



**Formación para Carreras en Turismo  
Sostenible**

## **INFORME TÉCNICO FINAL**

**15 de abril, 2015**

**ESTUDIO DE  
LA  
EDUCACIÓN Y  
FORMACIÓN  
TÉCNICA Y  
PROFESIONAL  
PARA  
TURISMO EN  
EL GRAN  
CARIBE**



Con profundo agradecimiento a la Agencia Francesa de Desarrollo (AFD) por financiar este estudio.

**Región:** El Caribe

**Nombre del Proyecto:** Formación para Carreras en Turismo Sostenible

**Organismo de Financiación:** Agence Française de Développement (AFD) -Agencia Francesa de Desarrollo-

**Título de los Servicios de Consultoría:** Estudio en Educación y Formación Técnica y Profesional (EFTP) en Turismo en el Gran Caribe.

**Fecha de realización:** octubre 2014 a abril 2015

Este proyecto es una iniciativa de la Asociación de Estados del Caribe (AEC) en colaboración con la Agencia Francesa de Desarrollo (AFD), y está diseñado como un enfoque proactivo para producir documentación y proporcionar recomendaciones para estrategias y procedimientos que fortalezcan las capacidades de los recursos humanos en áreas transversales necesarias para una industria regional turística sostenible y competitiva.



**Association of Caribbean States (ACS)**

Secretary General Ambassador/Secretario General Embajador/ Secrétaire Général Ambassadeur

Alfonso Múnera Cavadía

Director Sustainable Tourism / Director de Turismo Sostenible / Directorat du Tourisme Durable

Julio Orozco

5-7 Sweet Briar Road, St. Clair, P.O Box 660,  
Puerto España. República de Trinidad y Tobago.

Tel: 868-622-9575/ Fax: 622-1653

Website: [www.acs-aec.org](http://www.acs-aec.org)



Association of Caribbean States  
Asociación de Estados del Caribe  
Association des Etats de la Caraïbe



**Firma consultora:** Certificaciones de Centroamérica, S.A. CERTIFICA®

**Equipo consultor para esta consultoría:** Raúl Palma, Damaris Chaves, Stephanie Simion, Gladys Padilla, Denia Del Valle (Coordinadora Técnica y Carmen Rosa Pérez (Coordinadora General)

**Website:** [www.certificaconsulting.com](http://www.certificaconsulting.com);  
[info@sellosverdes.com](mailto:info@sellosverdes.com)

## NOTA DE REDACCIÓN

*Los documentos que forman parte de este estudio sobre “Educación y Formación Técnica Profesional (EFTP) en Turismo en el Gran Caribe” fueron elaborados entre Octubre 2014 y Abril 2015, tomando como base varios documentos realizados bajo el auspicio de organizaciones nacionales, regionales e internacionales ya que los temas, que forman parte central de esta consultoría, han sido abordados extensamente desde hace más de quince años. Los documentos utilizados como referencia y que datan de 1995 a 2015, son obra de profesionales de varias nacionalidades.*

*Cuando dichos autores se citan en nuestros textos, implica el haber utilizado el estilo de redacción, vocabulario y terminología que éstos utilizaron originalmente; por lo que, no hay una exacta, ni rigurosa homogeneidad en los textos que conforman este estudio respecto al uso de los idiomas en que se produjeron los mismos (español, inglés y francés). Adicionalmente, es importante tomar en consideración que los documentos finales que conforman este estudio se redactaron originalmente, ya sea en francés, en español o en inglés. Las traducciones de dichos documentos constituyen traducciones libres.*

## EQUIPO TÉCNICO

En Octubre 2014, CERTIFICA fue seleccionada por la Asociación de Estados del Caribe (AEC) para llevar a cabo el estudio sobre la formación y educación técnica y profesional (EFTP) en turismo en la región del Gran Caribe, con el apoyo de la Agencia Francesa para el Desarrollo (AFD, por sus siglas en francés). Se designó un equipo de cuatro profesionales especialistas y tres profesionales de apoyo, quienes por seis meses se dedicaron, entre otras actividades para este proyecto, a recolectar la información sobre la oferta de formación y capacitación para turismo en la región a fin de producir el Catálogo del Gran Caribe de Formación y Educación Técnica y Profesional para Turismo.

Carmen Rosa Pérez Aguilera, Coordinadora General y experta en Turismo Sostenible	Responsable de dirigir, organizar, coordinar y controlar todas las actividades del proyecto; así como realizar el análisis y recopilación de información para el proyecto y asegurar la calidad técnica general de la consultoría.
--	--

Denia Eunice Del Valle Barrera, experta en turismo y gestión de talento humano (Coordinadora Técnica)	Responsable de la supervisión de las actividades técnicas del proyecto; liderar la investigación sobre las iniciativas nacionales, regionales e internacionales de la educación y formación técnica y profesional; así como los programas de formación (oferta) y las instituciones relacionadas con el tema; además de desarrollar el catálogo EFTP para Turismo del Gran Caribe y delinear las brechas existentes, necesidades, retos y prioridades en relación con la EFTP en la industria turística.
--	--

Gladys María Graciela Padilla, Experta en Competencias Laborales	Responsable de proporcionar recomendaciones para hacer frente a las brechas, necesidades, retos y prioridades identificadas; así como sobre la manera de fortalecer las instituciones regionales de capacitación y construir el Marco Regional bajo un enfoque multilateral público-privado para implementar un modelo de EFTP para turismo basado en el modelo de competencias laborales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).
--	---

Raúl Palma Hernández, Experto en Educación Terciaria	Responsable de llevar a cabo las actividades de investigación sobre la oferta formativa y de desarrollo profesional, identificar los actores nacionales, regionales e internacionales en el tema de formación y educación técnica y profesional.
---	--

María Damaris Chaves Garita, Investigadora de los países francófonos	Responsable de la recolección de información en los Territorios de Ultramar y Haití, así como de realizar entrevistas con actores locales y desarrollar el Estudio de Caso de Guadalupe para la sub-región de países asociados.
Stephanie Simion, Asistente de investigación de los países francófonos y traductora español-francés	Responsable de brindar apoyo en la recopilación de datos e información de los países francófonos, seguimiento a actores clave para obtener las respuestas a los cuestionarios virtuales y traducir al francés parte del Informe Final, la Propuesta del Marco Regional EFTP para Turismo del Gran Caribe y la oferta educativa de los países francófonos de este Catálogo de oferta educativa y de formación profesional en Hospitalidad y Turismo
Claire Dallies experta en ecoturismo y Juan Arturo Sánchez, ambos traductores - inglés/español-francés	Responsables de traducir parte del Informe Técnico Final al idioma francés y el Glosario de terminología TVET, así como la parte introductoria de este Catálogo de oferta educativa y de formación profesional en Hospitalidad y Turismo.
Claudia María Calderón, Asistente Técnica	Responsable de brindar asistencia en la organización de los datos, el seguimiento a las respuestas de los cuestionarios virtuales y recolección de información en general.

## TABLA DE CONTENIDO

I.	Lista de abreviaturas y acrónimos.....	5
II.	Introducción .....	7
A.	Antecedentes del Proyecto .....	7
B.	Definición de Educación y Formación Técnica Profesional (EFTP).....	8
C.	Intervenciones e Iniciativas en EFTP.....	11
D.	Niveles de Cualificación y Competencias Relacionadas.....	0
E.	Resumen sobre el Gran Caribe.....	1
1.	Estadísticas de Turismo .....	2
2.	Competitividad .....	4
3.	El Índice de Competitividad del Sector de “Viajes & Turismo” .....	6
4.	Organización y disponibilidad de EFTP .....	9
5.	Información y estadísticas en educación y en turismo .....	12
III.	Alcance del Trabajo .....	16
IV.	Objetivos del Proyecto.....	17
A.	Objetivo General .....	17
B.	Objetivos Específicos del Proyecto .....	18
V.	Metodología Aplicada en la Recolección de Información .....	18
A.	Estrategia de Investigación .....	19
B.	Criterios de Selección .....	19
C.	Redes.....	20
D.	Contactos Personales .....	21
VI.	Resultados del Estudio.....	29
A.	Recolección y análisis de la información .....	29
B.	Encuestas virtuales .....	32
1.	Resultados de la encuesta para instituciones de formación y educación técnica y profesional... 32	
2.	Encuestas en línea para funcionarios públicos.....	35
C.	Oferta de formación y educación técnica y profesional formal, no formal e informal para el turismo en el Gran Caribe .....	41

D.	Análisis de brechas .....	43
1.	Ocupaciones y necesidades de habilidades .....	44
2.	El concepto de aprendizaje .....	46
3.	Niveles de habilidades .....	46
4.	Legislación .....	47
5.	Iniciativas Existentes de Capacitación .....	47
6.	Formas de impartir la capacitación .....	48
7.	Financiamiento y sostenibilidad de los programas de capacitación y formación .....	48
8.	Plan de estudios y contenido de la capacitación .....	50
9.	Oferta y demanda .....	50
E.	Análisis cruzado de los estudios de caso .....	50
1.	Innovación .....	51
2.	Relevancia.....	51
3.	Transferibilidad .....	52
4.	Impacto .....	52
5.	Sostenibilidad .....	53
VII.	Principales conclusiones .....	53
A.	Sobre el concepto de la EFTP .....	53
B.	Acerca de la EFTP para la industria del turismo .....	54
C.	Sobre la participación de las partes interesadas.....	55
D.	Sobre el modelo de intervención de la EFTP .....	55
VIII.	Recomendaciones .....	56
IX.	Bibliografía .....	58
X.	Fuentes de información estadística.....	59
XI.	Redes virtuales .....	59

## I. Lista de abreviaturas y acrónimos

La siguiente lista contiene las más comunes abreviaturas utilizadas en el tema de educación y formación técnica profesional (EFTP) y demás temas y aspectos relacionados, así como contiene los acrónimos de las organizaciones a las cuales se hace referencia en este documento.

Esta lista, sin embargo, no es una lista completa de las abreviaturas y acrónimos que se utilizan en la Región del Gran Caribe.

Para el caso del nombre de instituciones y otros términos que son originalmente en idioma inglés o francés están traducidos al español, pero utilizando los acrónimos oficiales en la lengua de origen, sea esta inglesa o francesa.

Agence Française de Développement -Agencia Francesa de Desarrollo-	AFD
<i>Association of Caribbean States – Asociación de Estados del Caribe-</i>	ACS – AEC
<i>Business Process Outsourcing – Tercerización de Procesos de Negocios-</i>	BPO
Caribbean Tourism Organization –Organización Caribeña de Turismo	CTO -OCT
Caribbean Association of National Training Agencies	CANTA
Educación y Formación Técnica y Profesional	EFTP
Education Management Information System – Sistema de Manejo de Información Educativa-	EMIS
Secretaría General de Iberoamérica, Organización Mundial del Turismo	SEGIB/OMT
Centro Interamericano de Formación	CINTERFOR
Organización Mundial de Turismo	OMT
Organización Internacional del Trabajo	OIT
<i>Northern Research Review and Advisory Group- Grupo de Revisión de Investigación y Consultoría del Norte</i>	NORRAG
Marco Nacional de Cualificaciones	MNC
National Vocational Qualification Framework - Marco Nacional de Cualificaciones Profesionales	NVQF
<i>Netherlands Universities Foundation for International Cooperation –Fundación de</i>	NUFFIC

las Universidades de los Países Bajos para la Cooperación Internacional

Qualification Framework –Marco de Cualificaciones- QF

Qualification System -Sistema de Cualificaciones- QS

Quality Assurance Process -Proceso de Aseguramiento de la Calidad- QAP

Regional Qualification Framework –Marco Regional de Cualificaciones RQF

Secretaría de Integración Turística Centroamericana SITCA

Sustainable Tourism Work Program – Programa de Trabajo sobre Turismo Sostenible STWP

Viajes & Turismo V&T

Travel and Tourism Competitiveness Index –Índice de Competitividad de Viajes y Turismo TTCI

United Nations Education, Scientific and Cultural Organization –Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura- UNESCO

United Nations Education, Scientific and Cultural Organization - International Centre for Technical and Vocational Education and Training – Centro Internacional para la Educación y Formación Técnica y Profesional- UNESCO-UNEVOC

World Economic Forum –Foro Económico Mundial- WEF

World Travel and Tourism Council –Consejo Mundial de Viajes y Turismo- WTTC



## II. Introducción

Este informe se enfoca en las actividades llevadas a cabo por CERTIFICA durante seis meses de duración de la consultoría “Formación para Carreras en Turismo Sostenible” (Octubre 2014 a Abril 2015); respecto a la investigación e identificación de las instituciones técnicas y profesionales que ofrecen cursos y programas de educación y formación en turismo.

El informe describe las actividades conducidas y resume los principales hallazgos. El logro de los objetivos del proyecto fue comparado con las actividades aprobadas en el Plan de Trabajo respectivo. Este informe es una síntesis de los productos que se produjeron en calidad de documentos durante esta consultoría.

- Directorio/Catálogo de la oferta de educación y formación técnica profesional (EFTP) en el Gran Caribe sobre turismo y hospitalidad: Un compendio de la oferta en educación formal, no formal e informal relacionada con turismo y hospitalidad.
- Ocho (8) Casos de Estudio sobre EFTP.
  - **CARICOM:** Barbados, Jamaica y Las Bahamas
  - **Central América:** Costa Rica y Guatemala
  - **G3:** México
  - **No Agrupados:** República Dominicana
  - **Miembros Asociados:** Guadalupe (territorio que conforma parte de los Departamentos de Ultramar de Francia)
- Análisis de Brechas
- Propuesta sobre un Marco Regional para EFTP relacionado con Turismo.

### A. Antecedentes del Proyecto

El turismo es de las principales industrias en términos de competitividad para la región del Gran Caribe (es la industria de mayor crecimiento en la región). El turismo es reconocido por generar divisas, por ser un gran activador económico de micro, pequeñas y medianas empresas y por ser un gran generador de empleo. A nivel mundial, el turismo es el sector de más rápido crecimiento y las estadísticas, así como proyecciones, de la Organización Mundial de Turismo (OMT) prueban que continuará en ese camino junto con los sectores de las telecomunicaciones y la tecnología de la información. Expertos internacionales predicen y concuerdan en que el turismo podría convertirse una de las tres industrias clave que lideren las economías de servicios.

El turismo es una industria de servicios y está naturalmente relacionada con el factor humano, en dos vías, como proveedores directos de los servicios así como siendo los propios

consumidores. Las personas son los consumidores inmediatos de los productos turísticos y la experiencia que éstos proveen afecta la interacción en el destino, en el hospedaje y en toda la infraestructura de servicios.

El crecimiento significativo del turismo mundial, que ha sido relevante después de tres décadas de incrementos en las llegadas de turistas y en los ingresos por divisas, así como las perspectivas de crecimiento continuo y el hecho que es esencial para las economías de algunas de las islas del Caribe así como de países en tierra firme; eleva el tema del desarrollo integral de los recursos humanos involucrados en la prestación de los servicios en el sector con el objetivo de lograr un sector económico exitoso y competitivo.

El desarrollo del recurso humano se correlaciona directamente con las carreras a nivel técnico y profesional y los puestos de trabajos en turismo, con la reestructuración de la industria, con el concepto de la reingeniería organizacional y de la calidad en términos del servicio que se provee a los visitantes y huéspedes, así como, con la calidad del trabajo y desempeño de los empleados también. Estos conceptos están cambiando la estructura del lugar de trabajo y los requerimientos en el mismo. Las tecnologías de información también están transformando a la industria de viajes y turismo y requieren contratar trabajadores altamente calificados.

La falta de trabajadores competentes y con determinadas habilidades, a todos nivel en la industria turística, ha sido citada por las agencias regionales, tales como la Organización Caribeña de Turismo – Caribbean Tourism Organization (CTO) y la Secretaría de Integración Turística Centroamericana (SITCA), como una debilidad y uno de los factores que contribuyen a la pérdida en las utilidades y en las llegadas de más visitantes en los destinos turísticos de la región.

Por lo tanto, los impactos positivos en las tasas de empleo así como en los empleados mismos, y de forma más general en la competitividad de la “Marca País” dependen del nivel de habilidades, competencias y el profesionalismo que tenga la fuerza de trabajo actual y futura.

## **B. Definición de Educación y Formación Técnica Profesional (EFTP)**

No existe una definición universal y única sobre la educación y formación técnica y profesional (EFTP). Como campo en estudio, está cambiando continuamente, usualmente en respuesta a las demandas sobre el mismo (McLean & Wilson, 2009). De acuerdo a la UNESCO, la educación y formación técnica y profesional (EFTP) es un término integral utilizado para referirse a aquellos aspectos del proceso educativo que involucra, en adición a la educación general, la adquisición de habilidades prácticas, actitudes, entendimiento y conocimiento relacionado con las ocupaciones laborales en varios sectores de la economía y de la vida social misma.<sup>1</sup> En otras

---

<sup>1</sup> UNESCO, Recomendaciones revisadas sobre educación y formación técnica profesional (2011)

palabras, la EFTP está relacionada con la adquisición de conocimientos, habilidades, entendimientos y actitudes para el mundo del trabajo.

En esta definición tan amplia, la EFTP se refiere a un rango de experiencias de aprendizaje, que son relevantes para el mundo del trabajo. Las experiencias de aprendizaje pueden ocurrir en una amplia variedad de contextos de aprendizaje, incluyendo instituciones educativas, pero también el lugar de trabajo. Existen varias diferencias entre los diversos sistemas de EFTP y los contextos sociales donde se desarrollan. Adicionalmente, el incremento en demandas complejas de la globalización y los cambios sociales y económicos tienen implicaciones significativas para la EFTP.<sup>2</sup>

El campo de la educación y formación técnica y profesional (EFTP) requiere tanto la definición como la diferenciación de otras designaciones. A lo largo del curso de la historia, varios términos han sido utilizados para describir elementos del campo que hoy es concebido como EFTP. Estos incluyen: entrenamiento de (para) aprendices, educación profesional, educación técnica, formación técnica profesional, educación técnica profesional, formación ocupacional, formación y educación profesional, carrera y educación técnica, educación laboral, educación para el trabajo, educación en el lugar de trabajo, entre otros. Muchos de estos términos son comúnmente utilizados en áreas geográficas específicas.<sup>2</sup>

Una gran diversidad de modelos de EFTP pueden ser encontrados a nivel mundial. Varios términos son utilizados para describir la diversidad de elementos en dicho campo, que ahora son concebidos como EFTP, muchos de ellos específicos para áreas geográficas particulares; por ejemplo, en los Estados Unidos el término actual es “carrera y educación técnica”<sup>3</sup>.

Además, la organización de EFTP varía ampliamente, tanto entre país a país, como dentro de un mismo país. Sin una definición única internacionalmente aceptada de los diferentes términos que pueden distinguirse sobre el campo, las siguientes definiciones han sido utilizadas en el presente estudio:

**Educación Técnica:** la preparación teórica de los estudiantes para puestos de trabajo que involucran las ciencias aplicadas y la tecnología moderna; comparada con la educación profesional que se enfoca en el logro de competencias y habilidades manuales. La educación técnica enfatiza el entendimiento de principios básicos de la ciencia y las matemáticas, así como sus aplicaciones prácticas, usualmente dadas en los niveles correspondientes a los niveles de post-secundaria (bachillerato o diversificado) y educación universitaria a nivel técnico, para preparar a los estudiantes para ocupaciones u oficios superiores a los oficios calificados pero por debajo de las profesiones científicas o de ingeniería (aunque los diplomados y cursos a nivel de licenciatura también existen en ese nivel).

<sup>2</sup> UNESCO-UNEVOC. Qué es EFTP. Recuperado de <http://www.unevoc.unesco.org/go.php?q=What+is+TVET&context>, en Febrero, 2015

<sup>3</sup> Intervenciones en EFTP para mejorar la empleabilidad y el empleo de jóvenes en países de ingreso bajo y mediano. Janice Tripney, Jorge Hombrados, Mark Newman. Septiembre, 2013.

**Educación Profesional:** se refiere a las actividades organizadas y diseñadas para lograr el aprendizaje y la preparación para oficios prácticos y ocupaciones manuales; tradicionalmente estudios no teóricos, enfocados en el logro de las competencias y habilidades manuales, usualmente considerada como parte del sistema de educación formal y por lo tanto recae bajo la responsabilidad de los Ministerios de Educación de los países.

**Formación Profesional:** prepara a los estudiantes para trabajos que están relacionados con ocupaciones y oficios específicos; pero comparado con la educación profesional, la formación profesional está mejor enlazada al mercado laboral y al sistema de desarrollo del empleo y, por lo tanto, usualmente recae bajo la responsabilidad de los Ministerios de Trabajo de los países.

**Capacitación en el Trabajo:** la capacitación y formación en el lugar del trabajo que utiliza trabajos y oficios reales y actuales como base para la instrucción y para los propósitos prácticos.

**Entrenamiento como Aprendiz :** combina la capacitación en el lugar de trabajo para oficios altamente calificados, recibidos por parte de alguien que ya es un líder altamente calificado en el campo que se trate, con instrucción académica teórica; va desde una base de aprendizaje informal en el trabajo, hasta programas educativos formales patrocinados por grandes firmas industriales.

La Educación y Formación Técnica Profesional (EFTP) también se refiere a intervenciones deliberadas para lograr el aprendizaje que hará a las personas más productivas o simplemente adecuadamente productivas en una actividad económica específica; por ejemplo, una ocupación, oficio o función específica de un determinado sector productivo. **Este es el propósito distintivo de la EFTP.**

La Educación y Formación Técnica Profesional (EFTP) se refiere a la educación y formación que prepara a la gente para un empleo y la hace más productiva en varios campos económicos<sup>4</sup>. La EFTP enfatiza el potencial humano y diversifica las opciones de trabajo de la gente con el propósito de promocionar no solo la empleabilidad sino también el auto-desarrollo y el desarrollo empresarial de la persona.

La tarea más desafiante de la EFTP es producir la fuerza laboral idónea que es capaz de empatar las necesidades del mercado laboral de forma oportuna. El objetivo principal de la EFTP por lo tanto, es capacitar y preparar a jóvenes y adultos para introducirse al mercado laboral y permanecer de forma exitosa en él.

La EFTP es un campo complejo y multidimensional. Incluye tanto la educación secundaria como la terciaria, así como la formación técnica y profesional, por lo tanto las instituciones

---

<sup>4</sup> Finch, Curtis R. Desarrollo curricular en la educación profesional y técnica: planificación, contenido y aplicación, 1999.

que proveen este tipo de formación son el lugar donde se capacitan y forman frecuentemente a los trabajadores técnicos de nivel medio.

El cambio rápido en los mercados laborales influenciados por la tecnología y el cambio demográfico a causa de la inmigración, por ejemplo); requiere gente con las habilidades adaptables a la naturaleza cambiante de los nuevos oficios y puestos de trabajo (oficinas virtuales y la externalización o tercerización de los procesos de negocios –BPOs por sus siglas en inglés- por ejemplo), pero también debido a la adopción de buenas prácticas en sostenibilidad lo que está produciendo empleos verdes (*green jobs* en idioma inglés) , que requieren de habilidades y competencias específicas (*Green TVET* o una EFTP “verde”) y muchas veces resultan nuevas en el medio o son poco conocidas.

### C. Intervenciones e Iniciativas en EFTP

Empleabilidad se refiere a la capacidad de una persona de obtener un empleo inicial, mantener el empleo (incluyendo la habilidad de hacer transiciones entre puestos y roles dentro de la misma organización para satisfacer nuevos requerimientos de trabajo) y obtener un nuevo empleo si necesario<sup>5</sup>. Por lo tanto es un concepto que puede aplicarse a los trabajadores que buscan empleo alternativo o personas que están buscando una promoción y a los desempleados que buscan trabajo.

El concepto de empleabilidad se ha convertido en una piedra angular de las políticas del mercado laboral y las estrategias de empleo a nivel internacional, con muchos políticos viendo el desarrollo de la empleabilidad individual como un paso crucial para mejorar el acceso al empleo y como un medio de ofrecer a los trabajadores la oportunidad de desarrollar las habilidades que permite la autosuficiencia dentro del mercado laboral. Hay un reconocimiento creciente de que la empleabilidad depende no sólo en las características individuales sino también el medio ambiente, social y contexto económico en que el trabajo es buscado.

El siguiente modelo lógico<sup>6</sup> proporciona una representación muy simple de las relaciones que se dan en un contexto de EFTP y empleabilidad, entre (a) los recursos que se están invirtiendo (b) las actividades que tienen lugar y (c) los beneficios o cambios que resultan de tal una secuencia de eventos tanto a corto como mediano y largo plazo. Claro está, los resultados pueden estar influenciados por factores como los siguientes:

Características de los participantes en el modelo EFTP: edad, género, discapacidad, origen étnico, dominio del idioma utilizado por el modelo, etc.

<sup>5</sup> Hillage & Pollard. Empleabilidad: el desarrollo de un marco de política, 1998

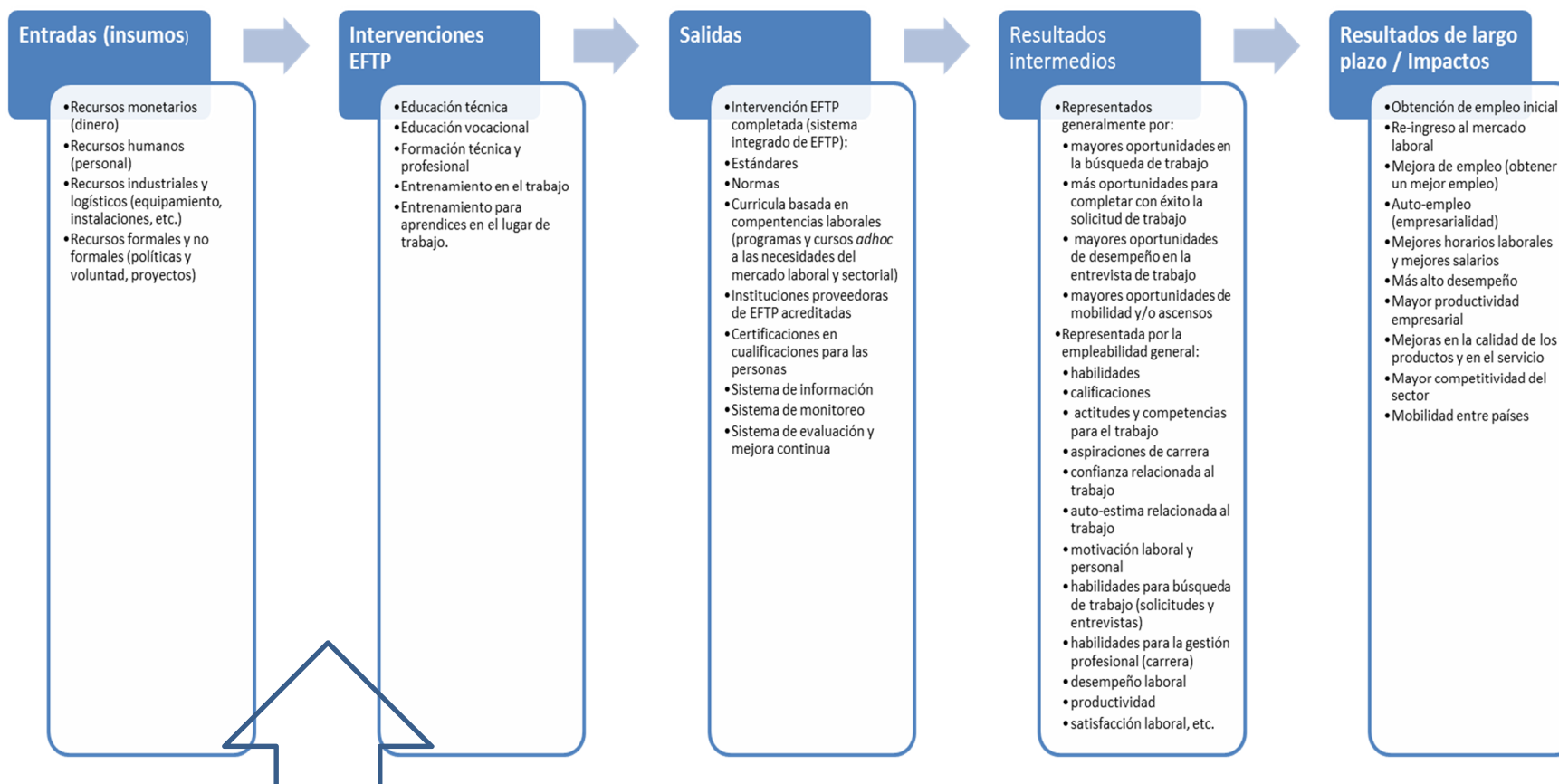
<sup>6</sup> Recuperado de [www.campbellcollaboration.org](http://www.campbellcollaboration.org), en Febrero, 2015 con algunas adiciones propias de CERTIFICA.

Características de las intervenciones: el tipo de modelo de intervención para la EFTP, es decir si está contemplado para i) mejorar las tasas de empleo , ii) para provocar mayor productividad y mejor desempeño de la fuerza laboral actual, iii) para facilitar la inclusión al mercado laboral de población vulnerable (mujeres, jóvenes, personas con discapacidad física, mental u emocional, población rural o de bajos recursos) y su integridad, duración/frecuencia, iv) si es impulsado por oferta-demanda de los mercados, etc.

Factores más amplios del contexto externo: características de la comunidad (por ejemplo, del barrio donde está siendo aplicada), altas o bajas tasas de desempleo nacional, compromiso político, la importancia del turismo y hospitalidad en el país o región, entre otros.

Todas las intervenciones tienen impactos positivos y negativos, los cuales se tomaron en cuenta para la propuesta del marco regional. Una pregunta clave con respecto a las intervenciones de EFTP en el mercado laboral es si la creación de empleo será adicional o no. Es importante tener en cuenta que en caso de que sea encontrado eficaz para la empleabilidad, la intervención de EFTP puede o no generar empleo adicional; ya que sólo puede estar afectando el hecho de qué persona es la que consigue el empleo, no el nivel de creación de nuevos empleos o el nivel en sí del empleo. Se reconoce que es metodológicamente muy difícil determinar la "adicionalidad" del efecto en el empleo.

Aunque hay un creciente consenso que la EFTP es importante para el crecimiento económico y la cohesión social, todavía no está claro quién debería financiarla, proveerla y regularla, o hasta quien debe tomarla. Recolectando evidencia de los estudios que han analizado estas cuestiones, estos temas son fundamentales que se tomen en cuenta para fines de formulación de políticas relacionadas con educación y trabajo para el turismo, principalmente porque la mayoría de los estudios, encuestas y comentarios que se encuentra publicados, no se centran en la industria del turismo y la hotelería.



**Suposiciones Subyacentes:** Los resultados pueden estar influenciados por factores como los siguientes:

- **Características de los participantes:** edad, género, discapacidad, origen étnico, etc.
- **Características de las intervenciones:** modelo de intervención para la EFTP, duración/frecuencia, impulsado por oferta-demanda, etc.
- **Factores más amplios del contexto externo:** características de la comunidad (por ejemplo, barrio), altas o bajas tasas de desempleo nacional, compromiso político, la importancia del turismo y hospitalidad en el país o región



## D. Niveles de Cualificación y Competencias Relacionadas.

Un marco de cualificaciones (QF por sus siglas en inglés) es un instrumento para el desarrollo, clasificación y reconocimiento de habilidades, conocimientos y competencias a lo largo de un continuo de niveles acordados. Es una manera de estructurar las cualificaciones existentes y nuevas, que son definidas por los resultados del aprendizaje. El marco de cualificaciones indica la comparabilidad de las diferentes cualificaciones y cómo uno puede progresar de un nivel a otro.<sup>7</sup>

La distinción entre lo que es un marco nacional de cualificaciones (NQF por sus siglas en inglés) y lo que es un sistema de clasificación por cualificaciones (QS por sus siglas en inglés) es importante, siendo el primero un componente de los sistemas globales o de aceptación internacional de clasificación por cualificaciones que es un espectro más amplio e incluye todas las actividades que resultan en el reconocimiento de aprendizaje, es decir: políticas, arreglos institucionales, procesos de aseguramiento de calidad (QAP), procesos de evaluación y adjudicación de certificados o reconocimientos, etc.

Un desarrollo más reciente ha sido la aparición de marcos de cualificación regionales (RQF por sus siglas en inglés), que abarca titulaciones en varios países en una región geográfica particular, es decir, como por ejemplo los marcos de cualificación de la CARICOM, el de Centroamérica y República Dominicana. Pero dado que los marcos de cualificación regionales (RQF) son un modelo reciente, no es posible establecer conclusiones definitivas acerca de su diseño o su impacto en la región. Sin embargo, parecen ser iniciativas importantes que pueden influir en el desarrollo de los QF en los países que conforman el Gran Caribe.

El número de niveles en un marco de cualificaciones nacional o regional varía de 8 a 10 niveles, pero ellos incluyen desde el nivel preescolar al postgrado superior universitario y se refieren, por lo tanto, a todo el sistema educativo. Para esta consultoría CERTIFICA desarrolló un marco de 5 niveles que sólo se refiere a los programas de EFTP y educación superior para la industria del turismo y la hospitalidad como sigue:

NIVEL	SECTOR EDUCATIVO			HABILIDADES & CONOCIMIENTOS
	CAPACITACIÓN	EDUCACIÓN Y FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL (EFTP)	EDUCACIÓN SUPERIOR	
1	Cursos libres	Programas de cualificación inicial.  Programas de educación continua.		Conocimiento general

<sup>7</sup> Una Introducción sobre los Marcos Nacionales de Cualificaciones: Aspectos conceptuales y prácticos para los responsables de políticas a nivel nacional. (2007).



		Escuela secundaria superior.		
2		Educación y Formación Técnica Profesional (EFTP)		Habilidades operativas (personal operativo)
3		EFTP diploma, título o certificación	Grados técnicos	Habilidades de supervisión (personal de supervisión y mandos medios)
4			Grados de licenciatura	Cualificaciones profesionales (personal de mandos medios y/o gerenciales)
5			Grados de maestría y doctorado	Cualificaciones profesionales y de especialista (gerentes de alto nivel / propietarios)

## E. Resumen sobre el Gran Caribe

Los treinta y dos (32) países del Gran Caribe varían significativamente en tamaño y desarrollo económico. La región incluye países como México que es la segunda economía de América Latina y otros como islas de los pequeños estados insulares en desarrollo. Rica en historia, recursos culturales y naturales, la región es hogar de aproximadamente 23% de bosques del mundo y tiene 6 de los 17 países denominados como mega-diversos. Aunque estos recursos no se distribuyen uniformemente, la riqueza total y la importancia económica de los ecosistemas de la región y su capital natural son innegables (PNUMA, 2008).

Aunque el turismo es uno de los principales motores económicos de muchos países de la región, está bajo la creciente presión de los mercados emergentes. Una creciente demanda de nuevas áreas de productos tales como turismo de aventura y turismo cultural, turismo ecológico y resorts de lujo, ofrece una oportunidad para la región para revitalizar el sector turístico maduro.<sup>8</sup>

Uno de los principales beneficios del desarrollo de la industria del turismo y la hospitalidad es la provisión de empleo. La hotelería y el turismo crean empleos directos e indirectos en cualquier economía. Se crea empleo directo en empresas tales como hoteles, agencias de viajes, tour operadores, empresas de transporte terrestre, así como el aéreo y marítimo, las empresas que proveen de alimentos y bebidas y éstos a su vez proporcionando bienes y

<sup>8</sup> Una época para elegir: desarrollo del Caribe en el siglo XXI. El Banco Mundial. 2012

servicios directamente a los visitantes y viajeros, mientras a cambio se reciben de ellos, ingresos.

El empleo indirecto surge de la empresa que produce bienes y servicios para el suministro de las empresas que directamente surten y atienden a los visitantes o turistas. El empleo proveniente del turismo y la hospitalidad consiste en el empleo de un número de diversos sectores como agencias de viajes, operadores turísticos, transporte, alojamiento, comida y bebida, atractivos y más y requiere una variedad de ocupaciones y habilidades.

Según la Organización Mundial del turismo, para el 2014 industria del turismo contribuyó directamente al 6% del PIB del mundo y en uno de cada 12 empleos a nivel mundial.

## **1. Estadísticas de Turismo <sup>9</sup>**

Según la OMT en el 2013 la región de las Américas (América Latina y el Caribe) recibió 5 millones de llegadas internacionales adicionales (+ 3%), alcanzando un total de 168 millones. La región tuvo un inicio de año lento, pero el crecimiento llegó a lo largo de la segunda mitad del mismo. Los ingresos por turismo internacional en la región alcanzaron US\$ 229 billones, un incremento del 6% en términos reales. La región mantuvo su cuota de llegadas a nivel mundial en un 15%, mientras que su cuota de ingresos fue de 20%.

En América Central (+ 4%) todos los destinos reportaron un crecimiento constante, con Costa Rica, El Salvador y Nicaragua (todos + 4%) alrededor de la media, Belice (+ 6%) y Honduras (+ 5%) que crecieron un poco más rápido y Guatemala y Panamá (ambas + 3%) ligeramente más lento.

Colombia (+ 5%) publicó sanos resultados; así como México que mostró crecimiento de un 1% en las llegadas de turistas. En términos de llegadas en América del Sur, la cantidad aumentó 5% en 2014, siendo este incremento impulsado por tres países, entre los cuales está Colombia (+ 12%).

El Caribe registró un modesto incremento del 2% en llegadas en 2013; entre los más grandes destinos República Dominicana (+ 3%) experimentó un crecimiento encima de la media sub regional. Otros destinos más pequeños en tamaño territorial como Aruba (+ 8%) y Curaçao (+ 5%) reportaron un crecimiento saludable. Después de la caída en 2012, Haití reportó un sólido incremento del 20% en llegadas.

Sin embargo, para 2014 las llegadas reportadas por El Caribe aumentaron en un 6%, liderado como destino principal la República Dominicana (+ 10%), mientras que Cuba y Jamaica registraron aumentos del 5% y 4% respectivamente, mientras que los destinos

---

<sup>9</sup> Temas destacados del Turismo. OMT. Edición 2014 y algunos de Edición 2015.

más pequeños como Granada (+ 15%) y Haití (+ 11%) registraron aumentos aún mayores de hasta dos dígitos.

La tabla N° 1 es el resultado total de la región según lo divulgado por la OMT en el 2015.

**TABLA NO. 1**  
**SITUACION DEL TURISMO EN EL GRAN CARIBE. <sup>10</sup>**

DESTINOS	SERIE	LLEGADAS DE TURISTAS INTERNACIONALES					INGRESOS POR TURISMO INTL.		
		(1000)			CAMBIO (%)	PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO (%)	US\$ MILLONES		PARTICIPACIÓN (%)
		2012	2013	2014(*)	14*/13	2014(*)	2013	2014(*)	2014(*)
<b>AMÉRICAS</b>		<b>162,528</b>	<b>167,520</b>	<b>180,965</b>	<b>8.0</b>	<b>100</b>	<b>264,165</b>	<b>273,996</b>	<b>100</b>
<b>Norte América</b>		<b>106,404</b>	<b>110,205</b>	<b>120,376</b>	<b>9.2</b>	<b>66.5</b>	<b>204,506</b>	<b>210,943</b>	<b>77.0</b>
México	TF	23,403	24,151	29,091	20.5	16.1	13,949	16,258	5.9
<b>El Caribe</b>		<b>20,571</b>	<b>21,145</b>	<b>22,446</b>	<b>6.2</b>	<b>12.4</b>	<b>25,382</b>	<b>27,090</b>	<b>9.9</b>
Antigua & Barbuda	TF	247	244	249	2.2	0.1	322	330	0.1
Aruba	TF	904	979	1,072	9.5	0.6	1,501	1,599	0.6
Bahamas	TF	1,422	1,364	1,422	4.2	0.8	2,285	2,308	0.8
Barbados	TF	536	509	520	2.2	0.3	964	947	0.3
Cuba	TF	2,815	2,829	2,970	5.0	1.6	2,326	2,344	ND
Curaçao	TF	420	441	452	2.5	0.2	583	ND	ND
Dominica	TF	86	86	87	0.9	0.0	72	75	0.0
República Dominicana	TF	4,563	4,690	5,141	9.6	2.8	5,064	5,637	2.1
Granada	TF	116	116	134	14.7	0.1	119	128	0.0
Guadalupe	TCE	325	487	ND	ND	ND	671	ND	ND
Haití	TF	349	420	465	10.8	0.3	568	ND	ND
Jamaica	TF	1,986	2,008	2,080	3.6	1.1	2,074	2,255	0.8
Martinica	TF	487	490	490	0.0	0.3	484	483	0.2
Santa Lucía	TF	307	319	338	6.1	0.2	347	360	0.1
San Cristóbal y Nieves	TF	104	107	114	7.0	0.1	100	104	0.0
San Martín (Países Bajos)	TF	457	467	499	6.9	0.3	842	857	----
San Martín (Francia)	----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----
San Vicente y Las Granadinas	TF	74	72	71	-1.4	0.0	97	101	0.0
Trinidad y Tobago	TF	455	434	413	-5.0	0.2	----	----	----
<b>Centro América</b>									
Belice	TF	277	294	321	9.2	0.2	351	380	0.1
Costa Rica	TF	2,343	2,429	2,527	4.1	1.4	2,665	2,864	1.0
El Salvador	TF	1,255	1,283	1,345	4.9	0.7	621	822	0.3

<sup>10</sup> Estadísticas de Turismo en el informe Temas destacados del Turismo "Tourism Highlights", OMT. Edición 2015.

DESTINOS	SERIE	LLEGADAS DE TURISTAS INTERNACIONALES					INGRESOS POR TURISMO INTL.		
		(1000)			CAMBIO (%)	PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO (%)	US\$ MILLONES		PARTICIPACIÓN (%)
		2012	2013	2014(*)	14*/13	2014(*)	2013	2014(*)	2014(*)
Guatemala	TF	1,305	1,331	1,455	9.3	0.8	1,481	1,564	0.6
Honduras	TF	895	863	868	0.6	0.5	608	630	0.2
Nicaragua	TF	1,180	1,229	1,330	8.2	0.7	417	445	0.2
Panamá	TF	1,606	1,658	1,745	5.2	1.0	3,233	3,470	1.3
<b>Sur América</b>									
Colombia	TF	2,177	2,288	2,565	12.1	1.4	3,611	3,914	1.4
Guyana Francesa	TF	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----
Guyana	TF	177	200	206	2.9	0.1	64	77	-----
Surinam	TF	240	249	246	-1.1	0.1	84	95	0.0
Venezuela	TF	988	986	-----	-----	-----	858	-----	-----

## 2. Competitividad<sup>11</sup>

El mundo está en un período donde los gobiernos se están dando cuenta del valor sector de “Viajes y Turismo” (V&T) como un generador de puestos de trabajo y de crecimiento económico. Sin embargo, hay una expectativa mayor que nunca antes de los consumidores por encontrar viajes que sean asequibles, accesibles, cómodos y sostenibles. Es fundamental imaginar lo que llevará a mantener el crecimiento (superior al PIB) año a año en los viajes y el turismo.

Será necesario considerar, así, qué avances tecnológicos, innovaciones e infraestructura son necesarios a nivel local, nacional, regional y global para facilitar los viajes al tiempo que mejora la seguridad, con un especial interés los mercados emergentes y en desarrollo.

Al mismo tiempo, dado la tendencia hacia la regionalización y los avances de los acuerdos entre bloques regionales en el establecimiento de políticas comunes, **la comunidad internacional debe fomentar y mejorar la colaboración dentro y entre bloques regionales.**

La sostenibilidad ha sido identificada como una cuestión prioritaria para el turismo y la hotelería y de importancia para el logro de sus objetivos de crecimiento. De hecho, la sostenibilidad es el permiso de la industria para crecer. Como tal, la industria debe ser consciente de las implicaciones del aumento significativo pronosticado del 31% en el transporte aéreo de pasajeros para 2017. Mientras que los beneficios económicos de

<sup>11</sup> Índice de Competitividad de los Viajes y Turismo. 2015 Edición. Foro Económico Mundial.

tal crecimiento son claros, las repercusiones sobre el medio ambiente y las comunidades locales son importantes a considerar.<sup>12</sup>

El índice de competitividad para el sector de Viajes & Turismo (TTCI por sus siglas en inglés o ICVT por sus siglas en español) identifica siete transformaciones en el mercado que pueden cambiar la perspectiva de negocio del turismo y la industria de viajes. Tres de ellos están relacionados con la empleabilidad y desarrollo de recursos humanos:

1. **Crecientes dificultades para atraer talento.** La investigación de 2014 del Foro Económico Mundial muestra que por cada 30 nuevos turistas a un destino, se crea un nuevo puesto de trabajo. El sector de la aviación y los viajes ya es el segundo empleador en el mundo, con enorme potencial para la creación de más empleos, el sector de viajes y turismo se prevé que empleará a 338 millones de personas en el 2023 y la aviación aeroespacial otros 58 millones de personas. Sin embargo, la industria tiene dificultades para atraer talento, tanto para puestos técnicos como gerenciales. Según el Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC por sus siglas en inglés), el impacto global total de las lagunas o brechas en el talento podría costar a la economía global casi 14 millones de puestos de trabajo y \$ 630 billones de pérdidas en el PIB. El sector público y privado deben colaborar estrechamente para actualizar los programas de capacitación y los programas universitarios para asegurar que se mantienen al día con los avances tecnológicos y las necesidades del mercado.
2. **Los cambios en la composición de la demanda turística deben definir las estrategias y modelos de negocio.** Como se describió anteriormente, la industria tendrá que entender, atender y acomodar profundamente su oferta de productos a las necesidades de los nuevos viajeros (como los viajeros que pertenecer a la generación “Milenio” y las nuevas clases medias de países emergentes) y de segmentos donde la demanda está creciendo (como viajeros senior o de tercera edad) para capitalizar los cambios demográficos.
3. **Las innovaciones y las nuevas tecnologías están revolucionando la industria,** tales como los “*Smartphone*” con GPS y la creciente confianza en las transacciones en línea, están remodelando parte de la industria de viajes y que requiere a las empresas a repensar la forma en cómo ofrecen sus servicios.
4. También hay una necesidad creciente para el sector público en redefinir los marcos regulatorios en respuesta al auge de la economía de intercambio. Las personas están dejando a otros el uso de su propiedad como y cuando les conviene, actuando como un servicio de taxi especial y aun empezando a realizar vuelos chárter con multitud de fuentes. El mercado de consumo de alquiler de

---

<sup>12</sup> Índice 2015 sobre la competitividad de sector de Viajes y Turismo: El sector V&T como una resistente contribución al desarrollo nacional. Foro Económico Mundial.

hospedaje persona a persona vale un estimado \$ 26 billones, con sólo “Airbnb” teniendo en lista de disponibilidad 600.000 propiedades en 160 países.

### 3. El Índice de Competitividad del Sector de “Viajes & Turismo” <sup>13</sup>

Esta sección presenta la clasificación detallada y puntuaciones de los 14 pilares que componen el índice competitividad de V&T 2015 para los países del gran Caribe cubiertos este año por la encuesta del Foro económico.

En el Caribe, los problemas comunes de V&T incluyen un mayor aprovechamiento de los recursos naturales y culturales, así como de la infraestructura de transporte de aire, y, con algunas excepciones — mejorar la capacidad de conectividad. El índice de competitividad en V&T sugiere que más economías caribeñas dependen ampliamente de sus famosas playas, pero no parecen ser suficiente para promover sus recursos culturales. Más esfuerzos en la promoción y aprovechamiento de su patrimonio cultural podrían mejorar aún más la competitividad de V&T de estas economías, mientras que el aspecto de menor de rendimiento esperado de los países caribeños en el pilar de los recursos naturales se explica, en parte, por la falta de sitios de patrimonio natural declarados por la UNESCO y un bajo porcentaje de tierra protegida oficialmente.

En términos de infraestructura, dada la geografía de la región (las Américas) es comprensible que la mayoría de los países ha priorizado el transporte aéreo. Sin embargo, el transporte terrestre está subdesarrollado y esto socava el efecto económico de las inversiones en infraestructura para el transporte aéreo, limitando la capacidad de transporta a los visitantes dentro y a través de los países.

Las alianzas público-privadas (PPP) se están convirtiendo rápidamente en un importante modo de llevar a cabo proyectos en América Latina, aprovechando a menudo esta estrategia derivado de lo limitado de los fondos públicos asignados al desarrollo de la infraestructura de V&T. Sin embargo, en muchos casos, las mismas limitaciones en el ambiente de negocios que limitan la formación de nuevas empresas en el sector V&T, como la burocracia, insuficiente protección sobre los derechos de propiedad y la corrupción — también puede debilitar la efectividad de los proyectos a PPP.

Algunos de los resultados más sobresalientes de la región en el 2015, sobre un total de 140 países a nivel mundial, fueron los siguientes:

---

<sup>13</sup> Recuperado de: <http://reports.weforum.org/travel-and-tourism-competitiveness-report-2015/executive-summary/>, en Marzo, 2015.

**México** ocupa el puesto 30 en general a nivel mundial, y el puesto 4 para la región de las Américas, pero número 1 para la región del Gran Caribe. Dotado tanto de recursos naturales (4 º) como de recursos culturales (puesto 11), **México** ocupa el 8 º y 6 º, respectivamente, en términos de sitios de patrimonio mundial natural y cultural.

Las estadísticas sobre demanda digital confirman la importancia del turismo natural, con **México** en el puesto 18 del ranking mundial de búsquedas en línea (*on-line*).

Otra área de fortaleza es la priorización de la industria de V&T en la estrategia de desarrollo nacional en un nivel relativamente alto (puesto 32), con aproximadamente el 5% del presupuesto nacional dedicado a actividades relacionadas con la industria de V&T (43 a nivel mundial) y la Alianza del Pacífico que hace hincapié en la apertura internacional y la integración regional que posee el país.

A pesar de este fuerte desempeño, algunas áreas de mejora siguen permaneciendo bajas, en particular el tema de la protección y seguridad al turista (puesto 125 a nivel mundial) y el tema del compromiso con la sostenibilidad ambiental (puesto 126), que es estratégicamente significativa para **México** dada la importancia de los recursos naturales del país. Además, se podrían mejorar algunas áreas del entorno empresarial, México ocupa los puestos más bajos en el ranking en lo referente a los costos relacionados con los permisos de construcción (131), competitividad del mercado (114) y los niveles de impuestos (puesto 116) vigentes.

**Panamá** ocupa el puesto 33 en general, 5 º en las Américas y 2 º para el gran Caribe. El país ha desarrollado un sector turístico importante (aproximadamente representa el 6% de la economía nacional) sobre la base de sus ricos recursos naturales (puesto No. 20) y la infraestructura de servicios turísticos de clase mundial (No. 27), que ofrecen a los turistas una experiencia agradable.

**Panamá** es un destino competitivo en precio (32), internacionalmente abierto (23) y está bien comunicado gracias a su excelente infraestructura de transporte aéreo (18), que le permite posicionarse como un portal de viajes y comercio para América Latina.

Sin embargo, hay aspectos donde **Panamá** podría mejorar. En términos de recursos humanos (95), a pesar de los progresos realizados, no siempre es fácil encontrar trabajadores calificados (99), quizás debido a las barreras regulatorias para poderse abastecer del talento internacional (111) y la limitada participación de las mujeres en la fuerza de trabajo (112). En términos de las puntuaciones de Panamá, sus recursos culturales (63) podrían promoverse más, en cuanto a las búsquedas en línea relacionadas con sus recursos culturales y entrenamiento cultural son relativamente bajas (47) y por lo tanto, podría ampliar su oferta de entretenimiento cultural, incluyendo una mejor promoción de su patrimonio oral e inmaterial.



**Colombia** ocupa el puesto 68 a nivel mundial, el puesto 12 regionalmente (las Américas) y el 4 lugar para el Gran Caribe; con 2,3 millones de llegadas de turistas internacionales, en una trayectoria ascendente desde 2011. Internacionalmente es un país muy abierto (8), con una de las políticas de visados más liberales (20), y ha mejorado su preparación TIC (67) con el tiempo. Colombia tiene un gran ecosistema biodiverso, con casi 3.000 especies (2 º) y un vibrante ambiente cultural, con eventos música y folclore, como el carnaval de Barranquilla, que preserva el patrimonio cultural oral e intangible (13).

Sin embargo, a pesar de mejoras recientes en algunas zonas del país, las preocupaciones de seguridad de los turistas conducen a **Colombia** a las filas de países bajos en seguridad (puesto 140), incluyendo terrorismo (134) así como, crimen y violencia (132). Otras áreas de mejora incluyen la infraestructura terrestre (124), con la necesidad de más caminos pavimentados, y un aumento en la asignación del gasto del presupuesto del gobierno relacionado con V&T (110).

**Costa Rica y Barbados** perdieron algunas posiciones en el *ranking* regional y global; pero todavía son algunos de los más fuertes en la región y ambos representan las subregiones de Centroamérica y CARICOM, respectivamente.

Cuatro principales conclusiones surgen de los resultados del análisis cuantitativo y cualitativo del TTCI 2015.

- En primer lugar, la industria de V&T continúa creciendo rápidamente y ha demostrado ser resistente a los cambios de choque y crisis.
- En segundo lugar, nuevas tendencias están emergiendo y los países de mejor desempeño en el TTCI son aquellos que están mejor equipados para aprovechar las oportunidades que traen dichas tendencias.
- En tercer lugar, desarrollar el sector V&T ofrece oportunidades de crecimiento para todos los países, independientemente de su riqueza y ofrece oportunidades de empleo en todos los niveles.
- En cuarto lugar, el desarrollo de la industria V&T es complejo, que requiere la coordinación interministerial y a menudo asociaciones público-privadas e internacionales.

Estos resultados son también parcialmente respaldados por medio del reciente trabajo llevado a cabo por el Consejo de Agenda Global sobre el futuro de la industria de Viajes y Turismo (V&T).<sup>14</sup>

## TABLA NO. 2

<sup>14</sup> Recuperado de: <http://reports.weforum.org/travel-and-tourism-competitiveness-report-2015/executive-summary/>, Marzo y Abril, 2015.



## INDICE DE COMPETITIVIDAD DE TURISMO (TTCI) 2015: LAS AMERICAS<sup>15</sup>

Índice de Competitividad sector de "Viajes y Turismo" (V&T)			Pilar sobre Ambiente Apto para "V&T" -calificación máxima a obtener: 7.0 puntos.-				
País <sup>16</sup>	Rango (ranking) Regional -sobre	Rango (ranking) Mundial -sobre 141-	Ambiente de Negocios	Protección y Seguridad	Salud e Higiene	Mercado Laboral y Recursos Humanos	Disposición para las TICS
México	4	30	4.09	4.10	5.25	4.45	3.82
Panamá	5	34	4.88	5.03	5.09	4.23	4.30
Costa Rica	6	42	4.64	5.58	5.00	4.79	4.16
Barbados	7	46	4.62	5.75	6.02	4.88	4.97
Colombia	12	68	3.99	2.82	4.97	4.44	4.17
Trinidad y Tobago	13	69	4.53	4.10	5.14	4.39	4.52
Jamaica	15	76	4.44	3.85	4.66	4.61	3.73
Guatemala	16	80	4.23	3.57	4.69	4.39	3.82
República Dominicana	17	81	4.19	4.30	4.89	4.21	3.46
Honduras	18	90	4.09	3.64	4.52	4.25	3.10
El Salvador	19	91	4.22	3.62	4.86	4.26	3.69
Nicaragua	20	92	3.53	5.14	4.32	4.07	3.21
Surinam	22	101	3.68	5.61	5.09	3.95	3.78
Guyana	23	104	4.43	4.57	4.52	3.98	3.04
Venezuela	24	110	2.36	3.36	5.08	3.66	3.46
Haití	26	133	3.02	4.75	3.74	3.76	1.84
Promedio para Las Américas			4.16	4.64	5.06	4.37	3.94
El mejor del mundo			6.13	6.70	6.97	5.64	6.35

### 4. Organización y disponibilidad de EFTP<sup>17</sup>

De acuerdo a las leyes nacionales sobre educación la definición de EFTP varía de región en región y de país en país:

- Educación Técnico-Profesional (Argentina y la República Dominicana).
- Educación Secundaria Técnica y Formación Profesional (Aruba).

<sup>15</sup> Informe sobre la Competitividad del Sector de Viajes y Turismo 2015 "The Travel and Tourism Competitiveness Report 2015. World Economic Forum. Foro Económico Mundial. Recuperado de <http://reports.weforum.org/travel-and-tourism-competitiveness-report-2015/index-results-the-travel-tourism-competitiveness-index-ranking-2015/>, Abril 2015

<sup>16</sup> En el informe de índice de competitividad del sector de "viajes y turismo" únicamente participaron en las encuestas los países que conforman el Gran Caribe que aparecen en la tabla, por ello es que no aparece la totalidad de países que conforman la región. La encuesta y el estudio del Foro Económico Mundial cubrió 141 países. El rango máximo es sobre 7 puntos y mínimo sobre 1.

<sup>17</sup> Informe sobre la situación en los sistemas de información gerencial Educación (EMIS) de la educación y formación técnico profesional (EFTP) en 12 países de América Latina y el Caribe. UNESCO Oficina Regional de Educación para América Latina y el Caribe (ORELAC/UNESCO), Federico Meier. 2013.

- Educación Técnica Profesional (Costa Rica).
- Educación Técnica Vocacional y Formación Profesional (El Salvador).
- Educación Técnica y Profesional (Surinam).

En los países restantes se llama Educación y Formación Técnica y Profesional (EFTP) o *Technical and Vocational Education and Training* (TVET) en los países de habla inglesa. Mientras que los nombres son diferentes, las definiciones enunciadas son similares.

**TABLA NO. 3**  
**DISTINTAS DENOMINACIONES POR PAÍS SOBRE LA EFTP<sup>18</sup>**

No.	PAÍS	DENOMINACIÓN DE LA EFTP
1	<b>Antigua y Barbuda</b>	<i>Technical and Vocational Education and Training</i> (Educación y Capacitación Técnica y Profesional)
2	<b>Aruba</b>	<i>Secondary Technical Education and Vocational Training</i> (Educación Técnica Secundaria y Capacitación Profesional)
3	<b>Bahamas</b>	<i>Technical and Vocational Education and Training</i> (Educación y Capacitación Técnica y Profesional)
4	<b>Barbados</b>	Technical and Vocational Education and Training (Educación y Capacitación Técnica y Profesional)
5	<b>Belice</b>	Technical and Vocational Education and Training (Educación y Capacitación Técnica y Profesional)
6	<b>Colombia</b>	<i>Educación y Formación Profesional</i> (Vocational Education and Training)
7	<b>Costa Rica</b>	<i>Educación Técnica Profesional</i> (Technical and Vocational Education)
8	<b>Curazao</b>	<i>Secondary Technical Education and Vocational Training</i> (Educación Técnica Secundaria y Formación Profesional)
9	<b>Dominica</b>	<i>Technical and Vocational Education and Training</i> (Educación y Capacitación Técnica y Profesional)
10	<b>República Dominicana</b>	<i>Educación Técnico-Profesional</i> (Technical and Vocational Education)
11	<b>El Salvador</b>	<i>Educación Técnica Vocacional y Formación Profesional</i> (Technical Vocational Education and Professional Training)
12	<b>Guayana Francesa</b>	<i>l'Enseignement et la Formation Techniques et Professionnels</i> (Educación y Formación Técnica y Profesional)
13	<b>Granada</b>	<i>Technical and Vocational Education and Training</i> (Educación y Capacitación Técnica y Profesional)
14	<b>Guadalupe</b>	<i>l'Enseignement et la Formation Techniques et Professionnels</i> (Educación y Formación Técnica y Profesional)
15	<b>Guatemala</b>	<i>Educación Técnica y Formación Profesional</i> (Technical Education and Vocational Training)
16	<b>Guyana</b>	Technical and Vocational Education and Training (Educación y Capacitación Técnica y Profesional)

<sup>18</sup> **Source ONU:** Compiled on the basis of the TVET background questionnaire distributed to Latin America and Caribbean countries, and from an information search on the websites of the ministries of education or their equivalent.

No.	PAÍS	DENOMINACIÓN DE LA EFTP
17	<b>Haití</b>	<i>Formation Techniques et Professionnels</i> (Formación Técnica y Profesional)
18	<b>Honduras</b>	<i>Educación Técnica y Formación Profesional</i> (Technical Education and Vocational Training)
19	<b>Jamaica</b>	<i>Technical and Vocational Education and Training</i> (Educación y Capacitación Técnica y Profesional)
20	<b>Martinica</b>	<i>l'Enseignement et la Formation Techniques et Professionnels</i> (Educación y Formación Técnica y Profesional)
21	<b>México</b>	<i>Educación Técnica y Formación Profesional</i> (Technical Education and Vocational Training)
22	<b>Nicaragua</b>	<i>Formación Técnica y Educación Profesional</i> (Technical Education and Vocational Training)
23	<b>Panamá</b>	<i>Educación Técnica y Profesional</i> (Technical and Vocational Education)
24	<b>Santa Lucía</b>	<i>Technical and Vocational Education and Training</i> (Educación y Capacitación Técnica y Profesional)
25	<b>San Martín (Francia)</b>	<i>l'Enseignement et la Formation Techniques et Professionnels</i> (Technical Vocational Education and Training)
26	<b>San Martín (Países Bajos)</b>	<i>Secondary Technical Education and Vocational Training</i> (Educación Técnica Secundaria y Formación Profesional)
27	<b>San Cristóbal y Nieves</b>	<i>Technical and Vocational Education and Training</i> (Educación y Capacitación Técnica y Profesional)
28	<b>San Vicente y las Granadinas</b>	<i>Technical and Vocational Education and Training</i> (Educación y Capacitación Técnica y Profesional)
29	<b>Surinam</b>	<i>Secondary Technical Education and Vocational Training</i> (Educación Técnica Secundaria y Formación Profesional)
30	<b>Trinidad y Tobago</b>	<i>Technical and Vocational Education and Training</i> (Educación y Capacitación Técnica y Profesional)
31	<b>Venezuela</b>	<i>Educación Técnica y Formación Profesional</i> (Technical Education and Vocational Training)

## 5. Información y estadísticas en educación y en turismo

Para la siguiente tabla se utilizó información pública disponible en varias plataformas de información económica, educativa y sobre turismo correspondiente al año 2013. Se utilizó ese año como referencia ya que es el año del cual se tiene mayor información para la mayoría de países. En algunos casos se logró obtener información únicamente información de años menos recientes, anteriores al 2013, y tal situación se indica en el cuadro mismo.

El empleo en turismo en la región es muy variable; Aruba tiene la tasa más alta (90.8%), seguida por una media alta dependencia en Antigua y Barbuda (53%), Santa Lucía (44,1%), Barbados (35,7%) y Belice (35,3%). Una importancia media-baja la tiene Jamaica (24,7%), San Cristóbal y Nieves (24.2%), Dominica (24%), Granada (22,1%), República Dominicana (14,7%).

En cuanto al PIB por turismo Aruba otra vez tiene el porcentaje más alto (88,4%), seguido de Antigua y Barbuda (58,3%), Bahamas (43,6%), Santa Lucía (39,5%), Belice (39,2%), Dominica (26,4%), San Cristóbal y Nieves (25,5%), Granada (24.2%) y San Vicente y las Granadinas (19,9%).

La región del Gran Caribe tiene países que llegan a tener más de 125 millones de habitantes como en el caso de México y países que no llegan a tener 100 mil habitantes como son el caso de San Cristóbal & Nieves con 54 mil habitantes, Dominica (72mil), San Martín –Francia-(31 mil) y San Martín -Países Bajos-(40 mil).

Cuba (puesto 11) se encuentra dentro de los 20 países a nivel mundial con el más alto índice de alfabetismo con un índice del 99.80; según los censos del 2011 y el país con el más alto nivel a nivel de la región del Gran Caribe, seguido por Barbados con el puesto 22 a nivel mundial y 2 a nivel de la región del Gran Caribe, presentando un índice del 99.70 en la población con más de 15 años. Antigua y Barbuda, Trinidad & Tobago, San Cristóbal y Nieves, Aruba, Costa Rica, San Vicente y Las Granadinas, Las Bahamas, Venezuela, todos gozan de un índice superior a 95.00, destacando a Costa Rica como el más alto índice en Centroamérica y Venezuela en Sur América.<sup>19</sup>

Sin embargo, Nicaragua (puesto 163), Belice (164), Guatemala (165) y Haití (206 de 217 países) tienen los índices más bajos de alfabetismo a nivel mundial con un índice por debajo de 75.00 en población con más de 15 años.

Otro dato importante es cuántas personas con edad promedio entre 16-21 años se están inscribiendo en programas de educación terciaria (universitaria), donde vemos datos desde 11 millones de jóvenes en México, equivalente al 9.02% de la población, inscribiéndose en este tipo de estudios. En San Cristóbal y Nieves por ejemplo, este

---

<sup>19</sup> El libro sobre hechos mundiales “The World Factbook”. Recuperado de <https://www.cia.gov/library/publications/the-world-factbook/rankorder/2103rank.html> en Abril, 2015.

número corresponde al 7.89% del total de población, en Trinidad & Tobago al 7.18%, Barbados (7.07%) Santa Lucía el 9.20%, Jamaica (9.54%), Guyana (8.66%) y Granada (10.17%), y Antigua y Barbuda (8.64%), República Dominicana (9.24%), Colombia (9.03%) Guatemala (10.13%) y Panamá (8.45%).

En términos de equidad de género en la inscripción para estudios universitarios, en casi todos los países de la región de El Gran Caribe el porcentaje mayor corresponde al género masculino, existiendo en algunos países diferencias de hasta un 40%. En Guatemala la diferencia entre ambos géneros es pequeña (-0.7), al igual que en El Salvador (3%), siempre a favor del sexo masculino. Sin embargo México presenta un 29.6% de mujeres comparado con el 28.4% de hombres (1.2% a favor del género femenino).

En cuanto a la importancia que tienen tanto el tema de la educación como el tema turístico en el país, en términos del porcentaje que ocupa respecto al total del presupuesto gubernamental como en términos de inversión estos son algunos resultados que se pueden ver en la tabla:

Para Guyana el tema educativo representa un 10.2%, para Panamá, 13%, en Santa Lucía 14.5% del total del presupuesto gubernamental, Colombia el 16.9%, en México el 19.6% República Dominicana el 20.6% al igual que para Guatemala, Venezuela y Jamaica y para Costa Rica es el 23.4%.

En el tema de la inversión en el turismo para Surinam representa un 1.5%, mientras que para islas como Santa Lucía representa un 20.5%, para San Cristóbal y Nieves un 17.4%, San Vicente y Las Granadina un 15.9%, Dominica y Cuba un poco más de 15%, Granada 13.7%, Jamaica un 11.4% y Trinidad & Tobago 10.7%. Los demás países presentan porcentaje de inversión de una sola cifra entre 1.5% como Surinam y Honduras con un 9.1%.

<div> <div>TABLA NO. 4</div> <div>ÍNIDICES Y ESTADÍSTICAS SOBRE LA REGIÓN DEL GRAN CARIBE SOBRE EDUCACIÓN, ECONOMÍA Y TURISMO</div> <div>AÑO DE REFERENCIA 2013</div> </div>																		
PAÍS	POBLACIÓN TOTAL	Población arriba de 15 años	Inscripción en EFTP como % de la inscripción total en la educación secundaria			EDUCACIÓN TERCARIA / UNIVERSITARIA					PRODUCTO INTERNO BRUTO (PIB)		GASTO GUBERNAMENTAL EN EDUCACIÓN		INVERSIÓN EN TURISMO %	ÍNDICE DE COMPETITIVIDAD		
			TOTAL (%)	MUJERES (%)	HOMBRES (%)	TOTAL INSCRIPCIONES	TOTAL (%)	HOMBRES (%)	MUJERES (%)	RANGO DE EDAD OFICIAL	US\$ PER CAPIT A	TURISMO %	P I B %	% DEL TOTAL DEL PRESUPUESTO GUBERNAMENTAL		TOTAL	VIAJES Y TURISMO	% EMPLEO EN TURISMO
Antigua & Barbuda	89.985,0	98.95	6.5	6.4	6.7	7,776	23.5	31.1	15.1	17-21	13,050	58.3	2.6 (2010)	6.9 (2010)	42	ND	ND	53
Aruba	102.911,0	97.52	21.9	17.8	26.4	7,292	16.2	22.6	10.2	17-21	2,544	88.4	6 (2011)	21.8 (2011)	31	ND	ND	90.8
Bahamas	377.374,0	ND	ND	ND	ND	33,254	ND	ND	ND	17-21	21,570	43.6	ND	ND	18.3	ND	ND	51.6
Barbados	284.644,0	ND	0.4 (2005)	0.5 (2005)	0.2 (2005)	20,118	60.8	88.1	35.9	16-20	15,080	36.1	5.6	12.8	21.3	55/144	27/140	35.7
Belize	331.900,0	ND	13.7	11.9	15.8	32,682	25.9	32.5	19.4	17-21	4,510	39.2	6.6 (2010)	21.8 (2010)	27.3	ND	ND	35.3
Colombia	48.321.405,0	94.67	25.6	25.7	25.5	4,364,549	48.3	51.6	45.2	17-21	7,590	5.9	4.9	16.9	3.7	66/144	84/140	6.1
Costa Rica	4.872.166,0	97.75	28.5	29	28	431,231	47.6	52.9	42.5	17-21	9,550	12.5	6.9	23.4 (2009)	3.6	51/144	47/140	12
Cuba	11.265.629,0	99.83	55.5	44.8	65.8	741,001	47.8	59.8	36.4	18-22	6,833	10.4	12.8 (2010)	ND	15.5	ND	ND	9.6
Curazao	153.500,0	ND	ND	ND	ND	10,056	ND	ND	ND	18-22	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Dominica	72.003,0	ND	ND	ND	ND	7,128	ND	ND	ND	17-21	6,930	26.4	ND	ND	15.8	ND	ND	24
República Dominicana	10.403.761,0	91.79	7.3	8.4	6.1	961,480	46.4	57.2	35.7	18-22	5,770	16	3.8	20.6	5.1	101/144	86/140	14.7
El Salvador	6.340.454,0	87.98	53.1	54	52.1	679,147	25.5	26.9	23.9	19-23	3,720	10.1	3.4 (2011)	15.9 (2011)	8.6	84/144	104/140	9.1
Guyana Francesa	232,223	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	17-21	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Granada	105.897,0	ND	14.5 (2005)	12.6 (2005)	16.6 (2005)	10,771	52.8 (2009)	60.9 (2009)	44.8 (2009)	17-21	7,490	24.2	ND	ND	13.7	ND	ND	22.1
Guadalupe	404,394	96.50	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	17-21	ND	16	ND	ND	7.3	ND	ND	16.5
Guatemala	15.468.203,0	81.54	83.9	85.8	82	1,567,642	18.7	19.1	18.4	18-22	3,340	8.8	2.8	20.6	8.2	78/144	97/140	7.9
Guyana	799.613,0	88.49	9.7	4.3	15.5	69,283	12.9	17.8	8.3	17-21	3,750	8	3.2	10.2	2.4	117/144	103/140	8.4
Haití	10.317.461,0	60.73	ND	ND	ND	1,021,020	ND	ND	ND	19-23	810	9.5	ND	ND	4.2	137/144	140/140	8.2
Honduras	8.097.688,0	88.48	45.8	44.2	48	869,265	21.1	24.5	17.8	17-21	2,180	15.9	ND	ND	9.1	100/144	93/140	14
Jamaica	2.715.000,0	88.69	ND	ND	ND	258,940	28.7	40.3	17.6	17-21	5,220	27.2	6.3	20.7	11.4	86/144	67/140	24.7
Martinica	399,637	96.98	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	17-21	ND	13	ND	ND	3.6	ND	ND	12.3

PAÍS	POBLACIÓN TOTAL	Población arriba de 15 años	Inscripción en EFTP como % de la inscripción total en la educación secundaria			EDUCACIÓN TERCIARIA / UNIVERSITARIA					PRODUCTO INTERNO BRUTO (PIB)		GASTO GUBERNAMENTAL EN EDUCACIÓN		INVERSIÓN EN TURISMO %	ÍNDICE DE COMPETITIVIDAD		
			TOTAL (%)	MUJERES (%)	HOMBRES (%)	TOTAL INSCRIPCIONES	TOTAL (%)	HOMBRES (%)	MUJERES (%)	RANGO DE EDAD OFICIAL	US\$ PER CAPITA	TURISMO %	P I B %	% DEL TOTAL DEL PRESUPUESTO GUBERNAMENTAL		TOTAL	VIAJES Y TURISMO	% EMPLEO EN TURISMO
México	122.332.399,0	95.14	8.8	8.2	9.5	11,041,471	29	28.4	29.6	18-22	9,940	14.8	5.1 (2011)	19.6 (2011)	3	61/144	44/140	15.7
Nicaragua	6.080.478,0	82.81	4.6 (2010)	5	4.1	656,141	ND	ND	ND	17-21	1,790	9.9	4.4 (2010)	22.8 (2010)	3.2	99/144	95/140	8.4
Panamá	3.864.170,0	95.04	30.4	28.5	32.6	326,482	43.5	53.2	34	18-22	10,700	17.5	3.3 (2011)	13 (2011)	7.1	48/144	37/140	17.2
Santa Lucía	182.273,0	ND	ND	ND	ND	16,763	13.9	18.5	9.3	17-21	7,060	39.5	4.7	14.5	20.5	ND	ND	44.1
San Martín (Francia)	31.264,0	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	17-21	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
San Martín (Países Bajos)	39.689,0	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	18-22		ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
San Cristóbal & Nieves	54.191,0	ND	ND	ND	ND	4,276	18.2 (2008)	24.7 (2008)	11.8 (2008)	17-21	13,890	25.5	4.2 (2007)	12.8 (2007)	17.4	ND	ND	24.2
San Vicente & Las Granadinas	109.373,0	ND	ND	ND	ND	10,112	ND	ND	ND	17-21	6,460	19.9	5.1 (2010)	15.5 (2010)	15.9	ND	ND	18.2
Surinam	539.276,0	95.57	21.2	7.6	44.9	43,528	53.5 (2005)	57.3 (2005)	47.8 (2005)	19-23	9,370	2.7	ND	ND	1.5	110/144	100/140	2.5
Trinidad y Tobago	1.341.151,0	98.96	2 (2005)	1.1 (2005)	3 (2005)	96,366	12 (2004)	13.4 (2004)	10.6 (2004)	17-21	15,760	8.7	ND	ND	10.7	89/144	83/140	11.6
Venezuela	30.405.207,0	96.31	15.2	15.1	15.3	2,725,986	78.7	98.7	58.2	17-21	12,550	8.6	6.9 (*)	20.7 (*)	5.7	131/144	113/140	7.4

FUENTES DE INFORMACIÓN DEL CUADRO ANTERIOR:

Banco Mundial: (<http://datos.bancomundial.org/indicador/SP.POP.TOTL>)  
Datos 2010 ([http://www.paho.org/saludenlasamericas/index.php?id=41&option=com\\_content](http://www.paho.org/saludenlasamericas/index.php?id=41&option=com_content))  
PIB per cápita, Método Atlas (US\$): <http://data.worldbank.org/indicator/NY.GNP.PCAP.CD>  
(+) Datos entre 2010-2013: Datos 2013 CEPAL ([http://estadisticas.cepal.org/cepalstat/WEB\\_CEPALSTAT/perfilesNacionales.asp?idioma=e](http://estadisticas.cepal.org/cepalstat/WEB_CEPALSTAT/perfilesNacionales.asp?idioma=e))  
Inscripción en la Universidad: <http://www.uis.unesco.org/DataCentre/Pages/country-profile.aspx?code=SUR>  
Producto Interno Bruto (en millones de US\$ 2012): <https://data.un.org/CountryProfile>  
(\*\*)Población en Educación Secundaria  
ND (No disponible)



### III. Alcance del Trabajo

Este proyecto es una iniciativa de la Asociación de los Estados del Caribe (AEC) en colaboración con la Agencia Francesa de Desarrollo (AFD), y utiliza un enfoque proactivo para producir documentación útil y proveer recomendaciones para llevar a cabo estrategias y procedimientos con el objetivo de fortalecer las capacidades y competencias de los recursos humanos en áreas transversales necesarias para lograr una industria turística regional sostenible y competitiva.

Las principales actividades de este proyecto están enfocadas en la evaluación y recolección de información y datos sobre iniciativas, programas e instituciones relacionadas con el sector de hospitalidad y turismo en Educación y Formación Técnica Profesional (EFTP), incluyendo formación y capacitación en turismo, alimentación, hospedaje y conducción. El proyecto adicionalmente documenta los hallazgos como resultado de la evaluación y recolección de información, en cuanto a necesidades y las recomendaciones asociadas a esas necesidades, así como el estatus de disponibilidad de los programas de capacitación y formación en turismo en la región.

El proyecto incluye casos de estudio sobre algunos países en específico y/o sobre algunas buenas prácticas por parte de organizaciones en ciertos países, representando a cada sub-grupo de la AEC: CARICOM (Barbados y Jamaica), Centro América (Guatemala y Costa Rica), los Países No Agrupados (República Dominicana), el Grupo de Tres-G-3, (México y Colombia), por parte de los Estados Miembro Asociados (Guadalupe).

Dentro del contexto de ejecución de este Proyecto, el esfuerzo de identificación de las necesidades de capacitación para la construcción de capacidades y competencias de la fuerza laboral para el sector turístico, así como del desarrollo subsecuente de un marco para implementar formación y capacitación enfocada primordialmente en las áreas estratégicas del Programa de Trabajo de Turismo Sostenible de la AEC (STWP por sus siglas en inglés), fue complementado por la investigación realizada sobre las necesidades y prioridades identificadas por el propio sector gubernamental y por los proveedores de educación y formación técnica profesional. Las cuatro áreas programáticas que conforman el STWP que son indicativas de los intereses específicos y el enfoque en formación y el desarrollo, son los siguientes:

1. Conformación de la Zona de Turismo Sostenible de El Caribe (STZC por sus siglas en inglés): teniendo un énfasis en manejo ambiental, manejo de destinos sostenibles, nichos de mercado.
2. Seguridad para los Visitantes: teniendo un énfasis en la policía de turismo, seguridad e inocuidad de alimentos, salud y bienestar.
3. Promoción de los idiomas y las culturas de la región del Gran Caribe: con énfasis en el aprendizaje de idiomas y el desarrollo de habilidades empresariales para artesanos.
4. Promoción de un Turismo Multi-Destinos: con énfasis en formación para guías, así como en servicio al cliente.



La AEC tiene un especial interés en contribuir a la construcción y desarrollo de habilidades y fortalecer del conocimiento de grupos vulnerables, por lo tanto las necesidades de formación y capacitación para estos grupos debe ser abordada. Entre estos grupos se incluye MIPYMES, mujeres, jóvenes, comunidades del área rural y comunidades étnicas e indígenas que están relacionados con turismo. El enfoque geográfico de la consultoría fue limitado a los estados miembros de la AEC, como sigue:

**TABLA NO. 5**  
**PAÍSES MIEMBRO**  
**ASOCIACIÓN DE ESTADOS DEL CARIBE**  
**2014**

REGION	PAÍSES
Comunidad de El Caribe (CARICOM):	Antigua & Barbuda, Barbados, Belice, Dominica, Granada, Guyana, Haití, Jamaica, San Cristóbal & Nieves (Saint Kitts & Nevis), Santa Lucía, San Vicente & Las Granadinas, Trinidad & Tobago, Surinam y Las Bahamas.
Centro América (CA):	Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua y Costa Rica.
No Agrupados (NG –por sus siglas en inglés-):	Cuba, República Dominicana y Panamá.
Grupo de los Tres (G-3):	Colombia, México y Venezuela.
Miembros Asociados:	Guyana Francesa, Guadalupe, Martinica (departamentos de ultramar franceses), San Martín (colectividad de ultramar autónoma francesa), Aruba, Curazao y Sint Maarten.

## IV. Objetivos del Proyecto

Como se indicó en los términos de referencia para esta consultoría “Asistencia Técnica para llevar a cabo un estudio sobre Educación y Formación Técnica Profesional (EFTP) en Turismo en el Gran Caribe”, los objetivos del proyecto son:

### A. Objetivo General

Obtener información y recolección de datos a través de la investigación para documentar las necesidades y las prioridades de Educación y Formación Técnica Profesional en el sector de turismo del Gran Caribe, con el propósito de desarrollar e implementar un programa integral basado en la formación de capacidades y competencias laborales.

## B. Objetivos Específicos del Proyecto

Específicamente el proyecto busca el fortalecimiento y mejora de la productividad y la competitividad de la industria turística regional al adquirir un mejor conocimiento en el área del desarrollo del recurso humano como sigue:

1. Identificar las necesidades específicas y las áreas de capacitación y formación para el desarrollo de los recursos humanos en el sector turismo del Gran Caribe.
2. Determinar los retos y brechas existentes en relación a la Educación y Formación Técnica Profesional (EFTP) y el desarrollo de capacidades.
3. Formular recomendaciones para abordar las necesidades, retos y prioridades identificadas.
4. Desarrollar un directorio de instituciones de formación y educación en turismo y hospitalidad y de los cursos que se ofrecen en el Gran Caribe.
5. Desarrollar un marco para la implementación de un programa integral con el objeto de proveer formación y capacitación, así como desarrollo de capacidades para mejorar la productividad y las competencias del recurso humano, basado en el modelo de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sobre la educación y formación basada en competencias (CBET por sus siglas en inglés).
6. Mejorar la capacidad en diversos aspectos de la entrega de los productos y servicios turísticos con un particular énfasis en las áreas transversales relacionadas con las prioridades de los Estados Miembros y Miembros Asociados de la AEC según lo establecido en el Programa de Trabajo de Turismo Sostenible.

## V. Metodología Aplicada en la Recolección de Información

El Proyecto fue diseñado en dos fases. De Octubre 2014 a Febrero 2015 la Fase 1 se consolidó: Evaluación de las Iniciativas de Educación y Formación en el Sector Turismo. Primero, identificamos las instituciones educativas nacionales y regionales, así como las instituciones (públicas y privadas) de educación técnica y profesional que ofrecen carreras, cursos y/o programas en turismo o los relacionados con turismo; y luego construimos una base de datos con la información de Contacto y un perfil resumido de las instituciones y los programas, cursos y carreras de turismo y hospitalidad que son actualmente ofrecidos en los países que conforman la región del Gran Caribe.

La metodología de investigación utilizada se basó en la información escrita disponible –información secundaria, investigación de resultados o información sobre los actores claves de la EFTP (universidades y agencias de formación y capacitación a nivel nacional y regional)-, seguida de información recolectada por medio de Contacto directo con oficiales y personal de gobierno y relacionados con el sector educativo, así como con expertos en el campo de la EFTP.

La revisión documental utilizó un enfoque sistémico que resumió la evidencia disponible sobre las iniciativas e intervenciones de EFTP en la región del Gran Caribe sobre políticas públicas, prácticas, estándares específicamente desarrollados para el sector de turismo y hospitalidad así como sobre evaluaciones realizadas sobre las necesidades de formación y capacitación en dicho sector.

La información secundaria fue utilizada como la más importante fuente de información ya que resultó ser para esta consultoría la más efectiva en relación a costos. La información secundaria utilizada fue la disponible a través de publicaciones de uso público que incluyó resúmenes, evaluaciones, diagnósticos, resultados de encuestas y estudios, así como informes de todo tipo provenientes de ONG, de unidades gubernamentales y de organizaciones internacionales.

## **A. Estrategia de Investigación**

Aunque varios estudios han intentado resumir la investigación existente en lo referente a la EFTP, no nos fue posible encontrar evidencia alguna de un estudio específicamente relacionado con la industria del turismo y la hospitalidad a nivel mundial o para la región de Latinoamérica y El Caribe específicamente. Existen algunos estudios sobre EFTP para varios países de África, individuales para la realidad de cada país.

Se hizo una investigación bastante completa con el propósito de localizar estudios publicados para uso público, libros, artículos y estadísticas. Un vasto rango de bases de datos bibliográficas fue consultado electrónicamente, junto con visitas a páginas web de organizaciones relevantes como OIT-CINTEFOR y UNESCO-UNEVOC. Listas de referencia sobre estudios y documentos fueron examinados. Adicionalmente, llevamos a cabo ejercicios para revisar citas bibliográficas e intentamos contactar con actores relevantes de la región del Gran Caribe.

## **B. Criterios de Selección**

Para que ciertos estudios y otra información documentada fuera considerada debió de cumplir con los criterios de selección que fueron definidos por el equipo consultor:

Deben abordar iniciativas e intervenciones de EFTP.

El enfoque geográfico de las Fuentes debe incluir los países del Gran Caribe o sus sub-regiones.

Deben al menos evaluar o contemplar una de las variables del enfoque de esta consultoría y por lo tanto del estudio (políticas nacionales, estrategias, retos, necesidades y prioridades del sector turismo y hospitalidad en cuanto a empleo, habilidades y competencias para el empleo, formación y desarrollo del recurso humano).

Las fechas de la publicación o del documento deben caer en el lapso del año 2000 y el 2015.

Ninguna limitación del idioma en que estuviera presentada la información fue aplicada, sin embargo la mayoría de documentos consultados fueron publicados ya sea en idioma inglés o español, solamente algunos de ellos fueron escritos en francés y muy pocos en papiamento u holandés.

## C. Redes

Encontramos cuatro (4) redes internacionales relacionadas con EFTP, que manejan información sobre la situación del tema en los países que conforman la región del Gran Caribe y que fueron consultadas y utilizadas durante esta consultoría.

**NORRAG** - *Northern Research Review and Advisory Group*- Red para las políticas internacionales y cooperación en educación y formación. NORRAG es una red independiente cuya Secretaría se encuentra ubicada en el Instituto de Graduación en Estudios Internacionales y Desarrollo en Ginebra, Suiza, con quien mantiene una relación muy cercana. [www.norrag.org](http://www.norrag.org)

**NUFFIC** - *Netherlands Universities Foundation for International Cooperation*- es el centro de servicios y peritaje para la internacionalización de la educación holandesa y en idioma holandés. Desde la educación primaria y secundaria a la educación profesional y educación terciaria e investigación. Desde sus oficinas centrales en la Haya y once (11) oficinas a nivel mundial, esta red persigue su misión de internacionalizar la educación como experto, proveedor de servicios, centro de conocimiento y como modelo para la internacionalización de la educación. Hace el máximo uso de las redes existentes en los Países Bajo y en el mundo y de su conocimiento sobre desarrollos en internacionalización, programas y otros recursos disponibles, trabajando siempre en colaboración con otras organizaciones y expertos. Mientras mantiene y expande sus redes por medio de una plataforma para la internacionalización, juega un rol clave este tipo de esfuerzos. [www.nuffic.org](http://www.nuffic.org)

**UNESCO-UNEVOC** – Es el Centro Internacional para la Educación y Formación Técnica Profesional ubicado en Bonn, Alemania. Actúa como parte del mandato de las Naciones Unidas para promover la paz, justicia, equidad, la reducción de la pobreza y de una mayor cohesión social. El Centro asiste a sus Estados Miembro en el desarrollo de políticas y prácticas relacionadas con la educación para el mundo del trabajo y el desarrollo de habilidades para la empleabilidad y la ciudadanía, para alcanzar: i) acceso para todos, ii) programas de alta calidad, relevancia y efectividad, iii) oportunidades de aprendizaje a través de toda la vida. [www.unevoc.unesco.org](http://www.unevoc.unesco.org)

**OIT-CINTERFOR** - El Centro Inter-Americano para el desarrollo del conocimiento en educación y formación Profesional de la Organización Internacional del Trabajo (OIT/Cinterfor), está localizado en Montevideo, Uruguay, desde 1963 ha estado promoviendo

el manejo, construcción colectiva de conocimiento y la cooperación Sur-Sur especialmente en temas relacionados con el desarrollo de los recursos humanos. Es un centro especializado de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) que articula y coordina la más grande y prestigiosa red de instituciones y entidades público y privadas, dedicadas a fortalecer las competencias laborales. Esta red, compuesta por más de 65 instituciones representando a 27 países de Latinoamérica, El Caribe, España y África; colabora activamente en la actualización permanente de la plataforma de gestión del conocimiento, disponible para el mundo de la EFTP. [www.oitcinterfor.org/members](http://www.oitcinterfor.org/members)

#### D. Contactos Personales

CERTIFICA realizó visitas de campo y entrevistas personales con el objeto de obtener datos e información de primera mano a través de la captura de experiencias e información detallada y con mayor profundidad de los temas. El primer conjunto de visitas de campo se realizaron en Trinidad & Tobago, Guatemala y Guadalupe entre el 30 de Septiembre y el 26 de Noviembre 26, 2014, así como en Las Bahamas en Marzo 2015. A través de las reuniones que se llevaron a cabo tuvimos la oportunidad de recabar información sobre la oferta de capacitación y educación relacionada con temas turísticos (cursos, certificaciones, instituciones, contenidos, etc.) y pudimos conocer como la oferta de EFTP para el sector turístico está organizada, así como, al mismo tiempo obtuvimos una idea de cómo están integrados y funcionan los marcos nacionales en EFTP y el enfoque de los programas en competencias laborales basados en los estándares de la OIT que administran las instituciones de gobierno relacionadas con EFTP.

La siguiente tabla resume los Contactos realizados y consultados en las visitas de campo:

##### Trinidad & Tobago

Septiembre 30 a Octubre 2, 2014

FECHA	INSTITUCIÓN	CONTACTO	TIPO DE ORGANIZACIÓN	DIRECCIÓN
Septiembre 30	<i>Trinidad and Tobago Hospitality and Tourism Institute</i> – Instituto de Hospitalidad y Turismo de Trinidad y Tobago (Campus en Tobago) - la reunión fue celebrada con dos personas más además del Contacto principal – siendo éstas la gerente de Mercadeo y Relaciones Públicas y la Directora Académica-	Srita. Lyra Smith Acting Chief Executive Officer (CEO) Presidente en Funciones <a href="mailto:ceo.tobagothti@gmail.com">ceo.tobagothti@gmail.com</a>	Proveedora de Programas Educativos y de EFTP	Scarborough, Tobago Tel: (868) 660-2196

FECHA	INSTITUCIÓN	CONTACTO	TIPO DE ORGANIZACIÓN	DIRECCIÓN
Octubre 1	SERVOL -reunión celebrada con 3 personas (personal administrativo y catedráticos), representando al Sr. Pacheco quien no pudo estar presente en la reunión	Sr. Martin Pacheco Director <a href="mailto:reginalafoucade@gmail.com">reginalafoucade@gmail.com</a>	Proveedora de Programas de EFTP	Edificio Fund Aid, Oxford Street, Port of Spain Tel.: 623 1632
Octubre 1	Trinidad and Tobago Hospitality & Tourism Institute (Campus en Trinidad)	Sr. Keith Robinson Director Académico	Proveedora de Programas Educativos y de EFTP	Airways Road, Hilltop Lane, Chaguaramas Tel: (868) 625-4874, 634-4250/ 4456/ 2144-6 Ext 4061
Octubre 1	Ministerio of Turismo - reunión con 2 personas más que acompañaron al Sr. Mandray-	Mr. Richard Madray Permanent Secretary <a href="mailto:madrayr@tourism.gov.tt">madrayr@tourism.gov.tt</a> <a href="mailto:trimv@tourism.gov.tt">trimv@tourism.gov.tt</a> ; <a href="mailto:eckstineh2@tourism.gov.tt">eckstineh2@tourism.gov.tt</a>	Institución gubernamental a cargo de la política de turismo y relacionada con EFTP para dicho sector turismo.	Tower C. International Waterfront Center, Level 9, 1A Wrightson Rd, Port of Spain Tel: 624-1403 Ext: 230 /3151 / 4792/ 0963
Octubre 2	Organización Internacional del Trabajo (OIT)- Oficina para El Caribe- reunión con una persona más y el Sr. Di Cola.	Giovanni Di Cola Director Oficina para El Caribe y del Grupo de Trabajo de Trabajo sobre Trabajo Decente. <a href="mailto:dicola@ilo.org">dicola@ilo.org</a>	Organización Internacional que asesora y apoya a los marcos y sistemas nacionales y regionales de EFTP entre otros temas.	6 Stanmore Avenue P. O. Box 1201 Port of Spain Tel: (868) 627-6304; 623-7178; 623-7704; 625-0524
Octubre 2	Instituto Nacional de Capacitación y Formación – reunión con un representante del Instituto, nombrado por la Dra. Parris-Searless	Dra. Patrice Parris-Searless Gerente, Departamento de Investigación, Planificación y Desarrollo <a href="mailto:Patrice-searless@ntatt.org">Patrice-searless@ntatt.org</a>	Institución gubernamental encargada de las normas de acreditación de establecimientos educativos, estándares de certificación de cualificaciones, así como de las políticas nacionales al respecto.	140-142 Mulchan Seuchan Road, Chaguana, Trinidad Tel: (868) 672-7108 ext 1327

FECHA	INSTITUCIÓN	CONTACTO	TIPO DE ORGANIZACIÓN	DIRECCIÓN
Octubre 2	Universidad de las Antillas – <i>Universtiy of the West Indies</i> (UWI)– Facultad de Ciencias Sociales (Departamento de Estudios Administrativos y Gerenciales)	Dra. Acolla Cameron Catedrática (Especialista en Turismo) <a href="mailto:acolla.cameron@sta.uwi.edu">acolla.cameron@sta.uwi.edu</a> ; <a href="mailto:acolla.lewis@sta.uwi.edu">acolla.lewis@sta.uwi.edu</a>	Universidad Privada Proveedora de Programas Educativos – Educación Terciaria-	UWI Campus en St. Augustine Tel: (868) 662 2002 Ext. 82105
		Dra. Leslie-Ann Jordan-Miller, Catedrática (Especialista en Hospitalidad) <a href="mailto:leslie-ann.jordan-miller@sta.uwi.edu">leslie-ann.jordan-miller@sta.uwi.edu</a>	Universidad Privada Proveedora de Programas Educativos – Educación Terciaria-	UWI Campus en St. Augustine Tel: (868) 662 2002 Ext. 83530
Octubre 2	Tourism Development Company of Trinidad and Tobago (TDC)  Instituto de Desarrollo Turístico de Trinidad y Tobago.	Mr. Norris Clement <a href="mailto:nclement@tdc.co.tt">nclement@tdc.co.tt</a>	Institución de gobierno proveedora de programas de EFTP, entre otros.	Level 1, Maritime Centre, #29 10th Avenue, Barataria T: 675 7035 / 762 8331 (c)

### Guatemala

Octubre 14 – Noviembre 26

FECHA	INSTITUCIÓN	CONTACTO	TIPO DE ORGANIZACIÓN	DIRECCIÓN
Octubre 14	Instituto Guatemalteco de Turismo – INGUAT	Lic. Erick Álvarez, Departamento de Formación en Turismo <a href="mailto:ealvarez@inguat.gob.gt">ealvarez@inguat.gob.gt</a>	Organización gubernamental a cargo de las políticas nacionales de turismo.	7ª Avenida 1-17, zona 4 Edificio INGUAT Centro Cívico <a href="http://www.visitguatemala.com">www.visitguatemala.com</a> Tel.: (502) 2421-2800 Exts. 2331, 4131 & 4132
		Licda. Marisol Girón, Departamento de Formación y Desarrollo <a href="mailto:mgiron@inguat.gob.gt">mgiron@inguat.gob.gt</a>		
Noviembre 2	Universidad Rafael Landívar. Facultad de Economía y Estudios Empresariales	M.A. Jenny Lemus Coordinadora Académica <a href="mailto:jmlemus@url.edu.gt">jmlemus@url.edu.gt</a>	Universidad Privada. Proveedora de educación terciaria en hospitalidad.	Campus Central, zona 16 Vista Hermosa II <a href="http://www.url.edu.gt">www.url.edu.gt</a> Tel.: (502) 2426-2626. Exts. 2381 Y 2382
Noviembre 4	Instituto Nacional de Capacitación Técnica y Productividad – INTECAP	Lic. Roberto Mazariegos, Jefe del Departamento de la Región Central <a href="mailto:rmazariegos@intecap.org.gt">rmazariegos@intecap.org.gt</a>	Organización semi-autónoma a cargo de los estándares en EFTP, así como proveedora de programas y cursos de EFTP a nivel nacional.	Calle del Estadio Mateo Flores 7-51, zona 5 <a href="http://www.intecap.org.gt">www.intecap.org.gt</a> <a href="http://www.intecap.org.edu.gt/centroturismo">www.intecap.org.edu.gt/centroturismo</a> Tel.: (502) 2410-5555 Exts.: 60, 613, 614, 203 & 204



FECHA	INSTITUCIÓN	CONTACTO	TIPO DE ORGANIZACIÓN	DIRECCIÓN
Noviembre 9	Universidad Mariano Galvez de Guatemala (UMG). Facultad de Administración de Empresas.	Licda. Mahli Palma, Directora de la Escuela de Hospitalidad, Turismo y Catering. <a href="mailto:mpalma@umg.edu.gt">mpalma@umg.edu.gt</a>	Universidad privada. Proveedora de educación terciaria.	3ª Avenida 9-00, zona 2; Interior Finca El Zapote. Tel.: (502) 2411-1800. Ext. 1122, 1185 & 1408 <a href="http://www.umg.edu.gt">www.umg.edu.gt</a>
Noviembre 10	Ministerio de Educación (MINEDUC)	Licda. Leticia Xican, Consultora para el Diseño Curricular del Sistema Educativo Nacional	Organización gubernamental a cargo del diseño de la política de Educación y el desarrollo de la currícula para las escuelas de primaria y secundaria con base en competencias, así como de la educación secundaria y vocacional.	Oficinas Centrales: 8ª calle 1-87, zona 10 Tel. (502) 2411-9595 <a href="http://www.mineduc.gob.gt">www.mineduc.gob.gt</a>  Departamento de Diseño de Currícula: 6ª calle 1-36, zona 10 Edificio Valsari Tel.: (502) 2411-9595
Noviembre 12	Ministerio de Trabajo y Asistencia Social (MTPS)	Lic. Carlos Ulbán, Vice-Ministro of Trabajo y Previsión Social	Organización gubernamental a cargo del diseño de la política de EFTP.	7ª Avenida 3-33, zona 9. Edificio Torre Empresarial Tel.: (502) 2422-2501 <a href="http://www.mintrabajo.gob.gt">www.mintrabajo.gob.gt</a>
Noviembre 13	Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales (MARN)	Licda. María Olga Morales, Coordinadora Ambiental y Directora General Dirección General de Formación, Organización y Participación Social (DIGEFOPS)	Organización gubernamental. En coordinación con el Ministerio de Educación, esta institución se encarga de promover la educación y formación formal y no formal ambiental y de sostenibilidad ambiental.	20 Calle 28-58, zona 10 Edificio MARN, Torre I, Nivel 2 Tel.: (502) 2423-0500 Ext. 2120 <a href="http://www.marn.gob.gt">www.marn.gob.gt</a>
Noviembre 22	Universidad Del Istmo (UNIS). Facultad de Economía y Ciencias Empresariales.	Licda. Rosario Escobar, Directora del Departamento de Administración de Empresas	Universidad Privada. Proveedor de educación terciaria en turismo y hospitalidad.	7ª Avenida 3-67, zona 13 <a href="http://www.unis.edu.gt">www.unis.edu.gt</a> Tel.: (502) 2327-1500 Dir.: (502) 2429-1451
Noviembre 26	Universidad Del Valle de Guatemala (UVG)	Dr. Tomás Barrientos, Director del Departamento de Arqueología. <a href="mailto:tbarrientos@uvg.edu.gt">tbarrientos@uvg.edu.gt</a>	Universidad Privada. Proveedor de educación terciaria en turismo sostenible.	18 Avenida 11-95, zona 15 Vista Hermosa III <a href="http://www.uvg.edu.gt">www.uvg.edu.gt</a> Tel.: (502) 2264-0336



FECHA	INSTITUCIÓN	CONTACTO	TIPO DE ORGANIZACIÓN	DIRECCIÓN
		M. Sc. Claire Dallies de Masaya, Directora del Departamento de Administración del Turismo Sostenible <a href="mailto:cdallies@uvg.edu.gt">cdallies@uvg.edu.gt</a>		– 40

### Guadalupe

Octubre 14 – Noviembre 26

FECHA	INSTITUCIÓN	CONTACTO	TIPO DE ORGANIZACIÓN	DIRECCIÓN
Octubre 14	<i>Gites de France – Guadalupe.</i>	Vannessa Mozar – Coordinadora	Organización Privada. Asociación de pequeños hoteles ( <i>gites</i> en idioma francés )	B.P. 759 Place de La Victoire 97172 Point a Pitre Cédex <a href="http://www.gitesdefrance-guadeloupe.com/">http://www.gitesdefrance-guadeloupe.com/</a> +590 590.916433
Octubre 14	<i>Comité du Tourisme – Les Iles de Guadeloupe</i> Comité de Turismo de la Isla de Guadalupe	Alexandra Jacoby-Koaly Coordinadora de Comunicación y Mercadeo <a href="mailto:a.jakoby-koaly@lesilesdeguadeloupe.com">a.jakoby-koaly@lesilesdeguadeloupe.com</a> <a href="mailto:communication@lesilesdeguadeloupe.com">communication@lesilesdeguadeloupe.com</a>	Organización público - privada responsable de la comercialización y el mercadeo de la isla.	5 squares de la Banque BP 555 97166 Pointe à Pitre +590 590 82 83 44 <a href="http://www.lesilesdeguadeloupe.com/">http://www.lesilesdeguadeloupe.com/</a>
Noviembre 03	<i>Conseil Régionale de la Guadeloupe - Observatoire du Tourisme</i> Consejo Regional de Guadalupe – Observatorio de Turismo	Naomi Petrine Coordinadora del Observatorio de Turismo <a href="mailto:naomi.petrine@cr-guadeloupe.fr">naomi.petrine@cr-guadeloupe.fr</a>	Organización gubernamental a cargo del monitoreo de los indicadores de turismo en Guadalupe.	Conseil Régional de la Guadeloupe  Rue Paul Lacave – Petit Paris 97109 Basse Terre CEDEX Tel : 0590 80 40 40 Fax : 0590 81 34 19
Noviembre 04	<i>Maison Régionale de la Formation et de l'Emploi</i> Casa regional de la formación y del empleo	Audrey Kodaday Chargée d'études OREF  Responsable de los Estudios en OREF <a href="mailto:a.kodaday@carif-oref-gpe.org">a.kodaday@carif-oref-gpe.org</a>	Organización gubernamental a cargo de los estándares y de la oferta de EFTP	Campo d'Arbaud 26 Rue Flexi Eboue 97100 Basse Terre +590 590 99 35 24 <a href="http://www.carif-oref-gpe.org">www.carif-oref-gpe.org</a>

FECHA	INSTITUCIÓN	CONTACTO	TIPO DE ORGANIZACIÓN	DIRECCIÓN
Noviembre 04	<i>Chamber de Commerce et de l'Industrie – Guadeloupe</i>  Cámara de Comercio e Industria de Guadalupe	Elodie Esther Chargée de Mission Tourisme- Environnement  Encargada de la Misión de Turismo y Ambiente <a href="mailto:e.esther@guadeloupe.cci.i.fr">e.esther@guadeloupe.cci.i.fr</a>	Organización privada. Proveedora de programas de educación y formación en EFTP para turismo sostenible.	CCI DE REGION DES ILES DE GUADELOUPE Hôtel Consulaire - Rue Félix Eboué 97159 Pointe-à-Pitre Cedex Tel : 0590 93 77 11 Fax : 0590 93 76 55 <a href="http://www.guadeloupe.cci.fr">www.guadeloupe.cci.fr</a> <a href="http://guadeloupe.itineraire-eco3.com">guadeloupe.itineraire-eco3.com</a>
Noviembre 05	<i>Chamber de Commerce et de l'Industrie – Guadeloupe</i>  Cámara de Comercio y de Industria de Guadalupe	David Pasbeau Responsable de Capacitación <a href="mailto:d.pasbeau@guadeloupe.cci.fr">d.pasbeau@guadeloupe.cci.fr</a>	Organización privada. Proveedora de programas de EFTP.	CCI DE REGION DES ILES DE GUADELOUPE Hôtel Consulaire - Rue Félix Eboué 97159 Pointe-à-Pitre Cedex Tél : 0590 93 77 11 Fax : 0590 93 76 55 <a href="http://www.guadeloupe.cci.fr">www.guadeloupe.cci.fr</a>
Noviembre 06	<i>Université Antilles et Guyane. Universidad de las Antillas en Guyana</i>  <i>Chamber de Commerce et de l'Industrie – Guadeloupe</i>  Cámara de Comercio y de Industria de Guadalupe	Richard Flessel <a href="mailto:Richard.flessel@gmail.com">Richard.flessel@gmail.com</a> Catedrático	Institución Pública.  Oferente de Programas de EFTP.	CCI DE REGION DES ILES DE GUADELOUPE Hôtel Consulaire - Rue Félix Eboué 97159 Pointe-à-Pitre Cedex Tél : 0590 93 77 11 Fax : 0590 93 76 55 <a href="http://www.guadeloupe.cci.fr">www.guadeloupe.cci.fr</a>
Noviembre 06	<i>Université des Antilles et de la Guyane</i>  <i>Universidad de las Antillas en la Guyana</i>	M. Joel Raboteur, Responsable de la Formación y Capacitación	Universidad Pública.  Oferente de Programas de educación terciaria.	Faculté des Sciences Juridiques et Economiques Campus de Fouillole BP 270 97157 Pointe à Pitre Cédex Guadeloupe <a href="http://www.univ-ag.fr">www.univ-ag.fr</a> Tel.: 590-483276

FECHA	INSTITUCIÓN	CONTACTO	TIPO DE ORGANIZACIÓN	DIRECCIÓN
Noviembre 06	Conseil Régional de la Guadeloupe – Direction du Tourisme  Consejo Regional de Guadalupe – Dirección de Turismo	Monique Apat <i>Directeur du Tourisme, des Transports et du Désenclavement Numérique</i>  Directora de turismo, el transporte y la apertura digital  <a href="mailto:Monique.apat@cr-guadeloupe.fr">Monique.apat@cr-guadeloupe.fr</a>	Institución de gobierno a cargo de las políticas de turismo.	Hôtel de Région. Avenida Pual Lacavé – Petit Paris – 97100 Basse Terre – CEDEX Tel +590 590 80 41 54 <a href="http://www.regionguadeloupe.fr/accueil/">http://www.regionguadeloupe.fr/accueil/</a>
Noviembre 06	<i>Maison Régionale de la Formation et de l'Emploi</i>  Casa Regional de la Formación y Empleo	Muriel Armand, <i>Directrice Adjointe</i> Directora Adjunta <a href="mailto:m.armand@carif-oref-gpe.org">m.armand@carif-oref-gpe.org</a>  Audrey Kodaday <i>Chargée d'études OREF</i> Encargada de los estudios de OREF <a href="mailto:a.kodaday@carif-oref-gpe.org">a.kodaday@carif-oref-gpe.org</a> (second time)	Institución de gobierno a cargo de los estándares y la oferta de EFTP. .	Campo d'Arbaud 26 Rue Flexi Eboue 97100 Basse Terre +590 590 99 35 24 <a href="http://www.carif-oref-gpe.org">www.carif-oref-gpe.org</a>
Noviembre 06	<i>Musée Costumes et Traditions</i>  Museo de las Tradiciones y Trajes	Camélia Bausivoir Directora <a href="mailto:Musee.costumes-traditions@orange.fr">Musee.costumes-traditions@orange.fr</a>	Organización Privada. Empresaria Turística.	Périnet Gosier 0590 690 50 9816
Noviembre 07	<i>Lyceé de l'Hôtellerie et de Tourisme</i>  Liceo de Hotelería y Turismo	Natalie Pedurand Elizabeth Lepierre <a href="mailto:ce.9711066g@ac-guadeloupe.fr">ce.9711066g@ac-guadeloupe.fr</a>	Pública. Proveedor de Programas de EFTP	BP 249 Saint Félix 97190 Le Gosier  <a href="http://www.lhtgosier.com/L">http://www.lhtgosier.com/L</a>
Noviembre 10	Hotel <i>Auberge de la Vieille Tour</i>	Catherine Cadrot Directrice Générale Directora General <a href="mailto:c.cadrot@auberge-vieille-tour.fr">c.cadrot@auberge-vieille-tour.fr</a>	Hotel – Representante de la demanda de EFTP Organización para ser tomada en consideración para el Caso de Estudio sobre EFTP en Guadalupe. Recomendación realizada por la Sra. Apat	Mountauban, 97190 Gosier. <a href="http://www.auberge-vieille-tour.fr">www.auberge-vieille-tour.fr</a>

FECHA	INSTITUCIÓN	CONTACTO	TIPO DE ORGANIZACIÓN	DIRECCIÓN
Noviembre 11	<i>Agence Nouvelles Iles</i> Agencia de Noticias de la Isla	Agnés Datil <a href="mailto:Agnes.datil@wanadoo.fr">Agnes.datil@wanadoo.fr</a>	Privada – Tour Operador	Habitation Sainte Marthe, 97118 Saint-François, Francia +33 800 94 94 00 <a href="http://www.nouvellesiles.com/">http://www.nouvellesiles.com/</a>
Noviembre 11	<i>Guide d'accompagnement</i> Guía independiente	Aurélien Simion <i>Guide d'accompagnement</i> Guía de Turismo	Guía independiente	Boisvin 97180 Sainte Anne Saint Anne

### Las Bahamas

Marzo 9 – 13, 2015

FECHA	INSTITUCIÓN	CONTACTO	TIPO DE ORGANIZACIÓN	DIRECCIÓN
Marzo 9, 2015	Ministerio de Turismo de Las Bahamas	Mr. Earlston McPhee, Director, Desarrollo Económico y Relaciones Internacionales <a href="mailto:emcphee@bahamas.com">emcphee@bahamas.com</a>	Organización pública-gubernamental	Center of Commerce, No. 1 bay Street, 2nd Floor P.O. Box N-3701 Nassau, Bahamas <a href="http://www.bahamas.com">www.bahamas.com</a>
Marzo 10, 2015	Ministerio de Turismo Las Bahamas	Mr. Ian R. Ferguson Director de Formación para la Industria <a href="mailto:iferguson@bahamas.com">iferguson@bahamas.com</a>	Organización pública-gubernamental	Norfolk House, Frederick St. P.O. Box N-3701 Nassau, Bahamas
Marzo 11, 2015	Universidad de Las Bahamas	Phd. Sophia Rolle Directora Ejecutiva Instituto Culinario y de Administración de la Hospitalidad <a href="mailto:sophia.rolle@cob.edu.bs">sophia.rolle@cob.edu.bs</a>	Organización público-privada	Oakes Field Campus Thompson Blvd. and Poinciana Drive P.O. Box N-4912 Nassau, Bahamas
Marzo 11, 2015	Asociación de Hoteles y Turismo de Las Bahamas	Suzanne Pattusch Vicepresidenta Ejecutiva <a href="mailto:spattusch@bahamashotels.org">spattusch@bahamashotels.org</a>	Organización privada	Hotel's House East Bay Street P.O. Box N-7799 Nassau, Bahamas

FECHA	INSTITUCIÓN	CONTACTO	TIPO DE ORGANIZACIÓN	DIRECCIÓN
Marzo 12, 2015	Ministerio de Turismo de Las Bahamas	Ms. Sharon Ferguson Oficial de Educación Ciencias de Consumo y Familia. Departamento de Educación <a href="mailto:bullard53@gmail.com">bullard53@gmail.com</a>	Organización pública-gubernamental encargada de las políticas de educación.	Thompson Blvd. Nassau, Bahamas
Marzo 13, 2015	Atlantis	Karen Sutherland Director Senior de Desarrollo y Formación <a href="mailto:karen.sutherland@atlantisparadise.com">karen.sutherland@atlantisparadise.com</a>	Organización privada. Provedora de servicios de hospitalidad. Representante de la demanda de EFTP,	Atlantis, Paradise Island P.O. Box N-4777 Nassau, Bahamas

Por medio del correo electrónico se enviaron solicitudes para responder encuestas en líneas preparadas por CERTIFICA, además se pidió información de estudios relevantes sobre EFTP y de los programas de estudio que se ofrecen en cada país. Los beneficiarios de estas comunicaciones fueron los representantes de las Autoridades Turísticas Nacionales, Ministerios, Secretarías y Departamentos de Trabajo y Educación de la región del Gran Caribe.

## VI. Resultados del Estudio

### A. Recolección y análisis de la información

La búsqueda bibliográfica electrónica arrojó un total de 979 documentos potencialmente relevantes (libros, estudios, publicaciones, presentaciones, artículos y documentos conceptuales). También identificamos una importante base de datos EFTP (UNESCO-UNEVOC), y 55 páginas web relacionadas con la educación, el empleo y la información de turismo y estadísticas (las más relevantes son Datos Mundiales de Educación / UNESCO-OIE, el Banco Mundial, la OIT, Classbase, OIT-CITERFOR, Revista de la CEPAL y la OCDE), 65 documentos que describen los perfiles de los países el turismo, los índices de competitividad y el impacto económico de la industria de viajes y turismo (ONU-OMC, WTTC, WEF), 9 evaluaciones nacionales sobre las necesidades de formación para la industria turística (Guatemala, Colombia, México, Belice, Dominica -enfocado de Áreas Protegidas, Granada -general para las necesidades del mercado de trabajo, San Vicente y las Granadinas- estudio general sobre las necesidades del mercado de trabajo, Santa Lucía – una relacionada con las necesidades de formación en las áreas protegidas y una relacionada con las necesidades del mercado de trabajo). Tres (3) evaluaciones regionales de América Central, uno de ellas, incluye también a República Dominicana y Panamá. Por último, uno realizado por SEBIG-OMT incluyendo 12 países de América Latina, pero relacionados con el ámbito de la consultoría: Colombia, Cuba, El Salvador, Guatemala, México y República Dominicana.

Después de identificar los útiles y pertinentes a los fines de esta consultoría, los clasificamos por temas con el fin de desarrollar un marco teórico para la EFTP que se aborda en la sección II. B. de este informe.

Los siguientes estudios/publicaciones, abordan temas relacionados con las necesidades, retos, prioridades y estatus de la EFTP y los Marcos Nacionales de Competencias en la región del Gran Caribe fueron seleccionados y utilizados como parte del análisis comparativo realizado:

- Panorama Mundial del Turismo. Edición 2014, OMT
- World Travel Market Global Trends Report 2014, World Travel and Economic Forum – WTTF (Reporte Mundial sobre las Tendencias Globales de Turismo 2014, Consejo Mundial de Viajes y Turismo).
- CARICOM Regional TVET Strategy for Workforce Development and Economic Competitiveness: Skills and Credentials – The New Global Currency. Caribbean Association of National Training Agencies – CANTA, March 2014. (Estrategia Regional EFTP del CARICOM para el Desarrollo de la Fuerza Laboral y la Competitividad Económica: Habilidades y Credenciales –La nueva moneda global. Asociación Caribeña de Agencias Nacionales de Formación –CANTA, marzo 2014).
- Status Report on the Education Management Information System (EMIS) on Technical and Vocational Education and Training (TVET) in 12 countries in Latin America and the Caribbean. UNESCO-UNEVOC 2013. Informe sobre el Sistema de Gestión de la Educación de la Información – EMIS, sobre la educación técnica y formación profesional –EFTP en 12 países de América Latina y el Caribe).
- Coyuntura Laboral en América Latina y el Caribe: Desafíos e innovaciones de la formación profesional. Comisión Económica para América Latina y El Caribe -CEPAL/ Organización Internacional del Trabajo –OIT, octubre 2013.
- 2012: The Year of Global Reports on TVET, Skills & Jobs. Network for Policy Research Review and Advice on Education and Training – NORRAG/UNESCO. (2012: El año de los informes mundiales sobre EFTP: Habilidades y Empleo. Red de Políticas de Revisión de Investigación y Asesoramiento sobre Educación y Formación –NORRAG/UNESCO), abril 2013.
- Subjects, focuses and actors of vocational training. ILO Recommendation 195. International Labor Organization, 2013. (Temas, enfoques y actores de la formación profesional. Recomendación de la OIT195. Organización Internacional del Trabajo, 2013)
- Report on Skills Gaps. Background Paper Prepared for the Education for All Global Monitoring Report. United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization, 2012. (Informe sobre las brechas de habilidades. Documento de antecedentes preparado para el Reporte de Monitoreo de Educación para Todos. Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura – UNESCO, 2012).
- Labour Overview 2011: Latin America and the Caribbean. International Labor Organization; February 2012. (Panorama Laboral 2011: América Latina y el Caribe. Organización Internacional del Trabajo, febrero 2012).

- Informe Final: Estudio de la Oferta y la Demanda de Formación de los Recursos Humanos en el Sector Turístico en América Latina. Secretaría General Iberoamericana –SEGIB/Organización Mundial del Turismo de las Naciones Unidas –UN-OMT, octubre 2009.
- School Management and Educational Certification for Development and Accreditation of Key and Basic Labor Competencies at the Upper Secondary Level. Organization of American States; February, 2009. (Gestión Escolar y Certificación para el Desarrollo y Acreditación de Competencias Laborales en los Secundaria y Post-Secundaria. Organización de Estados Americanos; febrero 2009).
- Concept Paper for the Development of a CARICOM Strategic Plan for Vocational Education Services in the CARICOM Single Market and Economy. School of Business, University of West Indies, 2009. (Documento Conceptual para el Desarrollo de un Plan Estratégico de la CARICOM para los Servicios de Educación Profesional en CARICOM. Escuela de Negocios de la Universidad de las Indias Occidentales, 2009).
- Skills for improved productivity, employment growth and development. International Labor Organization, 2008. (Habilidades para la mejora de la productividad, el crecimiento del empleo y el desarrollo. Organización Internacional del Trabajo, 2008).
- Caribbean Labor Market Challenges and Policies. Economic Development Division; CEPAL, March 2006. (Retos y Políticas del Mercado Laboral del Caribe. División Económica de CEPAL, 2006).
- Modernización de la Formación Profesional en América Latina y el Caribe. IFP, Skills, Working Paper No. 5, 2006 (Documento de Trabajo No. 5, 2006).
- A Guide to Tourism Careers, Education and Training in the Caribbean; Caribbean Tourism Organization, 1999 (Guía para la Educación, Capacitación y Carreras de Turismo en el Caribe; Organización de Estados del Caribe, 1999).

También se consultaron varios informes nacionales y documentos, los cuales que fueron comparados con la información obtenida a través de las entrevistas y las respuestas de las encuestas en línea, lo que permitió delimitar las necesidades de capacitación para el sector turístico, las prioridades y los desafíos en la implementación de la EFTP para turismo de la región del Gran Caribe.

- Políticas nacionales y/o estrategias de EFTP de Bahamas, Barbados, Belice, Colombia, Costa Rica, Cuba, El Salvador, Francia (Territorios de Ultramar), Granada, Guatemala, Guyana, Honduras, Jamaica, México, República Dominicana y Trinidad and Tobago.
- Estudios y diagnósticos de necesidades de capacitación:
- De la Secretaria General Iberoamericana (SEGIB) de la Organización Mundial del Turismo (2009) que incluye a algunos de los países miembros de la AEC: Colombia, Cuba, El Salvador, Guatemala, México, República Dominicana y Venezuela. El estudio incluye otros países que no son parte de la Región del Gran Caribe.
- San Vicente y las Granadinas, un diagnóstico realizado por el Ministerio de Turismo.
- Guatemala, cuatro diagnósticos: uno realizado por la Fundación para el Desarrollo de Guatemala – FUNDESA (2008), otro realizado por la Cámara de Turismo (2012), un tercero realizado por el



Instituto Técnico de Capacitación y Productividad –INTECAP (2013) y el más reciente realizado por la Asociación de Investigación y Estudios Sociales –ASIES en el año 2014.

- Honduras, un reporte sobre capacitación para turismo realizado por el Ministerio de Turismo (2011).
- Centroamérica: Estudio de necesidades de capacitación para pequeños hoteles, realizado por la Organización de Estados Americanos (2010) y un estudio de necesidades de capacitación para el sector turístico regional desarrollado por el Instituto Centroamericano de Administración de Empresas –INCAE (1998).
- Costa Rica: “Diagnóstico Nacional de Formación Profesional y Necesidades de Capacitación”, incluye al sector turístico, realizado por el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA), 2010.

## **B. Encuestas virtuales**

Con el fin de brindar recomendaciones para afrontar las brechas de las necesidades, retos y prioridades identificadas, así como complementar la información recolectada durante la fase 1 de la consultoría, se desarrollaron dos encuestas virtuales.

Una primera encuesta diseñada para los proveedores de servicios de formación y educación para turismo, incluyendo instituciones de educación secundaria y post-secundaria (básicos y diversificado), así como institutos técnicos, universidades y centros de formación y educación técnica y vocacional. Se obtuvieron respuestas de contactos de Barbados, Belice, Colombia, Costa Rica, Dominica, Guadalupe, Guatemala, Haití, Honduras, Martinica, México, Panamá, Trinidad y Tobago, República Dominicana y Venezuela.

Una segunda encuesta dirigida a funcionarios de las autoridades nacionales de turismo, educación, trabajo, economía y desarrollo. Esta encuesta se diseñó con base en la metodología Henessy-Hicks, que mediante opciones múltiples permite a los encuestados seleccionar la respuesta más adecuada según su criterio y experiencia. Esta encuesta fue respondida por contactos de Belice, Colombia, Dominica, El Salvador, Guadalupe, Guatemala, Haití, Honduras, México, Panamá, Trinidad y Tobago, San Vicente y Las Granadinas.

### **1. Resultados de la encuesta para instituciones de formación y educación técnica y profesional**

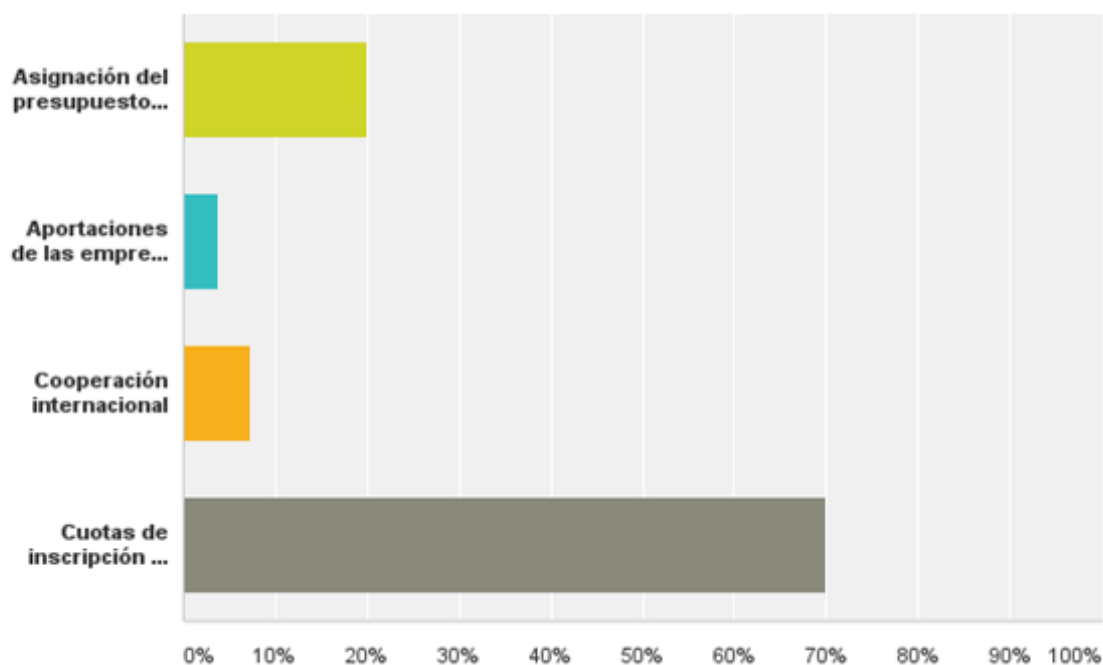
Con respecto a la importancia del sector turismo en sus países, 74% respondió es alto y 21% respondió medio 5% considera que es baja. Respecto al interés que perciben de las empresas de turismo de sus trabajadores asistir a cursos de EFTP o programas de certificación, 76% dijo que las empresas de turismo tienen interés en sus trabajadores a asistir a programas de capacitación disponibles y el 25% considera que no. Cincuenta y tres por ciento (53%) de los encuestados dijo que su país no tiene programas de EFTP para el turismo, mientras que 47% dijo que no.

En un rango de 1 a 5, donde 1 representa el más bajo y 5 el más alto, los encuestados señalaron que las prioridades de la oferta de EFTP para turismo se centran en:

- Servicio al cliente (5) 45%
- Sostenibilidad/ecologismo (4) 20%
- Lenguas extranjeras (4) 25%
- Tecnología (3) 10%

Otros identificados fueron formación multicultural, historia, gastronomía, tradiciones, tour guía, responsabilidad social corporativa y gestión de operación turismo.

Los proveedores de EFTP identifican una combinación de diversas fuentes para financiar sus actividades y programas, sin embargo el pago de alimentación de matrícula representan la fuente más importante (70%) seguido por asignación de presupuesto nacional (20%) y algunas de ellas también obtención fondos de cooperación internacional y las contribuciones del sector privado.



#### *a) Las prioridades de la EFTP para turismo*

- Que los estudiantes obtengan la certificación apropiada para que puedan comenzar a practicar sus habilidades después de la graduación.

- Proporcionar programas de capacitación de alta calidad, atendiendo las necesidades del país y la industria.
- Profesores altamente calificados.

***b) Necesidades de la EFTP para el turismo***

- Fondos para la construcción de instalaciones e infraestructura adecuada
- Programas de becas
- Pasantías internacionales
- Hay una alta demanda de EFTP para turismo pero pocas ofertas.
- Desarrollar experiencia de campo/prácticas.
- Desarrollar programas de nivel 4 y 5.
- Obtener más apoyo del gobierno.
- Incluir los municipios en los programas de educación y formación para el sector.
- Aumentar la participación del sector privado en el desarrollo de políticas, estándares de competencias y programas de capacitación.
- Desarrollo de plataformas de aprendizaje virtual (*e-learning*) para el turismo.
- Diversificar las metodologías de capacitación para la EFTP por ejemplo: capacitación en el trabajo...

***c) Desafíos de la EFTP para el turismo***

- Falta de recursos humanos capacitados o entrenados.
- Encontrar profesores y entrenadores certificados o calificados.
- Inserción laboral.
- Que el Certificado de Cualificación Profesional (CVQ por sus siglas en inglés) se convierta en un requisito para el empleo.
- La falta de un centro funcional completamente equipado con el mobiliario necesario para brindar educación y capacitación de alta calidad.
- Las empresas de turismo deben demostrar compromiso a los empleados de primera línea ofreciendo salarios dignos y oportunidades de crecimiento personal y profesional.
- Desarrollar habilidades de emprendimiento: desarrollo de planes de negocios.
- Orientación en competencias de trabajo y experiencia en el sector del turismo.
- Promover vínculos de negocios entre las empresas de turismo individuales y micro-pequeñas y las empresas de turismo medianas-grandes.
- Diversificación de productos y servicios de turismo.
- Desarrollar y dar programas de capacitación basados en competencias.

#### *d) Oportunidades de la EFTP para el turismo*

- Desarrollar un cuadro de personal competente, especializado y calificado para satisfacer las necesidades de la industria.
- Creación de redes entre los institutos de formación e industria de la hotelería, incluyendo las escuelas secundarias que ofrecen programas de turismo.
- Implementar los perfiles basados en competencias desarrollados para la industria del turismo.
- El turismo es una actividad altamente dinámica y económicamente viable.
- El turismo promueve la competitividad del país.
- Que el turismo se convierta en una industria sostenible.
- Diversificación de productos y servicios de turismo.

## **2. Encuestas en línea para funcionarios públicos**

Para el cuestionario a las instituciones de gobierno, hemos utilizado el cuestionario de análisis de necesidades de capacitación Hennerly-Hicks. Las preguntas fueron típicamente de opción múltiple y los participantes eligieron la respuesta más apropiada entre las que figuran en cada pregunta. Este cuestionario fue contestado por las autoridades nacionales de turismo, ministerios/secretarías de educación y trabajo de los contactos de Belice, Colombia, Dominica, El Salvador, Guadalupe, Guatemala, Haití, Honduras, México, Panamá, Trinidad y Tobago y San Vicente y las Granadinas; en representación de. Las autoridades nacionales de turismo de las Bahamas, Costa Rica, Granada, Nicaragua, Panamá y Venezuela acusaron recibo de ellos pero nunca respondieron. Estos fueron los resultados:

Para los representantes gubernamentales de la industria del turismo y la hotelería es muy importante. Setenta y tres por ciento (73%) lo considera muy importante, 16% dijo que la importancia del turismo en sus países es media y el 11% lo considera bajo. Ninguno de los encuestados respondió a la pregunta ¿cuál es el porcentaje de contribución del sector turismo en el PIB y balanza de pagos del país?

Sesenta y tres por ciento (63%) –siendo la mayoría de los encuestados miembros del CARICOM, dijo que el sistema de enseñanza superior de sus países utiliza métodos basados en la competencia, mientras que un 37% dijo que las metodologías de educación en el sistema de enseñanza superior tiene un enfoque tradicional.

Sesenta siete por ciento de los encuestados afirman que su país tiene un esquema, estrategia o política desarrollada de EFTP; mientras que 33% dijo que en sus países no existe un plan, estrategia de política para la EFTP-sobre todo de Centroamérica.

En los países donde existe el esquema de la EFTP, 62% dijo que está dirigiendo la industria de hotelería y turismo, sin embargo, 38% dijo que no. Los mismos porcentajes resultan cuando hemos preguntado si existe un Consejo de EFTP para el turismo.

Un total de 887 estándares han sido desarrollados y de esos 85 están relacionadas con el turismo y hotelería, representando 9.5% del total. El promedio de los estándares (en los cinco países donde se identificaron) es 345 y 22 de ellas están relacionados con la actividad turística y hotelera que representa el 6,37% del total.

De la lista a continuación, los encuestados identificaron las áreas que requieren formación adicional y específica basada en competencias (siendo 1 el rango más bajo y 10 el más alto):

FORMACIÓN Y EDUCACIÓN PARA TURISMO	RANGO PROMEDIO CARICOM	RANGO PROMEDIO AMERICA LATINA	RANGO PROMEDIO PAÍSES FRANCÓFONOS	RANGO PROMEDIO TOTAL
Lenguas extranjeras (francés, alemán, inglés, español, entre otros).	8	9.14	8.33	<b>8.49</b>
Promoción multidesestino.	6.2	8.71	9	<b>7.97</b>
Turismo Sostenible (cuidado del ambiente y conservación de los recursos socio-culturales, mejores prácticas).	7.6	9.43	7.33	<b>8.12</b>
Aspectos culturales tales como tradiciones, manifestaciones de arte, artesanía y gastronomía, entre otros.	7.4	8.86	7.33	<b>7.86</b>
Conocimientos generales de ventas y comercialización.	7.6	8.14	7.33	<b>7.69</b>
Herramientas de mercadeo virtual y mercadeo en redes sociales.	7.4	8	7.33	<b>7.58</b>
Liderazgo y gestión de competencias para posiciones de medio y alto nivel tales como jefes de departamentos o divisiones.	8	8.14	5.67	<b>7.27</b>
Capacitación técnica para tareas operativas, por ejemplo: recepcionistas, meseros/meseras, camareros/camareras, guías de viaje, conductores, guardias de seguridad, primeros auxilios, entre otros.	7.2	8.14	5.67	<b>7</b>
Calidad y cultura de servicio como aspecto transversal de la EFTP.	8	8.14	6.67	<b>7.60</b>
Inteligencia emocional como aspecto transversal de la EFTP.	7.2	8.71	6.33	<b>7.42</b>

Aunque el promedio total es alto (7.7), los temas con la calificación más alta de las 10 áreas analizadas son idiomas extranjeros (8.49) y turismo sostenible (8.12). La más baja es la formación técnica para tareas operativas (7).

Setenta y dos por ciento (72%) de los encuestados dijo que la formación y educación técnica y profesional para turismo disponible en sus países no cumple con las necesidades de las empresas de turismo, mientras que el 28% dijo que sí.

La siguiente tabla muestra los resultados de los 22 aspectos/temas que los encuestados consideran debe reforzarse (1 representa la importancia más baja y 5 la importancia más alta).

ASPECTOS/TEMAS QUE REQUIEREN SER FORTALECIDOS EN LA EFTP	RANGO PROMEDIO CARICOM	RANGO PROMEDIO AMERICA LATINA	RANGO PROMEDIO PAÍSES FRANCÓFONOS	RANGO PROMEDIO TOTAL
Habilidades lingüísticas (idiomas extranjeros)	4.6	4.57	4.33	<b>4.50</b>
Habilidades de comunicación oral y escrita	4.4	4	3.67	<b>4.02</b>
Relaciones interpersonales efectivas	4	4	3.33	<b>3.78</b>
Habilidades de tecnología de información (TI)	4	4.86	4	<b>4.29</b>
Trabajo en equipo	4.2	4.29	3.33	<b>3.94</b>
Habilidades de servicio	4.6	4.57	2.33	<b>3.83</b>
Apariencia personal	4.2	4.14	3	<b>3.78</b>
Entendimiento de las necesidades de la industria	4	4.71	3.33	<b>4.01</b>
Confianza y auto-estima	4	4.14	4.33	<b>4.16</b>
Ética y espíritu de trabajo	4.6	5	4	<b>4.53</b>
Liderazgo	4.8	4.57	3.33	<b>4.23</b>
Conocimientos de turismo y hospitalidad	4	4.29	3.67	<b>3.99</b>
Solución de problemas	4	4.57	3.67	<b>4.08</b>
Sensibilidad intercultural	3.76	4.43	2.67	<b>3.62</b>
Inteligencia emocional	3.6	4.43	3.33	<b>3.79</b>
Curiosidad, creatividad e innovación	3.8	4.57	3.33	<b>3.90</b>
Apertura a nuevas perspectivas e influencias	3.6	4	3.67	<b>3.76</b>
Negociaciones interculturales	3.8	4.43	4	<b>4.08</b>
Gestión de riesgos y de la complejidad de los entornos de negocios internacionales	3.8	4.29	3	<b>3.70</b>
Capacidad de adaptación al cambio y ajuste internacional	3.6	4.43	3.33	<b>3.79</b>
Conocimiento y compromiso con el turismo sostenible	4.8	5	3	<b>4.27</b>
Habilidades administrativas y contables	3.2	4.14	3.67	<b>3.67</b>

Los aspectos obtuvieron una calificación entre 3.63 a 4.53 de 5, lo que significa que es necesario un fortalecimiento mediano y alto. El espíritu de trabajo y la ética es el aspecto que necesita ser más consolidado (4.53), mientras que la sensibilidad transcultural obtiene la calificación más baja 3.62.

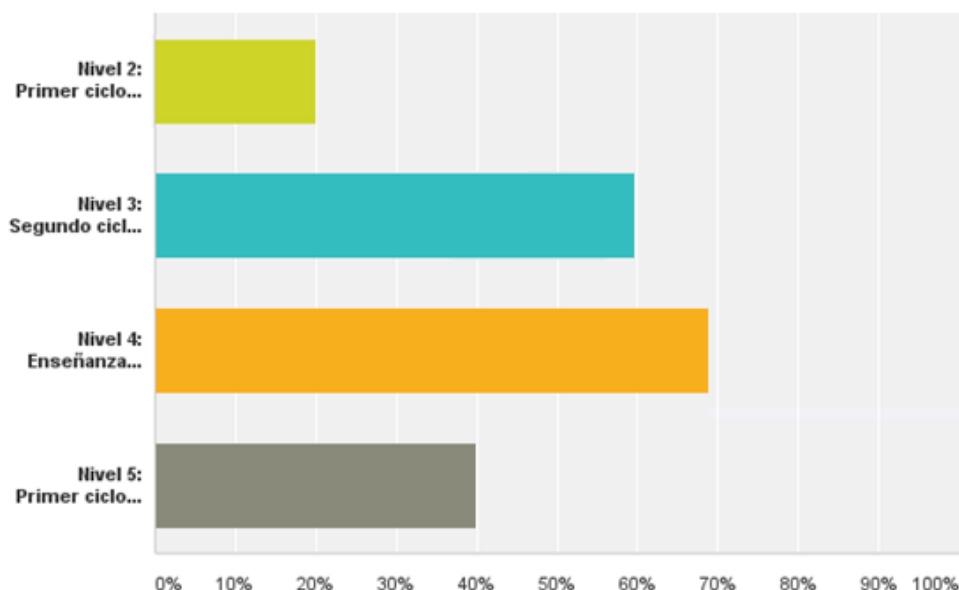
A la pregunta si el país está trabajando en la expedición de certificación de competencias para el trabajo en el sector turístico o una CVQ, 100% de los encuestados del CARICOM dijo que sí, mientras que en América Central, México y Colombia 50% dice que sí, 67% de los encuestados de Haití, Guadalupe y Martinica, dijo que la formación en turismo y competencias están certificadas. En promedio, 72% afirma que existe una certificación o un premio CVQ al turismo mientras que 28 por ciento dijo que no.

En los países donde se obtienen certificación de CVQ y de competencias laborales para turismo, se identificaron los siguientes niveles de educación:

NIVELES DE CERTIFICACIÓN	CARICOM %	MEXICO, COLOMBIA Y CENROAMERICA %	HAITI, MARTINCA Y GUADALUPE %	PROMEDIO TOTAL %
Nivel 2: Primer ciclo de enseñanza secundaria o Segundo ciclo de educación básica	60			20%
Nivel 3: Segundo ciclo de enseñanza secundaria (por lo general vocacional)	80	33	67	60%
Nivel 4: Enseñanza postsecundaria, no terciaria (por lo general técnica)	40	100	67	69%
Nivel 5: Primer ciclo de la educación terciaria (por lo general universitaria)	20	33	67	40%



## PORCENTAJE PROMEDIO DE CVQ O CERTIFICACIÓN BASADA EN COMPETENCIAS PARA EL TURISMO



Proporcionamos aspectos previamente establecidos en los diferentes estudios e informes utilizados como información documental. De esos, los encuestados calificaron las prioridades, necesidades y retos que, desde su perspectiva, son los más importantes. Estos son los resultados:

<i>a) Prioridades</i>	PORCENTAJE DE IMORTANCIA
Crear un sistema holístico e integrado de educación y formación desde la primera infancia, a través de la educación primaria, secundaria y terciaria; así como de aprendizaje permanente o formación continua en todos los niveles, incluyendo educación domiciliaria, educación comunitaria y educación en el lugar de trabajo.	18
Definir claramente la población objetivo para el esquema/marco o programa EFTP en su país (es decir, definir si es a nivel de educación secundaria y terciaria, si es solo para adultos o es para ambos)	13
Desarrollar políticas nacionales que sean internacionalmente equivalentes y definidas con base a las necesidades y demanda de mercado laboral actual.	42
Fortalecer las relaciones entre la EFTP y la educación académica superior, con el fin de facilitar la transferencia de aprendizaje y habilidades entre ambas.	11
Desarrollar un sistema EFPT efectivo que permita elevar la competitividad del país y contribuya a la equidad de género y reducción de la pobreza.	16

La prioridad más importante identificada es el desarrollo de políticas que sean internacionalmente equivalentes y definidas con base a las necesidades del mercado laboral (42%). De importancia menor y similar son los otros cuatro aspectos.

<i>b) Necesidades</i>	PORCENTAJE DE IMPORTANCIA
Incluir la formación continua, tanto en la educación formal como en programas de capacitación técnica.	20
Aumentar los incentivos del sector público, tales como becas y premios de asistencia técnica a largo plazo para continuar con la educación terciaria.	12
Facilitar la movilidad de estudiantes entre los niveles: secundario, post secundario, vocacional y terciario, dentro y entre EEFTP y otras formas de aprendizaje.	9
Facilitar la transferencia de créditos de una institución educativa y de formación hacia otra.	14
Hacer que la educación y formación sean más sensibles a las cambiantes demandas del mercado laboral, aumentando así las oportunidades de educación y de hacer carrera.	38
Hacer que las calificaciones nacionales sean internacionalmente comparables.	7

La necesidad más votada es que la educación y formación sean más sensible a las cambiantes demandas del mercado laboral, aumentando así las oportunidades de educación y de hacer carrera, y la de menor votación fue hacer que las calificaciones nacionales sean internacionalmente comparables.

<i>c) Desafíos</i>	PORCENTAJE DE IMPORTANCIA
La reforma de políticas nacionales de educación y capacitación con el fin de incluir y abordar correctamente un nuevo o existente programa EFTP.	19
Generalizar el uso de una certificación de cualificaciones profesionales (CVQ por sus siglas en inglés) en el mercado laboral nacional.	10
Diseño e implementación de un esquema integral o marco EFTP para su país.	10
Diversificación de las actividades económicas cubiertas por el actual esquema EFTP en su país.	48
Comprensión generalizada que el desarrollo de capital humano contribuye al crecimiento económico y a la creación de riqueza sostenible en su país.	13

El reto identificado como el más importante a abordar es la diversificación de actividades económicas cubiertas por el presente esquema de EFTP (48% del total).

## C. Oferta de formación y educación técnica y profesional formal, no formal e informal para el turismo en el Gran Caribe

El turismo es una industria muy compleja, que abarca una amplia gama de actividades económicas y supone una importante inversión en capital humano. La actualización de recursos humanos para turismo es un factor clave para mejorar las oportunidades de empleo y la competitividad dentro de la industria.

En los últimos cuarenta años, la educación relacionada con la industria del turismo y la hotelería se ha ampliado y se ha consolidado como una parte notable y distinta del repertorio de educación superior, diversificado, secundaria y no formal.

El panorama general para la industria de turismo y hotelería es muy fuerte. Los cargos de nivel gerencial con una experiencia de hotelería fuerte están en alta demanda y hay licenciaturas especializadas para muchos de los puestos de trabajo en las industrias de hotelería y turismo. Por ejemplo, administración hotelera, administración de restaurantes y operaciones de viajes son áreas populares de estudio que todavía están en alta demanda. Muchas de las posiciones de nivel de servicio no requieren titulaciones; sin embargo, requieren de estudios especializados. Los cocineros profesionales, por ejemplo, tienen programas de capacitación rigurosa, tan difíciles y que consumen tiempo tanto como otras carreras universitarias. Es claro que los trabajadores altamente capacitados y calificados, así como proveedores de servicios de turismo son determinantes en la competitividad turística en crecimiento para la región; y la EFTP desempeña un papel importante y prioritario.

El turismo está cambiando y cada vez se vuelve más complejo, requiriendo habilidades de nivel superior y abriendo nuevas oportunidades de carrera, aunque todavía ofrece un grupo de empleos de baja cualificación. El desarrollo de habilidades es un proceso acumulativo de ciclo de vida que comienza durante el desarrollo de la primera infancia y continúa a través de la educación general y superior, educación y formación técnica y profesional (EFTP) y capacitación en el trabajo (OIT). La EFTP contribuye al crecimiento económico y la competitividad mejorando la productividad, en el individuo, nivel empresarial y nacional. La EFTP es una educación, formación o aprendizaje de actividad, que proporciona conocimientos, habilidades y actitudes relevantes para el empleo o autoempleo. Describe todas las clases de educación formal, no formal e informal y el aprendizaje tiene lugar ya sea ocurre en institutos, escuelas, centros de formación o el lugar de trabajo

Con respecto a los cursos (informales) y carreras (formales y no formal) ofrecidos relacionados con la industria del turismo, se desarrolló una compilación de los perfiles de educación nacional del Gran Caribe y la información de contacto de las instituciones que ofrecen carreras o cursos, oportunidades de becas, y estudios específicos. La siguiente tabla resume esta oferta que se aborda en detalle en el catálogo de EFTP del Gran Caribe:

PAÍS	No. DE ESTABLE CIMENT OS	INFORMAL	NO-FORMAL	FORMAL		
		CURSOS LIBRES Y EDUCACIÓN CONTINUA	TÉCNCA Y VOCACIONAL	SECUNDARIA Y POST-SECUNDARIA	TÉCNICO UNIVERSITA RIO	UNIVERSITARIA (LICENCIATURA S, MAESTRÍAS Y DOCTORADOS)
CARICOM						
Antigua y Barbuda	1	6	7			
Bahamas		57	2		14	2
Barbados	5			36	13	3
Belice	4	7	2	3	4	2
Dominica	1	8			1	2
Granada	1				3	
Guyana	8		6	6	10	1
Haití	8	2	14		1	4
Jamaica	14		15		14	22
St. Lucia	1		1		2	
San Cristóbal y Nieves (St. Kitts & Nevis)	1				1	
San Vicente y Las Granadinas	1				2	
Surinam	2	1	6			
Trinidad y Tobago	6	39	12		5	5
CENTRAL AMERICA						
Costa Rica	23	10	53	3	35	15
El Salvador	5	12				
Guatemala	207	15	17	200	22	10
Honduras	5		2		2	3
Nicaragua	10		21			7
G-3						
Colombia	16		50		7	11
México	19		48		12	21
Venezuela		61			7	7
NON-GROUPED						
Cuba	7	3				14
República Dominicana	15	2	18		4	10
Panamá	17	1	9	7	19	24
AFILIATED STATES						
Aruba	1		3			
Curazao	2					3
Guadalupe	7	2		8		1
Martinica	9	16	15	10	2	3
Saint Martin	1				7	
Sint Maarten	1	1			6	

La mayoría de los programas están en América Latina. En México hay más de 700 universidades que ofrecen carreras técnicas, así como licenciaturas, los estudios de postgrado y masters de turismo y áreas relacionadas con el turismo, pero debido a la gran cantidad, solamente 19 universidades acreditadas fueron incluidas en el alcance de esta consultoría. Y también se realizó la misma selección en Venezuela, Colombia y Costa Rica.

Para Guatemala identificamos 200 instituciones vocacionales de educación media que ofrecen carreras relacionadas con el turismo pero sólo aparecen en la encuesta y no fueron incluidas en el catálogo de EFTP.

## **D. Análisis de brechas**

Tal como lo indica el Informe Global de Competitividad (TTCI, por sus siglas en inglés) 2013 – 2014, la cantidad y calidad de la educación básica recibida por la población, que es cada vez más importante en la economía de hoy es uno de los pilares a tener en cuenta para medir la productividad y la competitividad de un país. La educación básica aumenta la eficiencia de cada trabajador. Además, a menudo los trabajadores que han recibido poca educación formal pueden realizar sólo tareas manuales simples y resulta mucho más difícil adaptarse a procesos de producción y técnicas más avanzados y por lo tanto contribuir menos a generar ideas o ejecutar innovaciones. En otras palabras, la falta de educación básica y además, la falta de educación técnica y formación basada en competencias pueden convertirse en una restricción en el desarrollo empresarial.

La educación superior de calidad y la formación son cruciales para las economías que desean desarrollar la cadena de valor más allá de la simple producción de productos y servicios. En particular, la economía globalizada de hoy requiere que los países fomenten grupos de trabajadores bien educados que sean capaces de realizar tareas complejas y adaptarse rápidamente a los cambios del entorno y las necesidades cambiantes del sistema de producción. El TTCI mide las tasas de matrícula secundaria y terciaria, así como la calidad de la educación según lo evaluado por líderes empresariales. El grado de capacitación del personal es también tomado en consideración debido a la importancia de la formación profesional y continua en el trabajo — que se descuida en muchos países, para garantizar una actualización constante de habilidades de los trabajadores

La eficiencia del mercado laboral y la flexibilidad son esenciales para asegurar que los trabajadores brinden su mayor aporte a la economía; así como proveerles con incentivos para dar su mejor esfuerzo en sus puestos de trabajo.

Los alemanes son líderes en la formación técnica y profesional. El Ministerio Federal de Cooperación Económica y Desarrollo (2005) está de acuerdo en que la información del mercado laboral es vital para el desarrollo de formación con base a los requerimientos de la demanda. En su documento de estrategia, de educación y formación técnica y profesional y el mercado laboral para cooperación al desarrollo, el Ministerio alemán afirma que "la información del mercado laboral y el monitoreo de los

impactos de empleo son muy importantes en el desarrollo de la formación y educación técnica y profesional y las políticas de mercado laboral".

Los trabajadores capacitados en una ocupación bajo demanda no sólo poseen las habilidades que serán las más atractivas y necesitadas por los empleadores, sino habrá aumentado la confianza en que van a estar empleados durante un tiempo más largo y en una ocupación que estará disponible por un largo tiempo.<sup>20</sup>

Una tendencia emergente en EFTP incluye los empleadores involucrados en el entrenamiento de la fuerza laboral del futuro a través de redes de formación. Las redes de formación incluyen una alianza formada a través de un acuerdo donde instituciones, empleadores, asociaciones industriales, entidades de educación y actores de la comunidad de EFTP contribuyen a la formación de la fuerza laboral emergente y titular. Las oportunidades de formación son muchas y variadas. Pueden ocurrir:

- en el salón de clases,
- en las empresas a través de capacitación en el lugar de trabajo o prácticas supervisadas (apprenticeships)<sup>21</sup>,
- a través de la capacitación proporcionada por la empresa / capacitación especializada de instituciones empresariales,
- en colaboración con las escuelas secundarias o las ONG, o
- en el trabajo después de que un estudiante ha sido oficialmente contratado por un empleador.

## 1. Ocupaciones y necesidades de habilidades

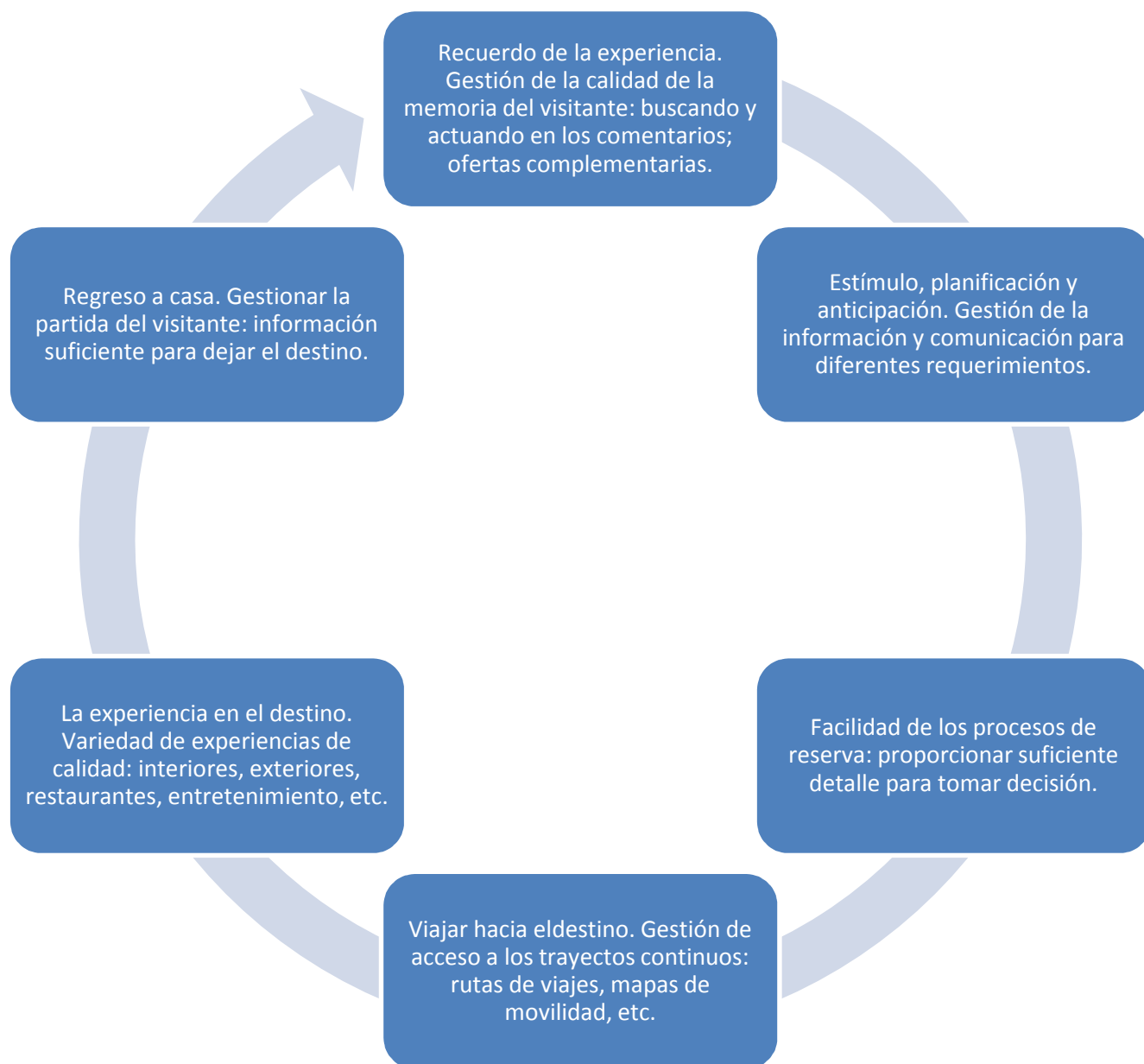
Basados en la investigación realizada, los resultados las encuestas virtuales y los estudios de caso, podemos afirmar que es evidente que la formación de los estudiantes y del personal debería estar diseñada de acuerdo a un número importante de parámetros, incluyendo:

- El contexto de la formación (educación para estudiantes, capacitación en el trabajo, prácticas supervisadas (apprenticeshis), supervisores).
- El conocimiento experiencia y cualificaciones previas del estudiante.
- El nivel de formación que se dará – relacionada con las especificaciones particulares de las funciones y tareas (perfiles de competencias).

<sup>20</sup> Labor Market Analysis Leads to Demand-Driven TVET Programs [Análisis del mercado de trabajo lleva a programas TVET conducidos por la demanda]. Jill Elkins, Chris Zrzeminski, and Carl Nink. Management & Training Corporation. 2012.

<sup>21</sup> Método mediante el cual, los alumnos aprenden un oficio por experiencia práctica, al trabajar con un trabajador cualificado; por lo general bajo un acuerdo por escrito o de forma implícita (Business Dictionary – Diccionario de Negocios)

- Requisitos específicos de los turistas, de servicio al cliente, las condiciones de salud y otros factores. Los visitantes pueden requerir diferentes servicios en diferentes puntos. La siguiente figura ilustra las seis fases del viaje del visitante<sup>22</sup>.



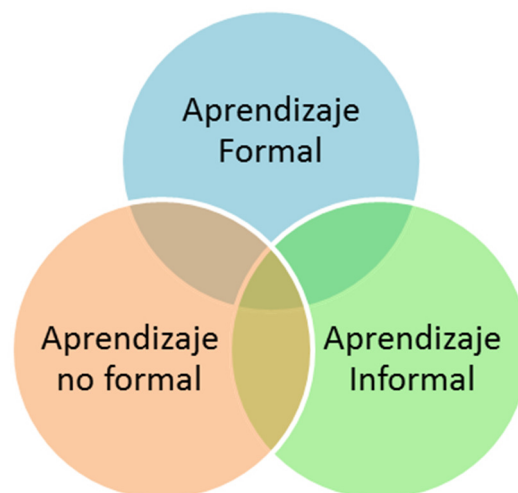
<sup>22</sup> Adaptado de buenas prácticas en turismo accesible. Dickson, T. and Darcy, S (2012). Australia.



## 2. El concepto de aprendizaje

El concepto de aprendizaje<sup>23</sup> está relacionado muy de cerca con el concepto de competencia, que se refiere al rango de habilidades y capacidades que una persona y una empresa puedan tener o adquirir para llevar a cabo sus roles y tareas efectivamente. Esto incluiría:

- La capacidad del individuo para usar habilidades personales y sociales y calificaciones en los contextos de la empresa.
- La capacidad de la empresa de realizar, combinar y utilizar la forma individual basada en las competencias de una manera orgánica.



## 3. Niveles de habilidades

Para la definición de requisitos de conocimientos que son específicos a ciertas ocupaciones, es necesario tomar un vistazo más de cerca a:

- El trabajo real / lo que la tarea implica.
- Dónde la persona está trabajando o pretende trabajar.
- Qué grado de contacto con el cliente pueden tener.

Los proveedores de servicios de turismo necesitan habilidades básicas y profundidad adecuados a los roles ocupacionales y el grado de contacto con el cliente involucrado en las tareas de trabajo.

### a) *Requerimiento de habilidades básicas*

SABER	HABILIDADES	COMPETENCIAS
Hechos y conocimientos teóricos en contextos generales dentro de un campo de trabajo o estudio	Una gama de habilidades cognitivas y prácticas necesarias para generar soluciones a problemas específicos.	Ejercicio de autogestión dentro de los lineamientos, teniendo cierta responsabilidad para la evaluación y mejora del trabajo.

<sup>23</sup> Comisión Europea (1999)

**b) Requerimiento de habilidades detalladas**

SABER	HABILIDADES	COMPETENCIAS
Conocimiento integral, especializado, práctico y teórico dentro de un campo de trabajo o estudio y la conciencia de los límites de ese conocimiento.	Una amplia gama de habilidades cognitivas y prácticas necesarias para desarrollar soluciones creativas a problemas abstractos.	Ejercer la dirección y supervisión, revisar y desarrollar el rendimiento de uno mismo y otros.

## 4. Legislación

Los factores clave que influyen en la oferta de formación son la legislación y la política para turismo. En aquellos países donde el turismo es parte de las políticas nacionales de desarrollo, parece que hay un mayor número de cursos de formación disponibles. Legislación parece estimular la proliferación de cursos de formación, cuando ésta se está aplicando correctamente.

## 5. Iniciativas Existentes de Capacitación

La oferta de capacitación disponible en el Gran Caribe es relativamente similar. Al igual que los desafíos parecen ser similares para la industria del turismo en general. La oferta disponible es un pobre indicador de la calidad, que no necesariamente da una indicación de su impacto en la prestación global de servicios turísticos.

Para entender el impacto y la eficacia de las oferta de capacitación existente, identificada en esta investigación, es necesario contextualizar el papel de la formación en el sector turístico en un rango más amplio.

Las brechas claves en el panorama de la capacitación existente incluyen un vacío en la disponibilidad o la disposición real de formación, una brecha en el desarrollo de la capacitación para los negocios y una brecha en la evaluación del impacto de la capacitación en la percepción de los clientes, la satisfacción del personal y la mejora de la empresa.

La mayoría de cursos están dirigidos al personal de primera línea. Sin embargo, hay un reconocimiento de que es importante llegar a los administradores para el entrenamiento para tener un impacto más duradero.

La oferta de capacitación y las necesidades de habilidades deben distinguir entre diferentes niveles de habilidades (básico, detallado) y diferentes roles profesionales (gerentes con o sin contacto con el cliente, personal de primera línea), otros (incluyendo técnicos especialistas).

Los actores clave dentro de las organizaciones como autoridades nacionales de turismo, pero también las empresas individuales o prestadoras de servicios, pueden actuar como líderes promoviendo activamente la formación como parte integral de las estrategias de desarrollo.

## **6. Formas de impartir la capacitación**

Los métodos estándar de impartir una capacitación formal son capacitación en línea y tradicional en el aula. Hay ventajas y desventajas de estos métodos de enseñanza. Sin embargo, las simulaciones y el juego de roles parecen desempeñar un papel cada vez mayor en muchas iniciativas de capacitación.

En general, la capacitación en el trabajo es vista como una manera eficiente de mejorar, especialmente aquellas destrezas que rara vez se imparten en las aulas. Como se mencionó antes, las habilidades sociales incluyendo habilidades asociadas con el cliente son, auto-conciencia, confianza, empatía, conciencia de servicio y comunicación eficaz.

De las iniciativas formales, no formales e informales encuestadas, parece que la mayoría de cursos ofertados están dirigidos al personal de primera línea. Se menciona con más frecuencia que las profesiones objetivo de capacitación son recepcionista y camarera/camareros, cocineros, limpieza.

Además, la formación también está fácilmente disponible para profesionales como guías y cocineros. Pero no se menciona específicamente la disponibilidad de cursos o programas de capacitación para otros empleados de viajes como los que trabajan en lugares atracciones.

Pareciera que en la oferta de educación y capacitación formal, las dos carreras en los que se enfocan más comúnmente son los de gerencia de hoteles y restaurantes.

## **7. Financiamiento y sostenibilidad de los programas de capacitación y formación**

En general, la falta de financiamiento para capacitación es uno de los más grandes retos cuando se trata de capacitar para pequeñas y medianas empresas (PYME). Las PYME tienen recursos financieros limitados y tiempo invertido en la capacitación, que representa un costo; también puede actuar como una barrera financiera que debe ser superada.

En la mayoría de los proveedores de EFTP encuestados se paga una cuota de participación en los cursos. Estas tarifas oscilan entre US\$ 25.00 a más de US\$ 1, 000.00. Evidentemente, los cursos en línea son generalmente menos costosos que la formación presencial. En algunos países del Gran Caribe sin embargo, la educación, incluso EFTP y educación terciaria (universitaria) están financiadas por el gobierno mediante becas y programas específicos.

Desde una perspectiva de demanda, los expertos han señalado que al brindar capacitación es importante cobrar una cuota. Sin un costo monetario relativo a la capacitación, los negocios no le atribuyen valor y hay poco incentivo para asistir. Sin embargo, los costos asociados con el entrenamiento se ven a menudo como demasiado altos. Evidentemente, las consideraciones de costos se refuerzan si se malentiende el mercado y no hay ninguna motivación para siquiera considerarlo. Además, la crisis financiera también ha contribuido a que las empresas no le den prioridad a ningún tipo de capacitación.

Existe una amplia gama de cursos de capacitación gratuita proporcionada por las autoridades nacionales de turismo, pero no hay un esfuerzo permanente, puesto que la fuente financiera para los cursos es la cooperación internacional o proyectos/programas particulares.

Para entender si los cursos de capacitación son sostenibles es imprescindible analizar también los canales de comercialización y captación de la capacitación. La sostenibilidad se refiere a la capacidad de los proveedores de formación de promover el curso y fomentar que el mismo se tome. Especialmente en aquellas situaciones donde los proveedores de formación necesitan generar ingresos para continuar brindando la capacitación.

Los canales de comercialización más comúnmente utilizados por la mayoría de los proveedores de formación son mercadeo por medio de correo electrónico, promoción a través de las escuelas de turismo y publicidad en los medios sociales. Los canales de redes sociales parecen ser importantes en aquellos casos donde los presupuestos de mercadeo están limitados.

La investigación detallada de casos muestra que muchas de las iniciativas de capacitación tienen dificultades para llegar a la audiencia correcta. En una manera similar, el 70% de las respuestas a la encuesta indican que los proveedores de formación tienen dificultades para llegar a su público objetivo. Un presupuesto limitado y estrechos canales de redes son factores que dificultan los esfuerzos de mercadeo.

La manera más efectiva de alcanzar la audiencia objetivo correcta es asociarse o buscar el apoyo de la industria y/u otros actores clave. Estas organizaciones generalmente poseen las herramientas de comunicación adecuadas y los canales para llegar a las empresas para las cuales se desarrolla capacitación.

## 8. Plan de estudios y contenido de la capacitación

Se pueden encontrar temas y módulos comunes en la propuesta EFTP en el Gran Caribe. Aunque algunos contenidos se adaptan a las condiciones locales, hay una gama de temas de aprendizaje genéricos que están presentes en la mayoría de la oferta de capacitación y educación para el turismo según los actores encuestados. La mayoría de programas de cursos y material de formación no están disponibles al público, sino que son exclusivos para los participantes/estudiantes inscritos.

## 9. Oferta y demanda

Las empresas de turismo están buscando cursos cortos que respondan a necesidades específicas del negocio; por lo tanto, las cualificaciones profesionales son a menudo un factor secundario. Una estructura flexible de cualificaciones profesionales que permite a las personas tomarla de forma modular puede ser más apropiada.

La oferta de formación necesita ser adaptada a los requisitos particulares y diseñada para acomodar la capacitación en el trabajo y presentada en diferentes maneras para fomentar métodos no tradicionales de enseñanza y aprendizaje.

Pocas empresas de turismo tienen un enfoque proactivo y estructurado para la identificación de necesidades de capacitación y desarrollo dentro de la empresa.

Elevar el perfil de competitividad del sector hotelería y turismo del Gran Caribe y mantener un producto de calidad y servicios para el turismo no es posible de alcanzar simplemente capacitando a los empleados. Los directivos, incluyendo directores y propietarios deben ser alentados a desarrollar sus propias habilidades como empresarios pues los empleados necesitan un modelo a seguir.

## E. Análisis cruzado de los estudios de caso

Hemos conducido ocho estudios de casos, que representan a las subregiones del Gran Caribe: CARICOM (Barbados, las Bahamas y Jamaica), Centroamérica (Guatemala y Costa Rica), G3 (México), no agrupados (República Dominicana), los miembros asociados (Guadalupe). Los estudios de caso se centran en un análisis global de la industria del turismo, las políticas, legislación y marco general de EFTP, marco de cualificaciones y estándares basados en competencias para el turismo. En los casos de estudio, también se presenta información sobre diferentes impactos de la EFTP, su estructura y fundamento, indicadores de éxito y obstáculos para su implementación.

Cada caso de estudio proporcionan información cualitativa detallada sobre "qué funciona" en la provisión/desarrollo de habilidades y formación para el turismo, concientiza entre los diferentes actores sobre la importancia y beneficios de la EFTP apropiada, indica cómo superar algunas de las brechas en la provisión de formación actual, y brinda información sobre el punto de partida para "las mejores prácticas" y las recomendaciones que ilustran de una manera práctica cómo las lecciones aprendidas de algunos países podrían informar sobre el desarrollo o mejora en cualquier otra parte. Los indicadores de mejores prácticas identificados son:

## 1. Innovación

Abarca una gama de diferentes factores como el público objetivo, enfoque, financiamiento, recursos, herramientas y objetivos con resultados probados. La mayoría de los enfoques innovadores se refieren a cómo hacer cada vez más interesante para las empresas a comprometerse con la formación. Esto incluye el caso de "La caja pedagógica" (La Box Pédagogique) en Guadalupe. Este estudio establece claramente el caso de colaboración entre sector público y privado en la creación de conciencia sobre la importancia del desarrollo de turismo ya que la escuela temprana y como aprendizaje formal juega un papel importante en aumentar y mejorar el sector turístico.

En el nivel secundario del sistema educativo jamaquino los estudiantes están preparados para incorporarse al mercado laboral o continuar su educación a nivel superior. El programa ROSE introducido en 1993 contenía los planes de estudio para la educación secundaria. El nuevo currículo se presentó la materia de recurso y tecnología que integra los componentes de cinco áreas técnicas y profesionales.

## 2. Relevancia

Se refiere a si la iniciativa ha sido capaz de abordar una brecha en el mercado o si la iniciativa tiene el apoyo de la audiencia a la que está dirigida. En general, parece que en todos los estudios de caso, excepto uno, están funcionando bien en cuanto a relevancia.

HEART Trust (Jamaica) actúa como órgano facilitador y coordinador para el desarrollo de la fuerza de trabajo. Proporciona acceso a capacitación, certificación y evaluación de la competencia a toda población nacional en edad laboral y ofrece servicios de desarrollo de carrera y facilitación de empleo. En Barbados, el Consejo de Formación Vocacional de Barbados (BVTB, por sus siglas en inglés) organiza una amplia gama de programas que se dirigen a personas empleadas y desempleadas que buscan mejorar sus calificaciones o ganar nuevas para aumentar sus posibilidades en el mercado de trabajo.

### 3. Transferibilidad

Una pregunta clave en el desarrollo de una mejor práctica se refiere a si las iniciativas se pueden escalar hacia arriba y si pueden ser transferidas a otros países. Como esta investigación ha encontrado, las habilidades que se necesiten para hotelería y personal de turismo es muy similar en todo el Gran Caribe y por lo tanto, existen valiosas lecciones que pueden extraerse de los estudios de caso.

Los países del CARICOM han trabajado en la creación de estándares regionales para el turismo que están armonizados, basados en competencias y cuentan con un sólido marco y política de EFTP, teniendo en cuenta la transferibilidad y movilidad de la fuerza de trabajo dentro de la región mientras que en América Central, México y Colombia se han hecho esfuerzos para la implementación de programas de capacitación y educación para el turismo impulsados por la demanda.

### 4. Impacto

Prácticamente ninguna iniciativa de capacitación ha incorporado mecanismos de evaluación rigurosa midiendo el impacto de las iniciativas individuales de formación. La mayoría de los proveedores de formación no pueden proporcionar datos sobre los efectos mensurables de sus iniciativas y programas. Esto puede ser debido al hecho de que los proveedores de formación no están suficientemente integrados en el sector turístico. Esto se refiere a quién y por qué proporciona el entrenamiento.

Sumado a esto, es imperativo hacer una separación entre el impacto sobre la disponibilidad (oferta formativa) y el número de personas que ha tomado la capacitación. La mayoría de las iniciativas de capacitación proporcionan un buen impacto en la disponibilidad de la oferta de formación. Sin embargo, aunque estas organizaciones e instituciones aumenten la oferta de capacitación para el turismo, todavía hay un problema significativo en el número de personas que se inscriben y demandan dicha capacitación.

Un problema importante es el número de participantes a quienes estos programas de cursos / carrera tienen la capacidad de alcanzar y el número de participantes que demandan la capacitación. El número total de trabajadores que se benefician de la capacitación debe compararse en relación al número total empleado en el sector turístico y en esta perspectiva, las iniciativas formativas sólo están empezando a tener un pequeño impacto.



## 5. Sostenibilidad

Se refiere a la capacidad de la iniciativa para asegurar su propia permanencia a través del tiempo. El papel de las instituciones de EFTP va más allá del marco legal, está también relacionado con la eficiencia de sus operaciones y la capacidad para prestar servicios apropiados al sector empresarial. Todas las instituciones descritas en los casos de estudio han demostrado su transparencia en el manejo de los fondos y asegurar la gobernabilidad.

Los esquemas financieros EFTP han experimentado una gran diversificación. Tradicionalmente existen dos modelos básicos: i) a través de impuestos nacionales y ii) asignación del presupuesto nacional. Hoy en día, se continúan utilizando estos mecanismos, pero juntamente con una gama de otras herramientas tales como: incentivos y exenciones de impuestos, venta de servicios, asistencia técnica, certificación, acuerdos de cooperación, fondos de contrapartida y cofinanciamiento, entre otros.

## VII. Principales conclusiones

### A. Sobre el concepto de la EFTP

- a. Las transformaciones en el campo de la educación y capacitación en América Latina y el Caribe, en la última década, han implicado tanto el concepto de formación como las formas de organización que ésta toma, lo que significa e incluye esquemas de financiamiento, sus vínculos con el sector privado (demanda), el proceso de innovación, desarrollo y transferencia de tecnología, sistemas de educación regular, así como las relaciones con las partes interesadas (*stakeholders*) que son no sólo están interesados sino también se involucran en el diseño, gestión, financiamiento y ejecución de actividades de formación y educación.
- b. En algunos países, no hay ninguna diferenciación entre educación general y la EFTP.
- c. El concepto de formación profesional, entendida como la transmisión ordenada y sistemática conocimientos y habilidades para calificar a los participantes a trabajar en un trabajo específico, durante una etapa de vida limitada y normalmente activa, se está modificando profundamente.
- d. A través de las diferentes experiencias nacionales, surge el concepto de capacitación como un hecho permanente, en el contexto del aprendizaje continuo (a lo largo de la vida); dirigido no sólo a los niveles operativos de la estructura ocupacional, sino diseñado como una oferta vertical por sectores productivos. Menos como un conjunto de conocimientos, destrezas y habilidades necesarias para realizar un trabajo específico y más como las competencias de diferentes niveles que le permiten al usuario desarrollar en una variedad de ocupaciones, en diferentes situaciones laborales y puestos de trabajo.

## B. Acerca de la EFTP para la industria del turismo

- a. Los recursos humanos son clave para el desempeño de cada economía, especialmente para la industria del turismo ya que está basada en servicios y la interacción humana. Sin embargo, sólo algunos países le han puesto la atención necesaria a la EFTP para los recursos humanos que el sector turístico tiene en este momento, como su fuerza laboral, y la que podría tener en el futuro.
- b. El apoyo regional estructurado para EFTP relacionada con el turismo y la industria de la hospitalidad ha sido débil en comparación con la ayuda disponible para otros sectores de la economía como externalización de procesos de negocios (BPO, por sus siglas en inglés), servicios financieros, construcción, minería o agricultura.
- c. La formación y educación técnica y profesional están siendo revalorizadas; nuevas estrategias y políticas a nivel nacional y subregional se han desarrollado con el fin de fortalecerla. Es muy importante entonces, que la industria turística aproveche las ventajas de este movimiento y tenga una participación más activa.
- d. La tarea más desafiante de la EFTP es producir el tipo de mano de obra calificada capaz de coincidir con las necesidades de la demanda (mercado laboral) de manera oportuna.
- e. Comúnmente se asume que una gran parte de puestos de trabajo de turismo y hotelería es semicalificada o no calificada. Esta afirmación implica que los conocimientos y habilidades necesarios para puestos de trabajo de turismo y la hotelería pueden ser aprendidos fácilmente y rápidamente por entrenamiento en el-trabajo-, sin educación y entrenamiento formal; por lo tanto, la calidad del empleo del turismo y la hotelería, ha sido cuestionada debido al bajo perfil de competencias en los puestos de trabajo. Un bajo perfil de competencias es también una de las razones para la baja calidad y baja competitividad del sector.
- f. La industria del turismo y la hotelería está dominada por las mujeres, empleadas en muchos países debido a la estacionalidad de la industria, a que puede ser un empleo de tiempo parcial, pero desafortunadamente es mal remunerado. Esta tendencia se espera que aumente en el futuro. Sin embargo, las condiciones laborales y nivel de profesionalización deben ser algunos aspectos que deben abordarse para aumentar la productividad y competitividad de la industria.
- g. Los servicios intangibles de las organizaciones de hotelería y turismo se convierten en "tangibles" a través de la personalidad, apariencia, actitudes y acciones de los trabajadores de contacto (primera línea). Como resultado, el servicio brindado y la calidad percibida son a menudo es evaluados y determinados durante la interacción dinámica, y a menudo cara a cara, entre los proveedores de servicios y clientes... El personal de primera línea (servicio al cliente) personifica y representa a la organización; representan el servicio y la organización ante los clientes.

## C. Sobre la participación de las partes interesadas

- a. Las organizaciones de negocios asumen que la EFTP es un factor clave que conducirán a incrementar estrategias de mejora de la productividad y la competitividad. En consecuencia, las estrategias de EFTP han adquirido un papel central en la gestión y ejecución.
- b. Los sindicatos han tomado la capacitación no sólo en términos del derecho que tienen de recibirla y tomarla, sino tratando de ocupar espacios de participación y negociación en el tema, y tratando de vincularla a temas como empleabilidad, salarios, condiciones laborales, salud ocupacional y desarrollo profesional.

## D. Sobre el modelo de intervención de la EFTP

- a. Hay tres sectores de la educación en el Gran Caribe: a) sector de la práctica, b) sector técnico y vocacional y c) sector de la educación superior. El primer sector refleja los requisitos de habilidades, el segundo sector se refiere a los sistemas de certificación profesional y técnica y el sector de educación superior representado por el sector terciario (colegios, universidades e institutos técnicos especializados) es la educación formal.
- b. La legislación, organismos reguladores, sistemas de certificación, normas y metodología del plan de estudios son factores determinantes para garantizar la pertinencia de la EFTP para la industria del turismo y la hotelería.
- c. Las buenas prácticas en el desarrollo e implementación de programas de EFTP y las estrategias para la industria de hotelería y turismo ayudarán a los países del gran Caribe para evaluar sus propios sistemas de EFTP.
- d. Existe un número importante de diferentes enfoques de EFTP. A pesar de las variaciones que hemos encontrado en los programas implementados con éxito en el Gran Caribe, éstos comparten cuatro características comunes:
  - i. Diseño impulsado por la demanda
  - ii. Acceso abierto
  - iii. Portabilidad<sup>24</sup> de las competencias
  - iv. Mejora continua
- e. Los programas de EFTP incluyen diplomas impulsados por la demanda y oferta de cursos de corta duración, así como lo siguiente:
  - i. Desarrollo de todos los materiales de enseñanza-aprendizaje y los planes de cumplimiento de las normas.
  - ii. Establecimiento de vínculos con otras instituciones educativas.
  - iii. Inscripción de estudiantes jóvenes y adultos.

---

<sup>24</sup> Del término en inglés “portability” que significa la habilidad de obtener las competencias y poder transferirlas y utilizarlas en diferentes contextos y puestos de trabajo, por ejemplo; el trabajo en equipo, liderazgo, etc.

- f. Desde el año 2002, existe la red Internacional UNESCO-UNEVOC que ayudar a los estados miembros a desarrollar políticas y prácticas educativas y formativas para el mundo del trabajo y a desarrollar competencias para la empleabilidad y la ciudadanía. También proporciona información sobre los sistemas de EFTP en todo el mundo para conocer las tendencias y desafíos existentes.
- g. En la mayoría de los países, los programas de EFTP se centran en la formación profesional inicial, pero en algunos países estos incluyen educación profesional para mejorar las habilidades de los trabajadores en una ocupación continua.
- h. Dada la diversidad de sistemas para el desarrollo de habilidades, ningún enfoque o conjunto de datos estimados es capaz de reflejar plenamente los costos, beneficios, y financiamiento de la EFTP.
- i. Hay diferencias de interpretación de los niveles en la progresión académica y profesional. Por ejemplo, la interpretación del nivel de inexperto y semicalificado a completamente calificado parece variar entre los diferentes esquemas.
- j. Las formas organizativas de la EFTP están teniendo un profundo cambio y varias innovaciones han tenido lugar. De una estructura institucional relativamente homogénea en la región – fuertemente monopolizada por la institución gubernamental, ahora hay una gran diversidad de modalidades de organización que involucra a las organizaciones de empleadores, sindicatos y sociedad civil.
- k. Los países de la región se enfrentan a un reto mayor: construir y negociar sistemas colectivos nacionales (y eventualmente, supranacional) para el aprendizaje continuo (a lo largo de la vida), versátil y lo suficientemente flexible como para satisfacer una demanda heterogénea, creciente y dinámica, en armonía con los objetivos de desarrollo económico, social y político de las sociedades en el continente.
- l. Hay una necesidad urgente de desarrollar maneras efectivas y mecanismos para medir las competencias y reconocer la cualificación obtenida en el trabajo y en el extranjero para facilitar el acceso y avance, enfocándose en el alumno, así como una mayor movilidad de la fuerza de trabajo.

## VIII. Recomendaciones

- 1. La EFTP para turismo necesita con urgencia el compromiso de las autoridades nacionales de turismo para que puedan asumir un papel único y fundamental de coordinación dentro del sector turismo-educación-laboral para garantizar la oferta de educación que responda al rápido cambio del sector turismo y de la fuerza laboral.
- 2. En todos los países de la región, los empleadores deben alentarse a jugar un papel y participación activa en la EFTP.
- 3. La articulación entre la EFTP y la educación superior debe ser instituida en muchos países con el fin de mejorar la imagen, el valor y el estado de la EFTP.

4. El enlace, cooperación y asociación entre la EFTP y la industria de turismo deben institucionalizarse.
5. La EFTP basada en competencias debe ser considerada como esencial para el aprendizaje individual, pertinencia y uso eficiente de recursos.
6. Para que la EFTP para turismo proporcione formación continua y progresión de conocimientos y habilidades, sincronizados con el avance tecnológico; el currículo de la EFTP para el turismo debe tomar en consideración:
  - i. Implicaciones en el cambio tecnológico
  - ii. Reconocimiento del aprendizaje, habilidades para la vida y la formación informal y formal
  - iii. Participación de la industria
7. Es necesario crear una red de instituciones de EFTP en el Gran Caribe con el fin de compartir experiencias y recursos intelectuales para el desarrollo institucional.
8. Un intento de hacer equivalente los sistemas EFTP reales dentro de la región será muy útil.
9. El concepto de la Formación y Educación Técnica y Profesional Sostenible (EFTPS –GTVET por sus siglas en inglés) se ha introducido hace algunos años para destacar aún más la necesidad de un enfoque integral que garantice el rol de la EFTP en función de promover la sostenibilidad en el contexto de la "industria sostenible" como la conservación del medio ambiente, conservación de sitios de patrimonio cultural y la mejora económica. Como este enfoque responde a las áreas programáticas que comprende el programa de trabajo de la Dirección de Turismo Sostenible de la AEC, indicativo del interés específico y el enfoque en la capacitación y el desarrollo así como el interés en contribuir al desarrollo de habilidades y ampliar el conocimiento de las PYME, mujeres, jóvenes y comunidades rurales, étnicas e indígenas se recomienda explorar el modelo en profundidad para evaluar su réplica, aplicación o adaptación en el Gran Caribe.

## IX. Bibliografía

World Data on Education VII Ed. 2010/2011. International Bureau of Education, United Nations Educational, Scientific and Culture Organization -UNESCO-IBE. (Datos Mundiales de Educación 7a. Edición 2010/2011). Buró Internacional de Educación, Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura –UNESCO-IBE).

World TVET Database. United Nations Education Scientific and Cultural Organization, International Center for Technical and Vocational Education and Training -UNESCO-UNEVOC. (Base de Datos EFTP. , Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura-Centro Internacional para la Educación y Formación Técnica y Profesional –UNESCO-UNEVOC).

UNESCO, Revised recommendation concerning technical and vocational education (2011). “Revisión de la Recomendación relativa a la educación técnica y vocacional”.

Technical and Vocational Education and Training (TVET) Interventions to Improve Employability and Employment of Young People in Low-and Middle-Income Countries. Janice Tripney, Jorge Hombrados, Mark Newman, et all. September 2013. “Intervenciones de Educación y Formación Técnica y Profesional (EFTP) para la Mejora de la Empleabilidad y el Empleo de Jóvenes de Países de Economías en Vías de Desarrollo”.

Curriculum Development in Vocational and Technical Education: Planning, Content, and Implementation. Curtis R. Finch, John R. Crunkilton (1999). “Desarrollo Curricular en Educación Técnica y Vocacional: Planificación, Contenido e Implementación”.

Employability: Developing a Framework for Policy. Hillage & Pollard, 1998. “Empleabilidad: Desarrollo de un Marco de Política”.

An Introduction to National Qualifications Frameworks: Conceptual and Practical issues for Policy Makers. International Labour Organization (2007). “Introducción a los Marcos Nacionales de Competencias: Aspectos Conceptuales y Consideraciones Prácticas para Desarrolladores de Políticas”

A Time to Choose: Caribbean Development in the 21st Century. The World Bank 2012. “Tiempo de Elegir: Desarrollo Caribeño en el Siglo 21”.

Status Report on the Education Management Information Systems (EMIS) of Technical and Vocational Education and Training (TVET) in 12 countries in Latin America and the Caribbean. UNESCO Regional Bureau of Education for Latin America and the Caribbean (ORELAC/UNESCO), Federico Mejer. 2013. “Reporte del Estado del Sistema de Manejo de Información –EMIS de la Educación y formación técnica y profesional (EFTP) en América Latina y El Caribe”

Labor Market Analysis Leads to Demand-Driven TVET Programs. Jill Elkins, Chris Zrzeminski, and Carl Nink. Management & Training Corporation. 2012. “El análisis del mercado laboral conduce a programas EFTP basados en la demanda”.

Best Practice in Accessible Tourism. Dickson, T. and Darcy, S (2012). Australia. “Buenas Prácticas para Turismo Accesible”.

## X. Fuentes de información estadística

### Indicadores Económicos

Banco Mundial: (<http://datos.bancomundial.org/indicador/SP.POP.TOTL>)

[http://www.paho.org/saludenlasamericas/index.php?id=41&option=com\\_content](http://www.paho.org/saludenlasamericas/index.php?id=41&option=com_content)

GNI per cápita, Método Atlas (Moneda: Dólares de los Estados Unidos de América - US\$):

<http://data.worldbank.org/indicator/NY.GNP.PCAP.CD>

CEPAL [http://estadisticas.cepal.org/cepalstat/WEB\\_CEPALSTAT/perfilesNacionales.asp?idioma=e](http://estadisticas.cepal.org/cepalstat/WEB_CEPALSTAT/perfilesNacionales.asp?idioma=e)

### Matrículas Universitarias

<http://www.uis.unesco.org/DataCentre/Pages/country-profile.aspx?code=SUR>

### Producto Interno Bruto

<https://data.un.org/CountryProfile>

### Estadísticas de Turismo:

Panorama Mundial del Turismo, Edición 2014. OMT

Global Competitiveness Index Report 2013 – 2014. World Economic Forum (Índice de Competitividad Global 2013 – 2014, Foro Económico Mundial)

The Travel & Tourism Competitiveness Index 2015 Edition: Travel and tourism as a Resilient Contribution to National Development. World Economic Forum (Índice de Competitividad de Viajes y Turismo, Edición 2015: Viajes y Turismo como contribución al desarrollo nacional. Foro Económico Mundial)

## XI. Redes virtuales

<http://www.unevoc.unesco.org>

<http://www.techopedia.com/definition/27866/online-survey>

[www.campbellcollaboration.org](http://www.campbellcollaboration.org)

<https://www.nuffic.nl/en>

<http://www.oitcinterfor.org/>