

## **Rediseño de la carrera Técnico en Turismo Sostenible para la Región de Magallanes**

Santin J., Ortiz R., Fajardo P., Barassi I., Vidal O.

Unidad de Turismo Sostenible, Universidad de Magallanes, Punta Arenas, Chile.

**Introducción:** La Región de Magallanes (Chile) recibe anualmente 495.000 turistas, con un crecimiento del 20% con respecto al 2015, representando un importante polo de desarrollo en el área económica, social y cultural. La Unidad de Turismo de la Universidad de Magallanes (UTS) tuvo como misión realizar el rediseño y actualización de la malla curricular para la tecnicatura en turismo, con la finalidad de ajustarse a las tendencias actuales de la demanda turística, la creciente actividad en la región, y al esfuerzo de diversificar la oferta turística en la Región de Magallanes y Antártica Chilena. Con este rediseño se apuntó a ofrecer una oferta educativa de calidad, pertinente e innovadora, que anticipe y satisfaga las necesidades y expectativas de jóvenes, vinculada a todos los niveles educativos y que contribuya al desarrollo de la comunidad, como de la sociedad en general, en el marco de la formación permanente y continua de las personas.

**Metodología:** Para la identificación de competencias requeridas, se desarrolló una metodología de dos niveles. Para obtener información primaria se realizaron *focus group* con académicos, egresados, empresarios y entrevistas en profundidad. Se envió una encuesta a todos los prestadores de servicios de la región de Magallanes y La Antártica Chilena, a las diversas autoridades e instituciones relevantes, así como a egresados y trabajadores del rubro para poder levantar las necesidades de la industria turística. El análisis de la información secundaria, en tanto, se realizó en base a una revisión bibliográfica de material relevante de estudios realizados en Argentina, Chile y la Región de Magallanes y la Antártica Chilena.

**Resultados:** A través de la información primaria se identificaron las siguientes competencias requeridas: inglés, comunicación efectiva, calidad de servicio, historia natural, atención al cliente, historia/cultura, geografía/patrimonio, gestión operativa/contabilidad, marketing/comercialización, trabajo en equipo, empatía, resolución de problemas, trabajo bajo presión, ética. Mediante la información secundaria se identificaron competencias tales como: satisfacer necesidades de los clientes aplicando procedimientos de calidad, promover sobre la base de una filosofía y modelo de desarrollo sostenible, utilizar racionalmente recursos naturales y culturales, diseñar estrategias para la promoción y comercialización de productos turísticos que contribuyan a la valorización y fomento del patrimonio turístico y preservar el bien de los pasajeros. Para la implementación de estas competencias, se decidió un diseño con dos menciones: a) Mención Guiado, que incluye competencias tales como manejo de grupo, seguridad del pasajero, prevención de riesgos, utilizar técnicas específicas para la coordinación de distintos grupos de (jóvenes, adultos, jubilados, grupos por género) favoreciendo una dinámica grupal adecuada a los propósitos, practicar destrezas y habilidades de toma de decisiones médicas y; b) Mención Operación y hotelería, que incluye competencias tales como relato turístico, diseño de servicios, sistemas de gestión, usar herramientas de contables y de gestión, gestión de calidad y sustentabilidad, aplicar herramientas de software de especializado en la industria turística. Para ambas menciones se incluyeron competencias transversales como sustentabilidad, sello regional magallánico y marketing digital.

**Conclusiones:** Este proyecto dará una respuesta a la responsabilidad formativa que ha asumido la Universidad ante la región, elaborando una propuesta curricular que busca mejorar la calidad formativa en el área turismo, el nivel de competitividad local y responder a los desafíos de formación emanados de los organismos mundialmente reconocidos en el sector.