar actividades del plan comercial

Realizar seguimiento y evaluación de proveedores

#### **Entidades directamente vinculadas al perfil:**

**Convention Bureau de: Santiago, Arica y Parinacota, La Serena, Viña del Mar, Biobío, Valdivia y Chile Convention Bureau.**

#### **Entidades indirectamente vinculadas al perfil:**

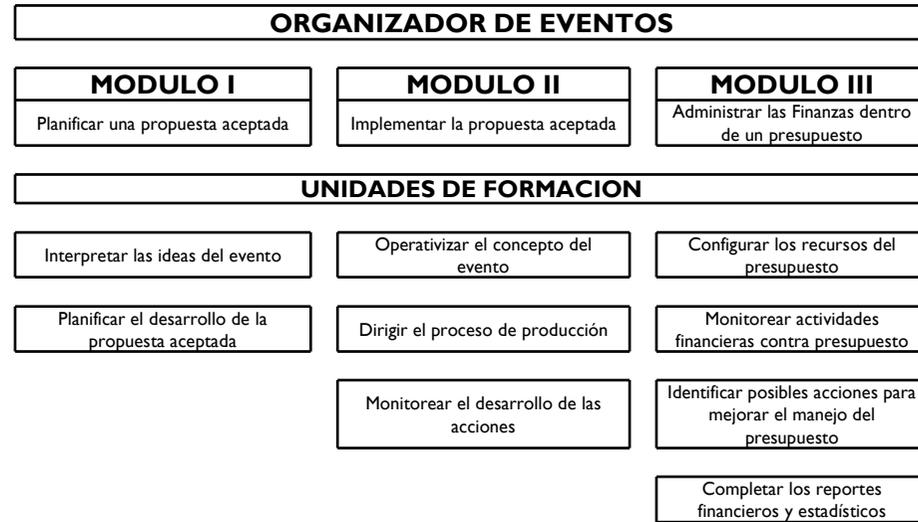
Hoteles.  
Centros de convenciones.  
Organizadores profesionales de congresos, ferias y eventos.  
Operadores de turismo especializado.  
Empresas de logística y producción.  
Proveedores de servicios.



## ORGANIZADOR

DE EVENTOS >>

**Perfil Ocupacional:** Es la persona encargada de organizar y coordinar la realización de eventos y convenciones a nivel nacional y en el extranjero. Deberá contar con al menos 1 año de experiencia en las funciones definidas y entrenamiento formal que acredite conocimientos y habilidades que aparecen en las unidades de competencias laborales del perfil. El trabajador podrá demostrar experiencia acumulada en otras áreas relacionadas. Al obtener la certificación en este Perfil Ocupacional, el trabajador habrá demostrado sus conocimientos y habilidades en cada una de las unidades que lo componen, lo que sumado a una capacitación en su empresa, le da las herramientas para desempeñarse en empresas, tales como: hoteles, centros de convenciones, instituciones públicas, privadas y mixtas que sus actividades contemplen constantemente el desarrollo de eventos.

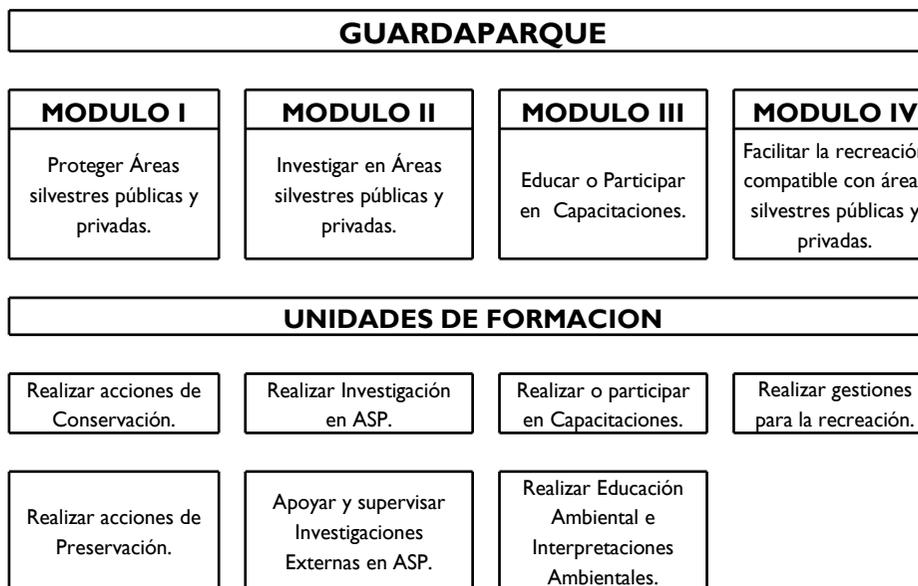


- Entidades directamente vinculadas al perfil:**  
**Organizadores Profesionales de eventos, Convention Bureau de: Santiago, Arica y Parinacota, La Serena, Viña del Mar, Biobío, Valdivia y Chile Convention Bureau.**
- Entidades indirectamente vinculadas al perfil:**  
 Hoteles.  
 Centros de convenciones.  
 Organizadores profesionales de congresos, ferias y eventos.  
 Operadores de turismo especializado.  
 Empresas de logística y producción.  
 Proveedores de servicios.



**Perfil Ocupacional:** Relevante para aquellas personas cuyas responsabilidades son ejecutar y participar en la gestión administrativa y operacional de las Áreas Silvestres Protegidas tanto públicas como privadas, sean continentales o insulares. Desarrolla su actividad en toda condición geográfica y climática tanto con personas de su organización como externos a ella. Debe poseer vocación, condiciones físicas adecuadas para su labor y capacidad de trabajo en equipo.

Este Perfil Ocupacional es relevante de manera particular para los Guardaparque que trabajan en un contexto público y también privado. Asimismo, este Perfil implica contar con al menos 2 años de experiencia laboral en las funciones definidas y entrenamiento formal que acredite conocimientos y habilidades que aparecen en las unidades de competencias laborales asociadas al perfil. El trabajador podrá demostrar experiencia acumulada en otras áreas relacionadas.



- Entidades directamente vinculadas al perfil:**  
CONAF
- Entidades indirectamente vinculadas al perfil:**  
CONAMA, SERNATUR, Sendero de Chile, Parques para Chile



## COMUNICADOR

### ESPECIALIZADO EN TURISMO>>

**Perfil Ocupacional:** Persona que se desempeña en organizaciones públicas y/o privadas, cuyas funciones están orientadas a informar la actividad turística desarrollada en torno al ámbito en que se desenvuelve, y comunicarla a los distintos medios de comunicación nacionales y/o internacionales para su difusión al público. Deberá contar con al menos 1 año de experiencia en las funciones definidas y entrenamiento formal que acredite conocimientos y habilidades que aparecen en las unidades de competencias laborales del perfil. El trabajador podrá demostrar experiencia acumulada en otras áreas relacionadas. Al obtener la certificación en este Perfil Ocupacional, el trabajador habrá demostrado sus conocimientos y habilidades en cada una de las unidades que lo componen, lo que sumado a una capacitación en su empresa, le da las herramientas para desempeñarse en empresas, tales como: revistas turísticas, municipalidades, entidades de gobierno, diarios, medios audiovisuales, entre otros.

#### COMUNICADOR ESPECIALIZADO EN TURISMO

##### MÓDULO I

Levantar información del ámbito de acción que se desenvuelve la organización

##### MÓDULO II

Desarrollar plan o estrategia comunicacional y de medios de la organización.

##### MÓDULO III

Implementar plan o estrategia comunicacional.

#### UNIDADES DE FORMACION

Identificar actores involucrados en el ámbito de acción.

Preparar estrategia comunicacional

Desarrollar la estrategia comunicacional y de medios

Contactar y sistematizar información del ámbito de acción

Validar estrategia comunicacional

Generar informes de avance de la estrategia comunicacional

#### **Entidades directamente vinculadas al perfil:**

- Asociación de periodistas de turismo, APTUR
- Municipalidades.

#### **Entidades indirectamente vinculadas al perfil:**

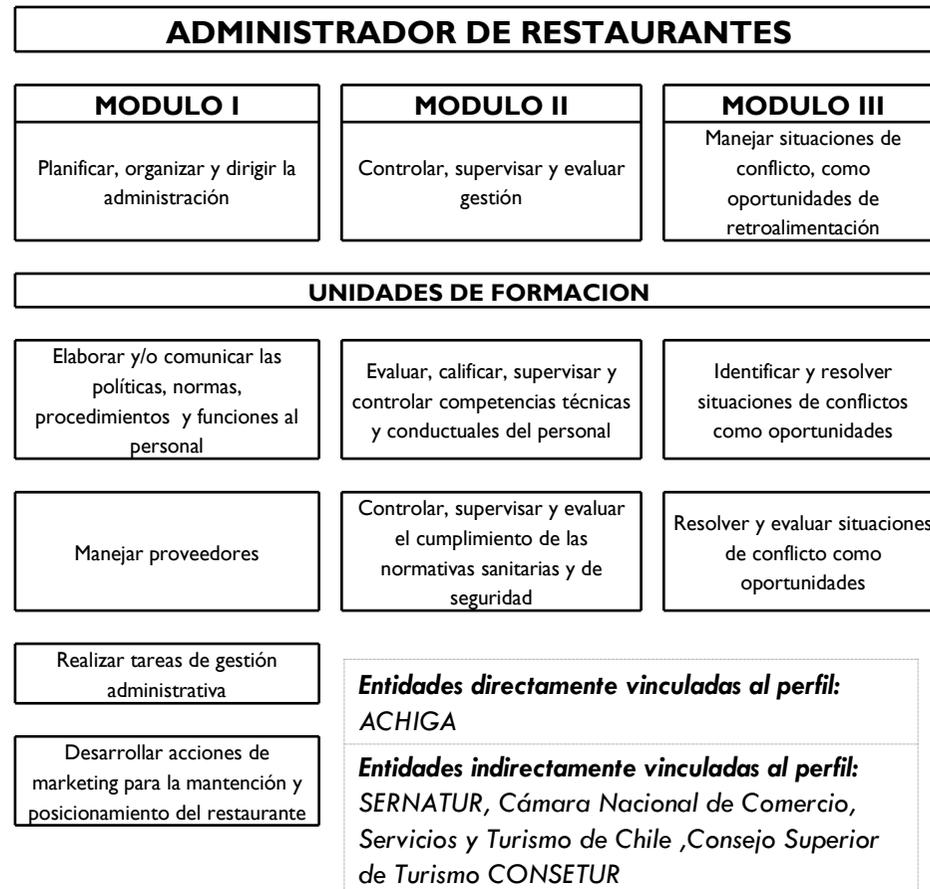
- Diarios a nivel nacional, municipalidades, revistas especializadas en turismo, radios nacionales y locales, Canales de televisión.



ADMINISTRADOR DE  
RESTAURANTES>>

**Perfil Ocupacional:** Persona cuya responsabilidad incluye: planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades asociadas al restaurante. Asimismo deberá optimizar los recursos materiales y humanos con los que dispone para ofrecer calidad en el servicio y en la atención al cliente, además de tener un fuerte enfoque hacia la mediación y solución de conflictos como oportunidad.

Deberá contar con al menos 2 años de experiencia en las funciones definidas y entrenamiento formal que acredite conocimientos y habilidades que aparecen en las unidades de competencias laborales del perfil. El trabajador podrá demostrar experiencia acumulada en otras áreas relacionadas. Al obtener la certificación en este Perfil Ocupacional, el trabajador habrá demostrado sus conocimientos y habilidades en cada una de las unidades que lo componen, lo que sumado a una capacitación en su empresa, le da las herramientas para desempeñarse en empresas, tales como: Restaurantes, fuentes de soda, resto bar, entre otros lugares asociados al área.





**Perfil Ocupacional:** Es la persona encargada de revisar y/o crear, comunicar y monitorear la estrategia comercial con el fin de tomar decisiones relativas a maximizar los ingresos a través de la optimización de la asignación del inventario de habitaciones y centros de convenciones entre otros, con sus correspondientes períodos tarifarios.

Deberá contar con al menos 1 año de experiencia en las funciones definidas y entrenamiento formal que acredite conocimientos y habilidades que aparecen en las unidades de competencias laborales del perfil. El trabajador podrá demostrar experiencia acumulada en otras áreas relacionadas. Al obtener la certificación en este Perfil Ocupacional, el trabajador habrá demostrado sus conocimientos y habilidades en cada una de las unidades que lo componen, lo que sumado a una capacitación en su empresa, le da las herramientas para desempeñarse en hoteles pequeños medianos o aquellos de gran magnitud perteneciente a cadenas hoteleras.

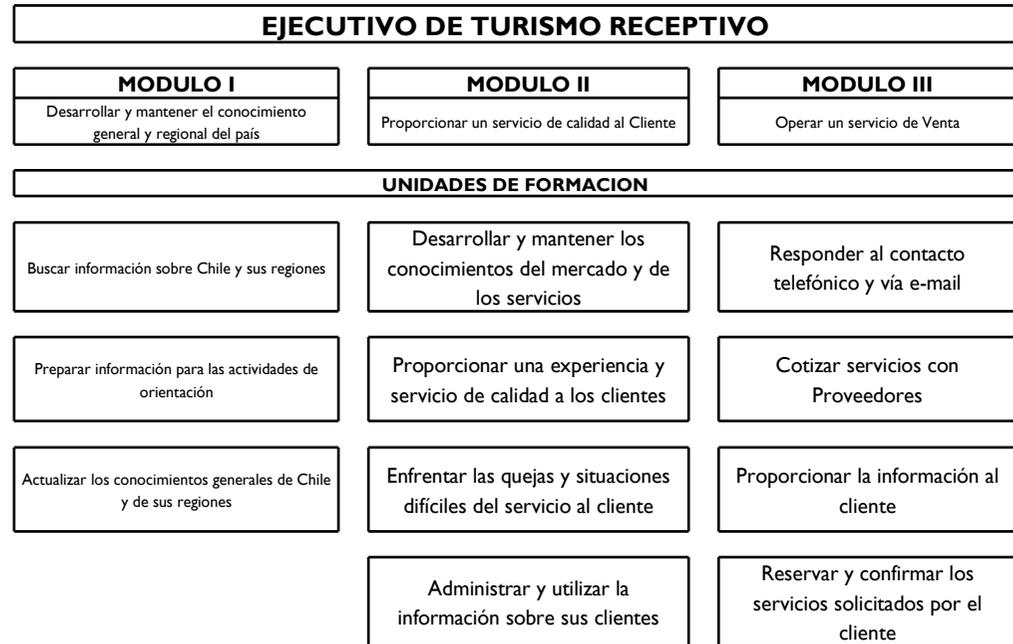


- Entidades directamente vinculadas al perfil:**  
*Hoteleros de Chile*
- Entidades indirectamente vinculadas al perfil:**  
*TTOO, ACHET, Convention Bureau*



EJECUTIVO DE  
TURISMO RECEPTIVO>>

**Perfil Ocupacional:** Persona que se desempeña en organizaciones orientadas a turismo receptivo. Sus funciones son cotizar, reservar y operar con las herramientas determinadas por la organización. Además, debe entender e interpretar programas y presupuestos y poseer conocimientos para operar (cotizar, reservar y orientar) y sugerir a los clientes respecto del mercado del turismo. Como requerimiento debe tener dominio de un idioma extranjero oral y escrito. Deberá contar con al menos 2 años de experiencia en las funciones definidas y entrenamiento formal que acredite conocimientos y habilidades que aparecen en las unidades de competencias laborales del perfil. El trabajador podrá demostrar experiencia acumulada en otras áreas relacionadas. Al obtener la certificación en este Perfil Ocupacional, el trabajador habrá demostrado sus conocimientos y habilidades en cada una de las unidades que lo componen, lo que sumado a una capacitación en su empresa, le da las herramientas para desempeñarse en empresas, tales como: tour operadores receptivos en donde sus actividades contemplen trabajar con turistas extranjeros.



- Entidades directamente vinculadas al perfil:**  
 TTOO  
 Agencias de viajes  
 CATA  
 ACHET
- Entidades indirectamente vinculadas al perfil:**  
 Hoteleros de Chile  
 ACHIGA  
 SERNATUR  
 Prestadores de Servicios



GUÍA DE  
TURISMO GENERAL >>

**Perfil Ocupacional:** Es relevante de manera particular para los guías de turismo generales que trabajan contratados por una empresa o de manera independiente. Tiene un papel fundamental como encargados de recibir a la llegada del lugar de origen a visitantes tanto nacionales como internacionales, y puede ser relevante como insumo para las empresas que cuentan con un staff permanente de guías o para aquellas que lo soliciten temporalmente. Asimismo, este Perfil implica contar con al menos 2 años de experiencia laboral en las funciones definidas y entrenamiento formal que acredite conocimientos y habilidades que aparecen en las unidades de competencias laborales asociadas al perfil. El trabajador podrá demostrar experiencia acumulada en otras áreas relacionadas.

**Cantidad de beneficiarios indirectos:**

. 5.877.441 turistas nacionales y extranjeros.  
3370685 llegadas de chilenos a establecimientos de alojamiento turístico.  
2506756 turistas extranjeros (Anuario de Turismo, 2007).

**Entidades directamente vinculadas al perfil:**

CATA  
Agrupación de Guías de Turismo Provincia de Llanquihue A.G.  
Asociación de Guías de Turismo AGUITUR V Región.  
Asociación Profesional de Guías de Turismo- Santiago.  
Chile Guías- Viña del Mar.  
Asociación de Guías de Turismo AGUITUR Coquimbo.  
Asociación Gremial de Conductores y Guías de Turismo de San Pedro de Atacama.

GUIA DE TURISMO GENERAL			
MODULO I	MODULO II	MODULO III	MODULO IV
Guiar a los Clientes	Manejar situaciones difíciles de clientes en un programa turístico	Desarrollar y mantener el conocimiento general y regional requerido para los guías	Proveer servicio de calidad al cliente
UNIDADES DE FORMACION			
Recibir e informar a los clientes	Asistir a pasajeros en caso de pérdida de objetos y/o desperfectos	Buscar información sobre Chile y sus regiones	Desarrollar y mantener los conocimientos del mercado y de los servicios
Guiar y administrar la documentación de los clientes	Asistir a pasajeros en caso de emergencia	Preparar información para las actividades de orientación	Proporcionar una experiencia y servicio de calidad a los clientes
Velar por la seguridad de los clientes y entorno ambiental	Enfrentar pasajeros en estado y características especiales	Actualizar los conocimientos generales de Chile y de sus regiones	Enfrentar las quejas y situaciones difíciles del servicio al cliente
Desarrollar actividades programadas	Localizar pasajeros perdidos		Administrar y utilizar la información sobre sus clientes



## GUÍA DE TURISMO LOCAL Y DE SITIO>>

### Perfil Ocupacional

**Guía Local:** Persona natural que tiene conocimiento, experiencia y competencia técnica para proporcionar a sus clientes información detallada sobre el acervo cultural, patrimonio cultural (material e inmaterial), arte, historia, medio natural y geografía de una localidad, considerándose como tal, los lugares con interés arqueológico, antropológico, histórico y similares, y que hayan sido reconocidos por la Autoridad Competente.

**Guía de Sitio:** Persona natural que tiene conocimiento, experiencia y competencia técnica para proporcionar a sus clientes información detallada sobre el patrimonio cultural (material e inmaterial) en un sitio, considerándose como tales: museos, oficinas salitreras, lugares arqueológicos y otros similares. Relevante para aquellas personas cuyas responsabilidades incluyen, entre otras, las actividades de recibir, despedir, informar, orientar, acompañar y asistir a visitantes ya sea en aeropuertos, puertos, hoteles, ciudades, pueblos, museos, etc., Además esta persona informa y orienta sobre el patrimonio cultural e histórico, como de los atractivos turísticos más relevantes de la zona visitada. Ofrece servicios de asistencia y solución de problemas, proporcionando la información necesaria para el desenvolvimiento del visitante, controlando la documentación requerida y proporcionando la faltante. Este Perfil Ocupacional es relevante de manera particular para los guías de turismo locales y de sitio que trabajan contratados por una empresa o de manera independiente. Tiene un papel fundamental como encargados de recibir a la llegada del lugar de origen a visitantes tanto nacionales como internacionales, y puede ser relevante como insumo para las empresas que cuentan con un staff permanente de guías o para aquellas que lo soliciten temporalmente. Asimismo, este Perfil implica contar con al menos 1 año de experiencia laboral en las funciones definidas y entrenamiento formal que acredite conocimientos y habilidades que aparecen en las unidades de competencias laborales asociadas al perfil. El trabajador podrá demostrar experiencia acumulada en otras áreas relacionadas.

#### Entidades directamente vinculadas al perfil:

CATA

Agrupación de Guías de Turismo Provincia de Llanquihue A.G.

Asociación de Guías de Turismo AGUITUR V Región.

Asociación Profesional de Guías de Turismo- Santiago.

Chile Guías- Viña del Mar.

Asociación de Guías de Turismo AGUITUR Coquimbo.

Asociación Gremial de Conductores y Guías de Turismo de San Pedro de

Atacama.

**Entidades indirectamente vinculadas al perfil:** SERNATUR, Museos

### GUIA DE TURISMO GENERAL

### GUIA DE TURISMO LOCAL Y DE SITIO

MODULO I	MODULO II	MODULO III	MODULO IV	MODULO V
Guiar a los Clientes	Manejar situaciones difíciles de clientes en un programa turístico	Desarrollar y mantener el conocimiento general y regional requerido para los guías	Proveer servicio de calidad al cliente	Demostrar conocimientos específicos

### UNIDADES DE FORMACION

Recibir e informar a los clientes	Asistir a pasajeros en caso de pérdida de objetos y/o desperfectos	Buscar información sobre Chile y sus regiones	Desarrollar y mantener los conocimientos del mercado y de los servicios	Demostrar conocimientos específicos y detallados sobre la localidad
Guiar y administrar la documentación de los clientes	Asistir a pasajeros en caso de emergencia	Preparar información para las actividades de orientación	Proporcionar una experiencia y servicio de calidad a los clientes	Demostrar conocimientos específicos y detallados sobre el sitio
Velar por la seguridad de los clientes y entorno ambiental	Enfrentar pasajeros en estado y características especiales	Actualizar los conocimientos generales de Chile y de sus regiones	Enfrentar las quejas y situaciones difíciles del servicio al cliente	
Desarrollar actividades programadas	Localizar pasajeros perdidos		Administrar y utilizar la información sobre sus clientes	



GUÍA DE  
TURISMO ESPECIALIZADO>>>

**Perfil Ocupacional:** Guía que tiene conocimiento, experiencia y competencia técnica comprobables sobre algún tema o actividad específica. El guía especializado puede ofrecer sus servicios como persona natural o a través de una empresa de turismo. Este Perfil Ocupacional es relevante de manera particular para los guías de turismo especializado las diversas áreas de turismo aventura que trabajan contratados por una empresa o de manera independiente. Tiene un papel fundamental como encargados de recibir a la llegada del lugar de origen a visitantes tanto nacionales como internacionales, y puede ser relevante como insumo para las empresas que cuentan con un staff permanente de guías o para aquellas que lo soliciten temporalmente. Asimismo, este Perfil implica contar con experiencia demostrable de al menos 1 año de experiencia, y además debe acreditar conocimientos y habilidades que aparecen en las unidades de competencias laborales asociadas al perfil. El trabajador podrá demostrar experiencia acumulada en otras áreas relacionadas.

**Entidades directamente vinculadas al perfil:**

CATA

Agrupación de Guías de Turismo Provincia de Llanquihue A.G.

Asociación de Guías de Turismo AGUITUR V Región.

Asociación Profesional de Guías de Turismo- Santiago.

Chile Guías- Viña del Mar.

Asociación de Guías de Turismo AGUITUR Coquimbo.

Asociación Gremial de Conductores y Guías de Turismo de San Pedro de Atacama.

**Entidades indirectamente vinculadas al perfil:** SERNATUR

**GUIA DE TURISMO GENERAL**

**GUIA DE TURISMO ESPECIALIZADO**

MODULO I	MODULO II	MODULO III	MODULO IV	MODULO V	MODULO VI
Guiar a los Clientes	Manejar situaciones difíciles de clientes en un programa turístico	Desarrollar y mantener el conocimiento general y regional requerido para los guías	Proveer servicio de calidad al cliente	Gestionar la seguridad de la actividad	Liderar grupos de turistas

**UNIDADES DE FORMACION**

Recibir e informar a los clientes	Asistir a pasajeros en caso de pérdida de objetos y/o desperfectos	Buscar información sobre Chile y sus regiones	Desarrollar y mantener los conocimientos del mercado y de los servicios	Conocer y manejar criterios y planes de seguridad	Coordinar los movimientos del grupo
Guiar y administrar la documentación de los clientes	Asistir a pasajeros en caso de emergencia	Preparar información para las actividades de orientación	Proporcionar una experiencia y servicio de calidad a los clientes	Ejecutar los procedimientos de seguridad	Alentar la moral y buena voluntad del grupo
Velar por la seguridad de los clientes y entorno ambiental	Enfrentar pasajeros en estado y características especiales	Actualizar los conocimientos generales de Chile y de sus regiones	Enfrentar las quejas y situaciones difíciles del servicio al cliente	Evaluar acciones de seguridad	Enfrentar las dificultades y conflictos
Desarrollar actividades programadas	Localizar pasajeros perdidos		Administrar y utilizar la información sobre sus clientes		



## GUÍA DE TURISMO

### ESPECIALIZADO EN RAFTING >>

**Perfil Ocupacional:** Este Perfil Ocupacional es relevante de manera particular para los guías de turismo especializado en rafting que trabajan contratados por una empresa o de manera independiente. Tiene un papel fundamental como encargados de recibir a la llegada del lugar de origen a visitantes tanto nacionales como internacionales, y puede ser relevante como insumo para las empresas que cuentan con un staff permanente de guías o para aquellas que lo soliciten temporalmente. Asimismo, este Perfil implica contar con al menos 1 año de experiencia laboral en ríos clase III, equivalente a 60 descensos demostrables en balsa. Además debe acreditar conocimientos y habilidades que aparecen en las unidades de competencias laborales asociadas al perfil. El trabajador podrá demostrar experiencia acumulada en otras áreas relacionadas.

**Entidades directamente vinculadas al perfil:**

Ruta del Vino de Colchagua  
 Ruta del Vino de Casablanca  
 Ruta del Vino del Maule  
 Ruta del Vino del Maipo  
 Asociación de Guías de Turismo AGUITUR V Región.  
 Asociación Profesional de Guías de Turismo- Santiago.  
 Chile Guías- Viña del Mar.  
 Otras viñas.

**Entidades indirectamente vinculadas al perfil:** SERNATUR

GUÍA DE TURISMO GENERAL						
GUÍA DE TURISMO ESPECIALIZADO EN RAFTING						
MODULO I	MODULO II	MODULO III	MODULO IV	MODULO V	MODULO VI	MODULO VII
Guiar a los Clientes	Manejar situaciones difíciles de clientes en un programa turístico	Desarrollar y mantener el conocimiento general y regional requerido para los guías	Proveer servicio de calidad al cliente	Gestionar la seguridad de la actividad	Liderar grupos de turistas	Realizar el descenso guiado en balsa
UNIDADES DE FORMACION						
Recibir e informar a los clientes	Asistir a pasajeros en caso de pérdida de objetos y/o desperfectos	Buscar información sobre Chile y sus regiones	Desarrollar y mantener los conocimientos del mercado y de los servicios	Conocer y manejar criterios y planes de seguridad	Coordinar los movimientos del grupo	Conocer y dominar el uso del equipo técnico para el descenso en balsa (herramientas)
Guiar y administrar la documentación de los clientes	Asistir a pasajeros en caso de emergencia	Preparar información para las actividades de orientación	Proporcionar una experiencia y servicio de calidad a los clientes	Ejecutar los procedimientos de seguridad	Alentar la moral y buena voluntad del grupo	Conocer y dominar las distintas variables hidrográficas del río y del entorno
Velar por la seguridad de los clientes y entorno ambiental	Enfrentar pasajeros en estado y características especiales	Actualizar los conocimientos generales de Chile y de sus regiones	Enfrentar las quejas y situaciones difíciles del servicio al cliente	Evaluar acciones de seguridad	Enfrentar las dificultades y conflictos	Evaluar y dirigir a su tripulación
Desarrollar actividades programadas	Localizar pasajeros perdidos		Administrar y utilizar la información sobre sus clientes			Realizar el descenso en balsa
						Realizar procedimiento de término de la actividad de descenso



## GUÍA DE TURISMO

### ESPECIALIZADO EN TREKKING >>

**Perfil Ocupacional:** Este Perfil Ocupacional es relevante de manera particular para los guías de turismo especializado en rafting que trabajan contratados por una empresa o de manera independiente. Tiene un papel fundamental como encargados de recibir a la llegada del lugar de origen a visitantes tanto nacionales como internacionales, y puede ser relevante como insumo para las empresas que cuentan con un staff permanente de guías o para aquellas que lo soliciten temporalmente. Asimismo, este Perfil implica contar con al menos 1 año de experiencia laboral en ríos clase III, equivalente a 60 descensos demostrables en balsa. Además debe acreditar conocimientos y habilidades que aparecen en las unidades de competencias laborales asociadas al perfil. El trabajador podrá demostrar experiencia acumulada en otras áreas relacionadas.

**Entidades directamente vinculadas al perfil:**

CATA  
 Agrupación de Guías de Turismo Provincia de Llanquihue A.G.  
 Asociación de Guías de Turismo AGUITUR V Región.  
 Asociación Profesional de Guías de Turismo- Santiago.  
 Chile Guías- Viña del Mar.  
 Asociación de Guías de Turismo AGUITUR Coquimbo.  
 Asociación Gremial de Conductores y Guías de Turismo de San Pedro de Atacama.

**Entidades indirectamente vinculadas al perfil:** SERNATUR

GUÍA DE TURISMO GENERAL						
GUÍA DE TURISMO ESPECIALIZADO EN TREKKING						
MODULO I	MODULO II	MODULO III	MODULO IV	MODULO V	MODULO VI	MODULO VII
Guiar a los Clientes	Manejar situaciones difíciles de clientes en un programa turístico	Desarrollar y mantener el conocimiento general y regional requerido para los guías	Proveer servicio de calidad al cliente	Gestionar la seguridad de la actividad	Liderar grupos de turistas	Realizar la excursión
UNIDADES DE FORMACION						
Recibir e informar a los clientes	Asistir a pasajeros en caso de pérdida de objetos y/o desperfectos	Buscar información sobre Chile y sus regiones	Desarrollar y mantener los conocimientos del mercado y de los servicios	Conocer y manejar criterios y planes de seguridad	Coordinar los movimientos del grupo	Planificar la ruta a seguir
Guiar y administrar la documentación de los clientes	Asistir a pasajeros en caso de emergencia	Preparar información para las actividades de orientación	Proporcionar una experiencia y servicio de calidad a los clientes	Ejecutar los procedimientos de seguridad	Alentar la moral y buena voluntad del grupo	Organizar y manejar la logística del viaje
Velar por la seguridad de los clientes y entorno ambiental	Enfrentar pasajeros en estado y características especiales	Actualizar los conocimientos generales de Chile y de sus regiones	Enfrentar las quejas y situaciones difíciles del servicio al cliente	Evaluar acciones de seguridad	Enfrentar las dificultades y conflictos	Entablar canales de comunicación y transferencia de la información relevante con el grupo
Desarrollar actividades programadas	Localizar pasajeros perdidos		Administrar y utilizar la información sobre sus clientes			Realizar la excursión



## GUÍA DE TURISMO

### ESPECIALIZADO EN MONTAÑA >>

**Perfil Ocupacional:** Este Perfil Ocupacional es relevante de manera particular para los guías de turismo especializado en montaña que trabajan contratados por una empresa o de manera independiente. Tiene un papel fundamental como encargados de recibir a la llegada del lugar de origen a visitantes tanto nacionales como internacionales, y puede ser relevante como insumo para las empresas que cuentan con un staff permanente de guías o para aquellas que lo soliciten temporalmente. Asimismo, este Perfil implica contar con experiencia demostrable mediante un currículum de ascensiones, que debe incluir como mínimo 30 ascensiones de montaña en a lo menos 3 regiones del país o el extranjero y al menos 3 años de prácticas para la especialidad. Además debe acreditar conocimientos y habilidades que aparecen en las unidades de competencias laborales asociadas al perfil. El trabajador podrá demostrar experiencia acumulada en otras áreas relacionadas.

**Entidades directamente vinculadas al perfil:**

CATA

Agrupación de Guías de Turismo Provincia de Llanquihue A.G.

Asociación de Guías de Turismo AGUITUR V Región.

Asociación Profesional de Guías de Turismo- Santiago.

Chile Guías- Viña del Mar.

Asociación de Guías de Turismo AGUITUR Coquimbo.

Asociación Gremial de Conductores y Guías de Turismo de San

Pedro de Atacama.

**Entidades indirectamente vinculadas al perfil:** SERNATUR

#### GUIA DE TURISMO GENERAL

#### GUIA DE TURISMO ESPECIALIZADO EN MONTAÑA

MODULO I	MODULO II	MODULO III	MODULO IV	MODULO V	MODULO VI	MODULO VII
Guiar a los Clientes	Manejar situaciones difíciles de clientes en un programa turístico	Desarrollar y mantener el conocimiento general y regional requerido para los guías	Proveer servicio de calidad al cliente	Gestionar la seguridad de la actividad	Liderar grupos de turistas	Realizar la ascensión

#### UNIDADES DE FORMACION

Recibir e informar a los clientes	Asistir a pasajeros en caso de pérdida de objetos y/o desperfectos	Buscar información sobre Chile y sus regiones	Desarrollar y mantener los conocimientos del mercado y de los servicios	Conocer y manejar criterios y planes de seguridad	Coordinar los movimientos del grupo	Planificar la ruta a seguir
Guiar y administrar la documentación de los clientes	Asistir a pasajeros en caso de emergencia	Preparar información para las actividades de orientación	Proporcionar una experiencia y servicio de calidad a los clientes	Ejecutar los procedimientos de seguridad	Alentar la moral y buena voluntad del grupo	Organizar y manejar la logística de la ascensión
Velar por la seguridad de los clientes y entorno ambiental	Enfrentar pasajeros en estado y características especiales	Actualizar los conocimientos generales de Chile y de sus regiones	Enfrentar las quejas y situaciones difíciles del servicio al cliente	Evaluar acciones de seguridad	Enfrentar las dificultades y conflictos	Entablar canales de comunicación y transferencia de la información relevante con el grupo.
Desarrollar actividades programadas	Localizar pasajeros perdidos		Administrar y utilizar la información sobre sus clientes			Realizar la ascensión
						Cierre de la actividad

Levantamiento de Perfiles Ocupacionales Críticos y Desarrollo de Material Formativo para el Clúster de Turismo de Intereses Especiales



>>

METODOLOGÍA MODULAR



# P R E S E N T A C I Ó N

En el contexto del desarrollo de sectores relevantes de la economía chilena y con objeto de avanzar en esta materia, el Ministerio de Economía solicitó una consultoría para el levantamiento de perfiles ocupacionales críticos y material formativo para el Clúster de Turismo de Intereses Especiales.

La elaboración de los módulos de aprendizaje utiliza como base las Unidades de Competencias Laborales, identificadas y validadas para una determinada función, considerando como referente los elementos de la Unidad de Competencia. El proceso requiere de un estudio analítico que determina si un elemento de competencia constituye, por sí mismo, un módulo de aprendizaje o si debe unirse con otro(s) para conformar un módulo.

La estructura modular que se desarrollo se establece de acuerdo a las competencias del perfil, estableciendo un orden secuencial de complejidad en la aplicación de la competencia. Cabe señalar que los módulos al integrarse pueden corresponder a distintos niveles de avance en el contexto de una carrera.

El documento que se presenta a continuación muestra el desarrollo metodológico propuesto para realizar los módulos formativos, asociados a las competencias laborales que cada perfil debe desarrollar.

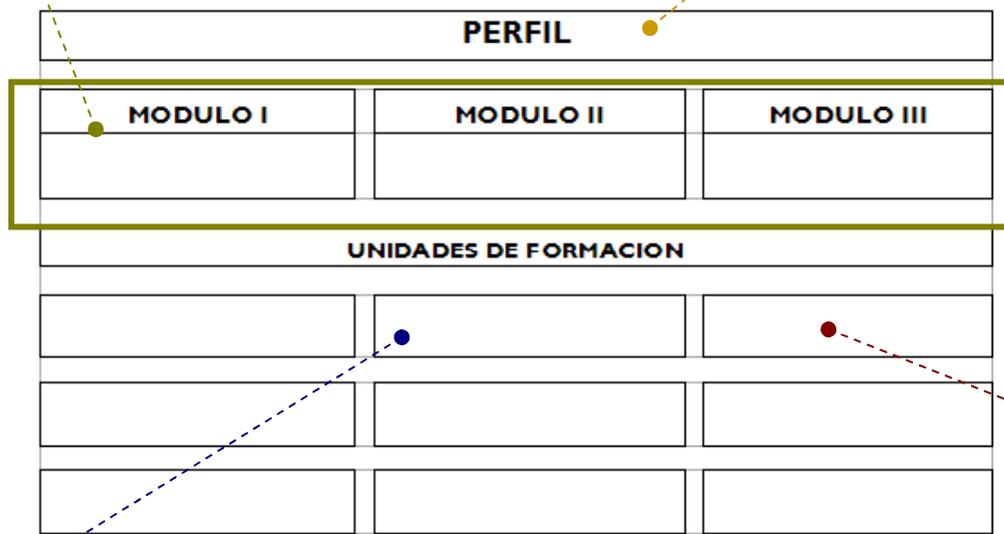


# DESARROLLO DE LA METODOLOGÍA MODULAR

El desarrollo de los módulos formativos parte por el esquema general de formación, el cual fue desarrollado basándose en las mallas curriculares utilizadas en distintos centros de formación académica, con la idea de sintetizar la información introduciendo al lector sobre las metodologías.

Son cada una de las competencias laborales asociadas al perfil, que el participante deberá desarrollar.

Especifica el nombre del perfil que será modularizado



Son las unidades asociadas a las competencias laborales que el participante deberá desarrollar en su totalidad.

En la figura, se detalla y explica cada una de las partes que contempla en esquema general de formativo.

Representan a los contenidos y/o criterios de desempeño que corresponde a la parte aplicable, medible y evaluable, en la cual se basará el criterio de evaluación para aprobar o rechazar al participante que ha desarrollado el módulo.

# DESARROLLO DE LA METODOLOGÍA MODULAR

La estrategia formativa utilizada para desarrollar los módulos, continúa con una introducción a las competencias laborales, para que el lector comprenda su importancia y significancia en el área de trabajo.

Desarrollo y aplicación de estrategias en base a las competencias laborales.

## INTRODUCCIÓN A LAS COMPETENCIAS LABORALES

En este párrafo se define el concepto de Competencias Laborales

Las competencias laborales pueden ser definidas como un conjunto identificable y evaluable de capacidades que permiten un desempeño satisfactorio en situaciones reales de trabajo, de acuerdo a los estándares levantados y validados por una organización. De esta manera, en el concepto de competencia se integra el conocimiento y la acción.

Estrategia de la formación modular en base a las Competencias laborales asociadas a cada perfil.

Las organizaciones exitosas hoy en día reconocen que invertir en el desarrollo de las personas resulta clave para el logro de sus objetivos estratégicos. Al identificar las competencias técnicas y conductuales de diferentes cargos, se asegura información suficiente y objetiva acerca de los saberes vinculados con el desempeño que deben desarrollar los/as colaboradores/as, siendo factible por ende incrementar la productividad y competitividad general. Por su parte, para los/as trabajadores/as este sistema supone un medio validado que les permite asumir una responsabilidad personal para aprender ante situaciones no previstas y desarrollar actitudes que complementan su desempeño técnico, demostrando los conocimientos y experiencias adquiridos a lo largo de su trayectoria laboral, lo que incrementa su empleabilidad y movilidad laboral. En este contexto, la **formación modular basada en competencias** o **formación por competencias** es una metodología flexible que responde al escenario actual, en el que los/as trabajadores/as deben tener la capacidad de prever o resolver los problemas que se les presentan, proponer mejoras para resolverlos y prevenir situaciones análogas, tomar decisiones y estar involucrados/as en mayor o menor grado en la planificación, control y auto-evaluación de sus actividades laborales.

Dentro de los modelos pedagógicos más recientes, se plantea que, para mejorar la pertinencia y relevancia de la capacitación por competencias es necesario enfatizar el aprendizaje y no el puesto y orientarse hacia los aprendizajes más significativos, es decir, del aprender haciendo. En definitiva, se pretende reconocer la práctica como el recurso para consolidar lo que sabe, poner en acción lo que sabe y desarrollar capacidades para aprender más.

Estrategias formativas, orientadas en el aprender haciendo, es decir, en base a horas prácticas, para consolidar lo aprendido.

La figura muestra y explica el contenido expuesto en la introducción a las competencias laborales, destacando lo principal de cada párrafo.

# DESARROLLO DE LA METODOLOGÍA MODULAR

La orientación está dirigida al instructor y/o tutor del módulo, quien será el encargado de dirigir los módulos, proporcionando a los participantes las herramientas necesarias para adquirir conocimientos y ponerlos en práctica. Esto también es parte de la estrategia formativa desarrollada para los módulos.

Diferencia la estrategia formativa curricular tradicional de la modular

## ORIENTACIONES PARA EL INSTRUCTOR Y/O TUTOR

Un módulo, a diferencia de una forma de organización curricular tradicional, propone un recorrido, un guión, un argumento a desarrollar configurado por las problemáticas del campo profesional que se van trabajando y en torno a las cuales se articulan los contenidos.

Cada unidad de competencia expresa funciones que tiene a su cargo el/la trabajador/a, o la función en la cual participa con un protagonismo significativo. La unidad de competencia representa el conjunto de sus desempeños que involucran a un/a trabajador/a para alcanzar determinados resultados productivos. A fin de concretar este conjunto de desempeños y de resolver los problemas productivos que se le presentan, el/la trabajador/a moviliza e integra saberes, técnicas, conocimientos, esquemas de acción y valores para dar respuesta exitosa a la demanda. En el momento de diseñar la estructura de un currículum, el módulo como unidad de enseñanza tendrá en cuenta la formación de una, o de varias, capacidades que den soporte al desarrollo de las competencias que se requieren para desempeñar la función productiva que se expresa en la unidad de competencia. Por esta razón, la estructura curricular no establece una correspondencia unívoca entre los módulos formativos y las unidades de competencia. Para formar a un/a trabajador/a en las competencias que requiere una unidad de competencia, la propuesta pedagógica ofrece más de un módulos formativos.

Las organizaciones están adoptando la formación modular como una estrategia de desarrollo de las personas, donde la inversión en capacitación apunta preferencialmente a cerrar brechas de competencia y no a la ejecución de acciones aisladas de capacitación. En síntesis el diseño curricular basado en competencias tiene las siguientes características:

1. Las capacidades que constituyen los objetivos generales del diseño curricular, son inferidas a partir de los elementos de competencia.
2. Adopta una estructura modular.
3. Desarrolla un enfoque integrador respecto de todas sus dimensiones.
4. Tiende a la integración de capacidades, de contenidos, de teoría y de práctica, de actividades y de evaluación.
5. Los criterios para la aprobación de los distintos módulos se basan en los criterios de evaluación establecidos en el estándar de competencia.
6. Adopta para su desarrollo un enfoque de enseñanza-aprendizaje significativo.

Definición de concepto de competencia laboral, asociado a la estrategia formativa modular, explicando como el modulo estará dirigido a desarrollar las competencias necesarias para que un trabajador se desempeñe en forma óptima en su trabajo.

La siguiente figura muestra en el contexto que se desarrolla la orientación dirigida al instructor y/o tutor del módulo.

Diseño curricular basado en las competencias laborales, tiene las características que se enumeran en el texto

Explica lo que están desarrollando las organizaciones, en base a capacitaciones relacionada con las competencias laborales

# DESARROLLO DE LA METODOLOGÍA MODULAR

La definición de los perfiles, integrada en la estrategia formativa, se basa en un participante determinado. El desarrollo de los módulos comienza con la definición del perfil del participante, perfil ocupacional y perfil del instructor y/o tutor del módulo.

## DEFINICIÓN DE PERFILES

Detalla el lugar de trabajo en donde se va a desempeñar o en donde se desempeña el participante del módulo.

### PERFIL DEL PARTICIPANTE

El participante, deberá tener principalmente habilidades comunicacionales conjunto con una gran empatía para lograr una cercanía con los usuarios, facilitando así la entrega de la información oportuna. La rapidez y la proactividad son un punto de importancia ya que se relacionan con la mejora de la calidad de servicio, y el ser una persona integradora genera un buen ambiente de trabajo.

Hace referencia a las habilidades previas que el participante del modulo debe poseer para desempeñarse en forma óptima en su área de trabajo.

### PERFIL OCUPACIONAL

El Informador Turístico se desempeña en entidades públicas, privadas y publico-privadas. Este, cumplirá responsabilidades que incluyen la entrega de información turística vía, oral, escrita, telefónica o cualquier medio comunicacional disponible, siendo los principales aquellos que están en contacto directo con los usuarios y a través de medios escritos como por ejemplo material promocional. Además este deberá rescatar y buscar datos que complementen su función de informador.

### PERFIL DEL INSTRUCTOR Y/O TUTOR

El instructor y/o tutor que imparta el modulo deberá manejar temas relacionados con el área turística, cono territorio y contingencias relacionadas al desarrollo de su plan de acción, conocer de los temas de turismo nacional, a su vez manejar un segundo idioma, herramientas computacionales y de comunicación.

Muestra todos los conocimientos y habilidades que debe poseer el instructor y/o tutor del módulo para impartirlos en forma eficiente y eficaz.

En la figura se muestra la definición de perfiles, desarrollada para los módulos asociados al perfil de Informador Turístico, se explica y se detalla el contexto general de éstos.

# DESARROLLO DE LA METODOLOGÍA MODULAR

El desarrollo del perfil, cuenta con un listado de detalles que se deben manejar, para desarrollar los módulos en su totalidad.

DESARROLLO DEL PERFIL

<b>REQUISITOS DE ENTRADA</b>	Debe manejar conocimientos culturales, rescatar y buscar datos de diversas fuentes y poseer aptitudes comunicacionales, asimismo tiene que manejar información sobre constantes iniciativas turísticas, actividades, lugares, cultura y atractivos de la zona en donde se ubica, de manera de brindar un mejor servicio a los usuarios. Además debe dominar un segundo idioma, de preferencia Inglés.
<b>APRENDIZAJE ESPERADO DE LOS MÓDULO</b>	Se espera que el participante desarrolle en su totalidad los módulos que constituyen el perfil de Informador Turístico logrando los siguientes aspectos: 1. Adquiera los conocimientos especificados en cada una de las unidades de los módulos en base de las horas teóricas. 2. Ponga en práctica los conocimientos ya adquiridos, en base a las horas prácticas de los módulos. Esto se traduce en destrezas, pericias, talento, aptitudes, maestría, etc. 3. Logre entregar la información turística de forma rápida, oportuna y claramente a los usuarios, en base a las horas teóricas y prácticas ya realizadas.
<b>MATERIALES A DISPOSICIÓN DEL PARTICIPANTE</b>	Se deberá disponer para el participante, salas en donde se desarrollen los talleres presenciales. A su vez se trabajara las horas prácticas en terreno y en su puesto de trabajo.
<b>ESTRATEGIA FORMATIVA</b>	Los Módulos formativos asociados al perfil se llevaran a cabo por medio de talleres presenciales, los cuales incluirán horas teóricas y prácticas que se especifican en el desarrollo de cada modulo, conjunto con las actividades asociadas.
<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>	Se basaran en la adquisición de evidencias físicas y observables que el participante generara una vez desarrollado cada una de las unidades del los módulos, en su modalidad de talleres prácticos, involucrados en el perfil.
<b>REQUISITOS DE EGRESO</b>	Aprobación de cada uno de los módulos, basándose en los requisitos establecidos para el desarrollo de cada metodología de cada uno de los módulos.

Es un enunciado que explica, de manera concreta, precisa y observable, lo que el/la participante será capaz de hacer o que se espera que logre, al final de un proceso de formación. En base a:

- 1.-Saber
- 2.-Hacer
- 3.-Ser

Es el criterio que permitirá evaluar si el/la participante ha logrado el aprendizaje esperado.

Se refiere a los conocimientos y/o experiencias previas que debe tener el/la participante para cursar el módulo.

Se refiere al material didáctico que se pondrá a disposición de los/as participantes durante el desarrollo del módulo.

Da cuenta del cómo se llevará a cabo el módulo, aludiendo a la modalidad y al tipo de actividades que se realizará, así como también a las metodologías que subyacen a lo que se espera lograr.

Define las actividades, evidencias y/o requisitos que los que los/as participantes deben cumplir para egresar del módulo y obtener la certificación correspondiente.

# DESARROLLO DE LA METODOLOGÍA MODULAR

El cuadro sinóptico, muestra el módulo en su totalidad, facilitando al lector la información. Este se desarrolló con la idea de ordenar y sintetizar lo que el módulo comprende.

## MODULO I: PROPORCIONAR INFORMACION A LOS USUARIOS (AS)

### OBJETIVO PRINCIPAL DEL MODULO

Proporcionar la información necesaria para que los participantes del modulo adquieran los conocimientos y herramientas básicas para formarse como Informador Turístico y que estos puedan proporcionar de una manera clara información a los usuarios (as).

Nombre de la competencia laboral que se modularizará

### CUADRO SINOPTICO UNIDADES DEL MODULO I- PROPORCIONAR INFORMACION A LOS USUARIOS (AS)

1.1 Ingresar y actualizar información para los usuarios (as)	Aprendizaje esperado de la unidad	1.2 Proveer Información	Aprendizaje esperado de la unidad	1.3 Solicitar retroalimentación del servicio	Aprendizaje esperado de la unidad
A. Identificar fuentes de información, para los usuarios (as). B. Incorporar información a las actividades de trabajo día a día, como apoyo a la calidad del servicio, y las normas dentro de la organización. C. Compartir información con colegas para apoyar la eficiencia y la calidad del servicio. D. Actualizar y mantener la información.	Se espera que el participante una vez concluida esta unidad maneje cada una de las vías a seguir, para incorporar la información necesaria para el desarrollo de su trabajo, que posteriormente será requerida por los usuarios.	A. Proporcionar información de forma clara, concisa, cortés y culturalmente adecuada, para cubrir necesidades de los usuarios incluidas las necesidades especiales. B. Prestar asistencia o instruirá a los usuarios sobre el uso de equipos e instalaciones, o bien, los derivará a la persona encargada. C. Promover productos y servicios internos, utilizando las técnicas de servicio al cliente.	Se espera que el participante una vez concluida esta unidad sea capaz de entregar la información de tal manera que los usuarios cubran todas sus necesidades y dudas frente a temas turísticos del territorio	A. Buscar proactivamente, una retroalimentación del servicio entregado a los usuarios. B. Proporcionar información relevante de los usuarios a colegas, para el desarrollo de nuevos servicios y mejora de los ya existentes.	Se espera que el participante una vez concluida la unidad, maneje en su totalidad las técnicas de retroalimentación, para así cubrir en su totalidad las necesidades de los usuarios y generar un buen equipo con sus colegas.
<b>DURACION TOTAL: 40 horas pedagógicas</b>					
		HORAS TEÓRICAS		HORAS TEÓRICAS	
		7		7	
		HORAS PRÁCTICAS		HORAS PRÁCTICAS	
		7		7	

Es lo que se espera que el/la participante logre al concluir la unidad.

Contenidos, son las materias que se incluirán en el módulo, las que dan cuenta de los aprendizajes esperados.

Unidad de aprendizaje que integra las habilidades y conocimientos requeridos para el desempeño efectivo en un área de competencias.

**Duración Total:** Suma de horas prácticas y teóricas.  
**Horas Teóricas:** Horas teóricas, dedicadas a tratar de manera conceptual las temáticas.  
**Horas Prácticas:** Horas prácticas, dedicadas a ejercitar habilidades a través de ejercicios de carácter práctico.

ES IMPORTANTE SEÑALAR QUE LA DETERMINACIÓN DE LAS HORAS SON SÓLO REFERENCIAS Y SE DETERMINARON EN CADA PERFIL COMO MÍNIMAS PARA EL EXITO DE SU EJECUCIÓN.

La figura muestra el cuadro sinóptico desarrollado para el Módulo I del perfil de Informador Turístico, y explica cada parte del cuadro en forma detallada.



# DESARROLLO DE LA METODOLOGÍA MODULAR

Continúa, la metodología, con el desarrollo de las unidades de aprendizaje asociadas a la competencia laboral a desarrollar.

Contenido, materia que se incluye en el desarrollo de la unidad, da cuenta del aprendizaje esperado.

Unidad de aprendizaje que integra las habilidades y conocimientos requeridos para el desempeño efectivo en un área de competencias.

Duración: Suma de horas pedagógicas prácticas y teóricas en la cual se desarrolla la unidad

Aprendizaje esperado, es lo que se espera que el/la participante logre al concluir el contenido.

Actividad, interacciones del participante, al interior de determinado método, permitiendo la estructuración de los nuevos conocimientos y habilidades, incluyendo los ejemplos de la actividad que ayudan al instructor y/o tutor a verificar el cumplimiento del contenido.

Evaluación de la actividad, guía al instructor y/o tutor en la medición del grado en que los participantes han aprendido lo que se esperaba. Incluye las evidencias del desarrollo de la actividad.

Recomendaciones para el tutor y/o instructor, son las técnicas y herramientas que requiere entregar al participante para que desarrolle las actividades propuestas.

La figura muestra el desarrollo de un contenido de una unidad asociada al módulo formativo, como ejemplo se utilizó el de la unidad I.I del módulo 1, del Informador Turístico, se detalla su contenido.

MÓDULO 1: PROPO		LOS USUARIOS (AS)			
UNIDAD I.I INGRESAR Y ACTUALIZAR INFORMACION PARA LOS USUARIOS (AS)					DURACION: 12 Horas pedagógicas
CONTENIDO	APRENDIZAJE ESPERADO	ACTIVIDAD	EJEMPLO ACTIVIDAD	EVALUACION ACTIVIDAD	INDICACIONES PARA EL INSTRUCTOR T/O TUTOR
A. IDENTIFICAR FUENTES DE INFORMACIÓN, PARA LOS USUARIOS.	Una vez desarrollado el contenido, el participante deberá identificar y discriminar las fuentes de información.	1.A Identificar y manejar información de los sectores turísticos del territorio.	<i>Recopilar antecedentes de un servicio turístico (museo, alojamiento, restaurante) en particular que se ubique en el territorio, conociendo su ubicación física, horarios de atención al público, números de contacto y posibles eventos que este realice en el corto plazo.</i>	Se evaluará mediante el desarrollo de una prueba de dominio de conocimientos de dichos lugares de interés turístico, que son claves en el territorio y que el participante debe dominar para entregar la información pertinente al usuario.	El instructor y/o tutor del módulo, deberá introducir a los participantes en este contenido dándoles a conocer cada uno de los sectores de interés turístico más importantes a nivel nacional y del territorio, mostrándole la importancia de dominar estos datos y focalizando las actividades con el desarrollo de material útil en el área de trabajo tanto para él como para el equipo de trabajo.
		2.A Crear bases de datos de la información turística del territorio	<i>Elaborar una matriz de trabajo (excell o Word), que integre datos básicos de un servicio turístico (museo, alojamiento, restaurante); nombre, ubicación, números de contacto, horarios de atención, descripción eventos asociados en realización y por realizar, sitio web, e mail.</i>	Se evaluará mediante la obtención de esta base de datos la cual deberá cumplir con lo mínimo requerido en la actividad.	

Levantamiento de Perfiles Ocupacionales Críticos y Desarrollo de Material Formativo para el Clúster de Turismo de Intereses Especiales



>>

ANEXOS

## PRESENTACIÓN Y METODOLOGÍAS



# PRESENTACIÓN

## [introducción al proyecto]

El Boston Consulting Group (BCG) entregó el año 2007 al Consejo de Innovación, un completo Estudio de Competitividad en Clúster de la Economía Chilena, el cual tenía como foco el análisis de sectores específicos de la economía y la elaboración de una serie de recomendaciones para acelerar su crecimiento.

El turismo como uno de estos sectores, se presenta con altas ventajas en los llamados intereses especiales debido al rápido crecimiento que ha experimentado desde el 2002, por lo que la principal oportunidad de Chile para lograr reales mejoras en el posicionamiento exterior está en capturar mayor valor por turista, seguido por el aumento en el número de arribos.



El BCG plantea de esta manera los desafíos más relevantes para capturar la oportunidad de crecimiento, y pone énfasis en la necesidad de **augmentar las capacidades de gestión y de servicios de capital humano por medio de capacitación y certificación de competencias en profesionales**, desafío que se presenta en la realidad dentro de la dimensión de la oferta turística a través de dos grandes brechas: Bajos niveles de profesionalización en las empresas del sector, y una cultura poco amigable hacia el turista (capacitación y trato).

En el contexto del desarrollo de sectores relevantes de la economía chilena y con objeto de avanzar en esta materia ,el Ministerio de Economía solicitó una consultoría para el levantamiento de perfiles ocupacionales críticos y material formativo para el Clúster de Turismo de Intereses Especiales.

# PRESENTACIÓN

## [Objetivo general y específicos del proyecto]

**“CONTRIBUIR A QUE LAS EMPRESAS DEL CLÚSTER DE TURISMO DE INTERESES ESPECIALES, CUENTEN CON HERRAMIENTAS PARA IDENTIFICAR LAS BRECHAS DE COMPETENCIAS LABORALES Y CON UNA OFERTA DE CAPACITACIÓN DE CALIDAD Y PERTINENTE A LOS REQUERIMIENTOS DEFINIDOS EN LOS PERFILES OCUPACIONALES CRÍTICOS DE ESTE SECTOR”.**

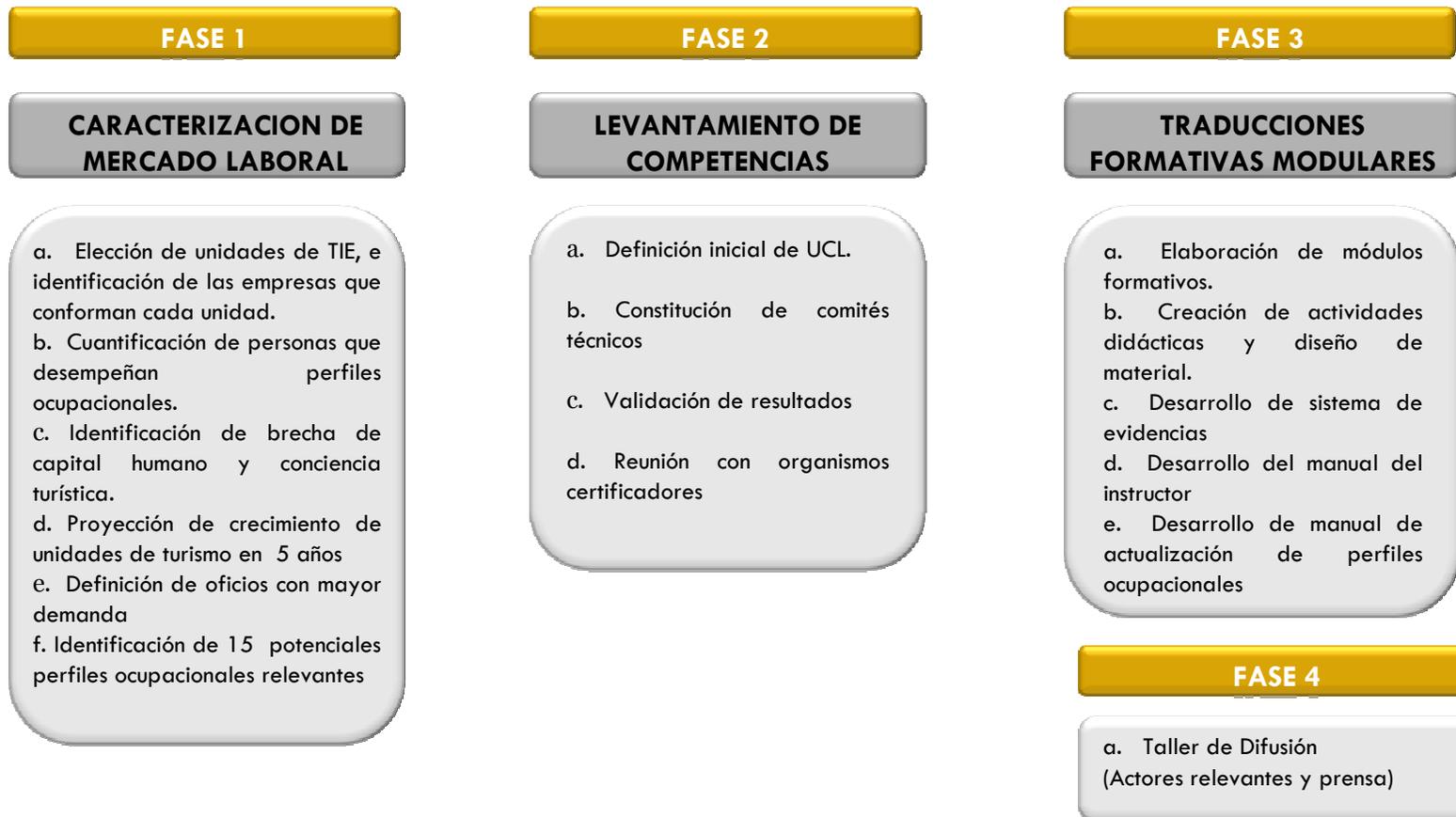


- ➔ Caracterizar el mercado laboral del clúster en términos de las áreas ocupacionales de mayor demanda, nivel educacional, principales brechas entre las competencias laborales requeridas por la industria y las presentes en la fuerza laboral.
- ➔ Levantar y validar un conjunto de Perfiles Ocupacionales Críticos y sus correspondientes estándares de competencia.
- ➔ Elaborar las traducciones formativas de los perfiles ocupacionales seleccionados.
- ➔ Poner a disposición de los agentes interesados, los estándares propuestos y validados y las traducciones formativas.

# PRESENTACIÓN

## [Introducción a las metodologías]

Grand Cru Consultores en su rol ejecutor, determinó un plan de trabajo segmentado en tres grandes fases de desarrollo. A la fecha se ha trabajado en la totalidad de la FASE 1 entregando como resultado dos informes de avance con una completa caracterización de la industria turística a través de la cadena de valor del turismo de intereses especiales y el presente resumen ejecutivo.



# METODOLOGÍAS APLICADAS

## [cadena de valor]

Para el Estudio, se han identificado los subsectores del turismo involucrados, se propuso una cadena de valor compuesta de siete eslabones de análisis.





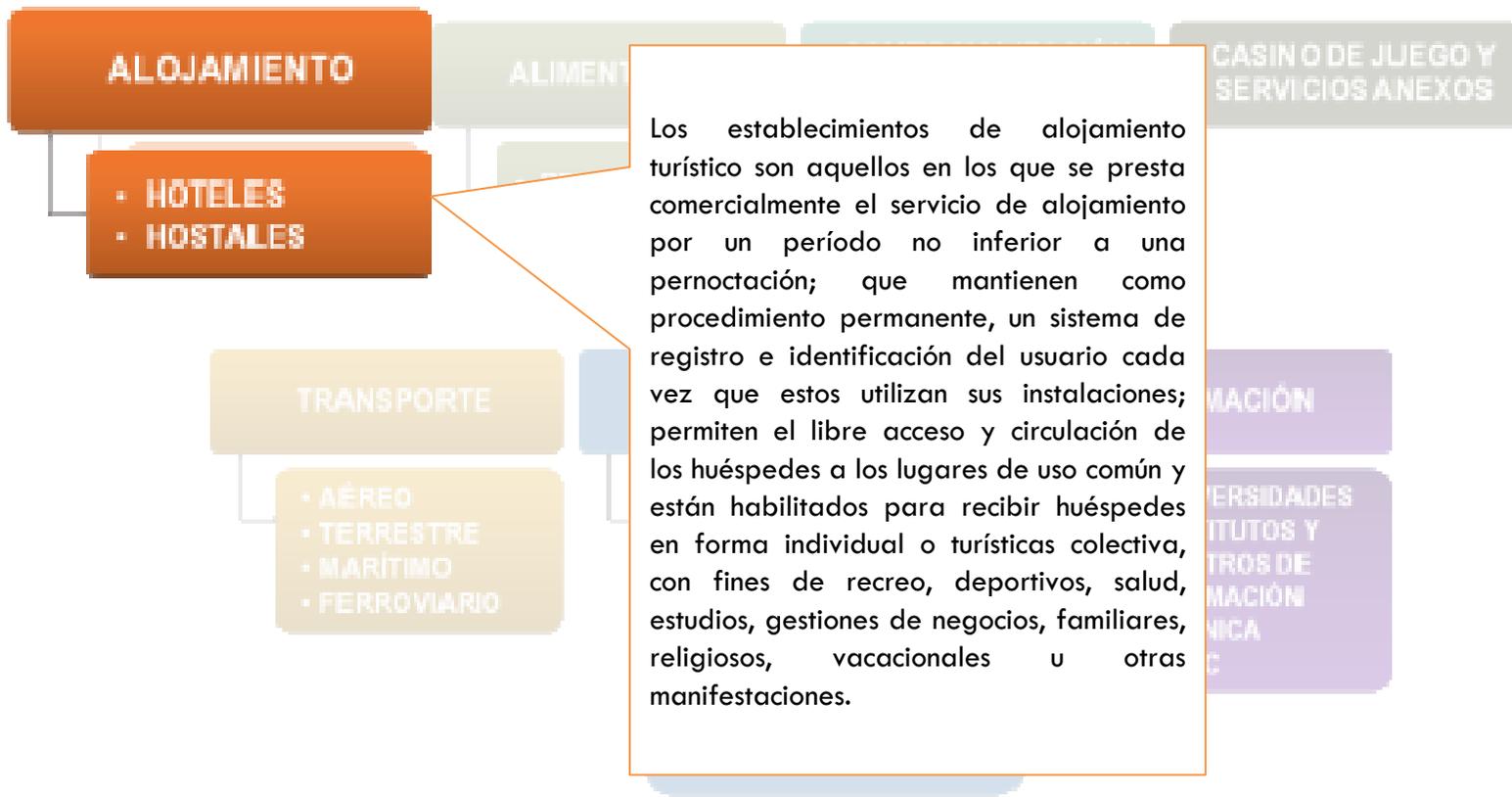
# METODOLOGÍAS APLICADAS

## [cadena de valor]



# METODOLOGÍAS APLICADAS

## [cadena de valor]



# METODOLOGÍAS APLICADAS

## [cadena de valor]



El servicio de alimentación corresponde a la clasificación de servicios básicos turísticos (alojamiento, alimentación, transporte) y forma parte integral de la oferta que posee un país o territorio para atender las necesidades de alimentación del visitante.

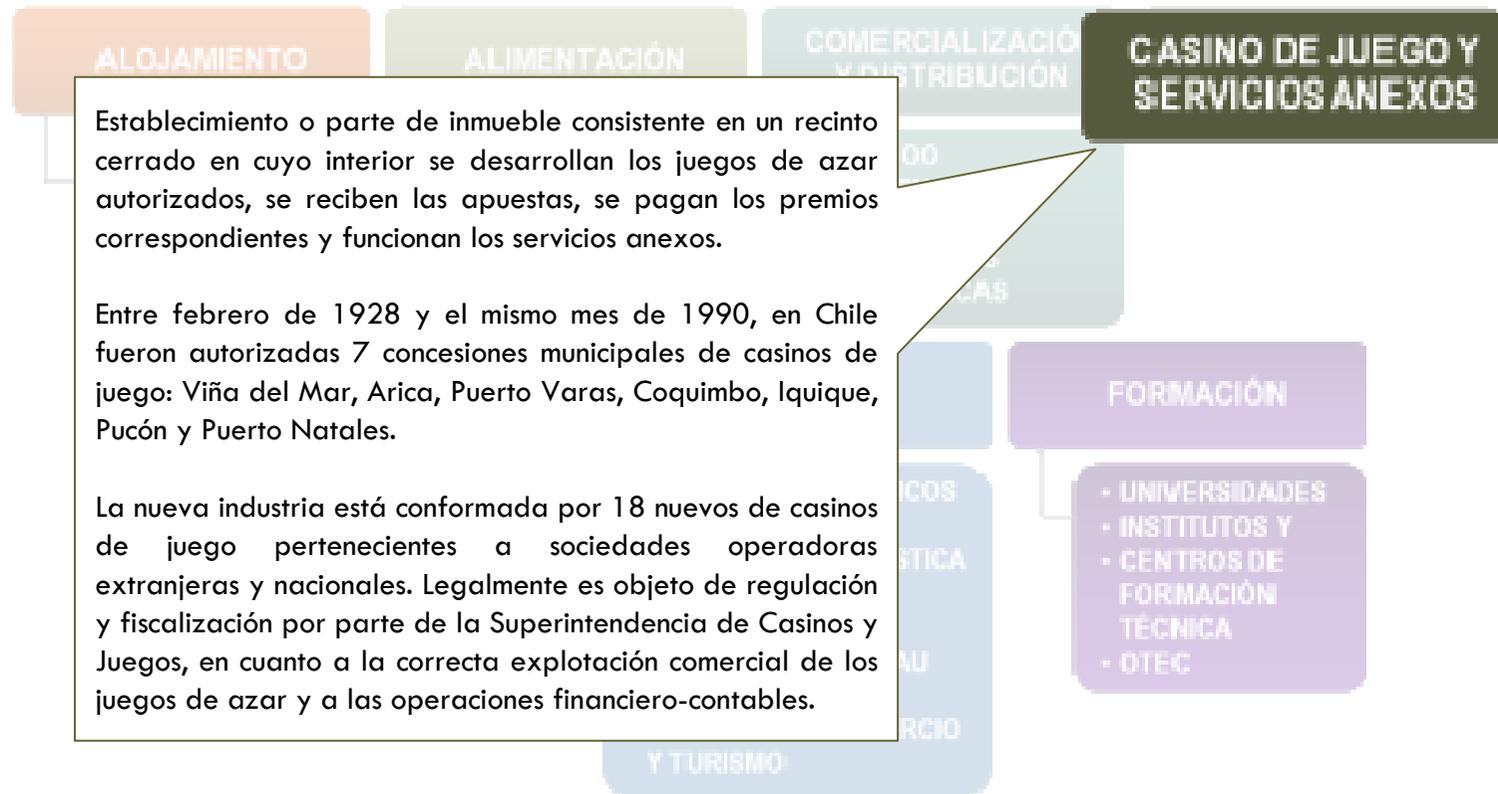
# METODOLOGÍAS APLICADAS

## [cadena de valor]



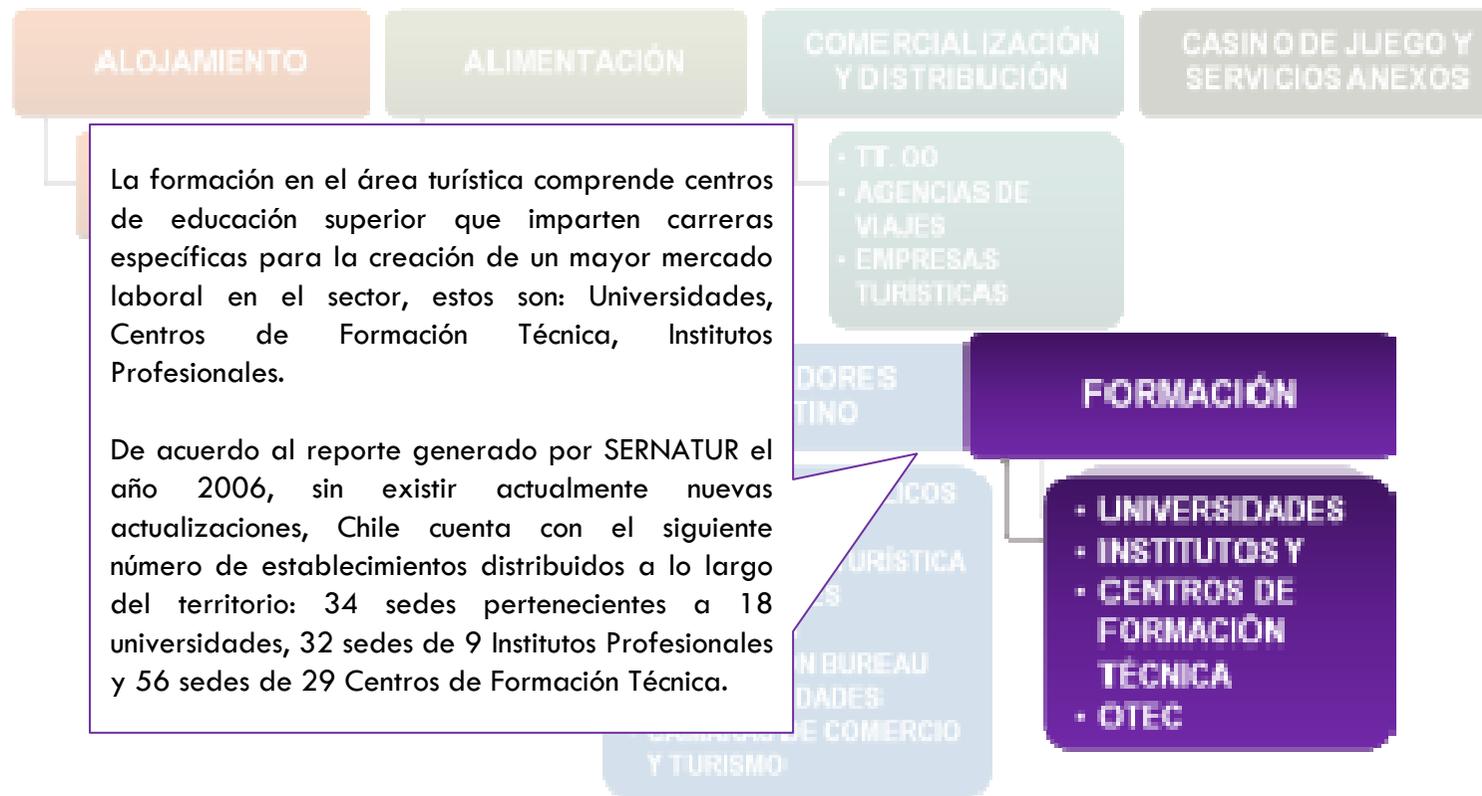
# METODOLOGÍAS APLICADAS

## [cadena de valor]



# METODOLOGÍAS APLICADAS

## [cadena de valor]



# METODOLOGÍAS APLICADAS

## [levantamiento de información]

Se elaboro una completa base de datos de instituciones, organismos, empresas y actores relevantes del turismo nacional. Esta base se obtuvo de dos fuentes:

**a. Según levantamiento de información de distintas fuentes consultadas.**

**b. Según listado entregado por Comité Técnico, Contraparte del presente Estudio.**

Obtenido ya el proceso inicial base para la investigación, se procedió a desarrollar las siguientes tres acciones lógicas:

### **1. LEVANTAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PARA CADA UNO DE LOS ESLABONES IDENTIFICADOS**

La técnica a utilizar en el levantamiento fue la Entrevista Semi – Estructurada dadas sus características metodológicas: El objetivo de una entrevista en profundidad es comprender la opinión que tienen los entrevistados acerca de un tema particular, su terminología y sus juicios. Las preguntas son abiertas y los entrevistados deben expresar sus percepciones con sus propias palabras.

# METODOLOGÍAS APLICADAS

## [levantamiento de información]



Para esta investigación en particular se establecieron dos formas de aplicar la entrevista según los perfiles a evaluar:

### **2. ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD**

Para este grupo de personas se aplicó una entrevista en profundidad a encargados de organismos nacionales relacionados con el turismo, cuya duración aproximada fue de 60 minutos.

### **3. ENTREVISTA TELEFÓNICA**

Para personas que se desempeñan en turismo en regiones, se utilizó la entrevista telefónica cuya duración aproximada fue de 10 minutos.

# METODOLOGÍAS APLICADAS

## [análisis de la información recopilada]

### Criterios para la identificación de los cargos con requerimiento de competencias:

#### 1. DISEÑO DE ESTRATEGIA PARA ANALIZAR E INTERPRETAR LA INFORMACIÓN OBTENIDA.

Esto permitió generar criterios de diferenciación entre los entrevistados y los perfiles que proponen, así como también rescatar información relevante, filtrando la información que no tiene relación con la investigación.

#### 2. CLASIFICACIÓN DE BRECHAS GENERALES Y LABORALES IDENTIFICADAS POR ESLABÓN.

Una vez sistematizadas las entrevistas, se obtuvo una visión global de la situación del turismo. Las brechas identificadas permitieron crear grupos de necesidades por cada eslabón definido en la **cadena de valor**.

#### 3. IDENTIFICACIÓN DE CARGOS DETECTADOS EN LAS ENTREVISTAS REALIZADAS.

Una vez agrupada la información por eslabón, se identificaron las brechas que fueron mayormente mencionadas. Asimismo se evaluaron las brechas que no tuvieron alta demanda, por un factor de cantidad de actores que la mencionaron, pero que para efectos del Estudio son un insumo relevante para la identificación y caracterización de las problemáticas del sector. Es decir, se aprovechó toda la información de las entrevistas en relación directa con el turismo.

# METODOLOGÍAS APLICADAS

## [análisis de la información recopilada]

### 4. ANÁLISIS ESTRATÉGICO Y VALIDACIÓN DE CARGOS DETECTADOS

#### 4.1 Análisis Estratégico

Basándose en la información entregada durante las entrevistas, se procedió a capturar datos relevantes adicionales a fin de generar criterios específicos para justificar, y en algunos casos avalar la relevancia de los perfiles identificados en el proceso anterior.

#### 4.2 Validación de cargos detectados

De acuerdo al resultado obtenido mediante el análisis estratégico, se procedió a jerarquizar los perfiles para posteriormente validarlos conjuntamente con los encargados del proceso (equipo solicitante de la creación de perfiles, consultores especializados, organismos participantes).

## ANÁLISIS DEL MERCADO LABORAL

>>

# ANÁLISIS MERCADO LABORAL

## [situación global]

El crecimiento permanente que ha experimentado en estos últimos años la actividad turística en Chile, y la proyección que se establece bajo esta misma lógica, han requerido que el rubro nacional trabaje fuertemente en mejorar su oferta turística, integrando calidad, asociatividad, marketing y conocimientos técnicos apropiados para cumplir con las expectativas de sus visitantes.

A su vez, el desarrollo de esta oferta ha permitido aumentar gradualmente el empleo en el sector, generando una mayor participación de la población en los diversos eslabones que forman parte de la actividad turística.



# ANÁLISIS MERCADO LABORAL

## [situación global]

De acuerdo a cifras arrojadas del Estudio “Medición y Características del Empleo en las Actividades Características del Turismo (ACT) Año 2006”, realizado el Centro de Microdatos del Departamento de Economía de la Universidad de Chile durante el año 2007, se establecen los siguientes resultados por ocupación en servicios turísticos:

Las regiones que concentran la mayor cantidad de recurso humano en el sector son la RM, Los Lagos y Valparaíso, siendo la Metropolitana la que lidera el ranking. No obstante, la representatividad del empleo por contratación en regiones se encuentra encabezada por Magallanes con un 5,4% del personal ocupado.

### Nº DE OCUPADOS SEGÚN CATEGORÍA OCUPACIONAL, 2006

CATEGORÍA OCUPACIONAL	Nº DE OCUPADOS
HOTELES Y SIMILARES	29.819
RESTAURANTES Y SIMILARES	36.263
AGENCIAS DE VIAJE	7.355
TRANSPORTE	43.004
RECREACIÓN	9.617
ARTESANÍA Y COMERCIO	5.502

### OCUPADOS POR REGIÓN, 2006

REGIÓN	Nº DE OCUPADOS	PORCENTAJE
METROPOLITANA	47.306	36,0%
LOS LAGOS	13.698	10,4%
VALPARAÍSO	15.214	11,6%
BIO BIO	10.705	8,1%
ARAUCANÍA	8.210	6,2%
O´HIGGINS	5.644	4,3%
COQUIMBO	5.572	4,2%
ANTOFAGASTA	5.332	4,1%
MAULE	4.440	3,4%
TARAPACÁ	3.475	2,6%
MAGALLANES Y LA ANTÁRTICA CHILENA	3.409	2,6%
LOS RÍOS	2.919	2,2%
ATACAMA	2.396	1,8%
ARICA Y PARINACOTA	1.663	1,3%
AYSÉN	1.583	1,2%

Levantamiento de Perfiles Ocupacionales Críticos y Desarrollo de Material  
Formativo para el Clúster de Turismo de Intereses Especiales

## RESULTADOS OBTENIDOS

»»

# RESULTADOS OBTENIDOS POR ESLABONES [articuladores de destino]

## BRECHAS GENERALES Y LABORALES

---

### GESTIÓN MUNICIPAL DEL TURISMO

---

**Desinterés en la actividad turística de los municipios**, que privilegian otras áreas de desarrollo comunal y no dan relevancia de la actividad turística. Esto se ve reflejado en la carencia de Departamentos u Oficinas de Turismo Municipal. Asimismo, adolecen de una estructura organizacional especializada; siendo por lo general el turismo dependiente de unidades de fomento productivo. A los responsables del tema turismo, generalmente se le otorgan otras asignaciones que distraen su labor central (comunicación, eventos, relaciones públicas, etc).

**Carencia de lineamientos a largo plazo**, que limita la planificación del desarrollo turístico comunal, principalmente debido a que existe una alta rotación de los profesionales de turismo, sujetos a la administración municipal de turno. Complementariamente, se requiere profesionalizar y especializar a los encargados municipales de turismo en planificación turística, formulación y gestión de proyectos, marketing, desarrollo de productos turísticos, comercialización y habilidades de liderazgo.

### TURISMO RURAL

---

Si bien ha sido promovido hace bastantes años en el país, se presenta como una actividad incipiente en términos de calidad de la oferta, por lo que requiere ser potenciado aún más. Los recursos destinados a esta actividad no son suficientes, limitando las acciones de promoción y difusión de su oferta. Las principales brechas se encuentran en la infraestructura turística, detectando problemas en instalaciones básicas: electricidad, agua potable y alcantarillado. Asimismo se detectó un bajo nivel de asociatividad de los empresarios turísticos rurales.

# RESULTADOS OBTENIDOS POR ESLABONES [articuladores de destino]

## BRECHAS GENERALES Y LABORALES

### SERCOTEC

Las principales brechas descritas por funcionarios especializados a nivel regional, están relacionadas con la calidad de servicios e infraestructura. Esto, debido a que no existen las instalaciones sanitarias adecuadas en servicios de alojamiento y alimentación; asimismo se detectan problemas de conectividad vial y señalética. Otros aspectos destacados:

- i. Los empresarios poseen deficiencias en el manejo de tecnologías de la información.
- ii. Es necesario mejorar la conectividad y los canales de distribución.
- iii. Se necesita mejorar las competencias de los trabajadores de atención directa de los usuarios, como: recepcionistas, guías de turismo, maestros de cocina y garzones.
- iv. Se requiere capacitación en atención en inglés y otros idiomas.

### TURISMO RURAL

Si bien ha sido promovido hace bastantes años en el país, se presenta como una actividad incipiente en términos de calidad de la oferta, por lo que requiere ser potenciado aún más. Los recursos destinados a esta actividad no son suficientes, limitando las acciones de promoción y difusión de su oferta. Las principales brechas se encuentran en la infraestructura turística, detectando problemas en instalaciones básicas: electricidad, agua potable y alcantarillado. Asimismo se detectó un bajo nivel de asociatividad de los empresarios turísticos rurales.

### CONVENTION BUREAU

Principalmente se detectaron brechas en la infraestructura hotelera, insuficientes alojamientos de calidad a nivel país, hay deficiencias relacionadas con la capacidad de camas y hoteles 5 y 4 estrellas, que respondan a las necesidades del turista de negocios y convenciones.

# RESULTADOS OBTENIDOS POR ESLABONES

## [ transporte ]

### BRECHAS GENERALES

Al interior de los diferentes servicios del transporte vinculados al turismo, se percibe un claro interés por aportar al desarrollo del turismo. Siendo el que más se destaca el rubro de los taxis, que se consideran como la primera instancia en que el turista se inserta en el contexto nacional y/o local. **Se requiere que el conductor del taxi tenga instrucción en turismo, a lo menos, sobre los protocolos básicos en cuanto a la relación que debe establecer con el turista.**

En relación al turismo marítimo, también se establece la necesidad de difundir, perfeccionar y establecer protocolos que motiven mejoras en las actividades que pueden resultar complementarias. Relevante es el tema de la soberanía (establecimiento de protocolos para proteger sus intereses, control de actividad turística marítima).



#### Las brechas identificadas en el subsector transporte son:

- Proyectos turísticos que aún no se implementan.
- Demasiado énfasis al área comercial del transporte, lo que soslaya el ámbito turístico.
- Falta personal capacitado.
- Carencia de instancias de formación más completas.
- No hay un ente que respalde el desarrollo del turismo y que fiscalice eficientemente. Hasta ahora, los esfuerzos por normar el transporte tiene que ver más con regulaciones que propone el Estado (reglamento del tránsito, multas, etc.).
- Existe una amplia oferta de transporte informal que se relaciona directamente con el turista y que no está regulada (taxis “fantasmas”).

# RESULTADOS OBTENIDOS POR ESLABONES

## [transporte]

### LABORALES

- i. Formación / Capacitación deficiente.
- ii. Mirada del turismo en el corto plazo.
- iii. Carencia de cursos/carreras específicas relacionadas con el transporte turístico.
- iv. Funcionarios que no están capacitados para desarrollar más de una actividad a la vez (chofer-informador turístico), aunque sea sólo como apoyo.
- v. Falta dominio formal del idioma nativo y dominio básico de idiomas extranjeros.
- vi. Servicio que no está orientado al cliente. Queda en evidencia que la relación que se establece con el turista es netamente instrumental (cobros excesivos, tarifas diferenciadas, etc.).



#### Necesidades laborales específicas:

- i. Capacitación prioritaria a las personas que toman el primer contacto con el turista (saber entregar una buena impresión).
- ii. Polifuncionalidad de choferes de taxi. En cuanto al manejo de idiomas y conocimiento del contexto local.
- iii. Capacitación a nivel administrativo/ejecutivo. Hacer una diferencia con personas cuyos roles son más operativos, generar conciencia de la importancia del servicio o foco en el cliente.

# RESULTADOS OBTENIDOS POR ESLABONES

## [comercialización y distribución]

### BRECHAS GENERALES

En las diversas actividades turísticas que se desarrollan a lo largo del país, las personas a cargo realizan un trabajo improvisado, es decir, sin los conocimientos necesarios para brindar un servicio de calidad.

Se percibe que los tour operadores y los prestadores turísticos finales (alojamiento, alimentación, etc.) no se han coordinado para establecer productos complementarios. lo que conlleva a que la oferta de TIE sea escasa, influyendo en la baja permanencia de los turistas en el territorio, lo que implica un menor gasto, y por consiguiente menores ingresos para la industria del sector turismo. En el mediano plazo, no se cuentan con recursos para re-invertir. En una segunda derivada entonces, **el turismo se sigue apreciando sólo como una actividad estacionaria** sin grandes aportes económicos en el largo plazo.



**Las brechas identificadas en el subsector de comercialización son:**

- No existe claridad con respecto al concepto de turismo de intereses especiales.
- Bajo nivel de asociatividad entre empresarios turísticos y organismos públicos.
- Insuficiente fiscalización a las empresas turísticas para evitar la oferta informal.
- Escasa oferta de empresas especializadas en turismo de intereses especiales.
- Falta de programas de conciencia turística dirigidos a empresarios y comunidades locales.
- Escasa capacidad de los actores públicos y privados para generar mayor oferta de turismo de intereses especiales .

# RESULTADOS OBTENIDOS POR ESLABONES [comercialización y distribución]

## LABORALES

- i. Carencia de personal experto en turismo de intereses especiales.
- ii. Falta dominio básico de idiomas extranjeros.
- iii. Escaso dominio en técnicas de primeros auxilios y de prevención de riesgos de los guías.
- iv. Bajo dominio de las TIC's
- v. Escaso nivel de conocimiento de los guías sobre la cultura y recursos naturales de las regiones.
- vi. Escasas habilidades de gestión en los empresarios turísticos.
- vii. Insuficiente nivel de conocimiento turístico del recurso humano que se desempeña en las viñas.
- viii. Alto porcentaje de guías sin certificación.



### Necesidades laborales específicas:

- i. Es necesario capacitar al personal y a los guías de turismo en las distintas especialidades, ya que de ellos depende la calidad del servicio que se entrega.
- ii. Es necesario difundir la importancia de la certificación y las normas de calidad tanto de guías como de agencias de viajes y TT. OO.
- iii. Se requiere aumentar la oferta académica en guías de turismo, con el fin de aumentar los conocimientos y capacidades.
- iv. Es necesario mejorar el manejo de idiomas del personal que trabaja en contacto con el turista.

# RESULTADOS OBTENIDOS POR ESLABONES

## [alimentación]

### BRECHAS GENERALES

---

La calidad del servicio que prestan los restaurantes depende de las capacidades de su personal, por lo que contar con personas capacitadas para desarrollar su labor es de suma importancia, ya que si uno falla y el cliente lo percibe, el producto final es mal evaluado. Los administradores de los restaurantes entrevistados en este estudio identificaron los cargos más importantes dentro del organigrama del restaurante, estos son: Administrador, Maître, Garzón, Barman, Manipulador de Alimentos, auxiliar de aseo, ayudante y maestro de cocina.



#### Las brechas identificadas en el subsector de alimentación son:

- Bajo nivel de asociatividad entre empresarios gastronómicos Escasa conciencia turística de dueños de empresas del sector.
- Insuficiente promoción de atractivos y actividades turísticas en algunas regiones del país.
- Escasa oferta académica para el sector gastronómico en regiones
- Falta especialización del personal que trabaja en el sector gastronómico.
- Poca participación de los restaurantes en el proceso de certificación.
- No existe identidad gastronómica.
- Actual crisis económica y problemas de conectividad en algunas regiones implica un aumento en los insumos de los restaurantes.
- Insuficiente fiscalización en restaurantes para regular practicas de higiene y calidad.
- Mirada del turismo en el corto plazo.

# RESULTADOS OBTENIDOS POR ESLABONES

## [alimentación]

### LABORALES

---

- i. Bajo interés del personal por perfeccionarse ya que están contratados de manera freelance.
- ii. El personal demuestra poco compromiso en la atención de los clientes.
- iii. Falta dominio básico de idiomas extranjeros.
- iv. Irresponsabilidad y poco compromiso del personal con las exigencias del restaurante.
- v. El personal de restaurantes no maneja información turística, no conocen los atractivos de su comuna o región.
- vi. Altos índices de rotación del personal.
- vii. Falta profesionalizar al personal en el todas las áreas del restaurant.
- viii. No hay vocación de servicio, el personal se preocupa más por la propina que por entregar un buen servicio.



#### **Necesidades laborales específicas:**

- i. Es necesario mejorar las competencias de las personas en las distintas áreas del personal.
- ii. Se necesita capacitar al personal en atención al cliente, para entregar un mejor servicio, sobre todo para los que tienen más contacto con los clientes.
- iii. Es necesario mejorar el manejo de idiomas del personal que trabaja en contacto con el turista.
- iv. Se necesita capacitar a los administradores de los restaurantes, ya que son fundamentales en el funcionamiento de estos.

# RESULTADOS OBTENIDOS POR ESLABONES

## [casino de juegos]

### BRECHAS GENERALES

---

Dentro de las principales falencias que se identifican, se encuentran las relacionadas con el recurso humano, ya que el personal que contratan los nuevos casinos no está capacitado, y no existe en Chile personal experto para instruirlos, es por esta razón que los casinos que se han inaugurado en el último tiempo han debido contratar al personal con más experiencia de casinos ya existentes, nacionales e internacionales, para capacitar al personal.

Otro tema importante es que los nuevos casinos se están instalando en zonas sin tradición de casino, por tanto hay una carencia en cuanto a la valoración de este tipo de establecimientos en la zona. Es por ello que los casinos se están preocupando de conocer y educar a los nuevos clientes de manera de fortalecer los lazos y generar una nueva cultura de juego.

#### Las brechas identificadas en el eslabón de casinos son:

- Desigualdad en la fiscalización de los casinos
- Poca promoción de los destinos turísticos cercanos a los Casinos.
- Insuficiente penalización de malas prácticas del personal.
- Poca oferta de formación formal y certificaciones en el área, ya que en Chile cada casino realiza su capacitación en forma interna.



# RESULTADOS OBTENIDOS POR ESLABONES

## [casino de juegos]

### LABORALES

---

- i. Baja oferta de mano de obra calificada
- ii. Falta preparación en áreas operativas, como alimentación y bebidas, garzones y maître.
- iii. Alta rotación del personal por lo que no se pueden realizar las capacitaciones como efectivas.
- iv. Debilidades en la atención de público principalmente por la inexperiencia del personal.
- v. Malas prácticas realizadas por parte del personal para usufructuar de situaciones operacionales y apropiarse de dinero del casino.



#### Necesidades laborales específicas:

- i. Fortalecer las habilidades del personal en el área de alimentos y bebidas así como también mejorar la atención del público.
- ii. Se necesita capacitar mejor al personal para evitar malas prácticas y mejorar las competencias.

# RESULTADOS OBTENIDOS POR ESLABONES

## [ formación ]

### BRECHAS GENERALES

---

El eslabón de formación corresponde a todas aquellas instituciones de educación que imparten carreras de turismo, si bien los actores de este eslabón no señalan perfiles específicos, si se puede observar algunas deficiencias en distintas áreas de la formación de profesionales turismo.



**Las brechas identificadas en el subsector de Formación son:**

- El turismo es una actividad dinámica, que evoluciona día a día, sin embargo, existen mallas curriculares que no se han modificado para responder a los cambios.
- El sector turístico no reconoce como corresponde a los profesionales de turismo, ya que para cargos específicos contratan a profesionales de otras áreas.
- Las instituciones de formación de profesionales de turismo no están en contacto directo con las empresas, y no conocen sus necesidades, por lo tanto los profesionales egresados no responden a los nuevos requerimientos del mercado.
- En la mayoría de las carreras relacionadas con turismo, se priorizan los ramos teóricos, dejando de lado la práctica de la actividad, por lo que los egresados de esas carreras no poseen un total dominio de los conocimientos.
- Las instituciones de formación no cuentan con la tecnología requerida por el mercado, por lo tanto los alumnos egresados de las carreras de turismo tienen falencias en cuanto al manejo de programas computacionales.

# RESULTADOS OBTENIDOS POR ESLABONES

## [ formación ]

### LABORALES

- i. Existen deficiencias en idiomas, las instituciones entregan las herramientas necesarias pero los alumnos no logran aprender lo suficiente para ponerlo en práctica a futuro.
- ii. Tanto en el mercado laboral como los alumnos de las carreras de turismo no reconocen la importancia de la calidad en la atención al cliente.
- iii. Los profesores de las carreras de turismo al ser expertos en materias turísticas y no docentes no saben como traspasar sus conocimientos a los alumnos.



#### **Necesidades laborales específicas:**

- i. Se requiere modificar las mallas curriculares, actualizar los contenidos, incorporar más horas de práctica y reforzar el área de idiomas.
- ii. Es necesario fomentar alianzas entre empresas del sector turístico y los centros de formación.
- iii. Es necesario formular planes de estudio efectivos que permitan al alumno aprender y practicar inglés.
- iv. Se necesita que los alumnos de carreras de turismo manejen herramientas tecnológicas avanzadas.
- v. Es necesario que los profesionales que ejercen como profesores en las carreras de turismo tengan experiencia como docentes.

# RESULTADOS OBTENIDOS POR ESLABONES

## [alojamiento]

### BRECHAS GENERALES

La estacionalidad de la actividad turística es uno de los factores que más afecta al sector de alojamiento, esta situación deriva a contratar más personal durante temporada alta, y luego en temporada baja cuando disminuye la demanda se debe reducir la cantidad de personas, lo que provoca una alta rotación. Esto trae como consecuencia que una gran parte del personal contratado no esté interesado en capacitarse porque realiza las labores por un corto periodo de tiempo.



Las brechas identificadas en el subsector de Alojamiento son:

- Bajo nivel de asociatividad de los empresarios turísticos
- Insuficiente capacidad de camas que no alcanza a cubrir la demanda en algunas regiones.
- Altos índices de contratación de personal no calificado con el fin de disminuir costos.
- Poca conciencia turística del empresario, se enfocan más en generar dinero que entregar un buen servicio.
- Escasa oferta de actividades turísticas que permitan atraer más usuarios.
- Disminución de la llegada de pasajeros a los hoteles, debido a que los turistas prefieren alojar en departamentos o cabañas ya que son una alternativa más económica.
- La relación precio y calidad del servicio no es la óptima.
- Hay descoordinación para entregar capacitaciones ya que los horarios y lugares donde se imparten no son compatibles con los horarios disponibles del personal.

# RESULTADOS OBTENIDOS POR ESLABONES

## [alojamiento]

### LABORALES

- i. Falta dominio básico de idiomas extranjeros.
- ii. El nivel de atención al cliente que entrega el personal es deficiente.
- iii. Poca especialización del personal de contacto como los recepcionistas y garzones
- iv. Los cargos de camareras no poseen técnicas para realizar su labor de manera más eficiente.
- v. Alta rotación del personal que trabaja en el sector hotelero.
- vi. Desinterés del personal por perfeccionarse.
- vii. El personal de restaurantes no maneja información turística, no conocen los atractivos de su comuna o región.



#### **Necesidades laborales específicas:**

- i. Es necesario capacitar al personal en atención al cliente para mejorar la calidad del servicio.
- ii. Es necesario que el personal posea información sobre atractivos y actividades turísticas, de manera que pueda entregar un mejor servicio.
- iii. Es necesario mejorar el manejo de idiomas del personal que trabaja en contacto con el turista.
- iv. Existe la necesidad de perfeccionar y especializar al personal de los servicios de alojamiento, sobre todo a los cargos de Administrador, Recepcionista, Gobernanta y Mucamas ya que fueron estos cargos los que durante el Estudio fueron considerados críticos por los entrevistados.

## CONCLUSIONES

>>

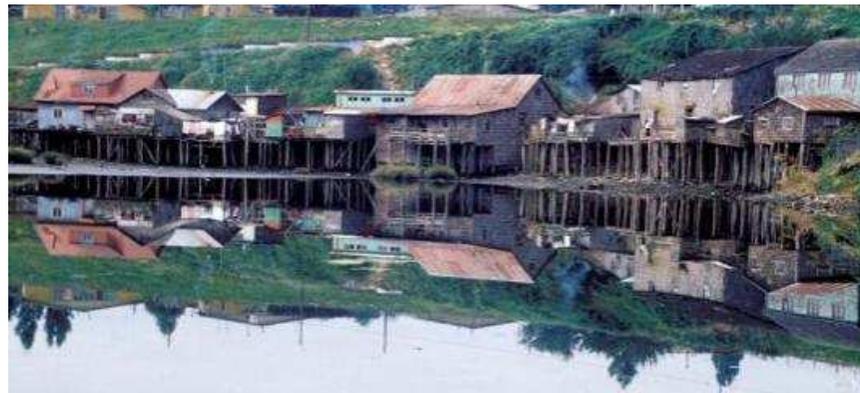
# CONCLUSIONES FINALES

Como se puede observar en el desarrollo del estudio existen dos tipos de brechas: unas más generales y transversales a todos los eslabones y otras brechas más específicas que corresponden a cada eslabón, las que tienen sus particularidades.

Una característica trasversal observada, es el hecho que el recurso humano del turismo en muchos casos se desarrolla en forma autodidacta. Este aspecto se puede relacionar con que existe un alto potencial para desarrollar en términos turísticos en Chile, lo cual ha sido detectado por pequeños empresarios o emprendedores quienes han visto la necesidad de desarrollar su iniciativa en forma espontánea y autodidacta.

Un ejemplo de lo anterior, es el caso de los restaurantes familiares, donde el crecimiento y las capacidades se han ido desarrollando con el paso del tiempo y en la práctica. En el desempeño de la labor se van presentando los desafíos que deben ser solucionados para que el negocio continúe siendo rentable y próspero.

Por otro lado, se observa la brecha en formación, los egresados de carreras de turismo tienen una visión teórica, y muchas veces alejada de la realidad actual, tanto nacional como local del desarrollo del turismo en nuestro país.



# CONCLUSIONES FINALES

Debido a lo anterior, la necesidad de formalizar la capacitación y complementar el crecimiento autodidacta no se ve satisfecha con el nuevo recurso humano presente en la actualidad. La formación autodidacta centrada en la praxis y la formación institucional centrada en la teoría, no llegan a un punto de encuentro ni a complementarse. Las nuevas generaciones no alcanzan a compensar las falencias o carencias que los emprendedores autodidactas poseen.



Se hace fundamental tener en consideración que hay muchos perfiles en que su desarrollo y su utilidad va a depender de la disminución de brechas más generales o transversales que tienen que ver con una mirada país, que busque articular las distintas entidades para disminuir las brechas. Así, el enfoque en resolver diferencias más generales es relevante, de modo de poder aunar y complementar las distintas instancias de mejora de modo de hacerlas tangibles y alcanzables para el recurso humano del sector turístico en el país.

Por tanto se puede mencionar que hay muchas brechas que no pueden disminuir si no se disminuyen brechas más transversales que tiene que ver sobretodo con la articulación entre entidades, para dar una visión integral al turismo y plantarlo como un tema importante en el desarrollo del país.

Levantamiento de Perfiles Ocupacionales Críticos y Desarrollo de Material Formativo para el Clúster de Turismo de Intereses Especiales

19 de octubre de 2009



>>

RESUMEN EJECUTIV

