

## **CARACTERIZACION DE LOS RECURSOS HUMANOS DEL SECTOR TURISMO EN LA REGION DE LOS LAGOS**

### **CARACTERIZACION DE LOS PERFILES PROFESIONALES**

En este artículo se ofrece una caracterización de los doce perfiles identificados, conteniendo en ellos campo laboral, unidades de competencias y elementos de competencias más relevantes, que sirvan de base a la elaboración de los Perfiles Profesionales.

#### **1. AGENTES DE TURISMO**

**Nivel de estudios:** Medios y superiores, con formación en el sector o bien con cursos de capacitación y formación posteriores.

**Campo ocupacional e instituciones empleadoras:** Instituciones privadas y públicas (Municipios).

**Población objetivo:** Turistas nacionales y extranjeros.

#### **Unidades de competencias:**

- a) Información básica de atractivos turísticos de la zona, valores, información histórica, transporte, servicios de gastronomía y alojamiento, especialmente camping y lodge. Información de actividades, atractivos y logística existente.
- b) Idioma inglés.
- c) Conocimientos sobre la zona, recursos naturales, programas de fomento productivo, información general con elementos de economía, ciencias sociales y de los prestadores de servicios; organización empresarial, administración de empresas, contabilidad y técnicas de ventas.
- d) Información sobre deportes de la Región, implementos ecológicos.
- e) Manejo de instrumentos del turismo, gestión y coordinación de programas de turismo, apoyo a Operadores y relaciones públicas.
- f) Funciones administrativas (manejo de estadísticas) y coordinación de los equipos de trabajo.
- g) Reserva de alojamientos y venta directa de pasajes.

**Instrumentos:** Internet, celulares, computador personal, teléfono fijo, fax, televisión, libros de historia, geografía y flora y fauna, folletos, mapas, material de oficina y radio comunicación VHF.

**Habilidades:**

- a) Uso adecuado del idioma materno y del inglés
- b) Habilidades sociales de convencimiento, orientación geográfica, habilidad de organización y rapidez.

**Comportamientos y actitudes:** Asertividad, veracidad, disposición a comprender al cliente, proponer soluciones con actitud servicial, rigurosa, disciplinada y respetuosa.

**Proyección Futura:** Tendencia al crecimiento cuantitativo, aún cuando los avances de la tecnología exijan mayores dominios de instrumentos informáticos. Esto se supera con la educación continua y la permanente capacitación.

## 2. BARMAN

**Nivel de estudios:** No requiere de estudios específicos, no se observa capacitación permanente, lo que demuestra que las Competencias se adquieren en procesos informales.

**Campo ocupacional:** Hoteles con restaurante, restaurantes, salones de té, discotheque, pubs. El oficio es escasamente exclusivo y puede ser desempeñado por otras personas del local.

**Población objetivo:** Pobladores del lugar, turistas nacionales y extranjeros, jóvenes, trabajadores del lugar, familias y pasajeros frecuentes.

**Unidades de competencias:**

- a) Preparación de variedad de tragos.
- b) Manejo de inglés.
- c) Manejo de información sobre atractivos turísticos de la zona.
- d) Mantenimiento del local (barra y entorno).
- e) Conocimientos de técnicas de atención al cliente.
- f) Conocimiento sobre origen, composición y dosificación de tragos nacionales e internacionales.
- g) Técnicas de presentación y preparación de tragos y licores.

**Instrumentos:** Coctelera, juguera, picadora de hielo, vaso medidor, etc.

**Habilidades:** Preparación y decoración de tragos, medición de porciones, flambeo de tragos y técnicas comunicacionales. Para ello, requiere hacer uso de habilidades manuales, con rapidez de movimientos y firmeza en los dedos.

**Comportamientos y actitudes:** Paciencia y tolerancia frente a los clientes, retener información y tener capacidad de organización, actitud empática, amable y simpática.

**Proyección futura:** Dependencia del crecimiento infraestructural y el mejoramiento de calidad de las ofertas turísticas.

### 3. B0TONES

**Nivel de estudios:** Formación inicial de nivel medio, sin cursos de capacitación específicos, aún cuando han desarrollado cursos de atención al cliente.

**Campo ocupacional:** Oficio extraordinariamente escaso en la región. Por lo general, son hombres, de edad madura, con larga permanencia en las empresas.

**Población objetivo:** No existe una población objetivo preferente ni tienen limitaciones con algunos segmentos sociales.

**Unidades de competencias:**

- a) Información sobre lugares históricos, orientación geográfica, servicios del hotel.
- b) Manejo del idioma Inglés (mínimo comprensión)
- c) Información sobre atractivos y eventos
- d) Manejo de equipaje y su traslado a la habitación e) Atención al cliente: servicios y mensajero
- e) Conocimientos relacionados con la atención de público

**Instrumentos:** Carros maleteros

**Habilidades:** Adecuada condición física, rapidez y adecuada dicción

**Comportamientos y actitudes:** Respetuosa, servicial, conducta empática y asertiva, voluntad, tolerancia, comunicación efectiva y astucia en el actuar

**Proyección futura:** No se visualiza, reconociendo la reducción de mercado para el oficio.

#### 4. GARZON

**Nivel de estudios:** Estudios medios, concluidos o no, sin necesidad de especialización previa. Tampoco se observa en ellos cursos de capacitación frecuentes en el área.

**Campo ocupacional:** Hoteles, restaurantes o espacios físicos dedicados a la gastronomía, lo realizan tanto hombres como mujeres de todas las edades, alta rotación laboral, permanencia en el puesto de trabajo de menos de cinco años.

**Población objetivo:** Todo tipo de clientes, sin exclusión o preferencia por algún segmento específico.

**Unidades de competencias:**

- a) Información sobre los diversos componentes de la gastronomía.
- b) Información sobre atractivos turísticos y servicios de hotelería.
- c) Idioma inglés.
- d) Organización de utensilios: vajilla, poner la mesa, etc.
- e) Mantenimiento del local.
- f) Atención del cliente (protocolo).
- g) Conocimientos básicos de enología.

**Instrumentos:** Utensilios: vasos y copas, bandejas, platos, etc.

**Habilidades:** Aplica técnicas para la "puesta de mesa" para servir con bandeja o sin ella, rapidez para desplazarse y buen estado físico, habilidades sociales: asertividad, saber escuchar e interpretar al cliente, orientar al cliente, manejar lenguaje verbal y gesticular, astucia en la captación de clientes.

**Comportamientos y actitudes:** Ágiles en la atención del cliente, pacientes frente actitud ambiguas de los clientes, cooperador con el equipo de trabajo, servicial y respetuoso, información oportuna sobre el contenido de las cartas e ingredientes.

**Proyecciones:** Se sustenta en el mejoramiento del desarrollo turístico, para lo cual se requiere mayor capacitación.

#### 5. GUIA DE TURISMO

**Nivel de estudio:** Alcanza los niveles medios, incluso algunos incompletos, con algún tipo de capacitación, especialmente en turismo aventura y deportivo. Predomina el autodidactismo, con cierta experiencia que les permite actuar con competencias adecuadas (adquiridas informalmente).

**Campo ocupacional:** Por lo general son hombres, normalmente jóvenes y jóvenes adultos. La oferta laboral se asocia a los distintos destinos turísticos, destacando dos actividades centrales: turismo aventura y turismo cultural. La mayoría se encuentra asociado a una agencia de turismo y actúan de forma independiente o dependiente.

**Población objetivo:** Fundamentalmente turistas extranjeros, nacionales y jóvenes.

**Unidades de competencias:**

- a) Conocimientos generales en: historia, mitología, geografía, climatología, hidrografía y toponimia.
- b) Conocimientos sobre flora y fauna de la región.
- c) Dominio del Inglés como segunda lengua.
- d) Dominio de técnicas deportivas.
- e) Conocimiento y manipulación de implementos para deportes de montaña y pesca.
- f) Atención del cliente.
- g) Manejo óptimo del lenguaje y adecuada dicción.
- h) Manejo de grupo y comunicación efectiva.
- i) Primeros auxilios.
- j) Conocimiento de pueblos y culturas originarios.

**Instrumentos:** Brújula, mapa de la zona o región, implementos de pesca, bote, elementos de primeros auxilios, etc.

**Habilidades:** Conducir vehículos y botes, dominio del desarrollo rutero, técnicas tradicionales como lectura del agua, lectura de fenómenos climáticos, lenguaje de señas, estado físico óptimo, hablar bien, desarrollo escénico en relatos, capacidad de orientación, carisma, liderazgo, toma de decisiones y capacidad de observación.

**Comportamiento y actitudes:** Paciencia, perseverancia, cordialidad, tolerancia, optimismo, conducta empática, sociabilidad, desarrollar una actitud segura, prudencia entre guía y turista, cumplimiento de los programas.

**Proyecciones:** En crecimiento, especialmente el de turismo aventura, ecoturismo, pesca con mosca. Sólo se necesita mejorar la calidad a través de capacitaciones.

## 6. MUCAMAS O CAMARERAS

**Nivel de estudios:** Básicos incompletos hasta superiores (disparos), poca presencia de cursos de capacitación, pero con gran experiencia en el oficio, adquirido de forma informal (experiencia) y con poca rotación laboral.

**Campo laboral:** Oficio necesario en todo lugar de alojamiento. Sin embargo se presenta una situación dispar entre los diversos establecimientos, dominando la multifuncionalidad.

**Población objetivo:** No es función de las mucamas discriminar sobre el tipo de pasajero.

**Unidades de competencias:**

- a) Manejar información turística y de los servicios del hotel.
- b) Manejo de idioma de inglés.
- c) Técnicas de aseo (habitaciones, baños y pasillos).
- d) Técnicas de ordenamiento y ornamentación de habitaciones.
- e) Técnicas de lavado y planchado.
- f) Técnicas de servicio de alimentación a la habitación.
- g) Conocimientos de normas sanitarias.
- h) Atención al cliente.

**Instrumentos:** Aspiradora, escoba, utensilios de aseo, guantes, etc.

**Habilidades:** Requiere habilidades físicas, saber escuchar, rapidez en las acciones, capacidad de organización e iniciativa.

**Comportamiento y actitudes:** Conductas asertivas y respetuosas, actitud tranquila, simpática y cooperadora.

**Proyecciones y tendencias:** Para futuro se visualiza crecimiento, hecho que les permite trazarse expectativas de mantenerse en el rubro.

## 7. RECEPCIONISTA

**Nivel de estudios:** Poseen estudios medios, completos o superiores. Se ha ofrecido capacitación en inglés, atención al cliente e informática

**Campo laboral:** Hombre o mujer, de edades correspondientes a jóvenes adultos y adultos, actúan en empresas grandes y medianas (mayores a 20 trabajadores). La rotación laboral es escasa y es un puesto de gran estabilidad.

**Población objetivo:** No discriminan en el tipo de pasajeros que reciben.

**Unidades de competencias:**

- a) Manejo de información turística y cultural en general, servicios del hotel.
- b) Idioma inglés.
- c) Atención al cliente (check in, check out).
- d) Técnicas de administración de personal.
- e) Conocimientos de sistemas informáticos (usuario).

**Instrumentos:** Computador, teléfono, fax, calculadoras, boletas, facturas, registros de controles internos, radios de comunicación, etc.

**Habilidades:** Expresión verbal y digitación rápida, buen dominio lenguaje materno y del inglés, rapidez, buen fisionomista, capacidad de mando, trabajo en equipo, memoria, capacidad de observación y de escuchar.

**Comportamiento y actitudes:** Empatía, asertividad, gentil, simpática, honesta, vocación de servicio, carisma personal, responsabilidad, perseverancia y paciencia.

**Proyecciones y tendencias:** Sólo se remiten a mantener la estabilidad laboral, en un mercado laboral que se encuentra en expansión, siempre que la inversión hotelera adquiera un dinamismo ascendente.

## 8. TRANSPORTISTAS DE TURISMO

**Nivel de estudios:** Estudios medios, algunos incompletos, y superiores incompletos. No se observan cursos de capacitación a excepción de valdivia.

**Campo laboral:** Hombres de edades adultas. Actúan normalmente por servicios externos a la empresa principal.

**Población objetivo:** No esta segmentada

**Unidades de competencias:**

- a) Información turística

- b) Lenguaje materno adecuado
- c) Dominio del ingles
- d) Cultura general
- e) Conducción de vehículos de transporte de pasajeros
- f) Aplicación de primeros auxilios
- g) Conocimientos de mecánica básica

**Instrumentos:** Vehículos especiales, van (minibuses), camionetas doble cabina, herramientas para mecánica básica, etc.

**Habilidades:** Conducción prolija, reparación mecánica de urgencia, primeros auxilios, destreza en mecánica y reparaciones.

**Comportamiento y actitudes:** Paciencia, tolerancia, prudencia, amabilidad, atención, simpatía, respeto, puntualidad.

**Proyecciones y tendencias:** Tendencia creciente en el futuro, ya que el turismo se presenta como un sector muy importante para el desarrollo regional.

## 9. TRABAJADORES DE COCINA

**Nivel de estudios:** Formación básica o media, en algunos casos completa.

**Campo laboral:** Con dominancia total de las mujeres, trabajadoras de edad adulta.

Población objetivo: No segmenta el tipo de cliente.

### **Unidades de competencias:**

- a) Dominio del ingles
- b) Conocimientos sobre insumos, naturales y procesados.
- c) Preparación de comidas y guisos para comida internacional y local.
- d) Elaboración de conservas
- e) Atención de clientes
- f) Administración y contabilidad de insumos y productos.
- g) Conocimientos de higiene y saneamiento ambiental.

**Instrumentos:** Estufas, hornos, electrodomésticos, etc.

**Habilidades:** Técnicas de cocción, cortes, porciones, montaje de platos, etc.



**Comportamiento y actitudes:** Capacidad de memorizar, manipulación de alimentos, simpáticas, amables, alegres y optimista.

**Proyecciones y tendencias:** Existe expectativa, la gastronomía será cada vez más exigente.

## 10. TRANSPORTISTA FLUVIAL

**Nivel de estudios:** Estudios medios y capacitación en cursos especiales de navegación.

**Campo laboral:** Se refiere sólo a un campo que se encuentra en Valdivia, lo que podría extrapolarse al Transporte Lacustre. Normalmente son todos hombres de edad madura con mucha experiencia. La venta de su producto es el recorrido programado y guiado por sendas o rutas fluviales.

**Población objetivo:** Destinada a todo tipo de pasajero, sin segmentación de la demanda.

### Unidades de competencias:

- a) Conocimiento de navegación
- b) Información sobre la geografía del lugar
- c) Climatología
- d) Maniobras de zarpe, traslado y recalada
- e) Conocimientos instrumentales

**Instrumentos:** Radiotransmisor, compás, ancla, elementos de emergencia (chalecos salvavidas, circulares, trompeta) y mapa.

**Habilidades:** Las técnicas que aplica tienen relación con las maniobras en ambientes acuáticos y de comunicación de radio operadores

**Comportamiento y actitudes:** Control de impulsos, toma de decisiones oportunas y solución de problemas, actitudes asertivas y solidarias con el equipo de trabajo y otras embarcaciones.

**Proyecciones y tendencias:** Mejoramiento de los servicios, a través de la remodelación de naves, ampliando capacidad de uso. Las proyecciones están sujetas al mejoramiento del desarrollo turístico en su conjunto, puesto que la demanda determina la actividad.

## 11. TRANSPORTISTA MARITIMO

**Nivel de estudios:** Posee una formación básica o media incompleta, con cursos de capacitación realizados por la marina mercante nacional. Amplia experiencia en navegación y el manejo de máquinas (motores).

**Campo laboral:** Por lo general, es hombre de edad madura y se ubica en las provincias de Llanquihue y Chiloé. Su actividad se encuentra asociada a la navegación a través de canales y archipiélagos.

**Población objetivo:** En su labor no hay discriminación de pasajeros.

**Unidades de competencias:**

- a) Información cultural, geográfica y gastronómica
- b) Idioma inglés
- c) Conocimientos de navegación
- d) Aplicación de primeros auxilios, medidas de seguridad y rescate

**Instrumentos:** Cuerdas, elementos de seguridad y emergencia, sistema de radio,

**Habilidades:** Maniobrar en navegación a motor y a vela, nadar, estiba y desestiba, recalada y zarpe, capacidad de liderazgo.

**Comportamiento y actitudes:** Simpatía, seguridad, respeto, asertividad, disposición a atender a otros, conductas sociables y honestas.

**Proyecciones y tendencias:** Se percibe un futuro de crecimiento para la microempresa por el aumento del turismo en la zona y hacer frente a la competitividad en el rubro.

## 12. ANFITRION

**Nivel de estudios:** Formación media, no necesariamente relacionada con hotelería

**Campo laboral:** Es una figura emergente en el turismo (posterior al año 2000). Es de escasa presencia en la zona. Sin ser exclusivo, correspondiendo a actividades ejercidas por mujeres jóvenes - adultas.

**Población objetivo:** Atiende a todo tipo de público, de preferencia turistas extranjeros, los que requieren de información turística, ofertas del servicio de restaurante, sus productos, atención en idioma inglés.

**Unidades de competencias:**

- a) Conocimientos relacionados a los productos estrella de la empresa
- b) Protocolo o atención de los clientes
- c) Administración contable básica
- d) Conocimientos de geografía y cultura de la zona
- e) Cambios monetarios
- f) Dominio del inglés

**Instrumentos:** Tarjeta identificatoria, uniforme, agenda de notas, lápiz, teléfono, calculadora, registro, guía telefónica, boletas y facturas.

**Habilidades:** Son solo utilizables técnicas de dicción (optima expresión oral y capacidad de escuchar; capacidad de organización, rapidez en la acción).

**Comportamiento y actitudes:** Acogedor, amable, asertivo, empático, demostrar disposición a una atención eficiente, con perseverancia y simpatía, capacidad de observación, buena presentación personal.

**Proyecciones y tendencias:** No se observa una ampliación del mercado laboral, ya que son escasas las empresas que mantienen esta función. Su proyección se encuentra en dependencia del crecimiento infraestructural y de nuevas inversiones, opción por preferencias especializadas en la atención al cliente, hecho que no se observa en la región en el corto ni en el mediano plazo.