



UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA Y ADMINISTRACIÓN

**Identificación de competencias críticas de profesionales del sector
turismo en la Provincia de Arauco**

MEMORIA PARA OPTAR AL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL

**AUTORES: ORELLANA ISLA, PATRICIO ARMANDO.
SOTO RIQUELME, ALEXIS ALFONSO.**

Profesor Guía: Dr. Ariel Yevenes Subiabre.

CONCEPCIÓN 2014

Agradecimientos

Queremos hacer un reconocimiento especial a aquellas personas que nos ayudaron de una u otra forma a realizar este proyecto de investigación, ya que, sin su apoyo esto no hubiese sido posible. Al Doctor Ariel Yévenes Subiabre por guiarnos durante el proceso completo de investigación y por confiarnos su tiempo y sus conocimientos. A nuestras familias que nos acompañaron durante toda nuestra etapa educativa y por apoyarnos en nuestros buenos y malos momentos. Y por último a nuestros amigos Tomás Mendoza Nova y a Jorge Jara Ocampo quienes siempre nos entregaron su buena energía y disposición para ejecutar este proyecto.

Resumen ejecutivo

Análisis del sector turismo para la identificación de competencias críticas de profesionales ligados a dicho servicio para fomentar el crecimiento y desarrollo de la Provincia de Arauco a través de métodos prospectivos es una investigación que utiliza la prospectiva como método de desarrollo. Se realiza durante el informe un análisis del estado socio-económico de la provincia identificando aquellas variables que tienen relación con el turismo. Además se definen y clasifican aquellas competencias genéricas y específicas que se utilizan para la construcción del método prospectivo, que se obtienen a través de entrevistas personales en la provincia de Arauco donde se determinan las competencias esenciales que debería poseer un profesional del área de turismo que pretenda ejercer en esta zona en particular. A través del método prospectivo FAR (construcción de escenarios futuros) se analizaron diferentes contextos posibles que se podrían dar en la provincia proyectados a 10 años, en donde se determinan las principales cualidades y habilidades que deben poseer los profesionales del área.

Índice

1.- Problema de Investigación	6
2.- Objetivos de investigación	7
2.1.- Objetivo General	7
2.2.- Objetivos Específicos.....	7
3.- Justificación	8
4.- Marco Teórico: Competencias y Prospectiva.....	10
4.1.- Competencias	10
4.1.1.- Introducción	10
4.1.2.- Competencias: una mirada analítica del concepto	11
4.1.3.- Definición de competencias	13
4.1.4.- Clasificación de Competencias.....	16
4.1.5.- Proyecto Tuning y definición de competencias.	18
4.2.- Prospectiva, la ciencia basada en el futuro.	21
4.2.1.- Definición de Prospectiva	22
4.2.2.- Relación entre Planificación estratégica y Prospectiva.....	24
4.2.3.- Métodos prospectivos.....	26
4.3.- Valor hedónico.....	27
5.- Análisis Provincial de Arauco y turismo e instituciones académicas	29
5.1.- Análisis socio- económico Provincia de Arauco	29
5.2.- Análisis Nivel educación.....	30
5.2.1.- Análisis Nivel educación a nivel comunal.....	31
5.3.- Análisis Económico	38
5.3.1.- Análisis Trabajo nivel comunal.....	39
5.4.- Nivel de pobreza	47
5.4.- Nivel de pobreza nivel comunal.	48
6.- Perfil de carreras ligadas al turismo en la región del Biobío	55
6.1.- Análisis de perfiles y mallas curriculares de las carreras asociadas al turismo impartidas en la Región del Biobío.....	67
7.- Metodología de investigación	69

7.1.- Método seleccionado: FAR construcción de escenarios	69
7.2.- Recolección de información.....	70
8.- Pasos para la aplicación del método FAR construcción de escenarios.	71
9.- Aplicación.....	73
9.1.- Resultados.....	81
9.1.1.- Combinaciones obtenidas a través del método FAR de construcción de escenarios.....	82
9.1.2.- Competencias críticas en base al análisis de la matriz de modelo FAR construcción de escenarios.	83
10.- Conclusiones.....	86
11.- Recomendaciones	88
12.- Bibliografía.....	90
ANEXOS	92

1.- Problema de Investigación

La Región de Biobío tiene un gran potencial turístico el cual no se ha explotado ni se está explotando como se debiera. Esta región se compone de cuatro provincias, Arauco, Biobío, Concepción y Ñuble.

La presente memoria de título se enfocara particularmente en la provincia de Arauco una de las provincias más pobres a nivel nacional y la cual tiene un enorme potencial turístico debido a tu geografía, ya que en dicha provincia se encuentran los lagos Lanalhue y Lleulleu, también destaca la Cordillera de Nahuelbuta y las reservas de bosque nativo, paisajes increíbles de los cuales se podría sacar mucho provecho para la provincia.

El turismo en estos momentos es un diamante en bruta, y si los profesionales ligados a dicha área tuvieran ciertas competencias las cuales se intentara descifrar en el transcurso de esta memoria de título sin duda podrían crear espacios e instancias de desarrollo turístico y explotar los recursos tanto naturales como intelectuales que existen hoy en día en la comuna y en la provincia en general.

2.- Objetivos de investigación

2.1.- Objetivo General

Establecer las competencias críticas de los profesionales ligados al turismo mediante un análisis de dicho sector para desarrollar dicha área en la Provincia de Arauco de modo que esta logre un desarrollo sostenido en el tiempo.

2.2.- Objetivos Específicos

- Identificar competencias críticas necesarias que debe poseer un profesional que se desempeñe en el área de turismo.
- Diagnosticar la situación actual de la formación profesional orientada al turismo.
- Identificar las posibles brechas de competencias en carreras relacionadas al turismo.
- Proponer recomendaciones para el fortalecimiento de la formación en turismo en establecimientos técnico profesionales.

3.- Justificación

Durante los últimos años en el país, la educación ha sido la consigna de muchas organizaciones e incluso de grupos políticos. Se han realizado manifestaciones por parte de la ciudadanía sin conseguir mejora alguna. ¿Qué tiene la educación que no tenga otra área de desarrollo? En Chile la desigualdad y la inequidad social está muy marcada, es así que la brecha entre los más ricos y los más pobres es considerable; la población situada en el 20% superior de la escala de ingresos gana 13 veces lo que percibe la población que ocupa el 20% inferior (Según el informe de Índice de Desarrollo Humano de la OCDE 2013). El número de profesionales y técnicos profesionales es alrededor de 3 millones (Según la CASEN 2011). La gran mayoría de ellos estudio en un establecimiento acreditado por la CNA (Consejo nacional de acreditación), sin embargo, otros no tuvieron la misma suerte. La acreditación universitaria es un proceso para contar con una certificación de calidad en los procesos internos de las universidades.

Existen varios tipos de acreditación: Acreditación institucional, acreditación de carreras, acreditación de programas de postgrado y acreditación de especialidades del área de salud.

En Chile existen universidades y centros de formación técnica privados y estatales. Las privadas tienen la posibilidad de impartir carreras de pregrado dependiendo de la demanda que posea cierto sector productivo o servicios en cierto momento. La mayoría lucha por una acreditación, sin embargo, otras no.

Durante los años 2007 al 2011 muchos estudiantes vieron en la carrera de Criminalística la herramienta para combatir la desigualdad y poder desarrollarse en el ámbito laboral, 18 universidades entre privado y estatal la impartían. Ninguno de los egresados pudo desempeñarse en su área de estudio.

Entonces para poder acreditarse, es necesario un programa de estudios que contenga las competencias necesarias para que un profesional se desempeñe tanto hoy como mañana. Una certera evaluación de la realidad de hoy permitirá realizar un mejor diagnóstico de la realidad futura.

La zona de Arauco es un área predominantemente forestal, no obstante, pequeñas comunidades y pueblos sienten en sus tierras las energías necesarias para transformarse en un área de turismo. Esta memoria de título busca reunir las necesidades de los principales actores del área para poder identificar cuáles son las competencias necesarias que debe poseer un profesional del área del turismo, no hoy, mañana.

4.- Marco Teórico: Competencias y Prospectiva.

4.1.- Competencias

4.1.1.- Introducción

Esta investigación comenzó con la necesidad de establecer perfiles y estrategias académicas basadas en factores estadísticos y estructuras metodológicas históricas que contemplan planes de educación entregados por el estado. No obstante, la lectura previa nos lleva a desarrollar una concepción de estrategia diferente pensada en cómo queremos que sea un profesional, independiente del área. Por esto, es necesario contemplar dentro de esta investigación un análisis de aquellos factores llamados competencias, que definen el comportamiento de un profesional.

Para aquello es necesario explicar y medir el tipo de competencias que se utilizarán en el estudio. Existen algunas que se distinguen fácilmente de otras como el dominio de un idioma, o la gestión de una determinada actividad. No obstante, existen otras competencias centradas en un alto nivel profesional que son más difíciles de determinar y evaluar como el caso de las habilidades intelectuales y las habilidades “blandas” innatas a un individuo en especial.

En base a lo anterior es simple cuestionarse si las estrategias educativas y los perfiles de algunos planes de estudio logran apuntar a un profesional integro, si dejan de lado el fortalecimiento de competencias tan necesarias como el liderazgo, o la autonomía, o la capacidad de trabajar en equipo bajo circunstancias críticas. Se puede dudar si las universidades desarrollaron planes académicos para la creación de profesionales integrales, o solo para lograr la acreditación y dejar de lado la necesidad del cliente final del producto (que es el lugar donde desempeñara sus funciones un profesional). O ¿qué competencias piensan los centros de formación profesional que debe poseer un técnico del área del turismo?, ¿Cuáles fueron los criterios específicos que utilizaron al realizar los planes de estudio?, ¿Cómo evaluaron el desempeño de aquel plan?

Al analizar la información se confirman varias posturas: por un lado la incapacidad de la mayoría de las instituciones estudiadas de diseñar un perfil académico basado en competencias y por otro la propuesta de varios autores de implementar un sistema de pregrado que fortalezca no solo el aspecto teórico, sino, entregar herramientas que fortalezcan el desarrollo personal y profesional, para crear un individuo integral. En este sentido es necesario analizar el contexto completo, no solo académico, sino, social, económico y político del país. Del conjunto de estos factores se determinaran estrategias para la elaboración de un plan de estudio para el área de turismo.

De acuerdo con lo anterior esta investigación tiene por objeto enfocarse y seleccionar las competencias críticas y claves para el desarrollo de un plan de estudios de turismo por sobre las tradicionales establecidas por antiguos académicos que son administrar, investigar y comercializar. Ya que la necesidad de investigación nace para imprimir un sello académico que pueda diferenciar a distintos profesionales de una misma área.

4.1.2.- Competencias: una mirada analítica del concepto

Las relaciones humanas mantienen como principio la unificación de necesidades, según Maturana, 1976 el ser social en interacción se comunica con un otro, para el intercambio de productos intangibles (comunicación, conocimiento, valores, etc.). Así la relación surgida en el encuentro de comunicantes tendrá matices de intercambio para la adaptación de estos al contexto (Liberati, 2007).

La competencia, la recurrencia en la utilización del término “competencia”, parece indicar que en nuestro lenguaje dicho término encierra un concepto de significado conocido, consensuado y que permite la coordinación entre individuos, esto es, un término operativo en el lenguaje. Según el diccionario de la real academia de la lengua Española, al hablar de desarrollo de “competencia”, hemos de entender el término competencia bajo sus acepciones de “idoneidad” o “aptitud”, además de la de “incumbencia” (real academia Española 2001). Dado lo subjetivo de los términos en los que esta descripción se basa, la definición de la real academia, más que una explicación de significado, presenta una

orientación útil que, sin embargo, no permite objetivar el concepto de “competencia”. (Livacic, 2009)

Es claro que bajo el término “competencia” existe un concepto cuyo significado es posible intuir, así como es posible para cada persona establecer intuitivamente y bajo su propia perspectiva en qué momento un profesional está actuando de un modo “competente”. Coloquialmente decimos que un profesional competente es “aquel que hace bien su trabajo”, pero esta idea, fácil de comprender y asumir de un modo individual y subjetivo, es muy difícil de llevar a consenso y objetivar para volverla socialmente operativa. Llama fuertemente la atención el que las teorías de aprendizaje de relevancia actual tengan todas una mayor o menor orientación constructivista (Ruiz, 2008)

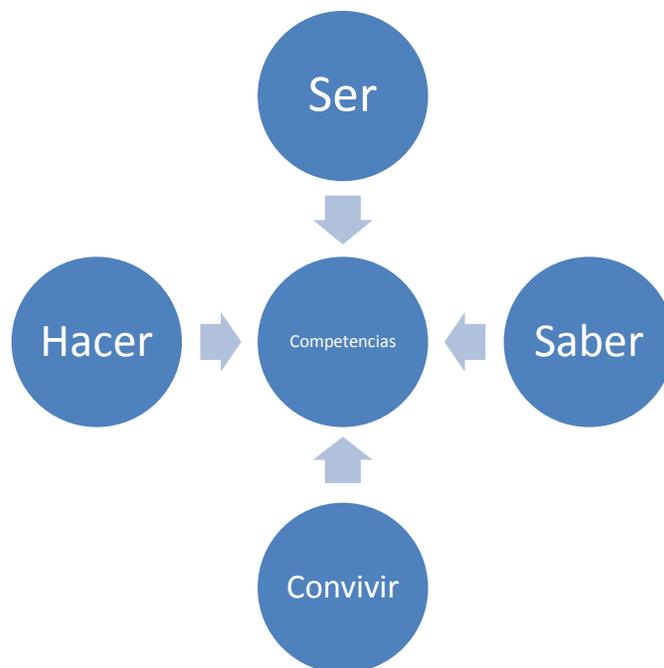
En el uso cotidiano del lenguaje, e incluso en ambientes universitarios, es aún muy común que escuchemos hablar de “entregar conocimiento”, de “entregar información”, “transmitir información”, de que el estudiante o trabajador “tome” o “haga suyo” el conocimiento. Esto evidencia que aún la sociedad asume la premisa informacionista de que el humano es un sistema al que se le puede ingresar información o conocimiento externamente determinado. Asimismo en las organizaciones, los sistemas de comunicación entre los trabajadores se determinaran según el lenguaje simbólico de la jefatura. Los sub sistemas en sincronización con los sistemas de alto rango fijaran sus interacciones internas propias de las relaciones humanas entre los comunicantes, de acuerdo a lo observado en la cultura organizacional, así las competencias particulares serán validadas o potenciadas según las exigencias observadas. Cabe señalar que las competencias desarrolladas en sistemas organizacionales estarán determinadas por las características culturales presentes en el sistema de mayor jerarquía organizacional, permitiendo dilucidar que un gerente se relacionara con sus trabajadores basado en la interacción con el directorio de la empresa. Esto quiere decir, si el directorio presenta estructuras ideológicas rígidas e inflexibles para sus gerentes, con el objetivo de promover las competencias esperadas en sus líderes, estos a su vez establecerán relaciones rígidas e inflexibles con todos los subsistemas a cargo. Por lo tanto la cultura organizacional estará basada en patrones comunicacionales jerárquicos que a su vez interaccionan con características personales de cada individuo presente en la formación de sus sistemas, en consecuencia estos individuos explotaran sus propias competencias que

permitirán la adaptación al medio circundante, concluyendo una mejor productividad o por el contrario aumento del flujo de trabajadores en los puestos organizacionales (Liberati, 2007).

4.1.3.- Definición de competencias

Durante los últimos años la administración de recursos humanos ha ido evolucionando desde Taylor a la fecha. Y la forma de cómo debe ser el desempeño de un gestor del recurso humano ha visto modificada su concepción. Hoy el capital humano es parte importante de los activos y recursos de una empresa, a tal punto que hoy, gran parte de las estrategias de desarrollo de las organizaciones van enfocadas al capital humano. Y es aquí donde entran en juego las competencias.

Según la Real Academia Española el término competencia deriva de dos palabras: *competere* y *competere*. Ambas palabras tienen relación con el uso del concepto, no obstante, difieren en significado. *Competere* hace relación con lo ideal, es decir, con una persona apta para el desarrollo de una acción, por otra parte, *competere* tiene relación con la capacidad de una persona para enfrentarse a otras y poder salir victorioso. Sin embargo el uso que le daremos a la palabra competencia tiene relación con un conjunto de factores: habilidades, conocimientos, motivación, actitud. Y la relación de estos factores generará una competencia en específico para el desarrollo de una actividad.



Fuente: elaboración propia.

Habilidades (Hacer)

Las habilidades responden a la inquietud “saber hacer”. Así, por habilidades entenderemos a un conjunto de cualidades intangibles que derivan de las experiencias de un individuo, que le permiten desenvolverse y responder a ciertos problemas sin mayor dificultad. Tiene relación con la capacidad de un individuo de ingeniar un plan de respuesta ante un evento x. Estas competencias mentales incluyen pensamiento analítico (procesamiento de datos, determinación causa – efecto) y conceptual (reconocimiento de características en datos complejos).

Algunos tipos de habilidades son:

- Expresión oral y escrita
- Resistencia al cansancio
- Adaptabilidad al cambio

- Buen trato con animales
- Otras

Conocimientos (Saber)

Los conocimientos por otra parte son un componente duro, son fáciles de medir y son fáciles de traspasar. Un conocimiento es el dominio de una información sobre cierta unidad que posee un individuo. Los podemos clasificar en 2 grupos: sociales y científicos.

Los conocimientos sociales hacen referencia a la literatura, el arte, la política, la historia, entre otros. Forman parte de un tipo de información subjetiva que se revela más al pensamiento que a la lógica matemática. Así mismo los científicos hacen referencia a lo lógicamente comprobable; la física, la química, las matemáticas, otros.

Ambos se desarrollan aprendiéndolos, hoy en colegios, universidades, capacitando. Entre estos están:

- Matemáticas aplicadas
- Idiomas
- Medicina
- Historia y humanidades
- Otros

Antes se consideraba como una competencia la mezcla entre habilidades y conocimientos, no obstante hoy se estudia el contexto completo donde se desarrollará la competencia.

¿Pero que son las competencias? (más allá de su definición de diccionario).

Para el autor Spencer y Spencer competencia es: *“una característica subyacente al individuo que esta causalmente relacionada a un criterio referenciado como efectivo y/o superior en un trabajo o una situación”*

Podemos deducir que se refiere a una capacidad superior que nos permite realizar una acción de mejor forma que otras.

Motivación (Ser)

Para David McClelland el concepto motivo es “*el interés recurrente para el logro de un objetivo basado en un incentivo natural; un interés que energiza, orienta y selecciona comportamientos*”.

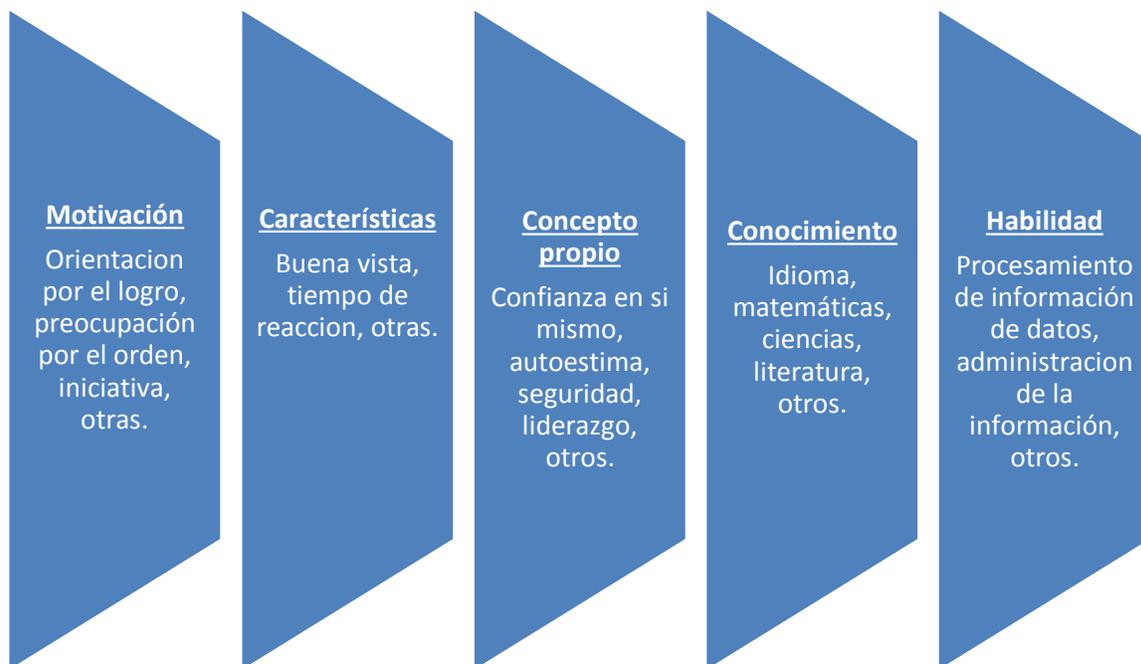
En base a lo anterior las personas funcionan en razón de “premios u desafíos” personales o grupales y dependiendo del contexto en que se realice, aparece el mejor uso de las competencias.

Según el mismo autor la motivación humana se mueve en base a tres funciones:

1. Los logros como motivación: representa al interés recurrente de querer hacer algo mejor, esto implica un estándar de comparación que se concibe mejor en términos de eficiencia.
2. El poder como motivación: esta clase de motivación impacta sobre las personas y las cosas. Este tipo de experiencias tanto físicas como intelectuales generan un alto nivel de competitividad, en algunos casos, altamente agresivas, ya que, revelan el interés de una persona que quiere dominar a otras o cosas de otras.
3. La pertenencia como motivación: tiene relación con la necesidad de un individuo de querer estar con otros, ya sea una relación de pareja o un empleo con personas adecuadas.

4.1.4.- Clasificación de Competencias

Muchas organizaciones seleccionan en base a conocimientos y habilidades y asumen que los nuevos empleados poseen la motivación fundamental y las características necesarias, o que estas competencias se pueden infundir mediante la administración. Para poder determinar el tipo de competencias necesarias para un cargo, Spencer y Spencer clasifican las competencias en:



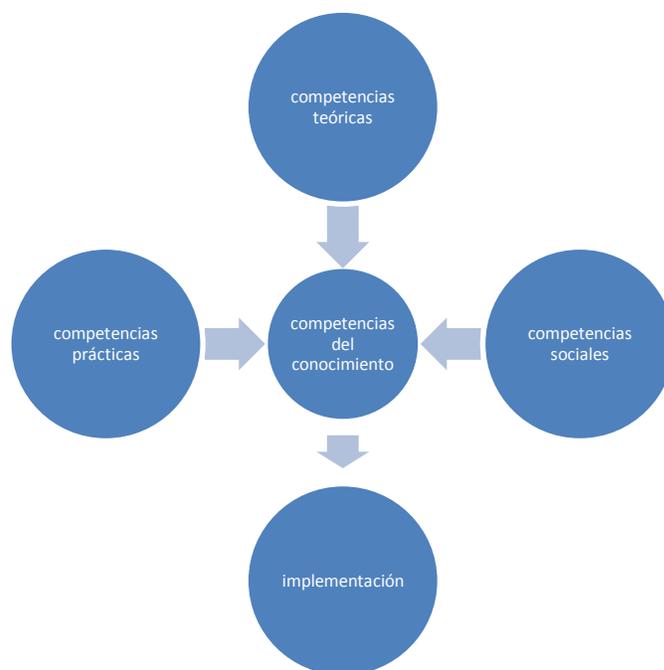
Elaboración: Fuente propia.

Para Nadine Jolis (una escritora francesa), agrega que las competencias se correlacionan entre sí y se dividen en:

- a) Competencias teóricas.
- b) Competencias prácticas.
- c) Competencias sociales.
- d) Competencias del conocimiento.

Las 3 primeras convergen en la última.

El reconocimiento de las diferentes competencias tiene mucha importancia en la implementación de los procesos de recursos humanos. Para capacitar o evaluar al personal podrá ser de gran ayuda comprender las diferencias entre unas y otras, ya que pueden requerir diferentes caminos o soluciones a desarrollar.



Fuente: elaboración propia.

4.1.5.- Proyecto Tuning y definición de competencias.

Es un proyecto independiente, impulsado y coordinado por Universidades de distintos países, tanto latinoamericanos como europeos, cuya finalidad es lograr la convergencia curricular, es decir lograr que el modelo educativo de cada país sea apto para que los profesionales puedan desempeñarse de la mejor forma en su región y a la vez en el extranjero.

Tuning es una comunidad de académicos de todo el mundo que abarca distintas áreas del conocimiento, en donde realizan un trabajo en equipo para un fin común, el cual es lograr un nivel de educación global, de poder tener profesionales capaces de empeñarse en cualquier lugar (dentro su respectiva área del conocimiento) y a la vez unificar mallas curriculares, para que se termine con las diferencias de profesionales de primera y segunda clase, aun habiendo estudiado la misma carrera.

La idea principal del Proyecto Tuning es lograr una uniformidad en las competencias profesionales en las distintas áreas del conocimiento de modo de mejorar la educación y lograr con esto tener egresados globales como se hace mención en el párrafo anterior.

El Proyecto Tuning hace una definición de competencias para distintas áreas. Se deduce que Turismo se encuentra dentro del área de Administración, por lo tanto las competencias de dicha área son las siguientes:

Entre las Competencias Genéricas se encuentran las siguientes:

1. Capacidad de abstracción, análisis y síntesis.
2. Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica.
3. Capacidad para organizar y planificar el tiempo.
4. Conocimientos sobre el área de estudio y la profesión.
5. Responsabilidad social y compromiso ciudadano.
6. Capacidad de comunicación oral y escrita.
7. Capacidad de comunicación en un segundo idioma.
8. Habilidades en el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación.
9. Capacidad de investigación.
10. Capacidad de aprender y actualizarse permanentemente.
11. Habilidades para buscar, procesar y analizar información procedente de fuentes diversas.
12. Capacidad crítica y autocrítica.
13. Capacidad para actuar en nuevas situaciones.
14. Capacidad creativa.
15. Capacidad para identificar, plantear y resolver problemas.
16. Capacidad para tomar decisiones.
17. Capacidad de trabajo en equipo.
18. Habilidades interpersonales.
19. Capacidad de motivar y conducir hacia metas comunes.
20. Compromiso con la preservación del medio ambiente.
21. Compromiso con su medio socio-cultural.
22. Valoración y respeto por la diversidad y multiculturalidad.

23. Habilidad para trabajar en contextos internacionales.
24. Habilidad para trabajar en forma autónoma.
25. Capacidad para formular y gestionar proyectos.
26. Compromiso ético.
27. Compromiso con la calidad.

Entre las Competencias Específicas se distinguen las siguientes:

1. Desarrollar un planeamiento estratégico, táctico y operativo.
2. Identificar y administrar los riesgos de negocios de las organizaciones.
3. Identificar y optimizar los procesos de negocio de las organizaciones.
4. Administrar un sistema logístico integral.
5. Desarrollar, implementar y gestionar sistemas de control administrativo.
6. Identificar las interrelaciones funcionales de la organización.
7. Evaluar el marco jurídico aplicado a la gestión empresarial.
8. Elaborar, evaluar y administrar proyectos empresariales en diferentes tipos de organizaciones.
9. Interpretar la información contable y la información financiera para la toma de decisiones gerenciales.
10. Usar la información de costos para el planeamiento, el control y la toma de decisiones.
11. Tomar decisiones de inversión, financiamiento y gestión de recursos financieros en la empresa.
12. Ejercer el liderazgo para el logro y consecución de metas en la organización.
13. Administrar y desarrollar el talento humano en la organización.
14. Identificar aspectos éticos y culturales de impacto recíproco entre la organización y el entorno social.
15. Mejorar e innovar los procesos administrativos.
16. Detectar oportunidades para emprender nuevos negocios y/o desarrollar nuevos productos.
17. Utilizar las tecnologías de información y comunicación en la gestión.-
Administrar la infraestructura tecnológica de una empresa.

18. Formular y optimizar sistemas de información para la gestión.

19. Formular planes de marketing.

El listado contiene las competencias genéricas y las específicas asociadas a esta área del conocimiento. Claro está que dichas competencias no se aplican en su 100% al Turismo debido que el Turismo forma parte del área administrativa, pero no es completamente igual.

4.2.- Prospectiva, la ciencia basada en el futuro.

Estamos acostumbrados a planificar nuestras vidas en base a lo que ya se ha vivido, es decir “Nos ira bien mañana debido a que en los últimos años hemos obtenido buenos resultados”, la frase claramente es ejemplificada y exagerada, pero es a modo de explicación, pero ¿cómo es que nos acostumbramos a planificar y/o predecir nuestro futuro? Claramente la respuesta yace en nuestra infancia y se debe al modelo educativo el cual está dirigido e implementado de tal forma que los conocimientos adquiridos en las instituciones educacionales son mecanizados por los estudiantes, pero qué pasaría si dejamos de preguntarnos ¿Qué hemos hecho mal? ¿Qué hemos hecho bien? para generar planes a futuro, que tal si ahora nos imaginamos el futuro que deseamos sin importar los eventos pasado y solamente nos enfocamos en el ¿Cómo lograremos ese futuro? Es justamente aquí cuando la Prospectiva viene a ayudar a resolver este paradigma.

La Prospectiva es considera una ciencia nueva, sin embargo ha estado presente sin que nosotros lo sepamos, ya que cada vez que hacemos un estudio para poder hacer una predicción o proyección, estamos prospectando con algún método sin siquiera saberlo.

Hoy en día es necesario saberlo para que así se pueda escoger el mejor método o mejor dicho los mejores métodos, ya que cuando se trabaja en base a Prospectiva es necesario tener al menos dos métodos trabajando a la par para así ir direccionando la investigación, además de disminuir el riesgo de equivocarse en las predicciones realizadas por el quipo consultor.

4.2.1.- Definición de Prospectiva

Etimológicamente prospectiva viene de la palabra prospectus, que significa “mirar hacia adelante”.

Según la RAE (2001) Prospectiva “Es el conjunto de análisis y estudios realizados con el fin de explorar o de predecir el futuro, en una determinada materia”.

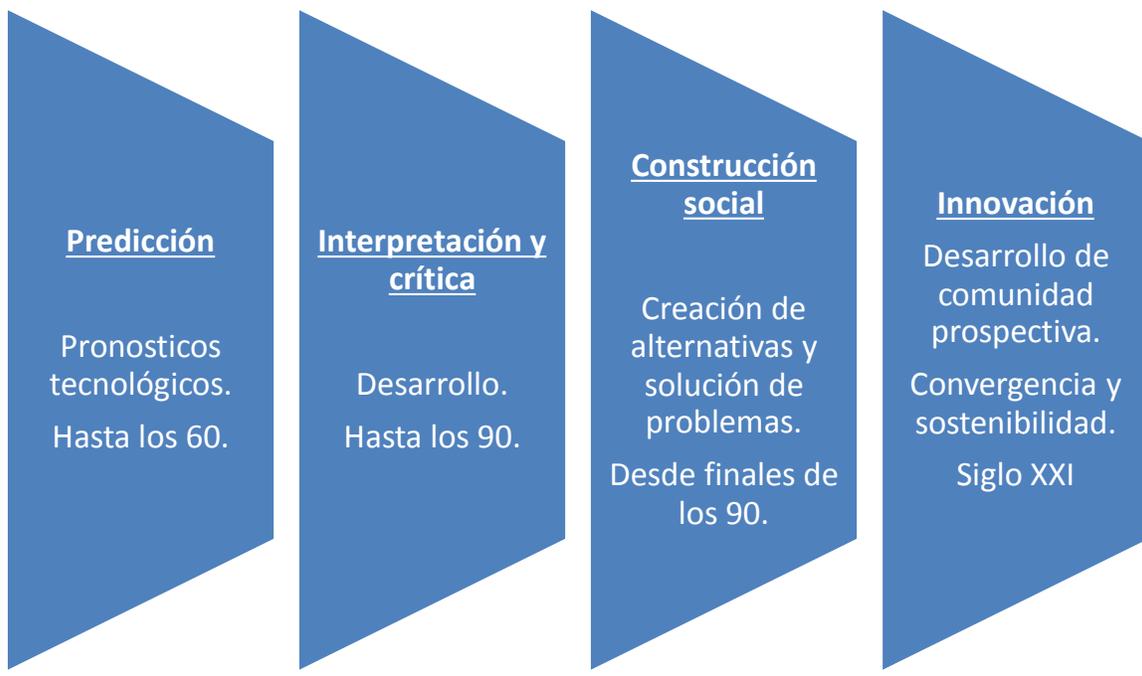
Gaston Berger define prospectiva en su texto *Phénoménologie du temps et prospective*(1964). Como “la ciencia basada en el método científico que estudia el futuro para comprenderlo y poder influir en él. Aunque en ocasiones el término futurología hace referencia a otras disciplinas no basadas en el método científico como, por ejemplo, la astrología, la teología o la ciencia ficción”.

Por otro lado esta ciencia también tiene otras aristas tales como la psicopropectiva en donde uno de sus exponentes Jorge Atala define en el libro *La Teoría Psicopropectiva* (2001) como “Ciencia holística, multidisciplinaria y terapéutica” en donde plantea que existe una fusión entre medicina y prospectiva.

La Prospectiva es la ciencia del futuro, es decir una ciencia la cual plantea un futuro y genera estrategias para poder lograrlo en base a distintos métodos los cuales son cualitativos, cuantitativos y semi cuantitativos, a través de los que se intenta poder cumplir con los objetivos que se plantearon.

No significa que prospectiva sea un azar o adivinanza, ya que se sustenta en elementos teóricos y metódicos para abordar problemáticas futuras.

Evolución conceptual en el mundo



Fuente: Javier Medina, Curso Internacional "Planificación, Gobierno y Desarrollo"

4.2.2.- Relación entre Planificación estratégica y Prospectiva

En toda carrera de pregrado y en especial carreras de administración y negocios se enseña sobre planeación estratégica o formulación de estrategias la cual se asocia a tres etapas las cuales con, Evaluación, formulación de estrategias e implantación o implementación, pero los métodos que se utilizan para poder abordar estas pertenecen a la Ciencia del futuro como es apodada la Prospectiva sin que muchos lo sepan.

Es importante hacer mención en la estrecha relación que existe entre la planeación estratégica y la Prospectiva debido que planeación significa trazar líneas estratégicas hacia el futuro, por lo tanto la Prospectiva a través de sus métodos prospectivos ayuda a predecir y/o proyectar ese futuro dándole sustento teórico y apoyando con sus diversos métodos.

Para poder visualizar mejor lo mencionado en el párrafo anterior, se esquematizara las fases del proceso de planificación estratégica de manera detallada.

Fases del proceso de Planificación estratégica



Fuente: Elaboración propia

En la primera fase del proceso de planificación estratégica se encuentran las directrices estratégicas y el análisis interno y externo para el cual se utiliza la herramienta FODA la cual se explicará más adelante.

Al iniciar el proceso de PE (planificación estratégica), se comienza con la Visión la cual es una proyección de la empresa, institución y/o proyecto. Es decir, como nos vemos en el futuro, dicha visión debe ser realista, pero no menos ambiciosa por lo tanto se debe generar las estrategias necesarias para poder lograr esa Visión.

En segundo lugar la Misión, es el qué y cómo lo hace la institución, en donde se relata la o las ventajas competitivas de las cuales se sacara provecho para lograr esa tan anhelada Visión.

En tercer lugar aparecen los Objetivos, los cuales se deben plantean de manera jerárquica para poder generar estrategias que vayan cumpliendo paso a paso cada uno de estos objetivos planteados.

Ahora el lector de debe estar preguntando, ¿En qué momento hace su aparición la Prospectiva?, la respuesta a esta interrogante es, desde el principio, ya que para generar la Visión se debe tener un pensamiento prospectivo, la Misión tiene los elementos de los que se logrará sacar ventajas competitivas y ayuda a la selección de los métodos prospectivos y finalmente en los Objetivos es en donde se trabaja con las herramientas prospectivas para cumplirlos uno a uno. Cabe destacar que no existe un método infalible, sin embargo el encargado del estudio debe escoger el o los métodos más indicados para un determinado tipo de investigación.

Siguiendo en la misma etapa (Análisis estratégico) de PE, luego de haber generado las directrices estratégicas se necesita hacer un Análisis interno y externo. Para realizar este análisis se utiliza un método prospectivo llamado FODA, el cual identifica Fortalezas, Oportunidades. Debilidades y Amenazas, para así tener claro lo que se realizaría a futuro y evitar los inconvenientes, además de aprovechar las posibilidades que entrega el entorno. FODA es una de las herramientas más utilizadas sobre todo en estudios de desarrollo territorial y que a la vez ayuda a tener una visión actualizada de la situación en la que se encuentra la empresa, institución u organismo en que se este trabajando.

Las demás fases de la PE, Formulación de estrategias e Implementación de estrategias se van desarrollando junto con el proceso prospectivo, es por eso que no se explicaran en este capítulo.

4.2.3.- Métodos prospectivos

Los métodos prospectivos se pueden clasificar en tres, los cuales son: Cualitativos, Cuantitativos y semi cuantitativos.

Los cualitativos hacen mención a cualidades. Es decir, son métodos basados en experiencias, creatividad, imaginación y principalmente métodos que no son numéricos, dentro de los cuales encontramos: FODA, FAR de construcción de escenarios, analogía histórica, lluvia de ideas, etc.

Los métodos cuantitativos, son los que se utilizan análisis numéricos tales como Indicadores, Extrapolación de tendencias, regresión línea, etc.

Finalmente los semi cuantitativos, son métodos combinados en donde se utilizan análisis numérico y análisis de cualidades, entre estos métodos se encuentran Impacto cruzado, Análisis de criterios múltiples, etc.

A continuación se hará una tabla resumen, mencionando los métodos existentes (no todos) y su clasificación, sin embargo no se explicará cada uno de ellos, para así no perder el norte de la investigación. Sin embargo si se abordara el método que utilizaran los realizadores, para que el lector pueda tener claro la metodología y ruta seleccionada.

Tabla N° 1: Métodos prospectivos.

Cualitativo	Cuantitativo	Semi Cuantitativo
Backcasting	Benchmarking	Impacto cruzado
Lluvia de ideas	Bibliometría	Delphi
Conferencias	Indicadores	Tecnologías claves
Paneles de expertos	Modelado	Consensos/votaciones
Entrevistas	Análisis de patentes	Escenarios cuantitativos
Revisión Literaria	Extrapolación de	Mapas de ruta
Arboles de relevancias	tendencias	Análisis de grupos claves
Ciencia ficción		
Juegos de simulación		
Análisis FODA		
Analogía histórica		
FAR construcción de escenarios		

Fuente: Elaboración propia

4.3.- Valor hedónico

Según la REA (2014) Hedónico significa “Que procura el placer”, por lo tanto valor hedónico se puede definir como el costo del placer y si lo asociamos a los servicios, es lo que las personas están dispuestas a pagar por el placer.

El valor hedónico es una variable que pocos toman en cuenta, pero es altamente significativa a la hora de establecer un negocio y más aún cuando hablamos de turismo, ya que no es lo mismo ir a una cabaña a una ciudad que ir a una cabaña a orillas de la playa, si bien el producto es el mismo y puede que tenga el mismo precio, las mismas cualidades. Sin embargo la experiencia que se obtiene es muy distinta y marca de inmediato la diferencia.

Tyrväinen y Mettinen (2000), muestran que en Salo (Finlandia) se paga un 4.8% más por una vivienda que tenga vistas a un bosque. Asimismo, la proximidad a un parque forestal

también afecta al precio de la vivienda, cada kilómetro adicional que esté más alejada reduce el precio de ésta en un 5.7%.

Bond, Seiler y Seiler (2002), examinan el efecto que las vistas del lago Erie en Cleveland (EE.UU) tienen sobre el valor de una casa. Señalan que una de las situaciones más agradables en esta vida es la sensación de placer que proporciona la vista de una gran extensión de agua. En su estudio, muestran que una casa con vistas al lago cuesta 256.544 \$ (89,9%) más que una casa que carezca de esta característica.

Des Rosiers (2002) analiza el impacto que los tendidos eléctricos de alta tensión tienen sobre el precio de las viviendas en Brossard, cerca de Montreal (Canadá). En concreto, concluye que el impacto visual que tiene la vista directa de una torre de alta tensión ejerce un impacto negativo sobre el valor de la vivienda. En conjunto, la reducción del valor es de aproximadamente un 10%.

Mencionado los párrafos anteriores es vital importancia que los profesionales del turismo tomen en cuenta dicho valor hedónico ya que con este marcan diferencia y son a la vez más atractivos al público, el cual preferirá vivir una mejor experiencia que la que se les ofrece en otras provincias.

5.- Análisis Provincial de Arauco y turismo e instituciones académicas

Este capítulo corresponde a un análisis demográfico de la zona, para dar al lector la información necesaria de la actualidad de Arauco para que de esta forma esté familiarizado con dicha provincia.

5.1.- Análisis socio- económico Provincia de Arauco

El Territorio correspondiente a la Provincia de Arauco se emplaza en el sector sur poniente de la VIII Región del Biobío. Su superficie alcanza a 5.464 km², lo que representa un 14,7% de la superficie regional.

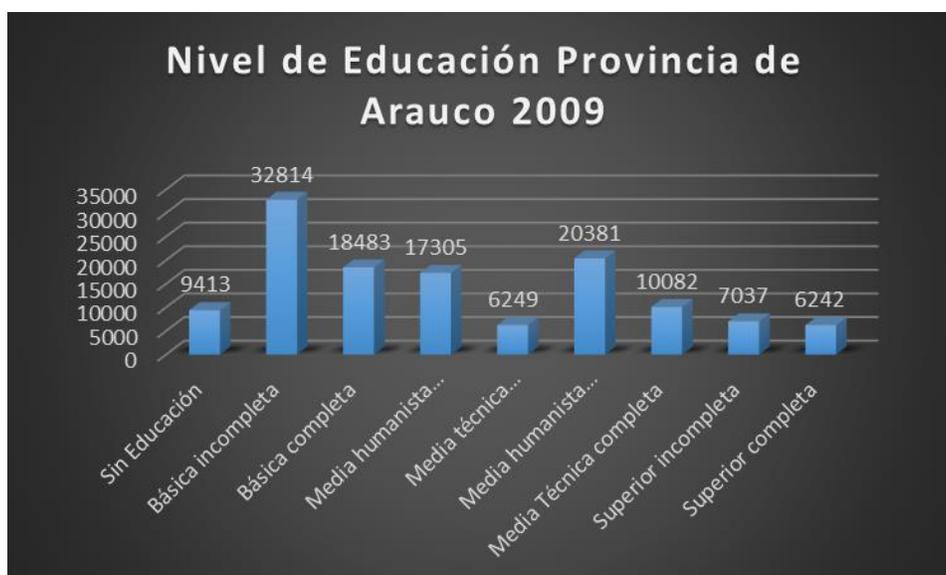
La Provincia de Arauco es un territorio de grandes contrastes. Por un lado los potenciales usos productivos de sus suelos, atractivos naturales y culturales; y por otro, una alta concentración de pobreza y conflictos asociados.

Está compuesta de 7 comunas: Arauco, Cañete, Contulmo, Curanilahue, Lebu, Los Álamos y Tirúa, las que en conjunto suman aproximadamente 157.255 habitantes que representan el 8,4 % de la población regional. En ellas se concentran altos índices de pobreza y desempleo; además de una baja tasa de crecimiento ínter censal en su población.

5.2.- Análisis Nivel educación

La provincia de Arauco es una zona que carece de población educada en nivel superior, más aún, el nivel educacional de las personas es muy bajo, poseyendo alrededor de un 10% de individuos analfabetos (CASEN 2009).

Gráfico N° 1: Nivel educacional



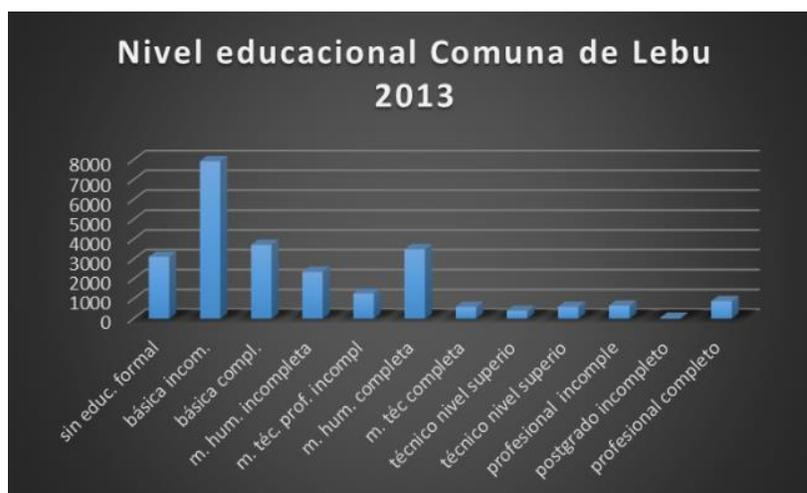
Fuente: CASEN 2009, Elaboración propia.

Como se observa en el gráfico anterior la mayor parte de la población no término su educación básica, y solo un pequeño porcentaje consiguió terminar sus estudios superiores. La gran mayoría de estos profesionales tuvo que migrar de su provincia y terminar sus estudios en Concepción, lugar que posee más instituciones de educación superior.

5.2.1.- Análisis Nivel educación a nivel comunal.

Comuna de Lebu:

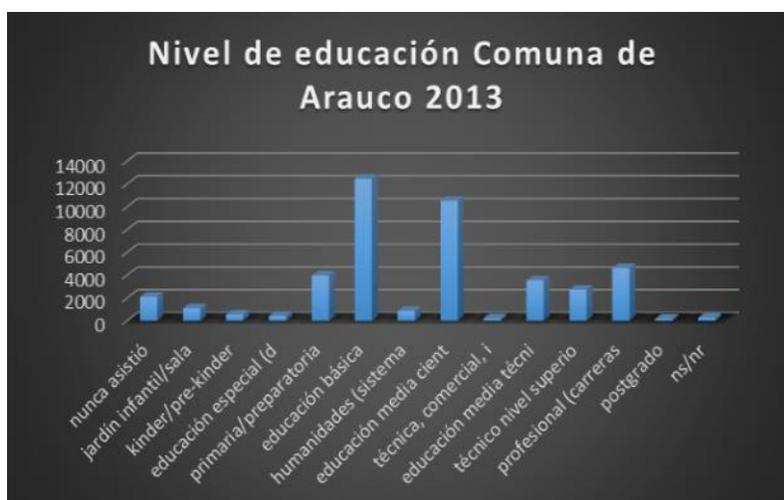
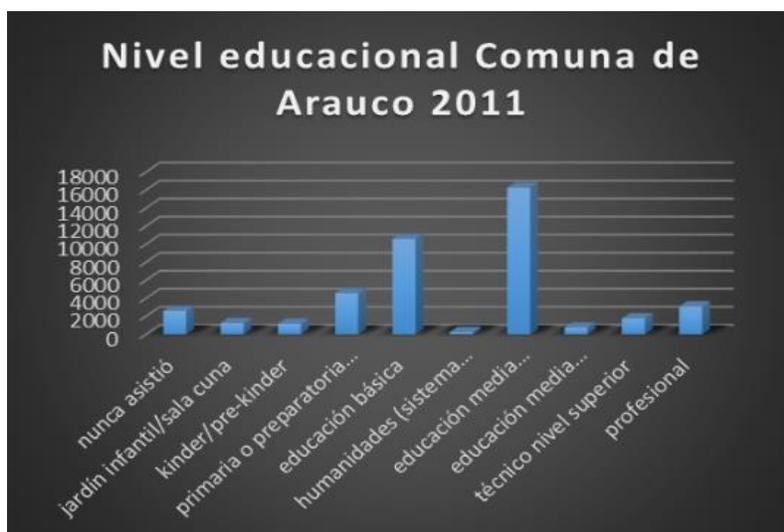
Gráfico N°2: nivel de educación Comuna de Lebu



Fuente: CASEN 2011, CASEN 2013, Elaboración propia.

Si bien con el paso del tiempo ha habido una disminución de las personas solo con educación básica, la comuna de Lebu posee alrededor del 50% de su población con un nivel educativo básico. Más aún cerca del 15% de la comuna no posee una educación formal, lo que deriva en la calidad del empleo que genera la zona. Y los pocos individuos que alcanzaron educación profesional, lo realizaron en otra comuna de la región, lo que genero ausencia de capital profesional en la comuna.

Comuna de Arauco: Gráfico N°3: Nivel de educación Comuna de Arauco

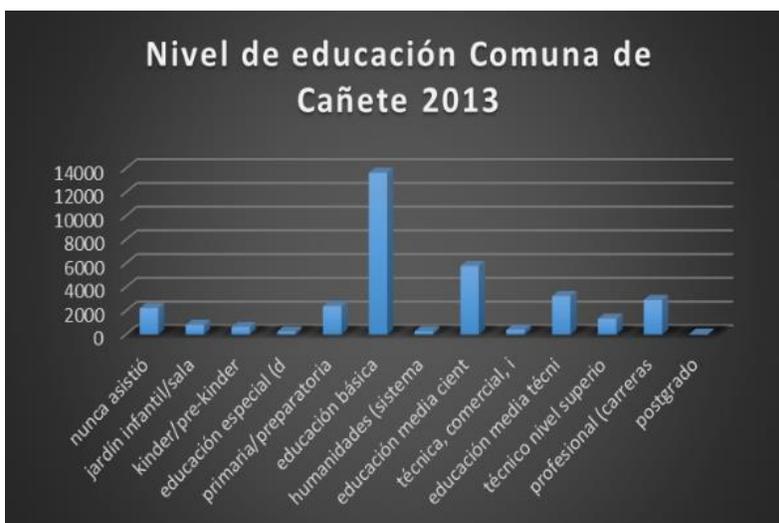
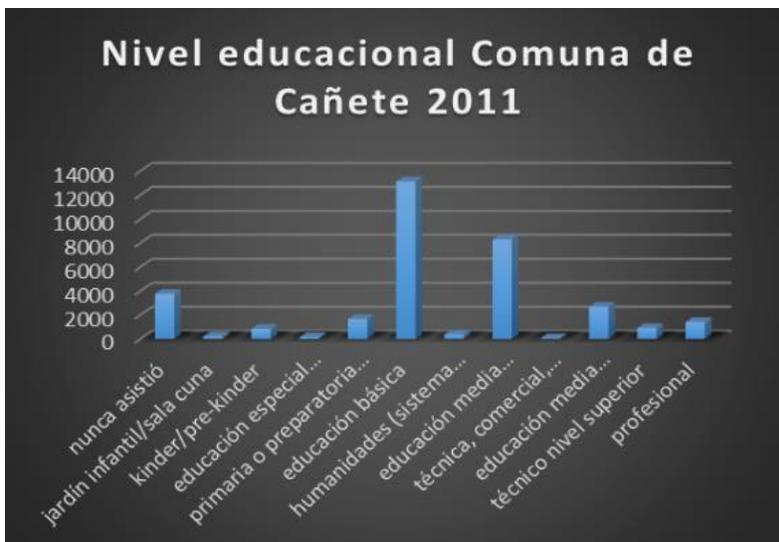


Fuente: CASEN 2011, CASEN 2013, Elaboración propia.

La comuna de Arauco posee cerca de un 5% de su población analfabeta, no obstante, alrededor del 50% de la comuna alcanzo una educación de nivel medio y solo una pequeña parte de la población obtuvo una educación superior, que además, fue creciendo con el paso de los años.

Comuna de Cañete:

Gráfico N°4: Nivel de educación Comuna de Cañete

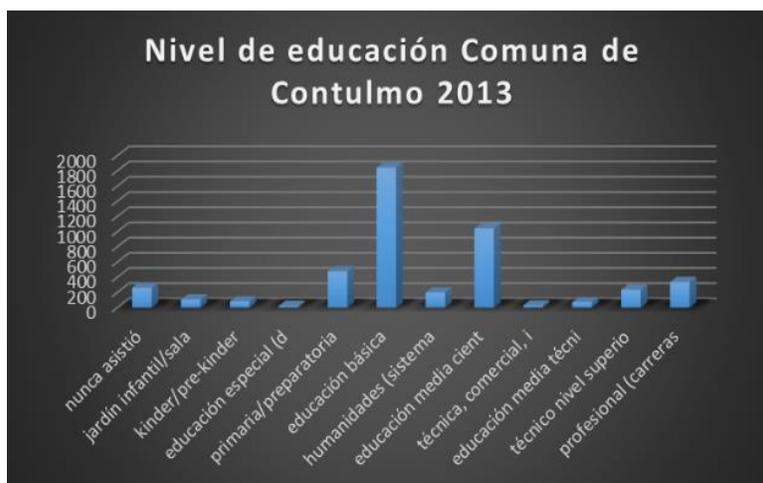
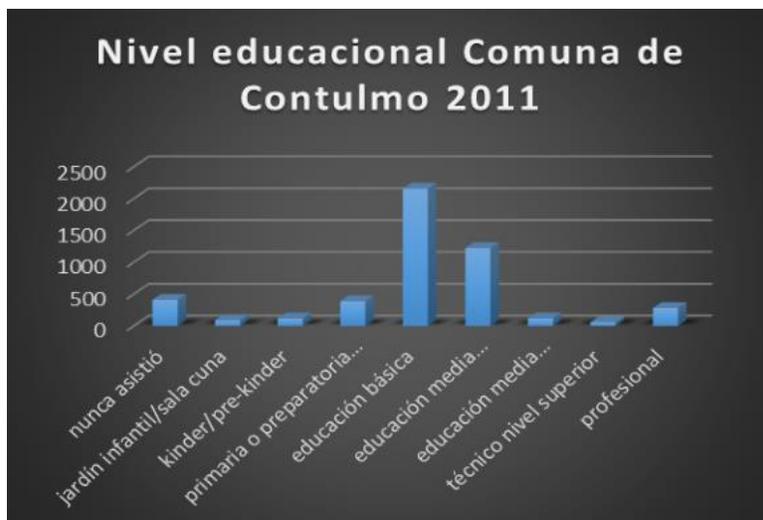


Fuente: CASEN 2011, CASEN 2013, Elaboración propia.

Cañete posee un alto porcentaje de su población con educación básica, podemos notar que se ha incrementado levemente desde el 2011 al 2013, por otra parte, hay una disminución de su población analfabeta. No obstante, sigue la misma tendencia de las otras comunas que poseen un bajo número de individuos con educación profesional, considerando que en esta ciudad existen centros de formación técnica superior.

Comuna de Contulmo:

Gráfico N°5: Nivel de educación Comuna de Contulmo.

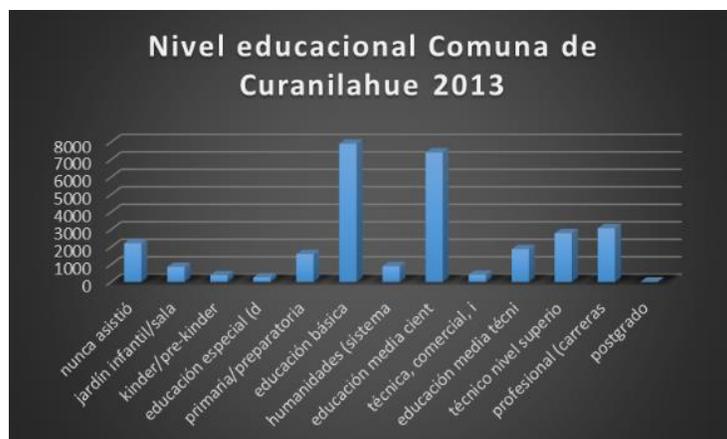


Fuente: CASEN 2011, CASEN 2013, Elaboración propia.

En Contulmo existen diversas interpretaciones de la situación educativa de la zona. Ya que gran parte de su población es mestiza y la otra indígena. Y de esta última, la mayoría es analfabeta. Además de esta consideración, en términos generales la comuna no posee un nivel educativo muy elevado, sino que lo básico y es difícil que cambie en el tiempo (como se aprecia en los gráficos) puesto que en la comuna no existen las condiciones para educar a nivel superior a sus habitantes.

Comuna de Curanilahue:

Gráfico N°6: Nivel de educación Comuna de Curanilahue.

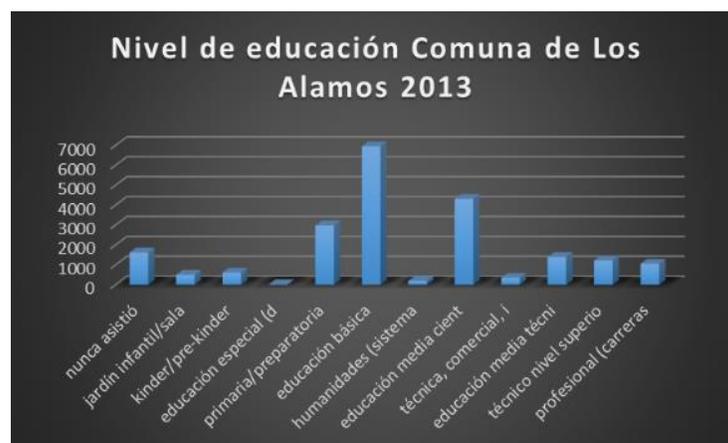
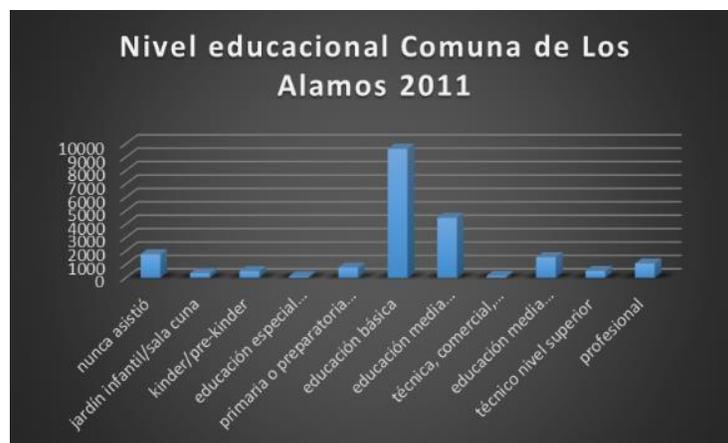


Fuente: CASEN 2011, CASEN 2013, Elaboración propia.

Curanilahue posee mayor población y a la vez mayor parte de su población educada, no solo en conceptos básicos, sino, que en nivel medio también. Y a diferencia de otras comunas posee una mayor cantidad de personas profesionales.

Comuna de Los Álamos:

Gráfico N°7: Nivel de educación Comuna de Los Álamos.

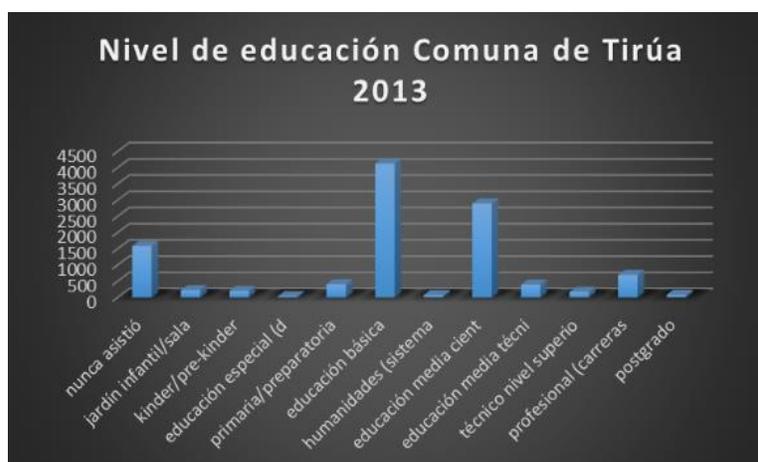
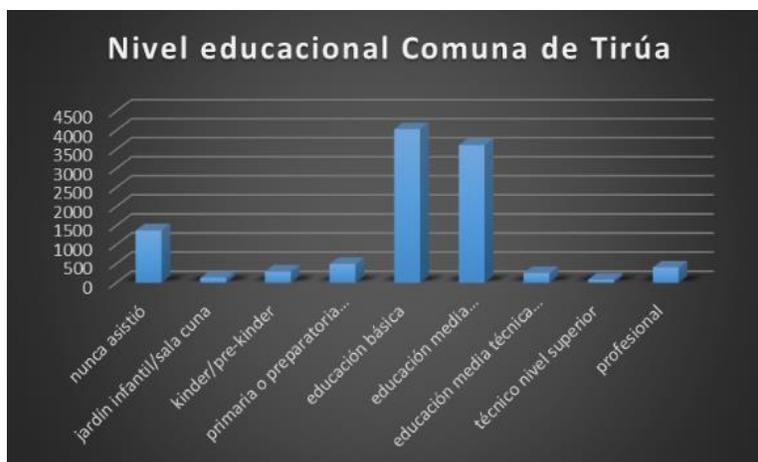


Fuente: CASEN 2011, CASEN 2013, Elaboración propia.

Los Álamos a pesar de ser una comuna muy pequeña, posee una población bien educada, a nivel básico y medio. No posee demasiados profesionales, pero eso es proporcional al tamaño de la comuna, por otro lado posee un nivel de analfabetismo bajo debido a la cantidad de personas que hay en la zona.

Comuna de Tirúa:

Gráfico N°8: Nivel de educación Comuna de Tirúa.



Fuente: CASEN 2011, CASEN 2013, Elaboración propia.

La comuna de Tirúa posee alrededor de 9500 habitantes, de estos aproximadamente 1500 son analfabetos, los restantes poseen educación básica y media. Existen pocos profesionales y la comuna no entrega las herramientas necesarias para educar a nivel superior a sus habitantes.

5.3.- Análisis Económico

Debido al alto número de personas poco educadas, la mayor parte de la población desarrolla trabajos como mano de obra no calificada y oficios que derivan de los beneficios de la flora y fauna de la provincia. Desperdiciando oportunidades de emprendimiento y desarrollo territorial.

Gráfico N° 9: Empleo en la Provincia de Arauco



Fuente: Elaboración propia

En términos generales la mayor parte de la población se encuentra en condición de cesantía e inactivos. Así, la falta de ingresos deriva del nivel de educación, lo que provoca un círculo socio-económico que no pueden sobrepasar. Generando un alto nivel de personas en inactividad y los activos con salarios bajos debido al nivel de educación que poseen.

5.3.1.- Análisis Trabajo nivel comunal.

Comuna de Lebu:

Gráfico N°10: Condición de actividad Comuna de Lebu



Fuente: CASEN 2011, CASEN 2013, Elaboración propia.

La comuna de Lebu presenta un bajo nivel de personas activamente trabajando, por otro lado, la cesantía ha disminuido con el paso del tiempo y la inactividad permanece casi igual.

Comuna de Arauco:

Gráfico N°11: Condición de actividad Comuna de Arauco



Fuente: CASEN 2011, CASEN 2013, Elaboración propia.

Arauco ha conseguido disminuir la barrera de la cesantía y ha mejorado ambos aspectos del gráfico: ha disminuido la desocupación y ha disminuido la inactividad. Generando más empleos y aumentando su cuota de actividad. Además la tasa de ocupación se encuentra en valores normales consiguiendo que casi el 45% de la población tenga un trabajo estable.

Comuna de Cañete:

Gráfico N°12: Condición de actividad Comuna de Cañete



Fuente: CASEN 2011, CASEN 2013, Elaboración propia.

La comuna de Cañete se encuentra en un conflicto más serio, aun cuando cerca de 11.000 personas posean un trabajo estable, cerca del 15% de la población se encuentra en estado de cesantía, y más de la mitad de la comuna está en estado de inactividad. Con el tiempo han incrementado la oferta de empleos, pero también ha aumentado el nivel de desocupación, y los inactivos disminuyeron.

Comuna de Contulmo:

Gráfico N°13: Condición de actividad Comuna de Contulmo



Fuente: CASEN 2011, CASEN 2013, Elaboración propia.

Contulmo que posee una alta población edad, ha mantenido sus indicadores con el tiempo, casi un 38% posee un trabajo estable y cerca de un 45% se encuentra en condición de inactividad. Los índices de cesantía se mantienen relativamente iguales.

Comuna de Curanilahue:

Gráfico N°14: Condición de actividad Comuna de Curanilahue.



Fuente: CASEN 2011, CASEN 2013, Elaboración propia.

En Curanilahue se ha conseguido disminuir esa parte de la población que estaba desocupada en casi un 60%, lo que es un aspecto favorable para la comuna. Por otro lado el nivel de actividad se ha mantenido parejo y los que se encuentran en condición de inactividad han incrementado su cantidad.

Comuna de Los Álamos:

Gráfico N°15: Condición de actividad Comuna de Los Álamos.



Fuente: CASEN 2011, CASEN 2013, Elaboración propia.

En Los Álamos al igual que la comuna anterior, ha mejorado sus indicadores con el tiempo, logrando reducir la desocupación en más del 60% incrementando su nivel de actividad e incrementando, en una más baja proporción, su inactividad.

Comuna de Tirúa:

Gráfico N°16: Condición de actividad Comuna de Tirúa.



Fuente: CASEN 2011, CASEN 2013, Elaboración propia.

Tirúa ha sido la comuna más exitosa en combatir la cesantía y el desempleo, incrementando el nivel de ocupación en más de un 25%, que se explica por la disminución de ambas columnas: desocupación e inactividad.

Gráfico N° 17: Distribución de la Provincia según Sector Económico



Fuente: Elaboración propia

En términos específicos la mayor parte de la población no educada realiza trabajos u oficios no calificados como pesca, agricultura o la explotación de bosques y aquellos que terminaron su educación superior, realizan servicios de administración y de salud.

Por otra parte la provincia en sí, no explota el turismo como una fuente de ingresos, ya que, aún cuando posee las condiciones para realizarlo (geográficas y culturales) el nivel de inversión para desarrollarlo durante todo el año no alcanza y se realiza durante el verano. Siendo alrededor de 1500 personas las que poseen relación con el turismo a través de hotelería y gastronomía.

5.4.- Nivel de pobreza

Como hemos mencionado anteriormente la provincia de Arauco posee ciertas características que la ubican en desventaja frente a otras comunas que desarrollan el turismo. Por un lado el nivel educacional y por otro el nivel de cesantía o inactividad de la población. Estas cualidades inciden negativamente en el nivel de ingresos de la provincia, que se encuentra como una de las más pobres de la región del Biobío.

Gráfico N° 18: Nivel de pobreza Provincia de Arauco



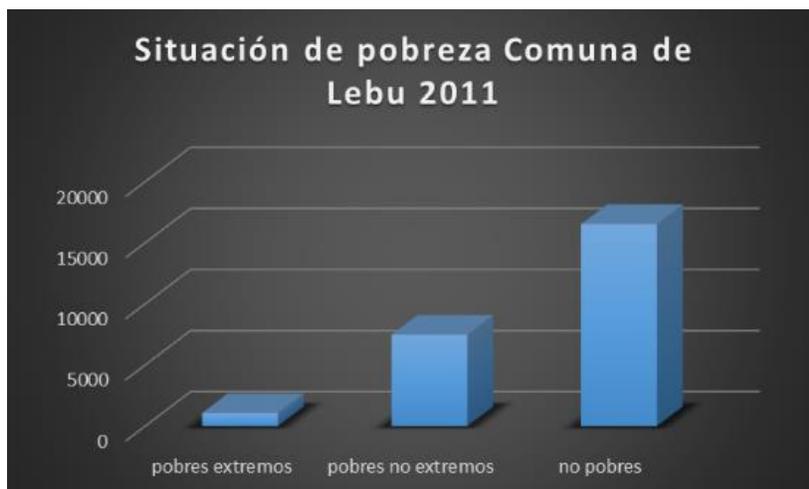
Fuente: Elaboración propia

La provincia según los datos de la CASEN 2009 posee alrededor de un 27% de la población en situación de pobreza y gran parte de la población no pobre con ingresos mensuales cercanos al salario mínimo. El 50% de la población que percibe ingresos lo hace por una cifra igual o inferior a \$370.000 mensuales.

5.4.- Nivel de pobreza nivel comunal.

Comuna de Lebu:

Gráfico N°19: Situación de pobreza Comuna de Lebu.

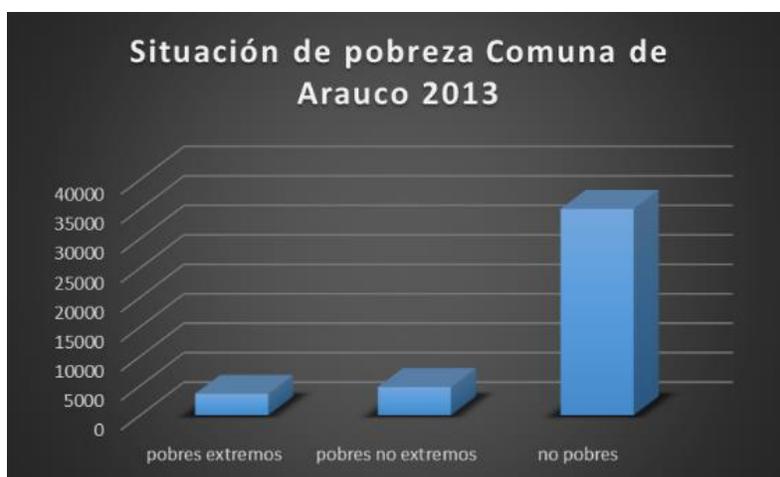
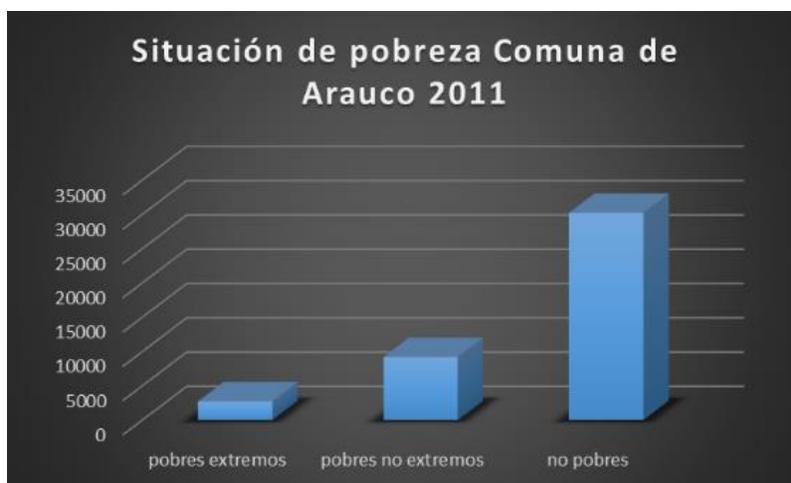


Fuente: CASEN 2011, CASEN 2013, Elaboración propia.

Lebu posee grandes problemas para combatir la pobreza, con el tiempo ha incrementado el porcentaje de población en condición de extrema pobreza y la cantidad de no pobres se ha mantenido igual, no obstante sus índices salariales son muy bajos. Cerca del 98% de la población activa recibe una remuneración igual o inferior a \$400.000 pesos. Más aun el 87% de la población posee un salario igual o inferior al sueldo mínimo.

Comuna de Arauco:

Gráfico N°20: Situación de pobreza Comuna de Arauco.

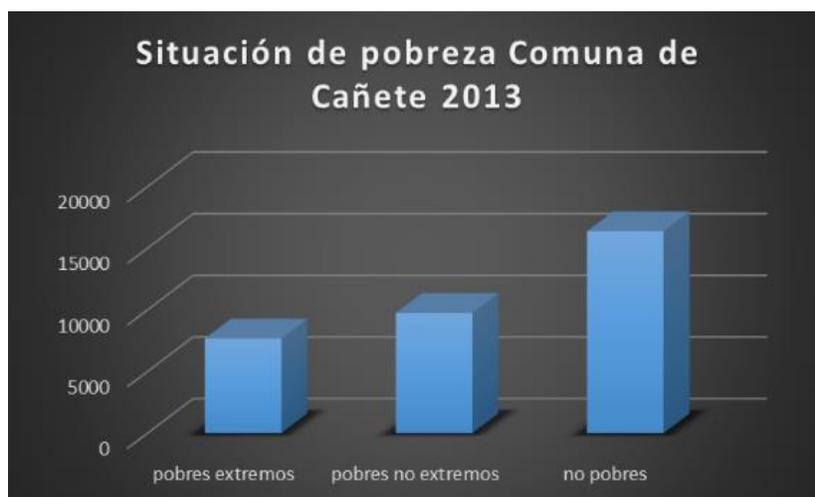
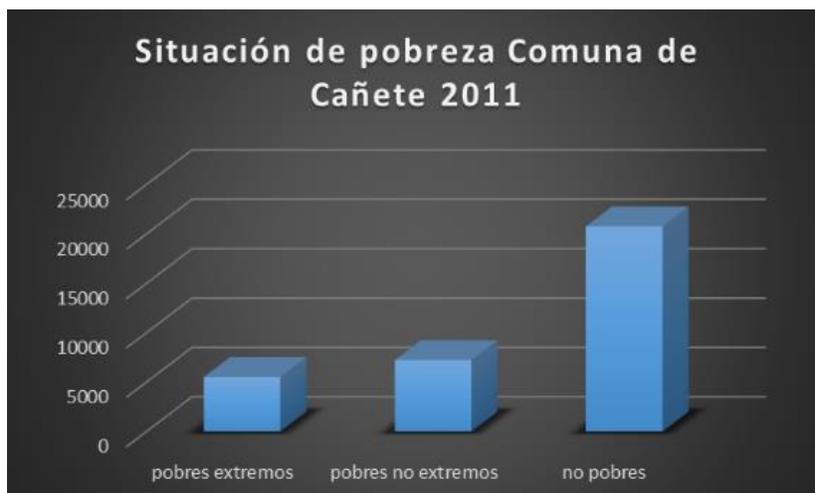


Fuente: CASEN 2011, CASEN 2013, Elaboración propia.

En Arauco ha disminuido el nivel de pobreza, lo que es muy favorable para la comuna, sin embargo en termino de ingresos el escenario es desigual, alrededor del 80% de la población posee un sueldo igual o inferior a \$210.000 pesos.

Comuna de Cañete:

Gráfico N°21: Situación de pobreza Comuna de Cañete.

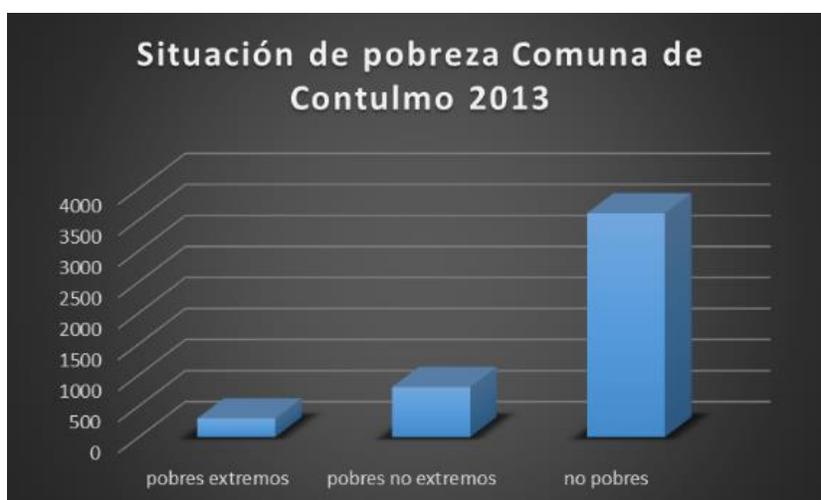
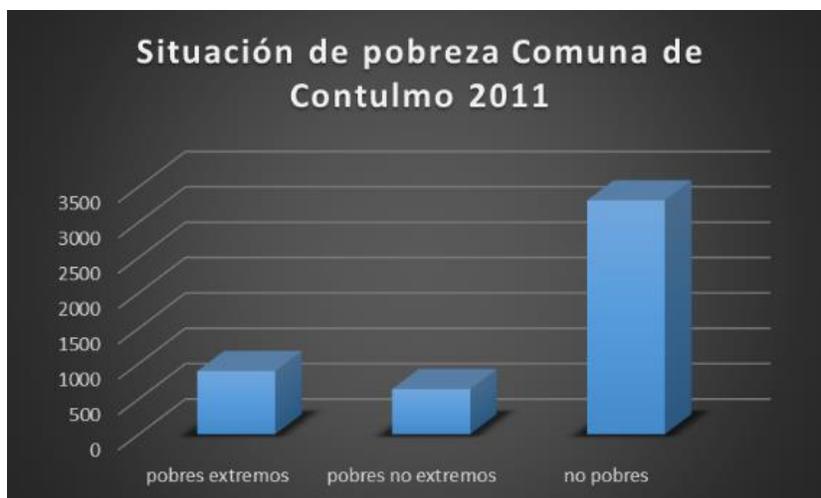


Fuente: CASEN 2011, CASEN 2013, Elaboración propia.

Cañete parece estar haciendo todo lo contrario, ha disminuido el nivel de no pobres y se ha incrementado considerablemente los indicadores de pobreza y extrema pobreza. Alrededor del 87% de la población posee un ingreso igual o inferior a \$245.000 pesos.

Comuna de Contulmo:

Gráfico N°22: Situación de pobreza Comuna de Contulmo.

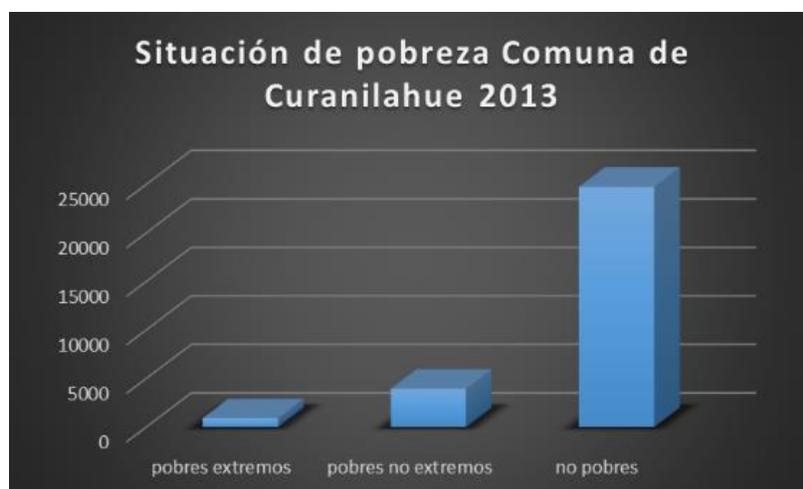
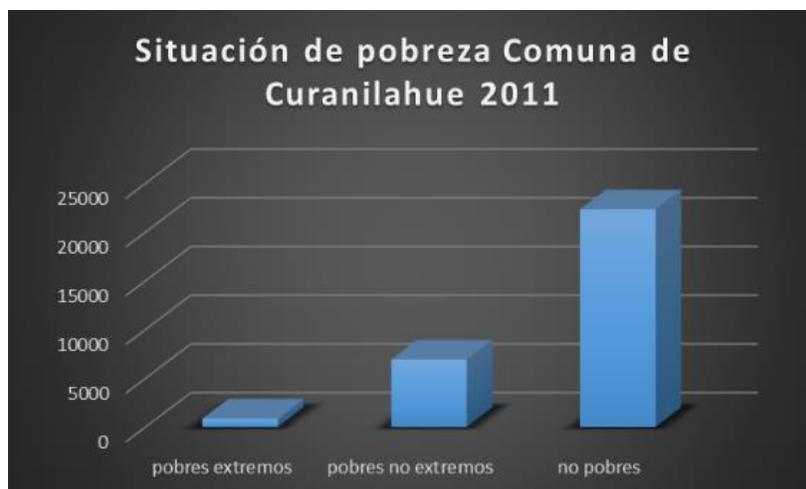


Fuente: CASEN 2011, CASEN 2013, Elaboración propia.

Contulmo ha conseguido hacer las cosas bien, ha bajado considerablemente el nivel de pobreza extrema y ha mejorado el nivel de no pobreza. No obstante cerca del 95% de la población posee un salario igual o inferior a \$300.000.

Comuna de Curanilahue:

Gráfico N°23: Situación de pobreza Comuna de Curanilahue.

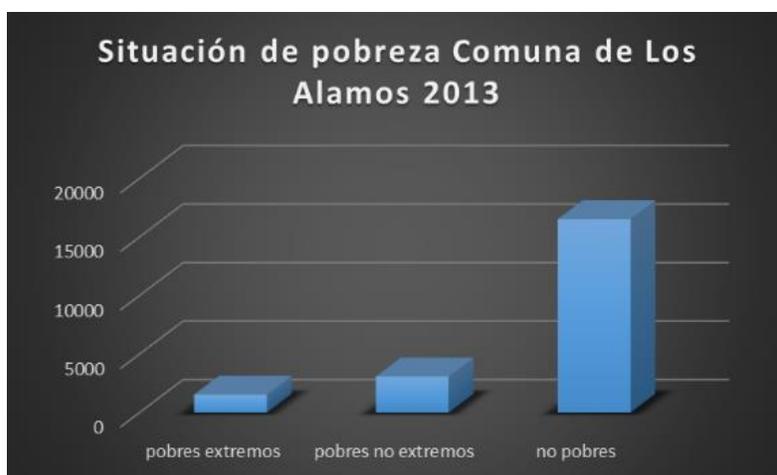
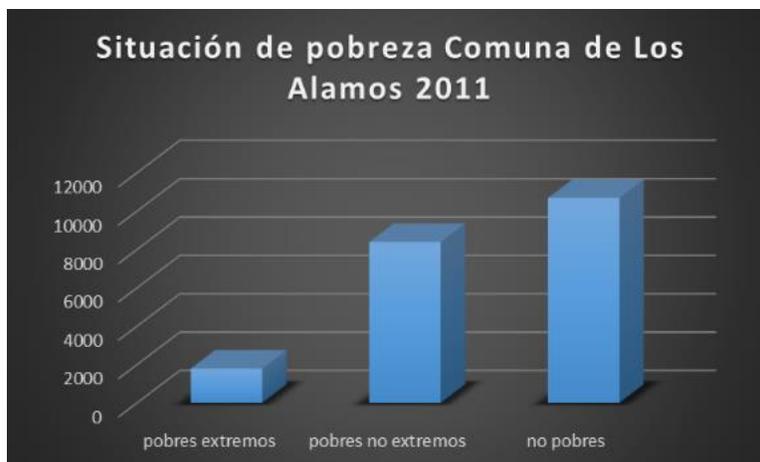


Fuente: CASEN 2011, CASEN 2013, Elaboración propia.

En Curanilahue el nivel de pobreza extrema se ha mantenido igual con los años, aun así la cantidad de pobres ha disminuido en casi un 30%. Alrededor del 87% de la población percibe ingresos iguales o inferiores a \$300.000 pesos.

Comuna de Los Álamos:

Gráfico N°24: Situación de pobreza Comuna de Los Álamos.

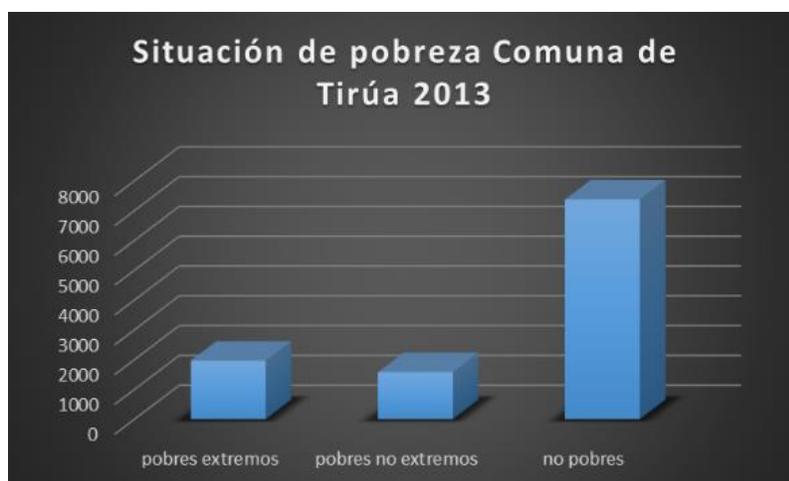
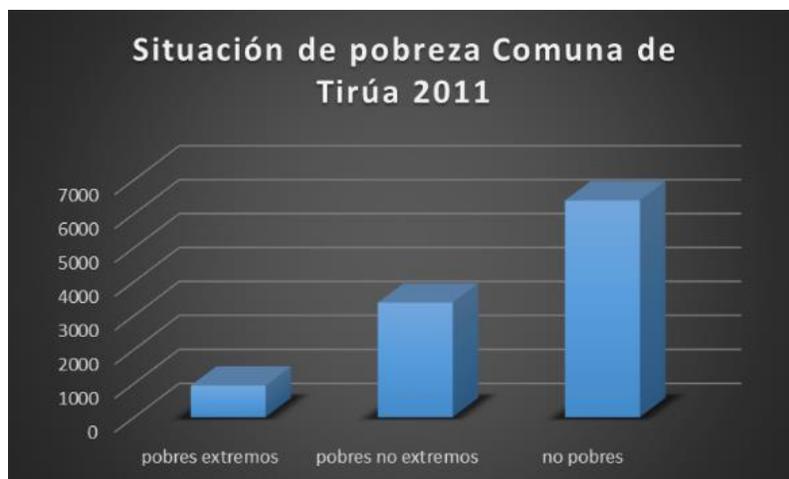


Fuente: CASEN 2011, CASEN 2013, Elaboración propia.

Los Álamos ha combatido de manera exitosa la pobreza reduciendo en más de un 60% la cantidad de pobres de la comuna, no obstante, casi el 99% de la población posee un ingreso igual o menor a \$300.000 pesos.

Comuna de Tirúa:

Gráfico N°25: Situación de pobreza Comuna de Tirúa.



Fuente: CASEN 2011, CASEN 2013, Elaboración propia.

En Tirúa la pobreza ha disminuido casi a la mitad, no obstante la pobreza extrema ha incrementado sus niveles. En conceptos de ingresos el 87% de la población posee un ingreso igual o inferior al salario mínimo nacional.

6.- Perfil de carreras ligadas al turismo en la región del Biobío

En este capítulo se presentara el perfil de todas las carreras (extraídas cada una de la respectiva página web institucional) asociadas al turismo que se imparten en la Región del Biobío, para luego poder hacer un análisis preliminar sobre la calidad de cada una de estas. Además para que la información sea verídica y actualizada se utilizara la Base Índices de la Educación para obtener todas y cada una de las carreras asociadas al turismo, en sus respectivas instituciones.

INACAP

Administración de Hoteles y Restaurantes

Título: Administrador de Hoteles y Restaurantes

Duración: 8 Semestres

Institución que otorga el título: Instituto Profesional INACAP

Perfil:

Está capacitado para participar en el desarrollo de procesos, gestión, operación y control en empresas del rubro hotelero y de restaurantes. Además, del ámbito comercial, productivo y organizacional, tanto en Chile como en el extranjero.

El egresado de Administración de Hoteles y Restaurantes del Instituto Profesional INACAP está capacitado para:

- Organizar su trabajo en los departamentos de un establecimiento hotelero y/o gastronómico, de acuerdo a las tareas asignadas y los recursos existentes.
- Realizar operaciones de prestación de servicios y productos, de acuerdo a los estándares y procedimientos de la empresa, normas vigentes de higiene y seguridad.
- Controlar la calidad de los productos y servicios hoteleros y gastronómicos, según los estándares de la industria y de la empresa.

- Establecer comunicación oral y escrita con clientes, proveedores y personal en idioma español, inglés y francés a nivel intermedio-avanzado, de acuerdo a los procedimientos de la empresa.
- Participar en la planificación de los servicios hoteleros y productos gastronómicos, de acuerdo al segmento de mercado y tipo de empresa.
- Planificar la producción gastronómica, de acuerdo al segmento del mercado y al tipo de empresa.
- Gestionar la producción de alimentos, bebidas y ocupación de alojamiento de un establecimiento hotelero y/o gastronómico, de acuerdo a los requerimientos de la empresa.
- Controlar la calidad en todos los procesos de los diferentes departamentos de Alimentos y Bebidas (AA&BB). Recepción y Habitaciones (RRHH) de la empresa según estándares de calidad, tanto nacional como internacional.

Fuente: INACAP versión web.

Administración Turística Internacional

Título: Administrador Turístico Internacional.

Duración: 8 Semestres.

Institución que otorga el título: Instituto Profesional INACAP.

Perfil:

El egresado gestiona y administra procesos operativos propios de la actividad turística, tales como diseño, planificación, organización, control, comercialización y evaluación de productos, programas y servicios turísticos.

El egresado de la carrera de Administración Turística Internacional del Instituto Profesional INACAP:

- Evalúa requerimientos del mercado en todas las etapas del servicio, a través de soluciones creativas y compromiso con las propias decisiones y las de otros, en

virtud del cumplimiento de la experiencia turística y considerando parámetros de calidad total en situaciones que involucran diversas variables en Chile y el mundo.

- Comunica información requerida por el turista o proveedores de la cadena de valor, de manera oral y escrita, en lengua materna y en inglés a nivel intermedio avanzado, demostrando compromiso con la satisfacción del cliente, los objetivos de la empresa y el entorno.
- Comercializa productos, programas y servicios turísticos a partir de las necesidades del mercado nacional e internacional, diseñando soluciones innovadoras y pertinentes que satisfagan con eficiencia los requerimientos del cliente y la experiencia turística.
- Administra departamentos específicos de la organización turística en función de sus objetivos estratégicos, consolidando el trabajo en equipo a través de la comunicación y la pertinente selección de tecnologías.
- Formula propuestas y soluciones en la elaboración de proyectos turísticos de forma creativa, considerando criterios de sustentabilidad, normas y sistemas de calidad vigentes, demostrando compromiso con el bienestar de su entorno y el desarrollo productivo del país.
- Gestiona la operación de productos, programas y servicios turísticos nacionales e internacionales, aportando de manera crítica y creativa a la experiencia del cliente y los propósitos de la empresa.

• Fuente: INACAP versión web.

Administración Gastronómica Internacional

Título: Administrador Gastronómico Internacional.

Duración: 8 Semestres.

Institución que otorga el título: Instituto Profesional INACAP.

Perfil:

El Administrador Gastronómico Internacional está capacitado para gestionar la producción y la comercialización de productos y servicios gastronómicos, atender las necesidades y

requerimientos del cliente utilizando un segundo idioma, participar en la formulación y administración de emprendimientos gastronómicos y en establecimientos del rubro, tanto en Chile como en el extranjero, bajo estándares de calidad total.

El egresado de la Carrera de Administración Gastronómica Internacional del Instituto Profesional INACAP:

- Planifica procesos de producción gastronómica, considerando la eficiencia, eficacia y propuestas creativas de productos, respetando normas, estándares de calidad y sustentabilidad, tanto en emprendimientos propios como de terceros, utilizando variables para la resolución de problemas.
- Diseña propuestas innovadoras y equilibradas en menú-completo, respetando el origen, calidad, aspectos nutricionales, rendimiento y costos de los insumos de manera rigurosa, dirigiendo el trabajo en diferentes departamentos de producción, con actitud colaborativa, responsable y comprometida, de acuerdo a las normas de higiene, seguridad y sustentabilidad.
- Gestiona operaciones comerciales de productos y servicios gastronómicos, evaluando el uso y control de recursos financieros, económicos y de personas, en pequeñas y medianas empresas, demostrando responsabilidad y respeto en el cumplimiento de sus tareas y compromisos adquiridos.
- Comunica información a colaboradores, proveedores y clientes, de manera oral y escrita, en lengua materna, en inglés a nivel intermedio y en francés de especialidad, considerando las necesidades y requerimientos de los procesos productivos y clientes, con el propósito de lograr colaborativamente los objetivos de la empresa.
- Formula proyectos gastronómicos, considerando propuestas y soluciones rentables tanto de terceros como de emprendimientos propios, de acuerdo a normas, estándares de calidad y sustentabilidad exigidos, para el logro de los objetivos deseados.

Fuente: INACAP versión web.

Hoteles y Restaurantes

Título: Técnico de Nivel Superior en Hoteles y Restaurantes.

Duración: 4 Semestres.

Continuidad de estudios: Administración de Hoteles y Restaurantes.

Institución que otorga el título: Centro de Formación Técnica INACAP.

Perfil:

Está capacitado para participar en el servicio, la operación, supervisión y desarrollo de procesos productivos en empresas del rubro hotelero y de restaurantes, tanto en Chile como en el extranjero.

El egresado de Técnico de Nivel Superior en Hoteles y Restaurantes del Centro de Formación Técnica INACAP está capacitado para:

- Organizar su trabajo en los departamentos de un establecimiento hotelero y/o gastronómico, de acuerdo con las tareas asignadas y los recursos existentes.
- Realizar operaciones de prestación de servicios y productos de acuerdo con los estándares y procedimientos de la empresa, normas vigentes de higiene y seguridad.
- Controlar la calidad de los productos y servicios hoteleros y gastronómicos según los estándares de la industria y de la empresa.
- Establecer comunicación oral y escrita con clientes, proveedores y personal en idiomas español, inglés y francés a nivel elemental, de acuerdo con los procedimientos de la empresa.
- Participar en la planificación de los servicios hoteleros y productos gastronómicos, de acuerdo al segmento de mercado y tipo de empresa.

Fuente: INACAP versión web.

Gastronomía Internacional

Título: Técnico de Nivel Superior en Gastronomía Internacional.

Duración: 4 Semestres.

Continuidad de estudios: Administración Gastronómica Internacional.

Institución que otorga el título: Centro de Formación Técnica INACAP.

Perfil:

El Técnico de Nivel Superior en Gastronomía Internacional está capacitado para realizar la producción gastronómica, atender las necesidades y requerimientos del cliente, ejecutar procesos de costeo y venta en establecimientos gastronómicos, tanto en Chile como en el extranjero, bajo estándares de calidad total.

El egresado de la Carrera de Gastronomía Internacional del Centro de Formación Técnica INACAP:

- Realiza preparaciones culinarias saladas y dulces, de acuerdo al proceso de producción, respetando normas, estándares de calidad y sustentabilidad, tanto en emprendimientos propios como de terceros, utilizando variables para la resolución de problemas.
- Elabora minutas equilibradas, considerando técnicas de base, respetando el origen, calidad, aspectos nutricionales, rendimiento y costos de los insumos de manera rigurosa, organizando el equipo de trabajo en su departamento de producción, con actitud colaborativa, responsable y comprometida, de acuerdo a normas de higiene, seguridad y sustentabilidad.
- Comercializa productos y servicios gastronómicos rentables, tanto en emprendimientos propios como de terceros, realizando procesos de costeo y venta, actuando de manera ética en el cumplimiento de la normativa vigente e indicadores de calidad exigidos.
- Comunica información a colaboradores, proveedores y clientes, de manera oral y escrita, en lengua materna, inglés a nivel básico y francés de especialidad,

considerando las necesidades y requerimientos de los procesos productivos y clientes, con el propósito de lograr colaborativamente los objetivos de la empresa.

Fuente: INACAP versión web.

DUOC UC

Gastronomía Internacional

Título:

Duración: 8 semestres.

Institución que otorga el título: DUOC UC

Perfil:

Profesional capacitado para planificar, elaborar y supervisar ofertas gastronómicas, mediante la obtención y abastecimiento de productos de calidad; elaborando la producción gastronómica, con la aplicación de técnicas y estándares nacionales e internacionales de cocina; diseñando espacios y flujos para los procesos de producción; utilizando tecnología tradicional y de última generación en equipamiento gastronómico, valorando los aspectos culturales y patrimoniales de la gastronomía chilena, regional e internacional; supervisando y realizando diferentes tipos de servicios de alimentos y bebidas; otorgando productos que satisfagan las necesidades del cliente; creando cartas y menús que incluyen el maridaje y armonización de bebidas con comidas; empleando los conceptos de sommelería y comunicándose con el comensal en su idioma y dos idiomas extranjeros y observando y aplicando en todas las etapas de producción y servicio, las condiciones de higiene y seguridad, según los procedimientos de la empresa y la normativa vigente.

Fuente: DUOC UC versión web.

Turismo y Hotelería

Título: Administrador en Turismo y Hotelería.

Duración: 8 semestres.

Institución que otorga el título: DUOC UC

Perfil:

Un Administrador en Turismo y Hotelería es un profesional capaz de diseñar, desarrollar, administrar y comercializar productos turísticos de nivel internacional.

Debe recibir y atender clientes multiculturales, focalizando su quehacer en satisfacer sus actuales y potenciales necesidades, de acuerdo a los más altos estándares de calidad en servicio.

Fuente: DUOC UC versión web.

Gastronomía

Título: Técnico en Gastronomía.

Duración: 4 semestres.

Institución que otorga el título: DUOC UC

Perfil:

El Técnico en Gastronomía es un profesional capacitado para planificar y elaborar ofertas gastronómicas mediante la obtención y abastecimiento de productos de calidad; realizando la producción gastronómica, con la aplicación de técnicas y estándares nacionales e internacionales; utilizando la tecnología tradicional y de última generación en equipamiento gastronómico; valorando los aspectos culturales y patrimoniales de la gastronomía chilena, regional e Internacional; realizando diferentes tipos de servicios de alimentos y bebidas; otorgando productos que satisfagan las necesidades del cliente, creando cartas y menús que

incluyen el maridaje y armonización de bebidas con comidas; empleando los conceptos de sommelería y comunicándose con el comensal en su idioma y en un idioma extranjero; observando y aplicando en todas las etapas de producción y servicio las condiciones de higiene y seguridad según los procedimientos de la empresa y la normativa vigente.

Fuente: DUOC UC versión web.

Turismo de Aventura

Título: Técnico superior de Turismo de Aventura.

Duración: 4 semestres.

Institución que otorga el título: DUOC UC

Perfil:

El Técnico Superior de Turismo de Aventura es un profesional capacitado en diseñar, desarrollar, evaluar y operar programas, servicios y productos cumpliendo con las normas de calidad, en el área de turismo de la naturaleza y de intereses especiales ligados a la recreación a través de la aventura y la interpretación patrimonial, siguiendo políticas de desarrollo sustentable, aplicando estrategias para minimizar los impactos y adaptándose al cambio e innovaciones en el área público y privado.

Fuente: DUOC UC versión web.

C.F.T. Lota Arauco

Gestión Turística

Título: Técnico de Nivel Superior en Gestión Turística.

Duración: 5 semestres.

Institución que otorga el título: C.F.T. Lota Arauco.

Perfil:

La formación recibida por este técnico le permitirá efectivamente apoyar y reforzar el desarrollo del sector turístico regional y nacional, aportar conocimientos y aplicar las competencias, habilidades y aptitudes adquiridas en las diversas disciplinas vinculadas al turismo.

Además, estará capacitado para participar y cooperar creativamente en las diversas áreas que son responsabilidad del turismo, con un criterio de autonomía, análisis integrado, sistemático y de racionalidad administrativa-económica; contribuyendo de esta manera a mejorar y enriquecer las soluciones o proyectos diseñados para hacer frente a los desafíos del sector.

Fuente: C.F.T. Lota Arauco versión web.

Santo Tomas

Gastronomía Internacional y Tradicional Chilena

Título: Técnico de Nivel Superior en Gastronomía Internacional y Tradicional Chilena

Duración: 5 Semestres

Institución que otorga el título: C.F.T. Santo Tomas

Perfil:

El egresado de la carrera estará capacitado para desempeñarse en empresas de servicios gastronómicos tales como restaurantes, hoteles, casinos de alimentación colectiva, servicios de catering, empresas de eventos, promociones de productos gastronómicos, turismo gastronómico, tiendas comerciales y supermercados, entre otros, así como también puede ejercer libremente la actividad, emprendiendo la organización de su propia empresa gastronómica.

Fuente: C.F.T. Santo Tomas versión web.

Instituto Profesional Diego Portales

Gastronomía Internacional y Tradicional Chilena

Título: Técnico de Nivel Superior en Gastronomía Mención en Cocina Internacional

Duración: 4 Semestres

Institución que otorga el título: I.P. Diego Portales

Perfil:

Sin Información.

Fuente: I.P. Diego Portales versión web.

Universidad Andrés Bello

Ecoturismo

Título: Administrador en Ecoturismo.

Duración: 8 semestres.

Institución que otorga el título: Universidad Andrés Bello.

Perfil:

Los egresados de Ecoturismo de la Universidad Andrés Bello pueden desempeñarse en empresas e instituciones tanto del sector privado como público, creando, promoviendo y ejecutando, programas y proyectos ecoturísticos, ya sea como empresarios privados o prestando asesorías a empresas de turismo y afines, como también instituciones públicas tales como municipalidades, ministerios y otros servicios públicos.

Fuente: Universidad Andrés Bello versión web.

Tabla N° 2: Resumen de carreras turísticas

Institución	Carrera
INACAP	Administración de Hoteles y Restaurantes
	Administración Turística Internacional
	Administración Gastronómica Internacional
	Hoteles y Restaurantes
	Gastronomía Internacional
DUOC UC	Gastronomía Internacional
	Turismo y Hotelería
	Gastronomía
	Turismo de Aventura
C.F.T. Lota Arauco	Gestión Turística
Santo Tomas	Gastronomía Internacional y Tradicional Chilena
I.P. Diego Portales	Gastronomía Internacional y Tradicional Chilena
Universidad Andrés Bello	Ecoturismo

Fuente: Elaboración propia.

6.1.- Análisis de perfiles y mallas curriculares de las carreras asociadas al turismo impartidas en la Región del Biobío

Al hacer una lectura superficial del perfil de los egresados de las distintas carreras relacionadas a turismo y a la vez en los diferentes centros de estudio en las que se dictan, se observan grandes diferencias en conocimientos técnicos impartidos formalmente, esta situación genera dudas con respecto a los planes de estudio y al desarrollo de los profesionales del dicha área.

¿Qué se espera de un profesional del turismo? ¿Deberían existir lineamientos transversales en las mallas curriculares de estas carreras? ¿Qué competencias se espera que posean los Egresados?

Estas preguntas son la cabecera de la presente investigación y que respondiéndolas se podrán generar estrategias para mejorar las competencias específicas asociadas a estas carreras, además de llegar a un consenso en la formación académica de dichos profesionales, los cuales son de vital importancia para el desarrollo de regional en dicha materia, específicamente en la Provincia de Arauco.

Por otro lado se observa que las instituciones de educación superior que poseen más recursos y mejor infraestructura que en este caso son INACAP, UCSC, DUOC y Universidad Andrés Bello, tienen programas con mayor riqueza curricular (Ver en Anexos), esto genera a la vez que sus perfiles sean más completos debido a que su formación les permite abarcar más sub áreas y así lograr un mayor desarrollo en los sectores con potencial turístico, a la vez les permite tener una mayor empleabilidad a sus egresados.

Este análisis preliminar responde a una observación superficial, y da el puntapié inicial a la investigación, a la vez genera dudas las cuales deben ser respondidas con mayor profundidad durante el desarrollo y acercamiento con los actores (Alumnos, Autoridades, Comunidad, Empresarios del turismo, entre otros).

Finalmente es indispensable que los futuros profesionales aprendan a capturar y desarrollar el valor hedónico, el cual les permite aprovechar las riquezas de lugares tan maravillosos

como lo es la provincia de Arauco brindando a la comunidad al turista experiencias inolvidables, las cuales no encontraran en otro lugar, estas experiencias son más que una simple cabaña, un spa, un hotel 5 estrellas, sí no que son valores agregados que goza el lugar en su forma natural y como se le saca el partido a este.

7.- Metodología de investigación

En este capítulo se abordara el método seleccionado para realizar el estudio, además se explicara los pasos que se siguieron para la obtención de información.

7.1.- Método seleccionado: FAR construcción de escenarios

FAR construcción de escenarios, este método toma su nombre de Field Anomaly Relaxation (Campo, Anomalía y Relajación), y hace referencia, a que es un trabajo de campo, en donde pueden existir anomalías las cuales deben dejarse fuera de las posibilidades o tratar de que si no se pueden dejar fuera poder suavizarlas, es ahí donde entra el termino de relajación, pero para un mayor entendimiento se procedera a explicar de manera ejemplificada más adelante.

El método consiste en identificar variables (Sectores) claves para un determinado fenómeno o área, estas variables pueden ser infinitas, es por eso que se recomienda utilizar entre 3 a 11 variables, pero lo más usual es que se utilicen 7. Por otro lado cada variable debe contener 7 valores o menos (FACTORES) para que así las posibles combinaciones no sean tan grandes.

Una vez obtenidas las combinaciones, se crea una matriz en la cual tendrá en su primera fila los sectores los cuales serán los encabezados de cada una de las columnas, en las siguientes filas estarán los factores que generalmente son los mismo utilizados en las escalas de Likert, para posteriormente encontrar las combinaciones más adecuadas obviando las que carecen de sentido lógico.

7.2.- Recolección de información

Para la recolección de información se hizo uso de las distintas páginas de internet, las cuales tienen relación con la investigación, además de entrevistas en terreno, es decir en la Provincia de Arauco. Los entrevistados serán los actores del turismo los cuales son: Empresarios, pobladores de la zona, académicos, estudiantes de carreras asociadas a turismo y turistas.

Las entrevistas serán guiadas por los autores de la memoria de título los cuales intentarán conducir por todos los terrenos del turismo y la academia para poder obtener la mayor cantidad de información, pero como son diversos los actores no se podrá tener un tipo de entrevista estándar, más bien se procederá a dar una cierta libertad en un ámbito de una conversación guiada, sin mayores pautas, para que de esta forma se logre obtener información objetiva desde el punto de vista de cada entrevistado.

En esta investigación se hará un muestreo por conveniencia es decir que se entrevistara a la mayor cantidad de actores posibles sin tener un número determinado. El muestreo por conveniencia es una muestra que se utiliza cuando no es posible calcular la muestra o a la vez es muy difícil llegar a ella por distintos motivos ya sea por recursos (económicos, temporales, disponibilidad, entre otros), por accesibilidad a la zona, cooperación de los entrevistados, etc. Sin embargo que sea un muestreo por conveniencia no le resta méritos ni objetividad a la investigación ya que es un tipo de muestra muy utilizada en diversos estudios.

8.- Pasos para la aplicación del método FAR construcción de escenarios.

Paso N°1: Identificación de las fuerzas principales (definición de las principales variables que modelan la realidad – sectores).

COMENTARIO: Así se define el conjunto de no más de siete sectores Como se puede apreciar, la sucinta descripción de cada sector, que deben involucrar amplísimas aristas.

Paso N°2: Establecimiento de los estados alternativos de cada sector (Factores).

COMENTARIO: es imprescindible hacer una definición de cada concepto para aclarar las eventuales dudas que puedan surgir en el receptor o lector del documento.

Paso N°3: Construcción de la Matriz Sectores/Factores

COMENTARIO: Se define en función de un lenguaje simbólico. Es importante representar cada sector con la letra que lo caracteriza mejor, a efectos de facilitar la memorización del concepto.

Paso N°4: Calibración de la Matriz

COMENTARIO: En esta fase ponemos a prueba la matriz. ¿Cómo probarla si no conocemos el futuro? Exigiéndole que al menos sea capaz de representar el presente (tiempo cero: T0).

COMENTARIO: La conceptualización debe ser capaz de representar el presente. Consecuentemente, genera suficiente confianza para intentar con ella visiones a futuro. El arreglo matricial debe quedar así dispuesto para el ejercicio prospectivo de construcción de escenarios futuros.

Paso N°5: Construcción de escenarios

COMENTARIO: La mayoría son combinaciones sin sentido lógico, por lo tanto se deben descartar.

Paso N°6: Narración del escenario más probable

COMENTARIO: El escenario más probable debe ser relatado en lenguaje coloquial e indicando las secuencias que marcan la trayectoria desde el presente hacia el futuro.

Paso N°7: Identificación de oportunidades y amenazas

COMENTARIO: Se recurre a la vinculación entre la prospectiva y planificación estratégica, haciendo un análisis FODA.

Paso N°8: Conclusiones y Recomendaciones

COMENTARIO: Análisis del método.

9.- Aplicación

En el desarrollo de este capítulo se lograran identificar las competencias críticas mediante un análisis del método FAR de construcción de escenarios, el cual fue trabajo en base a las respuestas, opiniones y consejos de los habitantes de la Provincia de Arauco, ya que es el foco principal de la presente memoria de título, para posteriormente realizar un profundo análisis de los resultados obtenidos, y así finalmente expresar las conclusiones a las que se han llegado mediante el estudio.

En primer lugar realizaremos la definición de sectores y a la vez sus factores tal como se explica en el capítulo anterior para así poder formar el modelo prospectivo (Matriz sector/factor) sobre el cual se trabajará.

En dicha matriz se creara en base a la síntesis de información que se obtuvo en terreno a través de entrevistas a los actores e información recopilada principalmente vía web.

Cabe destacar que el fin es imaginar un escenario a 10 años, para que en ese tiempo las comunas puedan llegar a un desarrollo progresivo en materia de turismo y no solo de turismo, ya que se necesita un avance transversal para no solo mejorar un área, si no todos los sectores productivos lo cuales traerán consigo mayor oferta laboral y mejores condiciones y opciones a los pobladores.

Una vez terminada la aplicación, se procederá a realizar las conclusiones, con las cuales se visualizara el futuro más probable de la provincia, y con esto se podrán tomar decisiones respecto de cada comuna, además de generar las respectivas políticas públicas con las cuales lograr cumplir con avances en el mediano y largo plazo.

Definición de Sectores

- **Delincuencia (D)**: Percepción de delincuencia e inseguridad de los pobladores en épocas estivales. Con la llegada de turistas varían los niveles de delincuencia, desordenes en las calles y consumo de bebidas alcohólicas.
- **Cuidado del medio ambiente (MA)**: La Municipalidad invierte más dinero en el cuidado del medio ambiente, en recolección de basura, prevención de incendios, higienización y protocolos en casos de emergencias.
- **Costo del servicio (CS)**: El costo del servicio es al adecuado para cumplir con las expectativas tanto de los turistas como de los oferentes, permite a los primeros gozar de un buen servicio y a los segundos obtener las ganancias suficientes para poder seguir funcionando.
- **Calidad del servicio (CLS)**: La calidad del servicio es óptima, ya que cuanta con las condiciones necesarias para atender las necesidades de los turistas en el momento que estos lo requieren, generando satisfacción en estos.
- **Accesibilidad (AC)**: Se han mejorado las vías de acceso hacia los sectores turísticos de la zona, se ha invertido en calles, transporte y fluidez.

Establecimiento de los estados alternativos de cada sector (Factores)

- **Delincuencia (D)**:

D1 Muy Baja: No hay delincuencia, lo cual genera una percepción de gran seguridad tanto de los pobladores como de los turistas.

D2 Baja: Existen lugares peligrosos, pero generalmente no sucede nada salvo altas horas de la madrugada y en puntos muy particulares, lo cual no provoca sensación de inseguridad a quienes no entran en estos puntos.

D3 Media: La delincuencia se encuentra en todos lados, por lo tanto no es nada fuera de lo normal que afecte al turismo en la zona, implicando una cierta indiferencia por parte de los viajantes.

D4 Alta: Existe mucha inseguridad por falta de personal policial, provocando una sensación de vulnerabilidad de los turistas. Sin embargo aun así llegan a la provincia, pero no es su primera opción.

D5 Muy alta: La provincia está afectada por la delincuencia y los carabineros no dan abasto para contrarrestar esta situación. En base a esto no llegan turistas a pasar sus vacaciones a los distintos puntos atractivos de la provincia.

- **Cuidado del Medio Ambiente (MA)**

MA1 Bajo: Las municipalidades no se están haciendo cargo como debieran de la recolección de basura, prevención de accidentes y otros factores en cuidado del medio ambiente, causando una provincia sucia, mal cuidada con calles muy malas y un abandono en general por parte de las autoridades competentes.

MA2 Normal: La municipalidad en materias de cuidado del medio ambiente, realiza su trabajo con trabajos diarios, pero no invierte en mejoras, simplemente hace lo que debe hacer.

MA3 Alto: El cuidado del medio ambiente es de máxima prioridad, las calles están muy limpias, las calles en excelente estado y una red de emergencias eficiente y eficaz para la prevención ante cualquier evento que afecte a las distintas comunas de la provincia.

- **Costo del Servicio (CS)**

CS1 Muy Bajo: El costo del servicio es muy bajo, permitiendo a todas las personas poder asistir a estos recintos turísticos, pero al ser tan bajo no permite que la calidad de este sea óptimo, ya que los dueños no pueden solventar un servicio de calidad, lo cual termina provocando malas experiencias hacia el cliente y en vez de fidelizarlos los aleja.

CS2 Bajo: El servicio proporcionado es bastante básico, debido a su bajo costo, por lo cual el turista que asiste a estos lugares sabe que vivirá una gran experiencia, y los oferentes no obtienen buenas ganancias lo cual les impide invertir en mejoras.

CS3 Medio: No es un servicio con altos precios, pero a la vez no son tan bajos. Es un costo promedio que permite que los turistas se sientan cómodos con lo que están pagando, tiene

una buena experiencia y a la vez los oferentes pueden tener ganancias medidas, pero que le permiten seguir funcionando de una manera un tanto ajustada.

CS4 Alto: Un servicio a un costo elevado, se hace complicado para los turistas, pero existen viajeros dispuestos a pagar lo que se está pidiendo, y para los oferentes el costo al cual ofrecen su servicio les permite tener buenas ganancias las cuales les permiten seguir funcionando y en algunos casos seguir creciendo.

CS5 Muy Alto: El costo del servicio es muy elevado lo cual hace muy difícil para los turistas acceder a él y a los oferentes sin bien obtienen ganancias gracias a su alto precio, no son las esperadas debido que no asisten muchos viajantes a la provincia.

- **Calidad del Servicio (CLS):**

CLS1 Baja: La calidad del servicio es bastante baja, probando una mala experiencia por parte del turista el cual no tendrá ganas de volver a la provincia por no cumplir sus expectativas.

CLS2 Media: La calidad del servicio que se provee es medio, lo que significa que no es mala, pero a la vez tampoco es la óptima. Sin embargo los turistas quedan conforme con el servicio entregado.

CLS3 Alta: El servicio que se provee es bastante bueno y cumple con las expectativas de los turistas los cuales tienen una grata experiencia la cual los traerá de vuelta a la zona.

- **Accesibilidad (AC):**

AC1 Mala: Es muy difícil llegar a las zonas turísticas, los caminos no son los óptimos, por lo que dificulta el ingreso de turistas a la zona.

AC2 Media: Las rutas de acceso permiten llegar en vehículos normales y/ en bus. Sin embargo falta mucho por mejorar.

AC3 Buena: Es muy simple llegar tanto en vehículos como en buses, los caminos están en muy buenas condiciones y hay muchas indicaciones lo cual facilita la llegada a cualquier punto turístico.

Tabla N|3: Construcción de la Matriz Sectores/Factores.

D	MA	CS	CLS	AC
Delincuencia	Cuidado del Medio Ambiente	Costo del Servicio	Calidad del servicio	Accesibilidad
D1 Muy Baja	MA1 Bajo	CS1 Muy Bajo	CLS1 Baja	AC1 Mala
D2 Baja	MA2 Normal	CS2 Bajo	CLS2 Media	AC2 Media
D3 Media	MA3 Alto	CS3 Medio	CL3 Alta	AC3 Buena
D4 Alta		CS4 Alto		
D5 Muy Alta		CS5 Muy Alto		

Fuente: Elaboración Propia.

Construcción de escenarios.

En esta sección se construirán tres escenarios, los cuales son: escenario más probable, escenario optimista y finalmente el escenario pesimista.

- Escenario más probable (2025): D3; MA1; CS4; CLS2; AC2.
- Escenario optimista (2025): D1; MA3; CS3; CL3; AC3.
- Escenario pesimista (2025): D5; MA1; CS5; CLS1; AC1.

Tabla N|4: Nomenclatura de los escenarios

D	MA	CS	CLS	AC
Delincuencia	Cuidado del Medio Ambiente	Costo del Servicio	Calidad del servicio	Accesibilidad
D1 Muy Baja	MA1 Bajo	CS1 Muy Bajo	CLS1 Baja	AC1 Mala
D2 Baja	MA2 Normal	CS2 Bajo	CLS2 Media	AC2 Media
D3 Media	MA3 Alto	CS3 Medio	CL3 Alta	AC3 Buena
D4 Alta		CS4 Alto		
D5 Muy Alta		CS5 Muy Alto		

Fuente: Elaboración propia.

Combinaciones de escenarios:

Escenario más probable —	D3	<u>MA1</u>	<u>CS4</u>	CLS2	AC2
Escenario pesimista —	D5	<u>MA1</u>	<u>CS5</u>	CL1	AC1
Escenario optimista —	D1	MA3	<u>CS3</u>	CLS3	AC3

Fuente: Elaboración propia.

Narración del escenario más probable

En el año 2025 la delincuencia sigue estando presente en la misma medida. Es poco percibida, transformándose en un tabú en donde todos saben que existe, pero aun así no se hace nada para erradicarla debido a que nadie reconoce el problema como propio.

El cuidado del medio ambiente no ha avanzado mucho, las calles siguen estando en mal estado y los basureros públicos son escasos y no se ha invertido en esta materia, llegando a provocar un conformismo en la ciudadanía.

El costo del servicio se mantiene alto, los oferentes no seden y los turistas cada vez son menos, ya que si bien los precios son altos, la calidad se mantiene media, provocando no muy buenas experiencias en los visitantes, los cuales cada vez son menos en la zona.

En cuanto a la accesibilidad, las rutas no son malas, pero aun así no ayuda al aumento del flujo turístico.

Identificación de oportunidades y amenazas.

El método FAR de construcción de escenarios en esta sección se combina con la planeación estratégica ya que se hará una suerte de FODA, para analizar las oportunidades, cuasi oportunidades, amenazas .y cuasi amenazas que se generan.

Es bueno tener claro que cuando existen coincidencias en los factores de los escenarios optimista y pesimista con el escenario más probable, lo más lógico es que ese evento ocurra, por lo tanto en primer lugar se deberá examinar si dichas coincidencias existen.

Combinaciones de escenarios:

Escenario más probable 	D3	<u>MA1</u>	<u>CS4</u>	CLS2	AC2
Escenario pesimista 	D5	<u>MA1</u>	<u>CS5</u>	CL1	AC1
Escenario optimista 	D1	MA3	<u>CS3</u>	CLS3	AC3

Fuente: Elaboración propia.

El único evento que coincide es M1 y la coincidencia es entre el escenario más probable con el escenario pesimista, lo cual indica que este factor se mantendrá a lo largo del tiempo por lo menos por los próximos diez años, dicho escenario hace referencia al cuidado del medio ambiente.

Analizando en términos FODA se identifica solo una amenaza (MA) y ninguna oportunidad. En cuanto a las cuasi amenazas y cuasi oportunidades, se encuentran ambos escenarios (pesimista y optimista) en un punto intermedio (CS) por lo que es difícil decir hacia qué lado se inclinara en el futuro, de todas formas se analizara desde los dos puntos de vistas. Debido a dicha coincidencia, no se ve un futuro muy alentador para la provincia de Arauco, por distintas razones las cuales se analizaran en la sección de conclusiones.

Identificación de oportunidades, cuasi oportunidades, cuasi amenazas y amenazas.

Oportunidades: Comparando las combinaciones con el escenario más probable no se identifican oportunidades para la Provincia de Arauco en materia de turismo en los próximos diez años.

Cuasi oportunidades: En el factor intermedio (CS), no queda claro lo que ocurrirá, pero en el caso que se incline hacia las oportunidades significa que los costos se estabilizaran, haciendo más accesible el servicio para los turistas, lo cual traería más visitantes a la zona.

Amenazas: El cuidado del medio ambiente es un tema bastante preocupante, ya que todo indica que se mantendrá la condición actual, la cual es un mal cuidado del medio ambiente.

Cuasi amenazas: Como se mencionó anteriormente este es un punto intermedio (CS) y en caso de que se convierta en amenaza, sería una muy mala decisión por parte de los oferentes ya que lo único que se conseguirá es alejar aún más a los turistas.

9.1.- Resultados

Los resultados de esta investigación convergen en las competencias que los profesionales del turismo deben poseer para poder desarrollarse de forma exitosa como profesionales, y a la vez puedan participar en todos los procesos relacionados al turismo siendo entes activos en cualquier organización en la cual se desempeñen.

Dichas competencias son extraídas de una lista elaborada por el Proyecto Tuning para el área de administración, cuya finalidad es armonizar las mallas curriculares entre los países que participan, para así tener profesionales que se puedan desempeñar en el país de origen tanto como en el extranjero con la misma eficiencia en los distintos lugares que trabajen.

Dentro de los resultados se expresaran también las combinaciones resultantes del método FAR con su respectivo análisis, para visualizar el comportamiento del turismo en la Provincia de Arauco luego de 10 años.

9.1.1.- Combinaciones obtenidas a través del método FAR de construcción de escenarios

Las combinaciones obtenidas en la Matriz FAR, reflejan a lo que deben hacer frente los profesionales del turismo, para poder revertir o potenciar los distintos escenarios y de esa forma ser un aporte real a la Provincia de Arauco.

Combinaciones de escenarios:

Escenario más probable 	D3	<u>MA1</u>	<u>CS4</u>	CLS2	AC2
Escenario pesimista 	D5	<u>MA1</u>	<u>CS5</u>	CL1	AC1
Escenario optimista 	D1	MA3	<u>CS3</u>	CLS3	AC3

Fuente: Elaboración propia.

- Escenario más probable: D3; MA1; CS4; CLS2; AC2. Plantea que la delincuencia está presente en una medida media, es decir ni mucha ni poca y el cuidado del medio ambiente será bajo, el costo del servicio estará elevado, la calidad del servicio será media y la accesibilidad también estará en términos medios.
- Escenario pesimista: D5; MA1; CS5; CLS1; AC1. La delincuencia es muy alta, el cuidado del medio ambiente es bajo, el costo del servicio será muy alto, la calidad del servicio estará baja y la accesibilidad mala.

- Escenario optimista: D1; MA3; CS3; CL3; AC3. La delincuencia será muy baja, el cuidado del medio ambiente aumentara, el costo del servicio se encontrara en términos medios al igual que la calidad del servicio y la accesibilidad.

El futuro no es muy alentador para la provincia, lo que hace aún más importante la intervención de profesionales capacitados para generar estrategias de mediano y largo plazo para revertir este posible futuro.

9.1.2.- Competencias críticas en base al análisis de la matriz de modelo FAR construcción de escenarios.

En base a las necesidades de la zona y de cualquier zona que desee lograr un desarrollo turístico progresivo y constante, se extraen las competencias que son necesarias para cualquier profesional que desarrolle turismo. Dichas competencias son parte del listado que genera el Proyecto Tuning para el área administrativa, de la cual forma parte el turismo.

Estas competencias, se seleccionan después de un profundo análisis de la matriz factor/sector, y en base a las necesidades del turismo como área productiva y a la vez en sugerencias de los mismos actores, los cuales plantearon sus recomendaciones con respecto a las competencias que ellos esperan que tengan los desarrolladores del área.

Las competencias aquí expuestas deben ser poseídas por dichos profesionales, ya que con estas competencias, ellos podrán tomar hacer frente a los resultados obtenidos por el modelo FAR, trabajando para solucionar las problemáticas que aquejan al turismo, participando y proponiendo ideas para ir mejorando cada uno de los factores presentes en la matriz FAR, ya sea trabajando de forma directa con las micro empresas presentes en la zona o en los distintos organismos públicos que tiene relación en esta materia.

Por lo tanto las competencias seleccionadas son las siguientes:

Tabla N°5: Competencias seleccionadas.

Competencias genéricas	Competencias específicas
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de abstracción, análisis y síntesis. • Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica. • Responsabilidad social y compromiso ciudadano. • Habilidades en el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación. • Capacidad de aprender y actualizarse permanentemente. • Habilidades para buscar, procesar y analizar información procedente de fuentes diversas. • Capacidad creativa. • Capacidad para identificar, plantear y resolver problemas • Capacidad para tomar decisiones. • Habilidades interpersonales. • Capacidad de motivar y conducir hacia metas comunes. • Compromiso con la preservación del medio ambiente. • Compromiso con su medio socio-cultural. • Habilidad para trabajar en contextos internacionales. • Compromiso con la calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar un planeamiento estratégico, táctico y operativo. • Identificar y administrar los riesgos de negocios de las organizaciones. • Desarrollar, implementar y gestionar sistemas de control administrativo. • Evaluar el marco jurídico aplicado a la gestión empresarial. • Interpretar la información contable y la información financiera para la toma de decisiones gerenciales. • Usar la información de costos para el planeamiento, el control y la toma de decisiones. • Ejercer el liderazgo para el logro y consecución de metas en la organización. • Identificar aspectos éticos y culturales de impacto recíproco entre la organización y el entorno social • Mejorar e innovar los procesos administrativos. • Formular planes de marketing.

Fuente: Elaboración propia.

Se debe mencionar que el turismo está desarrollado en la Provincia de Arauco mediante micro empresas, las cuales son en su mayoría familiares, por lo tanto se seleccionaron las competencias en base al nivel de requerimientos técnicos por dichos micro empresarios.

Sin bien los profesionales deben contener más competencias de las presentadas, solo se mencionan las que al menos deben poseer para desarrollar el turismo en la zona de investigación, debido a su bajo avance en comparación con otros puntos turísticos del país.

El lector debe tener claro lo mencionado en el párrafo anterior, para así no confundir el destino de la investigación, ya que de lo contrario le parecerá algo sesgado, y se escapara del fin deseado por los autores, el cual está enfocado a la Provincia de Arauco.

10.- Conclusiones

- La Provincia de Arauco es una zona de tristes realidades, la pobreza es una sombra que no han logrado erradicar las distintas comunas que la componen. El ingreso promedio de las diferentes comunas es alrededor de \$350.000 pesos y debemos considerar que aproximadamente el 80% de la población de cada comuna posee un ingreso igual o inferior al mencionado antes. El nivel de educación de las personas de esta provincia es igualmente bajo, estando casi el 90% de la población en una etapa igual o inferior a la educación media. Estos factores son críticos a la hora de querer desarrollar el turismo en la zona, ya que la falta de inversión que poseen las personas, les coarta la posibilidad de emprender un negocio en el área. Es así que un mayor desarrollo provincial pasará por más oportunidades, mejores trabajos e intervención del estado para realizar programas de capacitación y fondos concursables para aquellos que tienen ideas pero no recursos, con un seguimiento y asesoramiento de profesionales, para que estas ideas no se queden solo en eso.
- Las instituciones de educación superior ofrecen carreras técnicas y profesionales en turismo, pero la disparidad en sus mallas curriculares, en infraestructura, y calidad de educación son muy marcadas, lo que genera profesionales de la misma área, pero con diferentes conocimientos y capacidades, en donde se encuentran algunos más preparados que otros. Si las mallas curriculares se armonizaran entre las instituciones que dictan la misma carrera sería un gran avance para poder comenzar a trabajar en conjunto, y los estándares de calidad serían muchos más altos. No obstante, para poder desarrollar turismo en diferentes zonas es necesario crear programas académicos exclusivos y relacionados directamente con el territorio donde se implementaran. Aunque en la práctica es difícil realizar estos planes de estudio, si es necesario que la zona donde se impartan estas carreras posean un sello cultural que sirva como herramienta de desarrollo para ese mismo territorio, además de los conceptos genéricos que deberían poseer como se menciona antes.
- El turismo en la Provincia de Arauco es muy básico, debido a que no se realizan actividades atractivas. El fuerte son cabañas y camping para los visitantes los cuales asisten los lagos y playas de las cuales goza la zona. Por otro lado los restaurantes

no tienen una gastronomía muy rica en variedades y en comidas típicas, salvo excepciones. Además las comunas tienen diferentes tipos de entorno, en algunas hay mucha más tranquilidad como por ejemplo Contulmo, y por otro lado están las más ajetreadas como Arauco y Cañete, lo cual hace difícil su uniformidad a la hora de hacer un análisis provincial. Sin embargo en términos generales, el turismo es pobre en la zona, en donde se le podría sacar mucho provecho a sus bendiciones naturales, para así dar valor hedónico a sus activos. No obstante posee un factor negativo, el cual es el conflicto que se mantiene a través de los años entre los distintos gobiernos de turno y las comunidades indígenas, que en muchas ocasiones es un factor negativo a la hora de atraer turistas a la zona.

- El método utilizado en la investigación no es un método infalible, es uno de los tantos métodos prospectivos existentes, pero que se eligió por su amplio espectro de análisis. FAR permitió conocer los sectores de más preocupación, por lo cual es un buen método siempre y cuando se aplique una manera óptima.
- Las autoridades de la provincia, no se han enfocado en el turismo como una fuente de ingresos para la zona, lo cual es preocupante, ya que hay mucho que hacer y mucho que explotar. El rol de las autoridades no ha sido el mejor, la razón se desconoce, pero pueden ser por factores como el conflicto por pueblos originarios, presupuesto restringido, falta de políticas públicas, entre otras.

11.- Recomendaciones

- Instituciones de educación superior: Debe existir cooperación entre estas instituciones para poder generar profesionales de calidad, que ayuden al progreso del país, profesionales de calidad y bien preparados independiente de la universidad, instituto o centro de formación técnica del cual egresaron.
- Autoridades provinciales y comunales: Elaborar planes de mediano y largo plazo, para el desarrollo de la zona. Participar en fondos concursables con los cuales poder financiar proyectos y de esta forma poder proveer de trabajo a la comunidad para mejorar su situación económica ya que esto provoca mayores flujos de dineros con lo cual ayuda al desarrollo territorial de la provincia. También elaborar planes de capacitación contratando profesionales expertos en distintos temas relacionados con los cursos y de esta forma incentivar y educar a los pobladores sobre diferentes temáticas.
- Micro empresarios: Los micro empresarios son los entes principales, ya que si logran un buen desarrollo podrán atraer más turistas a la zona aumentando la entrada de flujo de dinero con lo cual se podría realizar inversión y contratar mano de obra, mejorando la situación de desempleo de la zona. Para conseguir estos objetivos los micro empresarios deben asociarse, para así tener más fuerza, ya que si se mantienen como lo están haciendo y siguen trabajando de forma autónoma no lograrán tener la presencia necesaria para que las autoridades los escuchen. Al asociarse también les permite cooperar entre sí, compartiendo territorios, ideas y futuros proyectos.
- Profesionales de área: Los profesionales son los llamados a cambiar el país, ayudarlo a progresar en un entorno de cooperación, desarrollo progresivo y constante, para ello estos deben siempre estar capacitándose y perfeccionándose, ya que el mundo avanza muy rápido en un ambiente competitivo, por lo cual nadie se puede quedar atrás ya que provocaría la obsolescencia y con ello el estancamiento económico-territorial.
- Futura investigación: Para una futura investigación se recomienda utilizar otro método, ya que la prospectiva trabaja con al menos dos métodos para así poder irlos comparando y logrando una suerte de sinergia. También incorporar otra provincia de la

región logrando de esta forma tener puntos de comparación y sacar lo bueno de cada una de ellas.

12.- Bibliografía

- *Atala, Jorge. Teoría Psicoprospectiva. Editorial Universitaria. (2001).*
- *Allen, Marta, Dirección estratégica de recursos humanos, 2º ed. 6º reimp. – Buenos Aires: Granica, 2011*
- *Centro de Formación Técnica Lota Arauco (2014). Técnico de Nivel Superior en Gestión Turística. Recuperado (25/08/2014) de <http://www.cftlotarauco.cl/portal/index.php/carreras/12-gestion-turistica>.*
- *DUOC UC (2014). Escuela de Turismo, Turismo Aventura. Recuperado (25/08/2014) de <http://www.duoc.cl/carrera/turismo-de-aventura>.*
- *DUOC UC (2014). Escuela de Turismo, Turismo y Hotelería. Recuperado (25/08/2014) de <http://www.duoc.cl/carrera/turismo-y-hoteleria>.*
- *Gallardo A. Manual de Métodos de prospectiva Uso práctico para analistas (2010). Centro de Estudios e Investigaciones Militares.*
- *Gobernación Provincia de Arauco (2014). Información geográfica. Recuperado (17/11/2014), de <http://www.gobernacionarauco.gov.cl/geografia.html>.*
- *Ilustre Municipalidad de Contulmo (2014). Atractivos Turísticos. Recuperado (17/11/2014), de <http://www.contulmo.cl/paginanormal.php?pagina=42>.*
- *Instituto Profesional Valle Central (2014). Técnico de Nivel Superior en Turismo y Hotelería. Recuperado (25/08/2014) de <http://www.vallecentral.cl/vc/tecnico-de-nivel-superior-en-turismo-y-hoteleria>.*
- *Jolis, Nadine, Compétences et Compétitivité, Les éditions d'organisations, París, 1998.*
- *Levy-Leboyer, Claude, La gestion des compétences, Les éditions d'organisation, París, 1992.*
- *Liberti, Jorge. La objetividad entre paréntesis: A propósito de Humberto Maturana. (2007).*
- *Livacic, Carlos. Evolución de las Organizaciones: Un mundo en cambio.(2009).*
- *Ruiz, Guido, Reflexiones y definiciones desde la teoría biológica del conocimiento: aprendizaje y competencia en la universidad actual. (2008).*

- *Spencer, Lyle M. y Spencer, Signe M., Competence at work, models for superior performance, John Wiley & Sons, Inc., USA, 1993.*
- *Universidad Andrés Bello (2014). Administración en Ecoturismo. Recuperado (25/08/2013) de <http://www.unab.cl/admision/ecoturismo.aspx>.*

ANEXOS

Administración de Hoteles y Restaurantes

[Cód. AH-AH0-1]

ADMINISTRACIÓN DE HOTELES Y RESTAURANTES

inacap

Título: Administrador de Hoteles y Restaurantes.
 Duración: 8 semestres.
 Requisitos de Ingreso: Proceso de Admisión y Salud Compatible.
 Institución que otorga el título: Instituto Profesional INACAP.

Semestre 1	Semestre 2	Semestre 3	Semestre 4	Semestre 5	Semestre 6	Semestre 7	Semestre 8
Francés I	Industria Hotelera y Gastronómica	Francés II	Francés IV	Legislaciones Aplicables	Principios de Economía	Taller de Estadísticas Aplicadas	Estudio de Casos de Administración y Marketing
Inglés I	Francés II	Inglés III	Inglés IV	Principios de Administración	Matemática y Administración Financiera	Marketing y Ventas	Seminario de Título
Taller de Restaurant I	Inglés II	Taller de Restaurant y Sommelier	Tecnología de Restaurant y Banquetaria	Compras y Abastecimientos	Recursos Humanos	Control de Gestión y Planificación	Francés VIII
Tecnología de Restaurant	Taller de Restaurant II	Tecnología de Restaurant y Bebidas Alcohólicas	Tecnología de Front Desk	Procesos Contables	Costos de la Industria Hotelera y Gastronómica	Evaluación de Proyectos	Inglés VIII
Tecnología de Recepción y Habitaciones I	Tecnología de Restaurant y Vinos	Taller de Reservas	Taller de Gastronomía III	Francés V	Francés VI	Francés VII	Administración de Recursos Hoteleros
Higiene Aplicada	Tecnología de Recepción y Habitaciones II	Taller de Gastronomía II	Taller de Servicios Hoteleros	Inglés V	Inglés VI	Inglés VII	Estudio de Casos de Especialidad
Matemáticas I	Taller de Gastronomía I	Nutrición y Dietética	Bromatología	Taller de Restaurant y Banquetaria	Administración de Operaciones Hoteleras I	Administración de Operaciones Hoteleras II	
Computación Básica	Prevención de Riesgos y Primeros Auxilios				Planificación de la Higiene y HACCP	Equipamiento Hotelero Gastronómico	
Técnicas de Comunicación Oral y Escrita							

La Práctica Profesional es requisito de Titulación. En este programa de estudio, se realizaron tres prácticas profesionales según prerrequisitos exigidos: la primera al término del primer año, la segunda al término del segundo año y la tercera al término del tercer año.

Administración Gastronómica Internacional

ADMINISTRACIÓN GASTRONÓMICA INTERNACIONAL

[Cód. L6-L60-3]



Título: Administrador Gastronómico Internacional.
 Duración: 8 semestres.
 Requisitos de Ingreso: Proceso de Admisión y Salud Compatible.
 Requisitos titulación: : Malla Curricular Cumplida y Práctica Profesional.
 Institución que otorga el título: Instituto Profesional INACAP.

Semestre 1	Semestre 2	Semestre 3	Semestre 4	Semestre 5	Semestre 6	Semestre 7	Semestre 8
Taller de Técnicas Básicas de Cocina	Taller de Alimentación Colectiva y Saludable	Taller de Gastronomía Chilena y Latinoamericana	Taller Integrador de la Producción Gastronómica	Taller de Artes Culinarias Internacionales	Taller de Gastronomía en Restaurant	Armonización de Vinos y Comidas	Catering para Eventos, Congresos y Banquetes
Taller de Técnicas Básicas de Pastelería	Taller de Panadería y Bollería	Taller de Pastelería, Confitería y Chocolatería	Taller de Gelatería y Pastelería Internacional	Taller de Técnicas de Pastelería Avanzada	Marketing y Gestión Comercial	Taller de Productos Gastronómicos Saludables	Taller de Proyectos Gastronómicos
Introducción a la Industria del Servicio	Taller de Restaurant y Protocolo	Masas Primas Naturales y Productos de Chile	Diseño y Equipamiento de Cocina	Costos y Adquisiciones	Administración de Empresas Gastronómicas	Formulación y Evaluación de Proyectos Gastronómicos	
Conservación de Alimentos	Seguridad Alimentaria y HACCP	Costos y Ventas de la Producción Gastronómica	Administración de la Operación Gastronómica	Principios de Economía	Matemática Financiera	Legislación Laboral, Alimentaria y Ambiental	Desarrollo Profesional
Autogestión	Matemática Aplicada	Comunicación Efectiva		Análisis Estadístico de Datos			Gestión de Personas
Tecnologías de la Información y la Comunicación							
Francés Culinario I	Francés Culinario II	Inglés HOTUGA I	Inglés HOTUGA II	Francés Culinario III	Francés Culinario IV	Inglés Culinario V	Inglés Culinario VI

La Práctica Profesional es requisito de Titulación. En este programa de estudio, se realizan dos prácticas profesionales según prerrequisitos exigidos, la primera al término del segundo año y la segunda al término del cuarto año.

Asignatura de Especialidad

Asignatura de Disciplinas Básicas

Asignatura de Formación para la Empleabilidad

Administración Turística Internacional

ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA INTERNACIONAL

[Cód. AT-AT0-1]

Título: Administrador Turístico Internacional.
 Duración: 8 semestres.
 Requisitos de titulación: Malla Curricular Cumplida y Práctica Profesional de 360 horas.
 Institución que otorga el título: Instituto Profesional INACAP.



Semestre 1	Semestre 2	Semestre 3	Semestre 4	Semestre 5	Semestre 6	Semestre 7	Semestre 8
Taller de Actividades Turísticas Sustentables I	Taller de Actividades Turísticas Sustentables II	Taller de Experiencia y Calidad en Turismo	Técnicas de Guiso	Desarrollo de Productos Turísticos Sustentables	Taller de Planificación Turística	Formulación de Proyectos Turísticos	Taller de Proyectos Turísticos
Excelencia en el Servicio	Cadena de Valor Turística	Sistemas Globales de Distribución en Turismo	Taller de Comercialización Turística	Administración de Empresas Turísticas	Matemática y Administración Financiera	Gestión Territorial del Turismo	Taller de Negocios Internacionales
Fundamentos de la Industria Turística	Identidad y Patrimonio Cultural de Chile	Destinos Turísticos Internacionales	Técnicas de Negociación y Venta Efectiva	Investigación de Mercados Turísticos	Marketing Estratégico en Turismo	Destinos Turísticos Emergentes	Desarrollo de Nuevos Negocios en Turismo
Destinos Turísticos de Chile	Inglés HOTUGA II	Turismo Corporativo	Turismo de Reuniones	Inglés HOTUGA V	Gestión de Patrimonio en Destinos Turísticos	Inglés HOTUGA VII	Inglés HOTUGA VIII
Inglés HOTUGA I	Tecnologías de la Información y la Comunicación	Interpretación del Patrimonio Cultural	Interpretación del Patrimonio Natural	Calidad y Mejora Continua	Inglés HOTUGA VI	Intraprendimiento	Gestión de Personas
Autogestión	Matemática Aplicada	Inglés Turismo III	Inglés Turismo IV	Análisis Estadístico de Datos	Desarrollo Profesional		Emprendimiento
Comunicación Efectiva		Administración y Productividad	Competencias de Empleabilidad				
Idiomas Oportivos							
		Francés Turismo I	Francés Turismo II	Francés Turismo I	Francés Turismo II	Francés Turismo II	Francés Turismo IV
		Portugués HOTUGA I	Portugués HOTUGA I	Portugués HOTUGA I	Portugués HOTUGA II	Portugués HOTUGA II	Portugués HOTUGA IV

La Práctica Profesional es requisito de Titulación.

Ecoturismo

UNIVERSIDAD ANDRÉS BELLO Ecoturismo

Año	1	2	3	4	5	6	7	8
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1		2		3		4	
Año	1							

GASTRONOMÍA INTERNACIONAL

[Cód. L5-L50-3]

inacap

Título: Técnico de Nivel Superior en Gastronomía Internacional.
 Duración: 4 semestres.
 Continuidad de Estudios: Administración Gastronómica Internacional.
 Requisitos Titulación: : Malla Curricular Cumplida y Práctica Profesional.
 Requisitos de Ingreso: Proceso de Admisión y Salud Compatible.
 Institución que otorga el título: Centro de Formación Técnica INACAP.

Semestre 1	Semestre 2	Semestre 3	Semestre 4
Taller de Técnicas Básicas de Cocina	Taller de Alimentación Colectiva y Saludable	Taller de Gastronomía Chilena y Latinoamericana	Taller Integrador de la Producción Gastronómica
Taller de Técnicas Básicas de Pastelería	Taller de Panadería y Bollería	Taller de Pastelería, Confitería y Chocolatería	Taller de Gelatería y Pastelería Internacional
Introducción a la Industria del Servicio	Taller de Restaurant y Protocolo	Materias Primas: Naturaleza y Productos de Chile	Diseño y Equipamiento de Cocina
Conservación de Alimentos	Seguridad Alimentaria y HACCP	Costos y Ventas de la Producción Gastronómica	Administración de la Operación Gastronómica
Autogestión	Matemática Aplicada	Comunicación Efectiva	
Tecnologías de la Información y la Comunicación			
Francés Culinario I	Francés Culinario II	Inglés HOTUGA I	Inglés HOTUGA II

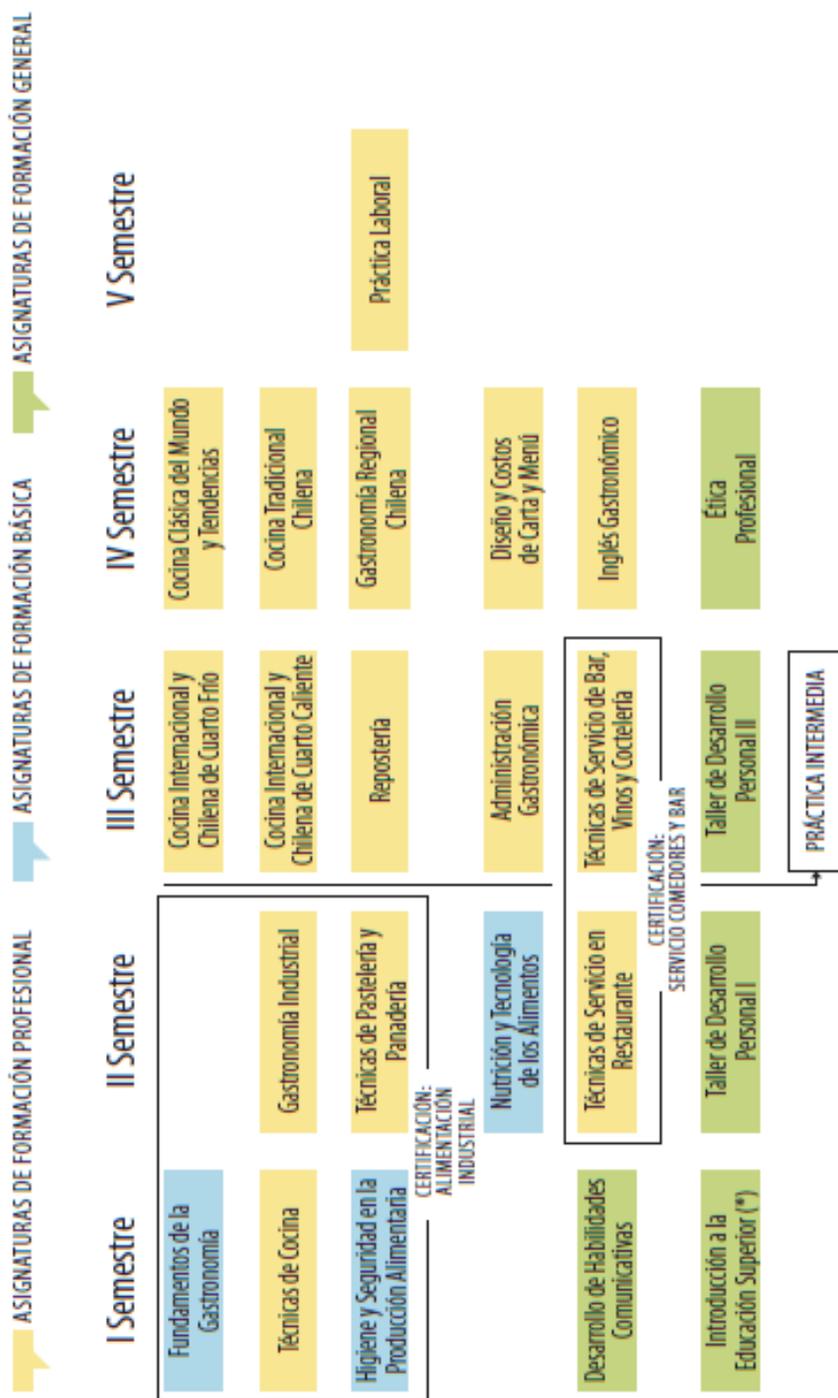
La Práctica Profesional es requisito de Titulación. En este programa de estudio, se realiza una práctica profesional según prerrequisitos exigidos, al término del segundo año.

Asignatura de Especialidad

Asignatura de Disciplinas Básicas

Asignatura de Formación para la Empleabilidad

Gastronomía Internacional y Tradicional Chilena



(*) Taller de Nivelación Matemática
En Jornada vespertina algunas asignaturas se imparten en modalidad semipresencial

TÍTULO TÉCNICO DE NIVEL SUPERIOR EN GASTRONOMÍA INTERNACIONAL Y TRADICIONAL CHILENA

Gestión Turística



HOTELES Y RESTAURANTES

[Cód. HR-HR0-1]

Título: Técnico de Nivel Superior en Hoteles y Restaurantes.

Duración: 4 semestres.

Continuidad de Estudios: Administración de Hoteles y Restaurantes.

Requisitos de Ingreso: Proceso de Admisión y Salud Compatible.

Institución que otorga el título: Centro de Formación Técnica INACAP.



Hoteles y Restaurantes

Semestre 1	Semestre 2	Semestre 3	Semestre 4
Francés I	Industria Hotelera y Gastronomía	Francés III	Francés IV
Inglés I	Francés II	Inglés II	Inglés IV
Taller de Restaurant I	Inglés II	Taller de Restaurant y Sommelier	Tecnología de Restaurant y Banquetería
Tecnología de Restaurant	Taller de Restaurant II	Tecnología de Restaurant y Bebidas Alcohólicas	Tecnología de Front Desk
Tecnología de Recepción y Habitaciones I	Tecnología de Restaurant y Vinos	Taller de Reservas	Taller de Gastronomía III
Higiene Aplicada	Tecnología de Recepción y Habitaciones II	Taller de Gastronomía II	Taller de Servicios Hoteleros
Matemática I	Taller de Gastronomía I	Nutrición y Dietética	Biomatología
Computación Básica	Prevención de Riesgos y Primeros Auxilios		
	Técnicas de Comunicación Oral y Escrita		

Turismo de Aventura

