

Chile - Desarrollo de recursos humanos



Gobierno de Chile  
SERNATUR

# Oportunidades de Capacitación de Recursos Humanos en Turismo

Santiago  
Julio de 2001

**SERVICIO NACIONAL DE TURISMO      DEPARTAMENTO DE PLANIFICACION**  
Avenida Providencia 1550 – Santiago de Chile – Internet: [www.sernatur.cl](http://www.sernatur.cl) – E-mail : [info@sernatur.cl](mailto:info@sernatur.cl)

# INDICE

	Páginas	
<b>I</b>	<b>La Capacitación en la Actividad Turística</b>	<b>04</b>
<b>II</b>	<b>Mecanismos de Financiación para Capacitación Vigentes</b>	<b>06</b>
	1.- Franquicia Tributaria Para Micro y Pequeña Empresa	06
	2.- Fondo de Desarrollo Indígena de CONADI.	07
	3.- Programa de Fomento Productivo FOSIS.	07
	4.- Programa Giras Tecnológicas del Fondo de Innovación Agropecuaria.	08
	5.- Programa Nacional de Turismo Rural, INDAP.	09
	6. Otros	09
	6.1 Fondo de Innovación Tecnológica	09
	6.2 Organizaciones No Gubernamentales	09
	6.3 Fondo de las Américas-Chile	10
<b>III</b>	<b>REDSERCOTEC (Portal Internet)</b>	<b>10</b>
<b>IV</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>11</b>
<b>ANEXO I: Capacitación en Areas Seleccionadas para Aplicación de Planes Integrales de Calidad en Turismo.</b>		
	1. Localidad de San Pedro de Atacama , Región de Antofagasta.	12
	2. Comuna San José de Maipo, Región Metropolitana	13
	3. Localidad de los Saltos del Laja, Región del Bío Bío	13

<b>4. Comuna de Futaleufú, Región de los Lagos</b>	<b>14</b>
<b>5. Isla Grande de Chiloé, Región de los Lagos</b>	<b>15</b>
<b>6. Zona de Interés Turístico Lago General Carrera, Región de Aisén</b>	<b>16</b>
<b>ANEXO II: Organismos No Gubernamentales Que Imparten Capacitación En el Area Metropolitana.</b>	<b>18</b>
<b>ANEXO III: Proyectos Turísticos Financiados por el Fondo de las Américas El Año 2000</b>	<b>19</b>

# OPORTUNIDADES DE CAPACITACIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN TURISMO

**Preparado por:**  
Verónica Silva Prado  
Departamento de Planificación  
**Servicio Nacional de Turismo**

## I LA CAPACITACIÓN EN LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

La actividad turística en su dimensión productiva, se caracteriza por la alta proporción de recursos humanos que intervienen en el proceso de producción. Más aún, esta proporción varía directamente con la especialización del servicio. Por su parte, el grado de satisfacción de la experiencia turística está fuertemente influenciado por la presencia de una mayor cantidad de recursos humanos competentes en sus funciones.

Es posible afirmar entonces, que la empresa turística se caracteriza por la importancia de la personalización del servicio; es decir, la relación persona-persona, siendo la eficiencia en el ámbito funcional y la empatía en el ámbito relacional, elementos claves en la mejora de calidad de los servicios turísticos.

La prestación de servicios turísticos se caracteriza asimismo, por la simultaneidad entre la producción y el consumo, factor que impide implementar medidas de control de calidad para rechazar aquella parte de la prestación (producción) que presenta problemas, como sucede con los productos manufacturados. Por lo tanto, en este contexto, sólo procede implementar un sistema de gestión de los procesos productivos, que asegure la menor ocurrencia de errores y/o fallas (sistema de aseguramiento de calidad), en el cual los **recursos humanos** juegan un rol fundamental.

Para abordar la problemática de la simultaneidad producción-consumo en el turismo, se considera relevante la participación del personal y, muy especialmente, la del “personal de contacto”. Si bien es cierto, la calidad de la infraestructura, instalaciones e insumos, juegan también un rol de importancia, estas pueden ser previstas chequeadas y/o controladas con antelación; siendo los errores o falta de pericia del personal de contacto, los que tienen una mayor incidencia en la pérdida de calidad del servicio/producto.

En razón de las consideraciones anteriores, el tema de la capacitación del personal que se desempeña en los distintos niveles de las empresas turísticas, cobra particular importancia.

Cabe tener en cuenta que, al ser el turismo una actividad transversal, a diferencia de los denominados “sectores productivos”, el concepto de empresa turística cubre una amplia gama de empresas como, por ejemplo, establecimientos de alojamiento, cualquiera sea su categoría, restaurantes y similares, agencias de viajes, empresas de transporte, casinos, centros artesanales etc. Poco cuesta imaginar entonces la amplia gama de oficios que intervienen en cada una de estas empresas. Así por ejemplo, aparte de los cargos relativos a la gestión propiamente tal, un hotel empleará camareras, personal de cocina, recepcionistas y otros; un restaurant requerirá de chefs, mozos, ayudantes de cocina etc.; una agencia empleará personal técnico capacitado en reservas de pasajes, en ventas etc.; una empresa que organice circuitos turísticos requerirá de guías locales etc.

En cada destinos turístico están presentes la amplia gama de empresas o prestaciones turísticas recientemente descritas. Todas ellas requieren de personal calificado que haga eficiente y grata la experiencia del visitante. Algunos destinos tendrán sus propias particularidades lo que hará necesaria la preparación de personal especializado en temáticas muy específicas, como es el caso de guías turísticos locales, cocina criolla, artesanía típica, técnicos en deportes de aventura etc.

Por lo anterior, el trabajo focalizado en un destino por medio de un plan integral, por ejemplo, exigirá la definición de un programa de capacitación de recursos humanos que considere los aspectos a que nos hemos referido.

En general, la capacitación puede darse en dos áreas: Gestión empresarial y Area de Especialidades Técnicas. A su vez, en estas dos áreas la capacitación podrá ser de tipo general o específica, es decir, con directa aplicación a la actividad turística.

## II MECANISMOS DE FINANCIACIÓN PARA CAPACITACIÓN VIGENTES

### 1. FRANQUICIA TRIBUTARIA PARA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA

Este mecanismo es operado por el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE.

Su objetivo:

Permitir que las micro y pequeñas empresas accedan a la capacitación recuperando al año siguiente los fondos invertidos en esta actividad, de su declaración de impuestos. Es decir, aún cuando no tengan utilidades las empresas pueden descontar hasta el 1% de sus planillas anuales de remuneraciones imponibles, o hasta 13 UTM en caso de que este valor sea inferior.

Beneficiarios:

Micro y pequeñas empresas que se encuentren clasificadas por el SII como contribuyentes de 1ª categoría (sea que tributen por renta efectiva, presunta o exentas de pago por pérdida del ejercicio por norma legal explícita), con al menos un trabajador contratado, con sus imposiciones al día.

Modalidades de capacitación

- a) Directa: Se puede impartir a través de un curso interno, para lo cual la misma empresa prepara la presentación ante el SENCE y realiza la capacitación. Puede darse también la capacitación interempresa, es decir, dos o más empresas la ejecutan conjuntamente, requiriendo que una de ellas realice la tramitación ante el SENCE.
- b) Con organismo capacitadores autorizados por SENCE. La capacitación es realizada por un organismo externo, de acuerdo a los requerimientos de la empresa. Estos organismo autorizados se denominan OTEC (Organismos Técnicos de Capacitación). En este caso la propia empresa efectúa la tramitación ante el SENCE.
- c) Capacitación a través de organismos técnicos intermedios, OTIC. En este caso la empresa se asocia a una OTIC a la cual entrega todo o parte de su 1% o las 13 UTM para que administren sus recursos y le contraten los servicios de capacitación que satisfagan sus necesidades. La ventaja de operar con una OTIC (que es autorizada por SENCE), está en que este organismo administra los recursos, previa gestión de éstos ante el SENCE, detecta y evalúa las necesidades de capacitación y contrata a los mejores organismos técnicos para que la ejecuten.

Información: Oficinas Regionales de SENCE.

## 2. FONDO DE DESARROLLO INDÍGENA DE CONADI.

Objetivo:

Financiar programas especiales dirigidos al desarrollo de las personas y comunidades indígenas, mediante planes de crédito, sistema de capitalización y otorgamiento de subsidios.

Programas

- Subsidio a estudios de pre-inversión para el desarrollo indígena: Busca generar y disponer de información para decidir la focalización de las inversiones en pueblos indígenas.
- Subsidio al fomento de la economía indígena urbana y rural: busca promover el fomento económico coordinando acciones con entidades públicas y privadas, que respeten su entorno medioambiental y cultural. Este programa admite el financiamiento de capacitación empresarial y/o técnico profesional.
- Subsidio al apoyo a la gestión social indígena: busca contribuir al establecimiento y/o consolidación de sujetos sociales indígenas con capacidades de interrelación frente a la sociedad. Al igual que el anterior este programa admite el financiamiento de capacitación.

Información: Oficinas Regionales de CONADI.

## 3. PROGRAMA DE FOMENTO PRODUCTIVO FOSIS.

FOSIS financia iniciativas que tiendan básicamente a superar problemas de pobreza.

Trabaja bajo una modalidad en que los recursos son descentralizados a lo largo del país, mediante una asignación que sigue un proceso altamente participativo y en el que se definen secuencialmente las comunas y las localidades a beneficiar dentro de las comunas.

Durante el año 2001 la asignación se llevó a cabo de la siguiente manera: Cada Oficina Regional del FOSIS definió, de acuerdo a criterios pre-establecidos ciertas comunas para el trabajo del año, presentándolas como propuesta al Consejo Regional, CORE. El CORE resuelve y asigna los recursos a cada una. El Intendente informa de esta decisión a los municipios.

A continuación se forma una mesa de trabajo comunal, integrada por el alcalde o sus representantes, Director Regional del FOSIS, consejeros regionales y representantes de las organizaciones de base. En esta instancia se afina la focalización de los recursos **dentro** de

la comuna. Determinada así la focalización el FOSIS regional contrata a profesionales de apoyo que ayudarán a los grupos de base a elaborar sus propios proyectos.

Para el año 2002 la modalidad de asignación de recursos variará (A la fecha no está totalmente determinado el nuevo proceso). Participarán los mismos actores en las decisiones, no obstante en vez de iniciar la focalización por las localidades geográficas, se hará en base a propuestas de iniciativas definidas por grupos objetivos.

Por lo anterior, en el hecho es posible financiar iniciativas de capacitación, pero éstas deben ser presentadas como primera instancia a los Directores Regionales de FOSIS e idealmente se recomienda tener participación en las mesas de trabajo así como estar al tanto de las fechas en que se inicia el proceso.

Información: Oficinas Regionales de FOSIS.

#### **4. PROGRAMA GIRAS TECNOLÓGICAS DEL FONDO DE INNOVACIÓN AGROPECUARIA, FIA.**

##### Objetivo

Estimular y fortalecer el aprovechamiento, por parte del sector productivo, del conocimiento tecnológico disponible en agricultura, mediante la captación de tecnologías innovativas. De este modo el FIA financia parcialmente visitas de grupos de personas a unidades productivas, empresas, centros de investigación, universidades u otros lugares de claro interés desde el punto de vista tecnológico, dentro del país o en el extranjero.

##### Aplicación del Programa a Giras Tecnológicas en Agroturismo

Aunque el programa está diseñado para estimular innovaciones en las áreas agrícolas, pecuaria y forestal, en la práctica ha estado abierto a giras, en Chile y en el extranjero, para el conocimiento e innovación en materias de agroturismo y turismo de naturaleza y comunidades locales.

##### Postulaciones

Pueden ser presentadas por empresas productivas, organizaciones empresariales o gremiales, instituciones de investigación pública o privada, municipalidades y otras instituciones públicas.

Las propuestas de giras se reciben en forma permanente o mediante convocatorias especiales que son públicas y se anuncian por la prensa.

Mayores informaciones en el teléfono (2) 431 30 30 o en las Secretarías Regionales Ministeriales (SEREMIS) de Agricultura de todo el país.

## **5. PROGRAMA NACIONAL DE TURISMO RURAL, INDAP.**

### Objetivo

Apoyar iniciativas de turismo rural llevadas a cabo por pequeños productores agrícolas, de preferencia de tipo asociativas.

### Asistencia para Capacitación:

Se otorga en función de la etapa en que se encuentre el proyecto. Esta puede ser otorgada a través del convenio INDAP-SENCE o del convenio INDAP-PRODEMU.

Información: Oficinas Regionales de INDAP.

## **6. OTROS**

### **6.1 Fondo de Innovación Tecnológica de CORFO (FDI).**

El FDI es un fondo que se asigna a un grupo de empresas que se asocian a un centro tecnológico (Fundaciones, Institutos, Universidades u otras instituciones) para llevar a cabo proyectos de innovación y cambio tecnológico en áreas de impacto estratégico en el desarrollo económico y social del país (Turismo es una de ellas).

Estas instituciones se asignan los fondos tras la realización de concursos de proyectos y de licitaciones convocadas para la ejecución de temas específicos.

Por lo tanto, es posible presentar al FDI proyectos de innovación y desarrollo tecnológico en el sector turismo que contengan el componente de capacitación. Algunos ejemplos de instituciones que han optado a estos fondos para operar proyectos turísticos son EUROCHILE y Fundación Chile.

Información: Oficinas Regionales de CORFO.

### **6.2 Organizaciones No Gubernamentales (ONGs)**

Diversas organizaciones no gubernamentales que operan a lo largo del país, están en condiciones de financiar proyectos en el área de turismo o entregar directamente capacitación. En el anexo se incluyen algunas de ellas.

### **6.3 Fondo de las Américas-Chile (Del Consejo de las Américas)**

Financia proyectos que promueven la sustentabilidad, la protección y recuperación ambiental de localidades con fragilidad ambiental, o el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes de las zonas urbanas.

Opera básicamente a través de concursos de proyectos que pueden ser presentados por organizaciones no gubernamentales u organismos de base.

Ha financiado proyectos de turismo sustentable y educación ambiental. Por lo tanto, este fondo se presta para presentar proyectos de capacitación vinculadas a turismo propiamente tal o bien que contengan componente capacitación.

El tema de la conciencia turística de la comunidad, a modo de ejemplo, es perfectamente consistente con este tipo de financiamiento.

En anexo se presenta, a modo de ejemplo, un listado de proyectos turísticos financiado por este Fondo el año 2000.

Información: [www.fdma.cl](http://www.fdma.cl)

### **III REDSERCOTEC**

Es un portal chileno en Internet, que contiene información para la pequeña y microempresa. Entre otras materias, se puede acceder a cursos de capacitación en forma gratuita. Actualmente contiene módulos básicos que son de carácter general, como los siguientes: El microempresario y su entorno; el microempresario y las inversiones; el microempresario-el mercado y la comercialización e introducción a Internet con correo y comercio electrónico. A partir del próximo año se incorporarán módulos específicos de turismo en temas como calidad; marketing estratégico para turismo y otros.

Acceso: [www.redsercotec.cl](http://www.redsercotec.cl) (se le pedirá ingresar su RUT).

#### **IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Previo a la elaboración de un plan de capacitación para cada localidad o destino, es conveniente definir las necesidades por etapas (corto y mediano plazo). Para ello se recomienda efectuar talleres con la participación de prestadores de servicios turísticos y comunidades de base, por un lado, que son quienes demandan la capacitación y por otro, con organismos gubernamentales, municipios y otros organismos privados y ONGs que pueden constituir fuente de financiamiento para programas, como los mencionados en la primera parte de este documento y finalmente con los propios organismos técnicos capacitadores.

De estos talleres debiera surgir la priorización de áreas y materias, la focalización en términos de beneficiarios, como también las fórmulas de financiamiento.

Respecto de las temáticas de capacitación, determinadas materias constituyen un requerimiento, en general, para todos los destinos que aspiren a un desarrollo desde el punto de vista del turismo. Es el caso, por ejemplo, de la capacitación en conciencia turística para prestadores de servicios turísticos y otro personal de contacto (carabineros, taxistas etc.) y el tema del desarrollo de productos.

En cuanto a los servicios de alimentación, cualquiera sea el destino, se requiere capacitar en materias de orden general, como manipulación y preparación de alimentos. Sin perjuicio de ello, cada destino requerirá potenciar su propia especificidad en materia de productos culinarios, con un tipo de capacitación más específica.

## **ANEXO I:**

### **CAPACITACIÓN EN AREAS SELECCIONADAS PARA APLICACIÓN DE PLANES INTEGRALES DE CALIDAD EN TURISMO.**

El contenido de este anexo se basa en la información y opinión recogidas en las Direcciones Regionales de Turismo de SERNATUR.

#### **1. LOCALIDAD DE SAN PEDRO DE ATACAMA , REGIÓN DE ANTOFAGASTA.**

##### **1.1 Proyectos de Capacitación y/o Formación para la Actividad Productiva Vigentes o Recientemente Realizados.**

- Administradores turísticos (para beneficiarios de la ADI Atacama La Grande)
- Guías turísticos (para beneficiarios de la ADI Atacama La Grande)
- Manipuladores de alimentos (para beneficiarios de la ADI Atacama La Grande)
- Monitor turístico de la cultura atacameña con mención en inglés (en proceso de licitación pública mediante el programa de becas de capacitación laboral SENCE).
- Capacitación para la estructuración de circuitos turísticos rurales, para la comunidad de Coyo. Implementado por INDAP y CONAF.
- Capacitación para el fortalecimiento de equipos de trabajo, liderazgo y estrategias de comercialización para comunidades atacameñas pertenecientes al proyecto asociativo "Red Turismo Rural Licanhuasi", apoyada por SERCOTEC.

##### **1.2 Requerimientos de Capacitación Detectados por la Dirección Regional de Turismo**

- Atención a turistas, dirigido a personal de contacto con los distintos servicios turísticos locales.
- Técnicas de expresión oral.
- Técnicas de información turística para guías turísticos y recepcionistas locales.
- Registro, recepción y control de pasajeros para administradores y recepcionistas de servicios de alojamiento locales.

##### **1.3 Organismos que Imparten Capacitación en la Zona**

- Grupo de Investigaciones Agropecuarias (GIA).
- Fondo de las Américas
- Fundación Chile
- Fundación Escondida

## **2. COMUNA SAN JOSÉ DE MAIPO, REGIÓN METROPOLITANA**

### **2.1 Proyectos de Capacitación y/o Formación para la Actividad Productiva Vigentes o Recientemente Realizados.**

No se detectaron

### **2.2 Requerimientos de Capacitación Detectados por la Dirección Regional de Turismo**

Dirigido a prestadores de servicios turísticos:

- Formulación y evaluación económica de proyectos turísticos
- Desarrollo de productos turísticos
- Marketing turístico
- Formalización de empresas e instrumentos de fomento productivo
- Liderazgo y formación de grupos
- Mejoramiento de la calidad de los servicios

Dirigido a la comunidad:

- Conciencia turística

### **2.3 Organismos que Imparten Capacitación en la Zona (direcciones en anexo II)**

En anexo II se presenta un listado de organismos no gubernamentales que imparten capacitación en la Región Metropolitana.

## **3. LOCALIDAD DE LOS SALTOS DEL LAJA, REGIÓN DEL BÍO BÍO**

### **3.1 Proyectos de Capacitación y/o Formación para la Actividad Productiva Vigentes o Recientemente Realizados.**

Capacitación técnica a grupo de artesanos (15), en el uso de herramientas para creación de artesanía en madera y metales. Ejecutado por la consultora SERCAP Ltda. Con recursos FOSIS. Monto \$4.200.000.-

Capacitación a microempresarios turísticos (11) en técnicas de gestión comercial. Financiado por SERCOTEC para integrantes del programa asociativo de turismo.

### **3.2 Requerimientos de Capacitación Detectados por la Dirección Regional de Turismo**

- Asesoría y capacitación en el desarrollo de productos turísticos.
- Administración de empresas turísticas
- Curso de primeros auxilios y técnicas de rescate para formalizar un grupo de rescate para los Saltos del Laja.
- Talleres de conciencia turística dirigido a prestadores de servicios y a servicios públicos como carabineros y posta de salud.
- Gestión comercial.

### **3.3 Organismos que Imparten Capacitación en la Zona**

Servicios de Capacitación Ltda.  
Dir: Freire 1062 Interior, Concepción  
Tucapel 195, Los Angeles  
Tel: (43) 329 786 Fax: 231 161  
E-mail: sercappromo@Yahoo.com

ICA Consultores Ltda.  
Dir: Rengo 351 of. 402  
Tel: (43) 313 175 Fax (43) 318 160  
(43) 314 921

## **4. COMUNA DE FUTALEUFÚ, REGIÓN DE LOS LAGOS**

### **4.1 Proyectos de Capacitación y/o Formación para la Actividad Productiva Vigentes o Recientemente Realizados.**

- Curso Guía Rafting y Kayak, 1er nivel, con apoyo del Club de Rafting de Futaleufú, financiamiento de la Gobernación de Palena y ejecutado por Earth-River (EEUU), en 1996.
- Guía de pesca con mosca, programa Chile Joven, financiado por SENCE, en 1996.
- Curso Guía Rafting y Kayak, 2º nivel, programa becas regionales, financiado por SENCE, en 1999.
- Curso práctico de inglés, en ejecución, financiado por SENCE, 2001, para jóvenes desocupados y microempresarios turísticos.

#### **4.2 Requerimientos de Capacitación Detectados por la Dirección Regional de Turismo y Contemplados en la Guía de Desarrollo Turístico de la Provincia de Palena.**

- Capacitación empresarial para prestadores de servicios turísticos

Objetivo: mejoramiento del nivel profesional y la calidad de los servicios prestados al turista.

Programas de capacitación en todas las áreas de la gestión empresarial, enfatizando calidad de servicios, finanzas, contabilidad, aspectos legales, promoción, diseño de productos, medio ambiente etc.

- Capacitación para prestadores de servicios de alimentos y comidas.

Objetivo: gestión de hoteles y hospedaje en condiciones de marcada estacionalidad. Mejoramiento del conocimiento y de la práctica de preparación de comidas especiales, cultivo de vegetales y uso de materiales locales. Técnicas de compras, logísticas, de cálculo y calidad en restaurantes.

- Guías de turismo locales (Kayak; balsas, turismo aventura). En general preparar guías para las actividades deportivas vinculadas al río Futeleufú, incluyendo materias de seguridad y primeros auxilios.

### **5. ISLA GRANDE DE CHILOÉ, REGIÓN DE LOS LAGOS**

#### **5.1 Proyectos de Capacitación y/o Formación para la Actividad Productiva Vigentes o Recientemente Realizados.**

Ejecutados año 2001 en comunas: Ancud, Quemchi, Dalcahue y Curaco de Vélez

- Orientación a la actividad turística con énfasis en etnoturismo
- Servicios básicos de alimentación
- Servicio de atención al cliente
- Gastronomía local
- Guías turísticos locales

## **5.2 Requerimientos de Capacitación Detectados por la Oficina Local de Turismo**

- Formación de líderes locales
- Asociatividad empresarial
- Guías Turísticos, con especialización en ecoturismo
- Formación de guías turísticos para las iglesias de Chiloé- Patrimonio de la Humanidad
- Comercialización Turística
- Determinación de costos

## **5.3 Organismos que Imparten Capacitación y/o financian**

- MEULIN, Ancud, director Hernán Bórquez
- Fundación Con Todos (Obispado de Ancud) Javier De La Calle
- Agraria Los Lagos, director Waldo Vera
- Centro de Educación y Tecnología, CET

## **6. ZONA DE INTERÉS TURÍSTICO LAGO GENERAL CARRERA, REGIÓN DE AISÉN**

### **6.1 Proyectos de Capacitación y/o Formación para la Actividad Productiva Vigentes o Recientemente Realizados.**

- Gastronomía Regional en Chile Chico, ejecutado el año 2000 con recursos SENCE. Curso impartido por INACAP.
- Capacitación a microempresarios en el área de Turismo Rural. Estos cursos se llevarán a cabo el año 2002, en el marco del proyecto "Área Para la Conservación Cultural y Ambiental ACCA", financiado por el Fondo Para el Medio Ambiente Mundial, a través del Ministerio del Medio Ambiente Francés y el Gobierno Regional de Aisén (FNDR).

### **6.2 Requerimientos de Capacitación Detectados por la Dirección Regional de Turismo**

Es preciso destacar que el producto turístico que identifica a la Zona es la pesca deportiva y las personas que trabajan en los distintos lodges de pesca como los guías y personal de servicios gastronómicos, son muy especializados y provienen de lugares externos a la zona (incluso se desempeña personal extranjero, particularmente de Estados Unidos y de Canadá). La temporada de pesca se extiende aproximadamente por 24 semanas, durante las cuales se trabaja a jornada completa. Debido a ambas razones es que no se plantea como necesario, en el corto plazo capacitación para este rubro.

La capacitación debiera estar orientada más bien a prestadores de servicios turísticos, especialmente de alojamiento y alimentación en las distintas localidades de la ZOIT, como también a prestadores de servicios asociados a turismo rural.

En el primer caso los cursos sugeridos son:

- Atención de comedor y bar
- Manipulación y preparación de alimentos
- Cocina nacional e internacional
- Atención área de recepción de pasajeros
- Servicios de camareras y habitaciones

En el caso de Turismo Rural, se sugiere:

- Guía de cabalgatas
- Guía de caminatas
- Guías de media montaña
- Cocina criolla
- Atención de turistas

Para ambos casos se sugieren los cursos siguientes:

- Administración básica
- Preparación de programas y circuitos turísticos

### **6.3 Organismos que Imparten Capacitación en la Zona**

CISAM S.A.  
FUNDESA  
FUNDA  
KOLPING

Finalmente, surge la necesidad de capacitación de guías turísticos, que aparte de su formación general se especialicen en tipos de turismo o en actividades turísticas locales.

## ANEXO II

## ORGANISMOS NO GUBERNAMENTALES QUE IMPARTEN CAPACITACIÓN EN EL AREA METROPOLITANA

<b>Organismo</b>	<b>Comuna</b>	<b>Fono (56-2)</b>	<b>E-mail</b>
Casa de la Paz	Providencia	777 5065	Casapaz@netup.cl
CEDESCO	Santiago	699 4485	Cedesco@netline.cl
CET	Providencia	233 7092 234 1141	Adm@cet.mic.cl
Centro de Estudios, Asesoría y capacitación, Mujer y Trabajo	Santiago	688 3004	Myt @netline.cl
CODEFF	Providencia	274 7461	Secretaria@codeff.cl
Corporación de Desarrollo Rural	Santiago	682 2312	Agrosur@ctcinternet.cl
Corporación de Fomento Productivo y Promoción Sur	Providencia	235 9344	
Corporación Canelo de Nos	Nos	857 1943	Canelo@rdc.cl
Fundación CESOC	Santiago	633 6992 638 3235	
Fundación SERCAL	Providencia	732 1549	Consultoria@sercal.cl
Fundación Andes	Vitacura	228 5576	Fandes@netup.cl
Fundación Chile	Vitacura	240 0300	Info@fundch.cl

**ANEXO III**

**PROYECTOS TURÍSTICOS FINANCIADOS POR EL FONDO DE LAS AMÉRICAS EL AÑO 2000.**

<b>PROYECTO</b>	<b>LUGAR</b>	<b>EJECUTOR</b>
Proyecto Ecoturístico	Iquique	Sindicato pesquero
Red de Turismo Rural y/o Etno-agro-ecoturismo en la Provincia del Loa	San Pedro de Atacama - Ollague	G.I.A.
Museo a Cielo Abierto Espacio-Arte y Patrimonio	Valparaíso	Fundación Valparaíso
Articulación y Desarrollo de Iniciativas Ambientales y Culturales de Turismo Comunitario en Aconcagua	Los Andes, Santa María, San Esteban	Corporación CIEM Aconcagua
Prevención y Preparación Ambiental y Turística en Tortel	Tortel (XI Región)	Corporación Privada Para el Desarrollo de Aysén.