Resultados taller de levantamiento de desafíos de Capital Humano en el sector Turismo

2019

2022

Subsecretaría de Turismo
Gobierno de Chile

SERNATUR
Gobierno de Chile

CAPITAL HUMANO Turismo

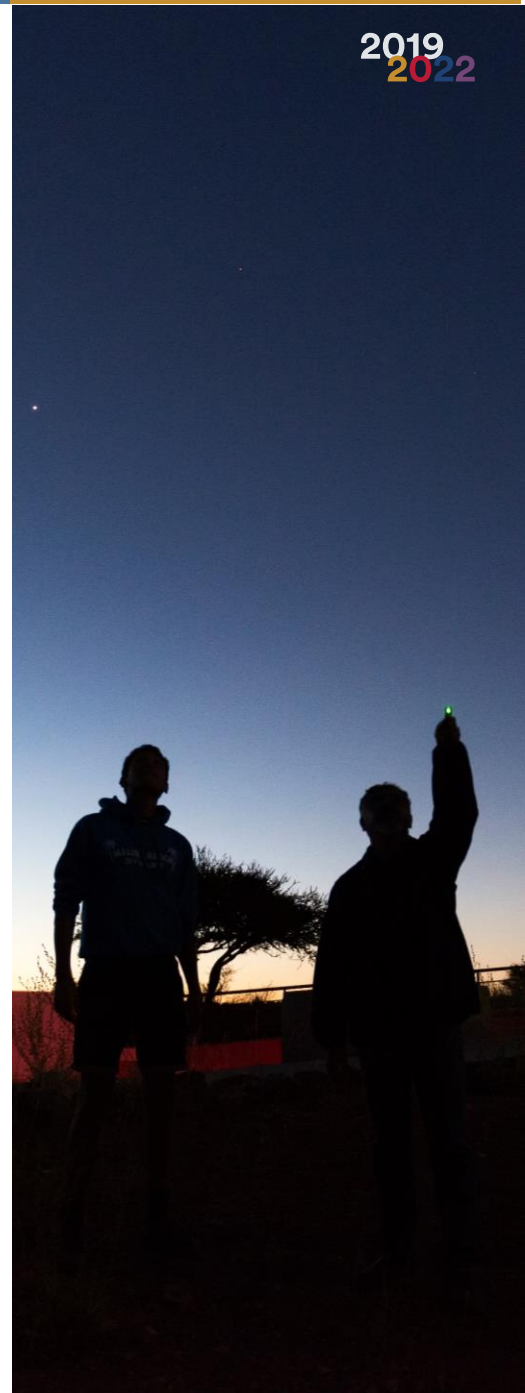
Objetivo de la actividad

El objetivo de la actividad fue levantar las expectativas de los representantes de la mesa de Capital Humano del sector Turismo, acerca de las temáticas a trabajar en los próximos años, en atención a los logros del último Plan de Desarrollo Estratégico y los desafíos actuales y futuros del sector. Para ello se trabajaron 4 grandes temáticas:

- **Mujer y Trabajo.**
- **Empleabilidad.**
- **Condiciones laborales.**
- **Desarrollo.**

Técnica de trabajo

- La metodología utilizada fue la de World Café (café del mundo), que consistió en conversación cercana y significativa, organizada en cuatro mesas de trabajo temáticas, de alrededor de 6 a 8 integrantes.
- Se organizaron cuatro mesas de trabajo, cada una relativa a las temáticas:
    - Mujer y trabajo.
    - Empleabilidad.
    - Condiciones laborales.
    - Desarrollo.
- Cada mesa tuvo de 6 a 8 integrantes.
- Para cada temática, cada grupo dispone de 15 minutos y luego debe rotar a la mesa siguiente, abordando así los 4 temas.
- El resultado de las conversaciones se registra en un papelógrafo por mesa.



Participantes

	ORGANIZACIÓN	NOMBRE REPRESENTANTE	CARGO
EMPLEADORES	FEDETUR	Helen Kouyoumdjian	Vicepresidenta Ejecutiva
	ACHET	Lorena Arriagada	Secretaria General
	ACHIGA	Javiera Montes	Gerenta General
	Hoteleros de Chile	Claudia Espinoza	Gerente General
	Chilesertur	Tatiana Geldrez Katherine Vilvhes	Representante
	Asociación de Casinos de Juegos	Francisco Muñoz	Representante
TRABAJADORES	Asociación de Gremios de Guías de Turismo	Grace Gonzalez	Representante
	FEGACH	Felipe Yañez	Presidente
	APROTUR	James Solis	Representante
ACADEMIA	RIEST	Mirko Vera Janine Valenzuela	Presidente
	INACAP	Cristian Villarroel Patricio Quense	Representante

Participantes

	ORGANIZACIÓN	NOMBRE REPRESENTANTE	CARGO
OTROS ORGANISMOS	SOCIETUR	Macarena Vallejos	Representante
	ACHITUR	Luis Martinez	Presidente
ADMINISTRACIÓN CENTRAL DEL ESTADO	Subsecretaría de Turismo	Verónica Kunze Diego Baeza Marcela Mansilla	Subsecretaria Jefe División Planificación Estratégica y Coordinación Encargada Capital Humano
	Sernatur	Beatriz Roman Jennifer Montenegro Cristian Encina Karla Carrasco	Subdirectora de Desarrollo
	MINEDUC	Andrés Moya	Profesional Unidad de Curriculum y Evaluación
	CORFO	Viviana Pardo	
	Sence	Anita Melo Felipe Mcrostie	Asesora Encargado de Observatorio Laboral
	ChileValora	Pabla Ávila Loreto Mendez	Encargada de área Centros de evaluación Jefa de relaciones Institucionales
	Bolsa Nacional de Empleo	Fidel Bennett Nicolás Ratto	Director nacional Bolsa Nacional de Empleo. Jefe del Departamento de Prospección Laboral de la Subsecretaría del Trabajo)

Mesa 1: Mujer y Trabajo

- Uno de los desafíos que aparece con mayor frecuencia en la conversación fueron los relativos a la **formalización del trabajo** de la mujer y **la valoración de sus capacidades**, dado que la participación femenina se concentra en puestos de menor responsabilidad y salario.
- También aparece de manera frecuente la importancia de avanzar hacia la **flexibilidad laboral** en el sector, por la diversidad de roles que las mujeres desempeñan en la sociedad y las responsabilidades que esto conlleva. Flexibilidad que no vaya en desmedro de las condiciones laborales o que no aporte a la precarización del trabajo.
- Es necesario seguir aportando al **cambio cultural** que significa la inserción de la mujer en el mundo del trabajo con acciones de corto, mediano y largo plazo. En el corto plazo, por ejemplo, se pueden impulsar medidas paliativas de apoyo a los diversos roles de la mujer y a la contratación flexible y se debe seguir avanzando en la profesionalización de la mujer para que pueda optar a cargos más altos cuando el empresariado esté abierto a ello.

Pregunta: ¿Cuáles son los principales desafíos que el sector debe enfrentar en materia de participación femenina?

Representantes trabajadores	Representantes Academia	Representantes Estado	Representantes Empresariado
Mayor flexibilidad laboral.	Jornadas laborales que sean compatibles con los otros roles que desempeñan las mujeres en la sociedad.	Mayor seguridad en guías de turismo, por los horarios en los que se deben trasladar.	El sector debe adaptarse y cambiar pues es muy complejo para la realidad de la mujer.
Cambiar la cultura empresarial, para que se valore a la mujer igual que al hombre, por sus capacidades.	Mayor formalización del trabajo.	Diagnóstico del sector turismo ha sido el mismo desde hace años, pero no se avanza; hay que tomar los diagnósticos y generar estrategias a corto, mediano y largo plazo.	Profesionalización.
Que las mujeres tengan más roles de liderazgo.	Que no se encasillen roles a trabajadoras mujeres.	Dar a conocer y actualizar estudios con grupos de mujeres y por subsectores.	Mayor flexibilidad de la industria en adaptarse a la mujer.
	Que se disminuya brecha salarial respecto de los hombres.	Desestigmatizar mujeres; que no se les asocie solo a algunos roles.	Mejores condiciones laborales.
Que las jornadas permitan compatibilizar trabajo, horarios y labores familiares.	Que se consideren que fuera del trabajo cumplen otros roles como cuidadoras de niños, adultos mayores, enfermos, versus los hombres que solo desempeñan un rol en el trabajo.	Que exista desarrollo de trayectoria formativo laboral.	
Formalizar el trabajo femenino.	Definir salarios de mujeres como de hombres por sus capacidades, sin diferencias.	Que exista mayor calidad y valorización del empleo femenino.	
	Que existan salas cunas y lugares para cuidar a hijos pequeños de manera universal. Que existan subsidios.		
	Que exista capacitación enfocada en atraer a la población inactiva.		
	Que se ajusten las jornadas laborales.		
	Programas de emprendimientos enfocados en mujeres.		

Pregunta: ¿Cómo podría aportar la Subsecretaría, Sernatur y la Mesa de Capital Humano a enfrentar estos desafíos?

Representantes trabajadores	Representantes Academia	Representantes Estado	Representantes Empresariado
Considerar la particularidad de cada sector para leyes, como por ejemplo las 40 horas laborales y el sueldo mínimo.	Ofrecer formación empresarial para mujeres, en temas como gestión e innovación.	Profesionalizar el sector.	Impulsar un programa de fomento a un cambio cultural.
Saber representar al turismo frente s las 40 horas laborales y el sueldo mínimo. Que exista flexibilidad.	Apoyo a turismo doméstico. Ofrecer posibilidad de proyectos turísticos que favorezcan la mantención de roles de cuidado.	Formalizar oficios.	
Potenciar que exista área de bienestar y beneficios al interior de las empresas.	Velar por que no haya informalidad en la participación laboral femenina.	Certificar competencias.	
Que los sueldos del sector no se les considere que ganan propinas porque termina siendo una excusa para que el sueldo sea menor.	Generar acciones para disminuir brecha en salarios, trato, roles.	Trabajar con el empresariado para que los cargos más bajos no sean llevados a mujeres.	
Apoyar la modificación a la ley de adaptabilidad.	Instalar un sistema de cuidado infantil por destino turístico relevante.	Mesas transversales de trabajo para abordar culturalmente el tema de género en horarios laborales nocturnos.	
Generar una propuesta del sector sobre flexibilidad laboral específica a nuestras necesidades.	Institucionalizar cuotas de género en instrumentos de fomento.	Generar apoyos como salas cuna, condiciones de seguridad, etc.	
Compatibilizar 40 horas laborales con alza de sueldos y subida de turismo receptivo.	Difundir un ranking de empresas o destinos donde no hay brecha salarial, donde exista equidad de género. Y que esto sea parte de un valor diferenciador para la empresa o el destino.	Que las mesas de trabajo de representantes de trabajo sean con mujeres y se conozcan sus realidades.	
Estudios e información sobre remuneraciones e información del sector.	Asegurar formalidad del turismo doméstico.	Se pueden generar campañas de contratación de mujeres por su aporte.	
Información de los tipos de trabajo femenino en el sector, para que se develen el tema de la calidad de la participación femenina.	Garantizar que los espacios sean seguros para que las mujeres trabajen.	Generar estudios para saber qué ocurre en los distintos niveles y oficios con mujeres. Conocer su experiencia.	
	Generar estrategias que signifiquen un atractivo para que más mujeres quieran participar de este sector.	Que se realicen estudios en convenio con casas de estudios.	
		Se requiere trabajar mucho con el empresariado para que se valores el capital humano femenino.	

Mesa 2: Empleabilidad

- Uno de los elementos de frecuente presencia en la mesa son las condiciones laborales como **el salario**, que no serían las óptimas, sumado a temas de **formación, cualificaciones y profesionalización**. Lo anterior provoca una **alta rotación dentro del sector y una fuga de talento hacia otros sectores.** Se suma una condición estacionalidad y, se generan ciclos de menor oferta de empleos y disponibilidad irregular de trabajadores para cubrir puestos de trabajo.
- En cuanto a las acciones que se pueden generar, se observan dos niveles; uno que tiene relación con mitigar las consecuencias, como la alta rotación, generando **acciones que hagan más atractivo el sector y generen sentido de pertenencia en los trabajadores** (mejorando condiciones laborales). y, en el otro, se encuentra la formación, donde aparece como fundamental la articulación entre el mundo del trabajo y de la formación/educación. En ello, el marco de cualificaciones y la certificación de competencias aparecen como herramientas que permitan esa articulación. Posicionamiento de los aprendizajes adquiridos en procesos formales y no formales dentro del sector.

Pregunta: ¿Cuáles son los principales desafíos que el sector debe enfrentar en materia de Empleabilidad?

Representantes gremios	Representantes Estado	Representantes Academia	Representantes profesionales
Sector opera por temporada.	La brecha está en las empresas.	Ley MEF desactivada.	No entendemos el contexto, no es una persona. Es una persona con conducta.
Alta Rotación.	ADN de las empresas de calidad y estándar mundial.	Rol fundamental del marco de cualificaciones.	Impacto suspensión laboral de personas que trabajaban con propinas.
Falta seguridad económica en temporadas bajas.	Desarrollo a empresas en modelo de negocios.	Rol fundamental del marco de cualificaciones.	Si queremos que alguien se quede, no puede ser por el mínimo.
Profesionalización.	Profesionalización no valorada	Más ágil. Falta incorporar lo que va haciendo Servicio.	En Pymes hay un dueño de calificación, se evalúa y luego en nivel para reprobar y bajo.
Trayectoria y capacitación.	Empresas y estándar de clase mundial.	Espacio laboral.	Trabajo que los chilenos ya no quieren hacer, como limpieza.
Idioma.	Problemas de formación en educación secundaria.		
Contratación del sector.	Falta de barreras de entrada.		
Nivel educacional.	Turismo rural: familias no pudieron acceder al Ife laboral.		
Certificación de habilidades.			
Formación especializada no es tan bien vista como la tradicional.	Concepto hospitalidad es muy valorado, pero se ha ido perdiendo,		
Fortalecer demanda virtual y externa a Chile.	Capacitación/formación.		
Apoyo a Pymes con subsidios al empleo y formalización del empleo.	Diseño de experiencias.		
Mejorar las condiciones para la retención y progresión laboral.	Impacto suspensión laboral de personas que trabajaban con propinas.		
Formalidad/informalidad.	La industria no reconoce procesos de acreditación.		
Temporalidad/estacionalidad. Jornadas extensas o part time.	Subsector gastronomía requiere conocimientos específicos.		
La mesa se queda en la persona, pero no está subsidiando con recursos a empresas.	Contratar personas calificadas.		
Ser Pyme no significa baja calidad o poca gestión.	Marco de cualificaciones es muy potente en términos de empleabilidad.		
	Rol fundamental del marco de cualificaciones; empresas lo conocen y trabajadores lo valora.		
Impacto suspensión laboral de personas que trabajaban con propinas.	Impacto suspensión laboral de personas que trabajaban con propinas.		

Pregunta: ¿Cómo podría aportar la Subsecretaría, Sernatur y la Mesa de Capital Humano a enfrentar estos desafíos?

Representantes Gremios	Representantes Estado	Representantes Academia	Representantes Profesionales
Realizar diagnósticos territoriales y por subsector.	Generar y difundir un modelo de desarrollo de empresas.	Armar una mesa con nivel universitario y técnico.	Mejorar horarios de capacitación, que sean en horarios laborales. Por ejemplo 15 horas.
Diseñar de políticas acordes a cada territorio.	Realizar una campaña para elegir profesionalizar, con incentivos tributarios y otro.	Generar políticas públicas, fomento al empleo. Que instrumentos como IFE tengan un mayor porcentaje de cobertura para profesionales.	Que las 40 horas sean más paulatinas y se establezcan 5 horas por ejemplo de capacitación.
Generación de información que permita orientar a personas y organizaciones.	Generar datos más detallados acerca de empleos y certificaciones.	Se requiere regular patentes municipales y permisos para operar.	Que las empresas grandes acompañen la carrera profesional.
Desde la BNE y otros buscadores de empleo, poner avisos, llamados a certificarse.	Desde SST y SNT priorizar temas atingentes para investigar.	Realizar estudio de caracterización de la industria.	Que existan normas que acompañen la exigencia en capacitación o certificación.
Seleccionar subsectores con mayores posibilidades de crecimiento y acelerarlo, por ej. A través de reconversión laboral.	Considerar al Proceso, la persona y los productos. Tener una mirada integral del negocio.	Que las ofertas laborales que se publiquen incorporen la remuneración.	Generar políticas para captar y retener personas calificadas.
Realizar capacitaciones innovadoras y pertinentes.	Regular y ordenar el sector. Unificar normativas y directrices.	Generar y publicar datos sobre empleabilidad y su impacto en la industria.	Generar condiciones de mejora laboral. Que se trate a las personas como individuos y no como un todo.
Certificar a más personas.	Realizar guías como la de instaladores eléctricos.	Realizar una campaña elige profesional.	Que se celebren día del niño, día de la madre, etc. Para hacer sentir parte a la persona.
Uso de marco de cualificaciones realmente.		Realizar feria de oferta formativa a estudiantes de último año, practicantes.	
Identificar trabajadores de otros sectores con riesgo de perder empleo y traerlos a turismo.		Realizar feria de oferta educativa e impulsar ofertas laborales.	
		Que la banda salarias esté asociada a cada una de las cualificaciones.	

Mesa 3: Condiciones laborales

- El mayor foco de desafíos que dice relación con la **informalidad y precariedad de la relación entre los trabajadores y empleadores**, que afecta directamente en el salario que reciben los trabajadores del sector, generando inestabilidad y valoración del sector como un **espacio laboral de "tránsito".** Las personas tienen baja disponibilidad de formarse para participar de este sector por su inestabilidad y las condiciones negativa percepción de las condiciones laborales.
- Frente a ello, se sugieren una serie de medidas que pueden implementarse en paralelo; por un lado, seguir impulsando un **cambio cultural** como país, sobre la valoración del trabajo, a la vez que actuar a nivel de fiscalizaciones y también destacar las buenas prácticas. En este sentido, se apunta a impulsar un **cambio de imagen del sector**, generando estrategias que lo hagan más atractivo y las personas se sientan atraídas a permanecer en una organización y a desarrollar una carrera en el sector.

Pregunta: ¿Cuáles son los principales desafíos que el sector debe enfrentar en materia de condiciones laborales?

Representantes Profesionales	Representantes Gremios	Representantes Academia	Representantes Estado
Existencia de freelance sin contratos.	Hay inestabilidad laboral.	La reducción de jornada producirá aumento de empleo en desprotección.	No hay regulación de las competencias requeridas por nivel y en los distintos sectores.
El trabajo es de lunes a lunes.	Se acostumbra a pagar por servicio.	Turismo es poco valorado, poco profesionalizado.	Hay baja participación en utilidades.
Se hacen contratos por el mínimo de remuneración más propinas.	Hay estacionalidad, informalidad.		Proyectos de ley desajustados a las realidades de diferentes tamaños empresariales.
Hay un trabajo estacional.	Se requiere más continuidad.		
Los salarios son muy bajos.	Llegar a las 40 horas. Habrá complejidades en la industria por impacto en los sistemas de turno.		
Hay falta de trabajo.	Hay mucha deserción del sector y la gente no hace carrera.		
Hay una alta especialización y una baja valoración de ella.	No se puede usar el tiempo productivo en proyectos.		
Hay baja especialización.	Hay deficiencias básicas en baños para hombres y mujeres.		

Pregunta: ¿Cómo podría aportar la Subsecretaría, Sernatur y la Mesa de Capital Humano a enfrentar estos desafíos?

Representantes Profesionales	Representantes Gremios	Representantes Academia	Representantes Estado
Generar mayor regulación.	Que se generen acciones concretas de bienestar para los trabajadores como salas cunas para madres y padres, no solo madres.	Hacer sentir a las personas que son parte de las empresas. Que se repartan las utilidades.	Generar lazos entre los participantes de forma colectiva.
Generar un registro de guías turísticos.	Que se obligue a las empresas a tener estándares altos, de clase mundial.	Que se trabaje a nivel cultural. No solo cumplir las leyes. Que se busque mantener a las personas.	Que se contenga a los empresarios.
Apoyar en cambios culturales para que haya una filosofía operacional que genere círculos virtuosos.	Trabajarlo no solo desde el turismo. Buscar otras direcciones públicas. Articular subsecretarías.	Que se trabaje a nivel nacional el tema de la solidaridad. Que las empresas compartan utilidades.	Que se desarrollen capacidades de emprendedores.
Generar guías para generar fidelización a través de las condiciones laborales.	Posicionar el desarrollo. Reconocer a empresas y trabajadores con buenas prácticas.	Que se promueva la generación de condiciones excepcionales. Desde el pago.	Que se generen medidas que se implementen gradualmente para que no se afecten las condiciones laborales.
Generar parámetros para la contratación.	Usar franquicia tributaria. Difundir su uso.	Que se genere información con mirada desde adentro del sector y las empresas.	Que haya una mirada de terreno, que no sea centralizada y contemple a los diversos territorios.
Potenciar e incentivar la asociatividad.	Profesionalizar el sector. Intencionar el desarrollo territorial.	Que se generen protocolos responsables de condiciones mínimas en el sector.	Que se genere una mayor relación con instituciones del estado.
Generar campañas para que no se vea como un costo sino como una inversión.	Fortalecer ética y RSE en empresas.	Que se genere información que distinga sector y cada subsector.	Que se potencie asociatividad territorial. Que se consideren los ecosistemas.
			Organizar el trabajo por subsectores para abordar particularidades.
			Que se pueda ejercer el trabajo por horas.
			Que se fomenten los contratos por jornada para que sea más atractivo.
			Que se genere mayor reconocimiento y posicionamiento.

Mesa 4: Desarrollo

- Frente a los desafíos en materia de Desarrollo de capacidades, aparece la necesidad de diálogo y articulación entre mundo del trabajo con mundo de la educación/formación, para que los trabajadores del sector desarrollen las competencias que el sector requiere y puedan generar trayectorias que les permitan estar **mejor preparados para los desafíos actuales y futuros, no solo en los procesos clave sino en los procesos estratégicos del sector.**

- Frente a estos aspectos, se plantean elementos como actualizar y profundizar en estudios que permitan comprender mejor la realidad de diversas regiones y realidades locales, para a partir de dicho conocimiento **generar acciones dirigidas territorialmente al aumento de la profesionalización,** la generación de rutas posibles de recorrer, generación de medidas de flexibilidad, utilización del marco de cualificaciones, entre otras.

Pregunta: ¿Cuáles son los principales desafíos que el sector debe enfrentar en materia de desarrollo?

Representantes Gremios	Representantes Estado	Representantes Academia	Representantes Profesionales
No hay un discurso positivo. Un plan comunicacional desde el aparato público.	En materia de articulación con la educación y abordar la deserción desde la educación media a superior.	Falta valorizar el capital humano, tanto en sueldo como en reconocimiento y también valorizar la empresa.	Falta valorar la capacitación desde el empresario.
Se requiere mayor relación entre las necesidades laborales y la educación.	Falta hacer atractiva la industria desde un plan comunicacional.	Se requiere formación en base a los nuevos perfiles y cualificaciones.	No hay coherencia entre la remuneración y la profesionalización.
El turismo es un sector variado. Un desafío es especializarse en el trabajo. Que las herramientas sean para el trabajo que se va a hacer.	Falta motivar a personas a formarse y a estudiar carreras de turismo.	Que exista flexibilidad en lo local, lo regional.	Hay brecha entre nivel formativo y empresarios que participan del comité asesor.
	Hay que diferenciar la flexibilidad de la precariedad.	Hay alta rotación de personal. Falta flexibilidad laboral, que es muy valorada por los trabajadores.	Falta manejo real de idiomas.
	Es necesario juntarnos con los educadores y ver las mallas de formación.	Falta regulación de la industria. Hay baja formación en la disciplina.	Los empresarios no tienen claro loque necesitan realmente.
		Hay que ordenar la generación de nuevas carreras del sector porque afecta a la valoración de la comunidad.	
		No se fiscaliza el sector privado- Se debe buscar que cuenten con personas formadas en el área.	
		Es necesario desarrollar habilidades blandas en los trabajadores para que resuelvan problemas con los clientes.	
		Falta una sintonía más fina entre los distintos subsectores.	

Pregunta: ¿Cómo podría aportar la Subsecretaría, Sernatur y la Mesa de Capital Humano a enfrentar estos desafíos?

Representantes Gremios	Representantes Estado	Representantes Academia	Representantes Profesionales
Buscar la manera de profesionalizar la industria.	Se deben entregar los estudios que son necesarios en lo laboral.	Que exista más certificación de competencias para un sector que tiene alta rotación.	Generar un trabajo más cercano con los guías de turismo.
Valorar el marco de cualificaciones. Que la industria lo use.	Que se mejore el nivel educacional en liceos técnicos, que se aumenten las prácticas.	Generar sistemas de trabajo por hora/día, que sean generados por cada destino que permita por ejemplo el trabajo de mujeres.	
Que se estandaricen títulos. Que se genere una oferta más diversa.	Que se formen cooperativas para dar cumplimiento a demandas de trabajos más flexibles.	Que exista una hoja de vida de capacitación provista por el estado para cada persona.	
Que se generen leyes y políticas públicas para exigir que se cuente en el sector privado con capital humano preparado.		Que se difunda el marco de cualificaciones y su poblamiento en el sector y se genere une ecosistema en torno a él.	
Hay que generar mesas de capital humano regionales.		Que se revisen mallas curriculares en la formación.	
		Que se generen liceos especializados.	
		Generar estudios de número de trabajadores y sueldos.	
		Que se generen mayores estudios de empleabilidad.	
		Que haya más becas de estudio para temas específicos. Por ejemplo, idiomas, no solo inglés. También en liderazgo.	

Subsecretaría de Turismo
Gobierno de Chile

SERNATUR
Gobierno de Chile

CAPITAL HUMANO Turismo