

Estudio de empleabilidad

Sector Turismo

IMAGINA CONSULTORES PARA LA SUBSECRETARÍA DE TURISMO

- DICIEMBRE 2019-



Chile
en marcha



Contenido

1. Antecedentes Generales	3
1.1 Antecedentes del sector	3
1.2 Antecedentes del proyecto.....	5
2. Resumen Ejecutivo	7
3. Antecedentes Generales	8
4. Objetivo de la encuesta.....	8
5. Diseño Metodológico	8
6. Resultados Encuesta.....	9
6.1 Caracterización Encuestados.	9
6.2 Condiciones de Ingreso al Sector Turismo.....	13
6.3 Condiciones de Mantención en el Sector Turismo.	17
6.4 Condiciones de Movilidad en el Sector Turismo.	18
6.5 Percepciones de la Formación Técnica.....	19
6.6 Áreas de apoyo a las empresas.....	20
7. Recomendaciones	24

1. Antecedentes Generales

1.1 Antecedentes del sector.

- Durante décadas el turismo ha experimentado un continuo crecimiento y una profunda diversificación, hasta convertirse en uno de los sectores económicos que crecen con mayor rapidez en el mundo.
- Según la Organización Mundial del Turismo (OMT) se puede afirmar que el turismo ha evolucionado a un fenómeno global, convirtiéndose en una de las actividades económicas y sociales más importantes de nuestro tiempo.
- Para el caso de Chile, el turismo constituye un 3,4% del PGIB, un 10,4% del total (directo e indirecto) y ocupa el 4º lugar en las exportaciones de bienes, superando de forma inédita la industria salmonera en 2017.
- En cuanto al empleo, el turismo aporta de manera significativa a la generación de empleo en el país, con un promedio anual de 350.000 durante el 2018.
- Durante los últimos años en Chile el crecimiento de ocupados ha sido del margen del 6%, y particularmente en turismo de un 18%.
- El turismo contribuyó con el 11% de los empleados adicionales totales del país que se generaron entre 2013 y 2017.
- El Programa de Gobierno 2018-2022 se refiere al turismo como el futuro de Chile, señalando que "los principales objetivos en este ámbito son mejorar la calidad de la infraestructura los servicios asociados y aumentar fuertemente el turismo internos, rompiendo los períodos de estacionalidad" ... "El desarrollo de este sector resulta fundamental para avanzar en uno de los aspectos centrales del programa de gobierno, cual es el mejoramiento de la calidad de vida de todos nuestros compatriotas."
- La subsecretaría de Turismo sigue los lineamientos de la "Estrategia Nacional de Turismo 2012-2020, con el propósito de fomentar cambios que generen mayor competitividad en el sector.
- La estrategia propone una visión de desarrollo turístico que establece que al 2020 Chile será reconocido como un destino turístico de clase mundial, siendo admirado y conocido por poseer una oferta atractiva, variada y sustentable y de alta calidad
- El Turismo será el principal promotor de la conservación del medioambiente y del patrimonio y la identidad cultura de las comunidades.
- La estrategia Nacional de Turismo 2012-2020 considera 5 pilares que abordan aspectos relevantes para el desarrollo turístico del país: Promoción, Sustentabilidad, Inteligencia de mercado, Inversión y Competitividad, Calidad y Capital Humano.
- Respecto de este último punto, la educación técnico profesional de ha convertido en una línea de formación relevante en nuestro país, creciendo de manera importante durante la últimas décadas. Su progreso busca potenciar el desarrollo del país, además de fundamentar la empleabilidad.



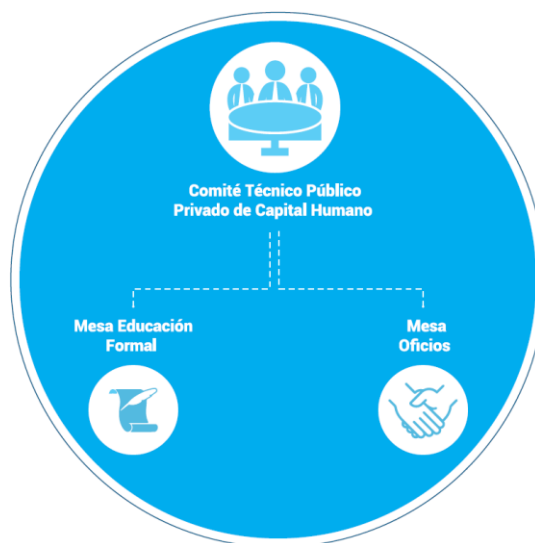
- El año 2018 se registró una matrícula de más de 39.000 alumnos en instituciones de educación formal de todos los sectores. De ellos, 9.217 corresponden a educación Media Técnico Profesional, 11.146 a Centros Técnicos Profesionales, 15.277 a Institutos Profesionales y 4.033 a Universidades. A este antecedente se deben sumar los más de 2.700 cursos que se realizaron para el sector de turismo entre los años 2015 y 2017.

1.2 Antecedentes del proyecto.

- El desarrollo de un Marco de Cualificaciones Técnico Profesional es hoy una de las principales acciones de la Política de Formación Técnico Profesional y es el Ministerio de Educación el que tiene por misión promover el progreso integral de las personas a través de un sistema educativo que, asegure la igualdad de oportunidades y aprendizaje de calidad, que en cumplimiento a la Ley N°21.091 establece la instrucción del desarrollo de un Piloto de Marco de Cualificaciones de Formación Técnico Profesional.
- Un Marco de cualificaciones técnico profesional para el sector Turismo permitirá identificar posibles rutas de trayectorias laborales, competencias por niveles y complejidad de cada función, así como establecer estándares mínimos para procesos de formación y capacitación.
- Dada la importancia del desarrollo del capital humano en la industria turística, el año 2018 los diferentes actores de la industria, tanto públicos como privados, construyeron un Plan Estratégico de Capital Humano de Turismo, el cual tendrá 4 ejes estratégicos que guiará acciones estrategias y operativas: Gobernanza, Fortalecimiento del Capital Humano, Investigación y Comunicación.
- Para abordar instancias de trabajo específicas se han definido tres instancias que permitirán abordar aspectos estratégicos, de oficios y de educación formal. Comité técnico público privado de capital humano, mesa de oficios y mesa de educación formal.

Mesa de Educación Formal

El objetivo de esta instancia es definir e implementar mecanismos de articulación entre actores del mundo público y privado, academia, empleadores, técnicos y profesionales del sector Turismo.



Comité Técnico Público Privado

El objetivo de esta instancia es entregar asesoría estratégica a la Subsecretaría de Turismo para delinear Políticas Públicas en los diversos ámbitos de Capital Humano de la Industria.

Mesa de Oficios

El objetivo de esta instancia es analizar, definir y proyectar la participación del sector turismo en los diversos programas de capacitación existentes, así como el sistema nacional de evaluación y certificación de competencias laborales.



OBJETIVO GENERAL DEL PROYECTO

Poblar un marco de cualificaciones para la educación técnico profesional (MCTP) en el sector de Turismo, en base a los perfiles y rutas disponibles.

OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Consolidar un diagnóstico del capital humano (gastronomía, hotelería, turismo) enfatizando en aspectos de empleabilidad, oferta formativa y de capacitación, así como las investigaciones disponibles en este ámbito.

OBJETIVO ESPECÍFICO 2

Realizar un proceso de transferencia de capacidades metodológicas de las diferentes acciones que se lleven a cabo con representantes públicos y privados de capital humano que formarán parte del proyecto de Marco de Cualificaciones Técnico Profesional del sector Turismo.

OBJETIVO ESPECÍFICO 3

Identificar y levantar perfiles ocupacionales de nivel 5, considerando como referencia la oferta formativa disponible la demanda de capital humano del sector en este nivel.



2. Resumen Ejecutivo

- ◆ La muestra está compuesta por un total de 211 casos, el 50,7% (107 casos) de los encuestados son dueños de empresas, un 6,6% (14 casos) son Encargados de Recursos Humanos y el 42,7% (90 casos) pertenecen a otra categoría
- ◆ El 47,4% de los encuestados pertenece al rubro del Turismo, el 25,1% a Gastronomía, el 16,1% a Hotelería y un 11,4% que no pertenecen directamente al sector.
- ◆ En los tres rubros del Sector Turismo prevalecen las empresas de menor tamaño con 1 a 9 trabajadores y/o trabajadoras.
- ◆ Los encuestados indicaron que un 29,8% de los trabajadores y/o trabajadoras de sus empresas cuenta con un nivel de formación Educación Técnica Superior Completa, y un 23,3% cuenta con Educación Universitaria Completa.
- ◆ Dentro de los factores que se esperan en el ingreso de un nuevo trabajador/a al sector, los más importantes son contar con buena disposición (52,4%), y tener estudios especializados y años de experiencia (28,1%).
- ◆ Las características más importantes para las empresas de turismo al momento de mantener a las personas en sus puestos de trabajo son que el trabajador/a realice bien su tarea (86,6%) y que cuente con buena disposición al trabajo (82,4%).
- ◆ Los principales motivos por los cuales se promueve a los trabajadores/as del Sector Turismo porque hace muy bien su trabajo (68,1%) y por sus cualidades personales (43,7%).
- ◆ Las tres áreas en donde el Sector Turismo necesita fortalecer sus conocimientos son “Idioma” con un 69,7%, “Ventas” con un 67,2% y el 49,6% eligió “Administración de empresas”.
- ◆ Respecto a las características de las capacitaciones a las cuales podrían asistir los representantes del sector, son en modalidad presencial, con una duración promedio de 6 horas semanales y principalmente en las estaciones de invierno y otoño.

3. Antecedentes Generales

En el marco del proyecto “Marco de Cualificaciones para el Sector Turismo”, que es iniciativa de la Subsecretaría de Turismo, SERNATUR y MINEDUC, se ha desarrollado el estudio de empleabilidad del sector.

El estudio de **empleabilidad** es uno de tres estudios que se realizarán para consolidar un diagnóstico del capital humano (Gastronomía, Hotelería, Turismo) enfatizando en aspectos de **empleabilidad, oferta formativa y de capacitación, así como las investigaciones disponibles en este ámbito.**

4. Objetivo de la encuesta

- ◆ Identificar condiciones de ingreso, mantención y progreso en el mercado laboral del sector Turismo.



5. Diseño Metodológico

El diseño metodológico del estudio ha sido desarrollado por Imagina Consultores y aprobado por la Subsecretaría de Turismo. Corresponde a un estudio de tipo cuantitativo, utilizando una encuesta como herramienta de levantamiento de información, mediante la aplicación un cuestionario auto aplicado presencial y online.

El universo está compuesto por las empresas del Sector Turismo a nivel nacional. La técnica de muestreo es no probabilística, ya que no todos los individuos tendrán la posibilidad de ser seleccionados en la muestra de este estudio, principalmente por la dificultad de acceder directamente a cada uno de los representantes del sector. Específicamente se utilizarán dos tipos de muestreo en este estudio, un muestreo por conveniencia y un muestreo bola de nieve.

El muestreo por conveniencia se utilizó en grupos de representantes del sector que asistieron a actividades organizadas por la Subsecretaría de Turismo durante los meses de octubre a noviembre del 2019, y la técnica de levantamiento de información utilizada en este grupo de personas fue una encuesta en autoaplicada en papel.

El muestreo bola de nieve se utilizó para el levantamiento de información a través de una encuesta online de acceso abierto. El método de difusión fue enviar la invitación de acceso a la herramienta por correo electrónico a personas claves que pudiesen colaborar con la transmisión del estudio.



Adicionalmente se envió esta invitación a una base de datos entregada por la Subsecretaría de Turismo de 2.348 correos electrónicos, de los cuales un 23,3% de los casos (547) estaban repetidos y/o rebotaron con la invitación. El levantamiento de la encuesta online se realizó durante los meses de noviembre y diciembre del 2019.

El instrumento es un cuestionario autoaplicado de respuesta voluntaria, compuesto por 7 preguntas de caracterización y 17 preguntas cerradas estructuradas en 5 apartados.

En el presente documento, se unificó la cantidad de casos levantados a través de los dos tipos de muestreo, ya que al ser una encuesta que levanta información de percepciones y decisiones, no hay problemas metodológicos en juntar ambos tipos de levantamientos.

Finalmente, posterior a la consolidación de la base se revisaron los datos y se detectó un porcentaje de encuestas incompletas, por lo que se dejaron como casos válidos aquellos que tenían por lo menos un 25% de las respuestas.

Del levantamiento con la encuesta en papel se obtuvo un total de 115 casos y a través de la encuesta online se obtuvo un total de 96 casos, lo que de un total de 211 casos válidos para analizar.

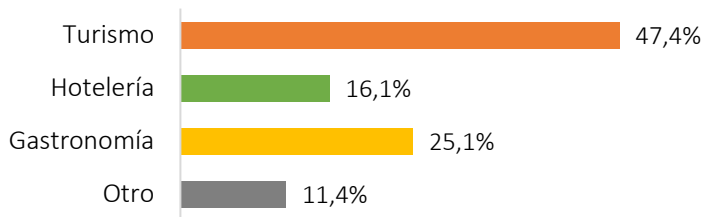
6. Resultados Encuesta

6.1 Caracterización Encuestados.

La muestra está compuesta por un total de 211 casos, el 50,7% (107 casos) de los encuestados son dueños de empresas, un 6,6% (14 casos) son Encargados de Recursos Humanos y el 42,7% (90 casos) pertenecen a otra categoría, principalmente cargos gerenciales y docentes.

En el gráfico N°1 es posible observar que el 47,4% (100 casos) de los encuestados pertenece al rubro del Turismo, el 25,1% (53 casos) a Gastronomía, el 16,1% (34 casos) a Hotelería y hay un 11,4% (24 casos) que no pertenecen directamente al sector, principalmente son entidades educacionales.

Gráfico N°1: Rubro de las empresas



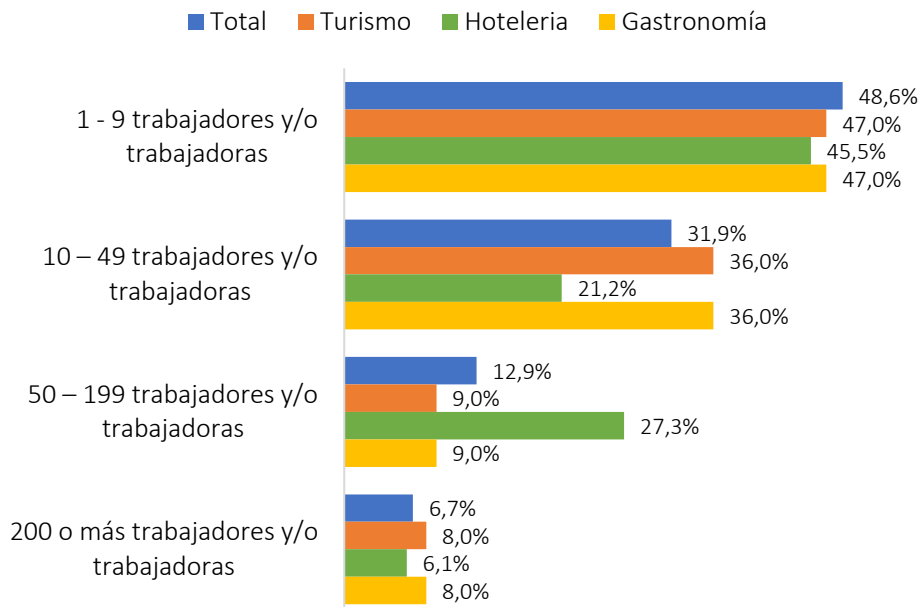
TOTAL DE CASOS VÁLIDOS: 211

El 62,0% de las empresas encuestadas tiene presencia en regiones, distintas a la Región Metropolitana, principalmente en las regiones de Valparaíso y Coquimbo, dado que ahí se realizaron actividades presenciales con empresarios del sector.

Respecto al tamaño de las empresas encuestadas, la mayoría son de menor tamaño, un 48,6% respondieron que son empresas con 1 a 9 trabajadores y/o trabajadoras y con un 31,9% se encuentran las empresas con 10 a 49 trabajadores/as.

En los tres rubros de análisis prevalecen las empresas de menor tamaño con 1 a 9 trabajadores y/o trabajadoras. En el caso de la Hotelería se observa un comportamiento diferente a los otros rubros, un 27,3% de estas empresas son de 50 a 199 trabajadores/as, bastante superior a las otras categorías.

Gráfico N°2: Número total de personas que trabajan por rubro



TOTAL DE CASOS VÁLIDOS: 211

Al realizar la apertura de la cantidad de trabajadores por ocupación al interior de cada uno de los rubros, los resultados indican que en Gastronomía las ocupaciones con más trabajadores y trabajadoras son Garzón (186 casos) y Ayudante de Cocina (154 casos). En la ocupación Garzón aproximadamente el 55% de son mujeres y en el caso de Ayudante de cocina aproximadamente el 60% son hombres.

Tabla N°1: Número de trabajadores/as por ocupación – Rubro Gastronomía

RUBRO GASTRONOMÍA	TOTAL
Garzón	186
Ayudante de cocina	154
Administrador de Establecimientos Gastronómicos	67
Despachador de comida rápida	42
Anfitrión	34
Copero	34
Maestro de cocina	31
Bartender	29
Cajero de local de comida rápida	27
Manipulador de alimentos	26
Chef ejecutivo	23
Pastelero	22
Auxiliar de línea de servicios de casino	18
Bodeguero	15
Banquetero	5
Jefe de partida	5
Maître	4
Supervisor de línea de servicio de casinos	2
Manipulador del programa de alimentación escolar	0
Monitor de comida rápida	0
Operador de servicios de alimentación	0
Supervisor del programa de alimentación escolar	0
Otro:	160

TOTAL DE CASOS VÁLIDOS: 211

En Hotelería las ocupaciones con más trabajadores y trabajadoras son Mucama/o (260 casos) y Recepcionista (210 casos). En ambas ocupaciones predomina el género femenino con un 93% de trabajadoras de Mucama/o y un 56% de Recepcionista.

Tabla N°2: Número de trabajadores/as por ocupación – Rubro Hotelería

RUBRO HOTELERÍA	TOTAL
Mucama (o)	260
Recepcionista	210
Encargado de mantenimiento	81
Encargado de recepción	70
Botones	43
Gobernanta (e)	31
Otro:	130

TOTAL DE CASOS VÁLIDOS: 211

En Turismo las ocupaciones con más trabajadores y trabajadoras son Agentes de viajes (1.443 casos) y Guía de turismo (385 casos). Los Agentes de viajes son aproximadamente un 83% de trabajadoras mujeres y en el caso de los Guía de turismo aproximadamente el 52% son hombres.

Tabla N°3: Número de trabajadores/as por ocupación – Rubro Turismo

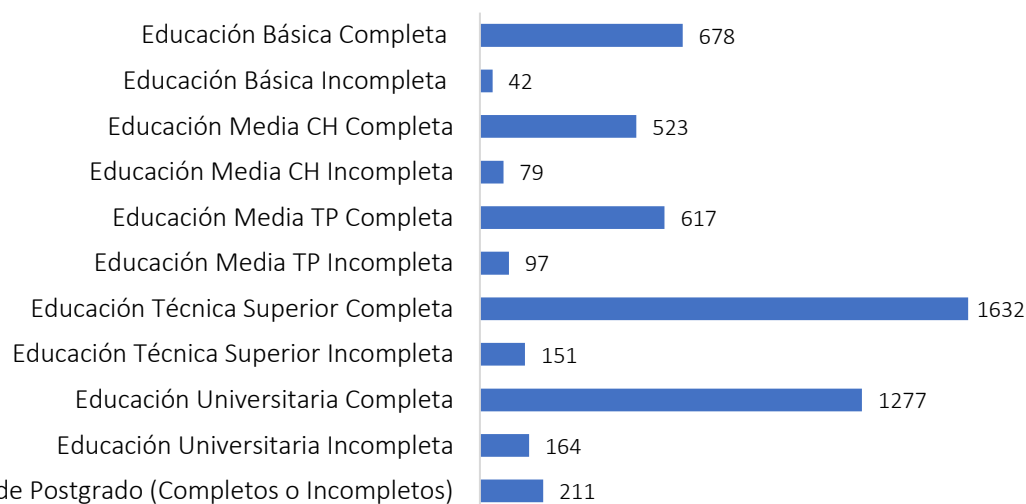
RUBRO TURISMO	TOTAL
Agente de viajes	1.443
Guía de turismo general	385
Informador turístico	217
Jefe de productos turísticos	216
Travel manager	211
Conductor de Transporte Turístico	80
Otro:	830

TOTAL DE CASOS VÁLIDOS: 211

6.2 Condiciones de Ingreso al Sector Turismo.

Los encuestados mencionaron un total de 5.471 trabajadores y trabajadoras pertenecientes a sus empresas, de los cuales un 29,8% cuenta con un nivel de formación Educación Técnica Superior Completa, y un 23,3% cuenta con Educación Universitaria Completa.

Grafico N°3: Cantidad de trabajadores/as por nivel de formación educacional



TOTAL DE CASOS VÁLIDOS: 191

En la tabla N°4 se distribuye la cantidad de trabajadores por nivel de formación educacional, es posible observar que hay una mayor cantidad de trabajadores/as con estudios posteriores a la Educación Media. Se destacan las 1.632 personas con formación completa Técnica Superior, ubicadas principalmente en el rubro del turismo (1.052 casos).

El rubro de la hotelería es aquel que tiene contratado un mayor número de personas con educación básica (completa e incompleta), en comparación con los otros rubros.

Tabla N°4: Cantidad de trabajadores/as por nivel de formación educacional y por rubro

	TURISMO	HOTELERÍA	GASTRONOMÍA	OTRO	TOTAL
Educación Básica Completa	189	410	66	13	678
Educación Básica Incompleta	3	14	25	0	42
Educación Media Científica Humanista Completa	236	129	110	48	523
Educación Media Científica Humanista Incompleta	2	42	30	5	79
Educación Media Técnico Profesional Completa	313	160	139	5	617

Educación Media Técnico Profesional Incompleta	39	31	27	0	97
Educación Técnica Superior Completa	1.052	211	161	208	1.632
Educación Técnica Superior Incompleta	37	14	76	24	151
Educación Universitaria Completa	493	101	128	555	1.277
Educación Universitaria Incompleta	53	24	30	57	164
Estudios de Postgrado (Completos o Incompletos)	64	18	46	83	211

TOTAL DE CASOS VÁLIDOS: 191

Respecto a la pregunta sobre la cantidad de años de experiencia que se solicita a los postulantes cuando se busca un nuevo trabajador/a, un 30,9% (46 casos) de los encuestados indicó que es necesario contar con una experiencia promedio de 2,5 años de conocimiento en el sector. Un 50,0% de los casos válidos (49 encuestados) indicó que la cantidad de años no es relevante para la empresa cuando está buscando un trabajador/a. De 99 casos válidos, la mitad, el 51,2% de los casos creen que la cantidad de años de experiencia que se solicita depende de los cargos y/o ocupaciones.

A los encuestados se les preguntó ¿Cuál es el nivel educacional que se acepta en los postulantes para las ocupaciones?, cuando se busca un nuevo trabajador para la empresa. Las principales respuestas por nivel educacional se encuentran resumidas en la siguiente tabla:

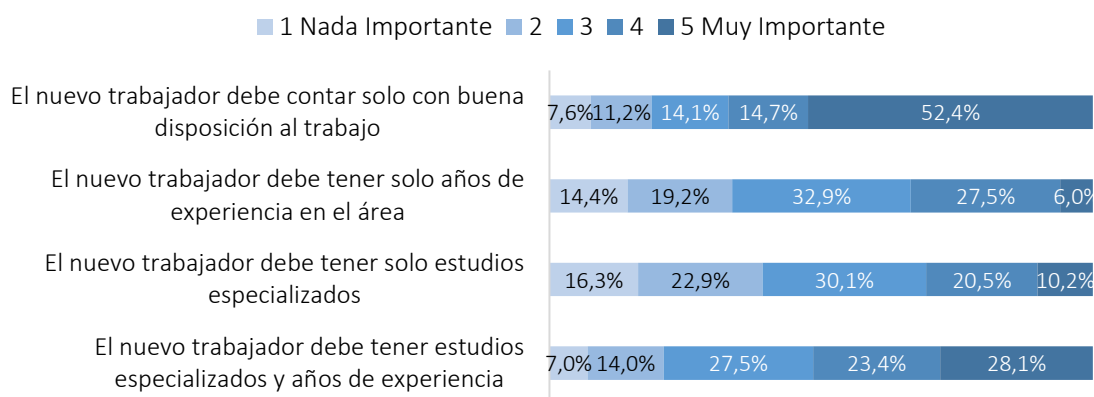
Tabla N°5: Nivel de formación de postulantes para ocupaciones del Sector Turismo

NIVEL DE FORMACIÓN	OCUPACIONES
Educación Básica Incompleta	Aseo, Jardineros, Mantención, Coperos, Stiwards, Mucama, Recepción, Botones
Educación Básica Completa	Administrativos, Chofer, Aseo, Mantención, Garzón, Coperos, Jadinero, Junior, Mucama, Recepcionista
Educación Media Científica Humanista Incompleta	Aseo, Mantención, Coperos, Garzón, Ayudante de Cocina, Junior, Limpieza, Mucama
Educación Media Científica Humanista Completa	Administrativos/as, Estafeta, Chofer, Recepcionista, Aseo, Mantención, Garzón, Ayudante de Cocina, Copero, Bodeguero, Repartidor, Cajero, Guardias, Maestros de Cocina, Mucamas, Junior, Ventas
Educación Media Técnico Profesional Incompleta	Administrativos/as, Ayudante de Cocina, Maestro de Cocina, Garzón
Educación Media Técnico Profesional Completa	Administrativos/as, Ayudante de Cocina, Maestro de Cocina, Garzón, Bartender, Bodeguero, Anfitrión/a, Chofer, Recepcionista, Contabilidad, Finanzas, Ventas, Guías de Turismo, Secretaria/o, Chef
Educación Técnica Superior (1 a 3 años) Incompleta	Chef, Garzón, Mantenimiento, Maestro de Cocina, Pastelero/a
Educación Técnica Superior (1 a 3 años) Completa	Administrativos/as, Agente de Viajes, Ventas, Chef, Contabilidad, Ayudante de Cocina, Jefe Operaciones, Secretaria/o, Guías de Turismo, Recepcionista

Educación Universitaria (4 o más años) Incompleta	Administrativos/as, Agente de Viajes, Ventas, Chef, Jefe de Operaciones, Contabilidad, Guía de Turismo, Maestro de Cocina
Educación Universitaria (4 o más años) Completa	Administrativos/as, Agente de Viajes, Jefaturas, Chef, Docentes, Gerente Comercial, Operadores de productos, Finanzas
Estudios de Postgrado (Completo o Incompleto)	Docentes, Gerente, Directivos

Dentro de los factores que se esperan en el ingreso de un nuevo trabajador/a al sector, los más importantes para los encuestados son contar con buena disposición (52,4%) y tener estudios especializados y años de experiencia (28,1%).

Grafico N°4: Factores importantes para el ingreso laboral al Sector Turismo



TOTAL DE CASOS VÁLIDOS: 171

Las tres principales competencias que buscan los representantes del sector en un postulante a un cargo en turismo son “Trabajo en equipo” con un 76,8% (96 menciones), “Resolución de problemas” con un 55,2% (69 menciones) e “Iniciativa” con 50,4% (63 menciones). Se observan diferencias en el rubro de Gastronomía donde “Trabajo en equipo” cuenta con un porcentaje más alto de 88,1%. En el caso de la Hotelería, se destaca por sobre las otras competencias la “Iniciativa” con un 64,7%.

Gráfico N°5: Competencias esperadas en los postulantes por rubro

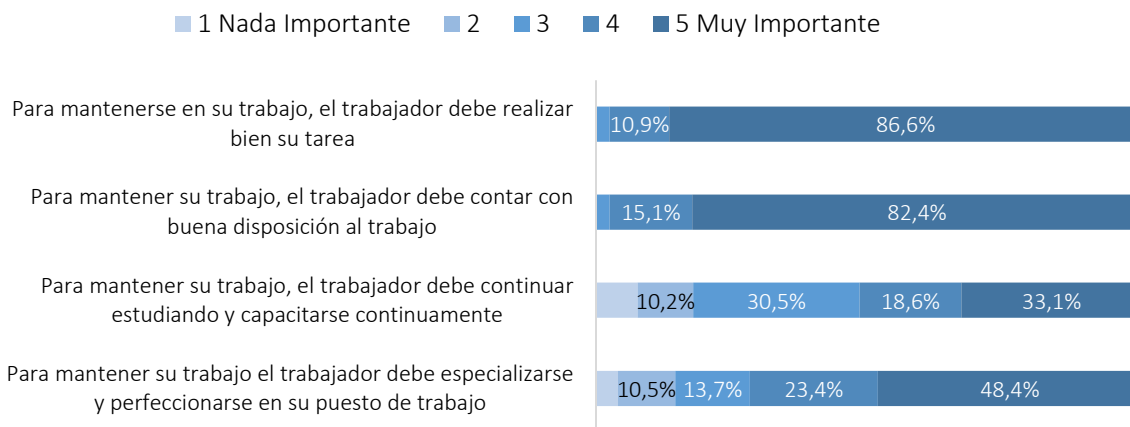


TOTAL DE MENCIONES: 371

6.3 Condiciones de Mantención en el Sector Turismo.

Las características más importantes para las empresas de turismo al momento de mantener a las personas en sus puestos de trabajo son que el trabajador/a realice bien su tarea (86,6%) y que cuente con buena disposición al trabajo (82,4%).

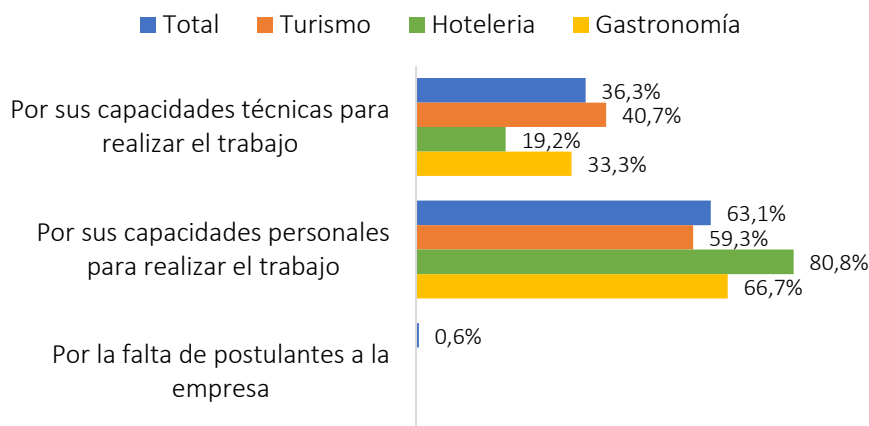
Gráfico N°6: Características de mantención laboral



TOTAL DE CASOS VÁLIDOS: 124

De acuerdo a la experiencia laboral, el principal motivo por el cual los representantes del sector mantienen a sus trabajadores y trabajadoras es por las capacidades personales para realizar el trabajo (63,1%), porcentaje superior al motivo de las capacidades técnicas para realizar el trabajo (36,3%).

Gráfico N°7: Motivos de mantención laboral por rubro

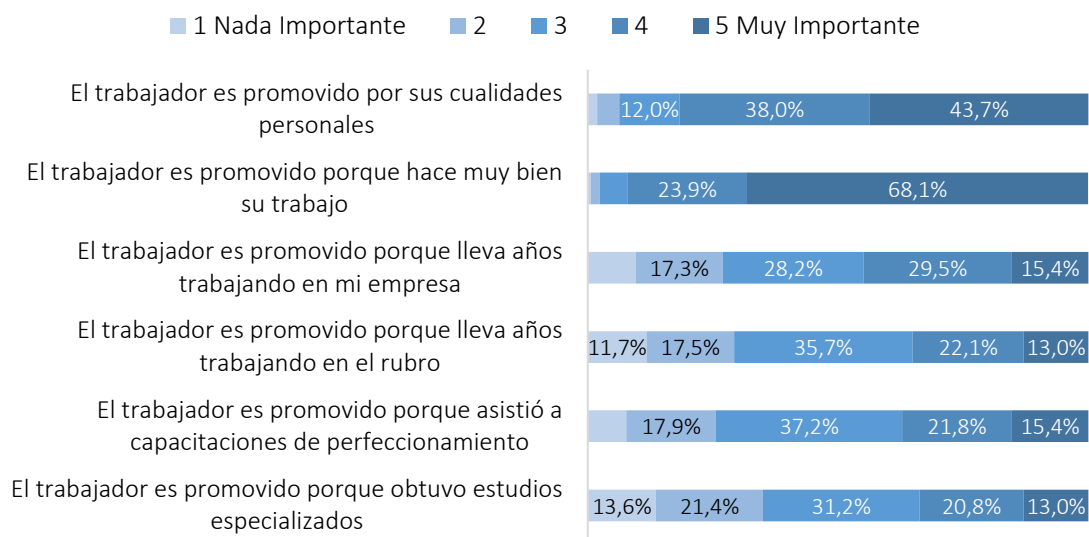


TOTAL DE CASOS VÁLIDOS: 168

6.4 Condiciones de Movilidad en el Sector Turismo.

Los principales motivos por los cuales los encuestados del Sector Turismo promueven a uno de sus trabajadores es porque hace muy bien su trabajo (68,1%) y por sus cualidades personales (43,7%). Las razones menos importantes para promover a un trabajador/a son la obtención de estudios especializados y por llevar años trabajando en el rubro.

Gráfico N°8: Razones de promoción laboral

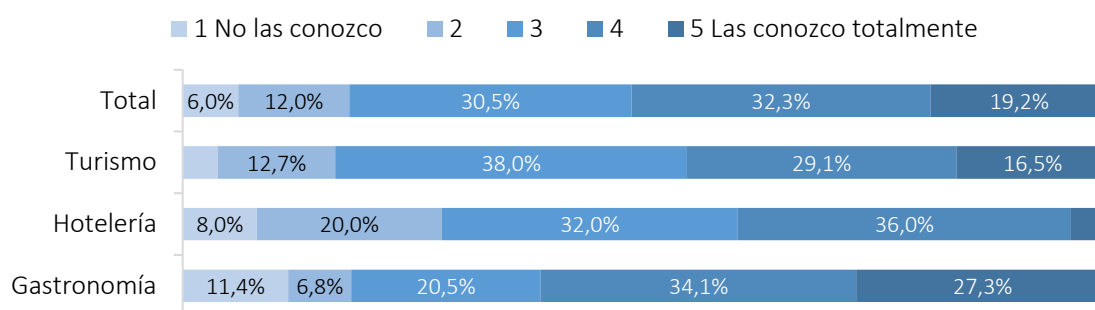


TOTAL DE CASOS VÁLIDOS: 163

6.5 Percepciones de la Formación Técnica.

A partir de la experiencia de los encuestados, se le preguntó respecto a su conocimiento de las alternativas académicas que existen actualmente en la formación técnica para el sector. Dentro de los 167 casos válidos para esta pregunta, el 51,5% (valores 4+5) declaró tener conocimiento de la temática. En el rubro de la Gastronomía es donde se presenta mayor conocimiento respecto a las alternativas académicas de formación técnica, con un 61,4% (valores 4 + 5).

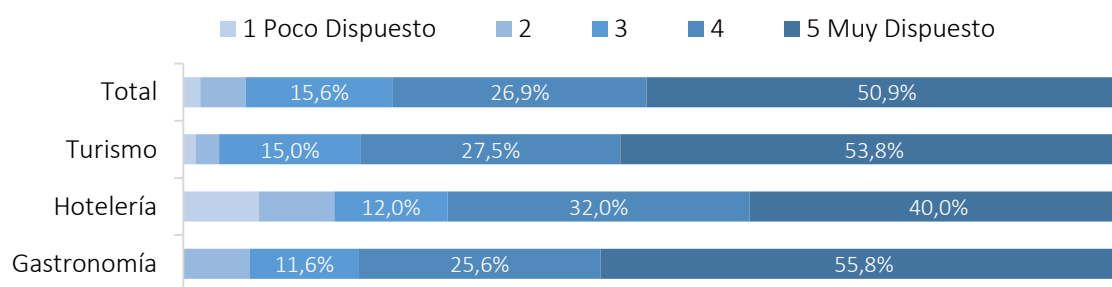
Gráfico N°9: Conocimiento Formación Técnica por rubro



TOTAL DE CASOS VÁLIDOS: 167

En la pregunta respecto a la disposición a contratar una mayor cantidad de técnicos del Sector Turismo en su empresa, el porcentaje aumenta respecto a la pregunta anterior, un 77,8% (valores 4+5) declaró que estaría dispuesto a hacerlo. El rubro de la gastronomía es el que declaró mayor disposición a contratar personas con formación técnica con un 81,4%, seguido del rubro turístico con un 81,3%.

Gráfico N°10: Disposición a contratar trabajadores con Formación Técnica



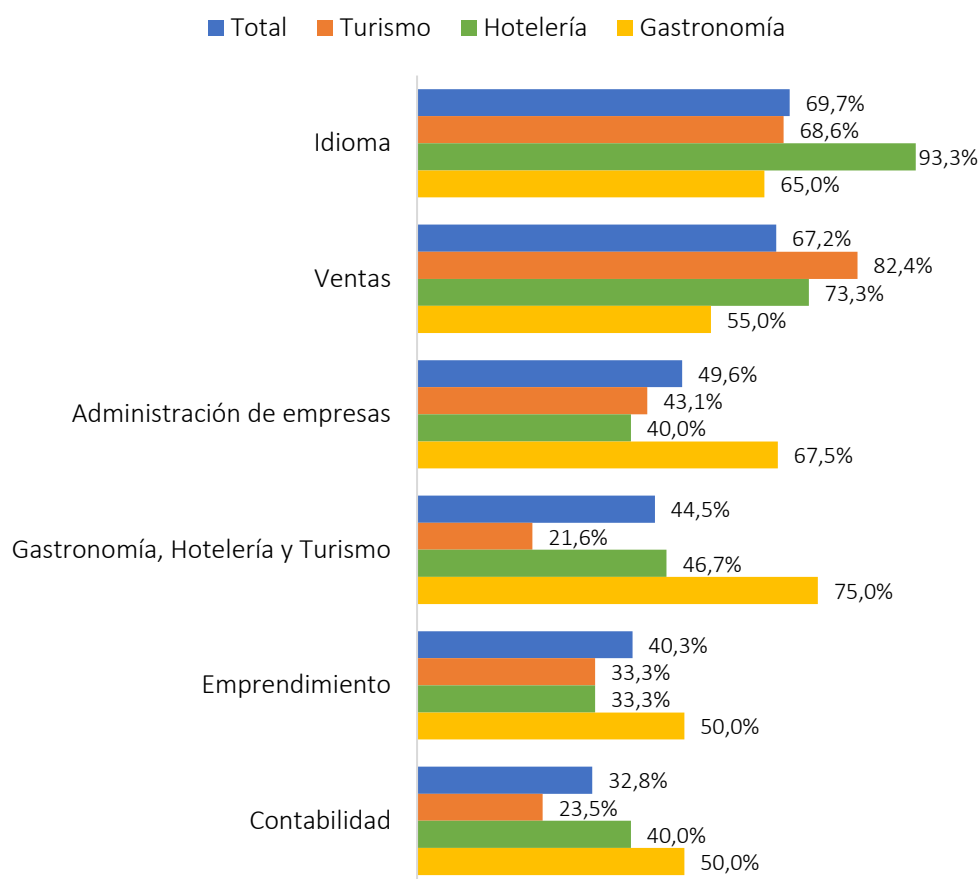
TOTAL DE CASOS VÁLIDOS: 167

6.6 Áreas de apoyo a las empresas.

Con el objetivo de fortalecer las empresas del Sector Turismo, se les solicitó a los encuestados que seleccionaran tres áreas que requieren potenciar, un 69,7% los encuestados seleccionaron “Idioma”, un 67,2% “Ventas” y el 49,6% eligió “Administración de empresas”.

En el rubro de la Hotelería prevalece de manera significativa el área de Idioma con un 93,3%, y para el rubro del turismo sobresale un 82,4% el área de Ventas.

Gráfico N°11: Áreas de fortalecimiento a las empresas



TOTAL DE MENCIONES: 362

Dentro del área “Idioma” los encuestados seleccionaron que es necesario fortalecer mediante capacitación el idioma inglés. En el área “Ventas” el tema predominante es estrategia de ventas y en el área de “Administración de Empresas” los encuestados mencionaron que deben fortalecer planificación estratégica.

Tabla N°6: Temas de Fortalecimiento en Área Idioma

IDIOMA	TOTAL
Inglés	70
Portugues	29
Francés	8

TOTAL DE CASOS VÁLIDOS: 113

Tabla N°7: Temas de Fortalecimiento en Área Ventas

VENTAS	TOTAL
Estrategias de ventas (marketing)	51
Gestión de redes sociales	47
Estrategias de ventas por internet	46

TOTAL DE CASOS VÁLIDOS: 187

Tabla N°8: Temas de Fortalecimiento en Área Administración de Empresas

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	TOTAL
Planificación estratégica	33
Administración financiera	25
Administración de Mipes	20

TOTAL DE CASOS VÁLIDOS: 140

En las áreas de fortalecimiento con menor cantidad de menciones, los encuestados mencionaron que desean fortalecer mediante capacitación la administración de restaurantes en el área de “Gastronomía, Hotelería y Turismo”. En el área “Emprendimiento” el tema predominante es fortalecimiento del negocio y en el área de “Contabilidad” los encuestados mencionaron principalmente que necesita apoyo administrativo y contable.

Tabla N°9: Temas de Fortalecimiento en Área Administración de Gastronomía, Hotelería y Turismo

GASTRONOMÍA, HOTELERÍA Y TURISMO	TOTAL
Administración de restaurantes	19
Cocina nacional	17
Elaboración de paquetes turísticos	17
Recepción y atención de pasajeros	16

TOTAL DE CASOS VÁLIDOS: 148

Tabla N°10: Temas de Fortalecimiento en Área Emprendimiento

EMPRENDIMIENTO	TOTAL
Fortalecer el negocio	33
Formulación de proyectos	29
Comenzar el negocio	9

TOTAL DE CASOS VÁLIDOS: 74

Tabla N°11: Temas de Fortalecimiento en Área Contabilidad

CONTABILIDAD	TOTAL
Apoyo administrativo y contable	26
Contabilidad básica	17
Normativa tributaria	12

TOTAL DE CASOS VÁLIDOS: 55

Respecto a las capacitaciones realizadas en sus empresas, los encuestados indicaron que los trabajadores/as presentan un porcentaje más alto de capacitación en el último año con un 60,0% que los dueños de las empresas con un (50,0%). No es posible realizar distinciones al interior de los rubros, dado el tamaño de las muestras.

Tabla N°12: Capacitación por estamento

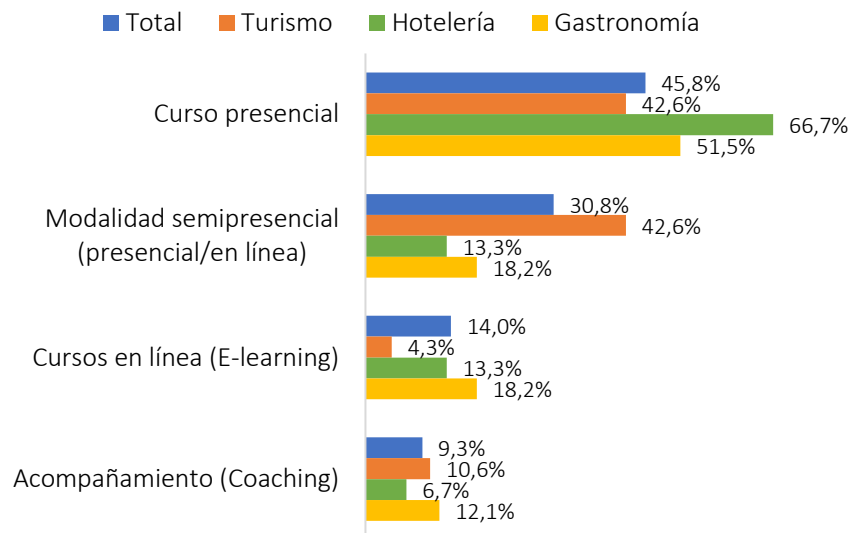
	TRABAJADORES/AS	DUEÑOS/AS
Sí, durante el último año	60,0%	50,0%
Sí, hace más de un año	13,3%	17,0%
No	26,7%	33,0%

TOTAL DE CASOS VÁLIDOS: 112

Finalmente, se les preguntó a los representantes del sector respecto a la modalidad de capacitación que más se ajusta a los requerimientos de sus empresas y trabajadores. Los 107 casos validos indicaron que preferentemente optarían por cursos presenciales con un 45,8%.

En la modalidad de cursos presenciales se destaca el rubro de la hotelería con un 66,7% de preferencias. El rubro del turismo indicó que la modalidad de capacitación que más se ajusta a sus preferencias es la modalidad semipresencial con un 42,6%.

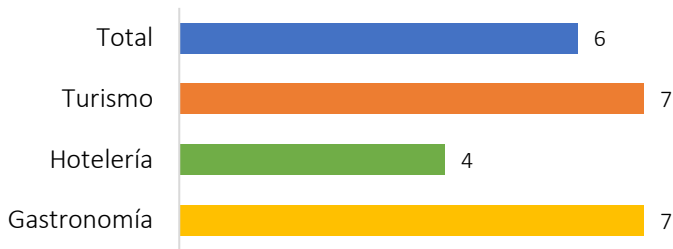
Gráfico N°12: Modalidad de capacitación



TOTAL DE CASOS VÁLIDOS: 107

Respecto a las horas promedio que podrían disponer semanalmente para las capacitaciones, los encuestados indicaron que podrían contar en promedio con 6 horas. En el caso del rubro de la hotelería se contaría con un promedio de 4 horas para las capacitaciones.

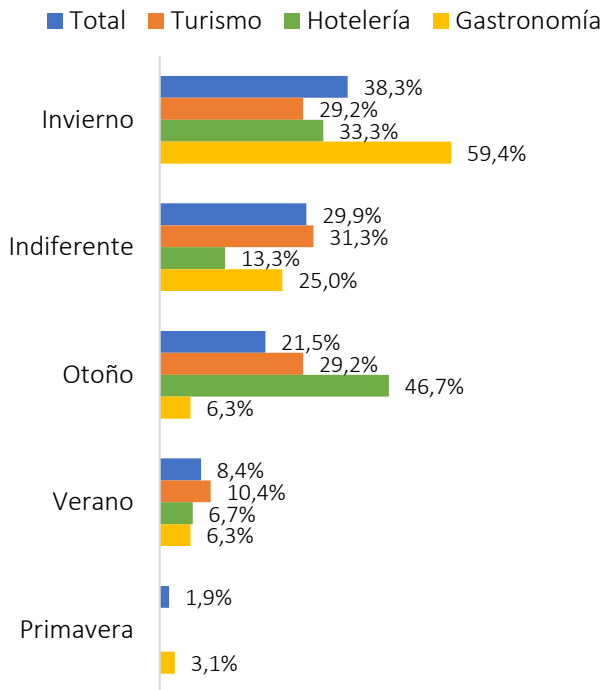
Gráfico N°13: Promedio de horas para capacitación



TOTAL DE CASOS VÁLIDOS: 107

El 38,3% indicó que la época del año de preferencia para la realización de capacitaciones es el invierno y un 29,9% es indiferente a la temporalidad. El rubro de la hotelería prefiere que las capacitaciones se realicen en otoño con un 46,7%. De manera significativa es posible identificar que primavera y verano serían las épocas del año con menor preferencia para los representantes del sector.

Gráfico N°14: Época del año para capacitación



TOTAL DE CASOS VÁLIDOS: 107



7. Recomendaciones

Esta encuesta realiza un levantamiento de percepciones de representantes del Sector Turismo, entre los meses de octubre y diciembre 2019, temporalidad compleja dentro del país en un contexto social y político que se encuentra en cambio y cuestionamiento. El momento histórico y político en el que se realiza este estudio es distinto al trabajo cotidiano que ha realizado el sector durante meses anteriores, resulta relevante presentar esta consideración dado las eventualidades al momento de ejecutar la encuesta.

Respecto a los resultados levantados en la encuesta, en general no se observan diferencias significativas entre los rubros del Turismo, gastronomía y Hotelería. Las diferencias que hay son principalmente en los tamaños de las empresas y en la formación educacional contratada en las ocupaciones de cada rubro.

Los encuestados declararon que la mayoría de sus trabajadores cuenta con una formación superior a educación media completa, gran parte cuenta con estudios “especializados” y con formaciones referentes al área. Sin embargo, al momento de preguntar respecto a los postulantes, se declara que hay ciertas ocupaciones que no necesitan estudios especializados, que podrían ser ocupados por personas con baja formación educacional.

Las características personas de los trabajadores y trabajadoras, la buena disposición y realizar bien el trabajo son algunos de los aspectos más importantes en el ingreso, permanencia y movilidad en el Sector Turismo.

Finalmente, gran parte de los representantes del sector declara necesitar apoyo en algunas áreas para fortalecer su negocio, principalmente en idioma, ventas y administración de empresas, temáticas que van más allá de los conocimientos del Sector Turismo, sino que responden a necesidades generales de empresarios y emprendedores.