Universidad Austral de Chile
Escuela de Ingeniería Comercial

"ANÁLISIS COMPARATIVO DE LOS PERFILES DE COMPETENCIAS DE ALUMNOS DE SERVICIOS HOTELEROS DEL LICEO TÉCNICO A Nº 4 DE VALDIVIA Y EL DEMANDADO POR EMPRESARIOS HOTELEROS DE LA CIUDAD".

Tesina presentada como requisito
para optar al Grado de Licenciado
en Administración

Profesores Responsables: Jaime Astete A.
Horacio Sanhueza B.
Osvaldo Rojas Q.

Profesor Patrocinante: Horacio Sanhueza B.

Miriam Obando Salas.
Armin Oyarzún Moya.

VALDIVIA-CHILE
2006

ÍNDICE DE MATERIAS

		Páginas
	RESUMEN	
1.	INTRODUCCIÓN	1
2.	MARCO REFERENCIAL Y TEÓRICO	5
3.	MATERIAL Y METODOLOGÍA DE ANÁLISIS	12
	3.1 Material	12
	3.2 Fuentes de procedencia de datos	12
	3.3 Método de obtención de los datos	13
	3.4 Tipo de investigación	13
	3.5 Diseño de la investigación	14
	3.6 Operacionalización de conceptos clave	14
	3.7 Instrumento de recopilación de datos	15
	3.8 Etapas de procesamiento de datos	16
4.	PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	17
	4.1 Antecedentes generales	17
	4.2 Presentación de resultados	19
	4.3 Discusión de resultados	38
5.	CONCLUSIONES	43
6.	BIBLIOGRAFÍA	45
7.	ANEXOS	47

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Páginas

Gráfico Nº1:	Número de empleados de hoteles y apart hoteles de Valdivia.	17
Gráfico Nº2:	Empleados vinculados al Liceo Técnico y su distribución en hoteles y apart hoteles según etapa de formación en la que se encuentran.	19
Gráfico N°3:	Poner a punto los equipos, materiales y área de trabajo de acuerdo a las normas del establecimiento.	20
Gráfico N°4:	Realizar las operaciones de reserva del servicio hotelero.	20
Gráfico N°5:	Identificar las actividades al inicio del turno, confeccionar el plan de reserva y registrar las actividades pendientes.	21
Gráfico N°6:	Formalizar el ingreso y egreso del huésped de acuerdo a las normas de protocolo y a los procedimientos establecidos	21
Gráfico N°7:	Atender al huésped durante su estadía, satisfaciendo y cumpliendo el estándar de calidad del establecimiento.	22
Gráfico N°8:	Orientar e informar al huésped sobre todos los servicios del hotel, así como sobre los servicios y recursos turísticos del entorno.	22
Gráfico N°9:	Realizar las operaciones de cierre de caja y enviar la información a los departamentos pertinentes, facilitando un adecuado control económico-administrativo del establecimiento.	23
Gráfico N°10:	Atender las telecomunicaciones externas e internas con prontitud y discreción, según las normas preestablecidas.	23
Gráfico N°11:	Mantener limpias, higienizadas y sanitizadas las áreas públicas como pasillos, salones, oficinas, baños y lugares de recreación (piscinas), de acuerdo a las reglas y los procedimientos correspondientes.	24
Gráfico N°12:	Habilitar las habitaciones, pasillos y linen, utilizando los insumos y la ropa blanca en cantidad y calidad predeterminados por el establecimiento.	25
Gráfico N°13:	Verificar y comunicar el estado de las habitaciones, tomando inventario y determinando el porcentaje de ocupación (ingreso, salida y fuera de servicio).	25
Gráfico N°14:	Lavar, mantener y proporcionar la ropa blanca, mantelería, uniformes en cantidad y calidad prefijadas.	26

Páginas

Gráfico N°15: Hacer inventario e informar del estado de las habitaciones, porcentaje de ocupación (ingreso, salida, fuera de servicio). 26

Gráfico N°16: Habilitar las áreas de consumo de alimentos y bebidas de acuerdo al tipo de servicio, eventos y reuniones. 27

Gráfico N°17: Preparar el equipo, mobiliario y áreas de consumo de comida y bebidas según menú y servicio, aplicando las normas de presentación adecuadas. 27

Gráfico N°18: Realizar las operaciones de montaje y decoración de las áreas de consumo de alimentos y bebidas, de acuerdo a las normas básicas del establecimiento. 28

Gráfico N°19: Recibir y acomodar a los clientes, de acuerdo a las normas de protocolo, plan de reserva y/o normas del establecimiento. 29

Gráfico N°20: Informar y orientar sobre los servicios y ofertas de alimentos y bebidas. 29

Gráfico N°21: Servir los menús solicitados, de acuerdo a las normas básicas de atención y naturaleza del producto. 30

Gráfico N°22: Facturar, cobrar el consumo y despedir al cliente según las normas protocolares. 30

Gráfico N°23: Cerrar y rendir la caja, de acuerdo a los criterios básicos de contabilidad. 31

Gráfico N°24: Cerrar el área, de acuerdo a las normas y equipos de seguridad del establecimiento. 31

Gráfico N°25: Habilitar salones para reuniones, conferencias, congresos, coloquios, aplicando las normas de prevención de riesgos y de protocolo. 32

Gráfico N°26: Acoger y despedir a los participantes, de acuerdo a las normas de protocolo y los niveles de calidad del servicio. 32

Gráfico N°27: Planificar y organizar el trabajo y distribuir tiempo y materiales, aplicando técnicas básicas de administración hotelera. 33

Gráfico N°28: Manejar y aplicar técnicas de protocolo. 33

Gráfico N°29: Hacer uso eficiente del lenguaje para establecer comunicaciones y proporcionar información. 34

Gráfico N°30: Manejar información básica del entorno histórico, social, cultural, geográfico y de interés turístico de la región y del país. 34

Gráfico N°31: Mantener una presentación personal acorde con las funciones que se ejerza. 35

Páginas

Gráfico N°32:	Atender la recepción, documentando el ingreso y el egreso de pasajeros en forma manual y computarizada, y proporcionando información y orientación.	35
Gráfico N°33:	Asegurar condiciones de aseo e higiene en dormitorios y baños.	36
Gráfico N°34:	Preparar y atender cafetería y comedores.	36
Gráfico N°35:	Habilitar espacios y servicios para reuniones y eventos.	36
Gráfico Nº36:	Manejar instrumentos de apoyo a la comunicación a distancia.	37
Gráfico Nº37:	Manejar sistemas de archivo, manuales y computarizados.	37
Gráfico Nº38:	Utilizar eficientemente los equipos y máquinas de uso frecuente en una organización hotelera.	37
Gráfico Nº39:	Aplicar normas de prevención de riesgos y técnicas de primeros auxilios.	38

ÍNDICE DE CUADROS

Páginas

Cuadro Nº1: Distribución de los empleados de los hoteles y apart hoteles de Valdivia, según su institución de formación. 18

RESUMEN

La investigación realiza una comparación de los perfiles de competencias requerido por empresarios del sector hotelero de Valdivia, y el que entrega el Liceo Técnico A N° 4 de la ciudad a estudiantes de la carrera de Servicios Hoteleros, identificando así el grado de relación existente entre ambos. Considerando además la posición en que está situada la educación Técnico-Profesional, los talentos y conocimientos que están siendo requeridos en el área y las opciones de formación similares existentes en otros centros de educación.

Se efectúa un detallado estudio de informes y textos referidos a la educación, y específicamente, enfocados a la formación Técnico-Profesional. El conocimiento acerca de este tipo de tempranos profesionales, inclinados hacia el área hotelera, llevará a conocer qué cualidades deben poseer al egresar. Esto determinará el éxito de su futuro laboral.

Es necesario conocer si las competencias que debe entregar el Liceo Técnico A Nº 4 a sus estudiantes de Servicios Hoteleros, resultan prácticas; o, simplemente, estos jóvenes no están recibiendo las competencias requeridas, razón por la cual, el empresariado hotelero podría optar por otras alternativas.

Los principales resultados obtenidos señalan que las competencias establecidas por el Ministerio de Educación y que debe impartir el Liceo en estudio a sus estudiantes de Servicios Hoteleros son altamente valoradas por los empresarios del rubro, a la vez, que la mayoría de ellas son observadas en los empleados que han egresado de dicha carrera, esta situación demuestra que existe relación entre los perfiles de competencias que entrega el Liceo Técnico A Nº 4 y el que demandan los empresarios hoteleros. Sin embargo, es reducido el número de empleados egresados de esta carrera, que se encuentran trabajando en los hoteles de la ciudad.

1. INTRODUCCIÓN

Considerando el actual contexto de cambios en el cual las empresas deben desenvolverse y los requerimientos del entorno, dado un marco de creciente competitividad, es necesario conocer si las instituciones educacionales, en especial los Liceos de modalidad Técnico-Profesional, aportan las competencias suficientes a sus estudiantes para que éstos se inserten en forma inmediata al mercado laboral o, si por el contrario, se hace cada vez más imprescindible sumar otros procesos de formación o deban incorporarse a instituciones educacionales de nivel superior, para su desempeño óptimo en el mundo del trabajo.

La presente investigación se realizó en la ciudad de Valdivia, en un período de tres meses, y considera las instituciones necesarias para el desarrollo del estudio, vale decir: Hoteles y Apart Hoteles, éstos fueron considerados dada la importancia de su apoyo en la generación de empleo.

Para la correcta formulación de este estudio, se tratará de dar respuesta a las siguientes preguntas:

De acuerdo a las actuales condiciones del mercado laboral, ¿Las empresas del sector hotelero de la ciudad de Valdivia, prefieren incorporar a jóvenes provenientes del Liceo Técnico A N° 4 de Valdivia (En adelante, Liceo Técnico), o definitivamente, buscan jóvenes salientes de Universidades, Centros de Formación Técnica (CFT) o Institutos Profesionales que dicten carreras en esta área?

El perfil de egreso de los jóvenes de la carrera de Servicios Hoteleros del Liceo Técnico ¿Es valorado por los empresarios del rubro hotelero de la ciudad? Es decir, ¿Les asegura una óptima inserción laboral al egresar de cuarto medio?

Las principales opciones que tienen los jóvenes que se inclinan por este rubro en Valdivia son:

- Técnico de nivel superior en Gastronomía Internacional, dictado en el Centro de Formación Técnica Austral, institución que, según su malla curricular, prioriza las habilidades y destrezas de sus estudiantes de acuerdo a las exigencias del mercado.
- Administración Hotelera Internacional y Gastronomía Internacional. Ambas carreras son dictadas por el Instituto Nacional de Capacitación (INACAP). Los perfiles profesionales de éstas, pretenden orientar la formación de sus estudiantes hacia el área internacional, potenciando sus talentos y conocimientos.

En primera instancia, este estudio se llevará a cabo, realizando un análisis de trabajos elaborados con anterioridad acerca de temas similares. Esto implica, necesariamente, la revisión de fuentes secundarias como tesis, tesinas y estudios efectuados por otros autores. Luego, se recurrirá a las instituciones que cuentan con la información que se desea del Liceo Técnico, acerca del marco curricular; cantidad de matrículas y egresos; inserción laboral, entre otras, de los jóvenes que cursan la carrera de Servicios Hoteleros, para posteriormente corroborar y depurar la información con personas del propio Liceo.

En seguida, se visitará las empresas del rubro ubicadas en la ciudad. De esta forma, se contactará a los empresarios, despejando dudas respecto de si cuentan con trabajadores egresados del Liceo Técnico; si éstos poseen el perfil adecuado para un buen desempeño; y, si existe diferencia entre estos jóvenes y los egresados de otras instituciones educacionales. Del mismo modo, se aplicará un cuestionario que permita conocer la realidad existente en dichas empresas.

Después de la revisión de fuentes con respecto al tema en estudio, se reconoce el potencial de la educación Técnico-Profesional, considerándola una herramienta útil para aquellos jóvenes que no sienten la motivación de continuar una formación de nivel superior o, simplemente, no cuentan con los recursos económicos suficientes para este fin. Sin embargo, debido a una corriente de opinión existente en la sociedad y en los empresarios, se presupone

que estos jóvenes, al egresar de los liceos aún no cuentan con los conocimientos y habilidades requeridas para una inmediata inserción laboral y, por tanto, no se les otorga las oportunidades suficientes afines con los objetivos de este tipo de enseñanza.

También resulta interesante que el Ministerio de Educación (En adelante, MINEDUC) fije los perfiles con los cuales deben egresar los jóvenes estudiantes de Servicios Hoteleros y, con esta información, poder comprobar si dichos perfiles son los requeridos por los empleadores del área, para que así, exista una retroalimentación entre lo que demandan los empresarios y lo que establece el Ministerio.

La importancia del estudio radica en el objeto de conocer las actuales condiciones en que jóvenes estudiantes de la carrera de Servicios Hoteleros del Liceo Técnico se insertan en el mercado laboral; identificar el perfil de competencias con el cual egresan y, mostrar las competencias que realmente están requiriendo las empresas del rubro.

El nivel de importancia de esta investigación es tridimensional, puesto que abarca los siguientes ámbitos: en primer lugar, los jóvenes que cursan la carrera de Servicios Hoteleros en el Liceo Técnico; en seguida, los empresarios del área hotelera de la ciudad; y, por último, para el mismo Liceo. Esto es relevante para los tres actores mencionados anteriormente, debido a que pueden interiorizarse de si existe coherencia entre el perfil de competencias que les ofrece el Liceo y el que demandan los empresarios hoteleros en la actualidad. De esta forma, los jóvenes pueden tener certeza de que la carrera de Servicios Hoteleros cumple o no con los requisitos exigidos por la industria hotelera de Valdivia.

La significancia de este estudio radica en servir de nexo entre los empresarios hoteleros y el Liceo Técnico, básicamente en lo que concierne a la comunicación que debe existir entre lo que demandan los primeros y las características del perfil profesional que entrega el Liceo Técnico a sus estudiantes de la carrera de Servicios Hoteleros.

Para desarrollar correctamente la investigación, se tiene por objetivo general evaluar si las competencias que les otorga el Liceo Técnico A Nº 4 de Valdivia a sus estudiantes de Servicios Hoteleros son las que requieren los empresarios hoteleros de la ciudad.

Además, se cuenta con los siguientes objetivos específicos: señalar el Perfil de Competencias dado a los estudiantes de la carrera de Servicios Hoteleros actualmente; identificar la existencia de carreras similares en el área hotelera, dictadas por instituciones educacionales de nivel superior de la ciudad, e identificar el Perfil de Competencias demandado por los empresarios hoteleros de Valdivia.

En la primera parte de esta investigación, se presenta: el tema del estudio, las preguntas a responder, su significancia, los objetivos de éste, el resumen de los apartados, etc. En el siguiente apartado, se hace referencia a los principales estudios acerca del tema, indagando en textos y trabajos recientes. En la sección material y metodología de análisis se especifican los datos del estudio, sus fuentes de procedencia, el instrumento usado en su recolección, diseño y tipo de investigación, operacionalización de conceptos, etc. En seguida, dentro del apartado presentación y discusión de resultados, se procesan e interpretan las principales observaciones obtenidas de la encuesta, contrastándolas con los objetivos e interrogantes planteadas, para la mayor comprensión de las variables estudiadas se presentan gráficos con sus respectivas interpretaciones. En la sección conclusión, se destacan los aspectos más relevantes de la investigación, fruto del análisis de los resultados obtenidos, dando así, respuesta a los objetivos del presente trabajo.

2. MARCO REFERENCIAL Y TEÓRICO

Entre los autores investigados existe una suerte de consenso referido a que lo fundamental en el desarrollo y bienestar de un país es priorizar la educación en cada uno de sus niveles, al igual que hay concordancia en que Chile no debe estancarse en este ámbito. Al respecto, se debe reconocer que el capital humano se potencia a través de los diversos procesos formativos, y además, posee el conocimiento y las destrezas requeridas para el desarrollo de toda sociedad. Dado esto, es de vital importancia entregar una educación de alta calidad en todos los niveles que contempla nuestro sistema educacional.

La Organización Internacional del Trabajo (1998, 225) menciona que un país depende en gran medida de la calidad de los recursos humanos con los que cuenta, antecedente considerado en la generación de empleo de buena calidad y de mejores estándares de vida de la población. Esta organización hace referencia a las principales falencias del sistema educacional chileno, destacando por sobre el resto de los antecedentes, la heterogeneidad de la calidad de enseñanza observada en la sociedad.

Si se reconoce la importancia de la educación para el desarrollo de una sociedad, es entendible la preocupación, de importantes autores e instituciones, sobre la situación de la sociedad chilena en este tema. Esto ha llevado a David Bravo y Dante Contreras (2001) a realizar una evaluación de las competencias y habilidades básicas de la población chilena, intentando identificar la real situación de ésta, la forma en que las competencias están distribuidas según edad y nivel de educación.

“Nuestro sistema educacional debe ser perfeccionado si queremos que aumente la movilidad social y nuestras elites se vuelvan más porosas. Esto es sólo una dimensión del problema educacional que tenemos, y que dice relación con la equidad.” (Fontaine 2002)

El Gobierno de Chile considera los problemas referidos a la educación como temas pendientes. Esto lo plasma en su Exposición sobre el estado de la

Hacienda Pública (2006, 46), donde se manifiesta la importancia de la implementación de medidas que ayuden a mitigar las diferencias educacionales existentes en el país, para así, dar igualdad de oportunidades a las personas. Esto es uno de los motores centrales del crecimiento y desarrollo de toda sociedad. Así, el Ministro de Hacienda Andrés Velasco Brañes, ha anunciado una serie de medidas tendientes a corregir estas falencias, entre las cuales destacan: perfeccionamiento docente, subvención diferenciada, aseguramiento de la calidad de la Educación Superior.

"La educación de jóvenes y adultos asume la intencionalidad de que estos sujetos actúen como protagonistas principales de su educación y en esa dirección se transformen en actores sociales y políticos, es decir, en fuerzas activas de carácter objetivo, que buscan imprimirle una dirección determinada a los procesos sociales y al mismo proceso educativo."(Londoño 1995)

José Joaquín Brunner y Gregory Elacqua (2003), en su Informe de Capital Humano, aluden a los principales factores que inciden en la formación y renovación de dicho capital en Chile, efectuando un análisis acertado de la contribución al desarrollo de la sociedad, por parte de los profesionales y técnicos que cada año egresan de establecimientos educacionales Técnico-Profesionales. Este informe plantea que dicho aspecto condiciona los cimientos para el futuro crecimiento económico, la eliminación de la pobreza y la generación de mejores oportunidades elevando la calidad de vida de los jóvenes en el país.

Estos autores, reconocen significativos beneficios para la sociedad si se otorga una adecuada y completa formación profesional a los jóvenes. Algunos de estos son: aumento en la productividad del país, mayor inversión extranjera y mejor capacidad de respuesta de los jóvenes a los crecientes cambios tecnológicos.

En su análisis se desarrollan interesantes ideas acerca de la formación Técnico-Profesional, algunas de las principales, y de real importancia para este estudio son: Chile, sólo últimamente, se ha preocupado de la formación de

capital humano técnico-profesional; en el país ha ido aumentando la demanda por capital humano poseedor de mayores conocimientos y destrezas; y por último, el mercado laboral favorece a las personas con educación media completa y superior, dejando en labores menos productivas y peor remuneradas a aquéllas con menor educación.

Con el pasar de los años, la sociedad ha comenzado a dar un mayor valor a la educación Técnico-Profesional, puesto que aproxima tempranamente a los jóvenes al mundo laboral, en el cual se desempeñarán en el futuro. Sin embargo, en el país la situación de las personas egresadas de Liceos Técnico-Profesionales es altamente inestable, no son valoradas en los ámbitos social y económico, aparentemente por no contar con las destrezas y herramientas necesarias para desempeñarse óptimamente en el competitivo mundo laboral actual. Es así como, Eduardo Arismendi y Carlos Ries (1993), en su tesis denominada La Educación Media Técnico-Profesional y su vinculación con el sector empresarial, dejan de manifiesto que muchos jóvenes egresados de Liceos Técnico-Profesionales, específicamente del Liceo Técnico, no logran trabajar en el área en la cual se han especializado, sino que incursionan en aquellas distintas a las de su formación.

Otros estudiantes de la Universidad Austral de Chile, han llevado a cabo interesantes informes en los cuales se tocan temas relacionados con la Educación Técnico-Profesional y el perfil de competencias de estudiantes egresados de instituciones educacionales de este tipo, a continuación se analizarán algunos de ellos:

Denisse Farías M. y Cristina Morales P. (2002, 7) en su tesina Educación Técnico Profesional Dual desde la perspectiva empresarial, efectúan una detallada clasificación de las competencias referidas al saber ser (humano-sociales), saber hacer (metodológicas), y saber saber (específicas) de estudiantes de carreras Técnico-Profesionales de liceos de la ciudad de Valdivia que participan en empresas durante su proceso de formación, y en base a estas competencias buscan determinar el perfil deseado por los empresarios del área

en análisis. Además, destacan la dificultad que existe para los jóvenes egresados de estas instituciones, lograr una inserción laboral de buena calidad, dando este fundamento como una de las razones principales por las cuales muchas de estas instituciones, han incorporado importantes programas. A modo de ejemplo, el Programa Dual, el cual vincula a los jóvenes en formación con distintas empresas.

Con respecto a los saberes mencionados anteriormente, en el informe La educación encierra un tesoro, elaborado por la Organización de las Naciones Unidas para la educación, la ciencia y la cultura, en adelante UNESCO, (1996), se sugiere que son el aprender a ser, hacer, conocer y vivir los cuatro pilares fundamentales de la educación.

“Aprender a conocer. Pero teniendo en cuenta los rápidos cambios derivados de los avances de la ciencia y las nuevas formas de la actividad económica y social.” (UNESCO 1996)

“También, aprender a hacer. Conviene no limitarse a conseguir el aprendizaje de un oficio y, en un sentido más amplio, adquirir una competencia que permita hacer frente a numerosas situaciones, algunas imprevisibles.” (UNESCO 1996)

“Aprender a ser. Sus recomendaciones conservan una gran actualidad, puesto que el siglo XXI nos exigirá una mayor autonomía y capacidad de juicio junto con el fortalecimiento de la responsabilidad personal en la realización del destino colectivo”. (UNESCO 1996)

Además, la UNESCO reconoce en el saber vivir, el conocer de mejor forma la historia, las tradiciones, y la espiritualidad de las personas con las cuales convivimos, entendiendo la importancia que las relaciones interpersonales están tomando en nuestras vidas. Identifica en este punto un cimiento fundamental para enfrentar de mejor forma los retos del futuro.

Asimismo, se destaca el hecho de que las políticas educativas aplicadas correctamente enriquecen los conocimientos y las capacidades técnicas adquiridas por las personas.

Los trabajos realizados con anterioridad a éste, concuerdan en que las instituciones educacionales resultan más efectivas cuando logran definir claramente una misión. El Liceo Técnico ha definido la siguiente:

“Entregar educación y formación integral de buena calidad a todos los estudiantes y crear las condiciones para que ellos descubran su propia vocación, siendo protagonistas de sus aprendizajes, que les permita ser personas responsables que vivencien los valores.

Además de obtener conocimientos y desarrollar habilidades, que le faciliten su desarrollo personal, su vida familiar, ciudadana y laboral, reunirán las competencias pertinentes a una sociedad en constante cambio.”(Liceo Técnico A Nº4 2004)

El MINEDUC, en el Decreto Nº 220 (1998), establece el espacio de Formación Diferenciada Técnico-Profesional en la Educación Media como el ámbito de preparación inicial para la vida de trabajo, desarrollada mediante la especialización en un sector del mundo productivo. Para esto, da a conocer una serie de objetivos que deben caracterizar el Perfil de Egreso de estudiantes de la carrera de Servicios Hoteleros, los cuales son:

- Planificar y organizar el trabajo, distribuir tiempo y materiales, aplicando técnicas básicas de administración hotelera.
- Manejar y aplicar técnicas de protocolo.
- Hacer uso eficiente del lenguaje para establecer comunicaciones y proporcionar información.
- Manejar información básica del entorno histórico, social, cultural, geográfico y de interés turístico de la región y del país.
- Mantener una presentación personal acorde con las funciones que se ejerzan.
- Atender la recepción, documentando el ingreso y el egreso de pasajeros en forma manual y computarizada, y proporcionando información y orientación.
- Asegurar condiciones de aseo e higiene en dormitorios y baños.

- Preparar y atender cafetería y comedores.
- Habilitar espacios y servicios para reuniones y eventos.
- Manejar instrumentos de apoyo a la comunicación a distancia.
- Manejar sistemas de archivo, manuales y computarizados.
- Utilizar eficientemente los equipos y máquinas de uso frecuente en una organización hotelera.
- Aplicar normas de prevención de riesgos y técnicas de primeros auxilios.

Para cumplir los objetivos del Perfil de Egreso, el MINEDUC ha identificado las competencias y elaborado los módulos necesarios. Para esto ha contado con el apoyo de docentes con experiencia en establecimientos de Educación Media Técnico-Profesional y profesionales de instituciones académicas relacionadas a la especialidad, en conjunto con empresarios del rubro.

El Liceo Técnico A Nº4 (2004, 7) ha identificado algunas características del Perfil Profesional de sus estudiantes. Algunas de éstas son:

- Profesionales que aporten al desarrollo productivo.
- Con capacidad de utilizar eficientemente las técnicas otorgadas por el liceo.
- Responsables al utilizar recursos a su cargo.
- Poseedores de buenas relaciones con superiores y compañeros.
- Interiorizados acerca de sus derechos y deberes, tanto personal y profesionalmente.
- Capaces de adaptarse a los cambios.
- Eficientes en el manejo de equipos y maquinaria.

Después de la revisión de literatura, se observa la existencia de un definido Perfil de Egreso por parte del Ministerio, por el cual debe regirse el

Liceo Técnico; de lo requerido por los empresarios en el pasado, y la percepción que tiene nuestra sociedad acerca de la educación Técnico-Profesional.

Se requiere actualizar la información acerca de cuáles son las habilidades, destrezas y conocimientos requeridos por los empresarios dedicados a la hotelería en la ciudad de Valdivia, para decidir por un joven egresado de la enseñanza Técnico-Profesional y no por aquéllos que optan por instituciones de nivel superior. Esto, considerando las necesidades actuales de la industria hotelera y el creciente nivel de competitividad que los obliga a optar por las personas más idóneas, ya que, se percibe la existencia de incongruencias entre las competencias de los profesionales que entrega el Liceo Técnico y aquellas que son demandadas por el sector hotelero.

3. MATERIAL Y METODOLOGÍA DE ANÁLISIS

3.1 Material

En el presente trabajo, se utilizaron datos e información recopilados y seleccionados mediante la aplicación de un cuestionario, dirigido a la población integrada por ocho hoteles y dos apart hoteles de la ciudad de Valdivia.

Para la determinación de la población se analizaron los diferentes tipos de empresas que integran el rubro hotelero en la ciudad: Hoteles, Hostales, Cabañas, etc. Posteriormente, se llegó a la clasificación realizada, hasta el año 2003, por el Servicio Nacional de Turismo, en adelante SERNATUR, (Anexo Nº1), puesto que, después de ese año no se otorgaron más calificaciones. Luego, por conveniencia, se seleccionó, debido a su tamaño y cantidad de empleados, hoteles y apart hoteles. Dicha población quedó conformada por los hoteles: Puertas del Sur, Marina Villa del Río, Naguilán, Melillanca, Isla Teja, Palace, Villa Paulina y Kolping; así como, por los apart hoteles Carampangue y Di Torlaschi.

El cuestionario fue respondido por los administradores de las empresas participantes, esto último, con el objeto de que la información obtenida sea de fácil comparación. Debido a múltiples factores, ajenos a la investigación, sólo accedieron a colaborar en ésta los administradores de los hoteles Melillanca, Isla Tela, Marina Villa del Río y Palace; y de los apart hoteles Carampangue y Di Torlaschi.

3.2 Fuentes de procedencia de datos

Como fuente primaria se elaboró un cuestionario dirigido a los administradores de empresas del sector hotelero de la ciudad de Valdivia, para así conocer las competencias imprescindibles que requieren de sus empleados y su actual percepción acerca de la educación Técnico-Profesional.

Para llevar a cabo el estudio fue necesario realizar visitas al Liceo Técnico, Departamento Provincial de Educación, empresas del rubro hotelero e instituciones educacionales de nivel superior que imparten carreras similares. Esto se efectuó en un período de tres meses, al final del cual se dio respuesta a las inquietudes que originaron su realización.

Se utilizaron fuentes secundarias de materias de interés para la investigación, tales como libros, tesinas, investigaciones, internet, entre otros. De esta forma, se obtuvo mayor conocimiento acerca del Perfil de Egreso que el Liceo Técnico le otorga a sus estudiantes, las posibilidades de insertarse en el mundo laboral de los jóvenes que egresan de liceos Técnico-Profesionales y la calidad de la educación en Chile.

3.3 Método de obtención de los datos

Los datos se obtuvieron por medio de una encuesta aplicada directamente a los integrantes de la población, que accedieron a colaborar en la investigación. Por lo que, se visitó a cada uno de ellos, solicitándoles responder el cuestionario.

3.4 Tipo de investigación

Esta investigación es de carácter descriptivo y correlacional. El primer aspecto, se da porque se detallan características y atributos de la población objeto de estudio. En este caso, están representadas por las competencias con las cuales egresan los jóvenes estudiantes de Servicios Hoteleros del Liceo Técnico, y aquellas que requieren los empresarios hoteleros de la ciudad. Asimismo, es de carácter correlacional ya que, la relación que exista entre las anteriores determinará si los jóvenes son contratados inmediatamente después de egresar del Liceo, o si por el contrario, no son valoradas las competencias

entregadas a los estudiantes. Además, es de tipo documental ya que requirió de la revisión de textos y otros estudios de relevancia.

3.5 Diseño de la investigación

Es de carácter transeccional, puesto que, mediante la aplicación de un cuestionario, se obtuvieron datos en un único período de tiempo. También es no experimental, ya que, no existe manipulación de las variables.

3.6 Operacionalización de conceptos clave

Competencias: "Conjunto de comportamientos socio afectivos y habilidades cognoscitivas, psicológicas, sensoriales y motoras que permiten llevar a cabo adecuadamente un papel, una función, una actividad o una tarea." (Seminario Internacional de Competencia Laboral en la Provincia de Québec)

Perfil de egreso: El MINEDUC, a través del Programa Chile Califica (2005, 19), lo ha definido como la síntesis de las capacidades que deben obtenerse en cada etapa formativa. Éstas podrán ser formadas en una institución educativa, distinguiéndolas de las competencias laborales que implican un desempeño en el ámbito productivo.

Perfil Profesional: "Conjunto de actitudes, destrezas, habilidades y conocimientos requeridos para ejecutar con calidad determinadas funciones productivas en un ambiente de trabajo" (Hawes y Corvalán 2005)

Hotel: "Establecimiento en que se preste el servicio de alojamiento turístico en habitaciones y otro tipo de unidades habitacionales en menor cantidad, privadas, en un edificio o parte independiente del mismo, constituyendo sus dependencias un todo homogéneo y con entrada de uso exclusivo. Disponen,

además, como mínimo, del servicio de recepción durante las 24 horas, una cafetería para el servicio de desayuno y salón de estar para la permanencia de los huéspedes, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios." (SERNATUR 2003)

Apart hotel: "Establecimiento en que se preste el servicio de alojamiento turístico en departamentos independientes de un edificio que integren una unidad de administración y explotación, pudiendo ofrecer otros servicios complementarios. Cada departamento contará, a lo menos, con los siguientes ambientes: dormitorio con baño privado, sala de estar, cocina equipada y comedor."(SERNATUR 2003)

3.7 Instrumento de recolección de datos

Una vez que se conoció información del Perfil de Egreso que el Liceo Técnico entrega a sus estudiantes de Servicios Hoteleros y el Perfil Profesional que demandaban los empresarios de esta área tiempo atrás, se comenzó la elaboración del instrumento, en este caso, un cuestionario que permitió establecer la relación existente entre ambos actores en la actualidad.

El cuestionario (Anexo Nº2) se dividió en cuatro partes. La primera hizo alusión a la identificación de la empresa; la segunda requirió información acerca de los empleados; en la tercera se le presentó al administrador una serie de competencias, definidas por el MINEDUC, clasificadas en tres áreas (Recepción, registro y egreso del huésped; Habilitación de habitación y áreas públicas; y Servicios de alimentación personal y colectiva), donde debía asignarle un determinado nivel de importancia a cada una de ellas, en este apartado, también, se le solicitó, en el caso que contara con empleados provenientes de la carrera de Servicios Hoteleros del Liceo Técnico, responder si éstos contaban con ciertas competencias, las cuales el Liceo consideraba importantes; en la última sección se elaboraron preguntas abiertas acerca de la

relación existente entre el hotel o apart hotel con el Liceo Técnico, además de conocer su percepción de la educación Técnico-Profesional.

3.8 Etapas de procesamiento de datos

El procesamiento de los datos comenzó con su selección y análisis, posteriormente se utilizó la planilla de cálculo de Excel para tabular y graficar la información entregada por los administradores, con la finalidad de facilitar la comprensión de las variables en estudio. Después de esto, se analizaron los principales resultados, logrando establecer relaciones entre los perfiles que entrega el Liceo Técnico y el demandado por los empresarios del rubro hotelero.

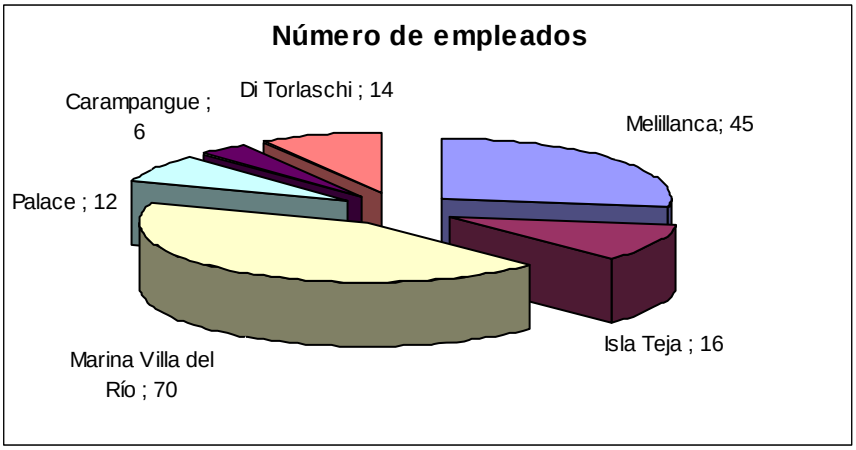
4. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1 Antecedentes generales

Se recolectaron datos a través de encuestas realizadas a los administradores en estudio, con la finalidad de efectuar un análisis comparativo entre la educación impartida a estudiantes de la carrera de Servicios Hoteleros del Liceo Técnico y la requerida por los empresarios hoteleros de la ciudad.

En primera instancia, se procesaron y analizaron antecedentes referidos a los empleados de los hoteles y apart hoteles. Una de las preguntas buscó identificar cuáles de ellos emplean mayor cantidad de personas, siendo los hoteles Marina Villa del Río y Melillanca los que poseen un mayor número. Esto se observa en el Gráfico Nº1.

Gráfico Nº1: "Número de empleados de hoteles y apart hoteles de Valdivia"



Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de encuesta realizada.

Con la finalidad de conocer las posibilidades de inserción laboral que presentan los jóvenes egresados de la carrera en estudio en empresas del área, es esencial saber cómo se distribuye la fuerza laboral en los hoteles y apart

hoteles analizados. En el siguiente cuadro se observa que las posibilidades de inserción de estos jóvenes son escasas, debido a que representan una baja proporción de la fuerza laboral en el sector en análisis. Se puede apreciar que son sólo ocho los empleados egresados de Servicios Hoteleros del Liceo Técnico, en comparación a aquellos egresados de universidades o institutos de carreras del área (32 personas) y, a la vez, el mayor número de empleados son aquellos que no han egresado de carreras relacionadas con el sector (123 personas).

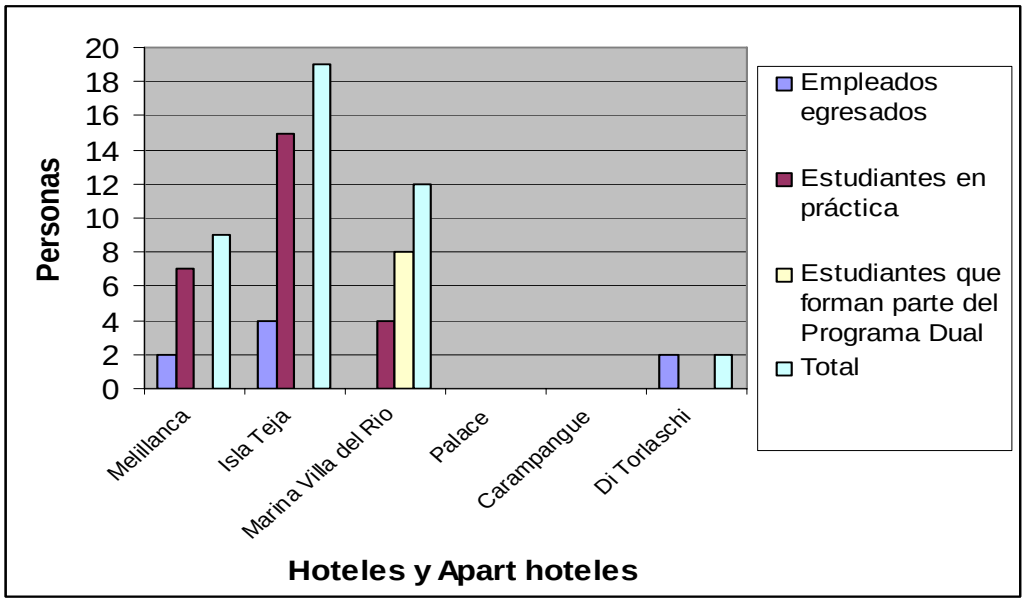
Cuadro Nº1: "Distribución de los empleados de los hoteles y apart hoteles de Valdivia, según su institución de formación."

Nombres	Empleados egresados de Servicios Hoteleros del Liceo Técnico	Empleados egresados de universidades o institutos de carreras similares	Otros Empleados
Hoteles:			
Melillanca	2	8	35
Isla Teja	4	6	6
Marina Villa del Río	0	15	55
Palace	0	1	11
Apart hoteles:			
Carampangue	0	0	6
Di Torlaschi	2	2	10
TOTAL	8	32	123

Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de encuesta realizada.

Además de contar con empleados contratados que egresaron del Liceo Técnico, existen otras instancias de relación entre éste y las empresas estudiadas, Prácticas Profesionales y el Programa Dual. Esto se aprecia en el siguiente gráfico:

Gráfico Nº2: "Empleados vinculados al Liceo Técnico y su distribución en hoteles y apart hoteles según etapa de formación en la que se encuentran."



Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de encuesta realizada.

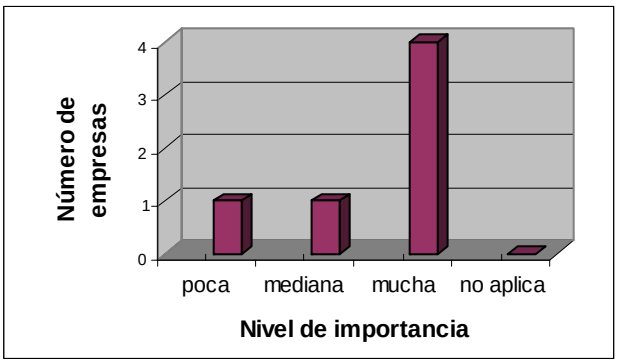
Puede concluirse que sólo cuatro de las seis empresas estudiadas presentan vínculos con el Liceo Técnico, siendo la tendencia reclutar jóvenes para realizar Prácticas Profesionales en los hoteles Melillanca e Isla Teja. Por otra parte, en el Hotel Marina Villa del Río la relación principal se establece por medio del Programa Dual. Por último, el Apart Hotel Di Torlaschi sólo presenta empleados egresados de esta institución.

4.2 Presentación de resultados

El MINEDUC establece tres áreas de competencias para la carrera de Servicios Hoteleros: Recepción, registro y egreso del huésped; Habilitación de habitación y áreas públicas; y Servicios de alimentación personal y colectiva. Ellas fueron presentadas a los administradores de los hoteles y apart hoteles para que les asignen determinados niveles de importancia. A continuación se analizan las competencias por área:

Recepción, registro y egreso del huésped

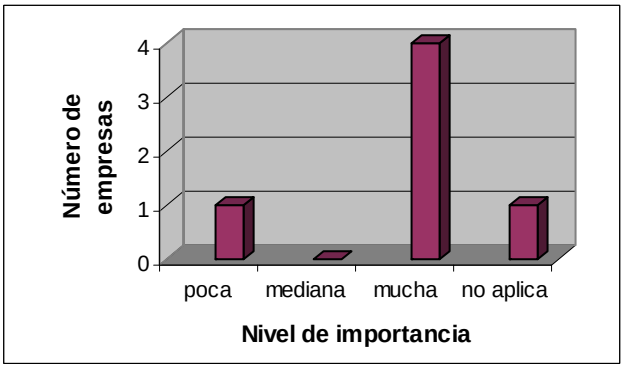
Gráfico Nº3: "Poner a punto los equipos, materiales y área de trabajo de acuerdo a las normas del establecimiento."



Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de encuesta.

Según la mayoría de los administradores encuestados, adecuar los elementos y el lugar de trabajo son componentes necesarios para prestar un buen servicio a los pasajeros al momento de su ingreso o egreso. Sólo uno de los administradores no atribuyó relevancia a esta competencia. (Gráfico Nº3)

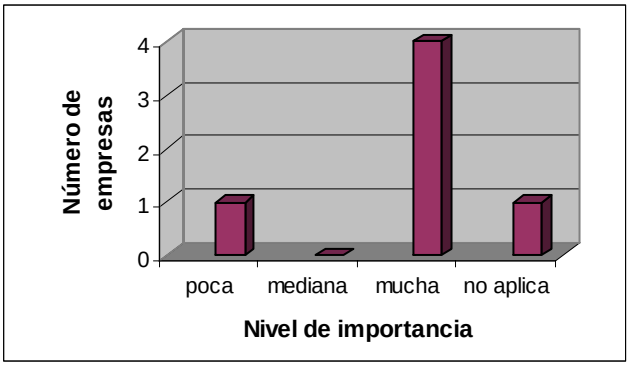
Gráfico Nº4: "Realizar las operaciones de reserva del servicio hotelero."



Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de encuesta.

El Gráfico Nº4, muestra que cuatro de los encuestados le asignan alta importancia a las competencias descritas, de lo cual se desprende su relevancia.

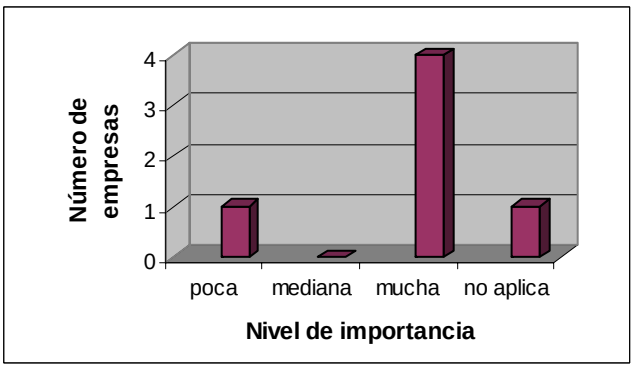
Gráfico Nº5: "Identificar las actividades al inicio del turno, confeccionar el plan de reserva y registrar las actividades pendientes.



Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de encuesta.

Mantener una adecuada planificación de las actividades que deben realizar los empleados de un hotel o apart hotel es una de las habilidades requeridas por gran parte de los encuestados. (Gráfico Nº5)

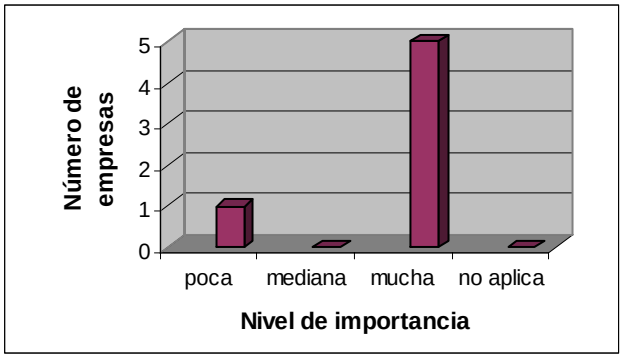
Gráfico Nº6: "Formalizar el ingreso y egreso del huésped de acuerdo a las normas de protocolo y a los procedimientos establecidos."



Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de encuesta.

Se asigna una alta importancia a la competencia de formalización del ingreso y egreso del huésped, siendo cuatro los administradores que respaldan esto. Además, sólo un encuestado le asigna poca importancia y otro no se encuentra en condiciones de responder la pregunta. (Gráficos Nº6)

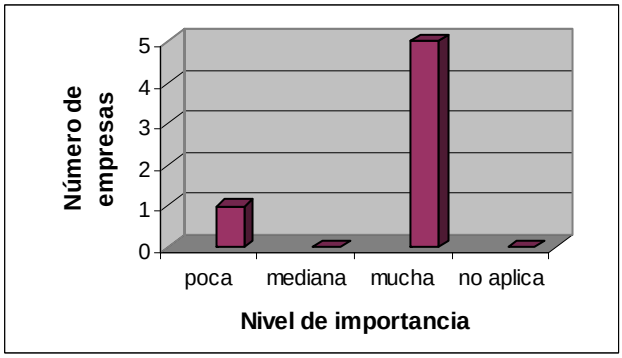
Gráfico Nº7: "Atender al huésped durante su estadía, satisfaciendo y cumpliendo el estándar de calidad del establecimiento."



Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de encuesta.

Es primordial para los administradores, el que los empleados atiendan a los pasajeros satisfaciendo correctamente sus requerimientos. Cinco de los encuestados así lo manifiestan. (Gráfico Nº7)

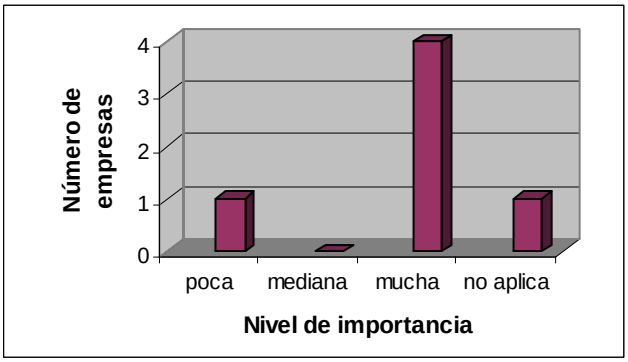
Gráfico Nº8: "Orientar e informar al huésped sobre todos los servicios del hotel, así como sobre los servicios y recursos turísticos del entorno."



Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de encuesta.

El Gráfico Nº8 deja de manifiesto la importancia que los administradores le atribuyen a orientar e informar al huésped, respecto de los servicios ofrecidos por el hotel y por su entorno, éstas son labores primordiales que deben realizar los empleados de los hoteles y apart hoteles.

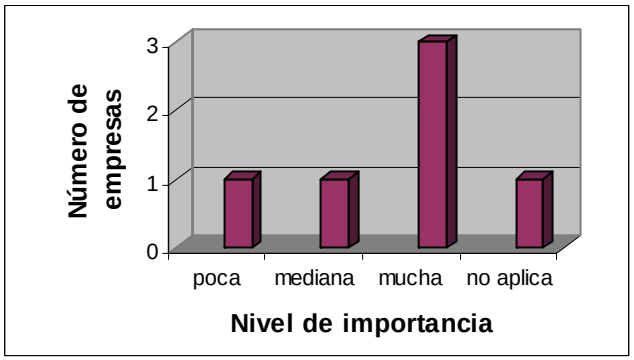
Gráfico Nº9: "Realizar las operaciones de cierre de caja y enviar la información a los departamentos pertinentes, facilitando un adecuado control económico - administrativo del establecimiento."



Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de encuesta.

El control económico-administrativo del establecimiento adquiere gran relevancia para cuatro personas encuestadas, puesto que sólo uno no la encuentra importante. Siguiendo la tendencia de los gráficos anteriores, existe un administrador que no estuvo en condiciones de responder. (Gráfico Nº9)

Gráfico Nº10: "Atender las telecomunicaciones externas e internas con prontitud y discreción, según las normas preestablecidas."



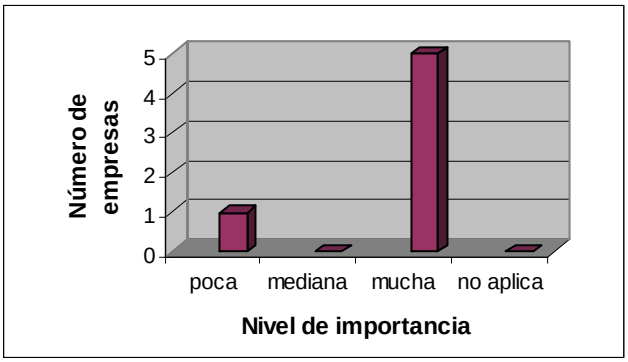
Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de encuesta.

En el gráfico anterior se aprecia que la mitad de los administradores encuestados respondieron que la competencia referida a atender las

telecomunicaciones externas e internas con eficiencia tiene un alto grado de importancia, no así los restantes encuestados que le atribuyen poca o mediana importancia, o simplemente, no la evalúan.

Habilitación de habitación y áreas públicas

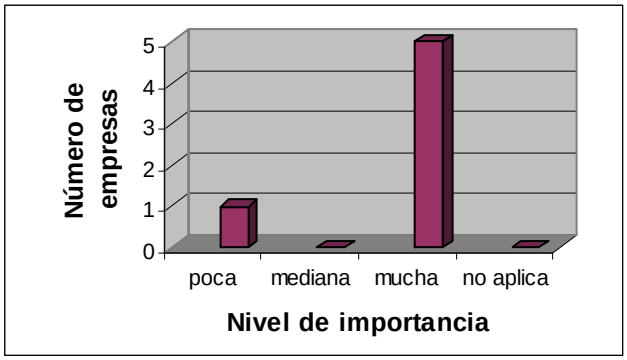
Gráfico Nº11: "Mantener limpias, higienizadas y sanitizadas las áreas públicas como pasillos, salones, oficinas, baños y lugares de recreación (piscinas), de acuerdo a las reglas y los procedimientos correspondientes."



Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de encuesta.

En un área donde se interactúa tan directamente con los clientes, mantener los espacios y elementos bajo estrictas normas de higiene, resulta crucial para el éxito de la organización, ya que, así proyectan una buena imagen a sus actuales y potenciales pasajeros. Esta idea es compartida por cinco de los administradores encuestados, siendo el administrador del Hotel Marina Villa del Río quién le asignó poca importancia. (Gráfico Nº11)

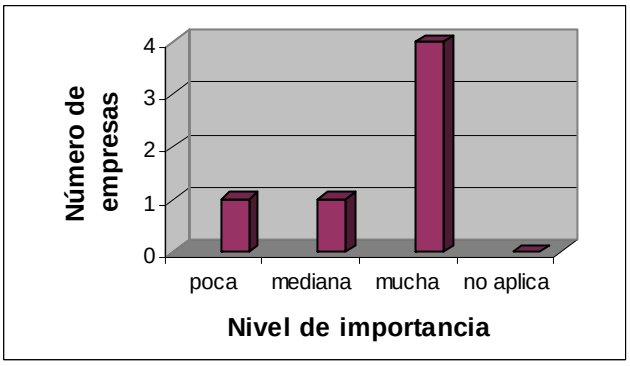
Gráfico Nº12: "Habilitar las habitaciones, pasillos y linen, utilizando los insumos y la ropa blanca en cantidad y calidad predeterminados por el establecimiento."



Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de encuesta.

En el Gráfico Nº12, se mantiene la tendencia de asignar una elevada importancia a las competencias analizadas hasta el momento, en este caso, se vislumbra que cinco de los encuestados califican de muy importante el que los empleados cuenten con la competencia analizada, siendo sólo el sexto administrador quien le otorga baja importancia.

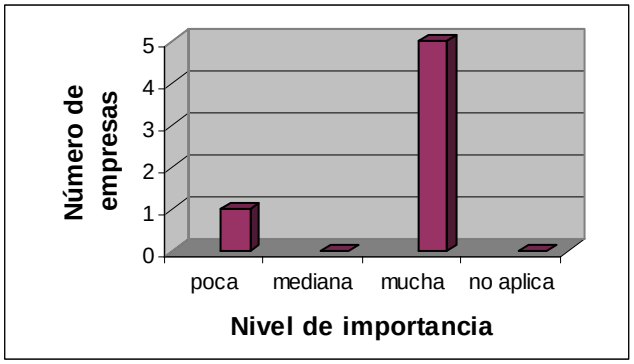
Gráfico Nº13: "Verificar y comunicar el estado de las habitaciones, tomando inventario y determinando el porcentaje de ocupación (ingreso, salida y fuera de servicio)."



Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de encuesta.

Cuatro de los administradores le asignan una alta importancia al que sus empleados conozcan las condiciones en las cuales se encuentran las habitaciones y sus niveles de ocupación, los restantes dos le dan poca y mediana importancia a esta competencia. (Gráfico Nº13)

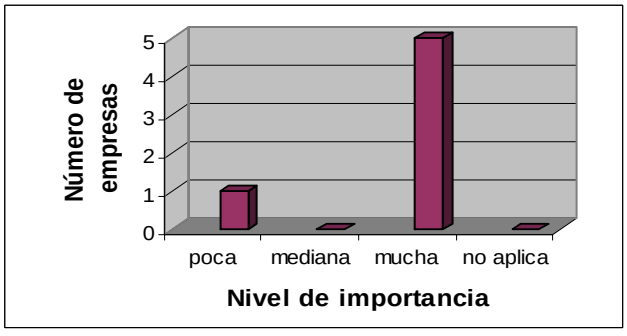
Gráfico Nº14: "Lavar, mantener y proporcionar la ropa blanca, mantelería, uniformes en cantidad y calidad prefijadas."



Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de encuesta.

Es importante mantener la ropa blanca según los estándares de calidad y cantidad fijados por la empresa. Los administradores continúan valorando competencias relacionadas a la higiene y sanidad, esto se demuestra por los cinco administradores que le otorgaron mucha importancia. (Gráfico Nº14)

Gráfico Nº15: "Hacer inventario e informar del estado de las habitaciones porcentaje de ocupación (ingreso, salida, fuera de servicio)."

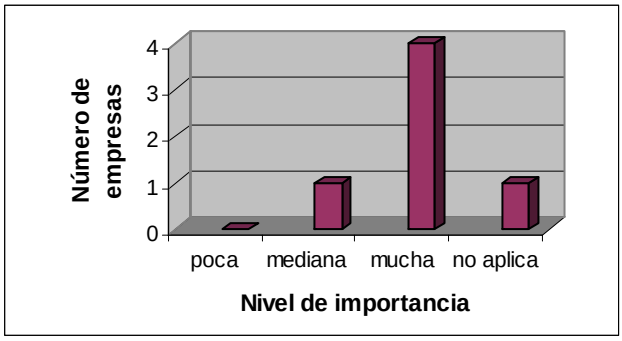


Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de encuesta.

En el Gráfico Nº15, similar número de encuestados le asignan elevado nivel de importancia al que los empleados se interioricen de las condiciones de las habitaciones, así como también, que conozcan sus porcentajes de ocupación.

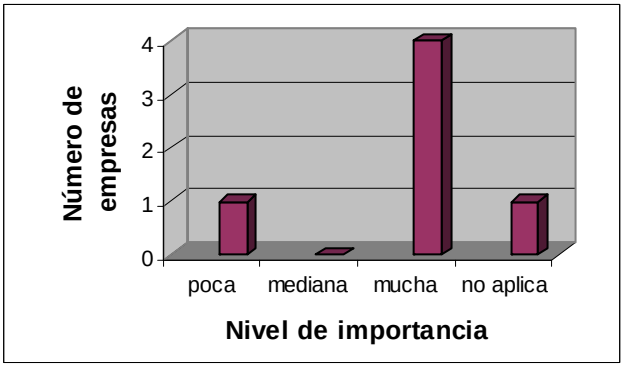
Servicios de alimentación personal y colectiva

Gráfico Nº16: "Habilitar las áreas de consumo de alimentos y bebidas de acuerdo al tipo de servicio, eventos y reuniones."



Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de encuesta.

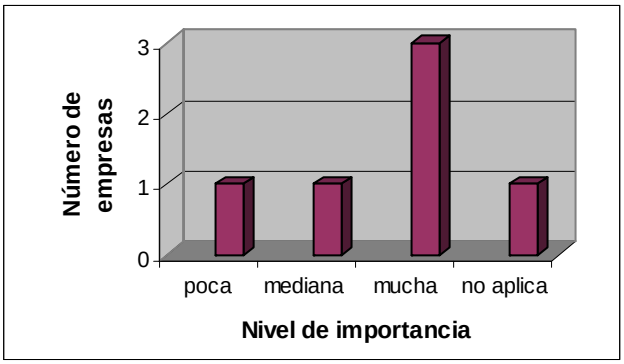
Gráfico Nº17: "Preparar el equipo, mobiliario y áreas de consumo de comida y bebidas según menú y servicio, aplicando las normas de presentación adecuadas."



Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de encuesta.

En los Gráficos Nº16 y Nº17, que hacen referencia a las competencias de habilitar y preparar las áreas de consumo adecuadamente, de acuerdo a las normas establecidas, se denota la importancia que le brindan la mayoría de los administradores que formaron parte de la encuesta, al atribuirles cuatro de ellos alta importancia. Sólo una de las empresas no respondió.

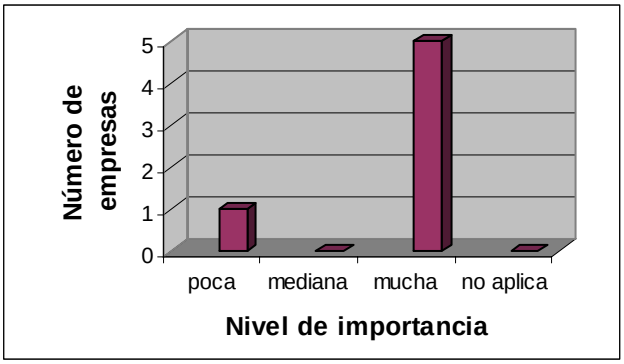
Gráfico Nº18: "Realizar las operaciones de montaje y decoración de las áreas de consumo de alimentos y bebidas, de acuerdo a las normas básicas del establecimiento."



Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de encuesta.

Del Gráfico Nº18 se desprende que una persona le asignó poca, otra mediana y tres mucha importancia a esta competencia, representando estos últimos sólo el 50% de los participantes del estudio, de lo que se concluye que los administradores, en comparación a las anteriores competencias analizadas, no la incluyen dentro de sus prioridades.

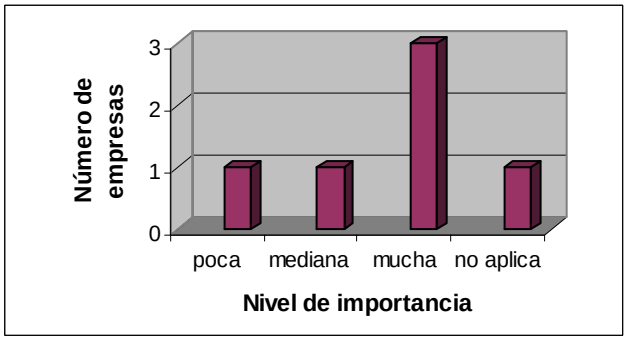
Gráfico Nº19: "Recibir y acomodar a los clientes, de acuerdo a las normas de protocolo, plan de reserva y/o normas del establecimiento."



Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de encuesta.

Los administradores encuestados manifiestan la importancia de que sus empleados posean la capacidad de atender correctamente a los pasajeros en las primeras actividades desarrolladas en su ingreso. La mayoría de los encuestados lo cree así. (Gráfico Nº19)

Gráfico Nº20: "Informar y orientar sobre los servicios y ofertas de alimentos y bebidas."

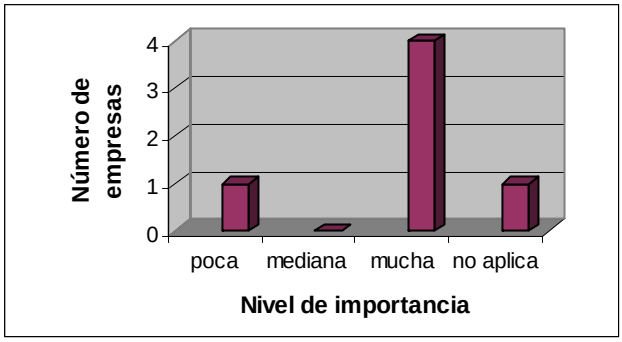


Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de encuesta.

Los empleados deben ser capaces de informar y orientar sobre los servicios y ofertas de alimentos y bebidas ofrecidos por el hotel o apart hotel,

esta competencia es valorada por la mitad de los administradores. El resto de ellos se distribuyen entre las demás opciones. (Gráfico Nº20)

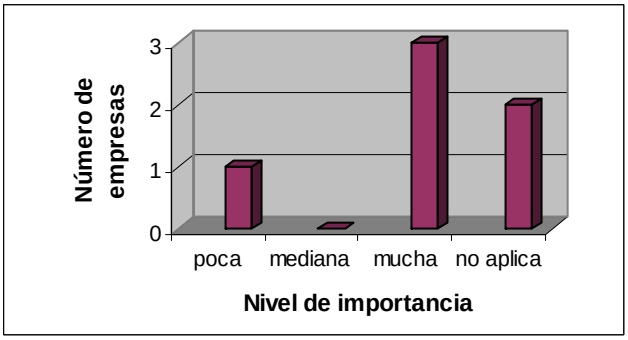
Gráfico Nº21: "Servir los menús solicitados, de acuerdo a las normas básicas de atención y naturaleza del producto."



Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de encuesta.

Al igual que la orientación que siguen las competencias analizadas anteriormente, se asigna mucha importancia al que los empleados sirvan los menús solicitados de acuerdo a normas pre-establecidas. Esto, debido a que la mayoría de los encuestados se inclinó por esta alternativa. (Gráfico Nº21)

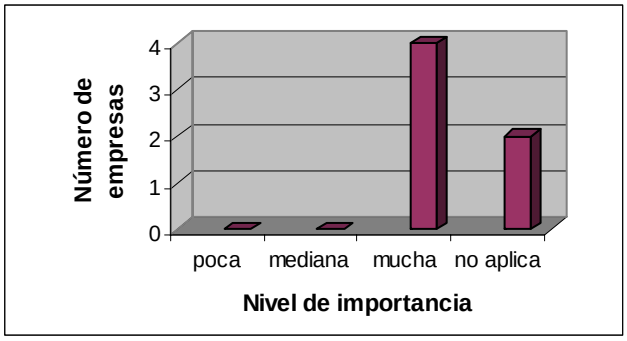
Gráfico Nº22: "Facturar, cobrar el consumo y despedir al cliente según las normas protocolares."



Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de encuesta.

La buena imagen que la empresa proyecta hacia los clientes al realizar actividades como cobrar el consumo o despedirlos, de forma adecuada, son elementos deseables para los administradores participantes, tres de ellos manifestaron esto y dos de ellos no se manifestó. (Gráfico Nº22)

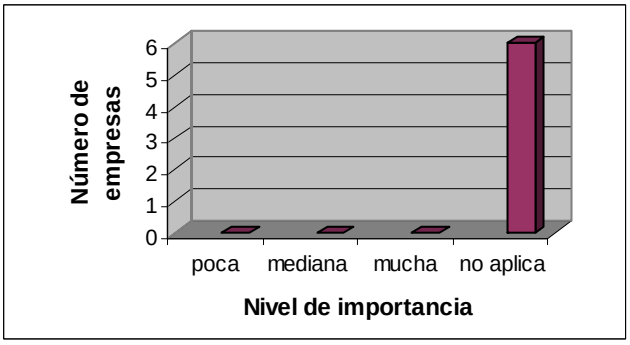
Gráfico Nº23: "Cerrar y rendir la caja, de acuerdo a los criterios básicos de contabilidad."



Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de encuesta.

Cerrar y rendir la caja, dado el cumplimiento de ciertas normas específicas, resultan de gran interés para quienes administran hoteles y apart hoteles, la gran parte de ellos lo considera así. (Gráficos Nº23)

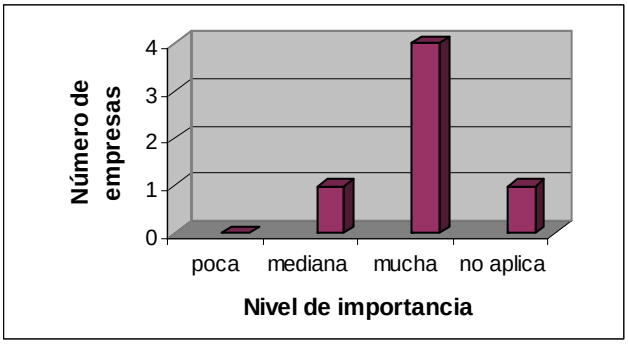
Gráfico Nº24: "Cerrar el área, de acuerdo a las normas y equipos de seguridad del establecimiento."



Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de encuesta.

La totalidad de los encuestados, no respondió a la pregunta referida a contar con personal con conocimientos referidos a normas que resguarden la seguridad del establecimiento. El Gráfico Nº24 muestra esta tendencia.

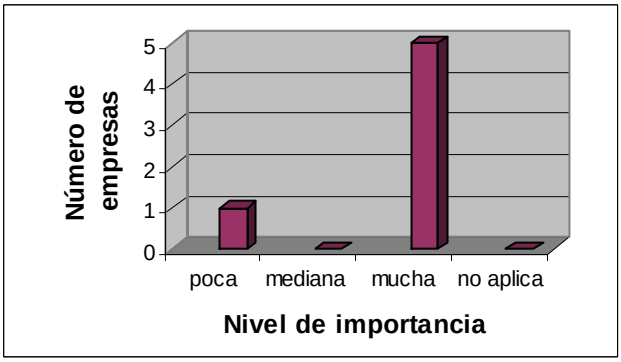
Gráfico Nº25: "Habilitar salones para reuniones, conferencias, congresos, coloquios, aplicando las normas de prevención de riesgos y de protocolo."



Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de encuesta.

El Gráfico Nº25 muestra la importancia que asignan los administradores a que sus empleados realicen actividades tales como habilitar salones para distintos eventos. Cuatro administradores respondieron que esta competencia tiene mucha importancia, uno le atribuye poca y otro mediana.

Gráfico Nº26: "Acoger y despedir a los participantes, de acuerdo a las normas de protocolo y los niveles de calidad del servicio."

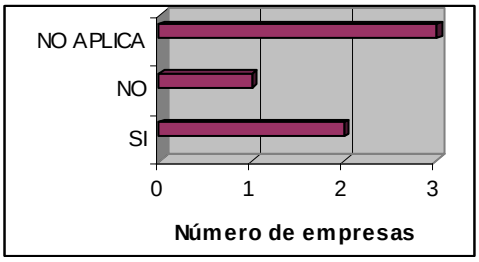


Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de encuesta.

El Gráfico Nº26, denota la importancia que asignan los administradores a actividades tales como acoger y despedir a los participantes según el protocolo. Cinco administradores respondieron que esta competencia tiene mucha importancia en sus empresas, y uno le atribuye poca.

Es importante saber si las mencionadas áreas de competencias, en este caso descritas de forma más general, son llevadas a la práctica por las personas que han egresado de la carrera de Servicios Hoteleros. Esta parte del cuestionario fue respondida sólo por tres administradores que tienen estos empleados, quienes no los tienen, fueron considerados en la opción no aplica.

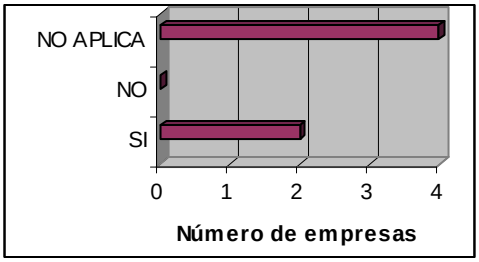
Gráfico Nº27: "Planificar y organizar el trabajo y distribuir tiempo y materiales, aplicando técnicas básicas de administración hotelera."



Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de encuesta.

En el Gráfico Nº27, sólo tres de los seis administradores contestaron esta pregunta, de ellos dos observaron esta competencia en sus empleados.

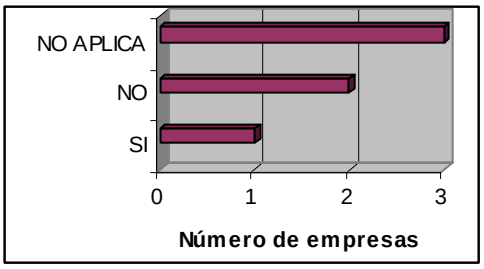
Gráfico Nº28: "Manejar y aplicar técnicas de protocolo."



Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de encuesta.

Manejar y aplicar técnicas de protocolo está presente en empleados de dos empresas, según sus administradores, el resto de los encuestados no participó en esta pregunta. (Gráfico Nº28)

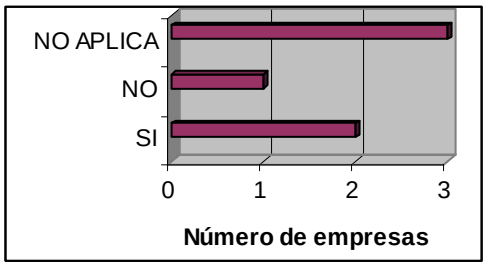
Gráfico Nº29: "Hacer uso eficiente del lenguaje para establecer comunicaciones y proporcionar información."



Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de encuesta.

En el Gráfico Nº29, de los tres administradores que respondió esta pregunta, solamente uno observa en sus empleados un eficiente uso del lenguaje para establecer comunicaciones y proporcionar información. Lo que denota una de las importantes falencias de los empleados en estudio.

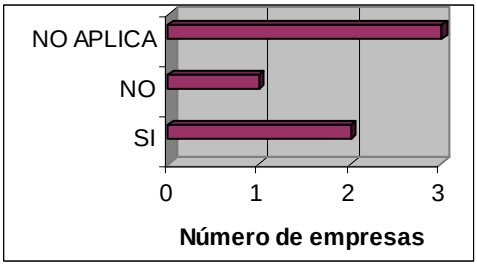
Gráfico Nº30: "Manejar información básica del entorno histórico, social, cultural, geográfico y de interés turístico de la región y del país."



Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de encuesta.

Con la misma cantidad de encuestas respondidas, dos de los administradores dijeron que sus empleados poseen la capacidad de manejar información básica del entorno, y así, transmitirla a los clientes. (Gráfico Nº30)

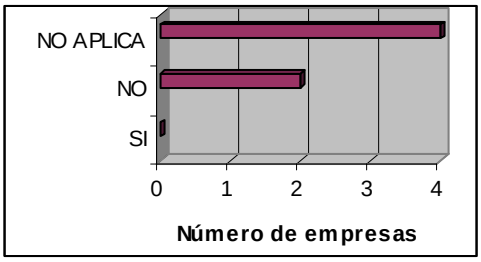
Gráfico Nº31: "Mantener una presentación personal acorde con las funciones que se ejerza."



Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de encuesta.

De los administradores que respondieron esta pregunta, dos lo hicieron afirmativamente, es decir, aprecian esta característica en sus empleados egresados del Liceo Técnico. (Gráfico Nº31)

Gráfico Nº32: "Atender la recepción, documentando el ingreso y el egreso de pasajeros en forma manual y computarizada, y proporcionando información y orientación."



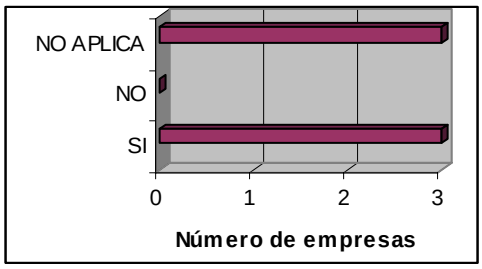
Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de encuesta.

Según los administradores que contestaron este punto, el atender todos los aspectos requeridos en la recepción de los pasajeros, es una habilidad de la cual carecen los empleados del Liceo Técnico. (Gráfico Nº32). Este es uno de los elementos que debiera fortalecer el Liceo Técnico.

En los siguientes tres gráficos, la mitad de los administradores encuestados respondieron que los empleados en estudio cuentan con las respectivas características: Asegurar condiciones de aseo e higiene, Preparar y

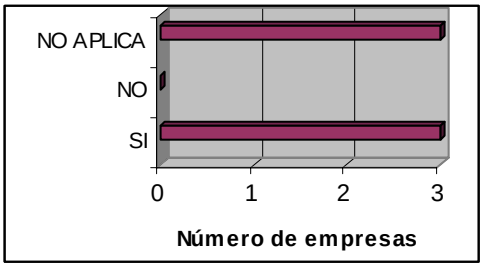
atender cafeterías y comedores y Habilitar espacios y servicios para reuniones y eventos. A diferencia de los casos anteriores, todos los administradores que contestaron, observan las competencias nombradas, esto representa una ventaja en la formación entregada por el Liceo Técnico.(Gráficos Nº33, Nº34 y Nº35)

Gráfico Nº33: "Asegurar condiciones de aseo e higiene en dormitorios y baños."



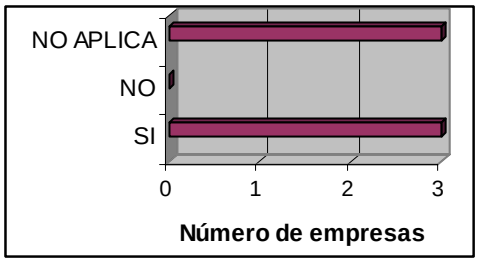
Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de encuesta.

Gráfico Nº34: "Preparar y atender cafetería y comedores."



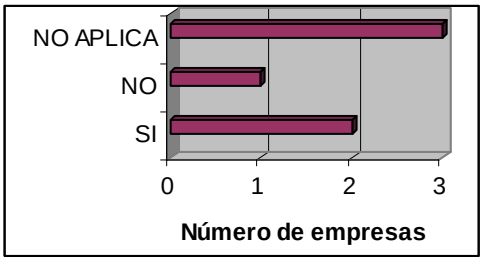
Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de encuesta.

Gráfico Nº35: "Habilitar espacios y servicios para reuniones y eventos."



Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de encuesta.

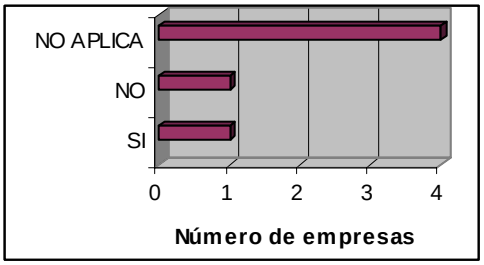
Gráfico Nº36: "Manejar instrumentos de apoyo a la comunicación a distancia."



Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de encuesta.

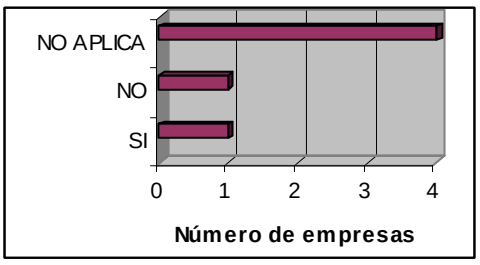
Cuando los administradores debieron responder si los empleados de interés, estaban capacitados para manejar instrumentos de apoyo a la comunicación a distancia, de los tres que respondieron, dos dijeron que sí, esto manifiesta la importancia que el Liceo le da a esta competencia. (Gráfico Nº36)

Gráfico Nº37: "Manejar sistemas de archivo, manuales y computarizados."



Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de encuesta.

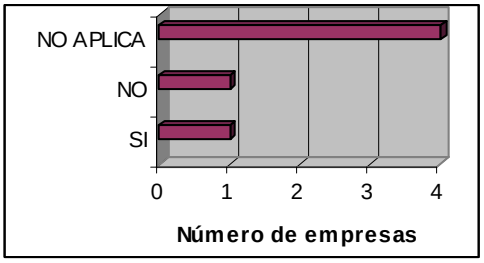
Gráfico Nº38: "Utilizar eficientemente los equipos y máquinas de uso frecuente en una organización hotelera."



Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de encuesta.

Manejar sistemas de archivos y utilizar eficientemente los equipos y máquinas son competencias analizadas sólo por dos de los administradores, respondiendo sólo uno de ellos afirmativamente, es decir, el Hotel Melillanca es el único que posee empleados que presentan estas competencias (Gráficos Nº37 y Nº38)

Gráfico Nº39: "Aplicar normas de prevención de riesgos y técnicas de primeros auxilios."



Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de encuesta.

Del Gráfico Nº39 se desprende que la competencia enunciada se encuentra sólo en los empleados de una de las empresas, este es el Hotel Melillanca, cuatro de ellas no respondieron y una lo hizo negativamente. De lo anterior, se deduce que se mantiene la tendencia referida a que los empleados en estudio carecen de determinadas competencias.

4.3 Discusión de resultados

Los hoteles que emplean una mayor cantidad de personas en Valdivia son Marina Villa del Río y Melillanca. Ambas empresas tienen vínculos con el Liceo Técnico, ya sea, mediante Prácticas Profesionales que efectúan sus estudiantes, o la colaboración en la realización del Programa Dual, permitiendo que estudiantes se relacionen tempranamente con el mundo laboral.

Una pequeña porción del total de personas que trabajan en los hoteles y apart hoteles de la ciudad, son empleados que han egresado de la carrera en

estudio, siendo un número muy inferior al de empleados provenientes de carreras similares impartidas por universidades o institutos profesionales, y la mayoría de ellos derivados de otras instituciones no relacionadas al área hotelera. Por lo tanto, se logra dar respuesta a una de las interrogantes que dieron origen a la realización de este estudio, es decir, que las empresas del sector hotelero de la ciudad de Valdivia no prefieren incorporar a jóvenes salientes del Liceo Técnico ni a egresados de Universidades o Institutos Profesionales que hayan estudiado carreras en esta área, por el contrario, existe una marcada tendencia a contratar personas provenientes de otras instituciones que no dicen relación con la carrera en estudio.

Después de observar los resultados obtenidos por medio de la encuesta, efectuada a los administradores de hoteles y apart hoteles de la ciudad, se deduce que no todas las empresas están relacionadas al Liceo Técnico, pero las que sí lo están presentan un pequeño número de empleados contratados que fueron formados en la institución educacional base de la investigación. Se ve que estas empresas están abiertas a reclutar jóvenes para la realización de Prácticas Profesionales o para colaborar en el proceso formativo de éstos.

Los administradores de los hoteles Melillanca, Isla Teja y Marina Villa del Río tienen un buen vínculo con el Liceo Técnico debido a una buena relación con el personal docente, comunicación y trabajo constantes.

La mayoría de las empresas desean mejorar su relación con el Liceo Técnico, ya sea, para que los estudiantes trabajen sobre bases reales y sean un apoyo para ella; para contar con personal adecuado cuyas habilidades serán previamente conocidas por los empresarios, mediante prácticas profesionales; o para mejorar problemas de coordinación existentes hasta antes de la investigación.

Para realizar un correcto análisis comparativo entre los perfiles de competencias dado a los estudiantes de la carrera en estudio y el requerido por los empresarios, los administradores, de acuerdo a sus conocimientos,

plantearon cuál es la importancia de las competencias impuestas por el MINEDUC, de esto se deduce lo siguiente:

En el área de Recepción, registro y egreso del huésped, la mayor parte de los administradores, les otorga una elevada importancia a las competencias que la conforman, destacándose sobretodo el que sus empleados tengan la capacidad de atender al huésped durante su estadía, satisfaciendo y cumpliendo el estándar de calidad del establecimiento y orientarlo sobre todos los servicios del hotel, así como sobre los servicios y recursos turísticos del entorno. De esto se desprende, el énfasis que los administradores le atribuyen a un adecuado contacto del funcionario del hotel, o apart hotel, con los clientes. En caso contrario, se aprecia un menor interés por atender las telecomunicaciones externas e internas con prontitud y discreción.

También, es altamente importante para los administradores encuestados, el área de competencias referida a la Habilitación de habitación y áreas públicas, debido a la concordancia existente entre éstos respecto de que cada lugar del hotel permanezca limpio e higienizado, para estar así en condiciones de recibir oportunamente a los pasajeros. Dentro de las competencias incluidas en esta segunda área, la que menos destaca es verificar y comunicar el estado de las habitaciones.

El área referida a los Servicios de alimentación personal y colectiva está integrada por la mayor cantidad de competencias, las que tienen puntos como: habilitar las áreas de consumo de alimentos y bebidas de acuerdo al tipo de servicio, eventos y reuniones; y preparar el equipo, mobiliario y áreas de consumo de comida y bebidas según menú y servicio. Más relevancia le asignaron a las competencias relacionadas a la recepción, mantenimiento y despedida de los participantes, en momentos en que ocurren eventos dentro del hotel; y a temas relacionados a rendición de caja. Las competencia denominadas realizar las operaciones de montaje y decoración de las áreas de consumo de alimentos y bebidas, e informar y orientar sobre los servicios y

ofertas de alimentos y bebidas cuenta con un menor apoyo por parte de los administradores.

Al analizar las competencias presentes en los empleados de los hoteles y apart hoteles investigados, provenientes de la carrera de Servicios Hoteleros del Liceo Técnico, se obtuvo que sólo la mitad de ellos contrata jóvenes egresados del liceo en estudio, lo que significa que éstos no tienen mayores oportunidades de trabajo en el área de su formación, pues una vez realizada su Práctica Profesional o Programa Dual no permanecen al interior de la empresa. De las empresas que sí poseen empleados del Liceo Técnico, todos sus administradores han observado en ellos competencias tales como: Mantener una presentación personal acorde con las funciones que se ejerzan; Asegurar condiciones de aseo e higiene en dormitorios y baños; Preparar y atender cafeterías y comedores; y Habilitar espacios y servicios para reuniones y eventos.

Las competencias que menos se aprecian en los empleados en estudio son: Atender la recepción, documentando el ingreso y egreso de pasajeros en forma manual y computarizada, proporcionando información y orientación, y Hacer uso eficiente del lenguaje para establecer comunicaciones y proporcionar información, es decir, técnicas que son valorizadas por los administradores no son habilidades demostradas por los empleados egresados de la carrera de Servicios Hoteleros.

A la luz de los resultados obtenidos en la primera parte de este análisis las competencias definidas por el MINEDUC, son bastante apreciadas por los administradores colaboradores en esta investigación, sin embargo, esto contrasta fuertemente con los niveles de contratación de los jóvenes en hoteles y apart hoteles de la ciudad. Entonces, el perfil profesional de los jóvenes en estudio es valorado por los empresarios hoteleros de Valdivia, pero ello no les asegura una óptima inserción laboral al egresar de cuarto medio.

A los administradores encuestados se les consultó acerca de la apreciación que poseen de los empleados provenientes del Liceo Técnico, éstas

fueron: personal bien capacitado, que se esfuerza por aprender y adecuarse a las políticas de la empresa; es considerada buena, pero no es posible colocarlos en cargos menos operativos o de más cercanía con el cliente, les interesa que puedan haber recepcionistas, puesto que sólo existen mucamas o garzones; es de buena calidad; son personas responsables, sólo que no tienen desarrollada el área de comunicación con los pasajeros.

5. CONCLUSIONES

Un número reducido de las empresas estudiadas incorpora, de forma temporal, a estudiantes de Servicios Hoteleros del Liceo Técnico, para realizar sus Prácticas Profesionales o para formar parte del Programa Dual, sin embargo, una vez finalizados estos procesos, la mayoría de ellos, no son contratados y las empresas optan por personas egresadas de otras instituciones donde han estudiado carreras no afines al área en estudio. Sólo la mitad de las empresas que participó en la investigación tienen contratados empleados egresados de la carrera en estudio, y sus administradores valoran las competencias que les otorga el Liceo, al asignar a la gran mayoría de ellas un elevado nivel de importancia, siendo algunas de estas: correcto cierre de caja, buena disposición con los pasajeros. Estas se agruparon en tres áreas: Recepción, registro y egreso del huésped, Habilitación de habitación y áreas públicas y Servicios de alimentación personal y colectiva, todas ellas resultaron importantes para los administradores. Los administradores que tienen empleados que han egresado de Servicios Hoteleros, observaron las competencias descritas en el desempeño diario de ellos, por lo tanto, se desprende que existe una relación entre el Perfil de Egreso de los jóvenes titulados de Servicios Hoteleros del Liceo Técnico y el Perfil Profesional que necesitan los empresarios hoteleros de la ciudad, es decir, se cumple con el análisis del objetivo del estudio.

Una vez realizado el estudio, puede apreciarse que los administradores de los hoteles y apart hoteles localizados en Valdivia, están abiertos a la interacción con empleados técnico-profesionales, esto se desprende de las positivas respuestas a interrogantes acerca de su percepción de éstos. Sin embargo, esto no se ve reflejado en la realidad en las empresas participantes en la investigación, dado el pequeño número de empleados técnico-profesionales contratados.

También debe destacarse que el número de empleados provenientes de otras instituciones de educación, es superior al número de estudiantes vinculados al Liceo estudiado, destacando la irrelevancia de la procedencia de sus empleados.

Finalmente, los administradores plantearon su opinión respecto a la educación Técnico-Profesional en Chile, de lo que sobresale: el mejoramiento de su calidad por medio de la implementación del Programa Dual, la falta de desarrollo técnico de mejor nivel, traspaso de seguridad a los estudiantes acerca de sus capacidades, siendo la opinión más categórica lo deficiente de este tipo de educación.

6. BIBLIOGRAFÍA

Arismendi, E., y C. Ries. 1993. La educación media Técnico Profesional y su vinculación con el sector empresarial. Universidad Austral de Chile, Valdivia.

Bravo, D., y D. Contreras. 2001. *Competencias básicas de la población adulta*. Santiago: Universidad de Chile.

Brunner, J., y G. Elacqua. 2003. *Informe Capital Humano en Chile*. Santiago: Universidad Adolfo Ibáñez.

Centro de Formación Técnica Austral 2006 Enero 7. Homepage. < ttp://www.cftaustral.uach.cl/carreras/gastronomia_internacional.php> Accesado 2006 Junio 15.

Chile Califica. 2005. *Orientaciones para el diseño de Itinerarios de Formación Técnica*. Santiago.

Farías, D., y C. Morales. 2002. Educación Técnico Profesional Dual desde la Perspectiva Empresarial. Universidad Austral de Chile, Valdivia.

Fontaine, A. 2002. Equidad y calidad en la educación: Cinco proposiciones interrelacionadas. *Estudios Públicos* 87 (Invierno): 8.

Hawes, G., y O. Corvalán.2005. *Construcción de un perfil profesional*. Talca: Universidad de Talca.

INACAP 2006 Junio 15. Homepage. <http://www.inacap.cl/inacap_des/imagenes/pdf/AdHotInter.pdf> Accesado 2006 Junio 15.

Liceo Técnico A Nº4. 2004. Proyecto educativo educacional. Valdivia.

Londoño, L. 1995. *Hacia una nueva institucionalidad en educación de jóvenes y adultos.* Santiago.

MINEDUC 2006 Junio 1. Homepage. <http://www.mineduc.cl/index.php?id_seccion=1153&id_portal=1&id_contenido=1384> Accesado 2006 Junio 1.

Ministerio de Hacienda. 2006. *Exposición sobre el estado de la Hacienda Pública.* Santiago.

Organización Internacional del Trabajo. 1998. *Chile: Crecimiento, empleo y el desafío de la justicia social.* Santiago.

Seminario Internacional de Competencia Laboral en la Provincia de Québec 2006 Septiembre 21. Homepage <http://www.cybertour.cl/modules.php?name=News&file=article&sid=99> Accesado 2006 Septiembre 21.

SERNATUR. 2003. *Reglamento, clasificación, calificación y registro de alojamiento turístico denominados hotel, motel y apart hotel.* Santiago.

SERNATUR 2006 Octubre 27. Homepage. <ehttp://www.sernatur.cl/docs/doc_37.pdf#search=%22hotelga%22> Accesado 2006 Octubre 27.

UNESCO. 1996. La educación o la utopía necesaria. En *La educación encierra un tesoro*, editado por UNESCO.

7. ANEXOS

Anexo Nº1: “Clasificación de hoteles y apart hoteles de la ciudad de Valdivia.”

Hoteles y Apart hoteles	Dirección	Teléfono
Hotel Puertas del Sur	Los Lingues 950	224500
Hotel Marina Villa del Río	Avda. España 1025	216292
Hotel Naguilán	General Lagos 1927	212851
Hotel Melillanca	Avda. Alemania 675	212509
Hotel Isla Teja	Las Encinas 220, Isla Teja	215014
Hotel Palace	Chacabuco 308	213319
Hotel Hostal Villa Paulina	Yerbas Buenas 389	212445
Hotel Kolping	General Lagos 1608	212921
Apart hotel Carampangue	Carampangue 455	236760
Apart hotel Di Torlaschi	Yerbas Buenas 283	224103

Fuente: Elaboración propia a partir de información del SERNATUR.

Anexo Nº2: Cuestionario aplicado

CUESTIONARIO APLICADO A EMPRESARIOS HOTELEROS DE VALDIVIA

N° de Folio

Universidad Austral de Chile
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Institutos de Administración y Estadística

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
"ANÁLISIS COMPARATIVO DE LOS PERFILES DE COMPETENCIAS DE ALUMNOS DE SERVICIOS HOTELEROS DEL LICEO TÉCNICO A Nº 4 DE VALDIVIA Y EL DEMANDADO POR EMPRESARIOS HOTELEROS DE LA CIUDAD"

EMPRESARIOS

Este es un instrumento para ser respondido por los empresarios hoteleros de Valdivia

PRESENTACIÓN

La presente Investigación se lleva a cabo a raíz de la importancia que tiene el conocer la relación del perfil de competencias que entregan los Liceos Técnico-Profesionales, en nuestro caso la carrera de Servicios Hoteleros del Liceo Técnico A N°4 de Valdivia, y el que requieren los empresarios de determinado rubro.
Es así como se ha resuelto encuestar a todos los hoteles existentes en Valdivia. Esto será muy importante para nosotros y también lo será para usted y el Liceo en estudio. Por lo mismo, le solicitamos su ayuda al responder las preguntas que se encuentran en el cuestionario, considerando las instrucciones correspondientes. Es importante señalar que los datos obtenidos serán utilizados sólo con fines académicos.
Esta Investigación que se efectúa es uno de los requisitos para optar al Grado Académico de Licenciado en Administración y será realizada por los alumnos de Ingeniería Comercial Miriam Obando Salas y Armin Oyarzún Moya, patrocinados por el Profesor Horacio Sanhueza Burgos. De antemano gracias por su colaboración.

Valdivia, Septiembre de 2006

INSTRUCCIONES

1. Use lápiz de pasta azul o negro.
2. Escriba con letra imprenta
3. Limítese a los espacios asignados.

I. IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA

1. RUT

2. Razón Social

3. Giro

4. Dirección

N°

5. Teléfono

6. Fax

7.Correo electrónico

8. Años de funcionamiento (aproximados) años

9. Cantidad de estrellas estrellas

10. Número de empleados empleados

II. INFORMACIÓN DE LOS EMPLEADOS

11. Número de empleados titulados de la carrera de Servicios Hoteleros del Liceo Técnico A Nº 4 de Valdivia.

12. Estimación del promedio de años de permanencia en el hotel de los empleados nombrados en la pregunta anterior.

13.Número de alumnos del Liceo Técnico A Nº4 que están realizando prácticas profesionales en el hotel. | |

14. Número de alumnos del Liceo Técnico A Nº4 que durante su formación se incorporan a hoteles por medio del Programa Dual (estudio-trabajo). | |

15. Número de empleados egresados de Universidades o Institutos Profesionales trabajando en la empresa. | |

III. INFORMACIÓN DEL PERFIL DE COMPETENCIAS

"Se entenderá por Perfil de Competencias al conjunto de actitudes, destrezas, habilidades y conocimientos necesarios para realizar eficientemente una determinada actividad productiva."

En las preguntas 16 a 23 marque con una X el nivel de importancia que le asigna a cada una de las siguientes tareas.

1 Poca importancia
2 Mediana importancia
3 Mucha importancia
4 No aplica

Área de Competencia: Recepción, registro y egreso del huésped.

	1	2	3	4
16. Poner a punto los equipos, materiales y área de trabajo de acuerdo a las normas del establecimiento.				
17. Realizar las operaciones de reserva del servicio hotelero.				
18. Identificar las actividades al inicio del turno, confeccionar el plan de reserva y registrar las actividades pendientes.				
19. Formalizar el ingreso (check in) y egreso (check out) del huésped de acuerdo a las normas de protocolo y a los procedimientos establecidos.				
20. Atender al huésped durante su estadía, satisfaciendo y cumpliendo el estándar de calidad del establecimiento.				
21. Orientar e informar al huésped sobre todos los servicios del hotel, así como sobre los servicios y recursos turísticos del entorno.				
22. Realizar las operaciones de cierre de caja y enviar la información a los departamentos pertinentes, facilitando un adecuado control económico - administrativo del establecimiento.				

	1	2	3	4
23. Atender las telecomunicaciones externas e internas con prontitud y discreción, según las normas preestablecidas.				

24. Mencione alguna otra actividad que no ha sido nombrada anteriormente y que considere importante. (Comente)

_____

_____

En las preguntas 25 a 29 marque con una X el nivel de importancia que le asigna a cada una de las siguientes tareas.

1 Poca importancia
2 Mediana importancia
3 Mucha importancia
4 No aplica

Área de Competencia: Habilitación de habitación y áreas públicas.

	1	2	3	4
25. Mantener limpias, higienizadas y sanitizadas las áreas públicas como pasillos, salones, oficinas, baños y lugares de recreación (piscinas), de acuerdo a las reglas y los procedimientos correspondientes.				
26. Habilitar las habitaciones, pasillos y linen, utilizando los insumos y la ropa blanca en cantidad y calidad predeterminados por el establecimiento.				
27. Verificar y comunicar el estado de las habitaciones, tomando inventario y determinando el porcentaje de ocupación (ingreso, salida y fuera de servicio).				
28. Lavar, mantener y proporcionar la ropa blanca, mantelería y uniformes en cantidad y calidad prefijadas.				
29. Hacer inventario e informar del estado de las habitaciones y porcentaje de ocupación (ingreso, salida, fuera de servicio).				

30. Mencione alguna otra actividad que no ha sido nombrada anteriormente y que considere importante. (Comente)

_____

_____

En las preguntas 31 a 41 marque con una X el nivel de importancia que le asigna a cada una de las siguientes tareas.

1 Poca importancia
2 Mediana importancia
3 Mucha importancia
4 No aplica

Área de Competencia: Servicios de alimentación personal y colectiva.

	1	2	3	4
31. Habilitar las áreas de consumo de alimentos y bebidas de acuerdo al tipo de servicio, eventos y reuniones.				
32. Preparar el equipo, mobiliario y áreas de consumo de comida y bebidas según menú y servicio, aplicando las normas de presentación adecuadas.				
33. Realizar las operaciones de montaje y decoración de las áreas de consumo de alimentos y bebidas, de acuerdo a las normas básicas del establecimiento.				
34. Recibir y acomodar a los clientes, de acuerdo a las normas de protocolo, plan de reserva y/o normas del establecimiento.				
35. Informar y orientar sobre los servicios y ofertas de alimentos y bebidas.				
36. Servir los menús solicitados, de acuerdo a las normas básicas de atención y naturaleza del producto.				
37. Facturar, cobrar el consumo y despedir al cliente según las normas protocolares.				
38.Cerrar y rendir la caja, de acuerdo a los criterios básicos de contabilidad.				
39. Cerrar el área, de acuerdo a las normas y equipos de seguridad del establecimiento.				
40. Habilitar salones para reuniones, conferencias, congresos, coloquios, aplicando las normas de prevención de riesgos y de protocolo.				
41. Acoger y despedir a los participantes, de acuerdo a las normas de protocolo y los niveles de calidad del servicio.				

42. Mencione alguna otra actividad que no ha sido nombrada anteriormente y que considere importante. (Comente)

En las preguntas 43 a 55, "sólo si tienen empleados titulados del Liceo Técnico A Nº4 de Valdivia", marcar con una X si éstos cuentan con las competencias nombradas.

	SI	NO
43. Planificar y organizar el trabajo y distribuir tiempo y materiales, aplicando técnicas básicas de administración hotelera.		
44. Manejar y aplicar técnicas de protocolo.		
45. Hacer uso eficiente del lenguaje para establecer comunicaciones y proporcionar información.		
46. Manejar información básica del entorno histórico, social, cultural, geográfico y de interés turístico de la región y del país.		
47. Mantener una presentación personal acorde con las funciones que se ejerza.		
48. Atender la recepción, documentando el ingreso y el egreso de pasajeros en forma manual y computarizada, y proporcionando información y orientación.		
49. Asegurar condiciones de aseo e higiene en dormitorios y baños.		
50. Preparar y atender cafetería y comedores.		
51. Habilitar espacios y servicios para reuniones y eventos.		
52. Manejar instrumentos de apoyo a la comunicación a distancia.		
53. Manejar sistemas de archivo, manuales y computarizados.		
54. Utilizar eficientemente los equipos y máquinas de uso frecuente en una organización hotelera.		
55. Aplicar normas de prevención de riesgos y técnicas de primeros auxilios.		

IV. RELACIÓN CON EL LICEO TÉCNICO A Nº4 DE VALDIVIA

56. ¿Cómo ha sido su relación con el Liceo Técnico A Nº4?

buena ☐ regular ☐ mala ☐ no existe ☐

¿Por qué? _____

_____

57. ¿Le gustaría mejorar su relación con dicho Liceo?

sí ☐ no ☐

¿Por qué? _____

_____

58. ¿Cuál es su apreciación de los empleados provenientes del Liceo Técnico A Nº4?

_____

_____

59. ¿Cuál es su opinión de la educación técnico profesional en Chile?

_____

_____