

ANÁLISIS Y RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS A EMPLEADORES DEL SECTOR TURISMO Y ACTIVIDADES CARACTERÍSTICAS DEL TURISMO ACT

1. Metodología

Como una primera fase, ésta encuesta ha sido aplicada a 55 empleadores del sector turístico según las Actividades Características del Turismo (ACT) y ha sido respondida completamente por 39 del total de los empleadores. Las actividades de la ACT a las que fueron aplicadas las encuestas fueron: servicios de alojamiento turístico, servicio de restaurantes y similares, servicio de tour operadores y agencias de viaje, servicio de transporte aéreo, marítimo y terrestre, servicio de esparcimiento y municipios.

Las encuestas fueron aplicadas vía online a través de una plataforma web que permite también ingresar manualmente los datos. Se espera en una segunda fase aplicar ésta encuesta a un número más representativo de empresarios del sector turismo.

2. Resultados

2.1. Datos de la empresa, organismo/institución

Del total de los encuestados 23 pertenecen al rubro de Alojamiento Turístico, 11 al rubro de servicio de restaurantes y similares; 4 al de tour operadores y agencias de viaje; 3 al servicio de transporte aéreo, marítimo y terrestre y 8 al de municipios.

Cuadro # 1

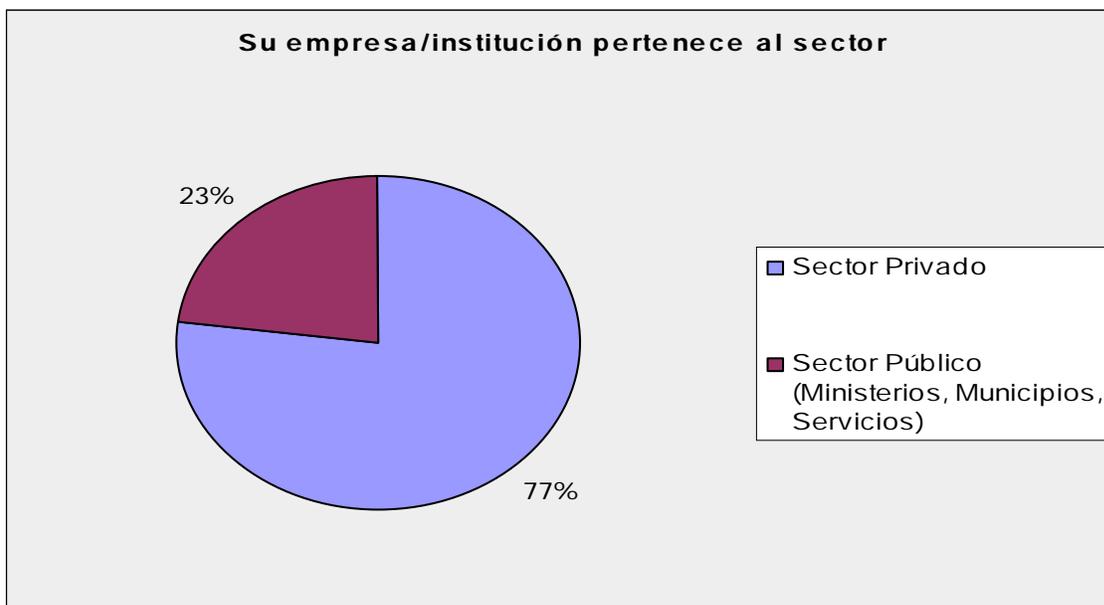
Rubros de las Actividades Características del Turismo (ACT) a los que se aplico la encuesta	
Rubro	Número de empresas
Alojamiento Turístico	23
Restaurantes y Similares	11
Tour Operador y Agencia de Viajes	4
Transporte aéreo, marítimo y terrestre	3
Municipios	8
Total	49

El Gráfico # 1 muestra que el 76,9 % de las encuestas pertenecen a empresas del sector privado y el 23,1 % pertenece a una institución pública, en este caso a Municipios que tienen ya sea una Oficina de Turismo o Departamento de Turismo.

Cuadro # 2

Su empresa/institución pertenece al sector		
Opciones	Porcentaje	Número de respuestas
Sector Privado	76,9%	30
Sector Público (Ministerios, Municipios, Servicios)	23,1%	9
Encuestas respondidas		39

Gráfica # 1

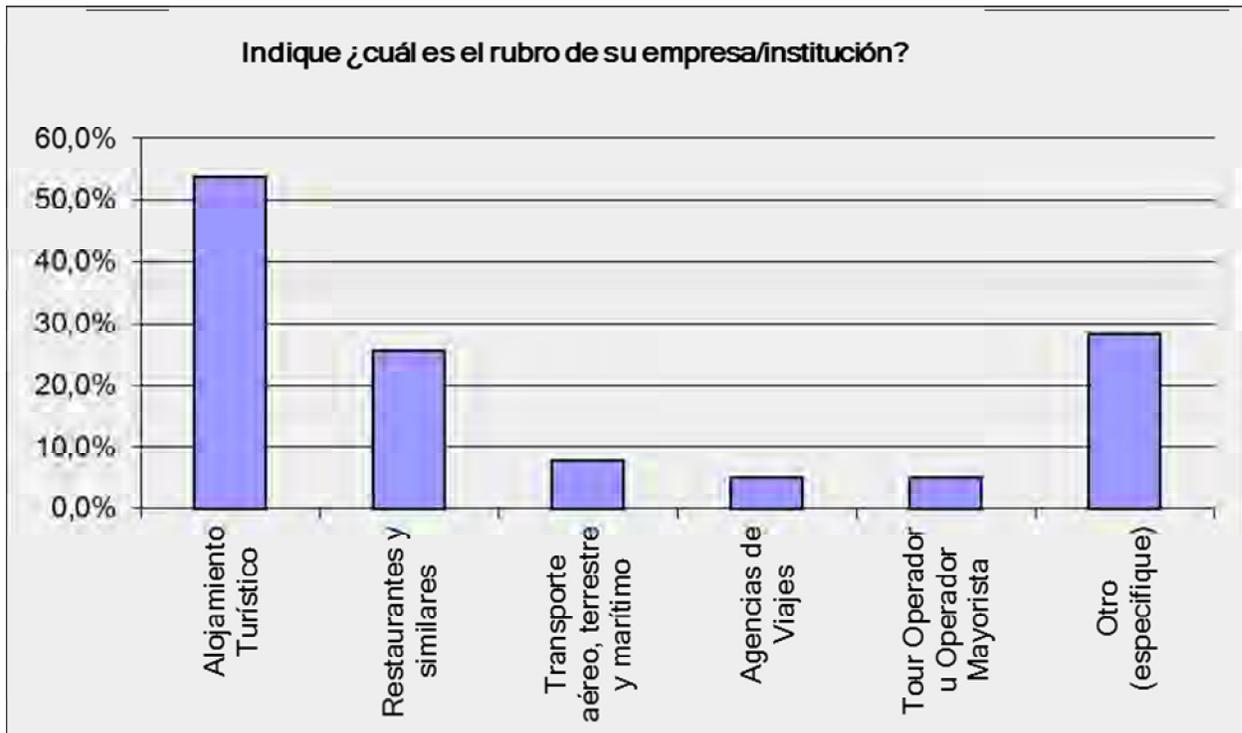


En cuanto a los rubros de las empresas e instituciones públicas que respondieron la encuesta, un 53,8 corresponde a Alojamiento Turístico, un 25,6 corresponde a Restaurantes y similares, un 28,2 corresponde a los Municipios y otros rubros como guías de turismo, un 7,7 corresponde a empresas de transporte terrestre y finalmente un 5,1 corresponde a Tour Operadores, Operador Mayorista y/o Agencia de Viajes.

Cuadro # 3

Indique ¿cuál es el rubro de su empresa/institución?		
Opciones	Porcentaje	Número de Respuestas
Alojamiento Turístico	53,8%	21
Restaurantes y similares	25,6%	10
Transporte aéreo, terrestre y marítimo	7,7%	3
Agencias de Viajes	5,1%	2
Tour Operador u Operador Mayorista	5,1%	2
Otro (especifique)	28,2%	11
Total de respuestas		39

Gráfica # 2



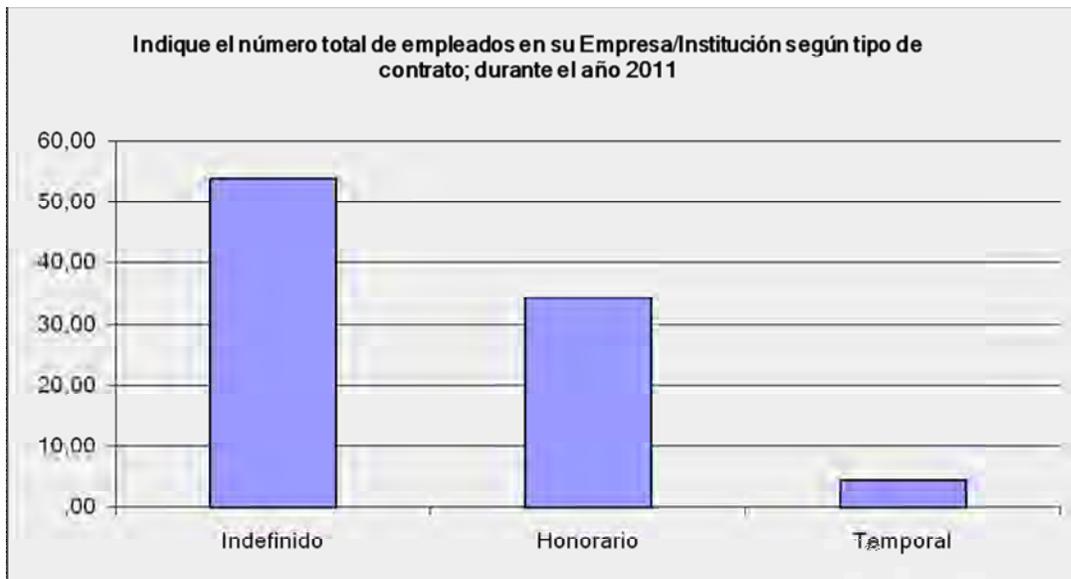
El número total de empleados en las Empresas del Sector Privado según tipo de contrato; durante el año 2011 es de un 53,92 % con contrato Indefinido, un 34,26 con contrato en Honorario y un 4,44 con contrato Temporal.

Cuadro # 4

Indique el número total de empleados en su Empresa/Institución según tipo de contrato; durante el año 2011

Opciones	Porcentaje	Total	Número de Respuestas
Indefinido	53,92	2.103	39
Honorario	34,26	1.336	39
Temporal	4,44	173	39
Total de respuestas			39

Gráfica # 3



El número de empleados en el último año en los distintos niveles jerárquicos demuestra que el mayor número de empleados lo tiene el nivel Operativo, seguido por el nivel Administrativo, después el de Supervisión y por último el nivel Ejecutivo.

Cuadro # 5

¿Cuál es el número de empleados en el último año en los siguientes niveles jerárquicos?

Opciones	Porcentaje	Total de Respuestas	Número de Respuestas
Ejecutivos	1,23	48	39
Supervisión	1,28	50	39
Operativos	11,23	438	39
Administrativos	2,21	86	39
Total de respuestas			39

Gráfica # 4



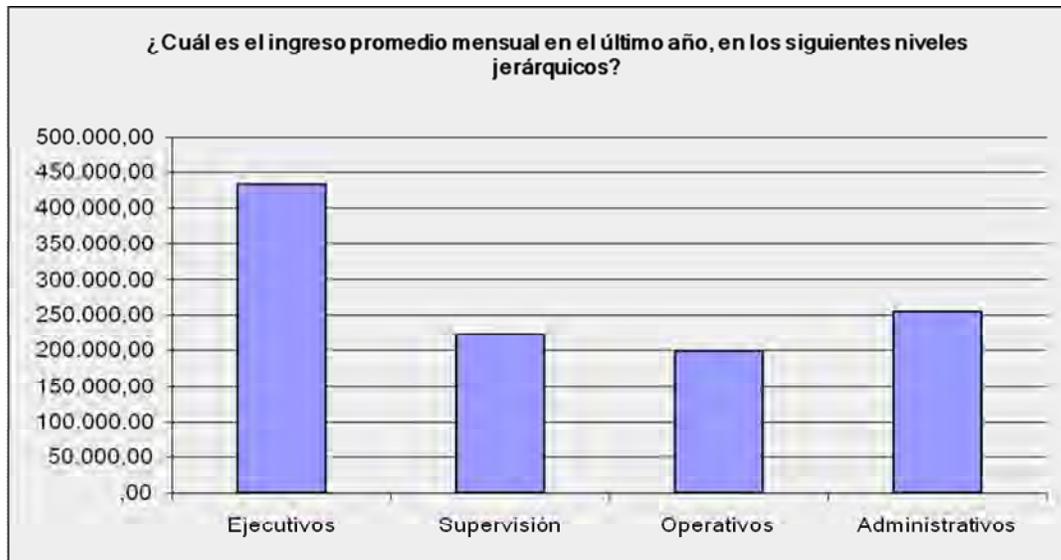
El ingreso promedio mensual en el último año a nivel Ejecutivo es de \$ 433.333,36, a nivel Administrativo es de \$ 254.166,67, a nivel de Supervisión es de \$ 222.307,72 y a nivel Operativo es de \$ 199.525,67, siendo el nivel Ejecutivo el que mayor ingreso percibe de los 4 niveles jerárquicos.

Cuadro # 6

¿Cuál es el ingreso promedio mensual en el último año, en los siguientes niveles jerárquicos?

Opciones	Porcentaje	Respuesta Total	Número de Respuestas
Ejecutivos	433.333,36	16.900.001	39
Supervisión	222.307,72	8.670.001	39
Operativos	199.525,67	7.781.501	39
Administrativos	254.166,67	9.912.500	39
Total de respuestas			39

Gráfica # 5

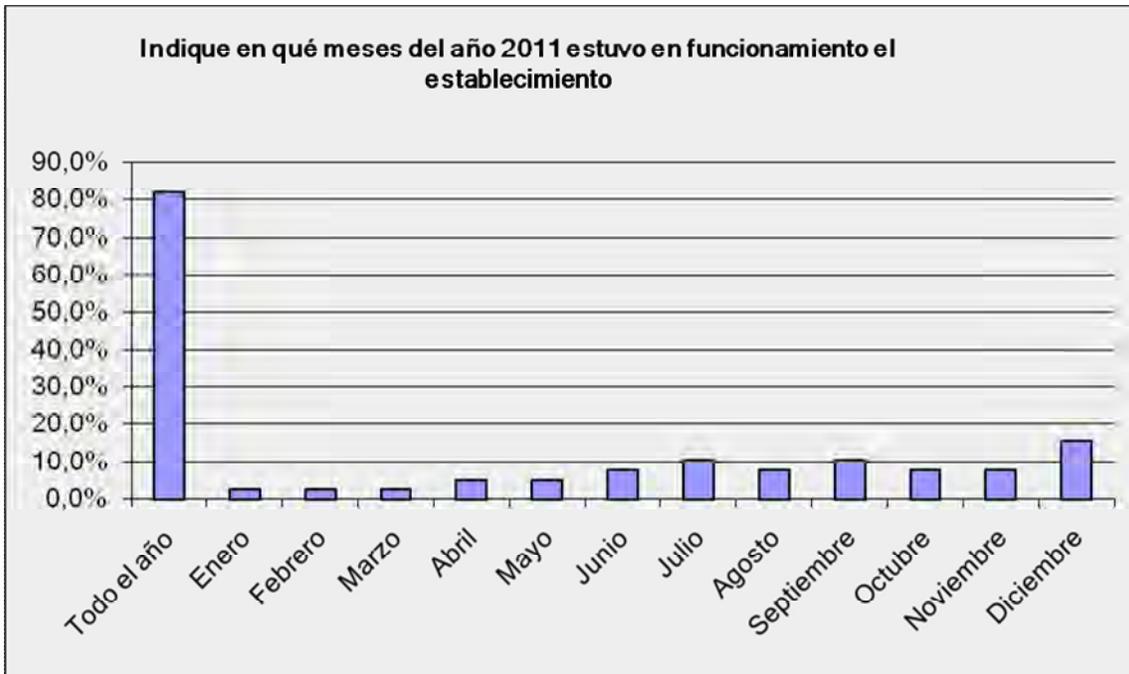


El 82,1% de los encuestados indica que su establecimiento estuvo en funcionamiento todo el año 2011, los establecimientos que indicaron estar abiertos solo determinados meses del año fueron entre el 2,6 % y el 15,4 % entre los meses de enero y diciembre.

Cuadro # 7

Indique en qué meses del año 2011 estuvo en funcionamiento el establecimiento		
Opciones	Porcentaje	Número de Respuestas
Todo el año	82,1%	32
Enero	2,6%	1
Febrero	2,6%	1
Marzo	2,6%	1
Abril	5,1%	2
Mayo	5,1%	2
Junio	7,7%	3
Julio	10,3%	4
Agosto	7,7%	3
Septiembre	10,3%	4
Octubre	7,7%	3
Noviembre	7,7%	3
Diciembre	15,4%	6
Total de respuestas		39

Gráfica # 6



CARACTERÍSTICAS DEL RECURSO HUMANO DE SU EMPRESA/INSTITUCIÓN

Los principales conocimientos que requieren las empresas a la hora de seleccionar personal DIRECTIVO son en un 71,1 % conocimientos en Gestión, un 47,4 % en Planificación, un 44,7% en Administración y Ética y un 42,1 % en Servicio al Cliente.

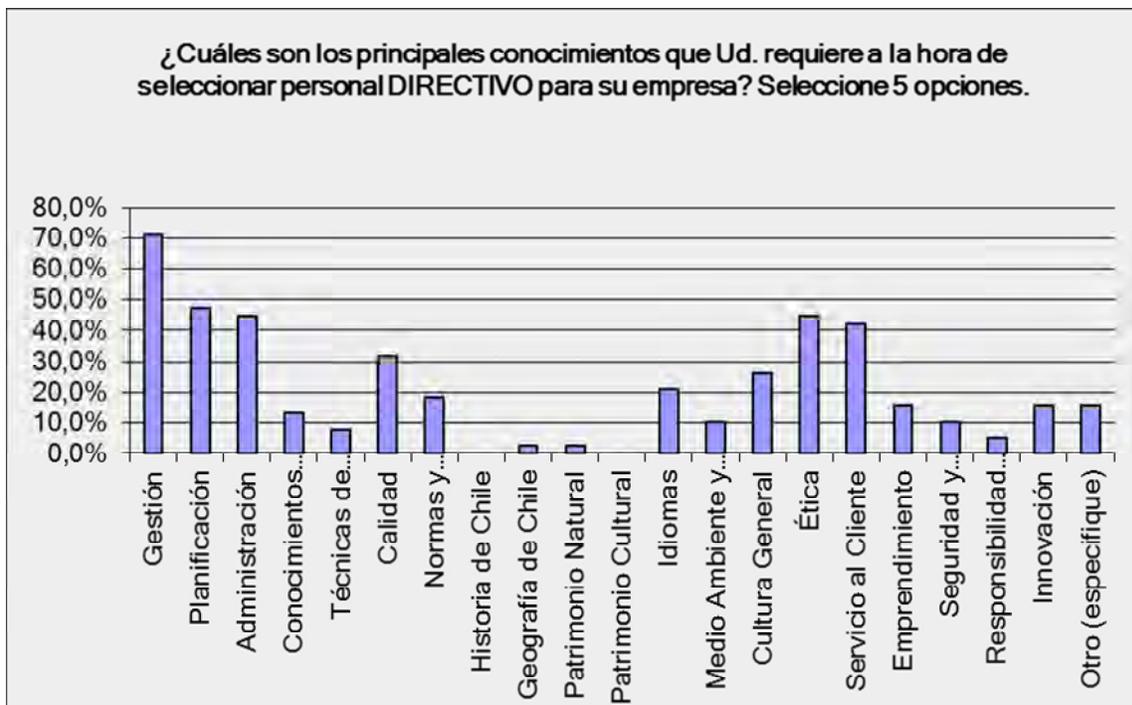
Cuadro # 8

¿Cuáles son los principales conocimientos que Ud. requiere a la hora de seleccionar personal DIRECTIVO para su empresa? Seleccione 5 opciones.

Opciones	Porcentaje	Número de Respuestas
Gestión	71,1%	27
Planificación	47,4%	18
Administración	44,7%	17
Conocimientos TIC'S	13,2%	5
Técnicas de Comunicación	7,9%	3
Calidad	31,6%	12
Normas y Legislación	18,4%	7
Historia de Chile	0,0%	0

Geografía de Chile	2,6%	1
Patrimonio Natural	2,6%	1
Patrimonio Cultural	0,0%	0
Idiomas	21,1%	8
Medio Ambiente y Sustentabilidad	10,5%	4
Cultura General	26,3%	10
Ética	44,7%	17
Servicio al Cliente	42,1%	16
Emprendimiento	15,8%	6
Seguridad y Manejo de Riesgos	10,5%	4
Responsabilidad Social y Global	5,3%	2
Innovación	15,8%	6
Otro (especifique)	15,8%	6
Total de respuestas		38

Gráfica # 7

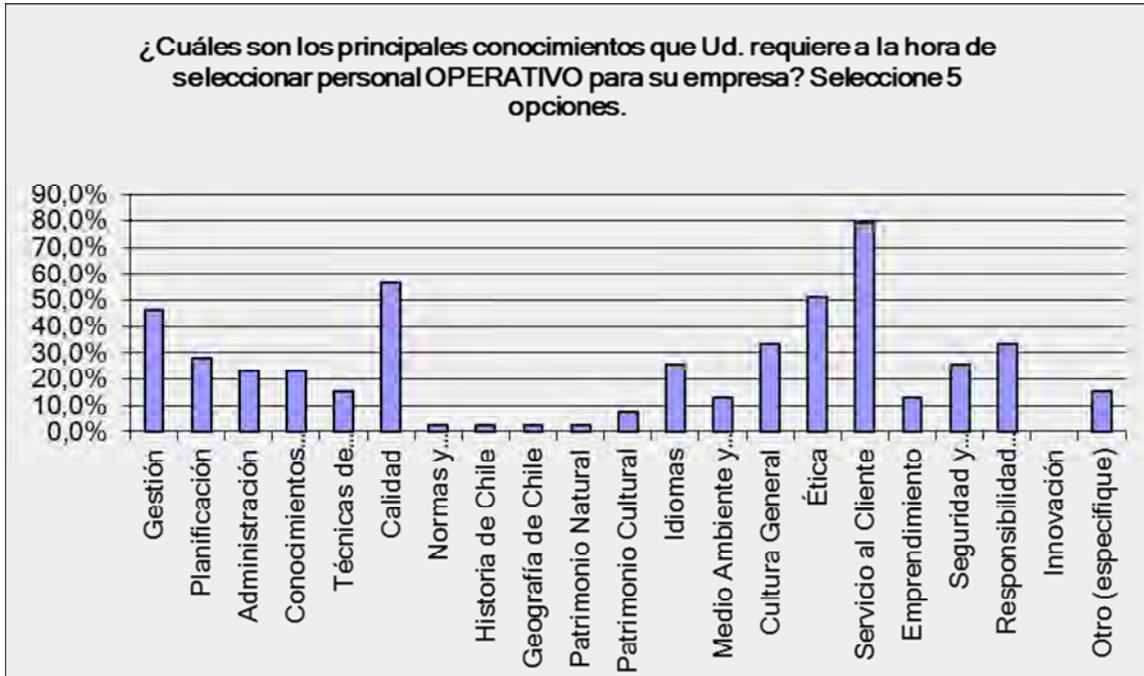


Los principales conocimientos que requieren las empresas a la hora de seleccionar personal OPERATIVO son en 79,5 % Servicio al Cliente, un 56,4 % en Calidad, un 51,3 % en Ética, un 46,2 % en Gestión y un 33,3 % en Cultura General y Responsabilidad Social y Global.

Cuadro # 9

¿Cuáles son los principales conocimientos que Ud. requiere a la hora de seleccionar personal OPERATIVO para su empresa? Seleccione 5 opciones.		
Opciones	Porcentaje	Número de Respuestas
Gestión	46,2%	18
Planificación	28,2%	11
Administración	23,1%	9
Conocimientos TIC'S	23,1%	9
Técnicas de Comunicación	15,4%	6
Calidad	56,4%	22
Normas y Legislación	2,6%	1
Historia de Chile	2,6%	1
Geografía de Chile	2,6%	1
Patrimonio Natural	2,6%	1
Patrimonio Cultural	7,7%	3
Idiomas	25,6%	10
Medio Ambiente y Sustentabilidad	12,8%	5
Cultura General	33,3%	13
Ética	51,3%	20
Servicio al Cliente	79,5%	31
Emprendimiento	12,8%	5
Seguridad y Manejo de Riesgos	25,6%	10
Responsabilidad Social y Global	33,3%	13
Innovación	0,0%	0
Otro (especifique)	15,4%	6
Total de Respuestas		39

Gráfica # 8



Los principales conocimientos que requieren las empresas a la hora de seleccionar personal ADMINISTRATIVO son en 82,1 % conocimientos en administración, 59% en Gestión y Planificación, un 53,8 % en Servicio al Cliente, un 41% en Ética y un 30,8 % en Cultura General.

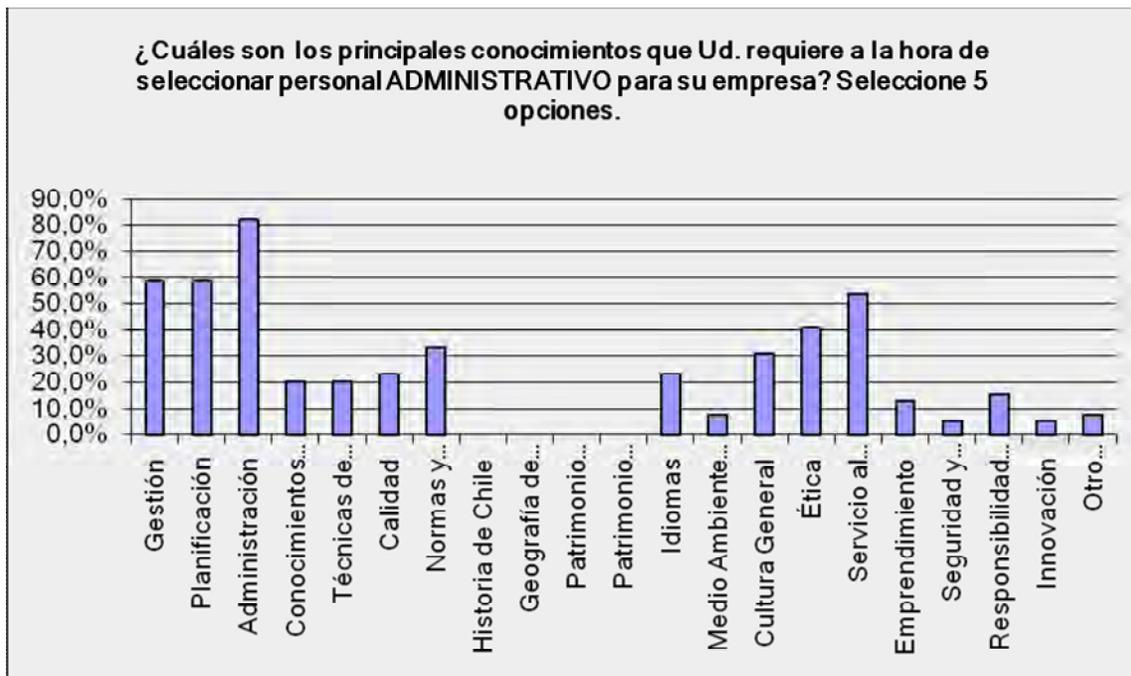
Cuadro # 10

¿Cuáles son los principales conocimientos que Ud. requiere a la hora de seleccionar personal ADMINISTRATIVO para su empresa? Seleccione 5 opciones.

Opciones	Porcentaje	Número de Respuestas
Gestión	59,0%	23
Planificación	59,0%	23
Administración	82,1%	32
Conocimientos TIC'S	20,5%	8
Técnicas de Comunicación	20,5%	8
Calidad	23,1%	9
Normas y Legislación	33,3%	13
Historia de Chile	0,0%	0

Geografía de Chile	0,0%	0
Patrimonio Natural	0,0%	0
Patrimonio Cultural	0,0%	0
Idiomas	23,1%	9
Medio Ambiente y Sustentabilidad	7,7%	3
Cultura General	30,8%	12
Ética	41,0%	16
Servicio al Cliente	53,8%	21
Emprendimiento	12,8%	5
Seguridad y Manejo de Riesgos	5,1%	2
Responsabilidad Social y Global	15,4%	6
Innovación	5,1%	2
Otro (especifique)	7,7%	3
Total de Respuestas		39

Gráfica # 9

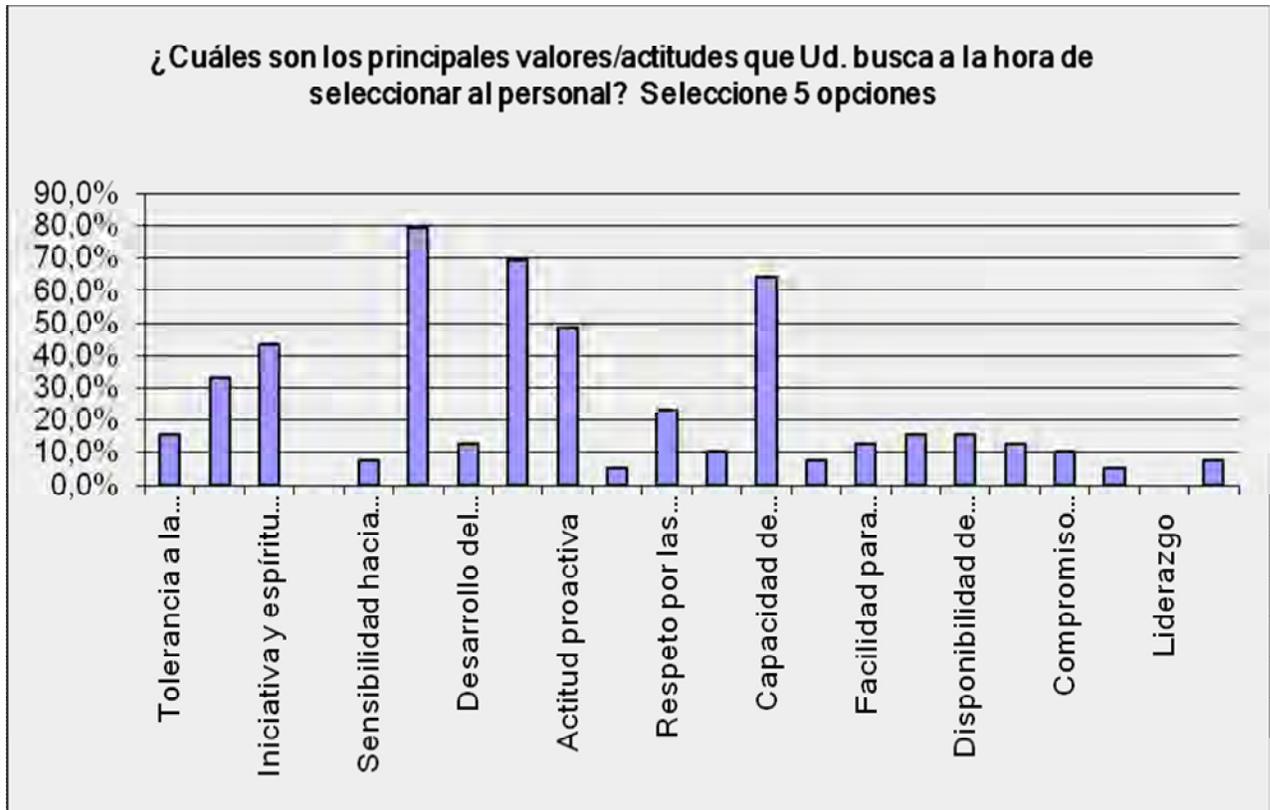


Los principales valores/actitudes que buscan las empresas a la hora de seleccionar al personal son en un 79,5% Responsabilidad frente al trabajo, 69,2% Calidad en el Servicio y Orientación al Cliente, 64,1% la Capacidad de Trabajar en Equipo, un 48,7% una Actitud proactiva y un 33,3% el Compromiso ético.

Cuadro # 11

¿Cuáles son los principales valores/actitudes que Ud. busca a la hora de seleccionar al personal? Seleccione 5 opciones		
Opciones	Porcentaje	Número de Respuestas
Tolerancia a la diversidad y a la multiculturalidad	15,4%	6
Compromiso ético	33,3%	13
Iniciativa y espíritu emprendedor	43,6%	17
Interés por otras culturas y costumbres	0,0%	0
Sensibilidad hacia temas medioambientales	7,7%	3
Responsabilidad frente al trabajo	79,5%	31
Desarrollo del pensamiento crítico	12,8%	5
Calidad en el servicio y orientación al cliente	69,2%	27
Actitud proactiva	48,7%	19
Autocontrol emocional	5,1%	2
Respeto por las personas	23,1%	9
Adaptabilidad al cambio	10,3%	4
Capacidad de trabajar en equipo	64,1%	25
Capacidad de adaptación	7,7%	3
Facilidad para comunicarse	12,8%	5
Estabilidad laboral	15,4%	6
Disponibilidad de horarios	15,4%	6
Pulcritud en la apariencia	12,8%	5
Compromiso organizacional	10,3%	4
Manejo de Grupos	5,1%	2
Liderazgo	0,0%	0
Otro (especifique)	7,7%	3
Total de Respuestas		39

Gráfica # 10

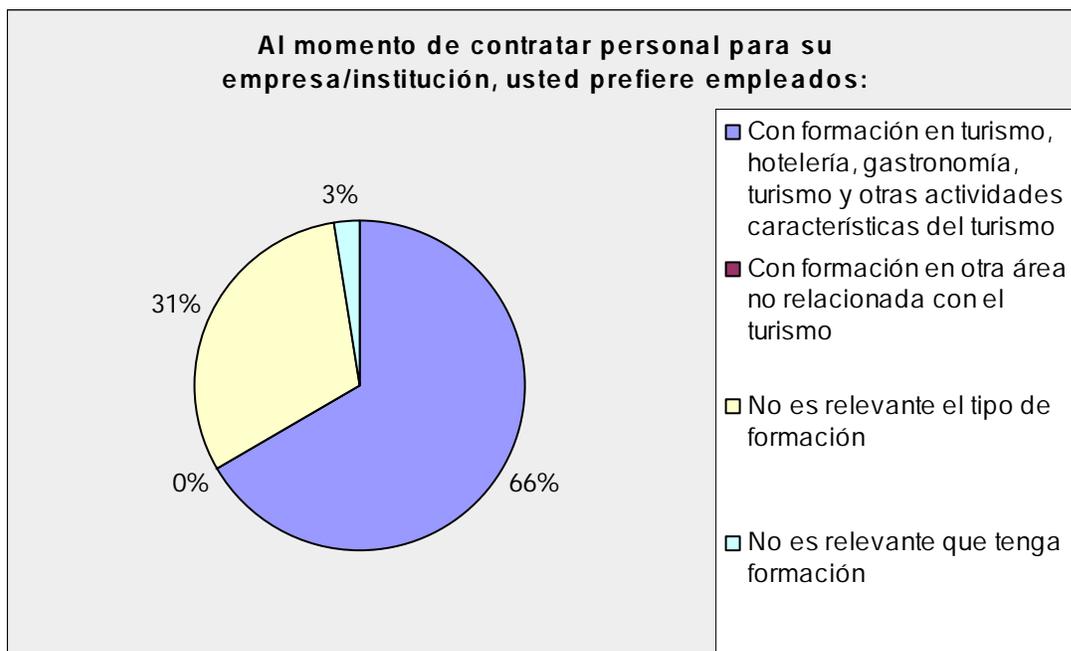


Las empresas prefieren en un 66,7 % contratar personal con formación en turismo, hotelería, gastronomía, turismo y otras ACT , un 30,8 % respondió que no era relevante el tipo de formación, un 2,6% respondió que no es relevante que tenga formación y un porcentaje nulo opinaba que debían tener formación en otra área no relacionada con el turismo.

Cuadro # 12

Al momento de contratar personal para su empresa/institución, usted prefiere empleados:		
Opciones	Porcentaje	Número de Respuestas
Con formación en turismo, hotelería, gastronomía, turismo y otras actividades características del turismo	66,7%	26
Con formación en otra área no relacionada con el turismo	0,0%	0
No es relevante el tipo de formación	30,8%	12
No es relevante que tenga formación	2,6%	1
Total de Respuestas		39

Gráfica # 11



Las empresas cuentan en promedio con 1,36 empleados profesionales que tienen formación de pregrado, postgrado, diplomado en turismo tal y como lo muestra el cuadro # 13

Cuadro # 13

¿Cuántos de sus empleados profesionales tienen formación de pregrado, postgrado, diplomado en turismo?			
Opciones	Respuesta Promedio	Total de Respuestas	Número de Respuestas
Nº de empleados profesionales con formación en turismo	1,36	53	39
Total de respuestas			39

También cuentan las empresas en promedio con 5,08 trabajadores que tienen estudios técnicos o universitarios, acreditados en Universidad, Instituto Profesional o Centro de Formación

Cuadro # 14

¿Cuántos de sus trabajadores tienen estudios técnicos o universitarios, acreditados en Universidad, Instituto Profesional o Centro de Formación?			
Opciones	Respuesta Promedio	Total de Respuestas	Número de Respuestas
Nº de trabajadores	5,08	198	39
Total de respuestas			39

Un promedio de 7,72 % de los empleados NO tienen estudios en Universidad, Instituto Profesional o Centro de Formación y se desempeñan en oficios específicos.

Cuadro # 15

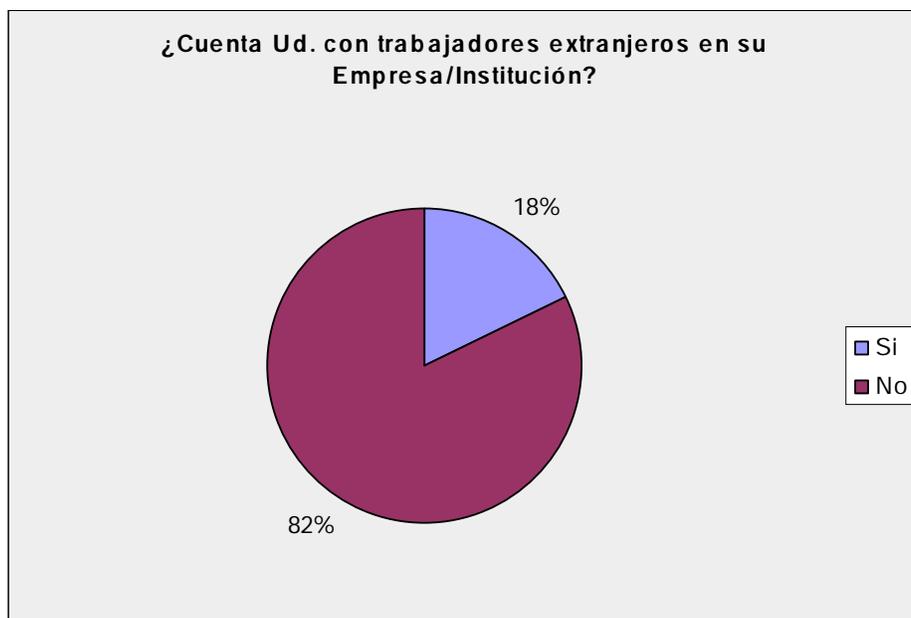
¿Cuál es el número de trabajadores extranjeros en su Empresa/Institución?			
Opciones	Porcentaje	Respuesta Total	Número de Respuestas
Número de trabajadores extranjeros	2,29	16	7
Total de Respuestas			7

Cuadro # 16

¿Cuántos de sus trabajadores NO tienen estudios en Universidad, Instituto Profesional o Centro de Formación y se desempeñan en oficios específicos?			
Opciones	Promedio	Total de Respuestas	Número de Respuestas
Nº de trabajadores	7,72	301	39
Total de respuestas			39

El 17,9 % cuenta con trabajadores extranjeros en su Empresa/Institución y el 82,1 % no cuenta con trabajadores extranjeros en su institución.

Gráfica #12



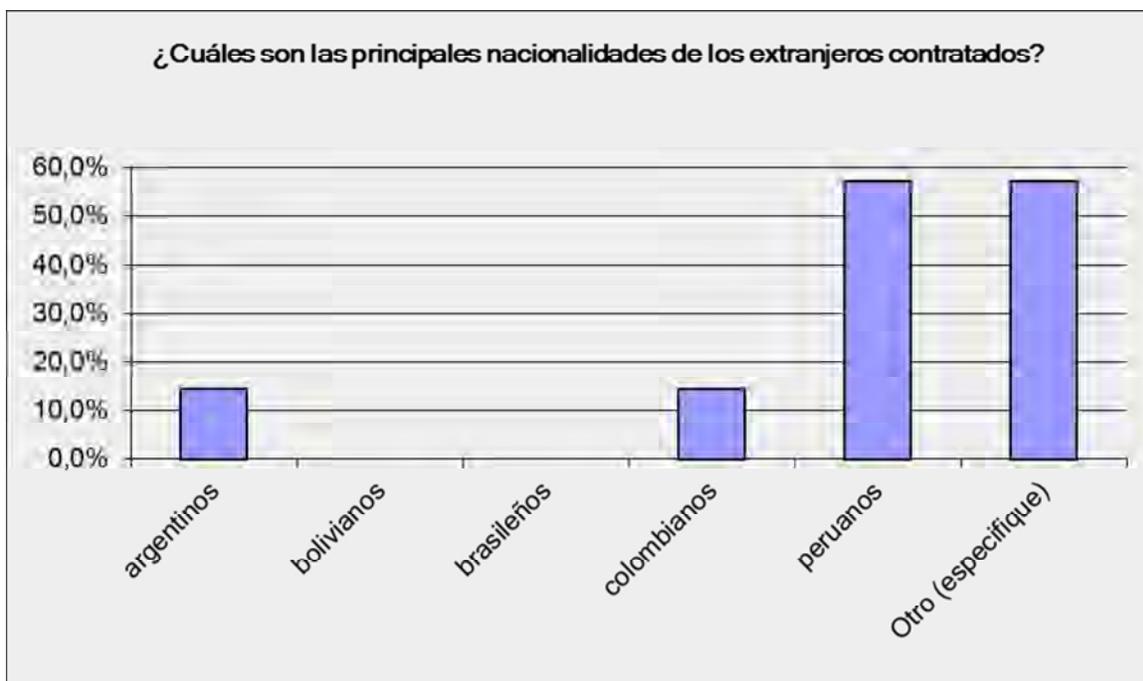
Las empresas que cuentan con trabajadores extranjeros, en promedio cuentan con 2,29 trabajadores extranjeros tal y como lo muestra el cuadro # 14

Las principales nacionalidades de los extranjeros contratados son en un 57,1 % peruanos, 14,3 % argentinos y colombianos y el 57,1 otras nacionalidades la mayormente mencionada fue la **ecuatoriana**.

Cuadro # 18

¿Cuáles son las principales nacionalidades de los extranjeros contratados?		
Opciones	Porcentaje	Número de Respuestas
Argentinos	14,3%	1
Bolivianos	0,0%	0
Brasileños	0,0%	0
Colombianos	14,3%	1
Peruanos	57,1%	4
Otro (especifique)	57,1%	4
Total de Respuestas		7

Gráfica # 13

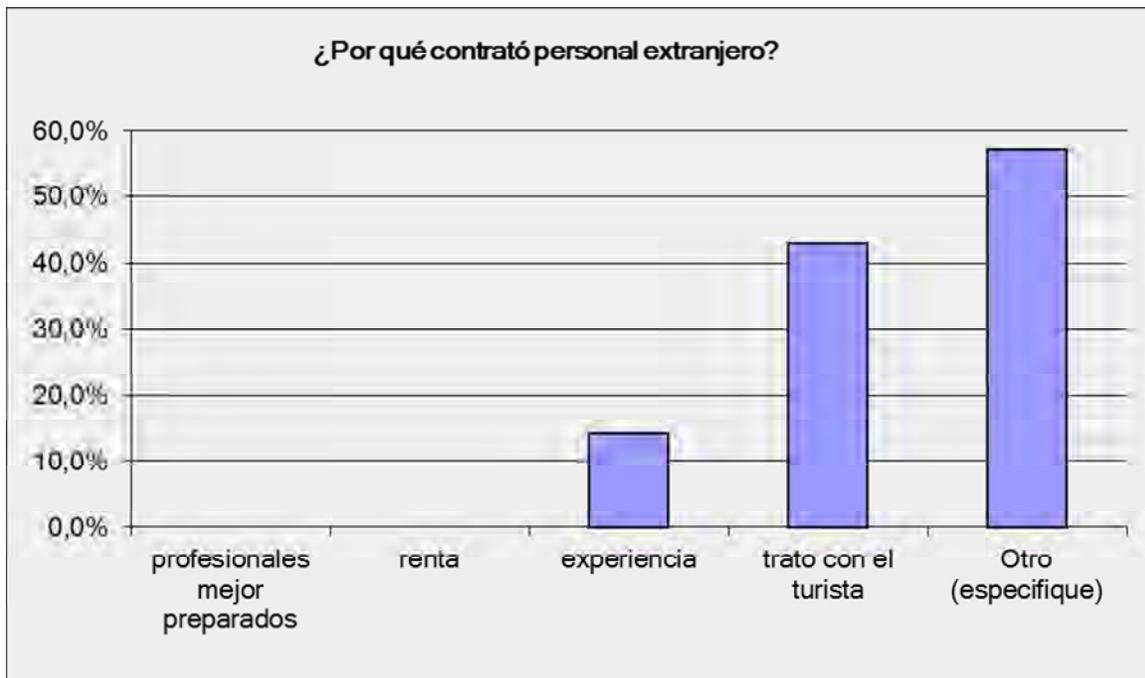


Los motivos por los que las empresas contrataron personal extranjero son en un 42,9 % por el trato que tienen con el turista, un 14,3 % por la experiencia que tienen en el sector turístico y dentro del 57,1 % que respondió otra opción, comenta que los extranjeros tienen mucho deseo por aprender y trabajan con mucho entusiasmo.

Cuadro # 19

¿Por qué contrató personal extranjero?		
Opciones	Porcentaje	Número de Respuestas
profesionales mejor preparados	0,0%	0
Renta	0,0%	0
Experiencia	14,3%	1
trato con el turista	42,9%	3
Otro (especifique)	57,1%	4
Total de Respuestas		7

Gráfica # 14



Los principales puestos en que se desempeñan los trabajadores extranjeros son en su mayoría a nivel operativo con un 85,7 %, en un 28,6% a nivel administrativo y en un 14,3 % a nivel de Supervisión.

Cuadro # 20

Especifique los principales puestos en que se desempeñan sus trabajadores extranjeros		
Opciones	Porcentaje	Número de Respuestas
Ejecutivos	0,0%	0
Supervisión	14,3%	1
Operativos	85,7%	6
Administrativos	28,6%	2
Otro (especifique)	0,0%	0
Total de respuestas		7

Gráfica # 15



Dentro de las fortalezas que se mencionan de los trabajadores extranjeros es la cordialidad, el compromiso, responsabilidad y estabilidad laboral, otros mencionan que no hay ninguna diferencia con el que sean extranjeros o chilenos.

Dentro de las debilidades se menciona que les cuesta adaptarse al medio y la inestabilidad; otros mencionan que no hay una diferencia entre el extranjero y el chileno.

El cuadro # 21 indica que el 51,3 % de las empresas encuestadas No invierte en capacitación formal/programada para sus trabajadores y un 48,7 % SI invierte en capacitación para sus trabajadores.

Cuadro # 21

¿Invierte Ud. en capacitación formal/programada para sus trabajadores?		
Opciones	Porcentaje	Número de Respuestas
Si	48,7%	19
No	51,3%	20
Total de Respuestas		39

Gráfica # 16

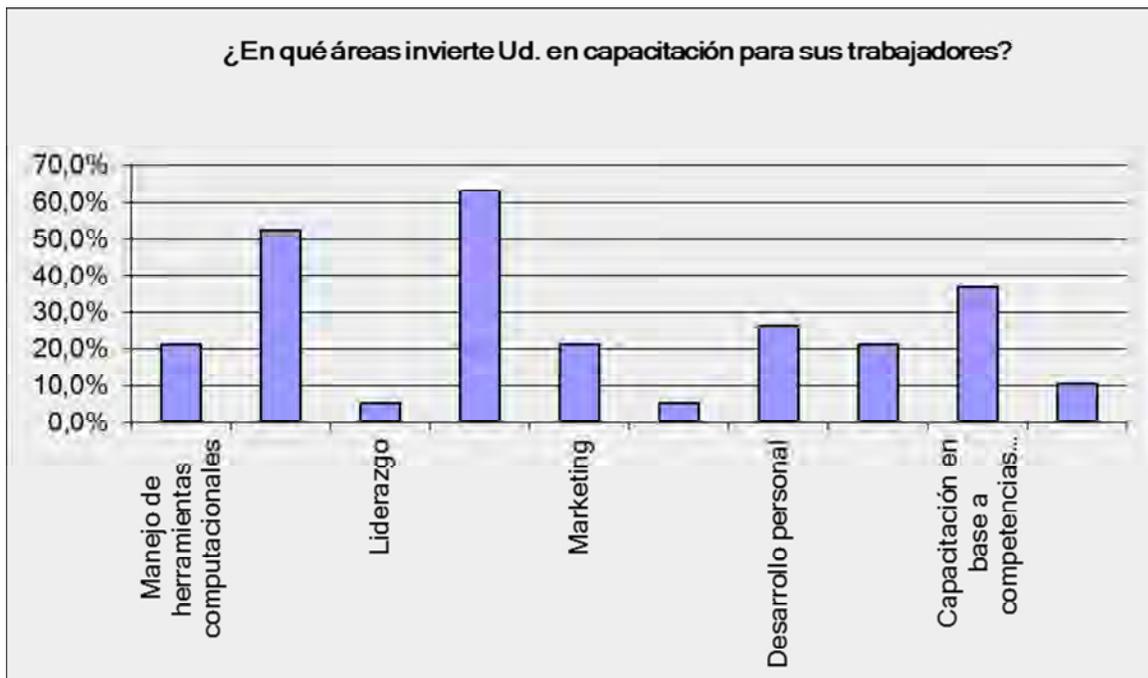


El cuadro # 22 indica las áreas en las que invierten las empresas en capacitación para sus trabajadores, donde observamos que el 63,2 % invierte en calidad en el servicio al cliente; el 52,6 % invierte en capacitar en el área de idiomas; el 36,8% invierte en capacitación en base a competencias claves; el 26,3 % en desarrollo personal y el 21, 1 % invierte en manejo de herramientas computacionales, marketing y seguridad y manejo de riesgos.

Cuadro # 22

¿En qué áreas invierte Ud. en capacitación para sus trabajadores?		
Opciones	Porcentaje	Número de Respuestas
Manejo de herramientas computacionales	21,1%	4
Idiomas	52,6%	10
Liderazgo	5,3%	1
Calidad en el servicio al cliente	63,2%	12
Marketing	21,1%	4
Manejo de grupos	5,3%	1
Desarrollo personal	26,3%	5
Seguridad y manejo de riesgos	21,1%	4
Capacitación en base a competencias claves	36,8%	7
Otro (especifique)	10,5%	2
Total de Respuestas		19

Gráfica # 17

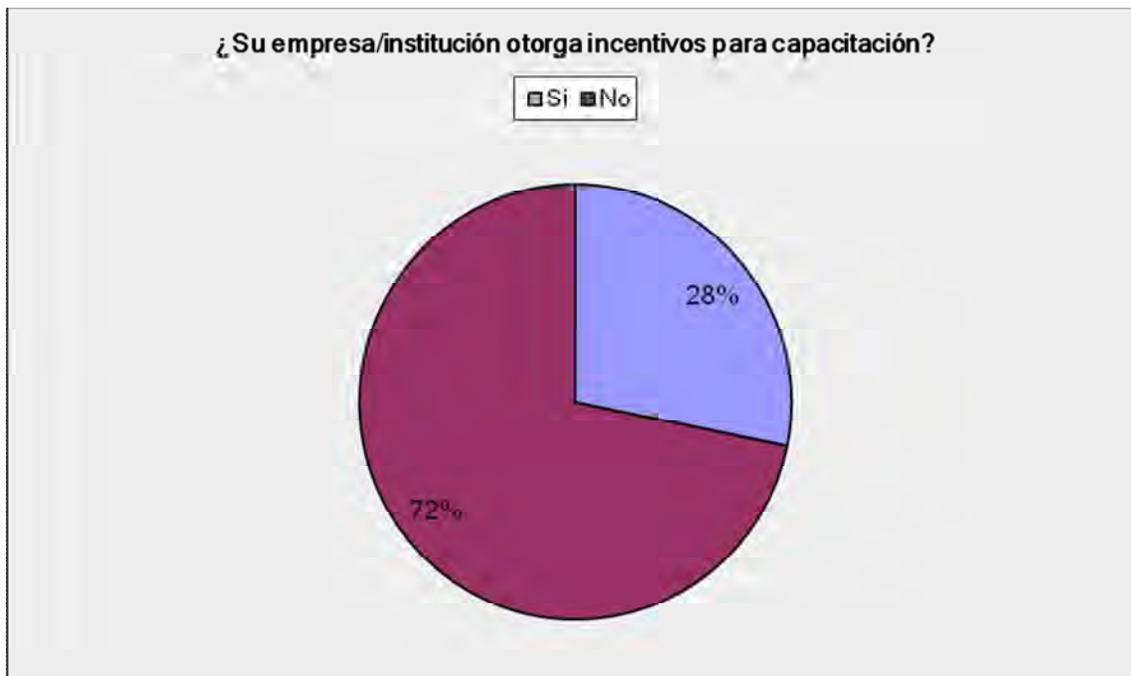


El 28,2 % de las empresas/instituciones SI otorgan incentivos para capacitación, mientras un 71,8% no lo hace

Cuadro # 23

¿Su empresa/institución otorga incentivos para capacitación?		
Opciones	Porcentaje	Número de Respuestas
Si	28,2%	11
No	71,8%	28
Total de respuestas		39

Gráfica # 18

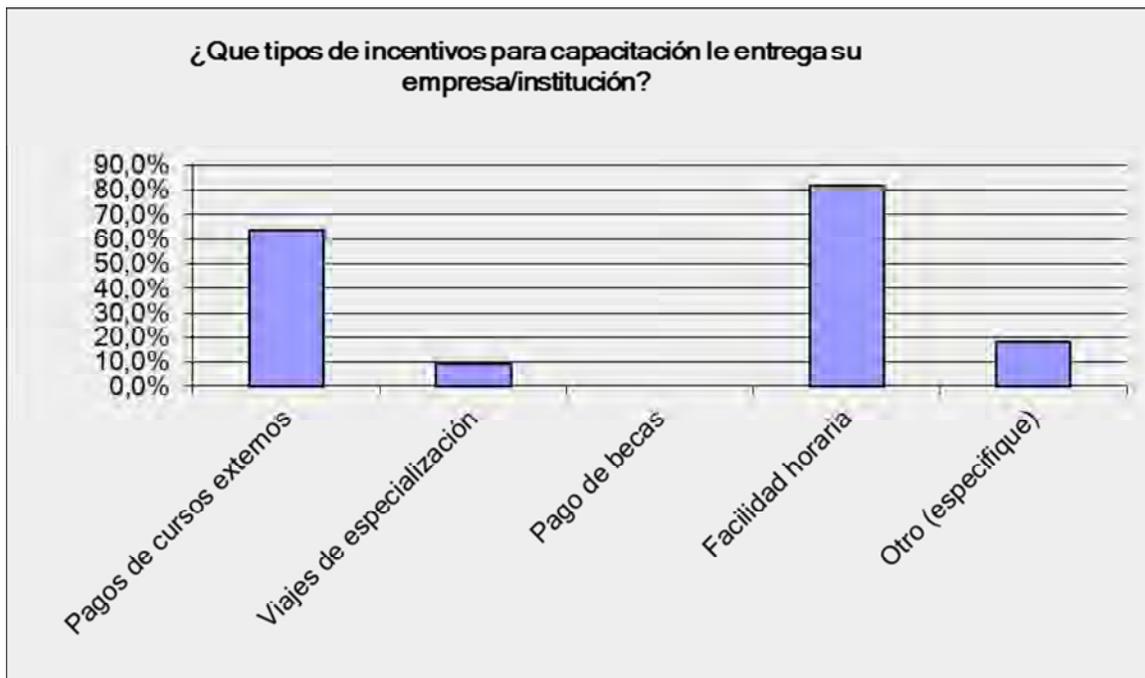


Del 28,2 % de las empresas que Si entregan incentivos para capacitación, el 81,8 % lo hace con facilidad horaria, el 63,6% lo hace a través del pago de cursos externos, el 9,1 % lo hace a través de Viajes de especialización y el 18, 2 % restante menciona otras opciones como pasantías y cursos de inglés.

Cuadro # 24

¿Que tipos de incentivos para capacitación le entrega su empresa/institución?		
Opciones	Porcentaje	Número de Respuestas
Pagos de cursos externos	63,6%	7
Viajes de especialización	9,1%	1
Pago de becas	0,0%	0
Facilidad horaria	81,8%	9
Otro (especifique)	18,2%	2
Total de respuestas		11

Gráfica # 19

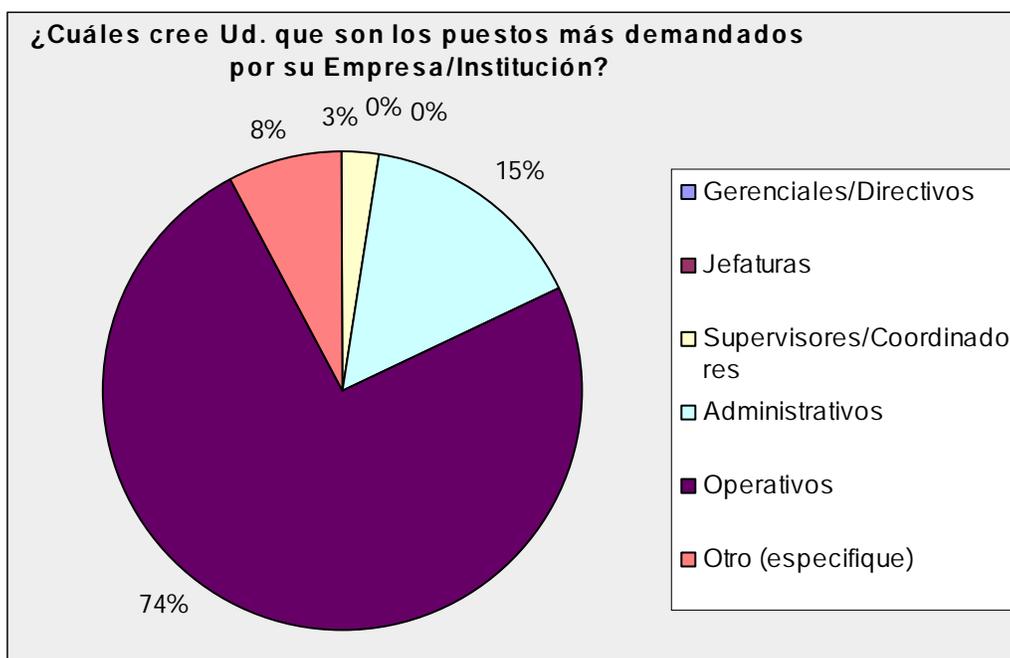


Los puestos más demandados en la Empresa/Institución son en un 74,4 % a nivel Operativo, en un 15,4 % a nivel Administrativo y un 2,6% a nivel de Supervisores/ Coodinadores.

Cuadro # 25

¿Cuáles cree Ud. que son los puestos más demandados por su Empresa/Institución?		
Opciones	Porcentaje	Número de Respuestas
Gerenciales/Directivos	0,0%	0
Jefaturas	0,0%	0
Supervisores/Coordinadores	2,6%	1
Administrativos	15,4%	6
Operativos	74,4%	29
Otro (especifique)	7,7%	3
Total de respuestas		39

Gráfica # 20



Durante el año 2011, en promedio el 0,49 empleados ascendieron de puesto en su empresa, esto indica que en promedio no llega a ser un empleado el que asciende en las empresas que fueron encuestadas.

Cuadro # 26

En el año 2011 ¿cuántas personas ascendieron de puesto en su empresa? (si no existieron ascensos solo indique 0)			
Opciones	Promedio	Respuesta Total	Número de Respuestas
Nº Total	,49	19	39
Total de respuestas			39

Con respecto a las afirmaciones que se presentaron en la encuesta, los empresarios manifestaron su opinión con respecto a su visión como empleadores. En la afirmación “no contrato recién egresados” el 59% manifestó estar totalmente en desacuerdo mientras el 20% respondió respuesta neutral y un 12,8 % manifestó estar parcialmente en desacuerdo.

El 41% respondió en forma neutral a “Considero importante apoyarme de agencias de contratación de personal”, un 38,5 % considero estar totalmente en desacuerdo y un 10,3 % Totalmente de acuerdo.

En cuanto a “Prefiero contratar a alguien por recomendación de un amigo aunque no acredite una formación profesional”, el 41% manifestó estar parcialmente de acuerdo, el 30,8 % manifestó estar totalmente de acuerdo y un 17,9 % manifestó estar parcialmente de acuerdo.

Si “Realizó llamado a concurso para efectuar la contratación de personal” el 35,9 % respondió en forma neutral, el 28,2 % respondió estar totalmente de acuerdo y un 20,5 % está parcialmente de acuerdo.

Por último si “Considero que el recurso humano debe estar formalmente capacitado para trabajar dentro de una empresa. No basta la experiencia”, un 38,5 % manifestó estar parcialmente de acuerdo, un 28,2 % respondió estar totalmente de acuerdo y un 12,8 % manifestó estar parcialmente en desacuerdo.

Cuadro # 27

	Totalmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Neutral	Parcialmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Valoración media	Cantidad de respuestas
No contrato recién egresados.	59.0% (23)	12.8% (5)	20.5% (8)	7.7% (3)	0.0% (0)	1.77	39
Considero importante apoyarme de agencias de contratación de personal.	38.5% (15)	7.7% (3)	41.0% (16)	2.6% (1)	10.3% (4)	2.38	39
Prefiero contratar a alguien por recomendación de un amigo aunque no acredite una formación profesional.	30.8% (12)	17.9% (7)	7.7% (3)	41.0% (16)	2.6% (1)	2.67	39
Realizo llamado a concurso para efectuar la contratación de personal.	10.3% (4)	5.1% (2)	35.9% (14)	20.5% (8)	28.2% (11)	3.51	39
Considero que el recurso humano debe estar formalmente capacitado para trabajar dentro de una empresa. No basta la experiencia.	10.3% (4)	12.8% (5)	10.3% (4)	38.5% (15)	28.2% (11)	3.62	39
						pregunta respondida	39

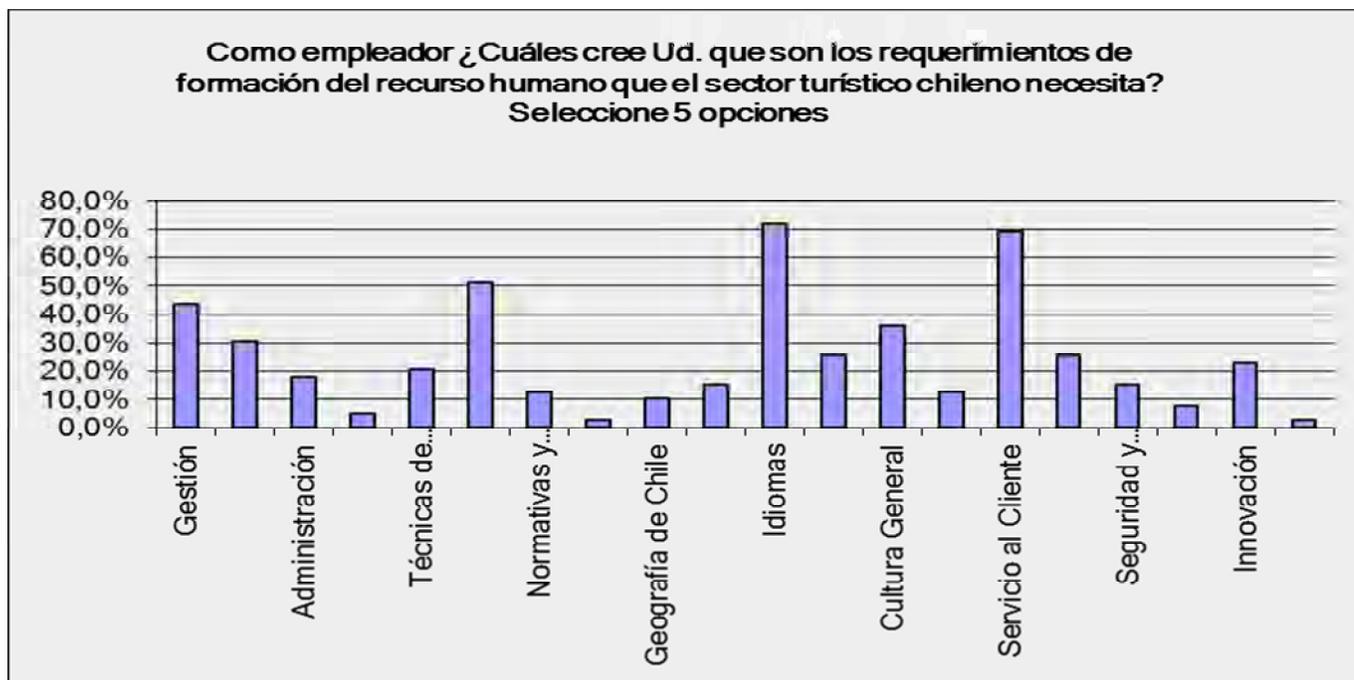
Necesidades del sector turismo

Los empleadores consideran en un 71,8 % el Idioma como requerimiento de formación del recurso humano que el sector turístico chileno necesita, el 69,2 % considera el Servicio al Cliente un requerimiento necesario, el 51,3 % considera la Calidad de los servicios, un 43,6 % respondió que la Gestión y un 35,9 % respondió que la Cultura General.

Cuadro # 28

Como empleador ¿Cuáles cree Ud. que son los requerimientos de formación del recurso humano que el sector turístico chileno necesita? Seleccione 5 opciones		
Opciones	Porcentaje	Número de Respuestas
Gestión	43,6%	17
Planificación	30,8%	12
Administración	17,9%	7
Conocimientos TIC's	5,1%	2
Técnicas de Comunicación	20,5%	8
Calidad	51,3%	20
Normativas y Legislación	12,8%	5
Historia de Chile	2,6%	1
Geografía de Chile	10,3%	4
Patrimonio Natural y Cultural	15,4%	6
Idiomas	71,8%	28
Medio Ambiente y Sustentabilidad	25,6%	10
Cultura General	35,9%	14
Ética	12,8%	5
Servicio al Cliente	69,2%	27
Emprendimiento	25,6%	10
Seguridad y Manejo de Riesgos	15,4%	6
Responsabilidad Social y Global	7,7%	3
Innovación	23,1%	9
Otro (especifique)	2,6%	1
Total de respuestas		39

Gráfica # 21



Los empleadores opinan en un 69,2 % que el Informador Turístico es uno de los perfiles ocupacionales del sector turismo más débil y que necesitan tener formación formal, el 64,1 % considera que son los Garzones, el 53,8 % manifestó que los Recepcionistas, un 41 % opinó que los Gestor Municipales y Manipuladores de Alimentos y un 35,9 % que los Choferes de Transporte Turístico.

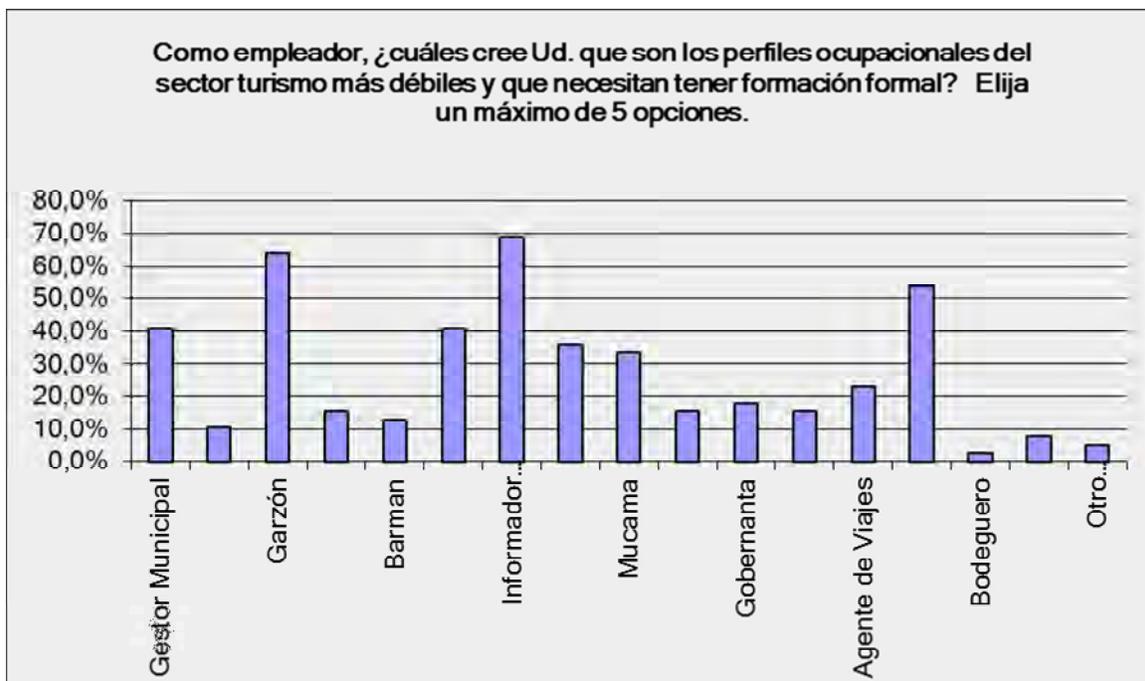
Cuadro # 29

Como empleador, ¿cuáles cree Ud. que son los perfiles ocupacionales del sector turismo más débiles y que necesitan tener formación formal? Elija un máximo de 5 opciones.

Opciones	Porcentaje	Número de Respuestas
Gestor Municipal	41,0%	16
Administrador de Casinos	10,3%	4
Garzón	64,1%	25
Conserjerías	15,4%	6
Barman	12,8%	5
Manipulador de Alimentos	41,0%	16
Informador Turístico	69,2%	27

Chofer de Transporte Turístico	35,9%	14
Mucama	33,3%	13
Botones	15,4%	6
Gobernanta	17,9%	7
Anfitrión	15,4%	6
Agente de Viajes	23,1%	9
Recepcionista	53,8%	21
Bodeguero	2,6%	1
Maitre	7,7%	3
Otro (especifique)	5,1%	2
Total de respuestas		39

Gráfica # 22



En relación a la afirmación si “El número de instituciones de Educación Superior que imparten carreras de turismo en Chile son suficientes para las necesidades del país” el empleador manifestó en un 38.5 % estar totalmente en desacuerdo, en un 20.5 % están parcialmente de acuerdo, el 15,4 % está parcialmente en desacuerdo y el otro 15, 4 % respondió neutral.

En cuanto a “Los profesionales egresados/titulados de Instituciones de Educación Superior que imparten carreras de Turismo, cumplen con estándares de calidad profesional” un 38,5 % manifestó estar parcialmente en desacuerdo y un 20, 5 % respondió parcialmente de acuerdo y neutral.

“Debe incrementarse el número de egresados formados para trabajar en el sector turístico camino al 2020”, un 69,2% respondió estar totalmente de acuerdo y un 15, 4 % parcialmente de acuerdo.

En relación a si “el egresado que se encuentra desempleado cuenta con las capacidades para satisfacer las demandas de otros sectores que no sean de turismo, el 30,8 % respondió estar parcialmente de acuerdo, el 25, 6 respondió en forma neutral y el 17, 9 % respondió parcialmente de acuerdo.

En cuanto a “si el personal formado con base en la experiencia en el sector turismo, cuenta con competencias necesarias para otorgar un servicio de calidad” un 48,7 % respondió estar parcialmente de acuerdo, un 25,6 % respondió en forma neutral y un 10, 3 % respondió parcialmente en desacuerdo.

Un 33,3 % respondió estar totalmente de acuerdo a si “opto por contratar personal que esté formado en turismo para ocupar los diferentes puestos dentro de la empresa”, otro 33, 3 % respondió neutral y un 20,5% respondió parcialmente de acuerdo.

Por último un 64, 1% respondió estar totalmente de acuerdo a si “es importante estar vinculado con instituciones que forman recursos humanos para el sector turismo” , un 20, 5 % respondió estar parcialmente de acuerdo y un 10,3 % respondió en forma neutral.

Cuadro # 30

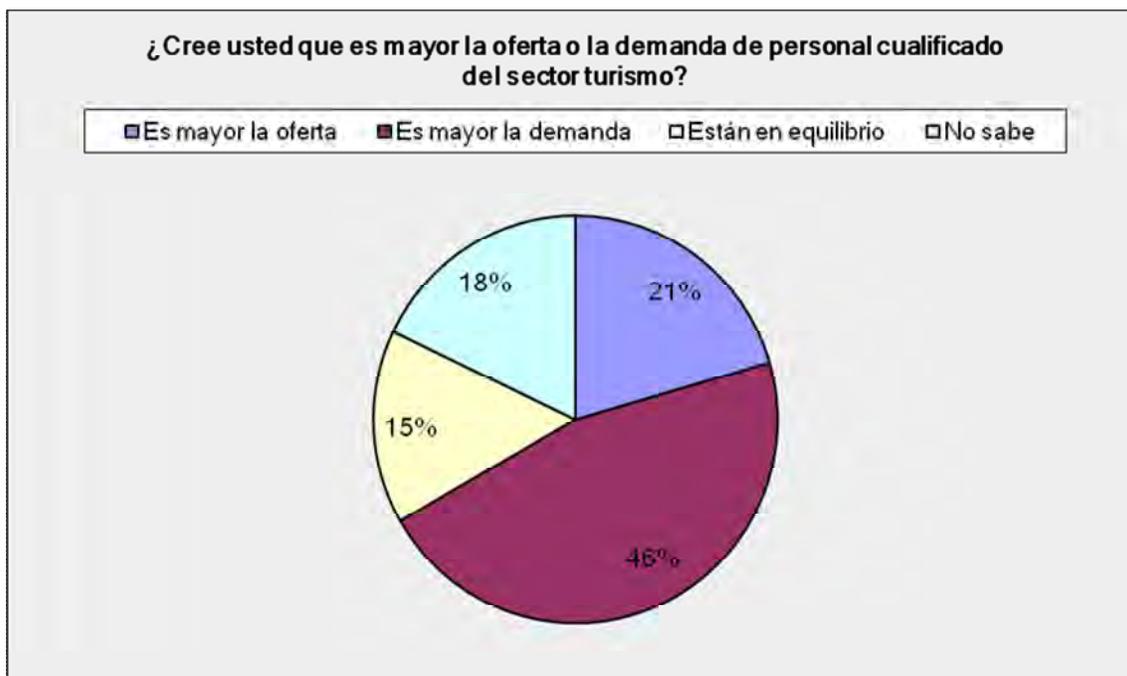
	Totalmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Neutral	Parcialmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Valoración media	Cantidad de respuestas
El número de instituciones de Educación Superior que imparten carreras de turismo en Chile son suficientes para las necesidades del país.	38.5% (15)	15.4% (6)	15.4% (6)	20.5% (8)	10.3% (4)	2.49	39
Los profesionales egresados/titulados de Instituciones de Educación Superior que imparten carreras de Turismo, cumplen con estándares de calidad profesional.	15.4% (6)	38.5% (15)	20.5% (8)	20.5% (8)	5.1% (2)	2.62	39
Debe incrementarse el número de egresados formados para trabajar en el sector turístico camino al 2020.	2.6% (1)	5.1% (2)	7.7% (3)	15.4% (6)	69.2% (27)	4.44	39
El egresado que se encuentra desempleado cuenta con las capacidades para satisfacer las demandas de otros sectores que no sean de turismo.	12.8% (5)	17.9% (7)	25.6% (10)	30.8% (12)	12.8% (5)	3.13	39
El personal formado con base en la experiencia en el sector turismo, cuenta con competencias necesarias para otorgar un servicio de calidad.	7.7% (3)	10.3% (4)	25.6% (10)	48.7% (19)	7.7% (3)	3.38	39
Opto por contratar personal que esté formado en turismo para ocupar los diferentes puestos dentro de la empresa.	10.3% (4)	2.6% (1)	33.3% (13)	20.5% (8)	33.3% (13)	3.64	39
Es importante estar vinculado con instituciones que forman recursos humanos para el sector turismo.	5.1% (2)	0.0% (0)	10.3% (4)	20.5% (8)	64.1% (25)	4.38	39
						pregunta respondida	39

Cuadro # 31

¿Cree usted que es mayor la oferta o la demanda de personal cualificado del sector turismo?		
Opciones	Porcentaje	Número de Respuestas
Es mayor la oferta	20,5%	8
Es mayor la demanda	46,2%	18
Están en equilibrio	15,4%	6
No sabe	17,9%	7
Justifique por favor su respuesta		30
Total de Respuestas		39

El 46,2% de las empresas cree que es mayor la demanda de personal cualificado del sector turístico, el 20,5% cree que es mayor la oferta, el 15,4% piensa que están en equilibrio y el 17,9% no sabe.

Grafico # 23

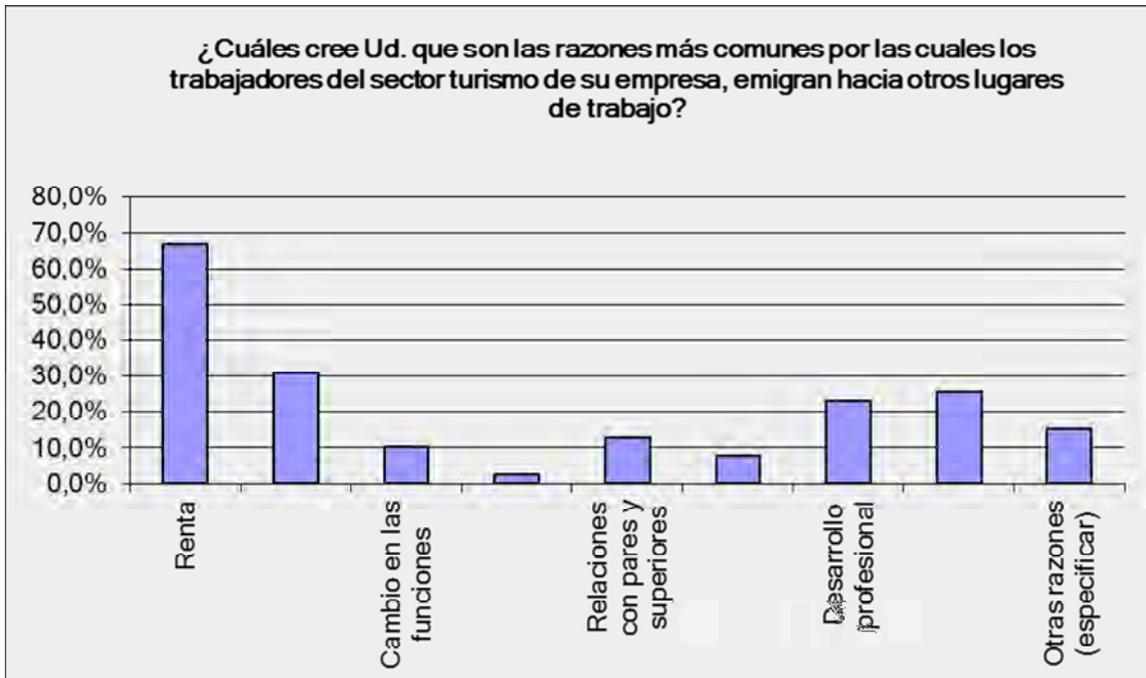


Las razones más comunes por las cuales los trabajadores de turismo emigran hacia otros lugares de trabajo son en un 66,7% por el nivel de renta, un 30,8% la flexibilidad horaria, el 25,6% en busca de una estabilidad laboral, el 23,1% por el desarrollo profesional, 12,8% debido a las relaciones con pares y superiores, el 10,3% por el cambio en las funciones, un 7,7% por cambio de actividad, 2,6% por motivo de jubilación.

Cuadro # 32

¿Cuáles cree Ud. que son las razones más comunes por las cuales los trabajadores del sector turismo de su empresa, emigran hacia otros lugares de trabajo?		
Opciones	Porcentaje	Número de Respuestas
Renta	66,7%	26
Horario	30,8%	12
Cambio en las funciones	10,3%	4
Jubilación	2,6%	1
Relaciones con pares y superiores	12,8%	5
Cambio de actividad	7,7%	3
Desarrollo profesional	23,1%	9
Estabilidad laboral	25,6%	10
Otras razones (especificar)	15,4%	6
Total de Respuestas		39

Grafica # 24

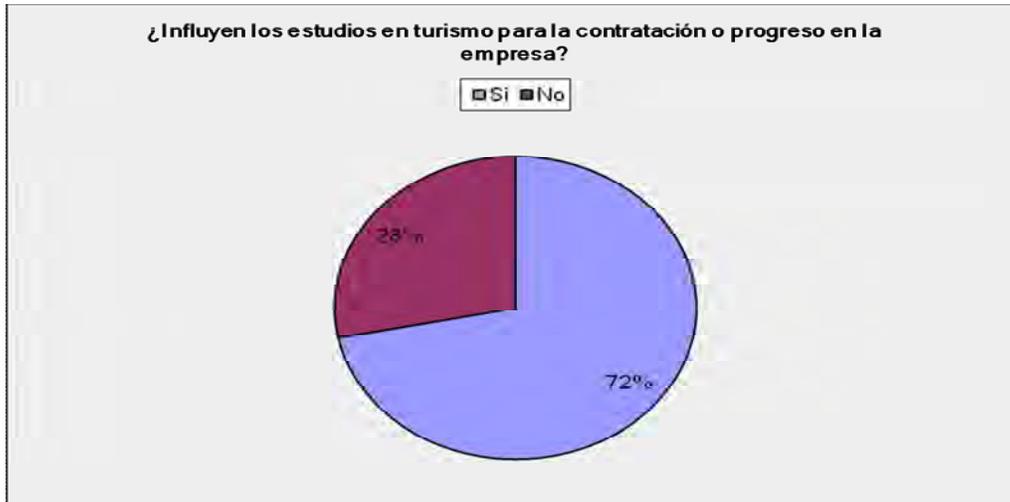


El 71,8% de las Empresas cree que si influye los estudios en turismo para la contratación o el progreso en la empresa, el 28,2% creer que no intervienen los estudios.

Cuadro # 33

¿Influyen los estudios en turismo para la contratación o progreso en la empresa?		
Opciones	Porcentaje	Número de Respuestas
Si	71,8%	28
No	28,2%	11
Total de Respuestas		39

Grafica # 25



El 64,1% de los empresarios dice conocer el perfil profesional y de egreso en turismo de sus trabajadores, y el 35,9% no posee conocimientos al respecto.

Cuatro # 34

¿Conoce el perfil profesional y de egreso en turismo de sus trabajadores?		
Opciones	Porcentaje	Número de Respuestas
Si	64,1%	25
No	35,9%	14
Total de Respuestas		39

Grafica # 26

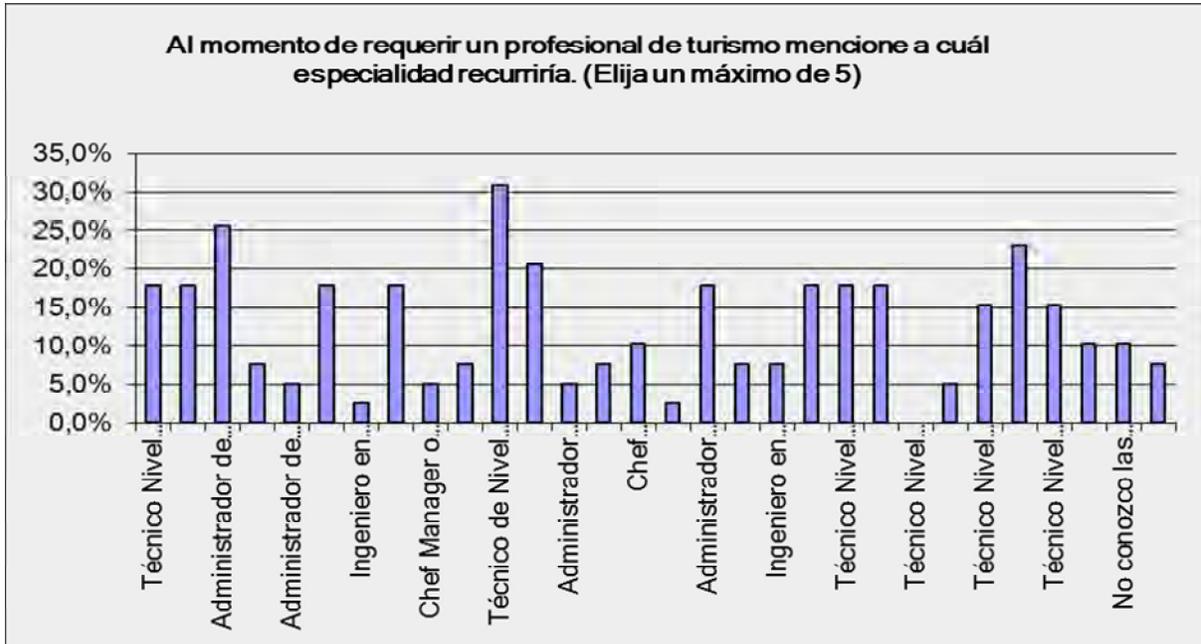


Al momento de requerir un profesional de turismo el 30,8% de las empresas recurriría a un Técnico de Nivel Superior en Turismo, un 25,6% a Administrador de Empresas de Turismo, el 23,1% a un Técnico Nivel superior en Servicios Turísticos, el 20,5% acudiría a un Administrador de Hoteles y Restaurantes, y el 17,9% corresponde a profesionales de turismo de carreras como: Técnico Nivel Superior en Turismo, Ingeniero en Gestión de Turismo, Planificador y Gestor Turístico, Administrador Hotelero y Gastronómico, Administrador Turístico, Técnico Nivel Superior en Turismo, Técnico Nivel Superior en Turismo y Hotelería, Técnico Nivel Superior en Hoteles y Restaurantes.

Cuadro # 35

Al momento de requerir un profesional de turismo mencione a cuál especialidad recurriría. (Elija un máximo de 5)		
Opciones	Porcentaje	Número de Respuestas
Técnico Nivel Superior en Turismo (Universidad)	17,9%	7
Ingeniero en Gestión de Turismo (Universidad)	17,9%	7
Administrador de Empresas de Turismo (Universidad)	25,6%	10
Técnico Nivel Superior en Turismo y Hotelería (Universidad)	7,7%	3
Administrador de Ecoturismo (Universidad)	5,1%	2
Planificador y Gestor Turístico (Universidad)	17,9%	7
Ingeniero en Turismo y Hotelería (Universidad)	2,6%	1
Administrador Hotelero y Gastronómico (Universidad)	17,9%	7
Chef Manager o Dirección de Empresas Hoteleras y Gastronómicas (Universidad)	5,1%	2
Planificador y Gestor Turístico (Universidad)	7,7%	3
Técnico de Nivel Superior en Turismo (IP)	30,8%	12
Administrador de Hoteles y Restaurantes (IP)	20,5%	8
Administrador Hotelero Internacional (IP)	5,1%	2
Ing. de Ejecución en Hotelería (IP)	7,7%	3
Chef Internacional (IP)	10,3%	4
Administrador en Alimentación Colectiva (IP)	2,6%	1
Administrador Turístico (IP)	17,9%	7
Técnico Nivel Superior en Servicios de Guía de Turismo (IP)	7,7%	3
Ingeniero en Administración Turística (IP)	7,7%	3
Técnico Nivel Superior en Turismo (CFT)	17,9%	7
Técnico Nivel Superior en Turismo y Hotelería (CFT)	17,9%	7
Técnico Nivel Superior en Hoteles y Restaurantes (CFT)	17,9%	7
Técnico Nivel Superior en Hotelería Internacional (CFT)	0,0%	0
Técnico Nivel Superior en Turismo de Aventura (CFT)	5,1%	2
Técnico Nivel Superior en Cocina Internacional y Tradicional Chilena (CFT)	15,4%	6
Técnico Nivel Superior en Servicios Turísticos (CFT)	23,1%	9
Técnico Nivel Superior en Gastronomía (CFT)	15,4%	6
Técnico Nivel Superior en Gastronomía Internacional (CFT)	10,3%	4
No conozco las mallas curriculares	10,3%	4
Otro (especifique)	7,7%	3
Total de Respuestas		39

Grafica # 27



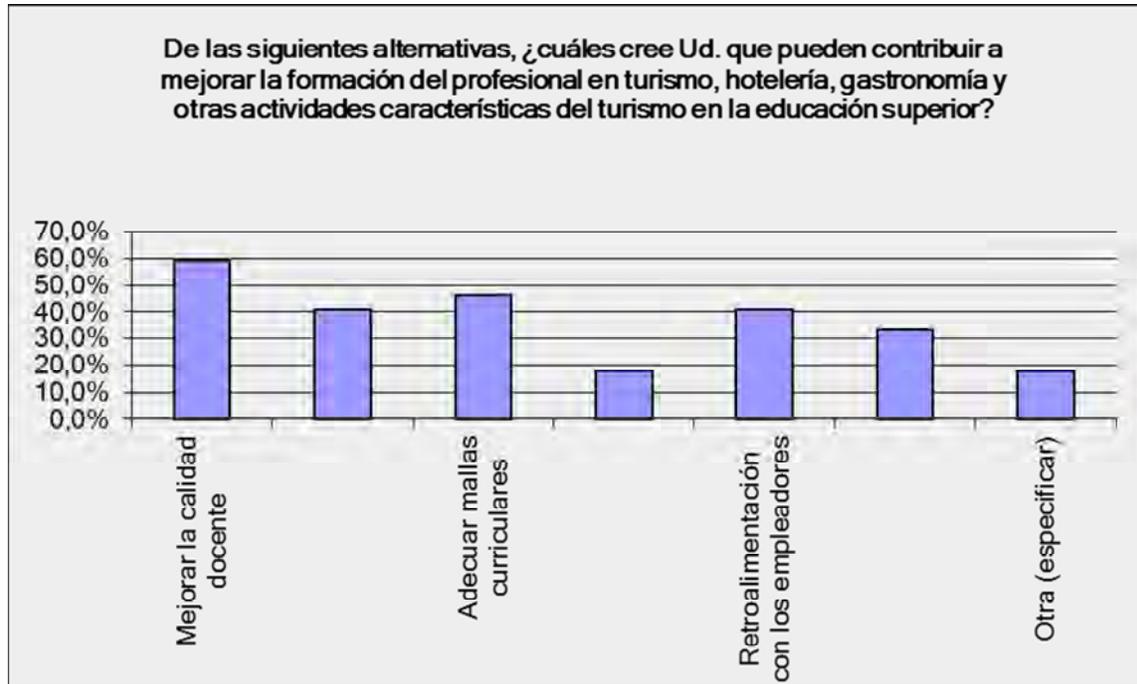
Para contribuir la mejora de la formación profesional en turismo, hotelería, gastronomía y otras actividades el 59% de los empresarios cree que es necesario mejorar la calidad de los docentes, un 46,2% hace referencia que es esencial adecuar las mallas curriculares, el 41% se refiere a la clara diferenciación entre las carreras y la Retroalimentación entre los empleadores, 33,3% contar con directivos de las instituciones capacitados en turismo, un 17,9% opina que hay que establecer criterios de homogeneizar los nombres de las carreras.

Cuadro # 36

De las siguientes alternativas, ¿cuáles cree Ud. que pueden contribuir a mejorar la formación del profesional en turismo, hotelería, gastronomía y otras actividades características del turismo en la educación superior?

Opciones	Porcentaje	Número de Respuestas
Mejorar la calidad docente	59,0%	23
Clara diferenciación entre las carreras	41,0%	16
Adecuar mallas curriculares	46,2%	18
Establecer criterios de homogeneizar los nombres de las carreras	17,9%	7
Retroalimentación con los empleadores	41,0%	16
Directivos de las instituciones capacitados en turismo	33,3%	13
Otra (especificar)	17,9%	7
Total de Respuestas		39

Grafica # 28



Un 82,1% de las empresas menciona conocer instituciones Universitarias que dictan carreras relacionadas con el área del turismo, en la cual el 28% corresponde a la Universidad Austral de Chile, 10% Universidad Tecnológica Metropolitana, 7% Universidad Andrés Bello, Santo Tomás, 5% Universidad de Valparaíso, Los Lagos, 2% Universidad Pedro de Valdivia, Universidad de Magallanes.

El 100% de las empresas identificó Institutos profesionales donde dictan carreras relacionadas con el turismo, el 56% Instituto Profesional Inacap, un 30% corresponde al Instituto Profesional Duoc UC, el 5% destaca AIEP, Culinary e Instituto Profesional Santo Tomás, el 2% Ip Chile.

El 76,9% de las empresas identificó Centros de Formación Técnica donde se dictan carreras relacionadas al área de turismo, el 12% corresponde a CFT Inacap y CFT Los Leones, un 7% CFT Duoc UC, 5% CFT Icel, y el 2% al CFT Cenafon, CFT Los Lagos, CFT Santo Tomás.

Cuadro # 37

¿Qué instituciones de Educación Superior conoce Ud. que dictan carreras relacionadas con el turismo?		
Opciones	Porcentaje	Número de Respuestas
Universidad	82,1%	32
Instituto Profesional	100,0%	39
Centro de Formación Técnica	76,9%	30
Total de Respuestas		39

Grafica # 29

