



**RESUMEN EJECUTIVO  
DEL INFORME FINAL**

**FORMACIÓN PARA CARRERAS  
EN TURISMO SOSTENIBLE**

**15 DE ABRIL 2015**

**ESTUDIO DE  
LA  
FORMACIÓN Y  
EDUCACIÓN  
TÉCNICA Y  
PROFESIONAL  
(EFTP) 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@selloverdes.com](mailto:info@selloverdes.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

<b>I. Introducción.....</b>	<b>1</b>
<b>A. Antecedentes del proyecto.....</b>	<b>1</b>
<b>B. Definición de Educación y Formación Técnica y Profesional (EFTP).....</b>	<b>2</b>
<b>C. Intervenciones EFTP.....</b>	<b>3</b>
<b>D. Niveles de Cualificaciones y Competencias Relacionadas.....</b>	<b>4</b>
<b>II. Metodología Aplicada En La Recolección De Datos.....</b>	<b>4</b>
<b>A. Encuestas Virtuales.....</b>	<b>5</b>
1. Encuesta a proveedores de EFTP.....	5
2. Encuesta para funcionarios de gobierno.....	6
<b>III. Marco Regional Propuesto: “Sistema de Educación y Formación Técnica y Profesional basada en competencias para el Turismo Sostenible de el Gran Caribe”.....</b>	<b>8</b>
<b>A. Concepto de Marco Regional.....</b>	<b>8</b>
<b>B. EFTP Sostenible.....</b>	<b>9</b>
<b>C. Análisis de la problemática generalizada en la educación formación del sector turístico de la región del gran caribe.....</b>	<b>9</b>
<b>D. Propuesta del Marco Regional para la Implementación del “Sistema Basado en Competencias de Educación y Formación Técnica y Profesional para Turismo Sostenible en el Gran Caribe”.....</b>	<b>10</b>
1. Marco organizacional.....	10
2. Organigrama.....	10
3. Fases de implementación, sistemas y su interrelación.....	12
<b>IV. Consideraciones Finales.....</b>	<b>12</b>

## I. Introducción

Este informe se basa en las actividades realizadas por CERTIFICA durante los seis meses de ejecución del Estudio de Educación y Formación Técnica y Profesional (EFTP) de Turismo en el Gran Caribe como parte del proyecto "Formación para Carreras en Turismo Sostenible", con respecto a la investigación y la identificación de las instituciones técnicas y profesionales que ofrecen cursos y programas de capacitación y educación para el turismo.

El informe perfila las actividades que fueron conducidas de diciembre de 2014 a abril de 2015 y, resume las conclusiones principales. El logro de los objetivos del proyecto es evaluado contra el Plan de Trabajo aprobado. Este informe es una síntesis de los resultados/documentos producidos durante la consultoría:

1. Catálogo de EFTP para Hotelería y Turismo: Un compendio de la oferta de capacitación formal, no-formal e informal en el Gran Caribe.
2. Ocho Casos de Estudio de EFTP
  - i. CARICOM: Bahamas, Barbados y Jamaica.
  - ii. Centroamérica: Costa Rica y Guatemala.
  - iii. G3: México.
  - iv. No agrupados: República Dominicana.
  - v. Miembros Asociados: Guadalupe.
3. Propuesta Marco Regional: "Sistema de Gestión por Competencia de la Educación y Formación Técnica y Profesional para Turismo Sostenible en el Gran Caribe"
4. Glosario EFTP

### 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, por una parte está en consumidor (turista o visitante) y por la otra el prestador de servicios (personal de primera línea). Los visitantes son los consumidores inmediatos de los productos turísticos y la experiencia que los prestadores de servicios les provean 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 los países continentales; 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 con el trabajo y las carreras para turismo; los conceptos sobre la reestructuración y re-ingeniería organizacional y la calidad (en términos del servicio que se le provee al turista y a la calidad del trabajo del empleado) están cambiando rápidamente 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.

Po lo tanto, los impactos positivos en las tasas de empleo, así como en los empleados mismos, y de manera general en la competitividad de la “marca del 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 y Profesional (EFTP)**

No existe una definición universal y única sobre 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 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>

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 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>2</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 que proveen este tipo de formación son el lugar donde se capacitan y forman frecuentemente a los trabajadores técnicos de nivel medio.

---

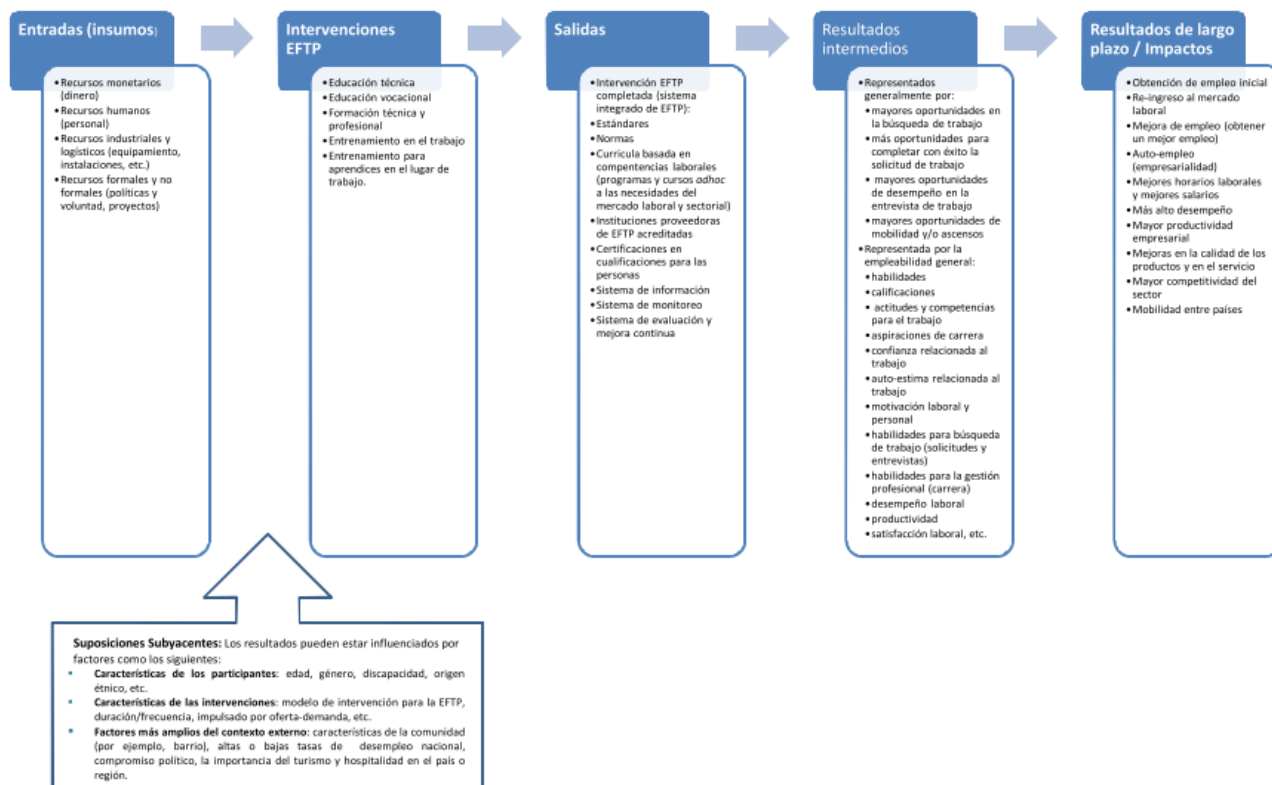
<sup>1</sup> UNESCO, Recomendaciones revisadas sobre educación y formación técnica profesional (2011)

<sup>2</sup> Finch, Curtis R. Desarrollo curricular en la educación profesional y técnica: planificación, contenido y aplicación, 1999.

## C. Intervenciones EFTP

La posibilidad de empleo 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 funciones dentro de la misma organización para satisfacer nuevos requerimientos de trabajo) y obtener un nuevo empleo si lo requiere.<sup>3</sup> Es por lo tanto un concepto que puede ser aplicado a las personas empleadas que buscan trabajos alternativos o un ascenso, así como a las personas desempleadas que buscan trabajo. El modelo lógico a continuación<sup>4</sup> proporciona una representación muy simple de las relaciones entre (a) los recursos que se invierten (b) las actividades que suceden y (c) los beneficios o cambios que resultan como consecuencia de una secuencia de eventos.

Todas las intervenciones tendrán impactos positivos y negativos, los cuales se tomaron en cuenta para la propuesta del marco regional. Una pregunta clave con respecto a las intervenciones del mercado laboral, incluyendo aquellos que ofrecen oportunidades de la EFTP, es si crean o no empleos adicionales. Es importante tener en cuenta que aunque sea eficaz, la intervención de la EFTP no puede generar un empleo adicional; sólo puede estar afectando conseguir un empleo, no el nivel de empleo. Se reconoce que es metodológicamente es muy difícil determinar la "adicionalidad"<sup>5</sup> de los efectos del empleo.



<sup>3</sup> Employability: Developing a Framework for Policy [Empleabilidad: Desarrollo de un marco para política]. Hillage & Pollard, 1998

<sup>4</sup> [www.campbellcollaboration.org](http://www.campbellcollaboration.org)

<sup>5</sup> Adicionalidad: Se refiere al grado en que un nuevo recursos, acción o elemento que se suma a los recursos existentes (en lugar de reemplazar a cualquiera de ellos) y por lo tanto, agregan valor: Business Dictionary (Diccionario de Negocios) (<http://www.businessdictionary.com/definition/additionality.html>)

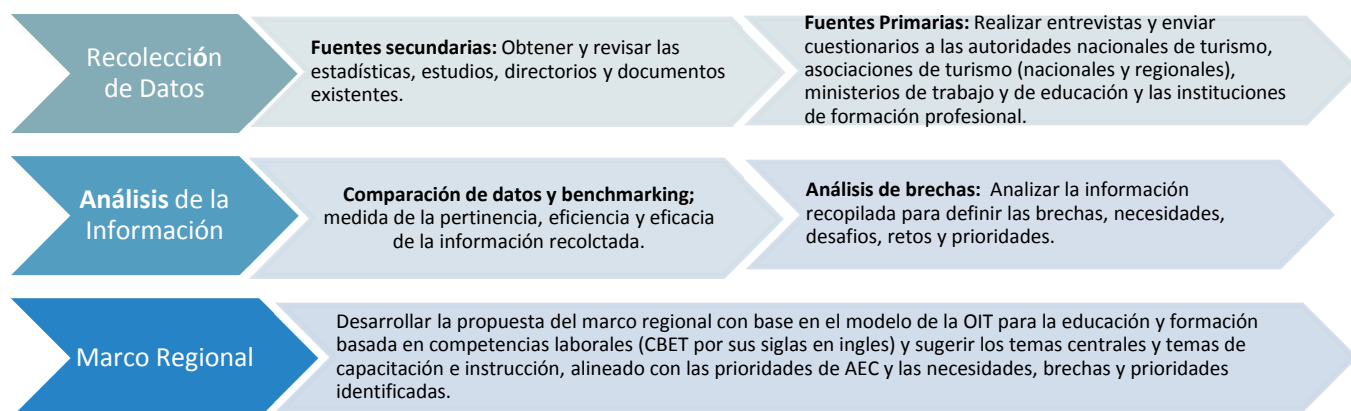


## D. Niveles de Cualificaciones y Competencias Relacionadas

Un marco de cualificaciones (MC- QF por sus siglas en inglés) es un instrumento para el desarrollo, clasificación y reconocimiento de habilidades, conocimientos y competencias a lo largo de la escalabilidad de los niveles acordados. Es una manera de estructurar las cualificaciones existentes y nuevas, que son definidas por los resultados del aprendizaje. El MC indica la comparabilidad de las diferentes cualificaciones y cómo se puede progresar de un nivel a otro. El número de niveles en un marco nacional o regional varía de 8 a 10 niveles, pero éstos incluyen desde la educación preescolar a educación superior de post-grado; se refieren a todo el sistema educativo. Para esta consultoría CERTIFICA desarrolló un marco de 5 niveles que sólo se refieren a los programas de EFTP y educación superior para la industria del turismo y la hospitalidad como sigue:

NIVEL	SECTOR EDUCATIVO			CONOCIMIENTOS HABILIDADES ADQUIRIDO(A)S
	DESARROLLO DE HABILIDADES	EDUCACIÓN TÉCNICA Y VOCACIONAL	EDUCACIÓN SUPERIOR	
1	Cursos libres	Programas de cualificación básica Educación Post-Secundaria (Bachillerato o diversificado, con orientación vocacional)		Conocimiento general
2		Educación y formación técnica y vocacional		Habilidades funcionales (empleados de primera línea / de contacto)
3		Certificación de la educación y formación técnica y vocacional Diplomados	Técnico universitario	Habilidades de supervisión
4			Licenciatura o Bachillerato en Artes y Ciencias (BA – BS)	Cualificaciones profesionales (gerencia de nivel medio)
5			Maestrías y doctorados	Cualificaciones profesionales a nivel de especialista (dirección ejecutiva/propietarios) y científicos.

## II. Metodología Aplicada En La Recolección De Datos



## A. Encuestas Virtuales

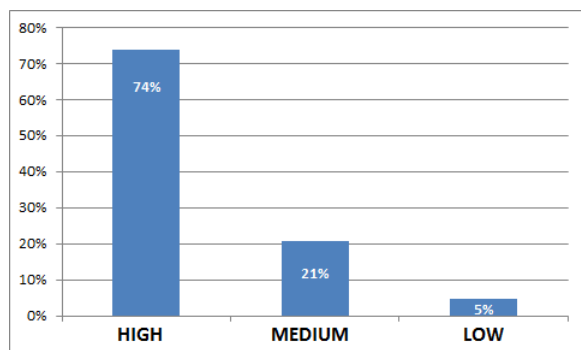
Con el fin de brindar las recomendaciones para afrontar las brechas de las necesidades, retos y prioridades identificadas, así como complementar la información recolectada durante la fase 1 de la consultoría, se desarrollaron dos encuestas virtuales.

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.

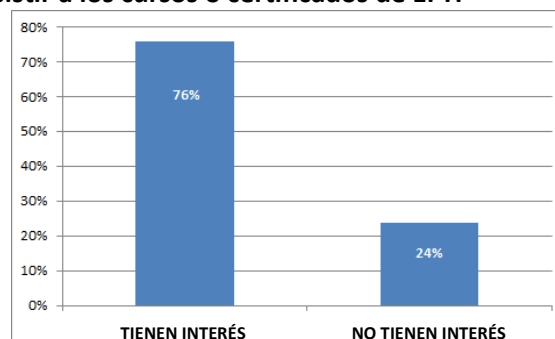
Una segunda encuesta dirigida a funcionarios de las autoridades nacionales de turismo, educación y trabajo. En algunos países también incluyó instituciones económicas, de desarrollo y del medio ambiente, que también están ofreciendo capacitación y cursos para empresas de turismo. Esta encuesta fue respondida por contactos de Belice, Colombia, Dominica, El Salvador, Guadalupe, Guatemala, Haití, Honduras, México, Panamá, Trinidad y Tobago, San Vicente y Las Granadinas.

### 1. Encuesta a proveedores de EFTP

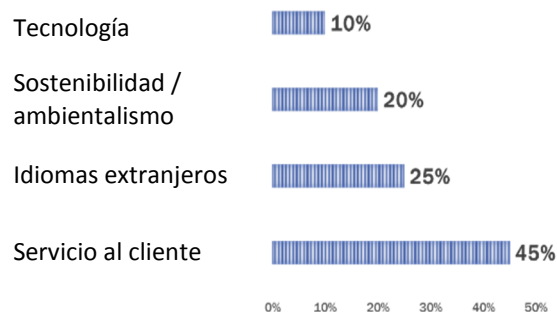
**Importancia de la industria de hotelería y turismo**



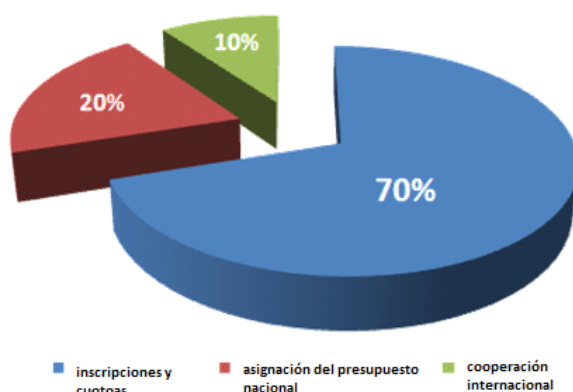
**Interés percibido en las empresas turísticas para asistir a los cursos o certificados de EFTP**



**Temas priorizados en la formación de hotelería y turismo**



**Fuentes de financiamiento**



### Prioridades

- Los estudiantes deben obtener la certificación adecuada para comenzar a ejercer sus habilidades después de la graduación.
- Ofrecer programas de formación de alta calidad atendiendo las necesidades del país y la industria.**
- Contratar a instructores y profesores altamente calificados.

### Necesidades

- Fondos para la construcción de instalaciones e infraestructura adecuada
- Becas y pasantías internacionales
- Desarrollar programas para los niveles de competencia (niveles 4-5)**
- Inducir a los municipios en los programas del sector educación y formación.**
- Aumentar la participación del sector privado en políticas en vías de desarrollo, estándares basados en la capacidad y programas de capacitación.**
- Desarrollar plataformas de aprendizaje virtual (e-learning) para el turismo**
- Diversificar metodologías de la EFTP.**

### Oportunidades

- 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 escuelas secundarias y post-secundarias que ofrezcan los programas de turismo.
- Implementar los perfiles basados en competencias.**
- Diversificación de productos y servicios de turismo.**

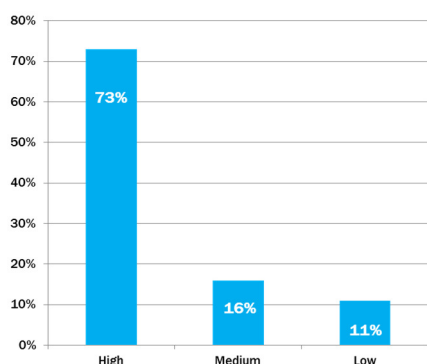
### Desafíos

- Encontrar entrenadores y conferencistas certificados o altamente calificados.**
- Que la capacitación profesional continua se convierta en un requisito de la contratación.**
- Orientación de carrera en competencias laborales y experiencia dentro del sector turístico.**
- Diversificación de productos y servicios de turismo.**
- Falta de recursos humanos capacitados o entrenados.**

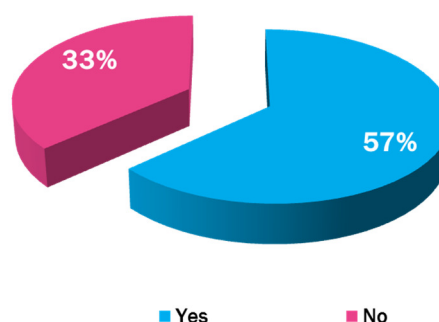
Entonces, podemos concluir que la industria del turismo es importante para la mayoría de los países del Gran Caribe y que las empresas de turismo están interesadas en asistir a los cursos de la EFTP y programas ofrecidos por diversos tipos de instituciones educativas y/o están interesadas en obtener la certificación de la cualificación profesional. La oferta de capacitación todavía se centra en temas tradicionales y las matrículas son la principal fuente de financiación de los proveedores de EFTP. La mayoría de las prioridades no están alineadas o enfocadas en potencializar oportunidades, ni atender las necesidades, o enfrentar los retos identificados.

## 2. Encuesta para funcionarios de gobierno

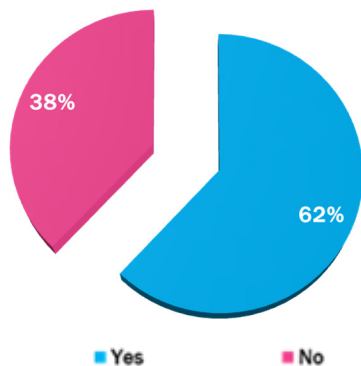
Importancias de la industria turística



¿El país ha desarrollado un esquema de EFTP / política / estrategia EFTP?



**¿El esquema / marco EFTP aborda a la industria de hotelería y turismo?**



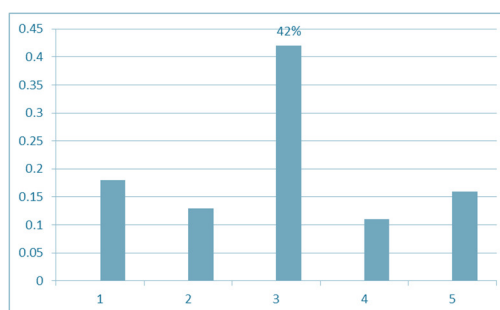
**Temas que requieren capacitación específica y adicional basada en competencias (las 5 principales de un total de 10)**

Education and training tourism areas	Rank 1- 10
Idiomas extranjeros (francés, alemán, inglés, español, entre otros)	8.49
Turismo sostenible (cuidado del ambiente y conservación de los recursos socio-culturales, mejores prácticas)	8.12
Promoción multidestino	7.97
Aspectos culturales tales como tradiciones, manifestaciones de arte, artesanía y gastronomía entre otros.	7.86
Conocimientos generales de ventas y comercialización	7.69

**Competencias que deben ser reforzadas (las 5 principales de un total de 22)**

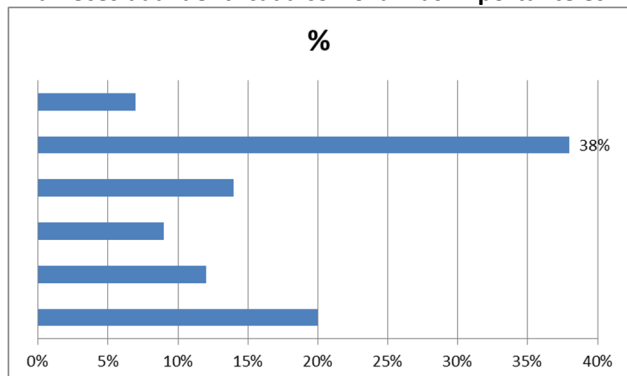
Competencias	Rank (1 – 5)
Ética y espíritu de trabajo	4.53
Habilidades lingüísticas (idiomas extranjeros)	4.50
Habilidades de tecnología de la información (IT)	4.29
Conocimientos y compromiso con el turismo sostenible	4.27
Liderazgo	4.23

**La prioridad identificada como la más importante es:**



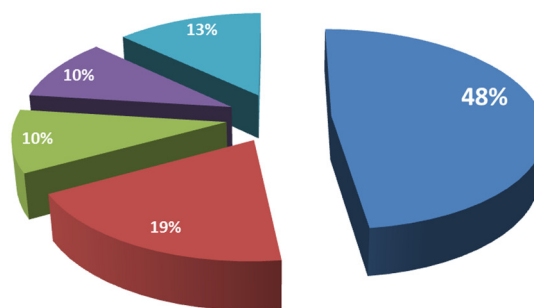
**Desarrollo de políticas nacionales que sean internacionalmente equivalentes y definidas con base a las necesidades y demanda del mercado laboral actual (42%)**

**La necesidad identificada como la más importante es:**



**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%)**

**El desafío identificado como el más importante es:**



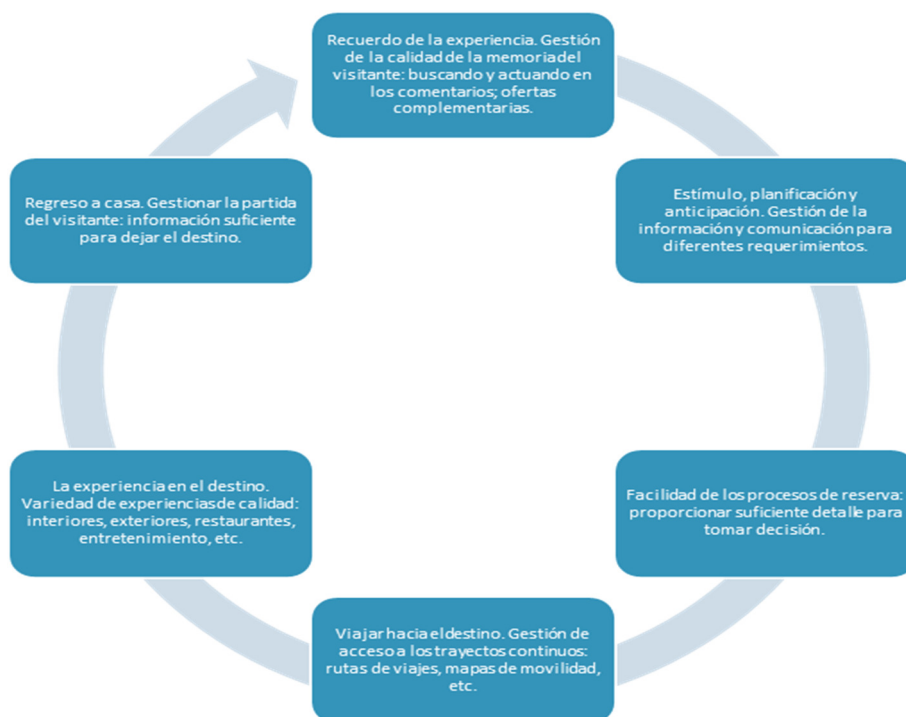
**Diversificación de las actividades económicas cubiertas por el actual esquema EFTP en su país (48%)**

### III. Marco Regional Propuesto: “Sistema de Educación y Formación Técnica y Profesional basada en competencias para el Turismo Sostenible de el Gran Caribe”

#### A. Concepto de Marco Regional

Un Marco Regional es un instrumento para el desarrollo y clasificación de cualificaciones (sectoriales, nacionales o regionales) de acuerdo a un grupo de criterios (descriptores) aplicables a los niveles específicos de aprendizaje deseados.<sup>6</sup> La clave para la implementación exitosa de un marco regional EFTP es el entendimiento mutuo entre los países miembros. El marco regional de EFTP actuaría como un instrumento para promover y monitorear la mejora de los sistemas de formación y educación: de referencia de las competencias del sector y como herramienta de auto-evaluación. 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 (apprenticeship<sup>7</sup>), 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).
- 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>8</sup>.



<sup>6</sup> Traducción libre de Transnational Frameworks. Andrea Bateman, Bateman & Giles

<sup>7</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)

<sup>8</sup> Adaptado de buenas prácticas en turismo accesible. Dickson, T. and Darcy, S (2012). Australia.

## B. EFTP Sostenible

El incremento mundial de la agenda verde de desarrollo sugiere que existe la necesidad de dirigir la EFTP hacia el fomento del crecimiento y el desarrollo basados en el bajo consumo de carbono y en la resistencia al cambio climático. En el contexto del Decenio de las Naciones Unidas de la Educación para el Desarrollo Sostenible (DESD 2005 -2014), la EFTP verde forma la base de una economía, sociedad y medio ambiente verdes, y es por tanto una prioridad clave.

La evolución tecnológica y social y la creciente inquietud en torno al cambio climático, la degradación ambiental y la escasez de recursos modifican la naturaleza del trabajo y exigen que la EFTP imparta competencias y conocimientos que hagan viables la economía y sociedad sostenibles.<sup>9</sup>

Esto requiere impulsar una visión metodológica y sistemática de los nuevos empleos y demandas de cualificaciones y apoyar a los centros de EFTP a desarrollar su capacidad adaptándola a estas nuevas tendencias. La EFTP juega un papel significativo, no solamente en el desarrollo del capital humano y social; pero también en la promoción del conocimiento y experiencias necesarios para construir una sociedad y economía más responsables ambientalmente y respetuosas de la multiculturalidad.

## C. Análisis de la problemática generalizada en la educación formación del sector turístico de la región del gran caribe

Es evidente que los actuales sistemas de educación formación profesional para el desarrollo de las competencias laborales, a nivel mundial, (formal o no formal) se realizaron e iniciaron como esfuerzos aislados, y actualmente se están implementado con lentitud y en la mayoría de los casos sin los medios económicos necesarios, lo cual influye en la falta del logro de objetivos y resultados de verdadero impacto no solo para el sector turismo, sino para cualquier sector productivo, que sea analizado.

En el informe final de esta consultoría se hace un análisis de los retos, necesidades y prioridades identificadas; por lo tanto, los principales aspectos esenciales a ser mejorados, con el propósito de lograr el verdadero impacto que deben de tener estos sistemas en los sectores productivos y la competitividad de los países, son:

- a) Falta de sistemas de gestión integrales de competencia laboral eficaces, para el sector turismo;
- b) Ausencia de una planificación estratégica planteada y definida de forma participativa con todos los actores involucrados en la EFTP del sector turismo, que facilite el logro de una misión y visión comunes tanto del sector privado como del público relacionado con turismo;
- c) Falta de una sistematización de los procesos de normalización, la facilitación de la educación-formación técnica-profesional, la evaluación de competencias y la certificación de la misma, con el enfoque de formación continua.
- d) Inexistencia de estándares definidos para la selección, formación profesional y actualización continua, de docentes, profesorado, tutores y catedráticos, enfocados a la educación formal y no formal. Así como de evaluadores, certificadores y auditores que garanticen la calidad del sistema de gestión, en un proceso de mejora continua.
- e) Falta de inversión, de metodología y tecnología para el adecuado diseño, estandarización y recopilación de materiales técnico-didácticos y programas de formación, evaluación y certificación, para el desarrollo de las competencias laborales del sector turismo.

---

<sup>9</sup> UNESCO-UNEVOC. Promover el aprendizaje para el mundo laboral. <http://www.unevoc.unesco.org/go.php?q=UNEVOC+-+EFTP+sostenible+&lang=sp>

- f) Escasa «concientización social y empresarial» sobre los beneficios de la educación-formación técnica y profesional (EFTP), ya sea formal o no formal, para el logro del desarrollo del recurso humano y por ende de la competitividad empresarial, la competitividad del sector turismo y de los países mismos.

#### D. Propuesta del Marco Regional para la Implementación del “Sistema Basado en Competencias de Educación y Formación Técnica y Profesional para Turismo Sostenible en el Gran Caribe”

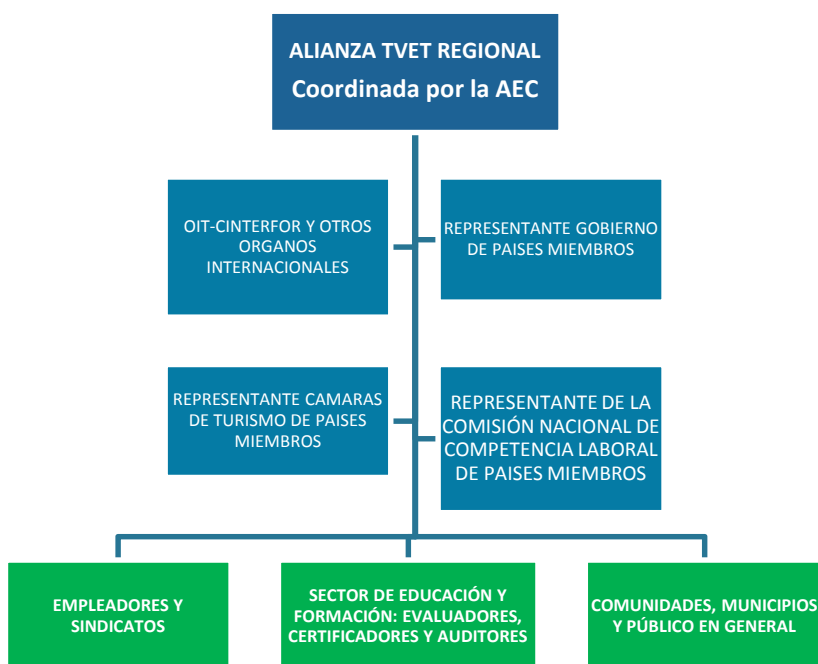
En el documento de la propuesta del marco regional, se encuentra de forma detallada el marco conceptual u organizativo para el desarrollo e implementación del Sistema propuesto que incluye: marco organizacional, organigrama, rol de los actores, etapas del modelo de gestión por competencia laboral, fases de implementación, interrelación de las fases y sistemas a implementar, acciones y cronograma. En este resumen ejecutivo, incluimos información general del esquema del marco organizacional, el organigrama, las fases de implementación y la interrelación con los sistemas propuestos.

##### 1. Marco organizacional

Como parte del marco organizacional, se propone integrar un Consejo de Dirección, Administración, Control y Consulta, para la implementación del sistema propuesto, en el que participen los diferentes actores: autoridades de gobierno, organismos empresariales del sector turismo, instituciones y personas independientes de los países miembros, que estén enfocadas y relacionadas con la educación-formación, evaluación y certificación turística por competencia laboral; apoyados por expertos de organismos internacionales, con el fin de encontrar puntos de coincidencia en la resolución de la problemática, que plantea el mejoramiento de los resultados y, por ende la calidad de los servicios que se prestan en los diferentes destinos turísticos.

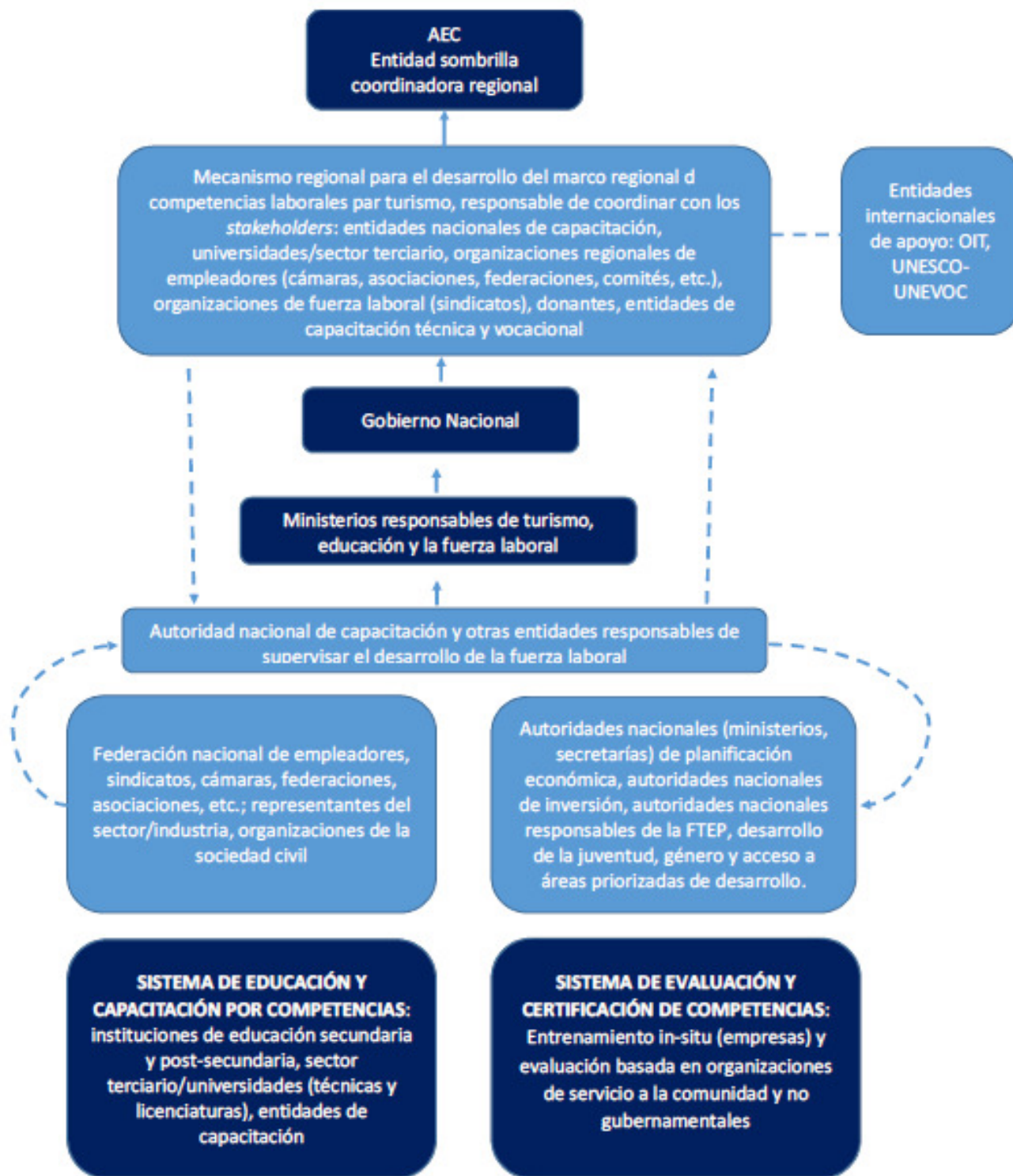
Se propone que la Asociación de Estados del Caribe (AEC) sea el ente que facilite la coordinación de la implementación del modelo. En el esquema de la página siguiente se ilustra el marco organizacional.

##### 2. Organigrama





## ESQUEMA DEL MARCO ORGANIZACIONAL PROPUESTO





### 3. Fases de implementación, sistemas y su interrelación



## IV. Consideraciones Finales

1. El planteamiento general de la presente propuesta, está basado en la premisa que solamente la formación y educación por competencias laborales, garantizará la competitividad y futuro de las empresas del sector turístico y por consiguiente la competitividad turística de los países. Para ser competitivos, los países habrán de implicar a todos los actores interesados (*stakeholders*) en el desarrollo e implementación de los objetivos estratégicos, misión y visión que se propongan para el Sistema de Gestión por Competencias Laborales del Sector Turístico del Gran Caribe (SGCLTGC).
2. Prevalece el reto japonés, más que en los campos estrictamente tecnológicos y de organización del trabajo, en el campo del desarrollo humano, con el enfoque de aplicación de la formación continua (a lo largo de toda la vida – “*lifelong learning*”) para alcanzar todos, como mínimo, un trabajo decente y más allá del enfoque de cursos aislados o de títulos académicos después de una cantidad de años de estudio.
3. La región, en general, enfrenta el reto de construir, estructurar y socializar, los sistemas nacionales de competencias para el sector turístico a fin de que sean versátiles, flexibles y con enfoque en el aprendizaje continuo (a lo largo de la vida – “*lifelong learning*”) para que puedan responder a la dinámica de armonizar los objetivos del desarrollo sostenible (económicos, socio-culturales y ambientales).
4. Incorporar el concepto de EFTP Sostenible como un enfoque holístico que incluye los temas de conservación ambiental, preservación de la herencia cultural y mejoramiento económico; ya que este enfoque metodológico responde a las áreas programáticas que están incluidas en el Plan de Trabajo de la Dirección de Turismo Sostenible de la AEC.

5. El cambio debe surgir desde el liderazgo de la dirección empresarial; las personas deben ser dirigidas de otra manera en el trabajo diario; se deben sentirse escuchados y atendidos en sus sugerencias e ideas para mejorar todos los aspectos de la actividad diaria. Deben “entender” que no solamente se les paga para ejecutar tareas, sino sobre todo para que “piensen” como deben realizar sus tareas de mejor forma cada día y con mejores resultados para alcanzar objetivos y metas estratégicas; asimismo, cómo deben enfrentar los retos que se les presenten. Para ello los directores empresariales también deben ser formados en habilidades gerenciales por competencia en los niveles 4 y 5.
6. En las últimas cuatro décadas, el mundo ha participado en un proceso acelerado de cambios tecnológicos que no solo ha impulsado la productividad y un crecimiento económico, sino también las habilidades de las personas y ha abierto la posibilidad de desarrollar las competencias en su máxima expresión; encontrar la motivación de las personas para seguir objetivos, alcanzar metas y contribuir al fortalecimiento de la misión de las empresas y la visión del negocio es clave para mejorar la competitividad de un país. Cualquier producto o servicio puede ser imitado, pero los recursos humanos altamente calificados no podrán ser clonados o reproducidos nunca.
7. Se exige un cambio en la forma de dirigir al recurso humano, hacia el convencimiento que deben abandonar los sistemas de dirección autoritarios, rompiendo los esquemas arraigados; y, orientarlos hacia el logro de estrategias participativas y motivacionales, hacia la necesidad de aportación, no solo manual sino intelectual, aportando ideas nuevas (aportación intelectual), mostrando interés por el aprendizaje continuo (para toda la vida).
8. El gran obstáculo para lograr la competitividad de las empresas turísticas en el Gran Caribe no reside en la educación por sí misma, ni en el desarrollo tecnológico; sino en las capacidades de las personas, en la posibilidad de desarrollar las competencias al máximo, en descubrir las potencialidades y aplicar los detonadores motivacionales precisos, para que las personas sean capaces de poner todo este potencial al servicio de los objetivos, misiones y visiones de las empresas y del país.
9. Se hace necesario que todo el personal se sienta que es un miembro importante y necesario en la empresa; comprendiendo la finalidad y aporte de su participación y que a su vez, sean conocidas y reconocidas sus necesidades e ideales cambiantes, tomándolos en cuenta desde el momento del diseño de la planificación estratégica de las organizaciones, sectores o países; en una interrelación de mutuo beneficio y mejora continua.