



UNIVERSIDAD DE VALPARAISO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

IDENTIFICAR LAS FORTALEZAS Y DEBILIDADES DE LA FORMACIÓN
TÉCNICA DE LOS EGRESADOS DE CARRERAS DE ADMINISTRACIÓN Y
SERVICIOS DE TURISMO

Autor

MISAEI IGNACIO TORRES LIZAMA

ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

PROFESOR GUÍA: GALO LÓPEZ Z.

Viña del Mar, Diciembre de 2013

Agradecimientos

Agradezco al cuerpo de profesionales que conforman el Departamento de Planificación de la Secretaría Ministerial de Educación, en especial al Jefe de Departamento, por el constante apoyo y confianza en el trabajo desarrollado al momento de efectuar mi práctica profesional.

A los Profesionales de la especialidad de Servicio de Turismo del Instituto Superior de Comercio Francisco Araya Bennett de Valparaíso, y profesionales del Liceo Comercial Benjamín Vicuña Mackenna de Viña del Mar, por el apoyo constante que me permitió desarrollar y llevar a cabo este trabajo en sus establecimientos.

A mi profesor Guía, por la dedicación entregada en cada reunión, sus certeras palabras y paciencia, que han sido de vital ayuda para la realización de este trabajo.

Finalmente, quisiera dejar el agradecimiento más importante para mi familia, quienes han estado en todo este largo y difícil proceso, ya que siempre me han apoyado de manera incondicional desde el comienzo hasta el final de mi formación profesional.

Índice

| Tema..... | Página |
|--|---------------|
| Agradecimiento..... | 2 |
| Índice..... | 3 |
| Siglas y abreviaturas..... | 6 |
| Introducción..... | 7 |
| Capítulo I: Formulación del Problema y los Objetivos. | |
| 1.1 Formulación del Problema..... | 11 |
| 1.2 Objetivos..... | 14 |
| a) Objetivos Generales..... | 14 |
| b) Objetivos Específicos..... | 14 |
| Capítulo II: Diseño de la Investigación | |
| 2.1 Diseño Conceptual de la Investigación..... | 15 |
| 2.1.1 Explicación Diseño Conceptual de la Investigación..... | 16 |
| 2.2 Conceptos Relevantes del Esquema del Diseño de la Investigación..... | 18 |
| a) Campo Ocupacional..... | 18 |
| b) Programa de Promoción Internacional..... | 20 |
| c) Programa Sistema de Calidad para los Servicios Turísticos..... | 22 |
| d) Perfil de Egreso..... | 23 |
| 2.3 Marco Teórico..... | 25 |

| | |
|---|----|
| 2.3.1 Taxonomía de Bloom..... | 25 |
| 2.3.2 Objetivos a Identificar de la Taxonomía de Bloom..... | 28 |
| 2.3.3 Reformulación de la Taxonomía de Bloom..... | 29 |
| 2.3.4 Clasificación del Perfil de Egreso según la Taxonomía de Bloom..... | 30 |
| 2.4 Conceptos Relacionados..... | 32 |
| 2.4.1 Fortalezas y Debilidades..... | 33 |
| a) Fortalezas..... | 34 |
| b) Debilidades..... | 34 |
| 2.4.2 Efectividad Laboral o Formativa..... | 35 |
| 2.4.3 Competencias..... | 36 |
| a) Clasificación de Competencias..... | 38 |
| b) Certificación de Competencias Laborales en Chile..... | 40 |
| 2.5 Análisis Nivel Técnico..... | 41 |
| Capítulo III: Metodología | |
| 3.1 Requerimientos de información..... | 44 |
| 3.2 Fuentes de datos..... | 46 |
| 3.3 Técnicas de investigación..... | 47 |
| Capítulo IV: Desarrollo de la Investigación | |
| 4.1 Entrevista | 54 |
| a) Entrevista N° 1..... | 55 |
| b) Entrevista N° 2..... | 57 |
| c) Entrevista N° 3..... | 61 |

| | |
|---|-----|
| 4.2 Encuesta..... | 62 |
| 4.3.1 Resultado Encuesta Instituto Superior de Comercio, Francisco Araya Bennett, Valparaíso..... | 66 |
| 4.3.2 Resultados Encuesta Liceo Benjamín Vicuña Mackenna, Viña del Mar..... | 74 |
| 4.3.3 Resultados Encuesta Nivel General, Especialidad Servicios de Turismo, Valparaíso-Viña del Mar..... | 83 |
| 4.4 Cantidad de jóvenes que cursan en la Enseñanza Media Carreras Técnico Profesionales..... | 89 |
| 4.5 Cantidad de jóvenes que egresan de la Enseñanza Media, de la Carrera Técnica de Servicios de Turismo en la Región..... | 93 |
| Capítulo V: Práctica Profesional | |
| 5.1 Descripción de la Organización..... | 94 |
| 5.2 Planes..... | 96 |
| 5.3 Organigrama Departamento de Planificación..... | 101 |
| Conclusiones | 102 |
| Bibliografía | 110 |
| Anexo 1 | 112 |

Siglas y Abreviaturas

SERNATUR: Servicio Nacional de Turismo.

INSUCO: Instituto Superior de Comercio.

LBM: Liceo Benjamín Vicuña Mackenna.

SEREMI: Secretaria Ministerial de Educación.

FAGEM: Fondo de Apoyo al Mejoramiento de la Gestión Educacional Municipal.

PSSFL: Plan Establecimientos Subvencionados Sin Fines de Lucro.

PMU: Plan de mejoramiento urbano de Emergencia.

PRM 1: Plan de Reparaciones Menores 1.

PRM 2: Plan de Reparaciones Menores 2.

PRM 3: Plan de Reparaciones Menores 3.

PRM 4: Plan de Reparaciones Menores 4.

PRM 5: Plan de Reparaciones Menores 5.

PRMA: Plan de Reparaciones Mayores.

SIGE: Sistema de Información General de Estudiantes.

UNESCO: United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization.

(Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura)

Introducción

E

l siguiente trabajo de investigación, ha sido elaborado con la finalidad de generar un pequeño aporte al gran área de la Educación; trabajo investigativo que ha sido orientado desde el punto de vista de mi actual formación profesional, la carrera de Administración de Negocios Internacionales.

Elegí abordar esta temática por lo relevante que ha resultado en este último tiempo hablar de Educación, y para ello me he enfocado en investigar sobre la Educación a Nivel Técnico Profesional en la educación media, la cual considero realmente importante hoy en día, pero sin duda, creo que aún no ha sido valorada del todo. A pesar de que en la Región, una gran cantidad de jóvenes optan por cursar especialidades técnico profesionales en su paso por la educación media.

Además, esta plataforma educativa permite a diversos jóvenes que no poseen los recursos, ni el apoyo para continuar sus estudios, puedan optar por obtener un título, el cual es un pequeño pilar que les genera una gran oportunidad, ya que les brinda la opción de abrir su propio camino, y comenzar a forjar un mejor futuro.

Mi opinión al respecto tiene una fuerte y clara fundamentación, pues soy un egresado de dicha formación Técnico Profesional. De las diversas Especialidades que la Formación Técnico Profesional ofrece, opte por elegir la Especialidad de Administración; debido a esto poseo un título como Administrador en Nivel Medio. Para

conseguir dicho título, debí realizar mi práctica en la Secretaria Ministerial de Educación de la Quinta Región. Por coincidencias del destino, nuevamente debí desarrollar una práctica en el mismo lugar, esta vez a nivel profesional, lugar donde tuve el agrado de trabajar de manera directa con una serie de proyectos ligados con la Formación Técnico Profesional a nivel Regional, y fue en el desarrollo de esa labor que nacieron una serie de interrogantes, las cuales dieron el punta pie inicial para realizar esta investigación.

Por lo anteriormente mencionado, esta investigación tiene como principal objetivo identificar las fortalezas y debilidades de los egresados de la Especialidad de Servicios de Turismo, del Liceo Benjamín Vicuña Mackenna de Viña del Mar, y del Instituto Superior de Comercio Francisco Araya Bennett de Valparaíso, con la finalidad de abarcar dos visiones distintas dentro de la Región. Pero ¿Por qué esta especialidad y no otra? Pues bien, dentro del gran abanico de Especialidades Técnicas que existen hoy en día, encontré que es muy interesante investigar sobre una Especialidad tan importante para nuestra Región, considerada como una de los principales destinos turísticos en el país. Sin embargo, el motivo más importante de esta elección está relacionado con la esencia de mi Carrera Profesional; el ámbito internacional. En donde el turismo es un modelo de negocios, donde lo internacional es esencial. Además, dentro de las diversas Especialidades, Servicios de Turismo es la más cercana a estar en constante vinculación internacional. Otro motivo sumamente relevante de esta elección, se relaciona en primer lugar, en que poseo formación a nivel técnico en Administración, y ahora a nivel profesional en el área de la Administración de los Negocios Internacionales, sin duda mi

Formación Profesional, esta relacionada con el área turística, ya que esta es un “tipo de negocio internacional”.

Cabe destacar que toda actividad de una u otra manera tiene una dimensión internacional, y por lo tanto, los jóvenes que han egresado de la Formación Técnico Profesional, no están exentos de esta.

El desarrollo de este trabajo ha sido abordado en cinco capítulos, en el capítulo número uno se destaca la formulación del problema, y el desarrollo de los objetivos tanto generales como específicos.

En el capítulo número dos, se establece el diseño de la investigación, además en este capítulo se explican algunos conceptos relevantes del esquema de investigación, como lo son el campo ocupacional de la Especialidad de Servicios de Turismo, el perfil de egreso, entre otros.

También se muestra lo más relevante e importante de la Taxonomía de Bloom, la cual es la herramienta fundamental para dar sustento e inicio a esta investigación. Además se investiga sobre las competencias, fortalezas y debilidades de un egresado, y también se realiza un análisis del Nivel Técnico en investigación.

En el capítulo número tres se especifica la metodología de investigación. En este capítulo se establecen los requerimientos de información, las fuentes de datos, y las técnicas de investigación utilizadas.

El capítulo número cuatro, es el más extenso y central en este trabajo, ya que éste corresponde al desarrollo de la investigación, y en él se entregan los resultados obtenidos después de haber seguido una serie de pasos que llevaron a la realización de

una encuesta, la cual fue aplicada a diversos profesionales que se desenvuelven en el rubro del Turismo, con la simple finalidad de tener una visión cercana, y una opinión personal sobre la especialidad. Además en este capítulo se entregan los resultados obtenidos en una encuesta, la cual busca identificar el nivel de conocimiento que poseen los egresados de la especialidad, con el fin de medir diversos aspectos declarados en el perfil de egreso.

El orden de los resultados obtenidos es el siguiente: en primer lugar se muestran los resultados obtenidos por el establecimiento de Valparaíso y luego Viña del mar, posteriormente se muestran los resultados obtenidos a nivel general de especialidad.

Para finalizar este capítulo, son entregados diversos datos estadísticos aportados por la Secretaria Ministerial de la Quinta Región, mediante los cuales permiten responder las preguntas formuladas en el capítulo número uno.

El capítulo número cinco, habla de manera concisa y específica sobre el desarrollo de mi práctica profesional, y se entregan algunos detalles de los planes y proyectos con los cuales me tocó trabajar entre otros aspectos.

Finalmente, este trabajo culmina con una serie de conclusiones, las cuales buscan identificar porque se generan las brechas entre el desempeño de los alumnos que egresan de estos establecimientos versus las competencias que requiere el mercado laboral en el cual ellos se desempeñan, además se dará respuesta a las diversas preguntas realizadas en la formulación del problema, junto con identificar el cumplimiento de los objetivos establecidos en la investigación.

Capítulo I: Formulación del Problema y los Objetivos.

1.1 Formulación del Problema.

Lograr identificar el problema para el desarrollo de esta investigación, nace en el transcurso de la práctica profesional, realizada el presente año, la cual fue desarrollada en la Secretaria Ministerial de Educación; de la cual hablare en detalle en el último capítulo de esta investigación. La práctica profesional que realice estuvo enfocada en brindar apoyo al control de Gestión del departamento de Planificación en temas referidos a la implementación, y revisión de una serie de proyectos constituidos por planes de reparaciones a establecimientos educacionales de la Quinta Región de Valparaíso, post terremoto ocurrido el 27 de Febrero del año 2010.

Otra labor muy importante fue apoyar en el control de la implementación de la asignación de recursos por parte del Ministerio de Educación, a los establecimientos Técnicos Profesionales de la Región de Valparaíso.

Siendo el principal objetivo de la implementación Técnico Profesional, transferir por parte del Ministerio de Educación los recursos para financiar el equipamiento para el proceso de enseñanza, y aprendizaje en los establecimientos de Enseñanza Media Técnico Profesional.

Trabajar de manera directa en la implementación, y control de los recursos a los establecimientos Técnico Profesional de la Quinta Región, me llevaron a cuestionarme si los alumnos que están egresando hoy en día de las especialidades Técnicas Profesionales, cuentan con los conocimientos necesarios para desenvolverse laboralmente, y si tienen además un nivel de dominio de las materias que reciben a lo largo de su formación, y que son declaradas por los establecimientos en el perfil de egreso. Esto debido a mi experiencia al ser un egresado de la enseñanza media técnico profesional, a través de un instituto comercial, en el cual estude la especialidad de Administración, la que me permitió adquirir una base, para posteriormente seguir perfeccionándome, y optar por una rama de la Administración, como lo es la carrera de Administración de Negocios Internacionales.

Y es que al adquirir una sensibilidad especial, al ser un egresado de la Formación Técnico Profesional, y al recibir formación profesional a nivel universitario, entendí que la experiencia que viví al pasar por un establecimiento Técnico Profesional no debe ser hoy en día muy distinta a la visión que tienen los alumnos que egresan de estas especialidades en la Región. Por lo tanto, el problema de mi investigación se basa en poder dar respuesta a tres grandes interrogantes, las cuales son las siguientes:

1. ¿Cuál es la Efectividad laboral o Formativa de los alumnos de Enseñanza Media Técnico Profesional?

2. ¿Cuántos jóvenes que han cursado Carreras Técnico Profesional se desempeñan laboralmente en sus áreas formativas o siguen profundizado su formación académica?
3. ¿Qué porcentaje o cantidad de jóvenes cursan en la Enseñanza Media Carreras Técnico Profesionales?

La idea inicial era trabajar con dos establecimientos con el fin de desarrollar una investigación que abarcara dos realidades distintas en la Región, como lo son las ciudades de Viña del Mar y Valparaíso. Y dentro de cada establecimiento trabajar con dos Especialidades, Administración y Servicios de turismo. Pero tomando en cuenta la disponibilidad de los profesionales de los establecimientos, y la dinámica de los alumnos, me fue sugerido trabajar solamente con la especialidad de Servicios de Turismo, y apartar la Especialidad de Administración de mi investigación, debido a la cantidad de alumnos, entre otros factores, lo cual fue solicitado por los profesores encargados de las especialidades.

Con el transcurso de una serie de reuniones con los encargados de las especialidades, se identificó la necesidad de abordar la investigación con los egresados de la carrera de Servicios de Turismo, y no con los alumnos que aún estaban en proceso de formación, esto con el fin de poder recoger una visión más ampliada, ya que los egresados de esta especialidad cuentan con mayor experiencia. Sin embargo, esta investigación puede ser utilizada para fines de implementación en otras carreras técnico profesional, ya que servirá como ejemplo o modelo.

1.2 Objetivos.

a) Objetivos Generales

- Identificar el tipo de conocimiento y esbozar el nivel de dominio que tienen los egresados de las carreras técnicas, respecto de los requerimientos del mercado laboral (Brechas), en el ámbito de la administración y los servicios turísticos, respecto de las vinculaciones laborales y de su internacionalización.

b) Objetivos Específicos

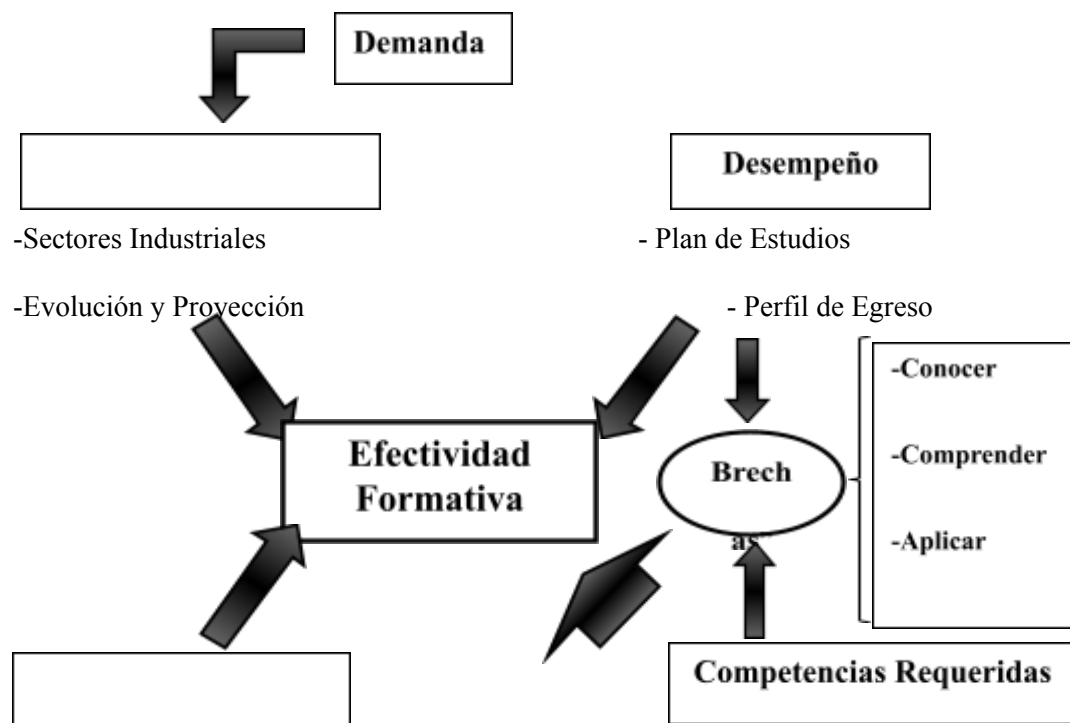
- Establecer las competencias que requiere un alumno egresado de una especialidad técnico profesional, para instalarse laboralmente.
- Identificar el destino laboral de los egresados de los establecimientos técnico profesional, de las especialidades de administración y servicios turísticos.
- Identificar las fortalezas y debilidades de los egresados de establecimientos técnico profesional, para profundizar y aplicar su formación en los medios laborales y académicos.
- Establecer el nivel de conocimiento tiene de los temas internacionales de su formación.

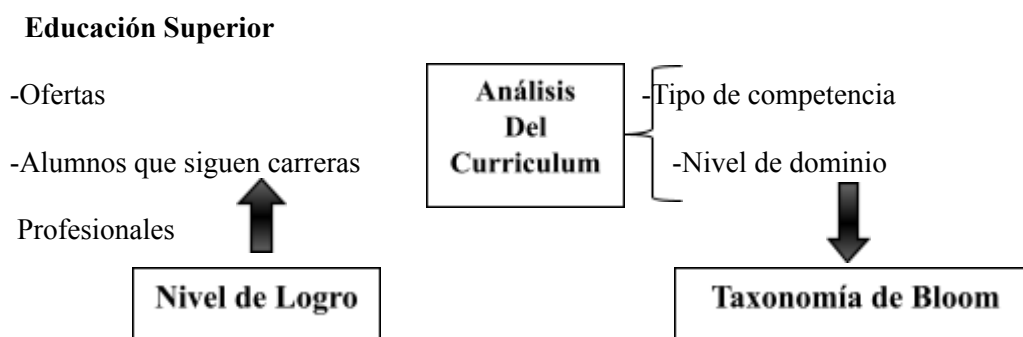
Establecido el problema a investigar, y señalados los objetivos generales y específicos de esta investigación, este trabajo continuara a través de un diseño investigativo, donde será establecido el diseño conceptual de esta investigación.

Capítulo II: Diseño de la Investigación

Este capítulo dará un orden investigativo, determinando el diseño conceptual, donde se establecen los conceptos más importantes, ubicando las brechas; que serán detalladas más adelante. Además, este capítulo contiene el marco teórico, dentro del cual destaca la Taxonomía de Bloom. Principal herramienta que da sustento a esta investigación, finalizando con una serie de conceptos que apoyan el diseño conceptual.

2.1 Diseño Conceptual de la Investigación





2.1.1 Explicación Diseño Conceptual de la Investigación.

Un egresado de la especialidad técnica de Servicios de Turismo, tiene una alta demanda laboral en nuestra Región, ya que esta es reconocida a nivel mundial como Patrimonio de la Humanidad declarado por la Unesco.¹

El campo ocupacional, referido a los Servicios de Turismo se encuentra abierto a recibir a jóvenes que se puedan desempeñar en él. Además el turismo en la Región ha evolucionado de manera favorable en los últimos años, y las expectativas de desarrollo van al alza.

Los alumnos que optan por esta especialidad en los Liceos Técnicos, tienen la posibilidad de seguir especializándose de manera profesional en algún área del turismo, en alguna carrera universitaria afín. Por lo cual se espera que el alumno, al seguir especializándose en el área, pueda obtener un mayor nivel de capacitación y especialización, que le permita satisfacer las necesidades que hoy en día requiere el exigente y competitivo mercado laboral del sector en la Región.

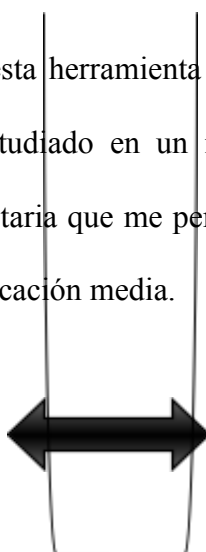
¹ La ciudad de Valparaíso fue declarada el 02 de Julio de 2003 como Patrimonio de la Humanidad por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO)

El problema está en el desempeño que demuestran los alumnos al momento de introducirse en el mundo laboral, y el bajo interés que demuestran algunos alumnos por continuar la especialidad una vez egresados de estos Liceos Técnicos, pues además del bajo interés por seguir carreras afines, ciertamente las habilidades y competencias que declaran los establecimientos en el perfil de egreso, por lo general no cumplen con las expectativas necesarias que el mercado laboral demanda, o simplemente los alumnos no las poseen o no lograr llevarlas a la práctica.

Es acá donde la efectividad formativa por parte de las Instituciones Educativas Técnico Profesional, es colocada en tela de juicio, ya que muchas veces falla. Debido a esto, es que se genera una “Brecha” entre el nivel de desempeño de los profesionales técnicos, y las competencias que requiere el mercado. Dicha brecha será analizada con una parte de la taxonomía de Bloom, que permite estudiar el nivel técnico, con la cual se intenta identificar qué es lo que debe saber, conocer y aplicar un egresado de la especialidad de Servicios de Turismo.

En base al desarrollo de esta herramienta busco generar un aporte, debido a mi experiencia personal al haber estudiado en un instituto comercial, y posteriormente haber elegido una carrera universitaria que me permitiera lograr una especialización en el área que había elegido en la educación media.

(Competencias Personales)



(Competencias Laborales)



Esquema N°1

Pues bien, básicamente en el esquema número uno se intenta demostrar de manera más simple lo que se busca responder con el diseño de la investigación. Esto es analizar la oferta, es decir, la calidad de alumnos que ofrece hoy en día la educación técnico profesional a nivel medio, versus la calidad demandada de profesionales que está exigiendo hoy en día el mercado laboral, lo que se busca en este caso es poner en la palestra las competencias adquiridas por los egresados versus las competencias laborales requeridas por el mercado, debido a esto se busca generar una herramienta que permita medir la real efectividad formativa que poseen los egresados de los Establecimientos Técnico Profesional, de la especialidad de Servicios de Turismo. Con el fin de poder identificar los diversos motivos del porque se produce esta brecha tan importante.

2.2 Conceptos relevantes del esquema del diseño de la investigación.

a) Campo ocupacional

Un punto importante dentro del diseño de la investigación es el campo ocupacional, un profesional de área de turismo se puede desarrollar en un sin número de áreas, estos pueden ser: Hoteles, Agencias de viaje, Guía turístico, entre otros. La demanda del mercado laboral, exige profesionales comprometidos y de calidad.

Los alumnos que hoy en día se encuentran en calidad de egresados se enfrentan a un amplio campo laboral, marcado por una feroz competencia y un alto nivel de exigencia.

La industria del turismo al correr del tiempo se ha fortalecido, y esto se puede ver plasmado por el nivel de publicidad que el gobierno ha difundido respecto a las cualidades atractivas de nuestro país. Además del cumplimiento de estándares de calidad que han sido establecidos en normas técnicas, desarrolladas por la propia industria. Es así como el gobierno se ha encargado de esta área, creando y fomentando una página web², la cual busca mejorar la satisfacción de los turistas a través de una serie de programas que buscan fortalecer el turismo en Chile y en la Región.

La Quinta Región según datos estadísticos de Sernatur, solo en el mes de Septiembre a modo de ejemplo, albergo la llegada de 27.244 turistas, con un total acumulado de 336.384 turistas en el transcurso del año, lo que la vuelve una de las tres regiones más visitadas en el periodo, pero si hablamos de la cantidad de turistas acumulados a lo largo de todo el año, nuestra Región es la que contiene la mayor cantidad de turistas que visitan nuestra Región. Junto con el atractivo propio que posee la Región, y la gran cantidad de entrada de turistas en el periodo estival, y la llegada de cruceros, la vuelven una de las Regiones más visitadas a lo largo del País.

Por ende, el desarrollo de la actividad turística en la Región ha mostrado y seguirá mostrando una cara positiva, debido a esto las autoridades han tomado cartas en

² <http://www.sernatur.cl>

el asunto. Fomentando programas que aportan a la industria, junto con una serie de spot publicitarios, como por ejemplo: CHILE ES TUYO.

El Gobierno por medio del Sernatur, se ha preocupado de informar en su página web, sobre una serie de programas dedicados a realzar el turismo en Chile, entre ellos se pueden destacar los siguientes:

- Programa Promoción Internacional
- Programa de Sistemas de Calidad para los Servicios Turísticos
- Programa de Conciencia Turística
- Programa Turismo Sustentable

b) Programa de Promoción Internacional

El programa de promoción internacional, tiene como principal objetivo promover la industria turística de nuestro País a nivel internacional. Para ello, diseña un plan de marketing, el cual orienta y focaliza los recursos de marketing y financieros. Esto ha permitido en los últimos años, la ejecución de acciones promocionales consistentes en los mercados más favorables para nuestro turismo, en el siguiente gráfico y tabla se ilustrara como dicho programa está distribuido de la siguiente manera a lo largo del País.

Distribución por Regiones año 2013, Sernatur, según su aporte público:

| Nombre Región | Monto Preliminar | % |
|---|--------------------|-------------|
| Arica y Parinacota | 40.697.124 | 4,8% |
| Tarapacá | 40.762.115 | 4,8% |
| Antofagasta | 73.081.217 | 8,6% |
| Atacama | 40.697.124 | 4,8% |
| Coquimbo | 44.533.817 | 5,2% |
| Valparaíso | 59.900.956 | 7,0% |
| Región Metropolitana de Santiago | 128.459.901 | 15,1% |
| Libertador Gral. Bernardo O'Higgins | 42.511.306 | 5,0% |
| Maule | 40.377.672 | 4,7% |
| Biobío | 60.160.285 | 7,1% |
| Araucanía | 63.565.777 | 7,5% |
| Los Ríos | 45.691.947 | 5,4% |
| Los Lagos | 78.314.229 | 9,2% |
| Aysén del Gral. Carlos Ibáñez del Campo | 41.052.454 | 4,8% |
| Magallanes y de la Antártica Chilena | 51.364.272 | 6,0% |
| TOTAL | 851.170.196 | 100% |

Tabla N°1: Distribución por Regiones año 2013

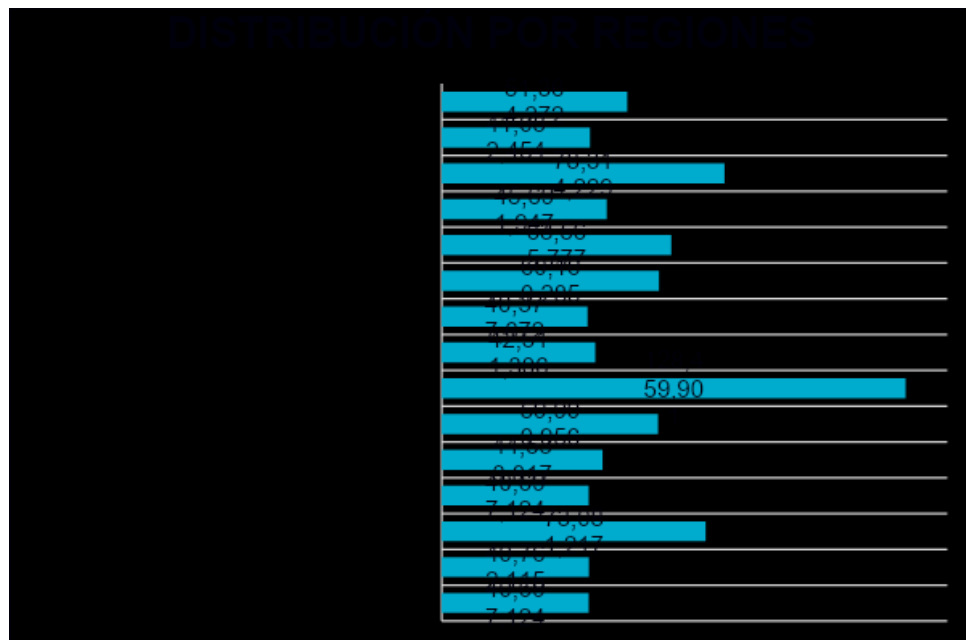


Gráfico N° 1: Distribución por Regiones del Programa de Promoción Internacional

c) Programa Sistema de Ciudad para los Servicios Turísticos

Otro programa que es importante mencionar, es el Sistema de Calidad para los Servicios Turísticos. Este programa está dirigido a empresas y servicios turísticos, en las áreas de:

- Alojamiento turístico.
- Agencias de viajes.
- Tour operadores.
- Actividades de turismo aventura.
- Servicios de guía de turismo.

Este programa constituye una de las líneas de trabajo más importantes desarrolladas por el sector del turismo, y está dirigida a mejorar la oferta que ofrece los servicios turísticos, esto a través del cumplimiento voluntario de estándares de calidad, los cuales han sido establecidos en normas técnicas desarrolladas por la propia industria. Con los cuales se busca mejorar la satisfacción de los clientes que ocupan estos servicios.



Los servicios turísticos que logran la certificación de calidad, pueden obtener el Sello Turístico de Calidad, y una promoción destacada por parte de Sernatur.

d) Perfil de Egreso

Otro punto relevante dentro del diseño de la investigación es el perfil de egreso que declaran los establecimientos, el perfil es el siguiente:

Profesional de Servicio de Turismo: Instituto Superior de Comercio, Valparaíso y Liceo Benjamín Vicuña Mackenna, Viña del Mar.

Al egresar de la Educación Media Técnico Profesional, los alumnos y las alumnas habrán desarrollado la capacidad de:

- Manejar y dominar las técnicas de funcionamiento de una agencia de viajes, aplicando las normativas de la Organización Internacional de Transporte Aéreo (IATA)³ y de las compañías de viajes.
- Manejar conocimientos históricos, geográficos, económicos y sociales, relativos a las manifestaciones culturales de la realidad nacional y local, sobre la base del testimonio material y cultural existente.
- Manejar tecnología necesaria para trabajar con procesamiento de datos, obteniendo información administrativa y turística.

³ Es el instrumento para la cooperación entre aerolíneas, promoviendo la seguridad, fiabilidad, confianza y economía en el transporte aéreo en beneficio económico de sus accionistas privados.

- Interpretar elementos básicos de economía general aplicables al funcionamiento y promoción del turismo como actividad productiva de servicios.
- Manejar las disposiciones legales vigentes que permiten desarrollar la actividad turística.
- Conducir grupos en actividades recreacionales, haciendo uso de recursos convencionales y tecnológicos.
- Aplicar técnicas de planificación, promoción y difusión de programas, eventos y actividades de ecoturismo y turismo aventura.
- Dominar al menos una lengua extranjera, que permita informar y comunicarse en forma efectiva con turistas.

El perfil de egreso es exactamente el mismo tanto en los establecimientos de Viña del Mar como en Valparaíso, pues este es el perfil que el Ministerio de Educación acepta y certifica.

Dentro de los resultados esperados con esta investigación, se espera obtener respuestas a diversas interrogantes como lo son una serie de especulaciones mencionadas en la formulación del problema, a modo de ejemplo, se busca identificar si el establecimiento les dio a conocer el perfil de egreso, si ellos sienten que lo que en el perfil de egreso se declara, realmente se cumple, y si los alumnos que egresan de estos establecimientos sienten que las competencias que obtuvieron en su formación le permitieron enfrentar el mundo laboral.

2.3 Marco Teórico

Identificado el problema al cual se busca dar una solución, es que se generó un diseño de investigación; el cual permite seguir un orden y una estructura de investigación. Pero no basta con tener un diseño de investigación para iniciar con el desarrollo, para dar un sustento se utilizará una herramienta para determinar diversos aspectos fundamentales de la investigación, llamada Taxonomía de Bloom. La cual es elegida debido a que esta puede ser amoldada a mis requerimientos, ya que puedo analizar en sus diversas categorías el nivel de competencias que poseen los egresados de la Educación Técnico Profesional en un nivel técnico.

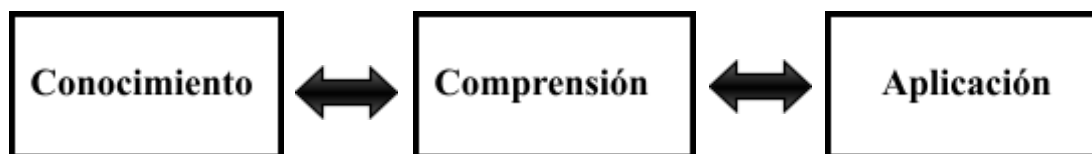
Esta herramienta permite especificar para cada una de las categorías, las habilidades que deben demostrar los estudiantes, ya sea lo que deben hacer, y las tareas que pueden evidenciar dichas habilidades.

2.3.1 Taxonomía de Bloom.

Benjamín Bloom, Doctor en Educación de la Universidad de Chicago, Estados Unidos. Formuló una Taxonomía de Dominios del Aprendizaje, desde entonces conocida como Taxonomía de Bloom, la cual puede identificar “Los Objetivos del

Proceso de Aprendizaje”. Esto quiere decir, que después de realizar un proceso de aprendizaje, el estudiante debe haber adquirido nuevas habilidades y conocimientos.

En la taxonomía se identifican Tres dominios de actividades de aprendizaje. El primero de ellos, denominado Dominio Cognitivo, supone el conocimiento y desarrollo de habilidades y actitudes intelectuales. Los otros dos dominios son el Afectivo y el Psicomotor los cuales no serán utilizados en esta investigación pues no nos permiten evaluar los ámbitos necesarios para dar respuesta a nuestras interrogantes.



Esquema N° 2

Como se muestra en el esquema número dos, en esta investigación se utilizaran los tres primeros niveles de la taxonomía de Bloom, los cuales son: el conocimiento, la comprensión y la aplicación. Debido a que estas tres categorías, son las que permiten evaluar el nivel técnico que poseen los egresados de las Especialidades Técnico Profesional a Nivel Medio. En el diseño de la investigación, se ilustran dichos niveles, al momento de identificar la brecha que se produce entre el desempeño y las competencias.

A continuación será ilustrada la Taxonomía de Bloom en sus seis niveles, los cuales son: Conocimiento, Comprensión, Aplicar, Análisis, Sintetizar y Evaluar.

| Categoría | Conocer Recoger Información | Comprender Confirmación Aplicación | Aplicar Hacer uso del conocimiento | Análisis (Orden superior) Pedir, desglosar | Sintetizar (Orden superior) Reunir, Incorporar | Evaluar (Orden Superior) Juzgar el resultado |
|--|--|--|---|--|--|--|
| Descripción Las habilidades que se deben mostrar en este nivel son: | Observación y recordación de información, conocimiento de fechas, eventos, lugares, conocimiento de las ideas principales, dominio de la materia | Entender la información, captar el significado, trasladar el conocimiento a nuevos contextos, interpretar hechos, comparar, contrastar, ordenar, agrupar, inferir las causas, predecir las consecuencias | Hacer uso de información, utilizar métodos, conceptos, teorías, en situaciones nuevas, solucionar problemas usando habilidades o conocimientos | Encontrar patrones, organizar las partes, reconocer significados ocultos, identificar componentes | Utilizar ideas viejas para crear cifras nuevas, generalizar a partir de datos Suministrado s; relacionar conocimien tos de áreas persas; predecir conclusiones derivadas | Comparar y discriminar entre ideas; dar valor a la presentación de teorías; escoger basándose en argumentos razonados; verificar el valor de la evidencia; reconocer la subjetividad |
| Que hace el estudiante | El estudiante recuerda y reconoce información e ideas además de principios aproximadam ente en la misma forma en la que las aprendió | El estudiante esclarece, comprende, o interpreta información en base a conocimiento previo | El estudiante selecciona, transfiere, y utiliza datos y principios para completar una Tarea o solucionar un problema | El estudiante diferencia, clasifica, y reacciona las conjeturas, hipótesis, evidencias, o estructuras de una pregunta o aseveración | El estudiante genera, integra y combina ideas en un producto, plan o propuesta nuevos para él o ella | El estudiante valora, evalúa o critica en base a estándares criterios específicos |
| Ejemplo de palabras indicadoras | -Define -Lista -Rotula -Nombr -Identifica -Repite -Quien -Que -Cuando -Donde -Cuenta -Describe -Recoge -Examina -Tabula -cita | -Predice -Asocia -Estima -Diferencia -Extiende -Resume -Describe -Interpreta -Discute -Extiende -Contrasta -Distingue -Explica -Parafrasea -Ilustra -compara | -Aplica -Demuestra -Completa -Ilustra -Muestra -Examina -Modifica -Relata -Cambia -Clasifica -Experimenta -Descubre -Usa -Computa -Resuelve -Construye -Calcula | -Separa -Ordena -Explica -Conecta -Pide -Compara -Selecciona -Explica -Infiere -Arregla -Clasifica -Analiza -Categoriza -Contrasta -separa | -Combina -Integra -Reordena -Substituye -Planea -Crea -Diseña -Inventa -¿Qué pasa si? -Prepara -Generaliza -Compone -Modifica -Diseña -Inventa -Desarrolla -Formula -Reescribe | -Decide -Prueba -Mide -Recomienda -Juzga -Explica -Compara -Suma -Valora -Critica -Justifica -Discrimina -Apoya -Convence -Concluye -Selecciona -Predice -Argumenta |

Tabla N°2: Taxonomía de Bloom, 1956.

2.3.2 Objetivos a identificar de la Taxonomía de Bloom.

Conocimiento:

Implica el conocimiento de hechos específicos, y conocimientos de formas y medios de tratar con los mismos, conocimientos de lo universal, y de las abstracciones específicas de un determinado campo del saber. Son elementos que deben memorizarse.

Comprensión:

El conocimiento de la comprensión concierne el aspecto más simple del entendimiento, que consiste en captar el sentido directo de una comunicación o de un fenómeno, como la comprensión de una orden escrita u oral, o la percepción de lo que ocurrió en cualquier hecho particular.

Aplicación:

El conocimiento de aplicación, es el que concierne a la interrelación de principios y generalizaciones con casos particulares o prácticos.

Análisis:

El análisis implica la división de un todo en sus partes y la percepción del significado de las mismas en relación con el conjunto. El análisis comprende el análisis de elementos, de relaciones, etc.

Síntesis:

A la síntesis concierne la comprobación de la unión de los elementos que forman un todo. Puede consistir en la producción de una comunicación, un plan de operaciones o la derivación de una serie de relaciones abstractas.

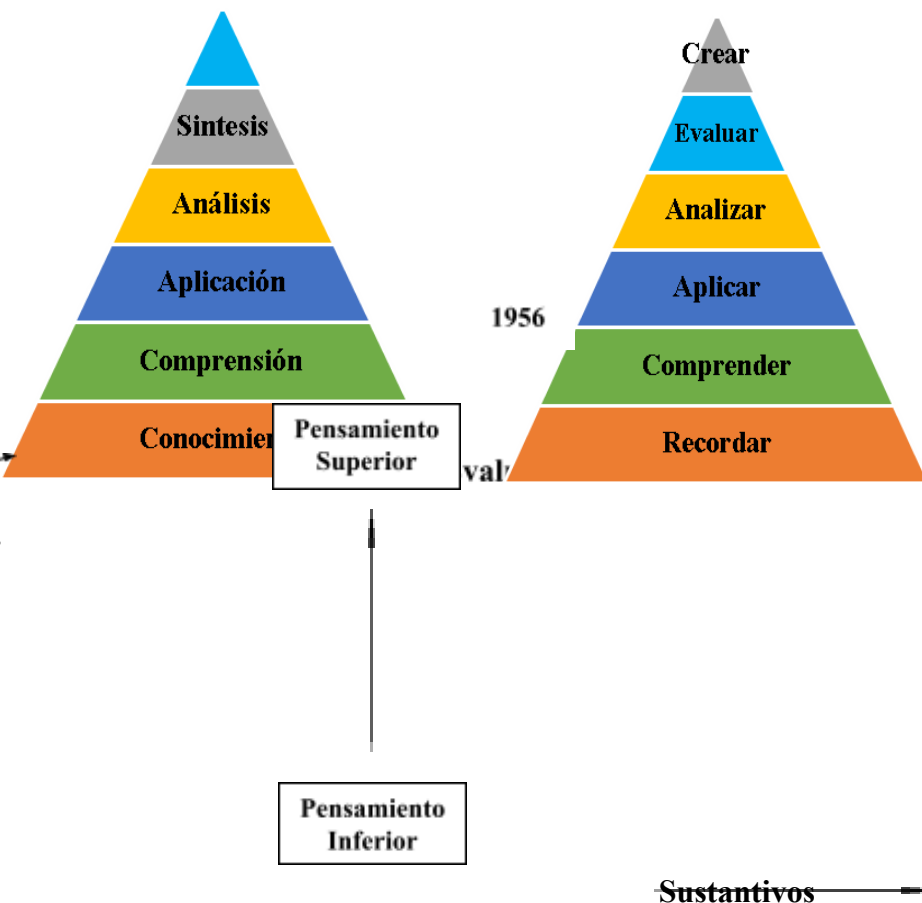
Evaluación:

Este tipo de conocimiento comprende una actitud crítica ante los hechos. La evaluación puede estar en relación con juicios relativos a la evidencia interna y con juicios relativos a la evidencia externa.

2.3.3 Reformulación de la Taxonomía de Bloom.

En los años 90, antiguos alumnos de Bloom, Lorin Anderson y David R. Krathwohl, revisaron la Taxonomía de su maestro, y la volvieron a publicar en diciembre del año 2000 con algunas modificaciones.

Siendo uno de los aspectos clave de esta revisión, el cambio de los sustantivos de la propuesta original a verbos, esto para especificar las acciones correspondientes a cada categoría. Otro aspecto importante fue que consideraron la síntesis con un criterio más amplio y la relacionaron con crear, consideraron además que toda síntesis es en sí misma es una creación, y se modificaron la secuencia en que se presentan las distintas categorías.



Dichos cambios se ilustran con la imagen del año 2000:

Esquema N°3: Cambios en la Taxonomía de Bloom

A pesar de los cambios notorios que sufrió la Taxonomía en sus últimos niveles, para el desarrollo de esta investigación, se destaca que dentro de los primeros tres niveles, los cuales serán utilizados, no se realizaron mayores cambios, por lo cual, la herramienta de esta investigación es en base a la Taxonomía original.

2.3.4 Clasificación del Perfil de Egreso según la Taxonomía de Bloom

Determinada la Taxonomía de Bloom como herramienta de investigación, esta será aplicada en el perfil de egreso de ambos establecimientos, clasificando los niveles de comprensión, conocimiento y análisis en dicho perfil, lo que permitirá

posteriormente, clasificar los aspectos más relevantes del perfil de egreso, con el fin de generar preguntas asertivas en una entrevista, mediante la cual se dará paso a formular una encuesta, todo esto en base a la siguiente clasificación:

a) **Comprender**, el egresado debe comprender la importancia de los siguientes aspectos:

- Manejar y dominar las técnicas de funcionamiento de una agencia de viajes, aplicando las normativas de la Organización Internacional de Transporte Aéreo (IATA) y de las compañías de viajes.
- Interpretar elementos básicos de economía general aplicables al funcionamiento y promoción del turismo como actividad productiva de servicios.
- Manejar las disposiciones legales vigentes que permiten desarrollar la actividad turística.

b) **Conocer**, el egresado de conocer sobre la importancia de los siguientes aspectos:

- Manejar conocimientos históricos, geográficos, económicos y sociales, relativos a las manifestaciones culturales de la realidad nacional y local, sobre la base del testimonio material y cultural existente.
- Dominar al menos una lengua extranjera, que permita informar y comunicarse en forma efectiva con turistas.

c) **Aplicar**, el egresado debe saber aplicar lo siguiente:

- Manejar tecnología necesaria para trabajar con procesamiento de datos, obteniendo información administrativa y turística.
- Conducir grupos en actividades recreacionales, haciendo uso de recursos convencionales y tecnológicos.
- Aplicar técnicas de planificación, promoción y difusión de programas, eventos y actividades de ecoturismo y turismo aventura.

2.4 Conceptos Relacionados

El objetivo de esta investigación es identificar las fortalezas y debilidades de los egresados de la Especialidad Técnica de Servicios de Turismo, lo que permitirá a los estudiantes que hoy en día están en dicha especialidad y aquellos que en un futuro egresaran, tener conocimiento sobre el paradero de sus pares, saber si ellos han seguido profundizando en la especialidad de la cual se han formado, si han optado por cambiar de rama, o si bien están trabajando en el área.

No es el fin principal de esta investigación, pero sin duda busco que los alumnos que hoy en día se encuentran en pleno proceso de formación comprendan la importancia de tener vinculaciones internacionales, ya que, según la siguiente premisa toda actividad está vinculada de una u otra manera internacionalmente.

Esto lo quiero conseguir utilizando de base la experiencia de los egresados, con lo cual ellos puedan tener una visión cercana respecto hacia donde se encamina su futuro laboral y profesional.

Antes de introducirme de lleno en la investigación, necesitamos tener claro algunos conceptos claves, que conforman están inmersos dentro del marco teórico de mi investigación; pero que no son detallados en el diseño de este trabajo, como lo son: las fortalezas y debilidades, la efectividad formativa o laboral, las competencias, todas estas aplicadas en esta investigación a la Formación Técnico Profesional.

2.4.1 Fortalezas y Debilidades.

Si nos referimos a las fortalezas y debilidades de la especialidad de Servicio de Turismo, hablamos de un análisis interno, para el cual se debe realizar un estudio que permita conocer la cantidad, y calidad de los egresados, junto con los procesos de formación.

Para realizar este análisis interno de la especialidad, deben aplicarse diferentes técnicas que permitan identificar dentro del establecimiento qué atributos le permiten generar una ventaja competitiva sobre el resto.

| | Fortalezas | Debilidades |
|-------------------------|-----------------------|----------------------------------|
| Análisis Interno | Capacidades distintas | Recursos y capacidades escasas |
| | Ventajas naturales | Resistencia al cambio |
| | Recursos superiores | Problemas de motivación personal |

Tabla N° 3

a) Fortalezas

Según lo mencionado anteriormente es que se deben analizar las fortalezas, que son todos aquellos elementos personales, y positivos que diferencian a los alumnos de la Especialidad de Servicios de Turismo de otras especialidades técnicas. En sí, un egresado de la Formación Técnico Profesional, posee tal cual como se muestra en la tabla anterior, una serie de capacidades distintas al resto, ventajas naturales, y recursos superiores; que le permiten al alumno enfocarse en una especialidad. Dichos aspectos están mencionados en el perfil de egreso. Con la clara identificación de las fortalezas se buscan responder a las siguientes interrogantes:

¿Qué ventajas hay en la formación Técnica Profesional?

¿Qué hace a la especialidad mejor que cualquier otra?

¿Qué perciben los alumnos como una fortaleza dentro de la especialidad?

b) Debilidades

Las debilidades se refieren, por el contrario, a todos aquellos elementos, recursos, habilidades y actitudes que los alumnos de la especialidad ya tienen, y que constituyen barreras para lograr la buena marcha en su formación.

Las debilidades al igual que las fortalezas son problemas internos, que una vez identificados, si se desarrolla con una adecuada estrategia, pueden eliminarse.

Como se ilustra en la tabla N°3 dentro de las debilidades que puede poseer un egresado de la Formación Técnico Profesional, se encuentra que este posea recursos y

capacidades escasas, que sea poco resistente al cambio y al dinamismo, y por último que tenga problemas de motivación personal. Con la identificación las debilidades se buscan responder a las siguientes interrogantes:

¿Que se debería mejorar en la especialidad?

¿Qué desventajas hay en la formación recibida?

¿Qué perciben los alumnos como una debilidad?

2.4.2 Efectividad Laboral o Formativa

Este concepto es el principal indicador al cual debo apuntar dentro de la investigación. Y puede ser analizado de la siguiente forma: Cuando un profesional ejerce la efectividad en su trabajo, su tiempo rinde mucho más, y sus niveles de bienestar aumentan, ya que, éste sentirá que está cumpliendo con sus labores de forma eficiente. Según la ley de la efectividad, este hábito puede ser adquirido, al equilibrar la producción y la capacidad para producir.

Es factible aplicar esta acción en los alumnos, desde un comienzo dentro de la efectividad formativa, ya que, si el alumno logra una especialización en los requerimientos que el mercado laboral realmente necesita, su nivel de rendimiento aumentara al momento de desempeñarse laboralmente. El concepto de efectividad formativa esta relacionado directamente con las competencias. Supongamos que el alumno está a cargo de la Gerencia de un Hotel, si este posee una excelente formación, y sin embargo no logra alcanzar el desempeño requerido, debido a que no interactúa de

manera adecuada con otras áreas, no se comunica con eficacia, no negocia correctamente los conflictos emergentes o no lidera a su equipo de trabajo, la efectividad en su formación no es tan buena como se pensaba.

Y es que sin las competencias necesarias para manejarse en esta red de vínculos, el mejor profesional puede ver malograda la efectividad de su desempeño. Es por esto que no siempre aquellos que poseen los mayores conocimientos son los más efectivos.

2.4.3 Competencias

Otro concepto relevante para esta investigación son las competencias, esto debido a que los egresados de la Especialidad de Servicios de Turismo se ven enfrentados al mundo laboral, en donde las competencias adquiridas están en constante evaluación.

A continuación se describirá que es una competencia, y los tipos de competencias que nos importan para el desarrollo de esta investigación, como lo son las competencias laborales y personales. Las cuales en conjunto deben aportar al egresado las capacidades para desarrollar de forma efectiva las diversas labores que componen su trabajo, ya que no es suficiente contar con todas las competencias laborales, pues bien se necesita hoy en día que el egresado, este calificado en ambas áreas, que sea capaz de entregar un buen servicio, junto con además tener el suficiente conocimiento del trabajo que realiza.

Competencias laborales

- 1- Técnico Operática
- 2- Profesionales
- 3- Estratégicas

Competencias Personales

1. Habilidades
2. Destrezas
3. Conocimiento

El concepto de competencia surge de la necesidad de valorar no sólo el conjunto de los conocimientos Propios “saber”, y las habilidades y destrezas “saber hacer” desarrolladas por el egresado, sino de apreciar su capacidad de emplearlas para responder a situaciones, resolver problemas y desenvolverse en el mundo laboral.

La competencia es “un saber hacer” frente a una tarea específica, la cual se hace evidente cuando el egresado debe entrar en contacto con ella. Estas competencias suponen conocimientos, saberes y habilidades que emergen en la interacción que se establece con las tareas que se van a desarrollar.

Las competencias se refieren a un “saber hacer en todo contexto”. Por ello, la competencia se demuestra a través de los desempeños de una persona, los cuales son observables, medibles y evaluables.

a) **Clasificación de Competencias**

Competencias diferenciadoras:

Son aquellas características que posibilitan que un alumno se desempeñe en forma superior a otro en las mismas circunstancias de preparación y en condiciones idénticas.

Competencias laborales:

Son propias de alumnos calificados, se forman mediante estudios técnicos de educación para el trabajo, y se aplican en labores muy específicas.

Competencias técnicas:

Son los conocimientos y destrezas requeridos para abordar tareas profesionales en un amplio entorno laboral.

Competencias metodológicas:

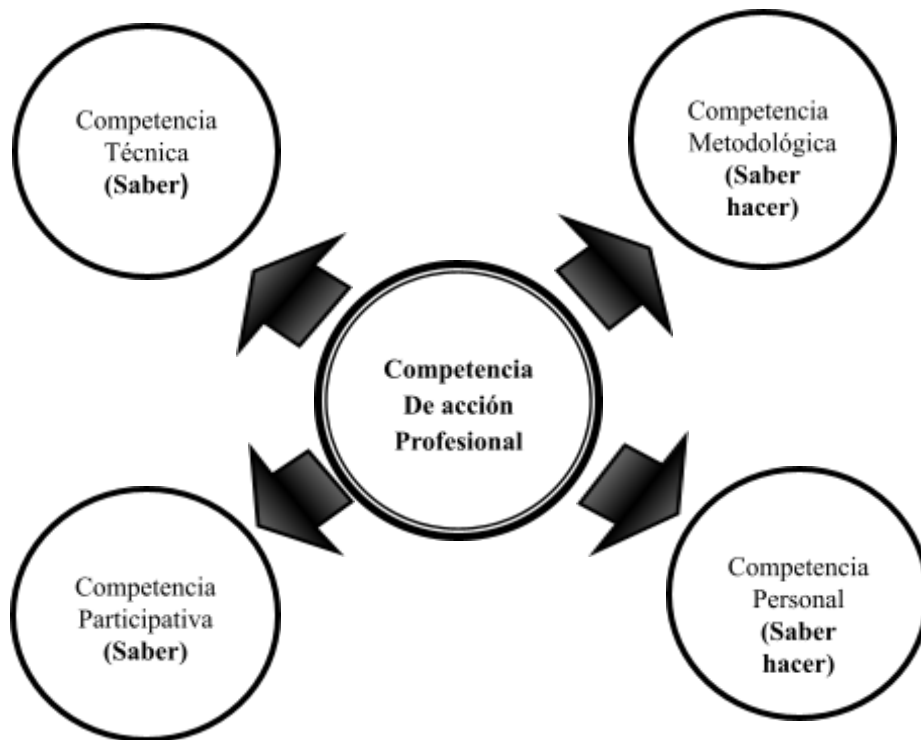
Son aquellas que permiten elaborar un análisis y una resolución de problemas.

Competencias básicas:

Son las fundamentales para vivir en sociedad y desenvolverse en cualquier ámbito laboral.

A continuación, en el siguiente esquema se ilustran las competencias que profesional debe utilizar al momento de actuar en el campo laboral, ya que no solo es fundamental saber sobre la materia, es decir, “el saber”. Más bien, es mucho más

importante y esencial para desenvolverse bien, el lograr aplicar la materia, es decir, “el saber hacer”.



Esquema N° 4

Entonces, de las diversas competencias mencionadas anteriormente, es que se eligen cuatro de estas; ilustradas en el esquema N° 4, las cuales no son al azar, son elegidas debido a que los profesores las destacan dentro de la formación como fundamental requisito para el desarrollo laboral. Básicamente un profesional egresado de la Especialidad de Servicios de Turismo, debe aplicar competencias de tipo técnica, esto está dado por la especialización recibida en el área. Además deben aplicar competencias personales, ya que esta profesión necesita de personas que sepan relacionarse con su

entorno, también deben aplicar competencias de tipo metodológicas, las cuales están enlazadas con las competencias técnicas, y por supuesto, una de las más destacables y que sin duda son primordiales; son las competencias participativas.

Aquel profesional que no sea capaz de trabajar en grupo, y sea tolerante a las diversas personalidades, y al r trabajando bajo presión, no estará calificado para desempeñarse un 100% en el rubro. Ya que básicamente, esta especialidad se enfoca en brindar un servicio, el que está ligado de manera directa con el contacto personal con el turista.

b) Certificación de Competencias Laborales en Chile.

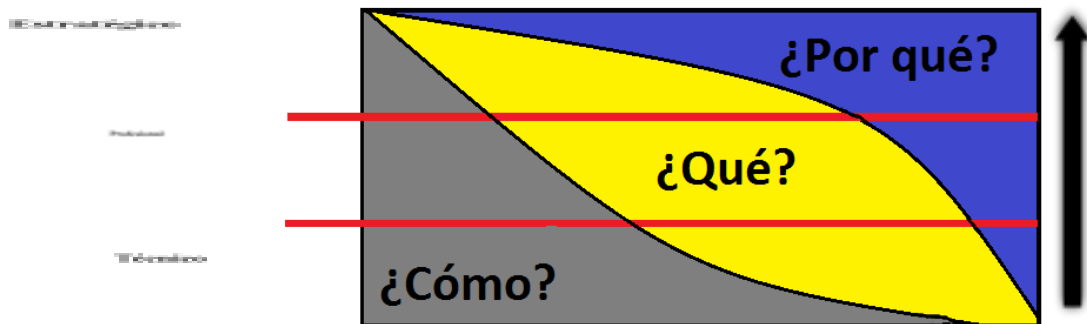
En Chile, el uso de los estándares o normas de competencia se ha promovido por el gobierno y el sector productivo para fomentar la competitividad nacional e internacional, con políticas de aseguramiento de calidad, las normas de competencia se emplean como referentes para la formación y en procesos de certificación de competencias laborales de los trabajadores. La certificación de competencias laborales⁴ es el reconocimiento formal de una competencia demostrada por un individuo, para realizar una actividad laboral estandarizada. El gobierno se ha preocupado del tema, y entregar toda esta información en la siguiente página web: <http://www.chilevalora.cl>

⁴ El certificado de competencia laboral es un documento que reconoce la idoneidad profesional y es prueba del "sabe hacer" efectivamente una actividad laboral.

2.5 Análisis Nivel Técnico

El siguiente análisis se enfoca en el Nivel Técnico, desde un punto de vista formativo, en la siguiente imagen se identifican tres grandes niveles, los cuales son: el nivel estratégico, el nivel profesional, y por último el nivel técnico.

Claramente, cada nivel dependerá de las capacidades, competencias y el nivel de especialización. Pues bien, dentro de cada uno de estos niveles, surgen tres interrogantes, las cuales son las siguientes: ¿Por qué?, ¿Qué?, ¿Cómo?, como se aprecia en la siguiente imagen:



Esquema N° 5

Para explicar el esquema N°5, utilizaremos el siguiente ejemplo: El cuadro completo será visto como una Empresa, es decir, como un “todo”, y cada nivel será analizado como una parte de la Empresa. A continuación se procede con la explicación del esquema:

Nivel Estratégico:

El profesional que se desarrolla en este nivel, tiene que saber mayoritariamente el ¿Por qué? de las cosas, ya que este nivel es el más alto, y además es en este donde se toman las decisiones, debe además saber en menor medida el ¿Para qué? o ¿Qué? de las cosas, y debe saber muy poco del ¿Cómo?

Nivel Profesional:

En este nivel se podrían clasificar todos aquellos profesionales que recibieron formación profesional de tipo universitaria, y que trabajan en algún departamento de la Empresa, pues bien, este profesional debe saber mayoritariamente del ¿Para qué? O ¿Qué? de las cosas ya que este nivel es táctico, debe además saber en menor medida del ¿Cómo?, y muy poco del ¿Por qué?

Nivel Técnico:

Continuando con el mismo ejemplo de la empresa, llegamos al último nivel, el cual es el más importante para esta investigación, ya que dentro de este se pueden clasificar los alumnos que egresan de Liceos Técnicos o Institutos técnicos. Estos profesionales mayoritariamente deben ser especialistas en saber mucho del ¿Cómo? se hacen las cosas, es decir, este nivel es de tipo operativo, deben además saber en menor medida el ¿Para qué? o ¿Qué? se están haciendo las cosas, y muy poco del ¿Por qué?

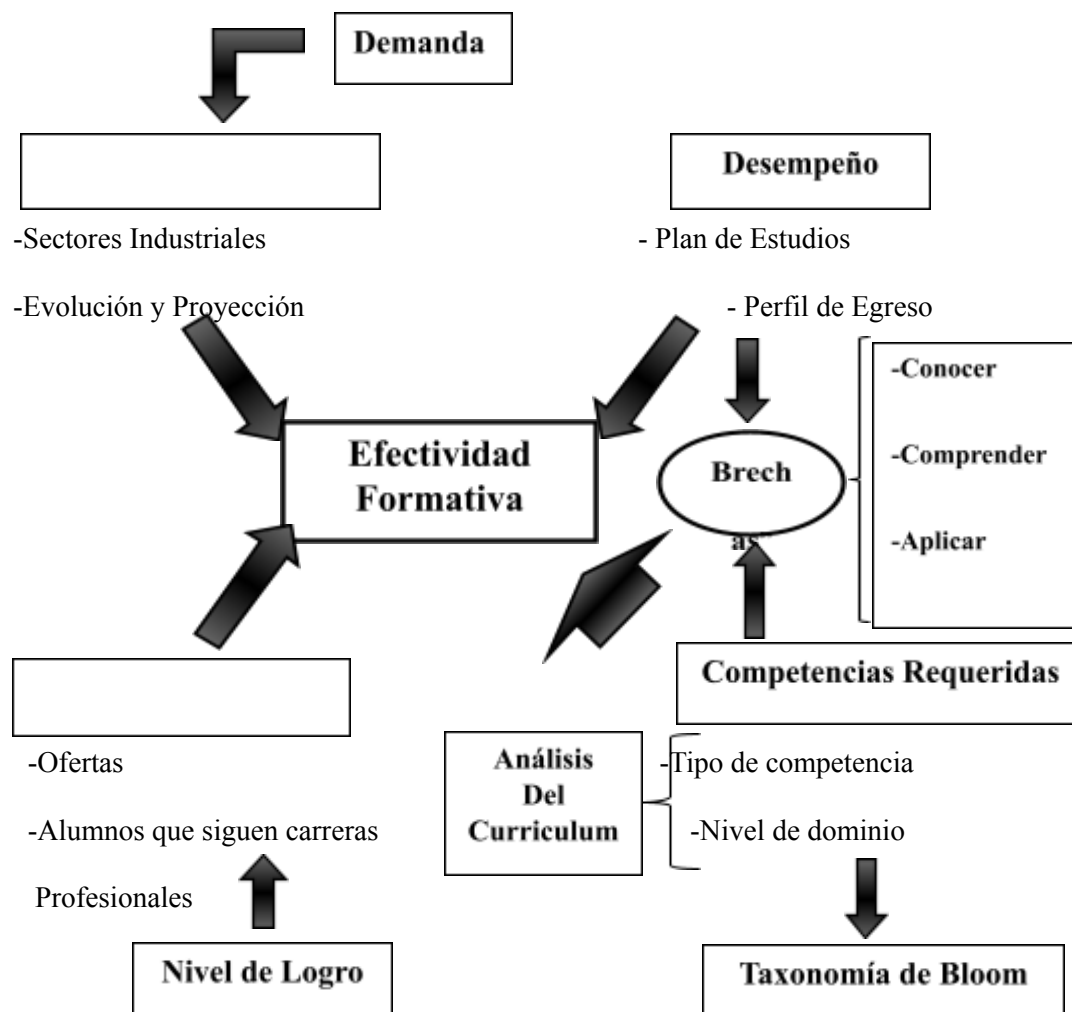
Esta investigación se basara en abordar el último nivel, debido a que los alumnos que han egresado han recibido una formación de nivel técnico profesional. Ya que la formación que los alumnos reciben, y lo que está expuesto en el perfil de egreso, los prepararía para desenvolverse en dicho nivel. Lo cual no significa que aquellos que se encuentren en este nivel, no puedan optar por encontrarse en los niveles más altos como lo son los niveles profesionales o estratégicos, tema de investigación que será analizado más adelante, donde resulta interesante identificar si algunos alumnos han logrado alcanzar alguno de los dos primeros niveles, o si están en proceso de hacerlo. Además de descifrar las siguientes interrogantes:

- ¿El nivel técnico que se forma permite satisfacer la demanda?
- ¿Los alumnos que egresan de esta especialidad técnica, quedan calificados en términos formativos para pasar a un nivel universitario?



Capítulo III: Metodología.

Este capítulo sigue con el diseño de la investigación, esta vez desde un punto de vista metodológico, ya que para concretar dicho diseño, se requiere de cierta información vital, para responder al problema y cumplir con los objetivos.



Establecido el diseño de investigación, desde el punto de vista metodológico se requiere cierta información, para poder avanzar en este trabajo, ya que para descubrir por qué se generan las brechas, que ocurre con el seguimiento de la educación superior por parte de los egresados o como se encuentra el campo ocupacional de la especialidad, entre otros. En primera instancia se requiere información referida a la opinión personal de profesionales que se desempeñan en el área turística, con el fin de tener una visión certera, debido a la experiencia que poseen estas personas en el rubro.

Posteriormente para avanzar y comenzar a cumplir con los objetivos de este trabajo, es que se necesita conocer la opinión de los egresados de esta especialidad. La cual será obtenida mediante la aplicación de una técnicas investigativa, la cual será detallada más adelante.

Como ya se señaló en el diseño conceptual de investigación, el objetivo de este trabajo es buscar las técnicas que nos permitan obtener la información para trabajar este modelo.

A continuación se detallara, cual es la información que se requiere para esta investigación, de donde se obtendrá dicha información, y las técnicas que se utilizaran para llegar identificar la información requerida. Junto con el bosquejo de estas y la herramienta teórica que da sustento a esta investigación.

3.1 Requerimientos de Información.

Para avanzar en el desarrollo de la investigación y lograr responder a las preguntas que se han formulado, con el fin de encontrar una respuesta a estas interrogantes, y siguiendo con el diseño de investigación, es que se necesita información verídica. La cual será obtenida en base a experiencias personales de Profesionales que se desenvuelven en el ámbito del turismo. Con la investigación se busca identificar las fortalezas y debilidades de los egresados de las especialidades técnicas, la mejor fuente de información, es la experiencia personal, de quienes forman y han sido formados.

Dicha información hace referencia, a la experiencia; la que será procesada con el fin de convertirla en una encuesta final, que será aplicada a un grupo de alumnos que ya han egresado. Esta entrevista busca identificar tres aspectos que se encuentran dentro de la brecha que se genera entre las competencias de egresos de los alumnos y la realidad, en cuanto demanda laboral. Estas son el conocer, el comprender y el aplicar, según la primera parte de la taxonomía de Bloom que analiza el nivel Técnico Profesional.

Una vez realizada la entrevista se busca moldear la información obtenida de manera tal, que permita realizar una encuesta acertada, con el fin de poder medir las competencias de los egresados y así poder detectar si es que existe algún vacío en el perfil de egreso y dar respuesta a las interrogantes planteadas en la formulación del problema.

3.2 Fuentes de Datos.

La información necesaria para el desarrollo de esta investigación fue obtenida de la siguiente manera:

El primer paso fue recoger la información mediante una serie de reuniones con los profesores de la especialidad de Servicios de Turismo en ambos liceos, con el fin de recopilar la información de los egresados, y poder realizar un seguimiento, esto mediante una base de datos con información de los alumnos, la cual me permitió contactarlos.

Otra fuente importante de datos, fue la que entrego la Unidad de estadística, perteneciente al departamento de planificación del ministerio de educación de la quinta región, esta unidad entrego información relevante, aportando datos estadísticos certeros, que permitirán dar respuesta a las diversas preguntas planteadas en la formulación del problema en el capítulo número uno, como por ejemplo: ¿Qué porcentaje o cantidad de jóvenes cursan en la Enseñanza Media Carreras Técnico Profesionales?, interrogante que será desarrollada más adelante.

La última fuente de datos utilizada en esta investigación es la web, dentro de la cual destaca la página del Ministerio de economía, fomento y turismo: www.Sernatur.cl, encargada de promover y difundir el desarrollo de la actividad turística de Chile, la cual, además entregar información respecto a diversos programas que apoyan el turismo a

nivel nacional, y entrega datos estadísticos por región respecto de la evolución y desarrollo turístico.

3.3 Técnicas de Investigación.

Para identificar las fortalezas y debilidades de los egresados de la especialidad de servicios de turismo, recurriré a dos técnicas de investigación, en primer lugar se encuentra la entrevista, la cual intenta recoger la opinión, experiencia personal, y profesional de destacados profesionales que se encuentran inmersos en el área del turismo.

La segunda técnica de investigación, será aplicar una encuesta a alumnos que ya han egresado de la especialidad, con el fin de recoger su experiencia, una vez ya recibida la formación, y además poder medir el nivel de competencias que el establecimiento declara en el perfil de egreso.

Para desarrollar esta encuesta, en primer lugar es necesario aplicar la entrevista, pues de esta forma las preguntas, serán en base a la experiencia de los profesionales del rubro, que además son formadores de profesionales del turismo. Lo que además le dará a la entrevista un acercamiento real, con respecto a las diversas variables que se van a medir; y que además se encuentran en el perfil de egreso de cada establecimiento. A continuación se entrega el formato de entrevista y encuesta.

El capítulo siguiente dará comienzo con el desarrollo de las técnicas de investigación mencionadas, como lo son la entrevista, y posteriormente, los resultados obtenidos con la encuesta.

Entrevista: Serán entrevistados tres profesionales del sector turístico, los cuales poseen como principal característica, formar alumnos a nivel medio y profesional. El siguiente es formato de entrevista aplicado para cada uno:

- i. ¿Qué aspectos son fundamentales a lo que debe conocer un alumno egresado de la especialidad de servicios de turismo? y en base a la misma pregunta ¿Cuál es su opinión como profesional respecto a que debe conocer un profesional del turismo?
- ii. ¿Qué aspecto es necesario que los alumnos deban comprender, una vez egresados de la especialidad de servicios de turismo?, y en base a la misma pregunta ¿Cuál es su opinión como profesional respecto a que debe comprender un profesional del turismo?
- iii. ¿.Dentro de los conocimientos que los alumnos adquieren a lo largo de su formación, que deberían ellos saber aplicar? y en base a la misma pregunta ¿Cuál es su opinión como profesional respecto a que debe aplicar un profesional del turismo?

iv. ¿Respecto al sistema de reservas, los alumnos están en condiciones de hacer una reserva de Hotel en Chile y en cualquier parte del mundo?

v. ¿Existe algún aspecto que no se declara en el perfil de egreso, el cual usted considere pertinente mencionar en base a su experiencia como formadora?

Encuesta: Se genera en base al levantamiento de información obtenido en la entrevista, con el fin de identificar el nivel de competencias que requiere un egresado. Siendo encuestados efectivamente un espacio muestral de 80 egresados

Parte N° 1: Preguntas sobre conocimientos geográficos, económicos y políticos.

1-¿Conoces la división política administrativa del País?

2-¿Cuántas provincias conforman la quinta región?

3-¿Cuál es el nombre de la provincia en Valparaíso?

4-¿Cuáles son las provincias de Valparaíso?

5-Desde el punto de vista económico, ¿Cuáles son las tres principales economías de Latinoamérica?

6-¿Quién es en Chile la autoridad sanitaria, en cada región?

7-¿Cuál es el cargo de la máxima autoridad Regional, Provincial y Comunal?

Estas preguntas buscan identificar el nivel de conocimiento que poseen los egresados, a nivel geográfico, político, y económico.

| | | Total Acuerdo | Acuerdo | Indicador | Desacuerdo | Total Desacuerdo |
|----|--|---------------|---------|-----------|------------|------------------|
| 1 | Estoy en condiciones de hacer una reserva de Hotel, en Chile y en cualquier parte del mundo, por medio del uso de la tecnología | | | | | |
| 2 | Me siento capacitado para efectuar cualquier función técnica en una empresa turística | | | | | |
| 3 | Me siento capacitado para orientar un turista, para que este recorra los principales atractivos históricos y naturales de la Quinta Región | | | | | |
| 4 | Me siento capacitado para recomendar lugares de cambio de la moneda extranjera | | | | | |
| 5 | Conozco bien la paridad cambiaria de la moneda extranjera para hacer uso en el territorio nacional | | | | | |
| 6 | Puedo orientar a nivel básico a un turista por medio del uso de una lengua extranjera | | | | | |
| 7 | Puedo orientar a los turistas en materia gastronómica en la Región | | | | | |
| 8 | Puedo recomendar las zonas de mayor seguridad | | | | | |
| 9 | Frente a una emergencia puedo recomendar una solución en materia de salud | | | | | |
| 10 | conozco las normas de seguros internacionales, que cubren los siniestros que afectan a los turistas | | | | | |
| 11 | Me siento seguro para enfrentar problemas de naturaleza de operación turística | | | | | |
| 12 | Conozco la normativa de Higiene en materia de restaurantes | | | | | |
| 13 | Durante el desarrollo de mi carrera se me informó formalmente el perfil de egreso | | | | | |

Parte N° 2: Marca con una (X) qué tan de acuerdo o en desacuerdo estas con las siguientes afirmaciones:

En esta parte se encuentran trece afirmaciones, correspondiente a la escala de likert, las cuales están relacionadas con los conocimientos y capacidades de los egresados

Parte N° 3:

1-En general considero que la Formación Técnico Profesional es:

Excelente Buena Regular Mala Muy mala

2-Explique brevemente su anterior calificación

| |
|--|
| |
| |
| |
| |

3-Con la experiencia y el conocimiento que tengo en estos momentos ¿usted volvería a elegir la Carrera Profesional que curso?

Si No Quizás

Finalmente, se realizan dos preguntas donde se busca recoger la opinión del egresado respecto a la formación que recibió.

Taxonomía de Bloom: Finalmente es importante mencionar la importancia de esta herramienta, ya que para seguir un orden metodológico, en primer lugar la taxonomía de Bloom permitió clasificar el perfil de egreso declarado por los establecimientos, y luego

permitió clasificar en sus diversas categorías los resultados obtenidos en las entrevistas, con lo cual se generaron las preguntas que fueron aplicadas en las encuestas a los alumnos. Pues bien, ciertamente sin el sustento teórico de esta herramienta, no se hubiera podido llegar a los resultados obtenidos, los que serán detallados en el siguiente capítulo. A continuación se ilustra la Taxonomía de Bloom, recordando que esta investigación se basó en sus tres primeros niveles.

| Categoría | Conocer Recoger Información | Comprender Confirmación Aplicación | Aplicar Hacer uso del conocimiento | Análisis (Orden superior) Pedir, desglosar | Sintetizar (Orden superior) Reunir, Incorporar | Evaluar (Orden Superior) Juzgar el resultado |
|--|--|--|---|--|--|--|
| Descripción Las habilidades que se deben mostrar en este nivel son: | Observación y recordación de información, conocimiento de fechas, eventos, lugares, conocimiento de las ideas principales, dominio de la materia | Entender la información, captar el significado, trasladar el conocimiento a nuevos contextos, interpretar hechos, comparar, contrastar, ordenar, agrupar, inferir las causas, predecir las consecuencias | Hacer uso de información, utilizar métodos, conceptos, teorías, en situaciones nuevas, solucionar problemas usando habilidades o conocimientos | Encontrar patrones, organizar las partes, reconocer significados ocultos, identificar componentes | Utilizar ideas viejas para crear cifras nuevas, generalizar a partir de datos Suministrado s; relacionar conocimiento s de áreas persas; predecir conclusiones derivadas | Comparar y discriminar entre ideas; dar valor a la presentación de teorías; escoger basándose en argumentos razonados; verificar el valor de la evidencia; reconocer la subjetividad |
| Que hace el estudiante | El estudiante recuerda y reconoce información e ideas además de principios aproximadam ente en la misma forma en la que las aprendió | El estudiante esclarece, comprende, o interpreta información en base a conocimiento previo | El estudiante selecciona, transfiere, y utiliza datos y principios para completar una Tarea o solucionar un problema | El estudiante diferencia, clasifica, y reacciona las conjeturas, hipótesis, evidencias, o estructuras de una pregunta o aseveración | El estudiante genera, integra y combina ideas en un producto, plan o propuesta nuevos para él o ella | El estudiante valora, evalúa o critica en base a estándares criterios específicos |
| Ejemplo de palabras indicadoras | -Define -Lista -Rotula -Nombra -Identifica -Repite -Quien -Que -Cuando -Donde -Cuenta -Describe -Recoge -Examina -Tabula -cita | -Predice -Asocia -Estima -Diferencia -Extiende -Resume -Describe -Interpreta -Discute -Extiende -Contrasta -Distingue -Explica -Parafrasea -Ilustra -compara | -Aplica -Demuestra -Completa -Ilustra -Muestra -Examina -Modifica -Relata -Cambia -Clasifica -Experimenta -Descubre -Usa -Computa -Resuelve -Construye -Calcula | -Separa -Ordena -Explica -Conecta -Pide -Compara -Selecciona -Explica -Infiere -Arregla -Clasifica -Analiza -Categoriza -Compara -Contrasta -separa | -Combina -Integra -Reordena -Substituye -Planea -Crea -Diseña -Inventa -¿Qué pasa si? -Prepara -Generaliza -Compone -Modifica -Diseña -Inventa -Desarrolla -Formula -Reescribe | -Decide -Prueba -Mide -Recomienda -Juzga -Explica -Compara -Suma -Valora -Critica -Justifica -Discrimina -Apoya -Convence -Concluye -Selecciona -Predice -Argumenta |

Capítulo IV: Desarrollo de la Investigación

Este capítulo es el cuerpo de mi investigación, según el orden metodológico, en primer lugar se ha identificado el problema, se ha establecido el diseño de investigación, y las técnicas de investigación que permitirán desarrollar los puntos anteriores, referente a las técnicas mencionadas dentro de las cuales destaca la entrevista y la encuesta a continuación se verán los resultados obtenidos en ambas.

4.1 Entrevista

Se ha realizado una serie de entrevistas, las que fueron aplicadas a tres destacados profesionales del área. Estos profesionales, además de ciertamente desenvolverse en el área turística, poseen en común que forman en diversas etapas, tanto a nivel técnico, como a nivel profesional, alumnos que egresan de estas especialidades, y que posteriormente siguen perfeccionándose.

Es importante destacar que los resultados que se esperan recoger en primera instancia; en las diversas entrevistas, son respecto a la visión de formación que tienen los educadores entrevistados de los diversos egresados del área turista como un primer aspecto, posteriormente es recogida su opinión personal, como profesionales del sector turístico, respecto a las mismas interrogantes efectuadas en primera instancia. Con la finalidad de conocer su opinión, respecto a que debe conocer, comprender y aplicar un profesional del área de turismo, se llegó a los siguientes resultados:

a) Entrevista N° 1: Profesora encargada de la Especialidad de Servicios de Turismo, Instituto Superior de Comercio, Valparaíso.

i. ¿Qué aspectos son fundamentales a lo que debe conocer un alumno egresado de la especialidad de servicios de turismo? y en base a la misma pregunta ¿Cuál es su opinión como profesional respecto a que debe conocer un profesional del turismo?

Para los alumnos el inglés es fundamental, deben si o si manejar un segundo idioma, todas las demás competencias necesarias son adquiridas a lo largo de la formación. Ocurre que cuando un alumno realiza su práctica, al momento de volver al establecimiento, siempre nos dicen que lo que más les dificultó y faltó fue el inglés. De la misma forma un profesional debe dominar si o si la mayor cantidad de idiomas posible, además de conocer muy bien el tema geográfico.

ii. ¿Qué aspecto es necesario que los alumnos deban comprender, una vez egresados de la especialidad de servicios de turismo?, y en base a la misma pregunta ¿Cuál es su opinión como profesional respecto a que debe comprender un profesional del turismo?

Los alumnos deben comprender las importancias de la legislación turística en Chile, son evaluados en dicho aspecto, deben salir con las competencias necesarias en la materia, esto claramente a un nivel técnico. Con lo cual puedan desarrollarse en cualquier tipo de empresa turística. Un profesional debe comprender que el Turismo en Chile y en particular en la región va al alza, por ende existe un alto nivel de competencia, y siempre hay que estar en constante actualización por decirlo de alguna manera.

iii. ¿Dentro de los conocimientos que los alumnos adquieren a lo largo de su formación, que deberían ellos saber aplicar? y en base a la misma pregunta ¿Cuál es su opinión como profesional respecto a que debe aplicar un profesional del turismo?

Depende de la empresa en la cual trabaje el alumno, ya que el servicio turístico no se centra netamente en Hoteles, depende de la especialidad. Por ejemplo si el alumno va como agente de viajes debe conocer del sistema de madeo, si trabajara en un Hotel deberá aplicar los conocimientos en el sistema de reservas, si va como guía turístico debe saber aplicar todos los conocimientos respecto a la ciudad. Lo mismo ocurre respecto a un profesional, debe saber desenvolverse en todas las áreas nombradas anteriormente.

iv. ¿Respecto al sistema de reservas, los alumnos están en condiciones de hacer una reserva de Hotel en Chile y en cualquier parte del mundo?

Si, la especialidad capacita a los alumnos, poseemos lo que se conoce como talleres de simulación donde dividimos a los alumnos en dos grupos, uno grupo va a audio, y otro posteriormente va con un profesor que realiza todas las actividades prácticas. Y además tienen la posibilidad de ir a empresas dos días a la semana para adquirir los conocimientos que el establecimiento no puede entregar.

v. ¿Existe algún aspecto que no se declara en el perfil de egreso, el cual usted considere pertinente mencionar en base a su experiencia como formadora?

Si la promoción y difusión de programas, es vista muy sutilmente, y debería ser uno de los ramos más importantes, el cual no se le da la importancia, ya que el ministerio entrega muy pocas horas.

b) Entrevista N° 2: Profesora encargada de la Especialidad de Servicios de Turismo, Liceo Benjamín Vicuña Mackenna, Viña del Mar.

i. ¿Qué aspectos son fundamentales a lo que debe conocer un alumno egresado de la especialidad de servicios de turismo? y en base a la misma pregunta ¿Cuál es su opinión como profesional respecto a que debe conocer un profesional del turismo?

En primer lugar los alumnos deben saber relacionarse con las personas, deben trabajar el lenguaje, y por supuesto deben saber trabajar en grupo, y lo básico conocer el lugar donde viven; viña Valparaíso, como la palma de su mano.

Por la importancia de la Región deben conocer los patrimonios de esta, resulta irrisorio peno no saben muchos de estos aspectos. Como profesional, pienso que uno debe mirar todo como un nicho de mercado, un profesional debe tener el interés de conocer todo, la persona que trabaja en esta área tiene una personalidad llamativa, el

profesional debe ser sociable, por ende debe aprender a conocer todo tipo de personas y modos de tratar a la gente.

ii. ¿Qué aspecto es necesario que los alumnos deban comprender, una vez egresados de la especialidad de servicios de turismo?, y en base a la misma pregunta ¿Cuál es su opinión como profesional respecto a que debe comprender un profesional del turismo?

Deben comprender la importancia de las tecnologías de la información y la comunicación, el problema está en que manejan la tecnología a nivel de usuario, se manejan bien, pero si tienen diversas falencias a nivel técnico, el establecimiento debería tener el programa Amadeus, pero esto es imposible por el alto costo.

En mi opinión como profesional, debe comprender lo importante que es el medio ambiente, deber ser respetuoso con su entorno, naturaleza, etc. También debe comprender que uno muchas veces debe colocarse en el lugar del otro, ser empático y muy disciplinado, esta área es muy competitiva.

iii. ¿.Dentro de los conocimientos que los alumnos adquieren a lo largo de su formación, que deberían ellos saber aplicar? y en base a la misma pregunta ¿Cuál es su opinión como profesional respecto a que debe aplicar un profesional del turismo?

El tema de las relaciones personales, egresan del establecimiento con una serie de irresponsabilidades, piensan que el mundo laboral o la empresa será igual que venir al establecimiento. A raíz de esto el establecimiento genera pasantías con las empresas en las cuales los alumnos harán su práctica, esto antes de que comiencen. Con el fin de recibir una retroalimentación por parte de las empresas, que nos permite orientar al alumno antes de que comience. Es una competencia importante que deben saber aplicar el trabajar en equipo.

Un profesional del turismo debe saber aplicar los conocimientos recibidos en el área de turismo, lo cambiaste que cambia esta área, ahora tenemos un ministerio del turismo, la contingencia actual, es decir, si ocurre una guerra en Siria un profesional debe saber cómo repercute esto en el turismo nacional.

iv. ¿Respecto al sistema de reservas, los alumnos están en condiciones de hacer una reserva de Hotel en Chile y en cualquier parte del mundo?

No están capacitados, pero tratamos de ocupar herramienta que están en la web, por ejemplo la página de LAN, pero en sí no salen con las capacidades necesarias para realizar una reserva tanto hotelera, como de traslado. Pero si se ha conseguido con un convenio con Inacap, donde los alumnos pueden realizar pasantías durante una semana, para poder aprender a utilizar el programa Amadeus.

v. ¿Existe algún aspecto que no se declara en el perfil de egreso, el cual usted considere pertinente mencionar en base a su experiencia como formadora?

El idioma es un aspecto que se declara en el perfil, pero en la realidad el alumno carece de éste, el problema según mi opinión viene del ministerio de educación, ya que la cantidad de horas es insuficiente, no se puede preparar a los alumnos en un lenguaje técnico.

A raíz de eso mucho alumno pierden buenas practicas, pero sin duda algunos alumnos son la excepción a la regla y optan por realizar cursos de inglés, y después optan por especializarse a nivel universitario.

Otro aspecto es el poco manejo que se le da a la realidad social y política del país. En el caso que un alumno sea agente de viajes, y no tenga idea de que ocurre en los países de medio oriente, este no estará capacitado para informar al cliente de la realidad en dicho destino turístico.

c) Entrevista N° 3: Profesional del área de turismo, Administrador Hotelero y Gastronómico de la Universidad de Valparaíso. Magister en Gestión de la Organización, Mención Finanzas Universidad de Valparaíso.

i. ¿Qué aspectos debe CONOCER un Profesional del área de Turismo?

Lo primordial es conocer la demanda, cuales son las necesidades del mercado del turismo. Chile está en pañales en temas turísticos, tiene potencial, por ende se debe fomentar el área, creando políticas que aporten al área.

En segundo lugar está la gestión, el profesional de la industria en mi sector, debe conocer el análisis de costos, el manejo de personas, conflictos, recursos humanos. Además de cumplir con el objetivo de la organización que es maximizar la riqueza de las personas, en nuestro caso los socios; los inversionistas

ii. ¿Qué aspectos debe COMPRENDER un Profesional del área de Turismo?

Una parte importante es la legislación Chilena respecto al turismo, como parte de un todo. Debe comprender que el turista viene al país, con un alto nivel de expectación, por ende la calidad del servicio entregado lo es todo, un turista conforme y satisfecho siempre querrá volver.

iii. ¿Que debe saber APLICAR un Profesional del área de Turismo?

Dependiendo del área en que el profesional se va a desarrollar, será lo que deba saber aplicar. A modo de ejemplo en mi área hotelera, si el profesional se preocupa del área de contabilidad y finanzas deber saber aplicar la estructura de costos, manejar los ingresos, Si hablamos del área de marketing, todo lo que conlleva el área, promoción, publicidad.

4.2 Encuesta

Esta encuesta en primer lugar ha sido realizada en base a las entrevistas anteriores, mediante las cuales se pudo obtener variadas visiones respecto a la especialidad, tanto a nivel formativo, como personal. Además, está elaborada en base al perfil de egreso correspondiente a la especialidad de Servicios de Turismo, y fue desarrollada con el fin de identificar el nivel de conocimientos que deben poseer los egresados de dicha especialidad



Administración de +
Negocios Internacionales

La siguiente encuesta fue desarrollada con el fin de poder identificar las fortalezas

Y debilidades de los egresados de la especialidad de Servicios de Turismo.

Parte N° 1: Preguntas sobre conocimientos geográficos, económicos y políticos.

1-¿Conoces la división política administrativa del País?

2-¿Cuántas provincias conforman la quinta región?

3-¿Cuál es el nombre de la provincia en Valparaíso?

4-¿Cuáles son las provincias de Valparaíso?

5-Desde el punto de vista económico, ¿Cuáles son las tres principales economías de Latinoamérica?

6-¿Quién es en Chile la autoridad sanitaria, en cada región?

7-¿Cuál es el cargo de la máxima autoridad Regional, Provincial y Comunal?

Primera parte:

Estas son las primeras siete preguntas, que buscan identificar el nivel de conocimiento que poseen los egresados, estas preguntas están enfocadas en medir diversos aspectos declarados en el perfil de egreso, como lo son preguntas de conocimiento geográfico, político, y una pregunta de economía internacional.

| | | To tal A cu er do | A cu er do | In de cis o | De sa cu er do | Tot al Des acu erd o |
|----------|--|--|-------------------------------|--------------------------------|---------------------------------------|---|
| 1 | Estoy en condiciones de hacer una reserva de Hotel, en Chile y en cualquier parte del mundo, por medio del uso de la tecnología | | | | | |
| 2 | Me siento capacitado para efectuar cualquier función técnica en una empresa turística | | | | | |
| 3 | Me siento capacitado para orientar un turista, para que este recorra los principales atractivos históricos y naturales de la Quinta Región | | | | | |
| 4 | Me siento capacitado para recomendar lugares de cambio de la moneda extranjera | | | | | |

| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 5 | Conozco bien la paridad cambiaria de la moneda extranjera para hacer uso en el territorio nacional | | | | | |
| 6 | Puedo orientar a nivel básico a un turista por medio del uso de una lengua extranjera | | | | | |
| 7 | Puedo orientar a los turistas en materia gastronómica en la Región | | | | | |
| 8 | Puedo recomendar las zonas de mayor seguridad | | | | | |
| 9 | Frente a una emergencia puedo recomendar una solución en materia de salud | | | | | |
| 10 | conozco las normas de seguros internacionales, que cubren los siniestros que afectan a los turistas | | | | | |
| 11 | Me siento seguro para enfrentar problemas de naturaleza de operación turística | | | | | |
| 12 | Conozco la normativa de Higiene en materia de restaurantes | | | | | |
| 13 | Durante el desarrollo de mi carrera se me informó formalmente el perfil de egreso | | | | | |

Parte N° 2: Marca con una (X) qué tan de acuerdo o en desacuerdo estas con las siguientes afirmaciones:

Segunda parte: En esta parte se encuentran trece afirmaciones, relacionadas con los conocimientos y capacidades de los egresados

Parte N° 3:

1-En general considero que la Formación Técnico Profesional es:

Excelente Buena Regular Mala Muy mala

2-Explique brevemente su anterior calificación

| |
|--|
| |
| |
| |
| |
| |

3-Con la experiencia y el conocimiento que tengo en estos momentos ¿usted volvería a elegir la Carrera Profesional que curso?

Si

No

Quizás

¡Muchas gracias por tu colaboración!

Los siguientes resultados fueron obtenidos en base a la encuesta aplicada a los alumnos egresados de Servicios de Turismo, años 2011 y 2012. Estos resultados son obetindos de una totalidad de 80 alumnos encuestados, sexo femenino y masculino. Debido a lo extenso y repetitivo que puede resultar mostrar los resultados individuales de la investigacion, a continuación serán entregados los resultados obtenidos por cada establecimiento y a nivel general de especialidad. Es importante destacar que un importante porcentaje de alumno, un 50%, no quiso acceder a contestar la encuesta, por ende la encuesta fue contestada efecticamente por 40 egresados, actitud importante que será abordada en las conclusiones de este trabajo investigativo.

4.3.1 Resultado Encuesta Instituto Superior de Comercio, Francisco Araya Bennett, Valparaíso.

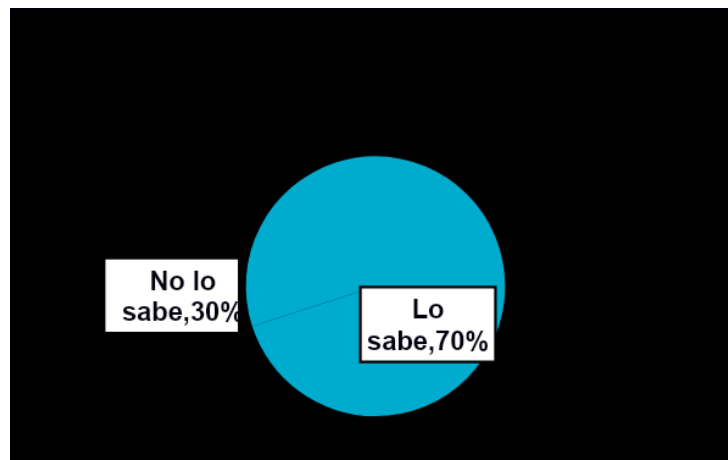
Esta encuesta busca identificar el nivel de fortalezas y debilidades, de los egresados, respecto a preguntas sobre conocimientos: históricos, geográficos y políticos.

Primera parte: La primera parte esta compuesta por siete preguntas, las cuales fueron seleccionadas con el fin de identificar aspectos que son mencionados en el perfil de

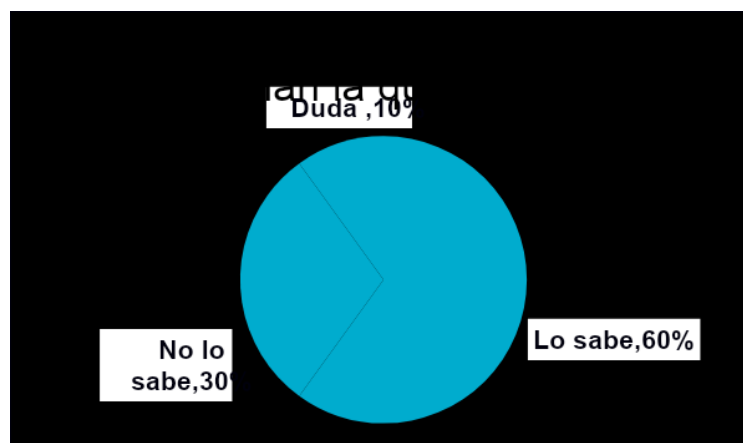
egreso de estos alumnos, en el cual son declarado una serie de conocimientos Sobre la especialidad. Los criterios con los cuales fueron medidos los resultados, son:

- **Lo sabe:** El alum sabe el 100%, sobre lo que se le esta preguntando.
- **No lo Sabe:** El alumno no sabe la respuesta.
- **Duda:** El alumno responde, pero no acierta completamente con la respuesta.

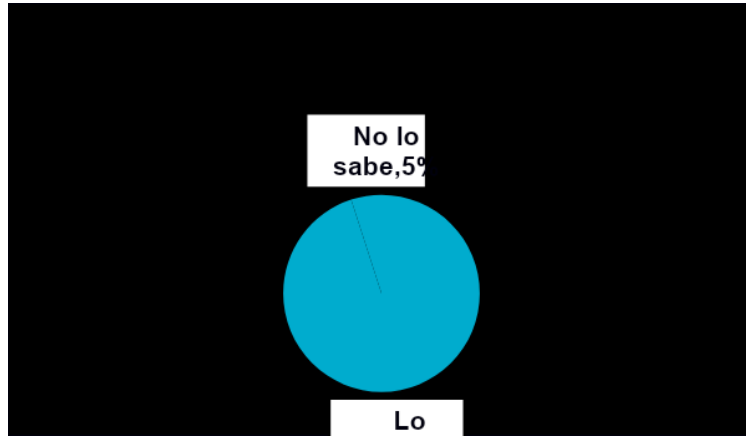
A continuacion se entregan en orden los resultados obtenidos en las siete preguntas que componen la primera parte de esta encuesta aplicada en el instituto superio de comercio, comuna de Valparaíso:



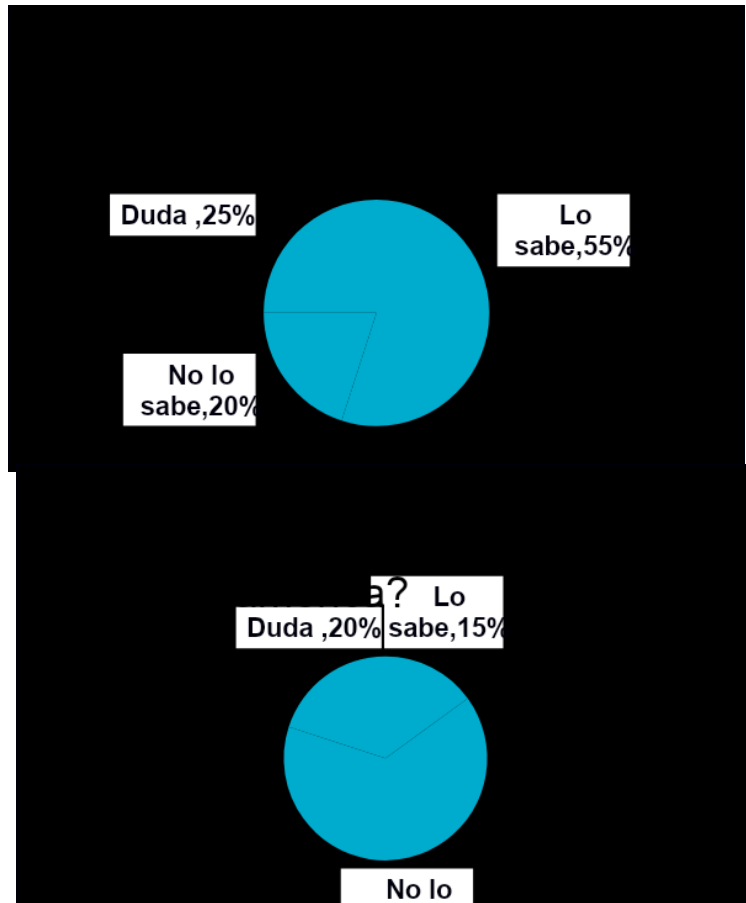
Pregunta N° 1



Pregunta N° 2

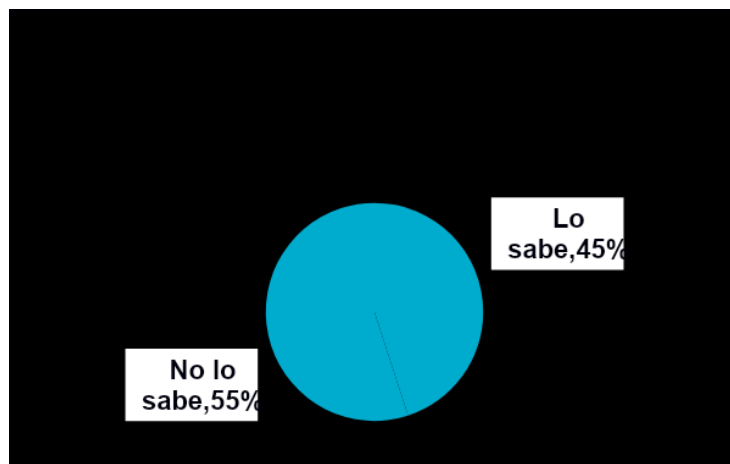


Pregunta N° 3

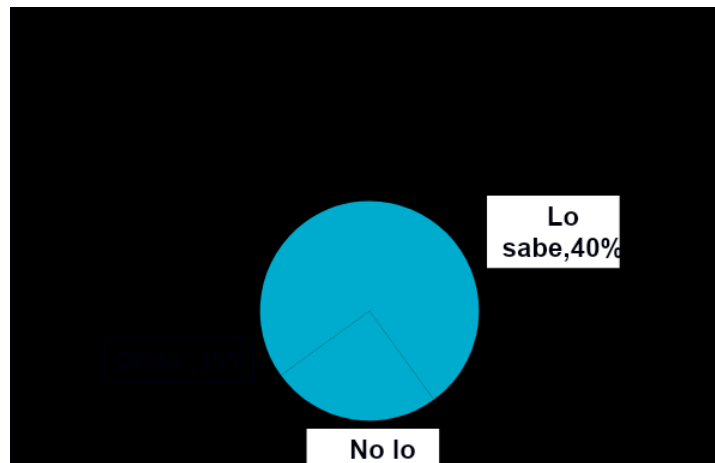


Pregunta N°4

Pregunta N° 5



Pregunta N° 6



Pregunta N° 7

Segunda Parte: En la segunda parte esta se encuentra la escala de likert⁵, compuesta por trece afirmaciones, las cuales están relacionadas con las competencias, y habilidades adquiridas por los egresados. En donde ellos pueden clasificar sus capacidades en base a cinco criterios, los cuales son:

- **Total Acuerdo:** El alumno concuerda al 100% con la afirmación.
- **Acuerdo:** El alumno está de acuerdo, pero no del todo.
- **Indeciso:** El alumno no está seguro, o no lo tiene muy claro.
- **Desacuerdo:** El alumno no comparte la afirmación.
- **Total desacuerdo:** El alumno está en un 100% en desacuerdo con la afirmación.

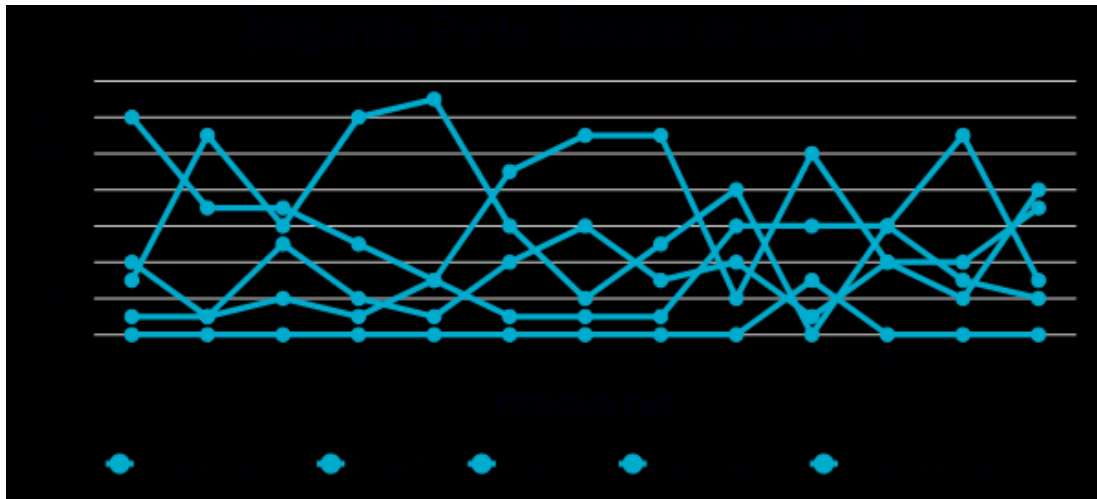
Afirmaciones:

1. Estoy en condiciones de hacer una reserva de Hotel, en Chile y en cualquier parte del mundo, por medio del uso de la tecnología.
2. Me siento capacitado para efectuar cualquier función técnica en una empresa turística.
3. Me siento capacitado para orientar un turista, para que este recorra los principales atractivos históricos y naturales de la Quinta Región.
4. Me siento capacitado para recomendar lugares de cambio de la moneda extranjera.
5. Conozco bien la paridad cambiaria de la moneda extranjera para hacer uso en el territorio nacional.
6. Puedo orientar a nivel básico a un turista por medio del uso de una lengua extranjera.
7. Puedo orientar a los turistas en materia gastronómica en la Región.

⁵ Es una escala psicométrica comúnmente utilizada en cuestionarios, y es la escala de uso más amplia en encuestas para la investigación.

8. Puedo recomendar las zonas de mayor seguridad.
9. Frente a una emergencia puedo recomendar una solución en materia de salud.
10. Conozco las normas de seguros internacionales, que cubren los siniestros que afectan a los turistas.
11. Me siento seguro para enfrentar problemas de naturaleza de operación turística.
12. Conozco la normativa de Higiene en materia de restaurantes.
13. Durante el desarrollo de mi carrera se me informó formalmente el perfil de egreso.

Tercera Parte: Esta corresponde a la parte final de la encuesta, conformada por dos



preguntas, las cuales recogen la visión y opinión de los egresados, respecto a la

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 |
|------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Total Acuerdo | 20% | 5% | 25% | 10% | 5% | 20% | 30% | 15% | 20% | 5% | 20% | 10% | 40% |
| Acuerdo | 60% | 35% | 35% | 25% | 15% | 45% | 55% | 55% | 10% | 50% | 20% | 20% | 35% |
| Indeciso | 15% | 55% | 30% | 60% | 65% | 30% | 10% | 25% | 40% | 0% | 30% | 55% | 15% |
| Desacuerdo | 5% | 5% | 10% | 5% | 15% | 5% | 5% | 5% | 30% | 30% | 30% | 15% | 10% |
| Total Desacuerdo | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 15% | 0% | 0% | 0% |

formación que recibieron en su paso por la formación técnico profesional. Además de un pequeño cuadro, donde ellos explicaron el porqué de su elección. Los resultados obtenidos en esta última etapa, en el Instituto Superior de comercio son los siguientes:

En general considero que la formación técnica profesional es:

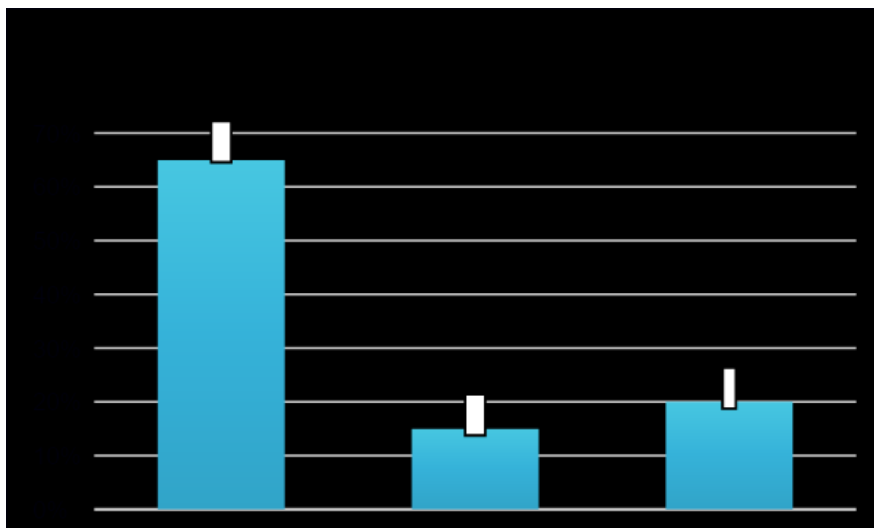
71
Excelente

Pregunta N°1

Como se muestra en este gráfico, un 45% de los egresados del Insuco, consideran que la formación recibida es regular, y un 40% considera la formación como buena. Esta orientación puede ser explicada, por las respuestas que entregaron, en el cuadro posterior a la pregunta, donde podían fundamentar su elección, para entender el porcentaje de esta inclinación a continuación se mostraran alguna de las diversas respuestas más determinantes:

- Los profesores enseñan bien, pero aún faltan condiciones para que la especialidad, se deben entregar más herramientas para poner en práctica lo que aprendemos.
- Creo que faltan más instancias para poder poner en práctica los conocimientos que se nos entregan y mejores herramientas para el estudio.
- El método de enseñanza no es muy acertado, creo que los profesionales de turismo que salen de estas especialidades no salen realmente capacitados.
- Tengo una buena experiencia con la formación técnica, me ha servido de mucho, el paso por el liceo me permitió conocer más del turismo en la región y en el país, me gusta lo que hago, y lo recomendaría.

- Considero que es regular, ya que las expectativas que tenía no se han cumplido, pero al menos tengo un título, y eso de algo sirve.
- Regular, puesto que cuando estudié hubo mucha teoría y poca práctica, por ejemplo la manera que nos enseñaban la teoría de primeros auxilios, pero nunca lo practicamos, y eso es fundamental a mi parecer.
- La educación técnico profesional es buena, porque le da la oportunidad a los estudiantes de tener una carrera para ejercer. Pero por otro lado no los prepara del todo.
- Creo que podría ser mucho mejor si hubiesen docentes más dedicados en algunos establecimientos, y se dieran más horas de estudio a los ramos de inglés y Turismo.
- Porque creo que falta mucho por mejorar en cuanto al enfoque turístico, en lo que realmente quieren los turistas, no lo que nosotros pensamos que quieren.
- A pesar que se ha dicho que el país necesita profesionales técnicos, considero que la calidad en la educación de los liceos, aún no está al nivel que se espera.
- Es mala, porque si quieres seguir estudiando no te preparan bien para entrar a la universidad, y tienes que hacerlo por tus propios medios, en si la especialidad es bonita.



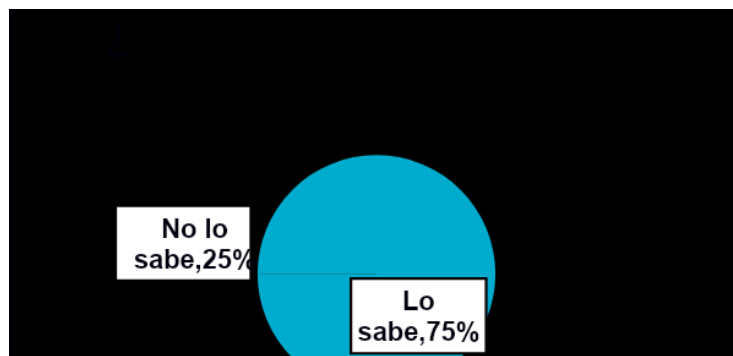
Pregunta N° 2

Llama la atención, que a pesar de que en la primera pregunta un 45% de los egresados, se ha inclinado por clasificar la educación técnico profesional como regular, sin embargo, en la segunda pregunta un 65% de los egresados, optaría por volver a cursar nuevamente la misma especialidad.

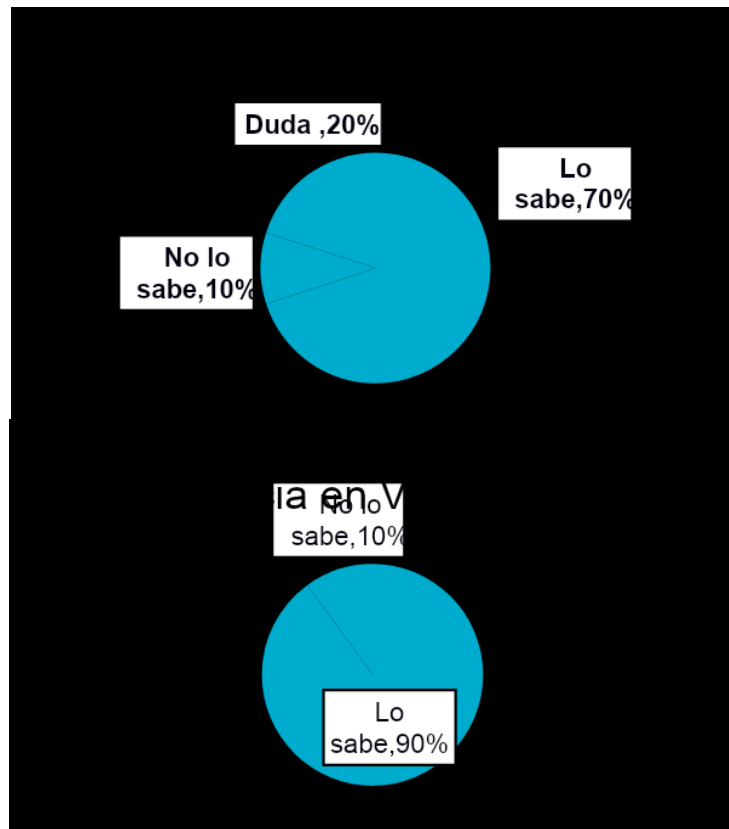
4.3.2 Resultados Encuesta Liceo Benjamín Vicuña Mackenna, Viña del Mar.

Los siguientes gráficos corresponden a los resultados obtenidos en el Liceo Benjamín Vicuña Mackenna de la ciudad de Viña del Mar. En primera instancia se encuentran siete preguntas, correspondientes a la primera parte de la encuesta.

Primera parte:



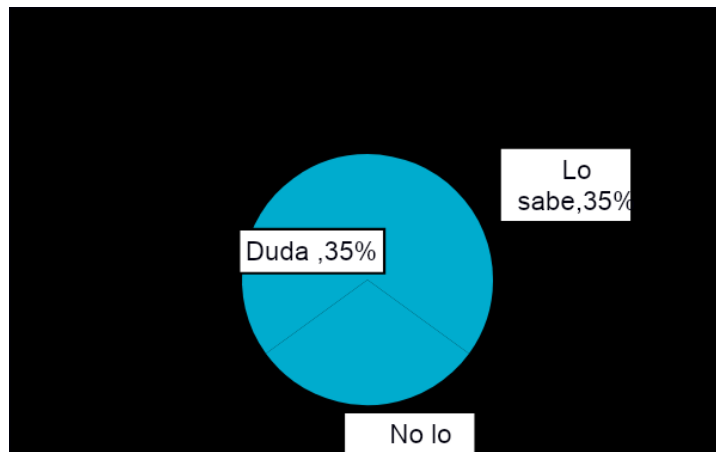
Pregunta N° 1



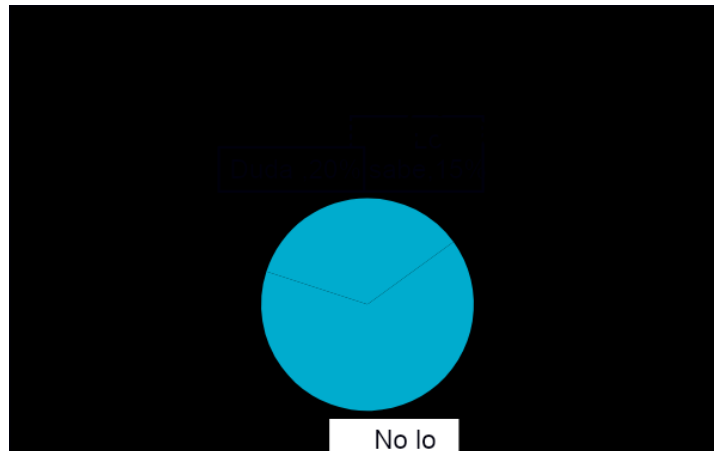
Pregunta N°

2

Pregunta N° 3



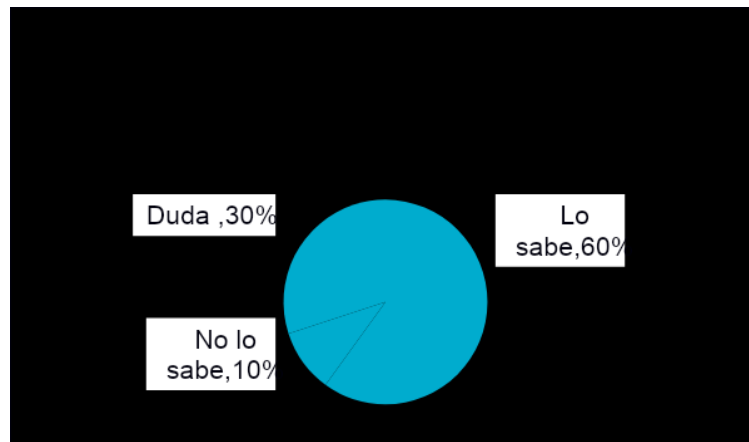
Pregunta N° 4



Preguntas N° 5



Pregunta N° 6



Pregunta N° 7

Segunda Parte: En esta se encuentra la escala de likert, compuesta por trece afirmaciones, las cuales están relacionadas con las competencias, y habilidades adquiridas por los egresados. Donde ellos pueden clasificar sus capacidades en base a cinco criterios, los cuales son:

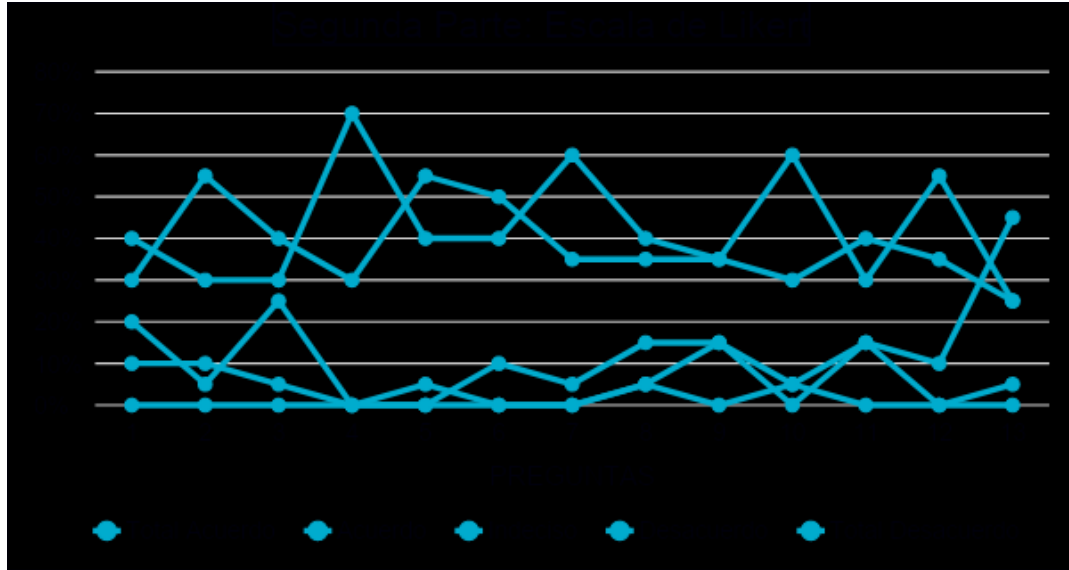
- **Total Acuerdo:** El alumno concuerda al 100% con la afirmación.
- **Acuerdo:** El alumno está de acuerdo, pero no del todo.
- **Indeciso:** El alumno no está seguro, o no lo tiene muy claro.
- **Desacuerdo:** El alumno no comparte la afirmación.

- **Total Desacuerdo:** El alumno esta en un 100% en desacuerdo con la afirmación.

Afirmaciones:

1. Estoy en condiciones de hacer una reserva de Hotel, en Chile y en cualquier parte del mundo, por medio del uso de la tecnología.
2. Me siento capacitado para efectuar cualquier función técnica en una empresa turística.
3. Me siento capacitado para orientar un turista, para que este recorra los principales atractivos históricos y naturales de la Quinta Región.
4. Me siento capacitado para recomendar lugares de cambio de la moneda extranjera.
5. Conozco bien la paridad cambiaria de la moneda extranjera para hacer uso en el territorio nacional.
6. Puedo orientar a nivel básico a un turista por medio del uso de una lengua extranjera.
7. Puedo orientar a los turistas en materia gastronómica en la Región.
8. Puedo recomendar las zonas de mayor seguridad.
9. Frente a una emergencia puedo recomendar una solución en materia de salud.
10. Conozco las normas de seguros internacionales, que cubren los siniestros que afectan a los turistas.
11. Me siento seguro para enfrentar problemas de naturaleza de operación turística.
12. Conozco la normativa de Higiene en materia de restaurantes.
13. Durante el desarrollo de mi carrera se me informó formalmente el perfil de egreso.

Los resultados obtenidos en el liceo Benjamín Vicuña Mackenna, son los siguientes:

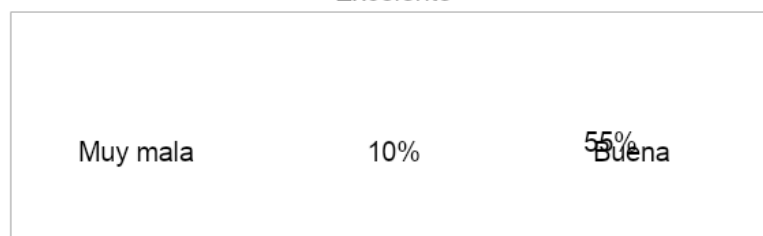


Tercera Parte: Esta corresponde a la parte final de la encuesta, conformada por dos

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 |
|------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|-----|------|-----|-----|-----|
| Total Acuerdo | 20% | 5% | 25% | 0% | 0% | 10% | 5% | 15% | 15% | 0% | 15% | 10% | 45% |
| Acuerdo | 40% | 30% | 30% | 70% | 40% | 40% | 60% | 40% | 35% | 60% | 30% | 55% | 25% |
| Indeciso | 30% | 55% | 40% | 30% | 55% | 50% | 35% | 35% | 35% | 30% | 40% | 35% | 25% |
| Desacuerdo | 10% | 10% | 5% | 0% | 5% | 0% | 0% | 5% | 15% | 5% | 15% | 0% | 5% |
| Total Desacuerdo | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 5,0% | 0% | 5,0% | 0% | 0% | 0% |

preguntas, las cuales recogen la visión y opinión de los egresados, respecto a la formación que recibieron en su paso por la formación técnico profesional. Además de un pequeño cuadro, donde ellos explicaron el porqué de su elección. Los resultados obtenidos en esta última etapa, en el LBM son los siguientes:

En general considero que la formación técnico profesional es:



Pregunta N° 1

Pregunta N° 1

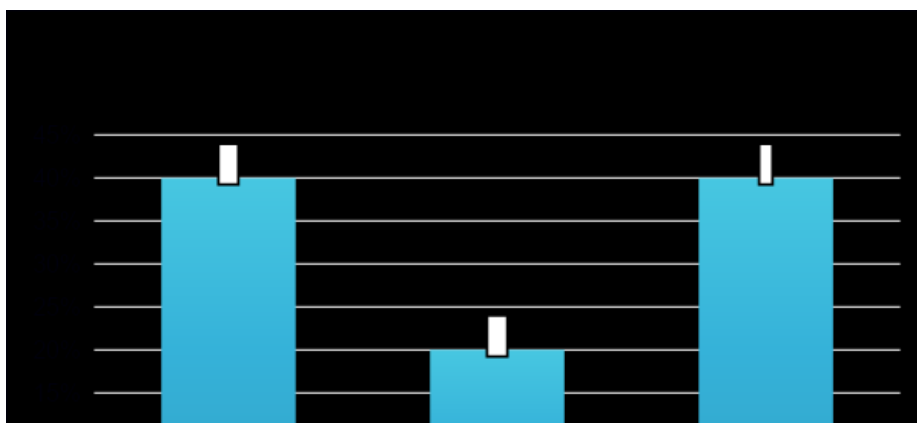
Como se muestra en este gráfico, un 55% de los egresados del LMB, consideran que la formación recibida es buena, y un 20% considera la formación como regular. Esta orientación puede ser explicada, por las respuestas que entregaron, en el cuadro posterior a la pregunta, donde podían fundamentar su elección, para entender el porcentaje de esta inclinación a continuación se mostraran alguna de las diversas respuestas más determinantes:

- En primera instancia pensé que la especialidad era muy buena, por la cantidad de turistas que llegan a la región, pero ahora que salí de esta, me he dado cuenta que solo te brinda una pequeña herramienta, ya que el título si te sirve para buscar pega, pero en si valoran más un título profesional.
- Los técnicos hoy en día son bien valorados, pero creo que falta más práctica, faltan inyectar más recursos a la educación, por ejemplo, yo no tengo problemas

con el idioma, pero me hubiera gustado haber tenido un espacio en el que hubiera logrado aprender otros idiomas, ya que es algo fundamental.

- Aunque no es mala, siempre se puede mejorar, creo que la calidad de los alumnos egresados está por debajo de la realidad, no todos deben saber lo mismo, pero muchas veces algunos compañeros no han sabido desenvolverse bien, y eso es a mi parecer porque no están bien preparados.
- La educación técnico profesional es buena, porque le da la oportunidad a jóvenes que no tienen los medios de estudiar en la universidad la opción de optar por un título, que te destaca de cualquier otra persona que estudie en un liceo común y corriente.
- Cuando se es joven no se tiene la película muy clara, pero si me daba cuenta de lo importante que es la región el turismo, elegí esta especialidad porque familiares trabajan en el rubro, pero creo que no se le saca el provecho que se le debería sacar a la especialidad.
- Si bien considero que es una buena la formación, aún falta mayor información y capacitación, aunque tenga bastante campo no todos los trabajos son bien remunerados. También creo que me faltaron áreas específicas que aprender.
- Los profesores utilizan buenos métodos de enseñanza, pero faltan más herramientas para poder poner en práctica lo que aprendemos.
- La considero buena, ya que mi paso por esta especialidad me entregó diversas herramientas, las que me han permitido desarrollarme hoy en día, sin embargo, creo que aún falta mucho por mejorar.

- El área de turismo en la región es bien competitiva, por lo mismo creo que falta aún mejorar varios aspectos, como por ejemplo: implementos.
- Es una linda carrera, súper entretenida, pero creo que nunca puse de mi parte, y no le saque provecho.
- Es buena, pero considero que falta más énfasis en el idioma, y tener salidas a terreno.
- Considero que me dieron una buena preparación y formación, pero eso fue con los recursos que estaban a mano, falta más preocupación por la educación técnica, y sobre todo por nuestra especialidad, estamos hablando de Valparaíso considerada patrimonio de la humanidad.
- Faltan aspectos por mejorar, no tan solo en la formación técnica, más bien a nivel general si hablamos de educación, pero en específico creo que a mi ex especialidad le falta tener más compromiso con la calidad de alumnos que está formando, al establecimiento le falta un mayor nivel de vinculación laboral.
- Buena, siempre la considere así. La formación técnica le da más valor a los estudios, y lo técnico obvio que es bueno. De hecho me gustaría seguir estudiando algo relacionado con los Servicios de Turismo.



Pregunta N° 2

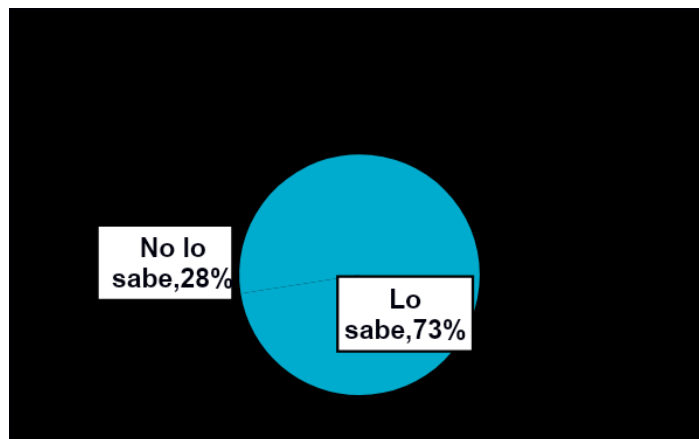
Pregunta N° 2

Los alumnos en el liceo de Viña del Mar, evaluaron la formación recibida como buena siendo porcentaje más alto obtenido en la primera pregunta, sin embargo, en la segunda pregunta, tan solo un 40% de los alumnos volvería a elegir la especialidad, caso contrario a lo ocurrido en el Instituto de Valparaíso, donde un alto porcentaje evaluó a la especialidad como deficiente, pero sin embargo, en la segunda pregunta un 60% si volvería a cursarla, lo cual es un alto porcentaje.

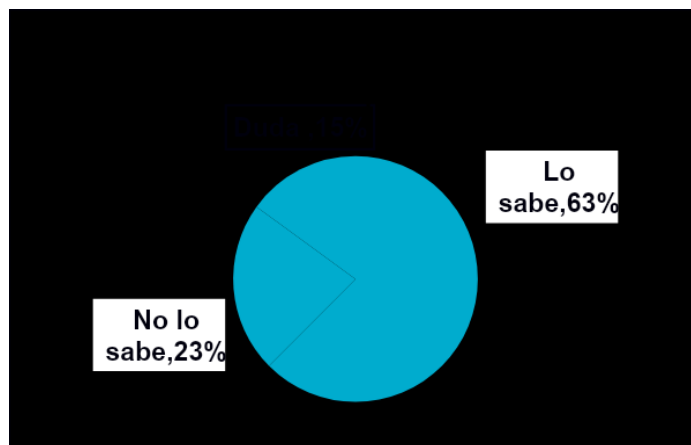
4.3.3 Resultados Encuesta Nivel General, Especialidad Servicios de Turismo, Valparaíso-Viña del Mar.

Los siguientes gráficos muestran la recopilación de los resultados a nivel general de la especialidad de servicios de turismo, estos resultados incluyen a los establecimientos de Viña del Mar y Valparaíso.

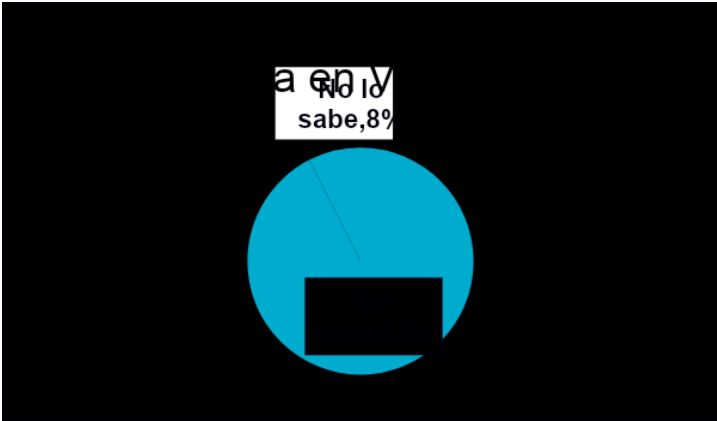
Primera parte:



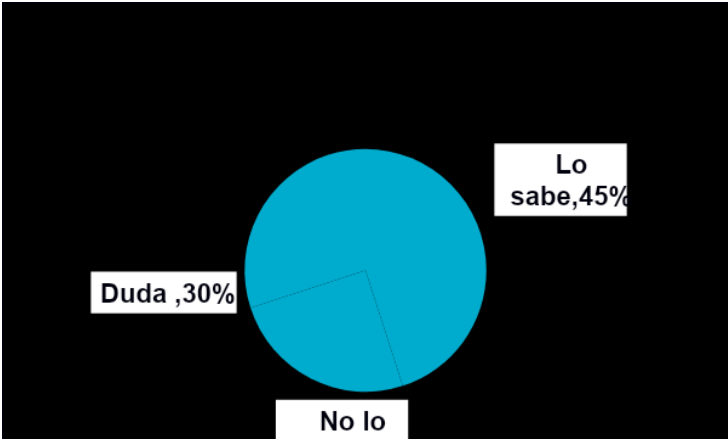
Pregunta N° 1



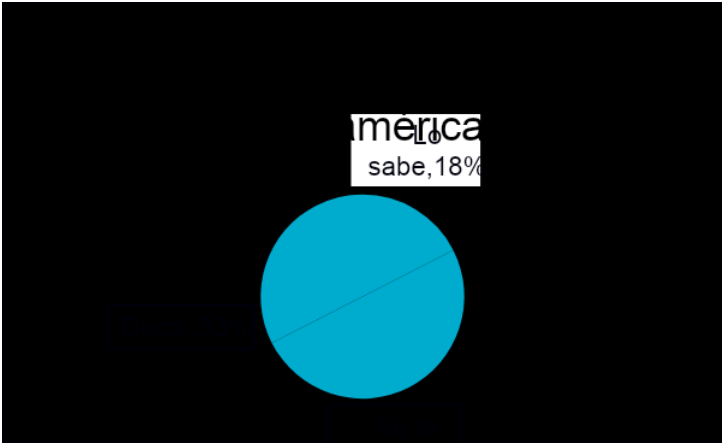
Pregunta N° 2



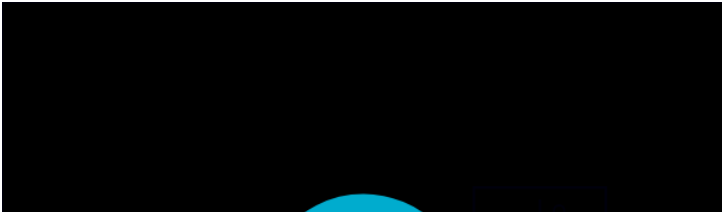
Preguntta N° 3



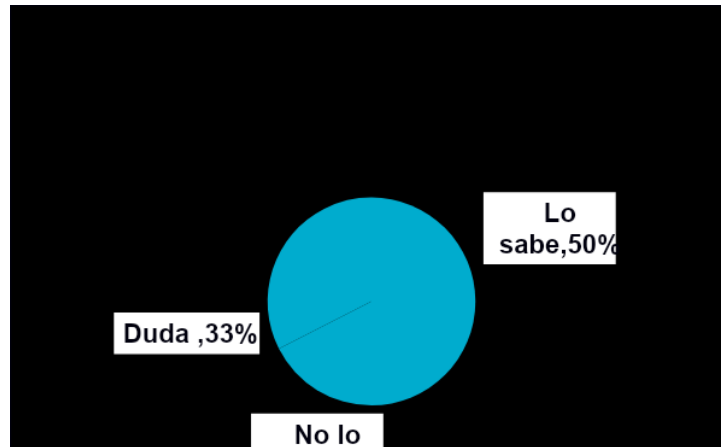
Pregunta N°4



Pregunta N°5



Pregunta N°6



Pregunta N°7

Segunda Parte:

En esta se encuentra la escla de likert, compuesta por trece afirmaciones, las cuales estan relacionadas con las competencias, y habilidades adquiridas por los egresados.

Donde ellos pueden clasificar sus capacidades en base a cinco criterios, los cuales son los siguientes:

- **Total Acuerdo:** El alumno concuerda al 100% con la afirmación.

- **Acuerdo:** El alumno esta deacuerdo, pero no del todo.
- **Indeciso:** El alumno no esta seguro, o no lo tiene muy claro.
- **Desacuerdo:** El alumno no comparte la afirmación.
- **Total Desacuerdo:** El alumno esta en un 100% en desacuerdo con la afirmación.

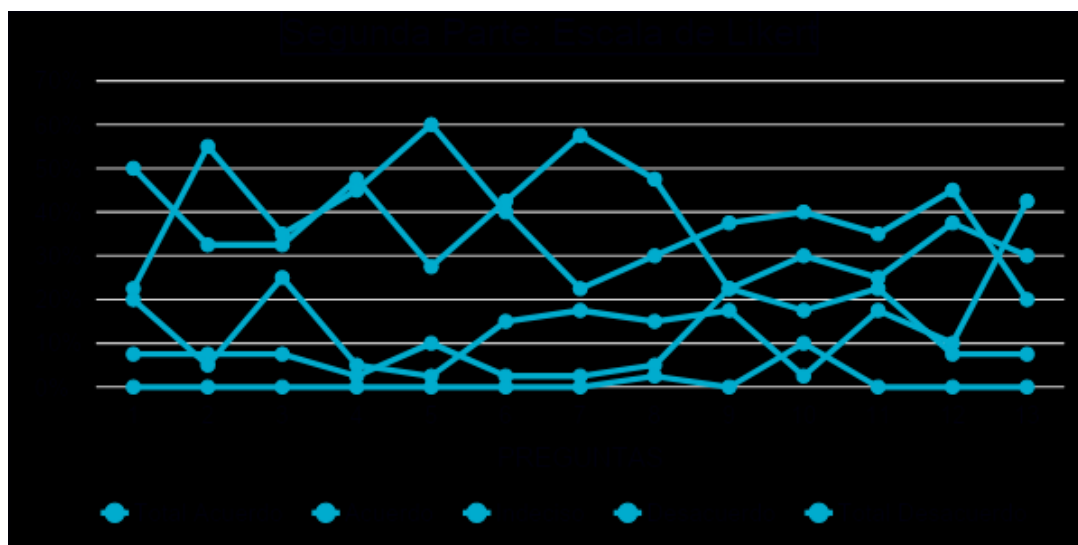
Afirmaciones:

- 1.Estoy en condiciones de hacer una reserva de Hotel, en Chile y en cualquier parte del mundo, por medio del uso de la tecnología.
- 2.Me siento capacitado para efectuar cualquier función técnica en una empresa turística.
- 3.Me siento capacitado para orientar un turista, para que este recorra los principales atractivos históricos y naturales de la Quinta Región.
- 4.Me siento capacitado para recomendar lugares de cambio de la moneda extranjera.
- 5.Conozco bien la paridad cambiaria de la moneda extranjera para hacer uso en el territorio nacional.
- 6.Puedo orientar a nivel básico a un turista por medio del uso de una lengua extranjera.
- 7.Puedo orientar a los turistas en materia gastronómica en la Región.
- 8.Puedo recomendar las zonas de mayor seguridad.
- 9.Frente a una emergencia puedo recomendar una solución en materia de salud.
- 10.Conozco las normas de seguros internacionales, que cubren los siniestros que afectan a los turistas.
- 11.Me siento seguro para enfrentar problemas de naturaleza de operación turística.

12. Conozco la normativa de Higiene en materia de restaurantes.

13. Durante el desarrollo de mi carrera se me informó formalmente el perfil de egreso.

El comportamiento en la totalidad de la especialidad técnica profesional; Servicios de turismo, es el siguiente:



Tercera Parte: Los resultados obtenidos, corresponden al liceo Benjamín Vicuña

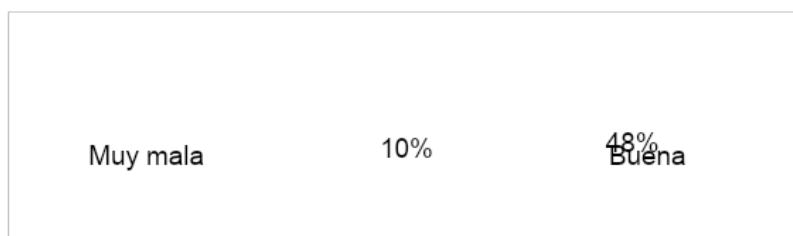
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 |
|------------------|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Total Acuerdo | 20% | 5% | 25% | 5% | 3% | 15% | 18% | 15% | 18% | 3% | 18% | 10% | 43% |
| Acuerdo | 50% | 33% | 33% | 48% | 28% | 43% | 58% | 48% | 23% | 30% | 25% | 38% | 30% |
| Indeciso | 22,5% | 55% | 35% | 45% | 60% | 40% | 23% | 30% | 38% | 40% | 35% | 45% | 20% |
| Desacuerdo | 7,5% | 8% | 8% | 3% | 10% | 3% | 3% | 5% | 23% | 18% | 23% | 8% | 8% |
| Total Desacuerdo | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 3% | 0% | 10% | 0% | 0% | 0% |

Mackenna de Viña del Mar, y al Instituto Superior de Comercio Francisco Araya

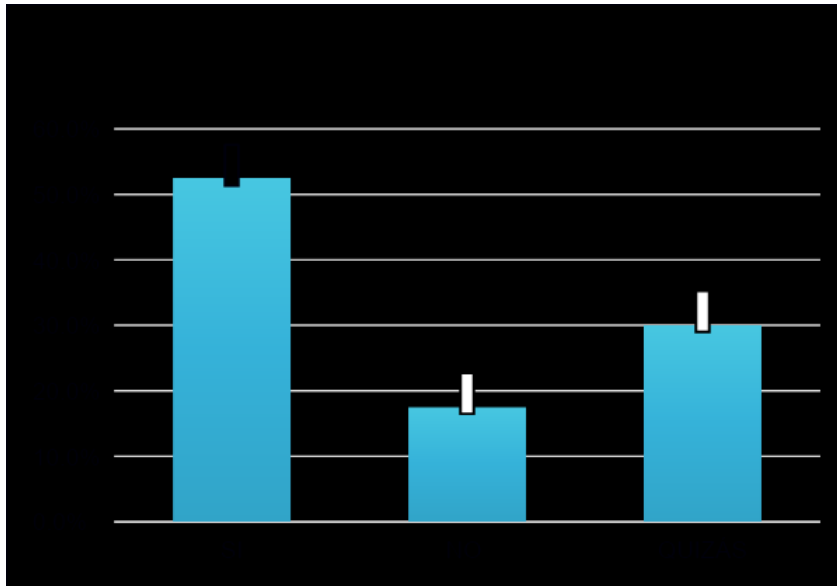
Bennett de Valparaíso, por consiguiente los siguientes son los resultados generales

obtenidos en la especialidad de Servicios de turismo:

En general considero que la formación técnico profesional es:
Excelente



Pregunta N° 1



Pregunta N° 2

4.4 Cantidad de jóvenes que cursan en la Enseñanza Media Carreras Técnico Profesionales

Las siguientes tablas corresponden a datos entregados por la unidad de estadística del departamento de planificación de la Secretaria Ministerial de Educación,

y muestran la cantidad de alumnos que están cursando carreras técnicas profesionales, correspondientes a la quinta región de Valparaíso.

| NOMBRE ESTABLECIMIENTO | COMUNA | 1° medio | 2° medio | 3° medio | 4° medio | total |
|--------------------------------------|-------------|----------|----------|----------|----------|-------|
| LICEO PULMAHUE DE LA LIGUA | LA LIGUA | | | 92 | 84 | 176 |
| LICEO JOSE MANUEL BORGONO NUNEZ | PETORCA | | | 29 | 17 | 46 |
| LICEO CORDILLERA | PETORCA | 24 | 20 | 16 | 12 | 72 |
| LICEO Y ESCUELA MUNICIPAL | CABILDO | | | 98 | 78 | 176 |
| LICEO COMERCIAL DE LOS ANDES | LOS ANDES | | | 170 | 200 | 370 |
| LICEO TECNICO AMANCAY | LOS ANDES | 77 | 105 | 108 | 77 | 367 |
| LICEO DE NINAS REPUBLICA ARGENTINA | LOS ANDES | | | | 23 | 23 |
| LICEO DE HOMBRES AMERICA | LOS ANDES | 45 | 28 | 27 | 24 | 124 |
| LICEO PARTICULAR MIXTO LOS ANDES | LOS ANDES | 435 | 287 | 284 | 252 | 1258 |
| INSTITUTO AGRICOLA PASCUAL BABURIZZA | CALLE LARGA | 93 | 75 | 62 | 70 | 300 |
| LICEO DOCTOR ROBERTO HUMERES O. | SAN FELIPE | 78 | 57 | 49 | 80 | 264 |
| LICEO INDUSTRIAL GUILLERMO RICHARDS | SAN FELIPE | 299 | 224 | 208 | 203 | 934 |
| LICEO DE NINAS CORINA URBINA | SAN FELIPE | | | 51 | 33 | 84 |
| LICEO SAN FELIPE | SAN FELIPE | | | 15 | 6 | 21 |
| COLEGIO ASSUNTA PALLOTA | SAN FELIPE | 24 | 32 | 69 | 80 | 205 |
| ESCUELA AGRICOLA DE SAN FELIPE | SAN FELIPE | 61 | 38 | 37 | 47 | 183 |
| LICEO MANUEL MARIN | PUTAENDO | | | 26 | 14 | 40 |
| LICEO DARIO SALAS | SANTA MARÍA | 40 | 54 | 39 | 28 | 161 |
| COLEGIO SANTA MARIA DE ACONCAGUA | SANTA MARÍA | 65 | 47 | 66 | 62 | 240 |
| LICEO POLITECNICO LLAY LLAY | LLAILLAY | 70 | 68 | 52 | 46 | 236 |
| LICEO MENESIANO SAGRADO CORAZON | LLAILLAY | 39 | 23 | 16 | 27 | 105 |
| LICEO CHAGRES | CATEMU | | | 38 | | 38 |
| COLEGIO PARTICULAR CALIFORNIA | CATEMU | | | 38 | 35 | 73 |
| ESCUELA AGRICOLA SALESIANA F | CATEMU | 27 | 23 | 21 | 47 | 118 |
| LICEO SANTIAGO ESCUTI ORREGO | QUILLOTA | | | 65 | 54 | 119 |
| LICEO COMERCIAL DE QUILLOTA | QUILLOTA | 210 | 206 | 187 | 166 | 769 |
| LICEO COMERCIAL PARTICULAR | QUILLOTA | 34 | 45 | 37 | 50 | 166 |

| | | | | | | |
|---|--------------|-----|-----|-----|-----|------|
| ESC.PART INDUSTRIAL E.BERTELTSEN TEMPLE | QUILLOTA | 175 | 161 | 154 | 132 | 622 |
| LICEO PEDRO DE VALDIVIA | LA CALERA | | | 38 | 66 | 104 |
| COMPLEJO EDUCACIONAL LAS ACACIAS | LA CALERA | | | 36 | 34 | 70 |
| LICEO INDUSTRIAL A-16 OSCAR CORONA | LA CALERA | 275 | 232 | 209 | 182 | 898 |
| LICEO FELIPE CORTES | NOGALES | 146 | 157 | 136 | 130 | 569 |
| LICEO DE LIMACHE | LIMACHE | | | 72 | 65 | 137 |
| LICEO DE OLMUE | OLMUÉ | | | 36 | 31 | 67 |
| COLEGIO PART. IGNACIO CARRERA PINTO | OLMUÉ | | | 45 | 44 | 89 |
| INST.SUP.COMERCIO FCO.ARAYA BENNET | VALPARAÍSO | 431 | 348 | 334 | 336 | 1449 |
| ESCUELA INDUSTRIAL SUPERIOR DE VAL. | VALPARAÍSO | | | 275 | 281 | 556 |
| LICEO TÉCNICO DE VALPARAÍSO | VALPARAÍSO | 211 | 153 | 188 | 153 | 705 |
| LICEO TECNOLÓGICO ALFREDO NAZAR FERES | VALPARAÍSO | 171 | 149 | 105 | 84 | 509 |
| LICEO MATILDE BRANDAU DE ROSS | VALPARAÍSO | | | 30 | 34 | 64 |
| LICEO MARIA LUISA BOMBAL | VALPARAÍSO | 145 | 110 | 95 | 91 | 441 |
| LICEO BARON | VALPARAÍSO | 135 | 116 | 95 | 76 | 422 |
| LICEO DE NINAS MARIA FRANCK DE MAC. | VALPARAÍSO | | | 32 | 30 | 62 |
| INSTITUTO TECN.PROF.MARITIMO DE VALPSO | VALPARAÍSO | 288 | 260 | 233 | 238 | 1019 |
| COLEGIO SALESIANO VALPARAISO | VALPARAÍSO | 176 | 164 | 132 | 143 | 615 |
| INSTITUTO SUPERIOR DE COMERCIO ALB. | VIÑA DEL MAR | | | 184 | 184 | 368 |
| LICEO INDUSTRIAL DE VINA DEL MAR | VIÑA DEL MAR | 152 | 124 | 123 | 121 | 520 |
| LICEO JOSE FRANCISCO VERGARA ETCH. | VIÑA DEL MAR | | | 56 | 67 | 123 |
| LICEO BENJAMIN VICUNA MACKENA | VIÑA DEL MAR | 82 | 55 | 111 | 64 | 312 |
| COLEGIO REPUBLICA DE COLOMBIA | VIÑA DEL MAR | | | 57 | 30 | 87 |
| ESCUELA DR. OSCAR MARIN SOCIAS | VIÑA DEL MAR | | | 21 | 25 | 46 |
| ESC. DE TRIPULANTES Y PORTUARIA DE VAL. | VALPARAÍSO | 169 | 150 | 135 | 118 | 572 |
| COLEGIO ANA MARIA JANER | VIÑA DEL MAR | 82 | 49 | 49 | 44 | 224 |

| | | | | | | |
|-------------------------------------|---------------|-----|-----|-----|-----|-----|
| LICEO POLITECNICO QUINTERO | QUINTERO | 87 | 69 | 35 | 32 | 223 |
| COLEGIO DON ORIONE | QUINTERO | 35 | 35 | 39 | 41 | 150 |
| COLEGIO GENERAL JOSE VELASQUEZ | PUCHUNCAVÍ | 29 | 20 | 17 | 27 | 93 |
| COMPLEJO EDUCACIONAL SARGENTO ALDEA | PUCHUNCAVÍ | 63 | 47 | 45 | 52 | 207 |
| COLEGIO ANDRES BELLO LOPEZ | QUILPUÉ | 93 | 77 | 72 | 39 | 281 |
| LICEO COMERCIAL ALEJANDRO LUBET V | QUILPUÉ | 292 | 230 | 246 | 157 | 925 |
| LICEO TECNICO PROFESIONAL MANNHEIM | QUILPUÉ | 110 | 72 | 64 | 60 | 306 |
| LICEO TECNOLÓGICO VILLA ALEMANA | VILLA ALEMANA | 149 | 93 | 96 | 75 | 413 |
| LICEO BICENTENARIO TÉCNICO | VILLA ALEMANA | 0 | 104 | 27 | 29 | 160 |

| | | | | | | |
|--|----------------|------|------|------|------|-------|
| LICEO MANUEL DE SALAS | CASABLANCA | | | 57 | 57 | 114 |
| PROFESOR JUAN DANTE PARRAGUEZ | SAN ANTONIO | | | 60 | 55 | 115 |
| INST.COMERCIAL MARITIMO PACIFICO SUR | SAN ANTONIO | 253 | 248 | 210 | 165 | 876 |
| ESCUELA INDUSTRIAL SAN ANTONIO | SAN ANTONIO | 207 | 180 | 109 | 133 | 629 |
| COLEGIO SAGRADA FAMILIA | SAN ANTONIO | | | 12 | 15 | 27 |
| LICEO POETA VICENTE HUIDOBRO | CARTAGENA | | 71 | 59 | 52 | 182 |
| COL.ALONSO DE ERCILLA PRAT | SAN FELIPE | 31 | 25 | 29 | 27 | 112 |
| JOSEPH LISTER SCHOOL | LIMACHE | | | 99 | 65 | 164 |
| COLEGIO HISPANO AMERICANO | VIÑA DEL MAR | | | 223 | 231 | 454 |
| LICEO POLITECNICO DE CON CON | CONCÓN | | | 27 | 28 | 55 |
| LICEO BICENTENARIO TECNICO DE MINERIA | CABILDO | 122 | 103 | 104 | 99 | 428 |
| LICEO AGRICOLA DE QUILLOTA | QUILLOTA | 45 | 35 | 32 | 20 | 132 |
| LICEO AGRICOLA CHRISTA MOCK | NOGALES | 103 | 41 | 43 | 24 | 211 |
| LICEO AGRICOLA DE LONGOTOMA | LA LIGUA | | 16 | 29 | 20 | 65 |
| COLEGIO BORDEMAR | VALPARAÍSO | 63 | 55 | 14 | 11 | 143 |
| LICEO TECN. PROF. OBISPO RAFAEL LIRA | QUILPUÉ | 62 | 77 | 61 | 65 | 265 |
| COLEGIO ESPIRITU SANTO | SAN ANTONIO | | | 50 | 40 | 90 |
| LICEO TÉCNICO CARLOS ALESSANDRI ALT. | ALGARROBO | 131 | 86 | 90 | 86 | 393 |
| COLEGIO PANAL ANEXO | QUILPUÉ | 43 | 45 | 30 | 32 | 150 |
| LICEO TECNICO FEMENINO DE QUILPUE | QUILPUÉ | 77 | 96 | 78 | 80 | 331 |
| COLEGIO VILLA ACONCAGUA | CONCÓN | | | 27 | 30 | 57 |
| LICEO GASTRONOMIA Y TURISMO | QUILPUÉ | 157 | 133 | 108 | 114 | 512 |
| COLEGIO TECNICO ALIANZA EDUCACIONAL | LIMACHE | | | 20 | 18 | 38 |
| LICEO TECNICO AGRICOLA OBISPO RAFAEL | LA CRUZ | | | 29 | 28 | 57 |
| LICEO SAN ESTEBAN | SAN ESTEBAN | 26 | 28 | 47 | 60 | 161 |
| LICEO PART, MIXTO SAN FELIPE | SAN FELIPE | | | 238 | 178 | 416 |
| LICEO ALDEA EDUCATIVA RAPA NUI | ISLA DE PASCUA | | | 26 | 18 | 44 |
| LICEO TECNICO PROFESIONAL PAPUDO | PAPUDO | | | 49 | 33 | 82 |
| LICEO TEC.PROFESIONAL PEDRO AGUIRRE C. | CALLE LARGA | | | 44 | 41 | 85 |
| | | 6437 | 5546 | 7526 | 6955 | 26464 |

Tabla N° 4

La Tabla N° 4, muestra la cantidad de matrículas de primero a cuarto medio en establecimientos de tipo técnico profesional, dentro de los cuales se da el caso que en algunos establecimientos en primer o segundo año, no se muestren alumnos matriculados, esto es básicamente porque la formación técnico profesional se ejerce a

partir de tercer año hasta cuarto año, donde en primer y segundo año la educación que los alumnos reciben contiene la misma maya que cualquier liceo de tipo humanista, sin embargo, estos establecimientos poseen algunos leves detalles, ya que los alumnos en los dos primeros años de todas formas pasan por algunos talleres que hace alusión a entregar el conocimiento mínimo de las especialidades que los alumnos elegirán en tercer año.

La Educación Técnico Profesional, cuenta entonces con una especialización que va de dos a cuatro años, para dar un ejemplo verídico, mencionare que dentro mi experiencia, en la Formación Técnico Profesional, los dos primeros años tuve los mismos ramos que cualquier alumnos que cursaba la Educación Media, sin embargo, durante los dos primeros años, se nos enfocaba en cursar diversos talleres, tales como, contabilidad básica, taller de secretariado, taller de ventas, taller de administración, con el fin de que pudiera tener conocimiento de las diversas especialidades a las cuales podía optar.

Teniendo claro el punto anterior, esta tabla dará respuesta a una de las interrogantes formulada en el primer capítulo. Pues para responder a la pregunta de ¿Cuántos alumnos en la Región cursan Carreras Técnicas?, es que el departamento de estadística, informa que en el presente periodo académico un universo de 26.464 alumnos se encuentran hoy en día cursando la Formación Técnico Profesional.

4.5 Cantidad de jóvenes que egresan de la Enseñanza Media, de la Carrera Técnica de Servicios de Turismo en la Región

| NOMBRE ESTABLECIMIENTO | COMUNA | 3° medio | 4° medio |
|--|----------------|----------|------------|
| LICEO COMERCIAL DE QUILOTA | QUILOTA | 28 | 30 |
| INST.SUP.COMERCIO FCO.ARAYA BENNET | VALPARAÍSO | 30 | 42 |
| LICEO MATILDE BRANDAU DE ROSS | VALPARAÍSO | 15 | 9 |
| LICEO MARIA LUISA BOMBAL | VALPARAÍSO | 10 | 8 |
| LICEO BENJAMIN VICUNA MACKENA | VIÑA DEL MAR | 20 | 14 |
| LICEO POLITECNICO DE CON CON | CONCÓN | 12 | 17 |
| LICEO TÉCNICO CARLOS ALESSANDRI ALTAMIRANO | ALGARROBO | 20 | 15 |
| LICEO GASTRONOMIA Y TURISMO | QUILPUÉ | 33 | 42 |
| LICEO SAN ESTEBAN | SAN ESTEBAN | 15 | 16 |
| LICEO ALDEA EDUCATIVA RAPA NUI | ISLA DE PASCUA | | 18 |
| Egresados | | | 211 |

En un universo de 26.464 alumnos que cursan carreras técnico profesionales en la región, han egresado de la especialidad de Servicios de Turismo a nivel regional, la cantidad de 211 alumnos, dicha especialidad representa un 0,80% de los alumnos que cursan las diversas especialidades técnico profesional a nivel regional.

Se debe considerar que dentro de un total de 80 alumnos a los cuales tuve acceso a encuestar, correspondientes a las promociones 2011 y 2012 de cada establecimiento en investigación, esta cantidad de alumnos representa un 37,8 %, de la totalidad de alumnos que cursan la especialidad en la región. Por lo cual, este trabajo es de tipo exploratorio no excluyente, debido a que no es un trabajo exhaustivo; desde el punto de vista de la cantidad de jóvenes encuestados.

Capítulo V: Práctica Profesional

5.1 Descripción de la Organización

La institución en la cual desarrolle mi práctica profesional fue la Secretaria Ministerial de Educación de la Quinta Región de Valparaíso (SEREMI).



El Ministerio de Educación de Chile (MINEDUC), es el ministerio de Estado encargado de fomentar el desarrollo de la educación en todos sus niveles; asegurar a toda la población el acceso a la educación básica; estimular la investigación científica y tecnológica, junto con la creación artística, y la protección e incremento del patrimonio cultural de la Nación.

El ministerio de Educación se hace presente en la Quinta Región de Valparaíso mediante la Secretaria ministerial de educación (SEREMI), cuya misión, es asegurar un sistema educativo equitativo y de calidad, que contribuya a la formación integral y

permanente de las personas, y al desarrollo del país mediante la formulación e implementación de políticas, normas y regulación sectorial.

La práctica profesional fue desarrollada el primer semestre del año 2013, a contar del 20-03-2013 hasta el 08-05-2013, con una duración de 288 horas. La Secretaria Ministerial de Educación está ubicada en la calle Arlegi # 852, en la ciudad de Viña del Mar. La principal tarea que desarrolle estuvo orientada a apoyar al departamento en el control de gestión de una serie de planes, además de aportar al control de los recursos que el Ministerio de Educación entrega a los Liceos Técnicos profesionales de la Región. Dentro de la Secretaria Ministerial, desarrolle mi práctica profesional en el departamento de Planificación, el cual se divide en diversas áreas que serán especificadas a continuación:

Unidad de Estadísticas: Encargada de proveer estadísticas, indicadores e información oficial de todos los actores del sistema escolar a nivel regional. Esta tarea involucra el apoyo en el proceso de recolección, validación, procesamiento e integración de las fuentes de información que maneja el Ministerio de Educación.

El Fondo de Apoyo al Mejoramiento de la Gestión Educacional Municipal (FAGEM): El cual está radicado en la Subsecretaría de Educación del Ministerio de Educación, específicamente en la Unidad de Apoyo Municipal (UNAM). Está en ejecución desde el año 2008, con el fin de apoyar a las Municipalidades de todo el país para que mejoren su gestión educativa.

Equipamiento Técnico Profesional: El principal objetivo de este proyecto es transferir por parte del Ministerio de Educación, los recursos para financiar el equipamiento para el proceso de enseñanza y aprendizaje en los establecimientos de enseñanza media técnico profesional.⁶

5.2 Planes

La unidad de Infraestructura: Es la vértebra primordial del departamento, ya que se encarga de una serie de planes⁷ que a continuación se detallan:

Sismo 1 (Plan Establecimientos Subvencionados Sin Fines de Lucro - PSSFL): Este plan de financiamiento se preocupó de las reparaciones menores (grietas, techumbres, baños, retiro de escombros) en establecimientos particulares subvencionados sin fines de lucro.

Sismo 2 (PMU de Emergencia): Plan que tuvo por objetivo resolver los problemas más urgentes que presentaban los establecimientos tales como: grietas, techumbres, baños, retiro de escombros, cierros perimetrales, etc. Todo esto inmediatamente después de ocurrido el terremoto.

⁶

Regidos por el Decreto con Fuerza Ley N° 2 del Ministerio de Educación, de 1998.

⁷ Tras el terremoto y posterior maremoto del 27 de Febrero del 2010, se implementaron los planes de reparaciones menores, y los planes de reparaciones mayores orientados a daños de mayor envergadura.

Plan de Reparaciones Menores 1 (PRM1): Este plan fue empleado para poder realizar reparaciones de daños menores (cierros perimetrales, baños, techumbres, estructurales) para lo cual fueron presentados proyectos de hasta \$80 millones de pesos.

Plan de Reparaciones Menores 2 (PRM 2): Este plan fue orientado a las reparaciones de daños menores (cierros perimetrales, baños, techumbres, estructurales) para lo cual fueron presentados proyectos de hasta \$60 millones de pesos.

Plan de Reparaciones Menores 3 (PRM3): Este plan se creó con fines de financiamiento de reparaciones de daños menores (cierros perimetrales, baños, techumbres, estructurales) para lo cual fueron presentados proyectos de hasta \$180 millones de pesos.

Plan de Reparaciones Menores 4 (PRM 4): Este plan se creó con fines de financiamiento para reparaciones de daños menores (cierros perimetrales, baños, techumbres, estructurales), este plan se adjudicaron en una primera etapa 15 establecimientos municipales por un monto de \$ 578.881.570 millones de pesos.

Plan de reparaciones Menores 5 (PRM 5): Este plan está dirigido a establecimientos Municipales y Particulares Subvencionados, que anteriormente no hayan sido beneficiados con recursos en alguno de los planes menores (segundo, tercero o cuarto llamado), de reparaciones mayores (primero y segundo llamado), o de reposiciones llamados por el ministerio.

El Ministerio de Educación aportará hasta el 90% del costo total del proyecto con un máximo a financiar de \$180 millones de pesos, IVA Incluido. Los sostenedores deberán cofinanciar a lo menos un 10% del costo total del proyecto.

Plan de Reparaciones Mayores (PRMA): Para este Plan la reconstrucción de infraestructura pudo ser como máximo un 50% del establecimiento. Orientado a reparaciones de daños de mayor envergadura (demoliciones, reparaciones de grandes edificios, reconstrucción parcial de edificios) con montos mayores a \$180.000.000 millones de pesos.

Plan Liceos Tradicionales⁸: Estos son recursos que transfiere el Ministerio de Educación a los sostenedores de los Liceos que hayan sido declarados tradicionales, y que enfrentan problemas de infraestructura, equipamiento y mobiliario que no les permiten implementar adecuadamente su Proyecto Educativo Institucional y/o la Jornada Escolar Completa Diurna.

Plan de Reposiciones: Plan para reponer completamente un establecimiento educacional. Para nuestra región se considera la Escuela Robinson Crusoe de la Isla Juan Fernández.

⁸ Establecimientos del sector municipal que imparten enseñanza media. Regidos por el DFL (Ed.) N°2/98. De al menos 30 años de antigüedad a enero de 2009. Que hayan cumplido un rol histórico y/o que de cuyas aulas hayan egresado personajes que participaron de hechos significativos en la historia local o nacional.

Plan Insular: Rapa Nui presenta un déficit de atención a lactantes y párvulos. Ante esto el Mineduc compromete proyecto de reparaciones que permita la correcta atención de sus alumnos así como el diseño de un jardín infantil para la atención de 20 lactantes y 32 párvulos.

Plan Emblemático: Este plan fue orientado al financiamiento para establecimientos de alta prioridad para la Región, y que tuvieron daños severos que implicaban proyectos de mayor complejidad.

Plan La Greda: Plan de gran relevancia y complejidad, ya que las condiciones ambientales redujeron al máximo el impacto de la contaminación en la salud de los alumnos.

Plan Liceos Bicentenarios: Plan implementado para generar nuevas oportunidades para que alumnos de la educación subvencionada puedan alcanzar mejores resultados académicos y acceder a la educación superior, incentivar la atracción de talento y capacidades a la educación subvencionada.

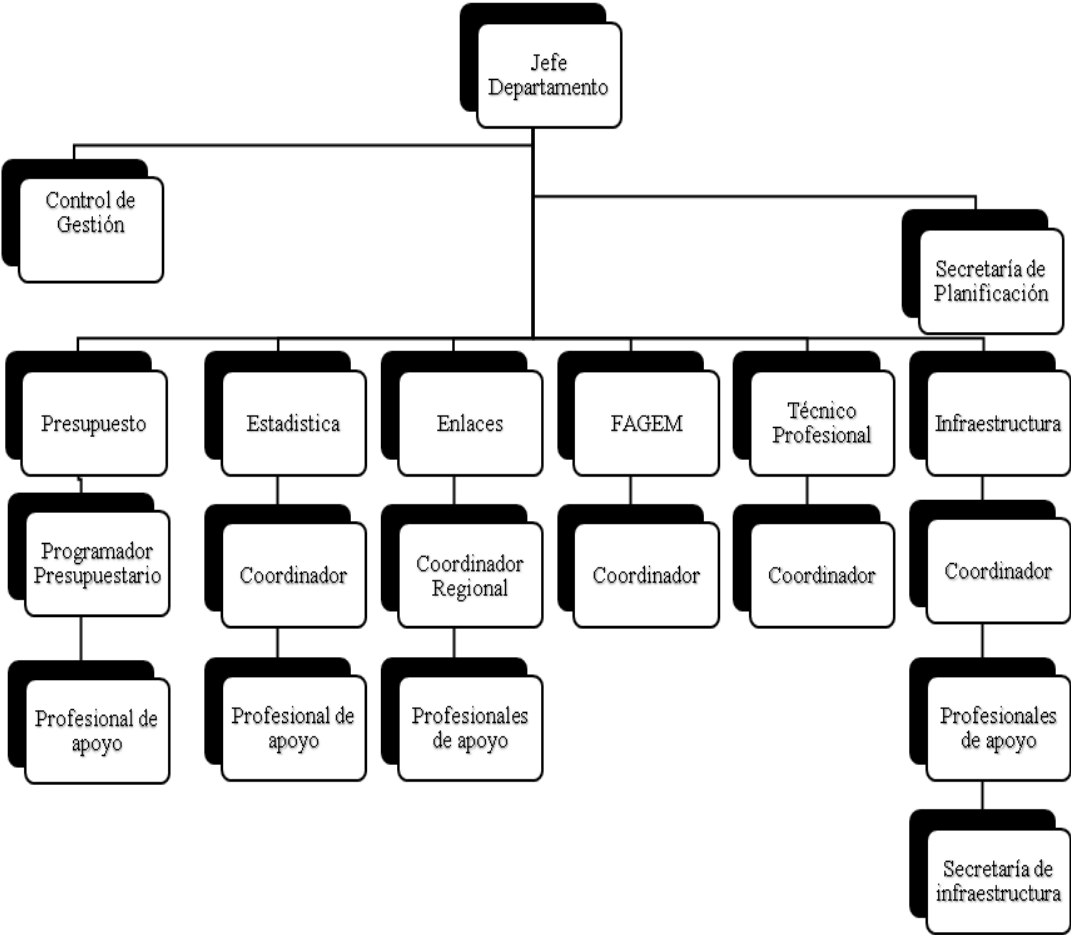
Plan Regional de Mejoramiento de Infraestructura Escolar 2012 (MIE): Plan implementado para disminuir las brechas educativas existentes e igualar las oportunidades educacionales que reciben los niños y jóvenes de familias con mayor

vulnerabilidad económica y social, que son atendidos mayoritariamente en establecimientos Municipales.

Plan Equipamiento Enlaces 2008-2011, 2012-2014: Plan Tecnologías para una Educación de Calidad destinado a los niveles de Párvulos, Enseñanza Básica y Enseñanza Media de los establecimientos educacionales subvencionados.

El objetivo principal de este plan es lograr que los establecimientos educacionales alcancen un nuevo estándar de dotación, coordinación informática y usos del equipamiento computacional.

5.3 Organigrama Departamento de Planificación, Seremi.



Conclusiones

T

ras el transcurso de esta investigación, se fueron generando una serie de nuevas interrogantes, además de las que se mencionaron de forma inicial en la formulación del problema. Realizar este trabajo investigativo resultó ser una experiencia totalmente satisfactoria, puesto que se logró dar con el principal objetivo, el cuál era identificar las fortalezas y debilidades de los egresados de la especialidad de Servicios de Turismo, los resultados que se han obtenido serán expuestos en seis grandes conclusiones.

La primera conclusión se refiere a la formulación del problema, acá se dará respuesta a las tres interrogantes formuladas en el primer capítulo. La primera interrogante era responder ¿Cuál es la Efectividad laboral o Formativa de los alumnos de Enseñanza Media Técnico Profesional? Después de haber realizado la entrevista, en la cual se obtuvo la opinión como formadores de los entrevistados, y posteriormente haber aplicado la encuesta, queda claro que no siempre aquellos que poseen los mayores conocimientos son los más efectivos laboralmente, esto significa que los egresados al momento de desarrollarse laboralmente no logran aplicar los conocimientos adquiridos, no salen con un lenguaje técnico adecuado en otro idioma, si hablamos del sistema de reservas de hoteles; no se manejan. Lo que significa que la efectividad laboral o

formativa no es lograda por parte de los establecimientos. Pues, ¿Dónde fallan los egresados? muchos de los egresados tienen los conocimientos de área, pero al momento de trabajar en equipo, presentan deficiencias, son irresponsables. Esto puede ser por falta de madurez o por pocas prácticas en terreno. Por las experiencias relatadas por sus formadores, a lo largo del tiempo los alumnos han sido deficiente en dicho sentido, además ellos en gran medida critican la falta de práctica de los conocimientos que adquieren, situación que provoca deficiencias, por ende los establecimientos no cumplen satisfactoriamente la efectividad formativa de sus egresados.

La segunda pregunta era identificar: ¿Cuántos jóvenes que han cursado carreras técnico profesional se desempeñan laboralmente en sus áreas formativas o siguen profundizado su formación académica? De un total de 40 alumnos efectivamente encuestados, tan solo 14 de ellos continuó con sus estudios de manera profesional, es decir, un 35% de los encuestados, y dentro de ellos tan solo 4 siguió la especialidad con una carrera superior afín, lo que en términos de porcentaje es un 10%. El 65% restante, optó por elegir otra especialidad, y seguir desarrollándose en otro campo laboral. Como se menciona en el capítulo número cuatro, se contactaron para ser encuestados 80 egresados, el 50% de ellos no quiso responder la encuesta, esta actitud en general se vio vinculada a una serie de factores de los cuales destacan:

- Una cantidad de 16 egresados, es decir un 40%, fueron padres y no pudieron continuar estudios superiores, un porcentaje de ellos, fueron madres que no

siguieron trabajando en el área, y se han desarrollado esporádicamente en otros sectores.

- Una cantidad de 24 egresados, es decir, un 60% no tuvieron algún tipo de interés en responder la encuesta, justificándose con falta de tiempo y poco interés, además una gran cantidad se negó a responder la encuesta por vergüenza a que fueran medidos sus conocimientos.

La tercera pregunta era: ¿Qué porcentaje o cantidad de jóvenes cursan en la Enseñanza Media Carreras Técnico Profesionales?, esta pregunta fue desarrollada en el capítulo número cuatro, siendo una cantidad de 26.464, quienes cursan estas carreras, de los cuales 211 alumnos cursan la especialidad de Servicios de Turismo en la región.

La segunda conclusión obtenida en esta investigación, es en base a los objetivos, tanto generales como específicos. El objetivo general corresponde a identificar el tipo de conocimiento y esbozar el nivel de dominio que tienen los egresados de las carreras técnicas, respecto de los requerimientos del mercado laboral (Brechas), respecto de las vinculaciones laborales y de su internacionalización. Punto que es cumplido satisfactoriamente, pero del cual se hablara en el la siguiente conclusión.

Respecto a los objetivos específicos el primero era establecer las competencias que requiere un alumno egresado de una especialidad técnico profesional, para instalarse laboralmente. Como se mencionan en el capítulo número cuatro, estas son básicamente de tipo técnica, participativa, metodológica y personales. Básicamente porque un profesional de la especialidad de Servicios de Turismo, debe aplicar estas competencias,

esto está dado por la especialización recibida en el área. Además de que esta profesión necesita de personas que sepan relacionarse con su entorno, y deben saber trabajar en equipo.

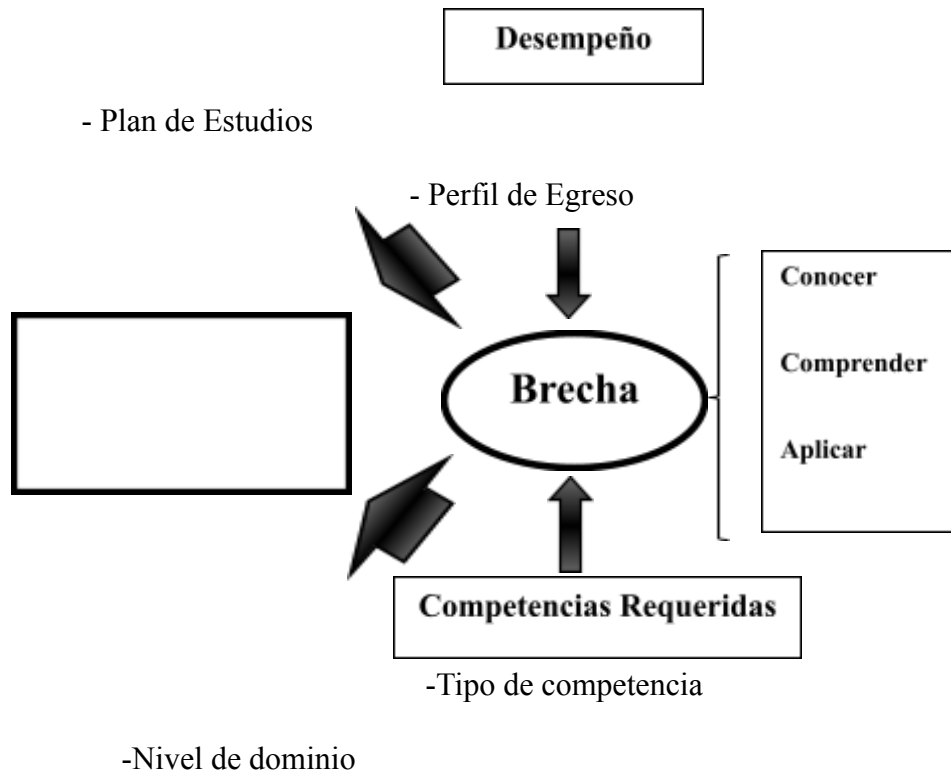
El segundo objetivo era identificar el destino laboral de los egresados de los establecimientos técnico profesional. Pues bien, básicamente como es mencionado en la conclusión anterior un bajo porcentaje de alumnos sigue en el rubro del turismo, por lo general, un 65% los alumnos encuestados optan por otros destinos laborales en otras áreas muy distintas a la cual ellos se formaron.

El tercer objetivo era identificar las fortalezas y debilidades de los egresados de establecimientos técnico profesional, para profundizar y aplicar su formación en los medios laborales y académicos. Según los datos arrojados por la entrevista y la encuesta los alumnos tienen como principal fortaleza: tener conocimientos en el ámbito geográfico, manejan además en menor medida conocimientos referidos a temas sanitarios y de política en nuestro país, ciertamente desde el punto de vista turístico. Además ellos afirman estar mejor preparados en temas gastronómicos, paridad cambiaria, reserva de hoteles, y seguridad para el turista. Y presentan como principal debilidad, el desarrollo de temas vinculados a la economía, temas internacionales, materia de salud.

El último objetivo era establecer el nivel de conocimiento que tienen de los temas internacionales de su formación. Y este es demasiado bajo, por los resultados que se obtienen en la encuesta tan solo un 17% tiene algún conocimiento de temas internacionales, un 33% tiene alguna noción, y un 50% de ellos simplemente no sabe.

Además, ellos también afirman no estar capacitados al tema de si conocen los seguros internacionales. Este resultado era esperado, pues una de las entrevistadas, identifico esta falencia en el plan de estudios, ya que no se enfocaba a los alumnos en saber sobre temas internacionales, y ella dentro de su disponibilidad, lograba introducirlo en la materia de manera muy sutil.

La tercera conclusión está referida a responder ¿Porque se generan estas brechas?, para ejemplificar dicho punto a continuación se ilustra sector donde estas se generan, especificado en el diseño de la investigación



Las brechas identificadas en la investigación, se generan por los siguientes puntos:

- El plan de estudios, no coincide con los requerimientos del mercado, y no está alineado efectivamente con la calidad de alumnos que se destaca en el perfil de egreso.
- Todos los aspectos que se destacan en el perfil de egreso como capacidades y habilidades respecto a lo que un egresado de dicha especialidad conoce, comprende y aplica, no corresponde a las reales capacidades con las cuales están egresando los alumnos.
- Esta brecha también se genera, debido a que lo que un egresado debe conocer, comprender y aplicar, según la entrevista, y posterior encuesta, está relacionado con adquirir conocimientos más profundos, que engloban un nivel de dominio muy superior, al que están demostrando los alumnos egresados.
- Falta interés por parte de los alumnos, junto con recursos e implementos, además de medios que permitan llevar a la práctica los conocimientos que los alumnos adquieren.
- Si hablamos de las competencias requeridas, el mercado laboral ciertamente como queda demostrado en la investigación, está en alza, por ende hoy en día requiere y compite con estándares de calidad, lo que lo vuelve exigente y competitivo, sin embargo, los alumnos no están a la altura, al momento de comenzar a trabajar, son irresponsables, dominan el área, entre otros aspectos.
- Uno de los aspectos más relevantes de porque se produce esta brecha, está dado por qué el mercado laboral, requiere de profesionales que puedan trabajar bajo

presión, que sepan sobre temas internacionales, que el profesional no tenga problemas en trabajar en equipo, que constantemente se esté retroalimentando del acontecer nacional e internacional en diversas materias.

- Por último, esta brecha se produce porque los profesionales que se desenvuelven en el sector turístico, carecen de ese ángel especial, el cual es vital para esta especialidad, ya que están en constante contacto con otras personas y el medio ambiente.

La cuarta conclusión hace alusión a la efectividad, y el mayor conocimiento que demostraron tener las mujeres en ambas especialidades. El sexo femenino, al momento de medir el nivel de conocimiento y la efectividad, resulta ser superiores en ambos establecimientos al sexo masculino. Y esto también se ve reflejado, al momento de contestar la segunda parte de la encuesta, ya que son ellas quienes muestran mayor seguridad en afirmar y ratificar sus conocimientos y habilidades.

La quinta conclusión, hace referencia al primer anexo de esta investigación, el cual ilustra los planes de estudio de cada establecimiento, pues llama la atención que tanto en tercer y en cuarto año en cada establecimiento esta sea diferente, siendo que el perfil de egreso es exactamente el mismo en ambos establecimientos. Esta diferencia, queda plasmada en los resultados obtenidos en la investigación, en específico al momento de aplicar la encuesta, ya que en general el establecimiento de Valparaíso, es superior en términos de asertividad, y por ende en calidad al momento de responder

satisfactoriamente la encuesta. Además dichos datos, son respaldados al momento de entrevistar a los profesionales encargados de cada especialidad, pues en el establecimiento de Viña del Mar, la visión entregada por la profesional es acerca de que en el perfil de egreso que se está declarando, dista mucho que desear con respecto a la calidad de alumnos que están egresando, y esto básicamente, por una deficiencia que no pasa por la calidad de los docentes, sino más bien relacionada con los recursos y la poca preocupación e interés demostrado por los alumnos. Al contrario en el establecimiento de Valparaíso, el profesional encargado de la especialidad, asegura que los egresados cumplen a cabalidad lo que el perfil de egreso de su establecimiento declara.

La sexta y última conclusión, se refiere a la vinculación con nuestra carrera, ya que es sumamente interesante mencionar que en el tema de los negocios internacionales, la especialidad de Servicios de Turismo, es ciertamente interesante, debido a que es una carrera complementaria; por cuanto es un área específica en el desarrollo de los negocios internacionales.

Dicho esto, esta investigación logra genera un aporte para todos aquellos alumnos que eligen la formación técnico profesional, y que después siguen una especialidad a fin, como lo es la Carrera de Administración de Negocios Internacionales.

Bibliografía

<http://www.sernatur.cl>

<http://www.liceobenjaminvicunamackenna.cl>

<http://www.insucovalpo.cl>

<http://www.turismochile.com/guia/chile/articulos/591>

<http://www.sernatur.cl/programa-de-promocion-internacional>

<http://www.degerencia.com/tema/efectividad>

<http://www.gestiopolis.com/organizacion-talento/clave-de-la-efectividad-laboral.htm>

<http://www.eduteka.org/TaxonomiaBloomCuadro.php3>

<http://www.sernatur.cl/programa-de-fomento-al-turismo/>

<http://www.sernatur.cl/calidad-turistica>

<http://www.chilevalora.cl/>

http://es.wikipedia.org/wiki/Escalas_Likert

http://es.wikipedia.org/wiki/Asociaci%C3%B3n_Internacional_de_Transporte_A%C3%

A9reo

Anexo N° 1

Las siguientes tablas corresponden a los planes de estudios de tercer y cuarto año medio del Instituto Superior de Comercio, Francisco Araya Bennett, de Valparaíso.

PLAN DE ESTUDIOS TERCER AÑO

| Formación común | Formación Diferenciada Módulos |
|----------------------------------|--|
| Lengua Castellana y Comunicación | Atención en Oficinas de Servicios Turísticos |
| Inglés | Prevención de Riesgos y Primeros Auxilios |
| Matemática | Derechos Laborales y Previsionales de los Trabajadores |
| Historia y Ciencias Sociales | Preservación del Ecosistema |
| Chino/ Francés | Guía Turístico |
| Consejo de Curso y Orientación | Inglés de Aplicación Técnica |
| | Turismo Cultural |
| | E. de la Condición Física |

PLAN DE ESTUDIOS CUARTO AÑO

| Formación común | Formación Diferenciada Módulos |
|----------------------------------|--|
| Lengua Castellana y Comunicación | Recepción y consejería en Servicios Turísticos |
| Inglés | Atención de clientes |
| Matemática | Promoción y Venta de Servicios Turísticos |
| Historia y Ciencias Sociales | Animación Turística |
| Chino/ Francés | Elaboración de Circuitos Turísticos |
| Consejo de Curso y Orientación | Emprendimiento |
| | Mercado del Turismo |
| | Inglés de Aplicación Técnica |

Las siguientes tablas corresponden a los planes de estudios de tercer y cuarto año medio del liceo Benjamín Vicuña Mackenna, de Viña del Mar

PLAN DE ESTUDIOS TERCER AÑO

| Formación común | Formación Diferenciada Módulos |
|----------------------------------|--|
| Lengua Castellana y Comunicación | Introducción al Turismo |
| Inglés | Orientación Turística |
| Matemática | Turismo Ecológico |
| Historia y Ciencias Sociales | Gestión Turística |
| Consejo de Curso y Orientación | Prevención de Riesgo y Primeros Auxilios |
| | Gestión Pequeña Empresa |
| | Aplicaciones Informáticas |

PLAN DE ESTUDIOS CUARTO AÑO

| Formación común | Formación Diferenciada Módulos |
|----------------------------------|---------------------------------------|
| Lengua Castellana y Comunicación | Turismo Cultural |
| Inglés | Legislación Turística |
| Matemática | Promoción y Organización de Eventos |
| Historia y Ciencias Sociales | Animación de Grupos Turísticos |
| Consejo de Curso y Orientación | Desarrollo Espíritu Emprendedor |
| | Derecho Laboral |
| | Ética Profesional |