



**Colombia+
Competitiva**

Cooperación suiza para la competitividad

DOCUMENTO TÉCNICO DE ANÁLISIS DE COMPETENCIAS ESTRATÉGICAS EN LA CADENA DE TURISMO DE NATURALEZA.

BOGOTÁ, AGOSTO DE 2017

FUNDACIÓN SUIZA DE COOPERACIÓN PARA EL
DESARROLLO TÉCNICO - SWISSCONTACT
CONSULTORAS: SANDRA VILLAMIZAR RIVERA Y XIMENA SERRANO QUIROGA

Información General

Título del documento: **DOCUMENTO TÉCNICO DE ANÁLISIS DE COMPETENCIAS ESTRATÉGICAS EN LA CADENA DE TURISMO DE NATURALEZA.**

Presentado por: Ximena Serano Q. – Sandra Villamizar R.

Fecha: agosto, 2017

Elaborado para: Swisscontact Colombia

Proyecto: Colombia + Competitiva

Edición y revisión

Swisscontact | Fundación Suiza de Cooperación para el Desarrollo Técnico

Cecilia Rivera, Representante en Colombia

Carlos Rondón, Coordinador proyecto

Disclaimer: El presente Plan de Trabajo incluye información preparada exclusivamente para Swisscontact Colombia, por lo tanto, está sujeto al acuerdo especial y a las condiciones contractuales con esta institución; el contenido del presente documento no deberá ser duplicado o distribuido total o parcialmente sin el consentimiento previo de dicha institución o de su autor. La información sujeta a estas restricciones incluye a todas las páginas de este documento y sus respectivos anexos.

Descargos de responsabilidad. Las consultoras declaran que no presentan conflictos de interés de ninguna clase con las brechas y los actores identificados durante el desarrollo de este contrato en el marco del proyecto Colombia + Competitiva.

Acrónimos empleados

| | |
|---------|--|
| ACODRES | Asociación Colombiana de la Industria Gastronómica |
| ACRIP | Federación Colombiana de Gestión Humana |
| BPA | Buenas Prácticas Agrícolas |
| CAF | Banco de Desarrollo de América Latina |
| CINE | Clasificación Internacional Normalizada de Educación |
| CIU | Clasificación Industrial Internacional Unificada |
| CIOU | Clasificación Internacional Uniforme de Ocupaciones |
| CITUR | Centro de Información Turística |
| CNO | Clasificación Nacional de Ocupaciones |
| CPC | Consejo Privado De Competitividad |
| DANE | Departamento Administrativo Nacional de Estadística |
| EAM | Encuesta Anual Manufacturera |
| EAS | Encuesta Anual de Servicios |
| EMM | Encuesta Mensual Manufacturera |
| DIAN | Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales |
| FED | Fondo Europeo de Desarrollo |
| FTDH | Formación para el Trabajo y el Desarrollo Humano |
| ICA | Instituto Colombiano Agropecuario |
| ICETEX | Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior |
| ICONTEC | Instituto Colombiano de Normas Técnicas |
| ITS | Intelligent Transportation Systems (Sistemas Inteligentes de transporte) |
| NCL | Normas de Competencia Laboral |
| NTS | Normas Técnicas Sectoriales |
| MinCit | Ministerio de Comercio, Industria y Turismo |

| | |
|-------------|--|
| OLE | Observatorio Laboral para la Educación |
| PNUD | Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo |
| POA | Plan Operativo Anual |
| PRA | Proyecto de Reducción y Alivio de la Pobreza |
| Innova | Programa de fortalecimiento productivo |
| PROCOLOMBIA | Exportaciones Turismo Inversión Marca País |
| RNT | Registro Nacional de Turismo |
| SECO | Secretaría de Estado para Asuntos Económicos del Gobierno Suizo |
| SENA | Servicio Nacional de Aprendizaje |
| SENASA | Servicio Nacional de Sanidad Agraria |
| SETECI | Secretaría Técnica de Cooperación Internacional |
| SIET | Sistema de Información de Educación para el Trabajo |
| SNET | Sistema Nacional de Educación Terciaria |
| SNIES | Sistema Nacional de Información de Educación Superior |
| SNFT | Sistema Nacional de Formación para el Trabajo |
| SPE | Servicio Público de Empleo |
| TLC | Tratado de Libre Comercio |
| UNCTAD | Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo |
| UNESCO | Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (en inglés) United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization |
| USAID | Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional |
| UNWTO | Organización Mundial de Turismo |

CONTENIDO

| | |
|---|--|
| INTRODUCCIÓN INTRODUCCIÓN | 7 |
| 1. ANTECEDENTES | 9 |
| 2. METODOLOGÍA DESARROLLADA..... | 133 |
| 2.1 Metodología de análisis de brechas..... | 133 |
| 2.2 Etapas de desarrollo de la consultoría..... | ¡Error! Marcador no definido. 6 |
| 3. ANÁLISIS DE INFORMACIÓN Y RESULTADOS OBTENIDOS | 200 |
| 3.1 Sector Turismo de Naturaleza..... | 201 |
| 3.1.1 Identificación de procesos productivos | 23 |
| 3.1.2 Entorno ocupacional y educativo..... | 28 |
| 3.1.2.1 Actividades económicas del sector | 28 |
| 3.1.2.2 Perfiles ocupacionales..... | 32 |
| 3.1.2.3 Información de oferta y demanda laboral | 466 |
| 3.1.2.4 Programas de formación para el sector..... | 57 |
| 3.1.2.4.1 Programas de Educación Superior | 58 |
| 3.1.2.4.2 Programas de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano..... | 644 |
| 3.1.2.4.3 Procesos investigativos | 73 |
| 3.1.2.4 Normas de Competencia Laboral | 76 |
| 3.1.3 Análisis de Brechas de Talento Humano | 81 |
| 3.1.3.1 Brechas de Cantidad | 81 |
| 3.1.3.2 Brechas de Calidad..... | 82 |
| 3.1.3.3 Brechas de Pertinencia..... | 85 |
| 3.1.4 Recomendaciones de fortalecimiento del Talento Humano para el Sector..... | 85 |

| | |
|-----------------------|-----|
| 4. GLOSARIO | 102 |
| 5. BIBLIOGRAFÍA | 106 |
| 6. CIBERGRAFÍA | 108 |

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

| | | |
|---|--------------------------------------|----|
| Ilustración 1. Etapas Desarrollo de la consultoria | ¡Error! Marcador no definido. | 6 |
| Ilustración 2. Metodología de Análisis..... | | 19 |
| Ilustración 3. Esquema Informacion y Fuentes..... | ¡Error! Marcador no definido. | 0 |
| Ilustración 4. Procesos de turismo énfasis en naturaleza..... | | 23 |
| Ilustración 5. Comportamiento Demanda Laboral | | 50 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Ocupaciones asociadas a Turismo de Naturaleza | 41 |
| Tabla 3. Personas ocupadas según GEIH comparao 2015-2016 Total Nacional por Año | 47 |
| Tabla 4. Personas ocupadas Sector Turismo 2016..... | 48 |
| Tabla 5. Vacantes Inscritas..... | 50 |
| Tabla 6. Oferta y Demanda Laboral por Nivel Educativo 2016 | 52 |
| Tabla 7. Oferta y Demanda Laboral Nacional por Nivel Educativo Primer Semestre 2017 | 55 |
| Tabla 8. Programas De E.S. Relacionados Con Los Perfiles Asociados A La Cadena De Valor De Turismo de Naturaleza – Eslabón Gestión del Destino Proceso Atractivo turístico | 58 |
| Tabla 9. Programas De E.S. Relacionados Con Los Perfiles Asociados A La Cadena De Valor De Turismo de Naturaleza – Eslabón Gestión del Destino – Proceso Actores | 62 |
| Tabla 10. Programas De E.S. Relacionados Con Los Perfiles Asoiados a la Cadena de Valor Turismo de Naturaleza – Eslabón Operación y Desarrollo de Productos – Proceso Operativo | 63 |
| Tabla 11. Programas de E.S. Relacionados con los Perfiles Asociados a la Cadena de Valor Turismo de Naturaleza - Eslabón Mercadeo y Promoción..... | 63 |
| Tabla 12. Programas de EDTH Relacionados Con Los Perfiles Asociados A La Cadena de Turismo de Naturaleza – Eslabones Gestión Del Destino y Operación y Desarrollo de Productos | 64 |
| Tabla 13. Programas SENA relacionados Con Los Perfiles de la Cadena de Turismo de Naturaleza - Gestión del Destino..... | 65 |
| Tabla 14. Número de Programas Regiones Priorizadas..... | 68 |
| Tabla 15. Oferta SENA Formación para El Trabajo en Regiones Focalizadas por PTP | 69 |
| Tabla 16. Oferta de Programas Regiones Priorizadas..... | 71 |
| Tabla 17. Grupos y Líneas de Investigación en Áreas Relevantes Para Turismo y Turismo de Naturaleza | 74 |
| Tabla 18. Perfiles Requeridos e Identificados..... | 83 |
| Tabla 19. Estrategias Sector Turismo y Subsector Turismo de Naturaleza..... | 91 |

INTRODUCCIÓN

La Fundación Suiza de Cooperación para el Desarrollo Técnico, SWISSCONTACT, ha sido encargada de ejecutar el programa de Apoyo a la Competitividad – SeCompetitivo, hoy denominado *Colombia + Competitiva*, el cual es financiado por la Secretaría de Asuntos Económicos de Suiza – SECO. El programa tiene como objetivo apoyar los esfuerzos sistémicos de Colombia para mejorar la competitividad de su economía y diversificar sus exportaciones fortaleciendo su sector productivo y creando un ambiente propicio para las empresas enfocadas en el nivel subnacional.

Uno de los ejes de desarrollo del programa corresponde a la identificación de brechas del talento humano en la cadena de Turismo de Naturaleza. El propósito de este documento es presentar las brechas de talento humano y de formación identificadas para el sector de turismo de naturaleza, resultado del análisis de información de fuentes primarias y secundarias.

El documento se desarrolla en cinco capítulos en los que se describe el trabajo y análisis de los resultados obtenidos. En el primer capítulo se resumen las principales acciones que el país viene desarrollando para mejorar la competitividad y fortalecimiento del aparato productivo y el rol de Swisscontact en el trabajo a desarrollar. El capítulo dos describe la metodología utilizada para el análisis, técnicas e instrumentos diseñados y aplicados durante el proceso desarrollado y mapeo de actores que participaron en el suministro de información.

En el capítulo tres se presenta el análisis de la información y los resultados obtenidos para cada uno de los sectores, identificando los procesos productivos por eslabón de la cadena, las competencias requeridas y brechas de conocimiento, así como las brechas de formación teniendo en cuenta el referente de perfiles. En el capítulo cuatro se relaciona el glosario de los principales conceptos que fueron tenidos en cuenta para el análisis e identificación de brechas del talento humano, desde la perspectiva de contar con un marco de referencia común. Finalmente, en el capítulo cinco se presentan la bibliografía, la cibergrafía y los anexos.

1. ANTECEDENTES

Aunque la economía colombiana ha mostrado un crecimiento en los últimos años con una tasa promedio anual del 4,2% en el periodo 2000 a 2014, presenta un estancamiento de la eficiencia productiva representado en un decrecimiento o no crecimiento de la PTF¹. Lo anterior está relacionado con una concentración de la producción de bienes con baja sofisticación, por lo que la nueva Política Nacional de Desarrollo Productivo define mecanismos para materializar las agendas de productividad, ciencia, tecnología e innovación de cada departamento y atender apuestas productivas priorizadas a nivel departamental (Conpes 3866, 2016).

De acuerdo con el Conpes 3866 de 2016 que define la Política Nacional de Desarrollo Productivo, una de las causas para el bajo crecimiento de la productividad en el país corresponde a la presencia de fallas de mercado o de gobierno que impiden a las unidades productoras ejecutar las acciones necesarias para aumentar su productividad. A estas fallas de mercado están asociadas la baja actividad innovadora y de emprendimiento, las dificultades para la apropiación de conocimiento y tecnología y la baja eficiencia y efectividad en la provisión de factores de producción; factores directamente relacionados con la existencia de brechas del capital humano.

De acuerdo con el Banco Mundial (2015) citado en el Conpes 3866, “el país no cuenta con el capital humano que requiere para lograr mejoras sustanciales en su productividad laboral” y existen brechas de cantidad -la baja oferta de mano de obra con los niveles de calificación requeridos-, pertinencia -dificultad para encontrar el talento humano requerido por las empresas y bajas tasas de vinculación al mercado laboral- y calidad -los programas de formación no están alineados con los requerimientos del mercado y existe un déficit de habilidades laborales tanto técnicas como blandas-.

Para contrarrestar esta situación la Política Nacional de Desarrollo Productivo establece como principales objetivos: a) mejorar las capacidades de innovar y de absorber y transferir conocimiento y tecnología de las unidades productoras, b) aumentar la eficiencia y efectividad en la provisión de capital humano y capital financiero como factores de producción y c) generar un entorno que promueva los

¹ PTF Productividad Total de Factores.

encadenamientos, la calidad y la exposición de los bienes y servicios nacionales a los mercados internacionales.

Una de las líneas de acción para aumentar la eficiencia y efectividad en la provisión de capital humano y capital financiero como factores de producción en el cierre de brechas de capital humano, es la articulación del Sistema Nacional de Educación Terciaria y el marco de cualificaciones, este último con las prioridades de la política de productividad y por tanto la pertinencia de la oferta de programas de educación superior y formación para el trabajo y el desarrollo humano.

El artículo 58 del Plan Nacional de Desarrollo 2014 – 2018, Todos por un nuevo país, crea el Sistema Nacional de Educación Terciaria y el Marco Nacional de Cualificaciones como un instrumento para clasificar y estructurar los conocimientos, las destrezas y las aptitudes en un esquema de niveles de acuerdo con un conjunto de criterios sobre los aprendizajes logrados por las personas, el Sistema de Calidad para la Educación Terciaria y el Sistema Nacional de Acumulación y Transferencia de Créditos, entre otros aspectos.

Asimismo, la Política propone como estrategias la promoción de la gestión por competencias del recurso humano por parte de los empleadores, en el marco de la formación para el trabajo y en concordancia con el SNET a partir del 2018; la orientación socio-ocupacional en educación profesional, por parte del Ministerio de Educación Nacional, a través de encuentros regionales que mejoren el reconocimiento de la oferta educativa y se divulgue el esquema de educación profesional del SNET; y el escalamiento del programa piloto de cierre de brechas del capital humano focalizado en las apuestas productivas priorizadas.

En el marco del Plan Nacional de Desarrollo 2014 – 2018 “Todos por un nuevo país”, el Ministerio de Educación Nacional, viene liderando la construcción de los catálogos de cualificaciones para los siguientes sectores:

- Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). Presentado a la comunidad académica y el sector productivo en el 2016.
- Educación: Educación Inicial – Primera Infancia.
- Comunicación Gráfica.

- Construcción: Infraestructura – 4G
- Salud.
- Agricultura: Agrícola: Café, Plátano, Cacao; Pecuaria: Ganadería.
- Cultura: Patrimonio: Cocina, Construcción (Arquitectura - Restauración), Orfebrería (Filigrana), Jardinería y Carpintería; Artes: Sonido, Escenografía, Luminotecnia, Vestuario, Producción de espectáculos públicos y Circo
- Aeronáutico: Mantenimiento de aeronaves y Servicios de operación aérea.
- Alimentos: Macro Snacks.
- Minas y Energía: Hidrocarburos.
- Transporte: Logística Portuaria.

Como contribución a la Política de Desarrollo Productivo se ha creado el programa “Colombia + Competitiva” desarrollado por los gobiernos de Colombia y Suiza, que busca fortalecer el mercado y aprovechar al máximo los tratados de libre comercio entre los dos países, creando un ambiente apto para los negocios y fortaleciendo las pequeñas y medianas empresas. En el marco de este programa se trabajará en los próximos 4 años en los sectores de Cacaos especiales, Industria cosmética con base en ingredientes naturales, Turismo de naturaleza y Construcción sostenible e infraestructura para la competitividad, con el fin de:

- Contribuir a la implementación de las soluciones a temas críticos priorizados por el Sistema Nacional de Competitividad, Ciencia, Tecnología e Innovación de Colombia que afectan la competitividad del país
- Facilitar la transformación y diversificación del aparato productivo colombiano hacia bienes más sofisticados en los sectores priorizados.
- Contribuir a una interacción más dinámica entre los actores con incidencia sobre la competitividad a nivel nacional y subnacional, tanto en el ámbito de la política pública como en el de la actividad privada.

En una siguiente fase se espera consolidar alianzas público-privadas que formulen y desarrollen proyectos tendientes a lograr los objetivos anteriormente planteados. El resultado de este trabajo aportará

elementos para la definición de nuevos programas formativos más pertinentes en las regiones priorizadas, que fortalecerán cada uno de los sectores.

2. METODOLOGÍA DESARROLLADA

2.1 Metodología de análisis de brechas

El análisis de brechas de capital humano permite identificar en los diferentes sectores económicos, los requerimientos de competencias que deben tener las personas en el desempeño de los procesos productivos y los vacíos existentes entre oferta y demanda en los ámbitos laboral y formativo. Además, orienta a los actores de los sectores en la definición y fortalecimiento de las apuestas de productividad desde una perspectiva territorial, disminuyendo o eliminando las barreras de competitividad del país (CPC, PNUD & CAF, 2016).

Esta consultoría permitió identificar los requerimientos de competencias del talento humano en los sectores Industria cosmética con base en ingredientes naturales, Cacaos especiales, Construcción Sostenible e infraestructura para la competitividad y Turismo de naturaleza y las necesidades formativas; tomando como referencia la metodología de identificación y cierre de brechas del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo -PNUD-². El análisis permitió definir las brechas en cuanto a pertinencia, calidad y cantidad para algunos de los eslabones de la cadena de valor de cada sector, dependiendo de los puntos críticos y cuellos de botella presentes en los procesos identificados.

Tomando como referencia las definiciones del PNUD y para efectos de esta consultoría las brechas de calidad, cantidad y pertinencia se definen como:

| BRECHAS DE CANTIDAD | BRECHAS DE CALIDAD | BRECHAS DE PERTINENCIA |
|--|--|---|
| Corresponden al déficit o ausencia entre demanda y oferta de perfiles específicos y de programas de formación. | Relacionadas con las competencias transversales y específicas que esperan encontrar los empresarios en el talento humano disponible en el mercado laboral. | Relacionadas con la desarticulación entre el sector productivo y la respuesta del sector educativo. |

Para la **identificación de las brechas de cantidad** se realizó un análisis de información del entorno ocupacional y educativo de cada sector, permitiendo identificar oportunidades de formación para el

² “Lineamientos Para La Identificación Y El Cierre De Brechas De Capital Humano Para Las apuestas Productivas Departamentales Del País” - Documento elaborado por CPC - PNUD – CAF (2016).

talento humano que se desempeña en los procesos de la cadena de valor. El análisis del entorno ocupacional se realizó a partir de la identificación de las actividades económicas asociadas a cada sector y los perfiles requeridos para el desarrollo de dichas actividades. Las actividades económicas se identificaron teniendo en cuenta la Clasificación Industrial Internacional Uniforme revisión adaptada para Colombia -CIU V4- considerando que las estadísticas nacionales proporcionadas por el DANE para evidenciar el crecimiento y la producción de un sector están asociadas a esta clasificación.

Por otra parte, la identificación de perfiles asociados a cada sector se realizó mediante un análisis de correlación de la Clasificación Nacional de Ocupaciones -C.N.O.- utilizada por el SENA para sus estudios ocupacionales; y la Clasificación Internacional Uniforme de Ocupaciones -C.I.O.U. 2008- que corresponde a la clasificación internacional adaptada para Colombia y utilizada para efectos de estadísticas del comportamiento de la oferta y demanda laboral.

Para efectos de este análisis se utilizaron los datos de personal ocupado por sector de la Encuesta Nacional Manufacturera -EAM- y Encuesta Mensual Manufacturera -EMM- del DANE; los indicadores del mercado laboral de la Gran Encuesta Integrada de Hogares y el comportamiento de oferta y demanda del Observatorio del Servicio Público de Empleo. Es importante resaltar la dificultad para encontrar información detallada para las actividades específicas de los sectores objeto de análisis; aun así, la información global dio elementos para las recomendaciones establecidas.

Para el análisis del entorno educativo se tuvo en cuenta la información de programas de educación superior de acuerdo con el Sistema Nacional de Información de Educación Superior -SNIES-, los programas de Educación para el trabajo y el desarrollo humano de acuerdo con el Sistema de información de Educación para el Trabajo -SIET- y los programas ofrecidos por el SENA a nivel nacional a través del sistema maestro de empleo y educación SOFIA Plus.

La identificación de las brechas de calidad se realizó con base en la información obtenida por fuentes primarias, teniendo como referencia la metodología de perfiles ocupacionales tomada de la Red de *Observatorios Regionales del Mercado de Trabajo ORMET*, la cual se materializó en la construcción de los instrumentos de diagnóstico para cada uno de los sectores en los que se hizo entrevista semi estructurada para actores en educación, empresas, organizaciones y emprendedores.

En el desarrollo del proceso se identificaron los conocimientos requeridos por los expertos consultados y las habilidades, destrezas y actitudes necesarias para el desarrollo de procedimientos y métodos asociados a funciones críticas y tecnología existente en cada proceso. Asimismo, se identificaron las principales dificultades en la consecución del talento humano y la prioridad en los procesos formativos, de capacitación o certificación laboral de las empresas. Adicionalmente, se indagó sobre el desfase entre las estructuras actuales de las organizaciones del sector y lo que se requiere en cuanto a capacitación y formación por niveles, cómo y cuál es la demanda, cuáles son los productos y servicios, teniendo en cuenta las competencias y conocimientos solicitados por la empresa para llegar a los objetivos; lo anterior con el fin de definir los nuevos perfiles pertinentes con los mercados cambiantes y emergentes.

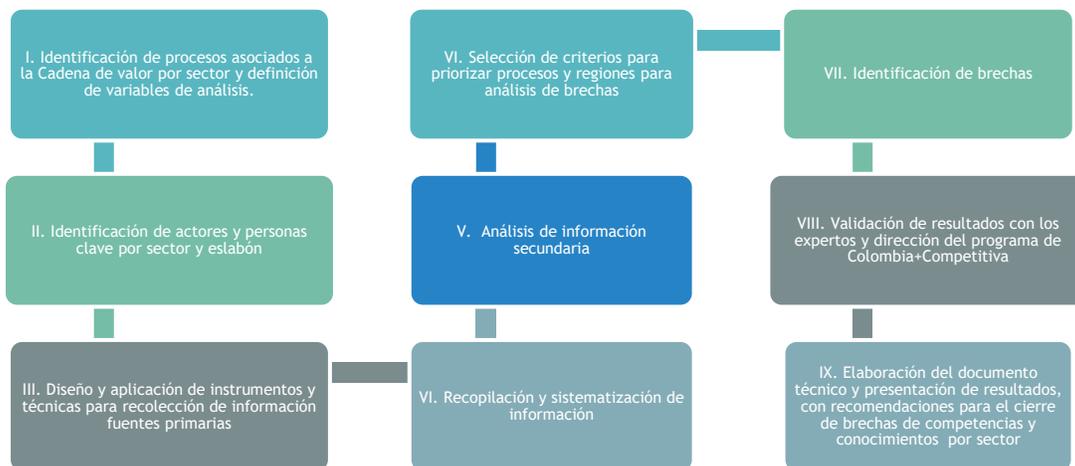
La identificación de las brechas de pertinencia se realizó con base en el análisis de información de fuentes primarias y secundarias, relacionadas con la articulación del sector productivo y educativo, mediante la participación en procesos de identificación de perfiles, definición y desarrollo de programas formativos y procesos de normalización y certificación de competencias laborales.

En la ejecución de la consultoría se indagó sobre el desarrollo de procesos conjuntos entre academia y empresa, los procesos de acercamiento para la identificación de nuevos perfiles laborales y rediseño o diseño de programas de formación.

2.2 Etapas de desarrollo de la consultoría

El desarrollo de la consultoría se llevó a cabo mediante las siguientes etapas:

Ilustración 1. Etapas Desarrollo de la Consultoría



Etapa I. Identificación de procesos asociados a la Cadena de valor por sector: La identificación de los procesos productivos se realizó teniendo en cuenta la cadena de valor definida para cada uno de los sectores presentada en el marco del programa *Colombia + Competitiva*, elaboración propia de Swisscontact. Este trabajo implicó dos momentos: el análisis detallado de estudios previos disponibles sobre el sector y la cadena, y el levantamiento de información primaria a partir de entrevistas con actores clave a través de instrumentos de encuesta, visitas regionales y validación con expertos. Este análisis permitió comprender la dinámica del sector identificando actividades o funciones productivas que se realizan para desarrollar un producto o servicio, puntos críticos de los procesos, perfiles existentes y demandados, y competencias y conocimientos requeridos y emergentes. Así mismo, se identificaron aspectos relacionados con la tecnología disponible y su uso.

Etapa II. Identificación de actores y personas clave: La identificación de los actores y personas clave a entrevistar se realizó con los expertos de Swisscontact teniendo en cuenta su representatividad y aporte en uno o más eslabones de la cadena de valor y/o su participación en toda la cadena. Es así como en los diferentes sectores se identificaron personas expertas en el sector, empresas particulares, asociaciones, redes y organizaciones.

En el anexo 1. Se relacionan los diferentes actores que participaron en el proceso.

Etapa III. Diseño y aplicación de instrumentos y técnicas para recolección de información fuentes primarias: el diseño de los instrumentos de recolección de información se realizó teniendo en cuenta los actores a entrevistar y las prioridades de información requerida por cada uno de ellos. Se elaboraron 2 instrumentos de entrevista dirigidos a empresarios e instituciones de educación. Las preguntas realizadas a cada uno de los actores se relacionan en el anexo 2.

Etapa IV. Recopilación y sistematización de información: la información de fuentes primarias fue recopilada mediante la estrategia de entrevista y la realización de visitas a empresas, gremios, organizaciones e instituciones de educación identificadas como relevantes en el desarrollo del análisis.

Para la sistematización de la información se elaboró un instrumento que permitió recopilar y organizar la información por elementos conceptuales asociados a los eslabones y procesos de la cadena de valor. Se definieron las siguientes variables clave para la realización del análisis para cada proceso priorizado:

- **Productos y servicios.** Identificación de los productos y servicios que se desarrollan en cada eslabón de la cadena y los elementos clave de calidad requeridos.
- **Tendencias tecnológicas y tecnologías emergentes.** Principales tendencias tecnológicas asociadas a los procesos que implican retos para los diferentes sectores.
- **Cargos que desarrollan el proceso.** Identificación de los principales perfiles existentes en el desarrollo de los procesos actuales.
- **Puntos críticos del proceso.** Dificultades o cuellos de botella en los que participa el talento humano.
- **Competencias específicas y transversales requeridas.** Competencias que los actores del sector consideran debe tener el talento humano asociado a los procesos.
- **Conocimientos requeridos.** Principales conocimientos que debe tener el talento humano para la realización de los procesos.
- **Normativa vigente.** Normas o reglamentación asociada a los procesos.
- **Normas de competencia laboral.** Identificación de las normas de competencia laboral que se han definido para el país.
- **Procesos de certificación.** Identificación de las necesidades de certificación de competencias del talento humano.
- **Programas de formación existentes.** Programas de formación ofertados que desarrollan el perfil requerido para la ejecución de los procesos del sector.

La matriz detallada para cada sector se relaciona en el anexo 3.

Etapas V. Análisis de información secundaria: se partió de la recopilación y estudio de los documentos sectoriales existentes y disponibles, estudios del sector, planes indicativos, caracterizaciones ocupacionales, mapas funcionales, diagnósticos y estadísticas (Departamento Administrativo Nacional de Estadística -DANE-, Servicio Público de Empleo -SPE-, Servicio Nacional de Aprendizaje -SENA-, Sistema Nacional de Información de Educación Superior -SNIES- y Sistema de Información de Educación para el Trabajo -SIET- entre otros), los cuales fueron completados posteriormente con información primaria.

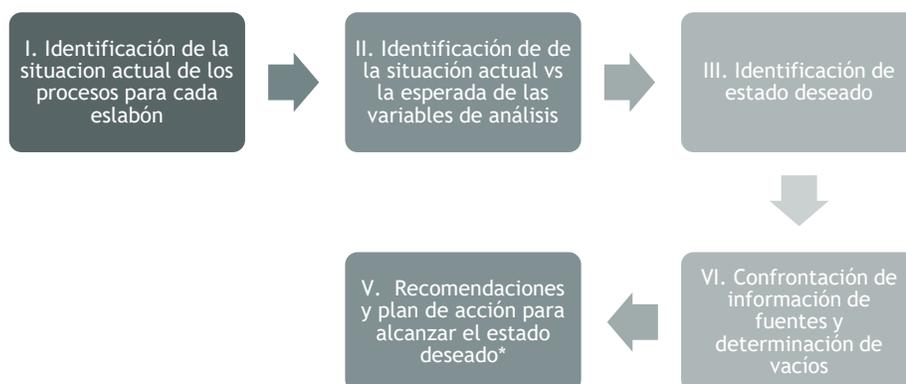
Etapa VI. Selección de criterios para priorizar procesos y regiones: el análisis de las brechas se realizó para los procesos priorizados teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- Requerimientos expresados por los actores del sector entrevistados.
- Puntos críticos y cuellos de botella identificados.
- Tendencias tecnológicas y tecnologías emergentes.

Para dicho análisis se identificaron aquellas regiones en las que el proceso tiene un mayor desarrollo actual y una mejor perspectiva de desarrollo a futuro, lo que focalizó el análisis de pertinencia, cantidad y calidad de la oferta formativa.

Etapa VII. Identificación de brechas: el análisis de brechas se desarrolló teniendo en cuenta los siguientes pasos:

Ilustración 2. Metodología de Análisis



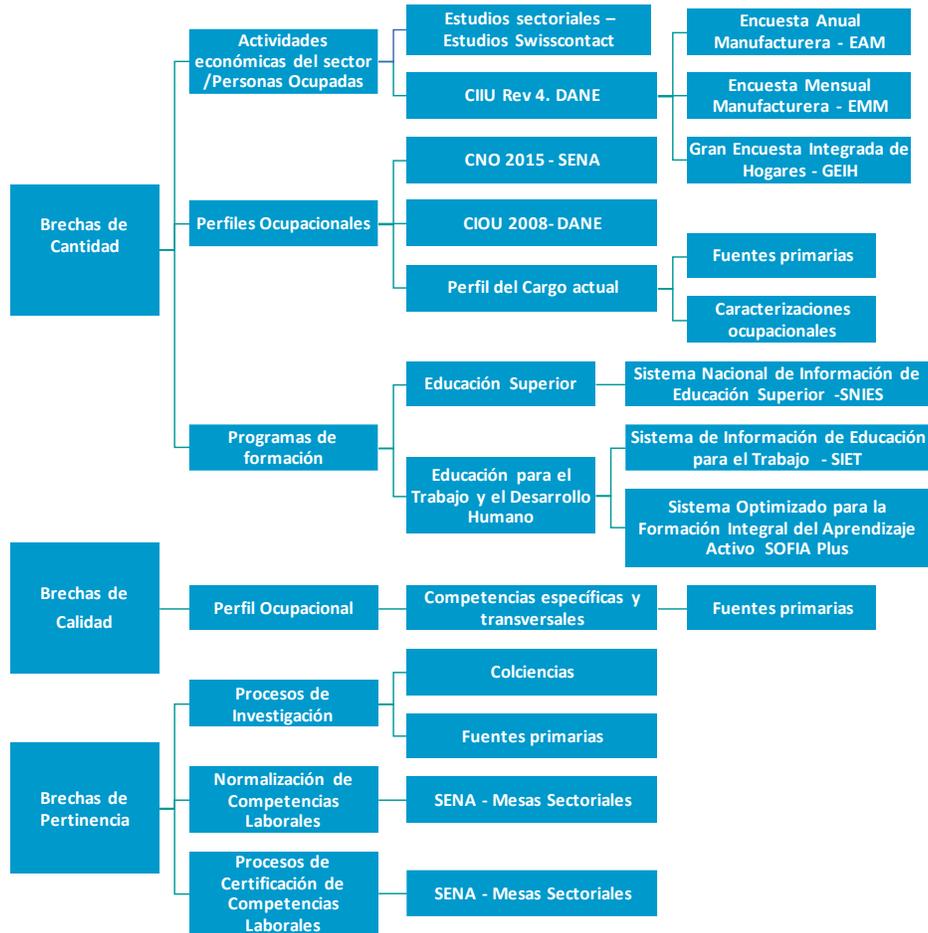
*Si bien la metodología propone un plan de acción para alcanzar el estado deseado, este trabajo solamente desarrolla las recomendaciones.

Etapa VIII. Validación de resultados con los expertos y dirección del programa de Colombia+Competitiva: Con el fin de complementar y confrontar el resultado del análisis, se realizaron ejercicios de validación con los expertos y dirección del proyecto Swisscontact, analizando los resultados obtenidos de identificación de puntos críticos y priorización de procesos.

Etapa IX. Elaboración del documento técnico y presentación de resultados: Finalmente con la información analizada de los 4 sectores se exponen los resultados del análisis y las recomendaciones respectivas, describiendo para cada sector las variables seleccionadas para la consultoría.

A continuación, se presenta el esquema de la información utilizada para la identificación de las brechas y sus fuentes de información.

Ilustración 3. Esquema información y fuentes



3. ANÁLISIS DE INFORMACIÓN Y RESULTADOS OBTENIDOS

En este capítulo se presenta la información relevante que caracteriza el sector turismo de naturaleza en términos de las variables definidas para la identificación de las brechas de capital humano de cantidad, calidad y pertinencia. El capítulo describe los siguientes aspectos:

- Identificación de los procesos productivos que describe cada uno de los eslabones de la cadena de valor, los puntos críticos y cuellos de botella identificados, tendencias tecnológicas y tecnologías emergentes del sector.
- Entorno ocupacional y educativo que describe las actividades económicas del sector, perfiles ocupacionales, información de oferta y demanda laboral, procesos de certificación de Normas de competencia laboral y programas de formación.
- Descripción de brechas de capital humano de cantidad, calidad y pertinencia.
- Recomendaciones y estrategias propuestas para el cierre de brechas

3.1 Sector Turismo de Naturaleza

Dada la proyección del turismo, se afirma que éste seguirá jugando un importante papel en el desarrollo social y económico de acuerdo con el marco de la visión trazada por el gobierno nacional a 2025: *Colombia en paz, con equidad y educada*. El turismo está llamado a ser parte de la construcción de la paz teniendo en cuenta que está integrado a los once ejes de la competitividad fijados por la política actual y hace parte de los 16 sectores estratégicos del programa de Transformación Productiva PTP en la línea de negocios de Turismo de Naturaleza ya que el dinamismo del sector en los últimos años y el reconocimiento mundial por su biodiversidad lo convierten en un *destino e clase mundial*, el cual vale la pena caracterizar e impulsar para posicionarlo como parte del desarrollo sostenible del país.

El turismo para la construcción de la paz, con sus estrategias, de fortalecimiento regional, el desarrollo de nuevos productos turísticos, la gestión de nueva infraestructura y el mejoramiento de la calidad y la seguridad, hará posible una Colombia mejor a través de fortalecimiento regional y del capital humano, la innovación y la transformación productiva (PTP 2013).

3.1.1 Identificación de procesos productivos

Entre los sectores de actividad económica encontramos el de *servicios*, como factor clave de crecimiento y expansión que caracteriza muchos de los países que han adoptado estrategias de desarrollo económico para alcanzar altos niveles de vida. Las actividades productivas del sector servicios, contienen el turismo, llamado también industria sin chimeneas, ya que en las últimas décadas ha movido en el mundo más de 1.235 millones de viajeros (OMT, 2016)³ y crece aproximadamente al año, 3,9% (alrededor de 46 millones de turistas), lo cual anuncia un crecimiento del mercado de importante impacto económico, social y territorial.

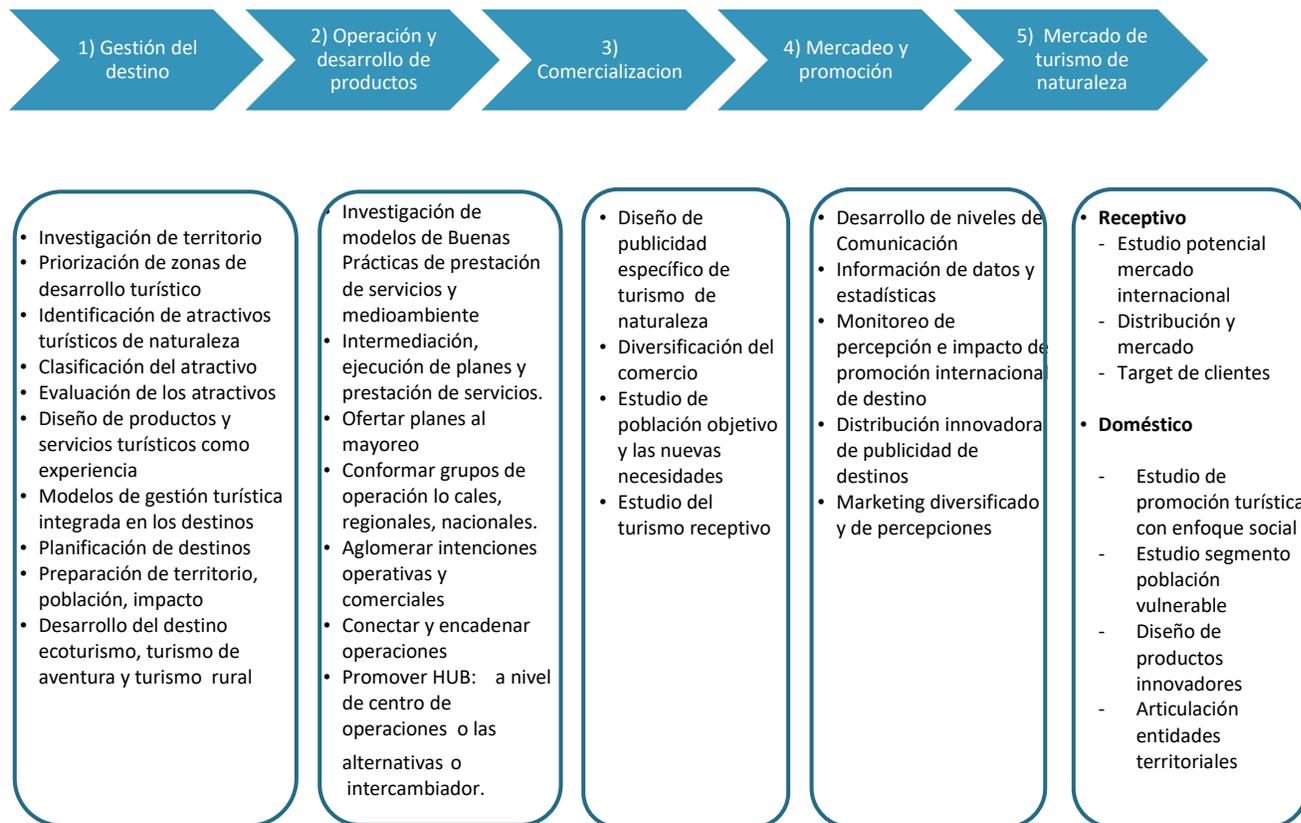
Dentro de las tendencias⁴ del sector turismo en Colombia hay dos de valor actual: turismo de negocios y turismo de naturaleza, relacionado este último con prácticas de deporte extremo, avistamientos de especies y agroturismo. A continuación, se presenta la cadena del sector turismo con definición hacia el turismo de naturaleza:

A continuación, se presenta de forma esquemática la cadena del sector turismo con definición hacia el turismo de naturaleza de referencia para el análisis:

³ UNWTO, por sus siglas en inglés. Organización Mundial de Turismo ente rector internacional tiene una sección de datos para consultar cifras y estadísticas actualizadas del sector a nivel mundial: mkt.unwto.org

⁴ <http://www.procolombia.co/memorias/tendencias-internacionales-de-turismo>

ILUSTRACIÓN 4. PROCESOS DE TURISMO ÉNFASIS EN NATURALEZA



Fuente: Elaboración propia con base en la cadena de valor del sector – Swisscontact

En el eslabón **Gestión del Destino**, están los procesos relacionados con el atractivo turístico, como son la investigación del territorio, la identificación, clasificación, evaluación, planeación y desarrollo para consolidar un destino turístico. Igualmente, se destaca que en el proceso de desarrollo del destino se hace la preparación del territorio, la comunidad se integra y se verifica la formación que tienen los prestadores encargados del servicio.

En este eslabón los principales puntos críticos identificados por los entrevistados, fueron: la valoración del territorio como destino turístico que lleva a la sobrecarga de espacios y al desconocimiento de la cultura lugareña entre otros; las dificultades para completar la caracterización de biodiversidad de aves y peces en un inventario hace que las visitas a las áreas sean monótonas y sin posibilidad de ampliar la

información de nuevas rutas; la actualización del número y estado de los prestadores de turismo que permita verificar la calidad y cumplimiento de los perfiles requeridos por el sector; un referente de evaluación internacional para establecer la calidad de los servicios de los prestadores. El cuello de botella se encuentra en la Planificación del turismo necesaria para articular esfuerzos entre entidades territoriales y nacionales que facilite la competitividad.

Las tendencias tecnológicas encontradas se relacionan con la implementación de Modelos de gestión turística integrada en los destinos, el uso de fotografía digital y geo - focalización de la información.

De otro lado el eslabón gestión del destino, tiene en su interior **perfiles específicos de desempeño laboral**, conformado por: guías de turismo, gastronomía y similares, transporte turístico y similares, alojamiento, áreas protegidas, actores relacionados (organizadores de eventos, recreadores, personal de taquilla, entre otros) y personal para servicios básicos complementarios (administradores de campos deportivos, renta cars, servicios de estética y bienestar entre otros). Las agencias de viajes y gestores recogen la experiencia laboral de estos actores y lo convierte en servicios.

Los puntos críticos de los perfiles específicos de los actores antes mencionados, se encuentran en la falta de desarrollo de competencias claves evidenciadas en: poca amabilidad y cortesía en la atención a los clientes, compromiso con el cuidado medioambiental, amor por el territorio y la cultura en donde se trabaja. Las competencias específicas presentan puntos críticos en técnicas de servicio y técnicas de manejo de normas medioambientales. Las competencias transversales como bilingüismo y manejo de las TIC, presentan un cuello de botella para el sector en general y ha traído consecuencias negativas que impactan directamente la competitividad

En el eslabón **operación y desarrollo de productos** se identifican procesos relacionados con la operación de mayoristas y minoristas, las representaciones turísticas y las redes de turismo (se vinculan también agencias de viajes y gestores). En cuanto a la operación de mayorista y minoritas, inicia con la investigación de modelos de Buenas Prácticas de prestación de servicios y sostenibilidad ambiental, continua con la intermediación, ejecución de planes y de servicios turísticos. La oferta de planes al mayoreo, conformar grupos de operación local, regional y nacional, aglomerar intenciones operativas y

comerciales, conectar y encadenar operaciones entre prestadores de servicios turísticos, promover HUB a nivel de centro de operaciones o las alternativas de intercambio son los procesos de operación.

La representación turística y las redes de turismo manejen procesos de intermediación, servicios locales, nacionales e internacionales en diferentes escalas. Conectan servicios y productos con prestadores para ofertar paquetes completos generalmente, a menor precio.

Estos nuevos procesos generan tendencias tecnológicas que muestran que demandan el uso de las TIC y de conocimientos de paquete office para diligenciamiento de base de datos y Excel para listados de clientes y cuentas de los empleados del sector. La comunicación por celular, envío y recepción de información de servicios.

Los puntos críticos identificados se encuentran en la falta de encadenamiento de los mayoristas como operadores con las comunidades receptoras quienes no participan activamente en la prestación de servicios del destino, se presentan en las regiones, bajos perfiles e informalidad en actividades del sector relacionadas con emprendimientos de operación y desarrollo de productos turísticos.

El cuello de botella esta en las tendencias tecnológicas. Los entrevistados comentan que los emprendedores y pequeñas empresas tienen dificultades para el acceso a las TIC así como en las competencias exigidas a los empleados con aplicación a reservas, manejo de datos y servicios hosting, al igual que adquirir tecnología de respuesta inmediata a solicitudes de los interesados en sus productos y servicios empleando dispositivos móviles, aplicaciones móviles, Internet de las cosas, sistemas de ciudades inteligentes (Smart Cities) y nuevos métodos de pago.

En cuanto al eslabón de **comercialización del turismo**, es desarrollado por operadores mayoristas y minoristas y representaciones turísticas. Los procesos están marcados por la política del MinCit así como del Fondo de Promoción Turística de Colombia y ProColombia que apoyan a las regiones, emprendedores y empresarios en el negocio de comercializar los productos y servicios turísticos.

Comercializar tiene procesos relacionados con el conocimiento profundo de productos y servicios turísticos, los escenarios propicios para negociarlos a través de incentivos en precios por los que las empresas y emprendedores ganan por volumen.

Los puntos críticos identificados para el eslabón se presentan por las desventajas para el mercado que se desequilibra cuando hay promociones, descuentos y baja de precios en productos y servicios turísticos ya

que por el tamaño de empresas y número de clientes, los emprendedores sucumben comercialmente y les es difícil competir con estrategias centradas en el precio. Igualmente, como la venta de los productos y servicios se centra en precios, la baja de estos, impide que los pequeños empresarios puedan contratar personal técnicamente formado y competitivo, prefiriendo bachilleres que son formados por ellos mismos.

Las tendencias tecnológicas están relacionadas con el impulso que debe tener el cliente para comprar productos turísticos, usando contenidos push (big data social). Para posicionar los servicios turísticos, se debe acceder a los nuevos contenidos digitales como el Meeting Design una nueva forma de interactuar a nivel mundial con otros empresarios del turismo para negociar. Los contenidos para multipantallas en teléfono móvil, la tecnología para compra de multidispositivo, el diseño de web "responsive" (interfases para adaptar todo tipo de pantallas) y la realidad virtual aplicada al contenido cultural y de viajes (storytelling digital en tres dimensiones), completan estas tendencias para comercializar y lograr la competitividad.

Se presentan cuellos de botella según los entrevistados, en el eslabón de comercialización por el difícil acceso a la compra de los dispositivos y software para los emprendedores y pequeñas empresas así como la falta de competencias y conocimientos en el manejo de las mismas, consecuencia de la falta de formación específica ofertada por el sector educativo en manejo de TIC específico para el turismo.

Sobre el eslabón de **mercadeo y promoción** los procesos encontrados son: interpretación de políticas y estrategias competitividad, estructurar el plan de mercadeo y promoción, priorizar canales eficientes de promoción de destinos y ampliar el desarrollo de niveles de comunicación, diseño e implementación de campañas información de datos y estadísticas, monitoreo de percepción e impacto de promoción internacional y nacional del destino, distribución innovadora de publicidad de destinos, marketing diversificado y de percepciones.

Los puntos críticos identificados corresponden a la publicidad engañosa de empresas en la informalidad o de empresas extranjeras y nacionales que tienen poder económico y hacen un despliegue de medios de promoción que opacan las empresas pequeñas y emprendedores que no cuentan con el diseño para campañas publicitarias o que hacen una importante inversión en ellas sin lograr el retorno por la desarticulación entre la estrategia y la ejecución de la promoción. Lo anterior se deriva del escaso conocimiento de los productos turísticos nacionales por parte de los diseñadores de la promoción que

origina actividades y mensajes de promoción desenfocadas de los productos y del destino clave que implica la interacción entre expertos en turismo y publicistas.

Entre las tendencias tecnológicas se encuentra la Industria Martech (Tecnología del Marketing): escucharán lo que los clientes quieren a través de nuevos canales como Facebook o Messenger de impacto inmediato.

El eslabón de **mercado de turismo de naturaleza**, se encuentran los procesos de **mercado receptivo** que estudia el mercado y la movilización de los turistas internacionales, y el **mercado doméstico** para el estudio de los mercados de nacionales y los destinos preferidos por éstos; los gastos y dinámica del mercado alrededor del turista, específico para el turismo de naturaleza maneja los mercados y reportan las compras realizadas a las representaciones turísticas. El proceso receptivo desarrolla el estudio potencial del mercado internacional, distribución y mercado y target de clientes. Así mismo el mercado doméstico incluye los estudios de promoción turística con enfoque social y el segmento de población vulnerable tendencias del mercado; el reto está en procesos de diseño de productos innovadores y la articulación entidades territoriales.

Según el PTP sobre Plan de Negocio del turismo de naturaleza en Colombia (2013), las estrategias para el mercadeo son: la priorización de mercados, el desarrollo y conversión de los mercados tradicionales, oferta a países del centro y sur del continente americano, desarrollo de mercados para estudiantes y cooperantes y convertir el mercado laboral hacia negocios de naturaleza.

Como punto crítico se encontraron, la alta informalidad en la prestación de servicios evidenciado en la falta de competencias técnicas para el desempeño de los diferentes cargos del sector turismo en todos los niveles. Como cuello de botella se presenta la improvisación de los destinos de naturaleza lo que produce saturación o sobre carga de los espacios y daño permanente a santuarios de fauna y flora, todo por el desconocimiento de los empleados sobre normas legales; el mercado de turismo en Colombia se desarrolla como actividad en lugares clásicos de naturaleza (Isla Barú, Isla Múcura, Johnny Cay y Acuario), sin la posibilidad de reemplazarlos o mantenerlos preservados.

Las tendencias tecnológicas emergentes para el mercado receptivo se centran en el marketing de percepciones y en el uso de los medios de comunicación para despertar curiosidad con nuevos destinos y actividades de turismo de naturaleza novedosas. En cuanto al mercado doméstico se busca la promoción de los sitios declarados patrimonio de la humanidad por la UNESCO, por medios virtuales y networking estratégico específicamente para mercado nacional.

Toda cadena de valor cuenta con **procesos de apoyo** y componentes de **normatividad**, como parte de los procesos clave. En el caso del turismo, los procesos identificados en el apoyo corresponden a: infraestructura turística, financiación, formación y capital humano y promoción.

Como punto crítico informado por los entrevistados y confirmado en los análisis de información del sector está la formación de capital humano. La formación actual se inclina hacia conocimientos y habilidades de la hotelería y la cocina, dejando de lado, el desarrollo de competencias hacia la comprensión del turismo como una actividad experiencial. Igualmente, el cuello de botella se presenta en la falta de competencias específicas en los egresados y empleados del sector de programas de técnico laboral, técnicos y técnicos profesionales lo que representa una debilidad en el eslabón operativo y genera problemáticas en la actividad ocupacional.

La **normatividad** para el sector turismo desarrolla procesos concernientes con regulación en seguridad, planificación territorial, normas técnicas sectoriales, calidad turística, comercio justo y RSE, y normas sociales y culturales. Los puntos críticos que obstaculizan el desarrollo y transformación del sector corresponde a la falta de formación y perfiles con competencias técnicas y claves para abordar en los procesos: de planificación regional, el control y seguimiento a las actividades ya normalizadas, la regulación en el manejo de los destinos, comercialización y operación del destino y productos de turismo que impulse el trabajo decente y equitativo, la actualización para el capital humano, el respeto por la comunidad y el escalamiento.

3.1.2 Entorno ocupacional y educativo

El entorno ocupacional permite realizar un acercamiento a la estructura del personal ocupado en el sector, caracterizando las ocupaciones y los perfiles laborales existentes y requeridos de acuerdo con las tendencias tecnológicas y el crecimiento del sector. Por otra parte, el entorno educativo permite conocer

la oferta formativa existente para el desarrollo de las competencias requeridas por las personas, en el desempeño de las funciones asociadas a los diferentes procesos de la cadena de valor del sector.

En este apartado se muestra el comportamiento del sector turismo de naturaleza y una breve descripción del entorno ocupacional y educativo, que permiten identificar las brechas de cantidad y calidad del capital humano.

3.1.2.1 Actividades económicas del sector

El análisis de los sectores económicos del país a través de datos estadísticos tiene como base la Clasificación Industrial Internacional Uniforme, CIIU Rev 4- (distribuida en 21 sectores económicos), herramienta que permite comparar datos estadísticos a escala mundial y actualizar la dinámica de cada sector productivo de acuerdo con un referente internacional de acuerdo con las **empresas que desarrollan la actividad**. La CIIU Rev 4, no permite conocer la dinámica del sector turismo por la presentación genérica que hace por sector la cual no cubre las mismas categorías de la C.N.O. Colombiana, distribuida por áreas ocupacionales, sin embargo, para efectos del análisis del comportamiento del sector, Se han asociado actividades a las divisiones y grupos existentes en la clasificación según los procesos definidos para los diferentes eslabones.

Para el eslabón de **Gestión del Destino**, se incluye las actividades e investigación con el fin de establecer los insumos para estudio, diseño, evaluación y desarrollo del destino turístico el cual requiere profesionales de diferentes sectores productivos para construir políticas, expertos para la identificación de flora y fauna, geógrafos para trabajar mapas de regiones e interpretar los mismos, historiadores, sociólogos y antropólogos para trabajar con la comunidad, ingenieros y economistas para el desarrollo regional por proyectos. El proceso de actores en la gestión del destino, requiere de administradores de empresas turísticas y hoteleros, ingenieros o expertos en ecología, todos los perfiles técnicos y técnicos profesionales de soporte a la operación en hoteles, viajes, excursiones, alimentos, bebidas, recreación.

En el eslabón de **Operación y desarrollo de productos** se asocian actividades de diseño y comercialización de productos para el viajero, mercado de mayorista o minorista, el comportamiento de estos actores frente al mercado, y el papel de prestadores, incluidos los que participan en la comercialización de productos y servicios aunque no se hace un análisis completo.

A continuación se relacionan las principales actividades económicas identificadas, relacionadas con los procesos laborales de la cadena de valor y los eslabones de gestión del destino, operación y desarrollo de productos, mercado de turismo de naturaleza:

Actividades de administración empresarial; actividades de consultoría de gestión

- 7010 actividades de administración empresarial
- 7020 actividades de consultoría de gestión

Investigación científica y desarrollo

- 7210 investigaciones y desarrollo experimental en el campo de las ciencias naturales y la ingeniería
- 7220 investigaciones y desarrollo experimental en el campo de las ciencias sociales y las humanidades

Otras actividades profesionales, científicas y técnicas n.c.p.

Esta clase comprende variedad de actividades de servicios que se prestan por lo general a clientes comerciales. Abarca las actividades para las que se requieren niveles de conocimientos profesionales, científicos y técnicos más avanzados, pero no las funciones corrientes que son habitualmente de poca duración. Se incluyen las siguientes actividades:

- Actividades de traducción e interpretación
- Actividades de intermediación en materia de patentes (gestión de la compra y venta de patentes)
- Actividades de pronóstico meteorológico
- Consultoría de seguridad
- Consultoría de agronomía
- Consultoría ambiental
- Otros tipos de consultoría técnica
- Actividades de consultoría distintas de las de arquitectura, ingeniería y gestión

Actividades de arquitectura e ingeniería; ensayos y análisis técnicos

- 7110 Actividades de arquitectura e ingeniería; ensayos y análisis técnicos

Esta clase comprende la prestación de servicios de arquitectura, servicios de ingeniería, servicios de dibujo de planos, servicios de inspección de edificios y servicios de prospección y de cartografía y servicios similares. Se incluyen las siguientes actividades:

- Actividades de consultoría de arquitectura:

Planificación urbana y arquitectura paisajista

- Diseño de ingeniería (es decir, aplicación de las leyes físicas y de los principios de ingeniería al diseño de máquinas, materiales, instrumentos, estructuras, procesos y sistemas) y actividades de consultoría relativas a:

Proyectos de ingeniería civil, hidráulica y de tráfico

Proyectos de ordenación hídrica

Actividades de gestión de proyectos relacionadas con la construcción

- Elaboración de proyectos de ingeniería especializada en sistemas de acondicionamiento de aire, refrigeración, saneamiento, control de la contaminación, acondicionamiento acústico, etcétera

- Estudios geofísicos, geológicos y sismográficos

- Servicios geodésicos:

Actividades de agrimensura

Estudios hidrológicos

Actividades cartográficas y de información espacial

Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria

8411 - Actividades de la administración pública en general

8412 Regulación de las actividades de organismos que prestan servicios sanitarios, educativos, culturales y otros servicios sociales, excepto servicios de seguridad social

Actividades de asociaciones empresariales y de empleadores, y asociaciones profesionales

9411 Actividades de asociaciones empresariales y de empleadores

Alojamiento

- 5510 Actividades de alojamiento para estancias cortas⁵

Esta clase comprende el suministro de alojamiento por estancias cortas en:

- Hoteles
- Centros vacacionales
- Hoteles de suites/apartamentos

⁵ CIU v4

- Moteles
 - Hoteles para automovilistas
 - Casas de huéspedes
 - Pensiones
 - Unidades de alojamiento y desayuno
 - Pisos y bungalows
 - Unidades utilizadas en régimen de tiempo compartido
 - Casas de vacaciones
 - Chalets y cabañas con servicio de mantenimiento y limpieza
 - Albergues juveniles y refugios de montaña
-
- 5511 - Alojamiento en hoteles
 - 5512 - Alojamiento en apartahoteles
 - 5513 - Alojamiento en centros vacacionales
 - 5514 - Alojamiento rural
 - 5519 - Otros tipos de alojamientos para visitantes
 - 5520 - Actividades de zonas de camping y parques para vehículos recreacionales

Esta clase comprende las siguientes actividades:

- Suministro de alojamiento en campamentos, parques para caravanas, campamentos recreativos y campamentos de caza y de pesca para estancias cortas
- Suministro de espacio e instalaciones para vehículos de recreo.

Se incluyen también los servicios de alojamiento de:

- Refugios o simples instalaciones de acampada para plantar tiendas o pernoctar en sacos de dormir
- 5530 - Servicio por horas
- 5590 - Otros tipos de alojamiento n.c.p.

Esta clase comprende el suministro de alojamiento temporal o a largo plazo en habitaciones individuales o compartidas o dormitorios para estudiantes, trabajadores migrantes (estacionales) y otras categorías de personas. Se incluyen los servicios de alojamiento proporcionados por:

- Residencias de estudiantes
- Dormitorios escolares

- Albergues para trabajadores
- Casas de huéspedes e internados
- Coches cama ferroviarios

Actividades de servicios de información

- 6311 Procesamiento de datos, alojamiento (hosting) y actividades relacionadas

Actividades de servicios de comidas y bebidas

- 5610 Actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas
- 5611 - Expendio a la mesa de comidas preparadas
- 5612 - Expendio por autoservicio de comidas preparadas
- 5613 - Expendio de comidas preparadas en cafeterías
- 5619 - Otros tipos de expendio de comidas preparadas n.c.p.
- 5621 - Catering para eventos
- 5629 - Actividades de otros servicios de comida
- 5630 - Expendio de bebidas alcohólicas para el consumo dentro del establecimiento

Esta clase comprende la preparación y el servicio de bebidas para su consumo inmediato en el local. Se incluyen las actividades de:

- Bares
- Tabernas
- Coctelerías
- Discotecas (con predominio del servicio de bebidas)
- Cervecerías y pubs
- Cafeterías
- Tiendas de jugos de frutas
- Vendedores ambulantes de bebidas

Actividades de las agencias de viajes, operadores turísticos, servicios de reserva y actividades relacionadas

- 7911 - Actividades de las agencias de viaje

Esta clase comprende las siguientes actividades:

- Actividades de agencias dedicadas principalmente a vender servicios de viajes, de viajes organizados, de transporte y de alojamiento al público en general y a clientes comerciales
- 7912 - Actividades de operadores turísticos

Esta clase comprende las siguientes actividades:

- Organización de paquetes de servicios de viajes para su venta a través de Agencias de viajes o por los propios operadores turísticos. Esos viajes organizados pueden incluir uno o varios de los elementos siguientes:
 - Transporte
 - Alojamiento
 - Comidas
 - Visitas a museos, lugares históricos o culturales y asistencia a espectáculos
 - Teatrales, musicales o deportivos
- 7990 - Otros servicios de reserva y actividades relacionada

Esta clase comprende las siguientes actividades:

- Prestación de otros servicios de reservas relacionados con los viajes:
 - Reservas de transporte, hoteles, restaurantes, alquiler de automóviles, entretenimiento y deporte, etcétera
 - Prestación de servicios de intercambio en régimen de tiempo compartido o multipropiedad
 - Actividades de venta de billetes para obras de teatro, competiciones deportivas y otras actividades de diversión y entretenimiento
- Prestación de servicios de asistencia a los visitantes:
 - Suministro a los clientes de información sobre los viajes
 - Actividades de guías de turismo
 - Actividades de promoción turística

Actividades de servicios a edificios y de paisajismo

- 8110 Actividades combinadas de apoyo a instalaciones

Esta clase comprende las siguientes actividades:

- prestación de una combinación de servicios de apoyo en las instalaciones de los clientes, como limpieza general de interiores, mantenimiento, eliminación de basuras, vigilancia y seguridad, envío de correo, recepción, lavandería y servicios conexos, a fin de facilitar el funcionamiento de las instalaciones

Actividades de bibliotecas, archivos, museos y otras actividades culturales

- 9102 - Actividades y funcionamiento de museos, conservación de edificios y sitios histórico
- 9103 - Actividades de jardines botánicos, zoológicos y reservas naturales

Esta clase comprende las siguientes actividades:

- Gestión de jardines botánicos y zoológicos, incluidos zoológicos infantiles
- Gestión de reservas naturales, incluidas las actividades de preservación de la flora y la fauna silvestres, etcétera

Actividades deportivas y actividades recreativas y de esparcimiento

- 9311 - Gestión de instalaciones deportivas
- 9312 - Actividades de clubes deportivos
- 9319 - Otras actividades deportivas
- 9321 - Actividades de parques de atracciones y parques temático
- 9329 - Otras actividades recreativas y de esparcimiento n.c.p.

Esta clase comprende las siguientes actividades:

- Actividades de parques recreativos y playas, incluido el alquiler de casetas, taquillas, hamacas.
- Gestión de instalaciones de transporte recreativo; por ejemplo, puertos deportivos
- Alquiler de equipo de esparcimiento y recreo como parte integral de los servicios de Esparcimiento
- Explotación de ferias y exposiciones de carácter recreativo
- Explotación de discotecas y pistas de baile
- Gestión (explotación) de juegos accionados con monedas
- Otras actividades de esparcimiento y recreativas (excepto las de parques de atracciones y parques temáticos) no clasificadas en otra parte

Se incluyen también las siguientes actividades:

- Actividades de productores o empresarios de espectáculos en vivo distintos de los artísticos o deportivos, aporten o no ellos mismos las instalaciones correspondientes

Transporte terrestre

- 4921 – Transporte urbano y suburbano de pasajeros por vía terrestre

Se incluyen también las siguientes actividades:

- Líneas de transporte entre la ciudad y el aeropuerto o la estación
- Explotación de funiculares, teleféricos, etcétera, que formen parte de sistemas de transporte urbano o suburbano
- 4922 - Transporte de pasajeros

Transporte acuático

- 5011 - Transporte de pasajeros marítimo y de cabotaje
- 5012 Transporte de carga marítimo y de cabotaje

Esta clase comprende las siguientes actividades:

- Transporte marítimo y de cabotaje, regular y no regular, de carga
- Transporte de barcas, plataformas petrolíferas, etc., remolcadas o empujadas por remolcadores

- 5021 - Transporte fluvial de pasajeros

Transporte aéreo

- 5111 - Transporte aéreo nacional de pasajeros y transporte aéreo internacional de pasajeros

Actividades de programación informática y de consultoría de informática y actividades conexas

- 6201 Actividades de programación informática

Esta clase comprende la escritura, la modificación y el ensayo de programas informáticos y el suministro de asistencia en relación con esos programas. Se incluyen las siguientes actividades:

- Diseño de la estructura y el contenido de los elementos siguientes (y/o escritura del código informático necesario para su creación y aplicación):
 - Programas de sistemas operativos (incluidas actualizaciones y parches de corrección)
 - Aplicaciones informáticas (incluidas actualizaciones y parches de corrección)
 - Bases de datos
 - Páginas web
- Adaptación de programas informáticos a las necesidades de los clientes, es decir, modificación y configuración de una aplicación existente para que pueda funcionar adecuadamente con los sistemas de información de que dispone el cliente.

Actividades de servicios de información

- 6311 - Procesamiento de datos, hospedaje y actividades conexas

Esta clase comprende las siguientes actividades:

- Suministro de infraestructura para servicios de hospedaje, servicios de procesamiento de datos y actividades conexas
- Actividades especializadas de hospedaje, como:
 - Hospedaje de sitios web
 - Servicios de transmisión de secuencias de vídeo por Internet
 - Hospedaje de aplicaciones

- Servicios de aplicaciones
- Suministro a los clientes de acceso en tiempo compartido a servicios centrales
- Actividades de procesamiento de datos:

Elaboración completa de datos facilitados por los clientes

Generación de informes especializados a partir de datos facilitados por los clientes

- Suministro de servicios de registro de datos

- 6622 - Actividades de agentes y corredores de seguros

Esta clase comprende las siguientes actividades:

- Actividades de agentes y corredores de seguros (intermediarios de seguros) que venden, negocian u ofertan contratos de anualidades y pólizas de seguros y reaseguros.

La amplitud y detalle con que la CIIU muestra las actividades pertenecientes al turismo y otras actividades integradas contrastan con la presentación de las estadísticas que cubre las 21 actividades laborales en Colombia de forma genérica, sin presentar información específica para el sector turismo. Sin embargo, los datos encontrados para analizar el eslabón de **actores** en la cadena de valor y que es un aporte para establecer la dinámica del turismo corresponde al sector 18 de la CIIU, **Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación**, que todavía no presenta en nuestro país, los mismos resultados en países industrializados o con una economía basada en el turismo, el DANE la presenta con una dinámica ocupacional de bajo porcentaje.

Debido a las dinámicas de los sectores de alojamiento (5510), agencias de viajes (7911) y operadores turísticos (7912), se necesita de otros sectores, para este caso, las actividades económicas como el manejo de datos y el diseño de software a escala y acorde con el tamaño de la empresa, se han incluido al turismo las actividades de programación 6201 y las de procesamiento de datos en alojamiento así mismo, para organizar datos de clientes definida en: registro de datos, 6311, Actividades de programación informática y de consultoría de informática y actividades conexas; los plomeros, electricistas, personal de mantenimiento son importantes para el sector, deberán ser incluidos.

Igualmente, el sector de turismo de naturaleza requiere de ocupaciones relacionadas con consultoría y asistencia técnica en temas de sostenibilidad, ciencias, gestión (7720) y planificación, sociólogos y en general áreas de investigación (7210) para elevar calidad en los destinos, éstas corresponden a los códigos 70, 71 y 72, algunas de las requeridas en los eslabones de la cadena de valor, se encuentran en el grupo de más alto porcentaje CIIU: **21 Otras actividades profesionales, científicas y técnicas n.c.p.**, es decir, las que no están categorizadas e integradas en los 20 sectores de la CIIU.

El sector 9: **Alojamiento y servicios de comida**, es uno de los sectores en amplio crecimiento, este dato se ve reflejado en el aumento de la ocupación hotelera de los últimos 10 años y la dinámica de restaurantes y venta de bebidas que muestra más ingreso en la economía del sector servicios.

La CIIU R 4, fue adoptada también por la DIAN para determinar las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, lo que permite que cada persona inserta en el mundo productivo debe obtener el RUT bajo la denominación de un código que lo ubica legalmente en una actividad, éstas deben ser tenidas en cuenta en el momento en que se formalice la actividad de desempeño laboral.

3.1.2.2 Perfiles ocupacionales

Para lograr el posicionamiento del sector de acuerdo con las exigencias de productividad y competitividad requeridas, se hace necesario identificar las características de las personas que desarrollan los diferentes procesos de la cadena de valor y las necesidades de formación técnica y tecnológica, profesional y posgradual. Por tanto, la educación y la formación proporcionan a las personas los conocimientos y desarrollan las competencias necesarias para mejorar su desempeño, disminuyendo las brechas de calidad del capital humano.

La identificación de los perfiles ocupacionales asociados al sector se realizó teniendo en cuenta los subgrupos y grupos primarios de C.N.O 2015 y CIOU 2008, Clasificación Internacional de

Ocupaciones. CIOU, se basa en las funciones de producción y en la presentación de información oficial, el **DANE** consideró fundamental contar con una Clasificación de Ocupaciones que contemple la *dinámica del mercado laboral*, (No sólo con la información por empresa y sector como CIIU), para trazar programas de trabajo y fijar estrategias orientadas hacia el crecimiento económico del país.

Para trámite laboral ante el Servicio Público de Empleo y para determinar las ocupaciones del país, el SENA y las encuestas del observatorio ocupacional toman como base estas clasificaciones: C.N.O. y CIOU.

Los actores entrevistados en su totalidad aportaron para identificar los perfiles actuales del mercado laboral en contraste con los requeridos por el sector, manifestaron que no hay suficientes estrategias para comprender las necesidades de talento humano de las empresas, teniendo en cuenta que el mundo laboral del turismo es muy dinámico y emergen conocimientos que requieren nuevas competencias de los que están inmersos en procesos productivos o están por entrar a él.

Para el eslabón de gestión del destino el requerimiento de perfil corresponde a varios subprocesos necesarios que necesitan conocimientos en investigación, planificación, gestión, administración pública y expertos en turismo, con el fin de convertir el atractivo turístico en un destino sostenible. El perfil que se necesita en este eslabón debe tener capacidades para trabajar en equipo, habilidades para el análisis de datos, trabajo con comunidad y adaptación al cambio, conocedor de las políticas y normatividad del sector; este perfil se ubica en el nivel cero de la C.N.O., y en las Ocupaciones de alta dirección en CIOU, corresponde a 1. Estas muestran opciones de Directores de investigación y desarrollo, de políticas y planificación. El ámbito de estos perfiles está en la institucionalidad o entes gubernamentales a nivel de asesoría, consultoría, profesionales de alto rango.

El turismo de naturaleza tiene integradas actividades de ecoturismo, turismo de aventura y turismo rural que exigen perfiles con conocimientos específicos y competencias diferentes de acuerdo con los eslabones de la cadena. En cuanto al atractivo turístico debe ser investigado para diseño y operación del mismo cuando sea valorado y convertido en destino; estas acciones

requieren de varios actores que se encuentran en el grupo de Ocupaciones en ciencias naturales aplicadas y relacionadas (2) y son: Expertos agrícolas (2123), Botánicos, Ingeniero Agrónomo (2146), Ecólogo (2121), Ingeniero de desarrollo software (2145), Cartógrafo (2254), Biólogo marino, Urbanistas y Planificadores del Uso del Suelo (2152). Estos profesionales deben tener capacidades para interpretación de POA, valoración de atractivos turísticos, análisis de emprendimientos relacionados con el agro, análisis de recursos hídricos entre otras.

Los Arquitectos (2151) juegan un papel fundamental en la capacidad de interpretar la arquitectura regional y posibilitar planes de desarrollo urbano alrededor de las tradiciones y con materiales definidos ancestralmente con un sentido de sostenibilidad, por lo que debe trabajar en equipo con Investigadores, consultores y funcionarios de políticas de ciencias naturales y aplicadas (4175), Sociólogos, Antropólogos y Afines (4161), Geógrafo (4161), Consultores, Investigadores y Analistas de Política Económica (4171), Consultores y Funcionarios de Desarrollo Económico y Comercial (4172), 0412 - Gerentes de Programas de Política de Desarrollo Económico y la comunidad.

La gestión del destino también incluye un proceso desarrollado por actores que involucra toda la operación del servicio y productos del sector. Los emprendores consultados (ver tabla 1), confirman que han tenido dificultades en encontrar personal apropiado para cubrir estos perfiles. Las competencias claves y transversales evidenciadas por los contratados son bajas, entre ellas la expresión verbal, matemáticas, lenguaje, bilingüismo y manejo de Excel, ya que se espera que estos empleados manejen operaciones como recepción, atención a usuarios, atención telefónica, contestar correos, llevar inventarios entre otros. Igual los actores de gobierno consultados reconocen que, aunque hay abundancia de programas de FTDH y técnicos relacionados con perfiles CNO, en habitaciones, cocina (6621), recepción (6334-6342), ecoturismo, ventas (6332), eventos (1228), transporte, no todos se graduaron o carecen de perfiles de calidad, también presentan desactualización o falta de conocimiento de la operación específica de procedimientos, métodos y técnicas del servicio turístico por lo que no cumplen con las condiciones requeridas para los procesos laborales del sector. Las competencias emergentes en la operación turística tampoco son incluidas en la formación lo que afecta la calidad de los perfiles y la productividad

del medio. Las actividades de la hotelería se ven afectadas, éstas en CIOU son las ocupaciones de camareras y eventos (3332).

Los guías de turismo avocados a ocupar vacantes generalmente temporales, tienen fortalezas en orientar grupos en la ciudad o municipios, museos, recorridos de naturaleza, pero carecen del perfil para acuaturismo y agroturismo o avistamiento de aves y ballenas, información de los entrevistados que hacen parte del gobierno. Guías de Viaje y Turismo (6341) y Auxiliares de Servicios a Viajeros (6641) están definidos en la CNO, sin embargo ésta no cuenta con una ocupación específica para turismo de naturaleza, pero sí en turismo relacionado con agro y acuático; mientras que en CIOU se encontró: Guías de turismo (5113) y Guía de turismo de aventura (5113).

Finalmente, para los emprendedores entrevistados para las ocupaciones en habitaciones y operación del turismo, se requieren perfiles para trabajos varios en posadas, cocina, servicio de restaurantes relacionados con instalación, mantenimiento, arreglos generales de electricidad ubicados en Oficios y ocupaciones en transporte, operación de equipos, instalación y mantenimiento (8). Para el caso de turismo de naturaleza se necesita profesionales, técnicos y auxiliares con experticia en manejo sostenible de residuos.

Entre los principales perfiles ocupacionales que pueden asociarse a las actividades del sector turismo por eslabón de la cadena de valor, que se encuentran correlacionados entre clasificaciones CNO y CIOU, se presentan los siguientes:

TABLA 1. OCUPACIONES ASOCIADAS A TURISMO DE NATURALEZA

| Ocupaciones (C.N.O. 2015) | Ocupaciones (CIUO 2008) |
|--|-------------------------|
| ATRACTIVO TURISTICO Identificación, clasificación y evaluación Planeación y desarrollo de destino turístico | |

| Ocupaciones (C.N.O. 2015) | Ocupaciones (CIUO 2008) |
|--|---|
| <p>0 Ocupaciones de alta dirección</p> <ul style="list-style-type: none"> - Personal Directivo de la Administración Pública (0012) - Gerentes de Investigación y Desarrollo en Ciencias Naturales y Aplicadas (0212) - Gerentes de Programas de Política de Desarrollo Económico (0412) - Gerentes de Ventas, Mercadeo y Publicidad (0611) - Gerentes de Restaurantes y Servicios de Alimentos (0631) - Gerentes de Servicios de Alojamiento (0632) - Directores de Programas de Esparcimiento y Deportes (0513) - Gerentes de Restaurantes y Servicios de Alimentos (0631) - Gerentes de Servicios de Alojamiento (0632) - Gerentes de Operación de Instalaciones Físicas (0821) | <p>Directores y gerentes (1)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gerente general de compañía de viajes y turismo (1120) - Personal directivo de la administración pública (1112) - Directores de investigación y desarrollo (1223) - Directores de políticas y planificación (1213) - Directores de producción agropecuaria y silvicultura (1311) - Directores de servicios de tecnología de la información y las comunicaciones (1330) |
| <p>Ocupaciones en ciencias naturales aplicadas y relacionadas (2)</p> <p>Ocupaciones profesionales en ciencias naturales, aplicadas y relacionadas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Expertos agrícolas (2123) - Botánico - Ingeniero Agrónomo (2146) - Arquitectos (2151) - Ecólogo (2121) - Ingeniero de desarrollo software (2145) - Cartógrafo (2254) - Biólogo marino - Urbanistas y Planificadores del Uso del Suelo (2152) <p>Ocupaciones en ciencias sociales, educación, servicios gubernamentales y religión (4)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Investigadores, consultores y funcionarios de políticas de ciencias naturales y aplicadas (4175) - Sociólogos, Antropólogos y Afines (4161) - Economista (4171) - Abogado (4112) - Geógrafo (4161) - Consultores, Investigadores y Analistas de Política Económica (4171) | <p>Profesionales científicos e intelectuales (2)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Agrónomos y afines (2132) - Biólogos, botánicos, zoólogos y afines (2131) - Ingenieros medioambientales (2143) - Profesionales de la protección medioambiental (2133) - Economistas (2631) - Sociólogos, antropólogos y afines (2632) - Asesores financieros y en inversiones (2412) - Desarrolladores de software (2512) - Desarrolladores Web y multimedia (2513) - Abogados (2611) - Arquitectos (2161) - Arquitectos paisajistas (2162) - Cartógrafos y agrimensores (2165) - Economistas (2631) |

| Ocupaciones (C.N.O. 2015) | Ocupaciones (CIUO 2008) |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - Investigadores, Consultores y Funcionarios de Políticas de Ciencias Naturales y Aplicadas (4175) - Consultores y Funcionarios de Desarrollo Económico y Comercial (4172) - 0412 - Gerentes de Programas de Política de Desarrollo Económico | |
| OPERACIÓN Y DESARROLLO DE PRODUCTOS | |
| Perfil ocupacional asociado (C.N.O. 2015) | Perfil Ocupacional asociado (CIUO 2008) |
| <p>Ocupaciones en ventas y servicios (6)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Guías de Viaje y Turismo (6341) - Agentes de Viajes (6331) - Dietistas y Nutricionistas (3132) - Supervisores de Servicios de Alimentos (6213) - Meseros y Capitán de Meseros (6353) - Chefs (6241) Panaderos pasteleros (6352) - Cocineros (6355) - Barmans (6354) - Sommeliers (6215) - Auxiliares de Servicios a Viajeros (6641) - Auxiliares de Servicios de Recreación y Deporte (6642) - Auxiliares de Vuelo y Sobrecargos (6251) - Agentes de Viajes (6331) - Recreacionistas (6342) - Ayudantes de Cocina y Cafetería (6621) - Baristas (6356) - Empleados de Recepción Hotelera (6334) - Organizadores de Eventos (1228) | <p>Trabajadores de los servicios y vendedores de comercios y mercados (5)</p> <p>Personal al servicio directo de los pasajeros</p> <ul style="list-style-type: none"> - Auxiliares de servicio de abordaje –pasajeros (5111) - Revisores y cobradores de los transportes públicos (5112) - Guías de turismo (5113) - Guía de turismo de aventura (5113) - Cocineros (5120) - Camareros de mesas – meseros (5131) - Camareros de barra - Bármanes (5132) - Cajeros y expendedores de billetes (5230) - Vendedores por teléfono (5244) - Vendedores de comidas al mostrador (5246) - |
| <p>Ocupaciones intermedias en ventas y servicios</p> <ul style="list-style-type: none"> - Auxiliar reservas habitaciones 6334 <p>Ocupaciones elementales de ventas y servicios</p> <ul style="list-style-type: none"> - Auxiliar de aseo (6631) - Empleados de Recepción Hotelera (6334) - Empleados de Ventas y Servicios de Líneas Aéreas, Marítimas y Terrestres (6332) | <p>Supervisores de mantenimiento y limpieza en oficinas, hoteles y otros establecimientos (6)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ama de llaves hotel (6505) - Coordinador de servicios generales (6506) - Jefe de camareras de hotel (6507) - Matrona de servicio de limpieza (6508) - Vendedor de comercio al por mayor (6674) - Cajero de oficina de reservas (6692) - Auxiliar de ventas de alquiler (6797) - Guardián de reserva natural (6940) - Salvavidas (6944) |

| Ocupaciones (C.N.O. 2015) | Ocupaciones (CIUO 2008) |
|---|--|
| | <p>Supervisores de mantenimiento y limpieza en oficinas, hoteles y otros establecimientos (5151)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mayordomo de casa de huéspedes (5152) - Conserjes (5153) |
| <p>Oficios y ocupaciones en transporte, operación de equipo, instalación y mantenimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plomeros (8331) - Buzos (8427) | <p>Oficiales, operarios, artesanos y oficios relacionados (7)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plomero (7126) - Artesanos en madera, cestería y materiales similares (7317) - Artesanos de los tejidos, el cuero y materiales similares (7318) - Artesanos no clasificados bajo otros epígrafes (7319) - Panaderos, pasteleros y confiteros (7512) - Catadores y clasificadores de alimentos y bebidas (7515) - Buzos (7541) |
| <p>Ocupaciones técnicas y especializadas en arte, cultura, recreación y deporte</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ocupaciones Técnicas Relacionadas con Museos y Galerías (5211) - Entrenadores y Preparadores Físicos (5252) - Entrenadores y Preparadores Físicos (5252) - Artesanos Trabajos en Madera (5263) - Artesanos Trabajos en Cuero (5264) - Artesanos Trabajos en Metal (5265) - Otros Artesanos n.c.a. (5266) | |
| <p>Oficios y ocupaciones en transporte, operación de equipo, instalación y mantenimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contratistas y Supervisores de Electricidad y Telecomunicaciones (8212) <p>Ocupaciones profesionales en finanzas y administración</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analistas y Agentes de Inversiones y Finanzas (1112) <p>Ocupaciones profesionales en administración y finanzas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analistas y Agentes de Inversiones y Finanzas (1112) - Avaluadores y Liquidadores de Seguros (1233) | <p>Técnicos profesionales de nivel medio</p> <ul style="list-style-type: none"> - Técnico de mantenimiento eléctrico (3114) - Operador de lancha de turismo (3152) - Profesionales de nivel medio de servicios estadísticos, matemáticos y afines (3314) - Organizadores de conferencias y eventos (3332) - Agentes de aduana e inspectores de fronteras (3351) - Chefs (3434) |

| Ocupaciones (C.N.O. 2015) | Ocupaciones (CIUO 2008) |
|--|--|
| - Agente de aduana (1234) | |
| Ocupaciones intermedias en ventas y servicios - Auxiliar reservas aerolínea 6332 | Personal de apoyo y administrativo - Auxiliar de oficina de turismo - Auxiliar de información de turismo - Auxiliar de ventas y reservaciones de turismo - Consejero de oficina de turismo - Empleados de servicios de transporte (4323) - Empleados y consultores de viajes (4221) |
| Obreros de procesamiento, fabricación y suministro de servicios - Obreros y Ayudantes en la Elaboración de Alimentos y Bebidas (9615) | Ocupaciones elementales - Limpiadores y asistentes de oficinas, hoteles y otros establecimientos (9112) - Cochero guía de turismo (9332) - Conductor de bus de turismo (8331) |
| COMERCIALIZACIÓN | |
| Perfil ocupacional asociado (C.N.O. 2015) | Perfil Ocupacional asociado (CIUO 2008) |
| Ocupaciones de Dirección y gerencia (0) - Gerentes de Comercio al Por Menor (0621) - Gerentes de Servicios de Comercio Exterior (0612) | Directores y gerentes (1) - Directores de ventas y comercialización (1221) - Gerentes de comercios al por mayor y al por menor (1420) |
| Ocupaciones técnicas en ventas y servicios - Administradores y Supervisores de Comercio al Por Menor (6212) - Ocupaciones Profesionales en Relaciones Públicas y Comunicaciones (5125) - Vendedores de Ventas no Técnicas (6311) | Profesionales de nivel medio en operaciones - Representantes comerciales (3322) |
| MERCADEO Y PROMOCION | |
| Perfil ocupacional asociado (C.N.O. 2015) | Perfil Ocupacional asociado (CIUO 2008) |
| Ocupaciones de Dirección y gerencia (0) - Gerente mercadeo y ventas (0611) - Director mercadeo (0611) - Director mercadeo y ventas (0611) - | Directores y gerentes (1) - Directores de ventas y comercialización (1221) - Directores de publicidad y relaciones públicas (1222) - Directores de investigación y desarrollo (1223) |
| - Auxiliar mercadeo (6322) - Auxiliar telemercadeo (6322) - Ocupaciones Profesionales en Relaciones Públicas y Comunicaciones (5125) | Profesionales científicos e intelectuales (2) - Profesionales de la publicidad y la comercialización (2431) - Profesionales de relaciones públicas (2432) - Profesionales de ventas técnicas y médicas (excluyendo la TIC) (2433) |

| Ocupaciones (C.N.O. 2015) | Ocupaciones (CIUO 2008) |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - Auxiliares de Información y Servicio al Cliente (1353) - Asistente de gerencia ventas y mercadeo (1221) | <ul style="list-style-type: none"> - Profesionales de ventas de tecnología de la información y las comunicaciones (2434) |
| COMERCIALIZACIÓN | |
| Perfil ocupacional asociado (C.N.O. 2015) | Perfil Ocupacional asociado (CIUO 2008) |
| Ocupaciones de Dirección y gerencia (0) <ul style="list-style-type: none"> - Directores y gerentes generales de comercio, medios de comunicación y otros servicios (0015) - Gerentes de Comercio al Por Menor (0621) - Gerentes de Ventas, Mercadeo y Publicidad (0611) - Gerentes de servicio de comercio exterior (0612) - Gerentes de Compras y Adquisiciones (0113) - Gerentes de Servicios de Comercio Exterior (0612) | Directores y gerentes (1) <ul style="list-style-type: none"> - Directores de ventas y comercialización (1221) - Gerentes de comercios al por mayor y al por menor (1420) |
| Ocupaciones técnicas en ventas y servicios <ul style="list-style-type: none"> - Administradores y Supervisores de Comercio al Por Menor (6212) | |
| Ocupaciones de asistencia administrativa y financiera <ul style="list-style-type: none"> - Asistentes de Comercio Exterior (1227) - Auxiliares de almacén y bodega (1371) | |

Fuente: Elaboración propia con base en la C.N.O. 2015 y CIUO 2008

La anterior correlación permitió el análisis de perfiles ocupacionales del sector turismo, ayudó a identificar brechas entre oferta y demanda laborales consultadas en el SPE y observatorios laborales; ayudó a la comprensión de las causas de disminución de desempleo estructural (producido por el aumento o disminución de la demanda de las empresas) y además su interpretación, permite la identificación de las posibilidades de inclusión de grupos con distintas condiciones que han sido excluidos en las convocatorias de oportunidades de trabajo (la exclusión se presenta por baja escolaridad o por no estar incluidos en la clasificación).

Laboralmente se detectó que en el sector turismo, existe un desequilibrio entre los requerimientos del sector y los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que poseen los interesados en el empleo, derivado de la falta de lenguaje común entre oferta y demanda laboral y por supuesto, formativa. Durante

este ejercicio de recopilación de la información sobre los perfiles del sector, se encontró el atraso que tiene el país en cuanto al análisis ocupacional pues no hay un estudio estadístico completo en los últimos 3 años que informe sobre la dinámica de guías de turismo, gestores, agentes de viajes, conserjes, recepcionistas, meseros.

Se quiere identificar los perfiles para ocupar cargos de gobierno nacional, se encontraron dos perfiles identificados: para el nivel de gerencia pública: expertos en *sostenibilidad y planificación territorial* y expertos en *turismo* formados en maestría o doctorado para trazar las políticas acordes a las necesidades de las regiones, cuidando sus valores y cultura; son estos perfiles los encargados de evitar que las normas legales del sector que presentan dilemas en su apropiación y cumplimiento, sean actualizadas. Un ejemplo del caso sobre comprensión normativa corresponde al Registro Nacional de Turismo (RNT) y las certificaciones de NTS o NCL para desempeñarse en el sector.

Tanto entrevistados del estamento público como privado del sector turismo, reconocen que existe una brecha generada por los perfiles requeridos por el sector (exigen escolaridad) y la baja oferta de empleos del mercado lo que genera informalidad. La mayor parte de las personas que pertenecen al sector informal posee un grado de escolaridad bastante bajo, lo que justifica que el personal más ocupado en el país es el de nivel educativo bachiller o por debajo de éste, siendo los más apetecidos por todos los sectores para contratos temporales.

3.1.2.3 Información de oferta y demanda laboral

Tal y como se presentó en el capítulo de metodología, la información de **oferta y demanda laboral** se analizó desde la perspectiva del comportamiento de las actividades económicas relacionadas con el sector definidas en la Clasificación Industrial Internacional Uniforme de las actividades económicas -CIIU Rev4- y el comportamiento de las ocupaciones por vacantes inscritas y oferentes en el Servicio Público de Empleo de acuerdo con la Clasificación Internacional Uniforme de Ocupaciones -CIOU 2008-. Es importante aclarar que el análisis es aproximado, teniendo en cuenta que la información disponible no está desagregada específicamente para turismo o turismo de naturaleza y no todos los eslabones de la cadena cuentan con información detallada actualizada.

Para establecer el total de personal ocupado del sector, reportado por el DANE, se tomó como referente la Gran Encuesta Integrada de Hogares –GEIH de 2015 y 2016, la cual presenta información trimestral por año, está organizada por rama de actividad de la empresa la cual reporta la ocupación con base en la CIU adaptada para Colombia y que muestra por categorías, la agrupación por ramas del sector turismo: Comercio, hoteles y restaurantes; transporte, almacenamiento y comunicaciones, a continuación los datos comparados:

TABLA 2. PERSONAS OCUPADAS SEGÚN GEIH COMPARADO 2015 – 2016 TOTAL NACIONAL POR AÑO

| Por ramas | 2015 | 2016 |
|--|-------------|-------------|
| Comercio, hoteles y restaurantes | 60.353 | 61.618 |
| Transporte, almacenamiento y comunicaciones. | 18.050 | 17.736 |

Fuente: GEIH 2015 y 2016

El análisis del comportamiento de estas ramas productivas, se hizo por contraste. La actividad de servicios de almacenamiento y actividades complementarias al transporte, registró para el segundo trimestre de 2016, un crecimiento de 5,7% en los ingresos al mercado y de 6,4% en el personal ocupado respecto al mismo trimestre de 2015, que en el mismo mes de 2016; igualmente al hacer la consulta de la misma rama en enero de 2017, se reportan 17.978 ocupados más (4,9%) que en el mismo periodo de 2016, lo que indicaría que transporte, actividad fundamental para la actividad turística, aporta con la evolución del mercado.

En cuanto a la rama de Comercio, hoteles y restaurantes, el trimestre octubre-diciembre de 2015, ocupó a 6.250 personas es decir 27,3% en comparación con 2016 en donde la ocupación fue de 6.355 con 27,8%, y una variación de 1,7% entre año, lo que muestra crecimiento de las actividades relacionadas con alojamiento, preparación y venta de alimentos y bebidas y otras actividades relacionadas con el sector turismo.

Para presentar el personal ocupado por ocupaciones según CNO, las estadísticas ocupacionales del sector turismo y turismo de naturaleza, no se ven reflejadas específicamente en los reportes del DANE – CIU, lo que dificulta el estudio de oferta y demanda. Se hizo consulta de estadísticas vigentes del sector encontrando que para el PTP de negocios del sector turismo de naturaleza se encuentra la información de todo el país específicamente de prestadores de todos los servicios y productos que hay en el mercado sin especificar ocupados; otros datos provienen de las vacantes (puestas por empresarios) registradas el

2015 en el SPE respecto a ocupaciones que incluyen todas las áreas, en total 887.675 vacantes de las cuales, 249.226 solicitaban bachilleres y 194.000 personas con formación universitaria lo que indica la tendencia del país en contratar personal bachiller para actividades de carácter operativo y que la oferta laboral está en consonancia con este crecimiento.

Otra información relevante se pudo recopilar de la consulta de las personas contratadas por hoteles, agencias de viajes, restaurantes, transporte, establecimiento de esparcimiento y ocio en 2016, entregada por gremios, observatorios laborales y empresas consultadas por diferentes medios y al que al ser sumada los resultados se presentan en la tabla 3:

TABLA 3. PERSONAS OCUPADAS SECTOR TURISMO

| Categorías | Total acumulado personas ocupadas | Profesionales, técnicos profesionales y tecnólogos | Técnicos | Auxiliares y operarios | Aprendices |
|----------------------|--|---|-----------------|-------------------------------|-------------------|
| Agencia de viajes | 30.325 | 1030 | 18.167 | 5.155 | 256 |
| Alojamiento | 112.168 | 4.094 | 4.332 | 343 | 1.316 |
| Esparcimiento Ocio - | 371.159 | 330 | 6.323 | 663 | 75 |
| Restaurantes | 642.411 | 3.634 | 14.241 | 2.257 | 2.489 |
| Transporte | 667.868 | | 380 | 1.420 | |

Fuente: Estadísticas: CITUR, EAS, GEIH, OLE, SENA, SIET. 2016

El **total del personal ocupado** es de 1.823.931 en 2016 (SPE) entre cargos de primer empleo, gobierno, estacional. Refleja que el subsector transporte y el de restaurantes, son los de mayor ocupación y están en crecimiento. La ocupación total del sector no evidencia todos los cargos de personas que trabajan en actividades, solo cargos con perfil en cocina, administración de restaurantes, preparación de bebidas y las relacionadas con transporte de pasajeros que son reportados por los gremios y que el observatorio de empleo reporta con alta informalidad laboral.

En cuanto a los datos obtenidos, los restaurantes con 642.411 son los que más dinámica de ocupación tienen en el mercado, transporte incluye ocupados de servicio de pasajeros local, de viajes, acuáticos, aéreo, terrestre por lo que suma 667.868. La formación técnica, auxiliares y operarios suman en cada grupo de empresas un número importante de preferencia a la hora de contratar ya que supera

ampliamente el número de profesionales y tecnólogos ocupados. Las empresas siguen recibiendo en etapa práctica a estudiantes y aprendices SENA que se forman en el sector y que para 2016 llegó a 4.000 con contrato de aprendizaje.

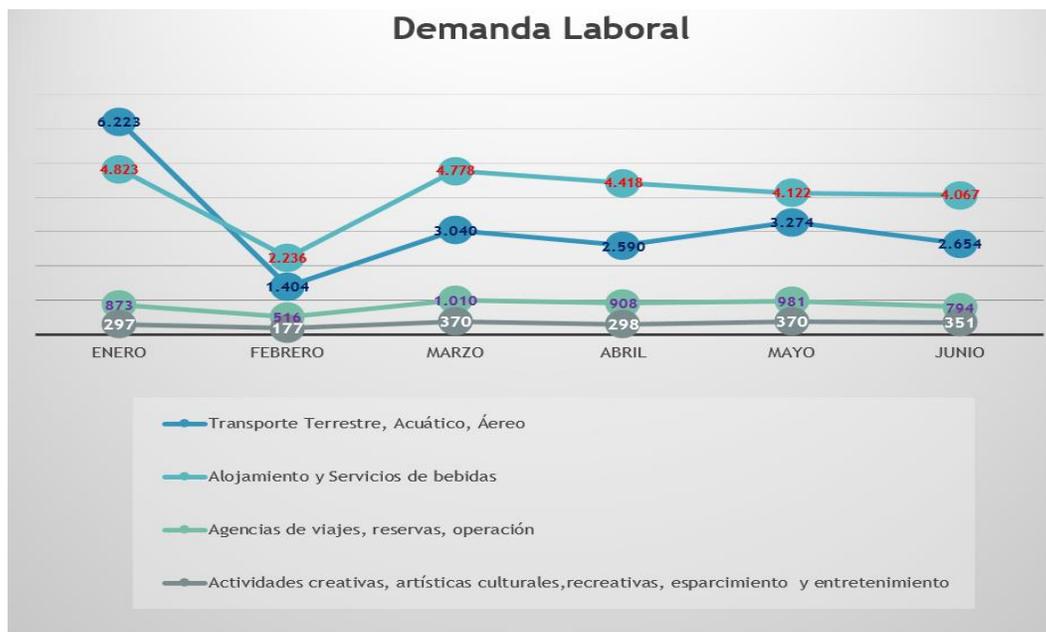
Desde la perspectiva de la oferta y la demanda laboral, la información del Servicio Público de Empleo muestra el comportamiento de vacantes inscritas por sector, por nivel educativo, por ocupaciones -de manera agregada según la clasificación CIOU 2008- y por áreas de conocimiento de acuerdo con la Clasificación CINE 2011. Por otra parte, la información de la oferta muestra los oferentes por ocupaciones –por áreas ocupacionales según clasificación del SPE- y por nivel de educación.

Para el 2017 el reporte de junio muestra inscritas 119.543, cifra que comparada con el mismo mes del año 2016 que fue de 130.962, decreció, lo que evidencia desaceleración económica en el país, ya que la variación corresponde a -8,72%. Las vacantes inscritas en los sectores de transporte, alojamiento, servicios administrativos, actividades artísticas, de entretenimiento y recreación, sumaron 58.831, en general todos los sectores mostraron caída entre enero a febrero debido a la estacionalidad de las vacaciones y a partir de marzo vuelve a subir por la visita de extranjeros especialmente chilenos que llegan de vacaciones entre marzo y mayo.

En relación con el **comportamiento de la demanda por ocupaciones**, la información del SPE de 2015 no reporta para el sector suficientes datos; se logra evidenciar un crecimiento en las vacantes inscritas del 2016 con respecto al 2015 que indica el mayor número de vacantes inscritas de 2016 se encuentra asociado al grupo ocupacional *Trabajadores de los servicios y vendedores de comercio y mercados (6)*, subgrupos de: *Personal al servicio directo de pasajeros, cocineros, meseros barman*, con 384.722, seguido por el subgrupo de personal de apoyo y administrativo con 312.433 vacantes inscritas.

A continuación la gráfica comparada por mes de las vacantes inscritas de enero a junio según reporte SPE 2017:

ILUSTRACIÓN 5. COMPORTAMIENTO DEMANDA LABORAL



Fuente: Elaboración propia con información del Observatorio del SPE

La tabla 4 presenta el número de vacantes inscritas para los subgrupos ocupacionales en los que se encuentran las ocupaciones identificadas para el sector turismo que incluye turismo de naturaleza por no estar especificado:

TABLA 4. VACANTES INSCRITAS

| Grupo Ocupacional (CIUO 2008) Grandes grupos | Subgrupos principales* (CIUO 2008) | No Vacantes Inscritas 2016 | No de Vacantes inscritas 2015 |
|--|---|----------------------------|---------------------------------|
| Directores y gerentes (1) | Gerentes de hoteles y restaurantes | 14.956 | 5.949 |
| | Gerentes de comercios al por mayor y al por menor | | *solo de hoteles y restaurantes |
| Profesionales científicos e intelectuales (2) | Profesionales de las ciencias y de la ingeniería | 259.206 | 56.981 |
| | Arquitectos, planificadores, topógrafos y diseñadores | | Sin datos |
| | Desarrolladores y analistas de software | | Sin datos |
| Técnicos y profesionales de nivel medio (3) | Técnicos y controladores en navegación marítima y aeronáutica | 225.349 | Sin datos |

| Grupo Ocupacional (CIOU 2008) Grandes grupos | Subgrupos principales* (CIOU 2008) | No Vacantes Inscritas 2016 | No de Vacantes inscritas 2015 |
|--|---|----------------------------|-------------------------------|
| | Organizador de Eventos | | Sin datos |
| Personal de apoyo administrativo (4) | Empleados de servicios de información de clientes | 312.433 | 156.105 |
| | Auxiliares contables | | |
| Trabajadores de los servicios y vendedores de comercio y mercados (6) | Personal al servicio directo de pasajeros | 384.722 | Sin datos |
| | Cocineros | | |
| | Meseros y barman | | |
| | Supervisores de mantenimiento hoteles | 122.497 | Sin datos |
| Oficiales, operarios, artesanos y oficios relacionados (7) | Oficiales y operarios de electricidad | 122.497 | 11.523 |
| | Instaladores de equipos electrónicos | | Sin datos |
| Operadores de instalaciones y máquinas y ensamble | Conductores | 64.018 | 17.295 |
| Ocupaciones elementales | Personal doméstico, aseadores de hoteles | 77.090 | 20.034 |
| | Ayudantes preparación de alimentos | | |

*los datos estadísticos se encuentran agregados a los subgrupos principales de la CIOU 2008

Fuente: Demanda laboral 2015 SPE – Elaboración propia Swiscontact

Si bien es cierto que la agregación de la información no permite identificar claramente las necesidades de ocupaciones relacionadas con las actividades económicas del sector en estudio, se evidencia la necesidad de contar con perfiles de trabajadores de los servicios y vendedores de comercio y mercados, así mismo como personal de apoyo administrativo, oficiales y operarios, lo que además se refuerza de acuerdo con lo expresado por los actores del sector sobre los requerimientos de empleados que desarrollen los procesos operativos para turismo y en especial turismo de naturaleza.

En **relación con el nivel educativo**, la información correspondiente al 2016 muestra que a nivel nacional el número de vacantes inscritas fue mayor al número de oferentes. El mayor número de vacantes se encontró en el nivel de bachillerato (513.879), seguido por el nivel técnico (309.885) y el nivel universitario (280.410). Igual, el mayor número de oferentes se encuentra en el nivel de secundaria, aunque hay un alto porcentaje de datos en los que no se especifica el nivel.

La tabla 5 muestra el comportamiento de la oferta y demanda laboral del año 2016, según la información del Observatorio del Servicio Público de Empleo.

TABLA 5. OFERTA Y DEMANDA LABORAL POR NIVEL EDUCATIVO 2016

| Nivel de formación | Número vacantes inscritas 2016 | Número de oferentes 2016 |
|-----------------------|--------------------------------|--------------------------|
| Primaria | 32.280 | 42.527 |
| Secundaria | 109.067 | 307.742 |
| Bachillerato | 513.879 | *No indica |
| Técnica | 309.885 | 162.503 |
| Tecnología | 144.916 | 71.679 |
| Universitario | 280.410 | 160.849 |
| Especialización | 34.563 | 26.597 |
| Maestría | 4.957 | |
| Doctorado | 465 | |
| No específica | 82.750 | 225.879 |
| Total Vacantes | 1.513.172 | 997.776 |

Fuente: observatorio del SPE

La tendencia en vacantes demuestra el crecimiento económico entre 2015 y 2016, las solicitudes de empresarios se inclinan a bachilleres en primer lugar y en segundo, prefieren contratar universitarios.

El papel de los gremios del sector es fundamental para el crecimiento y dinamización de las actividades del turismo, ACODRES⁶ por su parte reportó un estudio del sector en donde afirman que el nivel de formación más contratado por restaurantes es el grado de bachiller ya que los cargos son para la operatividad, especialmente como ayudantes de mesa, auxiliares de cocina, lavaplatos, aseo de áreas (en estos dos últimos las vacantes piden con primaria o secundaria) y que son entrenados por el mismo gremio o la empresa; este estudio de la operación de restaurantes (cuarta versión) se hizo en 91 establecimientos de incidencia del mercado en 6 ciudades grandes del país, y muestra los siguientes resultados de ocupación por cargos y nivel de escolaridad: el 91,21% (83) son gerentes, el 68,13% (62) administradores y el 49,45% (45) de los chef, tienen formación como profesionales. Se encontró el 8,79% (8) de los gerentes, el 31,87% (29) de los administradores, el 50,55% (46) de los chef, el 100,00% de los capitanes de servicio y el 93,41% (85) de los barman tienen formación como técnicos. “En el 79,12% (72) de los restaurantes los meseros son el 8,79% (8) informaron que sus meseros eran y en el resto de los

⁶ ACODRES. Estudio de operaciones restaurantes. 2015

restaurantes (11) los meseros eran bachilleres. En el 93,41% (85) de los restaurantes, los aseadores son bachilleres y en el resto son técnicos”. (ACODRES).

En cuanto a ocupación laboral, cada restaurante tiene alrededor (no mayor a 60 empleados) de 24,7% empleados de los cuales por lo menos 13,5 trabajan en servicio y producción de alimentos y bebidas y tan solo 9,4 en el área de administración; para el mercadeo se contrata 1,1% (se usa contrato outsourcing) y 0,8 % para contratos de auxiliares de mantenimiento, una de las áreas más críticas del sector.

Otra característica que arroja el estudio es que los clientes son de orden nacional y el segmento de mercado que más los visita para consumo corresponde a grupo familiar. El comportamiento de la demanda ocupacional del sector en cuanto al comercio de hoteles y restaurante ha estado en descenso solo creció el 1,1% del 2,7% esperado iniciando el año 2017, Todos estos datos confirman el análisis de demanda y oferta presentado hasta el momento.

Lo anterior refuerza la necesidad de contar con programas de nivel técnico y tecnológico que por un lado fortalezcan el sector y mejoren su productividad y competitividad y por otro, promuevan otras opciones de acceso a la formación para el trabajo y el desarrollo humano y la educación superior, profesionalizando los bachilleres.

La estacionalidad es un factor que afecta igualmente la demanda y la oferta del sector turismo, aunque los hoteleros manifiestan que en los dos últimos años, tienen ocupación de habitaciones todo el año, esto tendría que ver con el mercado que lideran las representaciones turísticas internacionales que por mercadeo mantienen llenos los hoteles de su marca, lo que no beneficia a la comunidad receptora por el todo incluido.

Sin embargo, según el DANE, de lo que lleva el año 2017 se ha sentido una fuerte desaceleración económica para la economía colombiana y por supuesto incluye el sector turismo ya que la ocupación hotelera retrocedió 2.16 puntos porcentuales en el mes de abril de 2017, lo que impactaría negativamente el gasto en turismo. Igualmente, el sector sufre la caída en los ingresos netos según las fuentes consultadas, fenómeno que se presentó debido a que, en marzo de 2016, el principal motivo de viaje fue ocio en temporada alta (Semana Santa), mientras que en marzo de 2017 el principal motivo de viaje fue corporativo por temporada baja.

Las agencias de viajes, operadoras y representaciones turísticas no escapan a la baja de indicadores, la variación anual del personal ocupado en agencias de viajes disminuyó 3,0%, con relación al mismo trimestre de 2016. En los últimos doce meses hasta el primer trimestre de 2017, el personal ocupado de las agencias de viaje disminuyó 6,6%.

Lo anterior se explica por uso de internet y buscadores que comparan precios y sacan ofertas, lo que se convierte en una tendencia del mercado, o como lo explicaba uno de los emprendedores entrevistados, que por la falta de innovación de los productos y servicios turísticos ofrecidos por las agencias en la actualidad, que son repetitivos y fuera de vigencia, la agencia pierde espacio comercial ya que sus servicios no son utilizados como antes, afectando la capacidad de contratar personal para sus áreas.

Según Gustavo Toro presidente de Cotelco, el fenómeno de indicadores a la baja se explica porque “las personas han tenido que destinar más recursos para pagar impuestos y por supuesto han restringido el consumo en otras actividades entre ellas el turismo”⁷:

El tipo de vinculación directa con contrato es lo que pone en ventaja a los restauranteros (cocineros, parrilleros, ayudantes de cocina y auxiliares) frente a otras del mismo sector como agencias o alojamiento, esto no quiere decir que la informalidad se reduce, ya que algo típico de la vinculación del sector es el trabajo pago por temporadas, días o por evento.

La demanda por nivel educativo muestra que el mayor número de vacantes inscritas están concentradas en los bachilleres, seguidos por los técnicos y el nivel universitario. El sector turismo en general y no exime al turismo de naturaleza, prefiere la contratación de bachilleres para cargos sencillos como por ejemplo las posadas turísticas para arreglo de habitaciones, igualmente los cargos de aseo general, venta de taquilla, servicio al cliente y ventas al por menor, son ocupados por personas con esta formación. Los técnicos son demandados por encima de tecnólogos y profesionales igualmente en el turismo, una de las causas es que dependiendo el prestador de servicio se requiere según cargos y funciones una formación específica, además del bajo salario que ofrece el sector para la operación del turismo.

⁷ Noticias Caracol ECONOMÍA - 8:07 PM - 19 DE MAYO DE 2017

Para el primer semestre de 2017, el comportamiento de la oferta y demanda laboral al igual que el año anterior, muestra que el mayor número de vacantes inscritas se encuentran en el nivel bachillerato (247.093), seguido por el nivel técnico (161.469) y el nivel universitario (144.127).

TABLA 6. OFERTA Y DEMANDA LABORAL NACIONAL POR NIVEL EDUCATIVO PRIMER SEMESTRE 2017

| Nivel Educativo | No Vacantes inscritas * Acumulado junio de 2017. | No oferentes * Acumulado junio de 2017. |
|------------------------|---|--|
| Primaria | 11.737 | 27.987 |
| Secundaria | 44.281 | 194.336 |
| Bachillerato | 247.093 | No identifica |
| Técnica | 161.469 | 91.918 |
| Tecnología | 71.559 | 40.616 |
| Universitario | 144.127 | 98.320 |
| Especialización | 17.880 | 15.631 |
| Maestría | 2.725 | |
| Doctorado | 263 | |
| No específica | 51.600 | 118.819 |
| Total Vacantes | 752.734 | 587.627 |

Fuente: Observatorio del SPE

Según los entrevistados que representan la institucionalidad del turismo (Entidades del Estado responsables de la política), los bachilleres siempre serán demandados por las empresas porque se pueden formar al mismo tiempo que trabajan y son de bajo costo en salario. Al respecto, el Banco Mundial confirmó que falta calidad educativa y un acercamiento entre educación y mercado laboral ya que según cifras el 47% de los empleadores del país tiene dificultades para contratar talento humano con las competencias necesarias para ejercer las funciones laborales; la causa puede ser que de cada 100 niños solo 39 llegan a grado once y solo 11 acceden a educación superior prefiriendo estudiar una carrera profesional, sólo 11% de los egresados seleccionan una carrera técnica o tecnológica, lo que abre una brecha entre educación y empleo.

Por otro lado, en Europa y Estados Unidos el profesional técnico es uno de los perfiles más demandados, entre otras razones porque las empresas, son beneficiadas con rebaja de impuestos por contratarlos y los

empresarios apoyan a las instituciones de educación básica secundaria en la orientación socio-ocupacional de los jóvenes.

Comparativamente con otros sectores, el turismo de naturaleza tiene desventajas en cuanto a la posibilidad de formación, dado que en muchas regiones los jóvenes no pueden prepararse en su mismo territorio ya que los programas de formación se da en municipios grandes. Otros problemas detectados como la poca inversión privada o estatal en infraestructura turística y la falta de estímulos para emprendedores del sector, la informalidad con la contratación a destajo de estas personas sin la escolaridad necesaria para atención al turista, la falta de garantías en la seguridad de los servicios ofrecidos y un escaso crecimiento de la calidad de vida en las regiones, llevan al bajo interés de los egresados a vincularse en programas de formación relacionada con el turismo pues no ven opciones claras de trabajo.

Otra debilidad del sector se encuentra en los datos de NO ocupados, no solo por ser el más alto de los sectores cesantes, sino que en el momento de tomar decisiones o de entregar resultados de los estudios de sectores en fortalecimiento, el de turismo está por debajo de las expectativas tanto laborales, salariales como las educativas. Igualmente, la falta de orientación vocacional y las tasas de porcentaje de población en edad de trabajar revelan otros datos interesantes, confirmados por los entrevistados que se evidencian en la generación de tensión laboral no solo en el sector turismo sino en todos los sectores donde la informalidad tiene relación con situaciones como:

- Las personas deben trabajar en perfiles para los que no se está preparado.
- Aceptar ingresos no correspondientes a las funciones establecidas o al número de horas del contrato, o al nivel de estudios.

Según datos del SPE, para mayo de 2017 el porcentaje de población en edad de trabajar (datos de demanda), correspondió a 80,1%, de este dato total se reportan entre otros:

- Las tasas de empleo subjetivo (definida como el simple interés manifestado por el trabajador de mejorar los ingresos, el número de horas trabajadas, o tener una labor más apropiada a sus competencias personales o profesionales), en este caso dentro de ese porcentaje señalado se presenta que el 23,3% corresponde a empleo inadecuado por ingresos y 15% por empleo inadecuado por competencias;

- El otro factor es el de subempleo objetivo (definido como las personas que tienen el deseo de trabajar, pero además han hecho una gestión para materializar su aspiración y están en disposición de efectuar el cambio presentándose a convocatorias laborales), en ésta, los porcentajes bajan sustancialmente con respecto al factor empleo, presentando diferencia en el porcentaje del empleo inadecuado por ingresos con un valor de 8,3 % y frente al empleo inadecuado por competencias, del 5,5%.

Los actores que representan el sector educativo y responsable de la certificación del talento humano del sector turismo, reconocen que aunque existe formación técnica y tecnológica con base en competencias requeridas para el sector, lo que incluye turismo de naturaleza, hay insuficiencia de formación porque no se cubren todas las regiones. De la misma manera se identifica como amenaza, las instituciones educativas con un conjunto de oferta de cursos y programas que no aseguran calidad o que generan expectativas laborales que incumplen lo legal y ofrecen de manera engañosa perfiles de alto nivel y finalmente los perfiles egresados son débiles técnica y actitudinalmente.

En cuanto a los guías de turismo, a quienes se les exige formación del SENA o profesional y estar certificados en las Normas de Competencia Laboral para laborar en la guianza, el incumplimiento de los requisitos se convierte en un obstáculo para personas con larga trayectoria, que carecen de formación secundaria y que no pueden acceder al RNT ni al carné de guía al no cumplir los requisitos de nivel educativo e inglés.

3.1.2.4 Programas de formación para el sector

El análisis de los programas de formación permite realizar un acercamiento al entorno educativo, evidenciando la suficiencia o escasez de programas requeridos para la formación del talento humano que se desempeña en los procesos del sector. En este apartado se muestra la relación de programas tanto de educación superior como de formación para el trabajo y el desarrollo humano en las diferentes áreas de conocimiento asociadas a los procesos de la cadena de valor.

El análisis muestra los programas identificados a nivel nacional y en los departamentos que se consideraron relevantes de acuerdo con la información obtenida del sector. Para el eslabón de la cadena

de Gestión del destino, se tomaron los departamentos asociados con la focalización de ecoturismo, turismo de aventura y agroturismo del PTP, relacionado con el proyecto Bio de Colciencias; igual los procesos de planificación y desarrollo y Turismo de naturaleza.

Reconociendo como aspecto importante para el desarrollo de la competitividad la investigación, se ha incluido de manera general una visión de los procesos que se desarrollan en el país al respecto de los grupos de investigación, en áreas clave de desarrollo relacionadas con el sector, lo que muestra una tendencia hacia el turismo de naturaleza.

3.1.2.4.1 Programas de Educación Superior

Teniendo en cuenta los procesos que se desarrollan en la cadena de valor y los perfiles ocupacionales identificados para cada eslabón de la cadena con énfasis en turismo de naturaleza (ecoturismo, turismo de aventura, turismo rural) se encontraron los siguientes datos por área núcleo de conocimientos y analizados para la pertinencia de sector turismo. La clasificación por área de conocimiento facilita la organización de los programas teniendo en cuenta el énfasis de los mismos y las competencias que desarrollan:

TABLA 7. PROGRAMAS DE EDUCACIÓN SUPERIOR RELACIONADOS CON LOS PERFILES ASOCIADOS A LA CADENA DE VALOR DE TURISMO DE NATURALEZA – ESLABÓN GESTIÓN DEL DESTINO PROCESO ATRACTIVO TURÍSTICO

| Eslabón de la cadena | No Programas pregrado | | | No programas Posgrado | | | | Núcleo básico del conocimiento |
|--|-----------------------|-------------------------|--|------------------------------|--|-------------------|-------------------------|---|
| | TP | TGO | Univ. | Esp. Técnica/ Tecnológica | Esp. Univ. | Maestría | Doctorado | |
| Gestión del destino Proceso Atractivo turístico | 28 | 61 | 12 | 28 | 23 | 21 | 13 | Agrícola, forestal y afines |
| | 1 | 2 | 57 | - | 9 | 48 | 18 | Matemáticas y ciencias naturales (Biología, Microbiología y afines) |
| | | (1)27* (2)18 (3)1 | (4)7 (5)13 (6)1 (7)2 (8)6 (9)24 | - | (10) 42 (11) 18 (12) 9 (13) 1 | (14) 3 (15) 49 | (16)1 (17)2 (18)4 | Ciencias sociales, derecho, ciencias políticas |
| Total | 29 | 109 | 122 | 28 | 108 | 121 | 38 | |

() ENTRE PARÉNTESIS DENOMINACIÓN DE PROGRAMAS - *NÚMERO DE PROGRAMAS POR DENOMINACIÓN

Fuente: Elaboración propia con información del SNIES

En el **núcleo básico de conocimiento** de las ciencias naturales se encuentran 135 programas, 75 de nivel posgrado y 60 de nivel pregrado de los cuales no todos aplican al **eslabón gestión del destino en el proceso de atractivo turístico** conforme al requerimiento del sector. Se cuenta sí, con programas de especialización tecnológica en avistamiento de aves, gestión en ecoturismo, diseño de productos turísticos y marketing para servicios hoteleros, los que aún no tienen tantos egresados como lo necesita el sector dado el crecimiento. En cuanto a alojamiento, los nuevos emprendimientos según información de los actores entrevistados requieren formación en: recepción, atención del cliente, manejo de software y Excel; se requiere personal de otros sectores formados en instalación y mantenimiento de fuente eléctrica, arreglo de tuberías y manejo de aguas todo centrado en sostenibilidad.

Las **competencias que se requieren para turismo de naturaleza**, petición realizada por parte del 100% de los entrevistados, corresponden a las competencias clave que desarrollan habilidades de comunicación, capacidad de escucha, lecto-escritura, trabajo en equipo, respeto por la diferencia y la inclusión social. Entre las competencias técnicas están las que corresponden a planificación turística, conocimiento del territorio y la cultura, técnicas de servicio al cliente, técnicas de seguridad en actividades, instalación y mantenimiento eléctrico y manejo de aguas residuales.

Dentro de las exigencias de los perfiles según las **tendencias tecnológicas**, la construcción, instalación y mantenimiento de energías alternativas, son dos de los más apetecidos ya que el país tiene las condiciones de luz permanente y vientos en alguna época del año para trabajar en energía solar y eólica. El inventarios y preservación de especies, manejo de agua lluvia y lluvia residual y transporte inteligente hacen parte de las capacidades tecnológicas emergentes.

El núcleo básico de ciencias sociales le ofrece al sector turismo y en especial a la identificación, diseño y evaluación del atractivo turístico, el componente de investigación y planificación territorial que se requiere para que los productos y servicios tengan como base la calidad; para poder lograr el encadenamiento se necesita trabajar estratégicamente con la comunidad interesada en emprender negocios a través de la cooperación entre todos por lo que en campo deberán estar tecnólogos en deportes y recreación (1), así como en desarrollo de bienestar social (2) y gestión comunitaria (3), tres

áreas fundamentales para trabajo en la región focalizada en emprendimiento turístico. Los programas de gobierno y política (4), de antropología (5), artes culinarias (6), idiomas (7) y geógrafos (8) e historiadores (9) complementan las tareas regionales y permiten que la construcción del destino sea acorde y sostenible.

Las especializaciones universitarias centradas en comercialización (10), Derecho ambiental (11), historia (12) y demografía (13) son requeridas para el estudio de territorio y organización operativa en turismo. Las maestrías para la planificación en el sector y especialmente para turismo de naturaleza se centran en derecho ciudadano y maestría en paz y desarrollo (14), así como maestrías de gobierno, derecho y territorio (15), antropología, historia latinoamericana, estudios culturales, cooperación internacional, entre otras. Ya que estas ayudan a la recuperación, recopilación y escritura de la historia local contada por los que la viven, analizan como factor la capacidad de carga de los recursos patrimoniales y permiten una reflexión estructurada de los impactos sociales y económicos de la población identificando que tan positivos pueden ser y dejar propuestas las estrategias para atacar los posibles daños que trae el turismo como son la aculturación e inculturación.

Los doctorados propios de la planificación en turismo son: en estudios territoriales (16), en geografía (17), e historia (18).

En cuanto al **proceso por actores del eslabón gestión del destino** los resultados del análisis por programas dan como resultado:

- Técnico profesional: procesos de turismo sostenible (1), operación turística (2), guianza (3), turismo de aventura (4), procesos de operación turística (5), procesos administrativos de turismo (6), administración turística y hotelera (7), turismo (8), turismo ambiental (9), hotelería (10), gestión de bares (11), alojamiento (12), gastronomía (13), cocina (14), administración de empresas eco turísticas (15), gestión eco turística (16), gestión de la guianza (17), agroturismo (18).
- Tecnólogos en gestión turística y hotelera (1), gestión del turismo sostenible (2), ecología y turismo (3), dirección de servicios turísticos y recreativos (4), dirección de servicios turísticos y hoteleros (5), turística en desarrollo local (6), gestión eco turística (7), ecoturismo (8), dirección de la cadena turística (9), gestión de productos y empresas de arte (10), gestión hotelera (11),

ecología y turismo (12), gestión en operación turística (13), gastronomía (14), gestión turística y gastronomía (15), gestión en gastronomía (16), guianza turística (17), tecnología administración turística y del patrimonio –eje cafetero (18), tecnólogo en mantenimiento en línea de aviones.

- Especialización tecnológica: guianza en observación de avistamiento de aves (1), Gestión del ecoturismo (2), turismo rural (3), Turismo de salud y bienestar (4). Gestión de alimentos y bebidas (5).
- Educación superior: administración turística y hotelera (1), turismo (2), gestión ecológica y turismo (3), administración de empresas turísticas y hoteleras (4), administración de empresas turísticas (5), hotelería y turismo y ecológico (6), hotelería y turismo (7), administración hotelera (8), administración del medio ambiente y los recursos naturales (9), administración hotelera y turística (10), estudios y gestión cultural (11), administración y planificación (12), administración deportiva (13), licenciatura e deportes y recreación (14).
- Especializaciones: gestión y promoción cultural (1), planificación de turismo sostenible (2), planeación y gestión eco turística (3), administración de ecoturismo (4), patrimonio cultural y turismo (5), gerencia del turismo (6), alta gerencia en turismo de salud (7), turismo cultural (8) y turismo (9).
- Maestrías: gestión y desarrollo turístico sostenible (1), planificación y gestión del turismo (2), economía medioambiente y recursos naturales (3), dirección de empresas y organizaciones turísticas (4), gestión de la cultura (5), desarrollo sostenible turístico (6), desarrollo sostenible y medio ambiental (7), desarrollo sostenible (8).
- Doctorados en administración (1), políticas y gestión pública (2), negocios (3), gerencia de proyectos y desarrollo sostenible (4).

TABLA 81. PROGRAMAS DE EDUCACIÓN SUPERIOR RELACIONADOS CON LOS PERFILES ASOCIADOS A LA CADENA DE VALOR DE TURISMO DE NATURALEZA - ESLABÓN GESTIÓN DEL DESTINO - PROCESOS POR ACTORES

| Eslabón de la cadena | No Programas pregrado | | | No programas Posgrado | | | | Núcleo básico del conocimiento |
|----------------------|-----------------------|-------|-------|---------------------------|------------|----------|-----------|---|
| | TP | TGO | Univ. | Esp. Técnica/ Tecnológica | Esp. Univ. | Maestría | Doctorado | |
| Gestión del destino | (1)2* | (1)18 | (1)8 | (1)2 | (1)1 | (1)1 | (1)6 | Economía, administración, contaduría y afines |
| Procesos por actores | (2)49 | (2)6 | (2)2 | (2)5 | (2)1 | (2)1 | (2)1 | |
| | (3)2 | (3)6 | (3)3 | (3)1 | (3)1 | (3)1 | (3)1 | |
| | (4)1 | (4)3 | (4)4 | (4)1 | (4)1 | (4)1 | (4)3 | |

Tecnólogos: Administración de aerolíneas y agencia de viajes (1), gestión de aerolíneas y agencia de viajes (2), gestión de empresas de economía solidaria (3), eventos turísticos (4), Profesionales: administración de empresas en economía solidaria.

TABLA 10. PROGRAMAS DE E.S. RELACIONADOS CON LOS PERFILES ASOCIADOS A LA CADENA DE VALOR DE TURISMO DE NATURALEZA - ESLABÓN MERCADEO Y PROMOCIÓN

| Eslabón de la cadena | No Programas pregrado | | | No programas Posgrado | | | | Núcleo básico del conocimiento |
|-----------------------------|-----------------------|----------|-----------|---------------------------|------------|-----------|-----------|---|
| | TP | TGO | Univ. | Esp. Técnica/ Tecnológica | Esp. Univ. | Maestría | Doctorado | |
| Comercialización y mercadeo | 23 | 4 | 63 | 2 | 99 | 24 | | Economía, administración, contaduría y afines |
| Totales | 23 | 4 | 63 | 2 | 99 | 24 | | |

Fuente: Elaboración propia con información del SNIES

Según los actores entrevistados, el mercadeo, la comercialización y promoción del sector, es diseñada y realizada por expertos contratados por outsourcing, sistema laboral que permite analizar proveedores que no se vinculan a la organización o empresa de manera permanente. Se espera que desde el trabajo de estos profesionales se especialicen en marcas y manejo publicitario del turismo. Los programas asociados y ofrecidos en el país, son:

- Técnicos profesionales en promoción-mercadeo y publicidad
- Tecnólogos: Marketing de servicios turísticos, mercadeo de productos eco - turísticos, marketing internacional.
- Especialización tecnológica: Marketing en hotelería
- Profesionales en publicidad, mercadeo, negocios, promoción y marketing.
- Especialización tecnológica en marketing de servicios hoteleros.
- Especialización: marketing hotelero y turístico

En el eslabón de comercialización y mercadeo, se identifican 215 programas en el área de Economía, que apoyarán el diseño, promoción, mercadeo y negociación de los productos del turismo, entre otros. No se describen porque este eslabón no fue analizado por no tener cuellos de botella relacionados con el sector.

3.1.2.4.2 Programas de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano

TABLA 11. PROGRAMAS DE ETDH RELACIONADOS CON LOS PERFILES ASOCIADOS A LA CADENA DE TURISMO DE NATURALEZA - ESLABONES GESTIÓN DEL DESTINO Y OPERACIÓN Y DESARROLLO DE PRODUCTOS

| Eslabón de la cadena | No Programas Técnico Laboral | Área de conocimiento |
|-------------------------------------|--|---|
| Gestión del destino | (1)2 (3)39 (4) 4 (8) 11 (9) 6 (10)5 (11) 6 (12) 5 | Administración Instalación y mantenimiento |
| Operación y desarrollo de productos | (2) 4 (5) 5 (6)27 | Administración |
| Comercialización y mercadeo | (7) 31 | Administración |

Fuente: Elaboración propia con información del SIET

En cuanto a la Formación para El Desarrollo Humano (técnicos laborales) y de operarios y auxiliares, los programas que son operativos y que se ofrecen en el país se cuentan así:

- Operarios-auxiliares: línea de aviones, ventas, panificación, cocina, mesa y bar, informador turístico local, operación de eventos, gestión, técnico en servicios de agencias de viajes (SENA).
- Técnicos laborales: en turismo (1), agente en turismo y agencias de viaje (2), cocina (3), mantenimiento instalaciones eléctricas y fontaneros (4), auxiliar en guías de viajes y turismo (5), auxiliar administrativo (16), mercadeo y ventas (7), servicios hoteleros y turísticos (8), administración y organización de procesos recreativos y turísticos (9), auxiliar de servicio a bordo (10), despacho de aeronaves (11) instalación de redes internas (12).

La formación para el Trabajo y el Desarrollo Humano es el... *“proceso educativo formativo, organizado y sistemático, mediante el cual las personas adquieren y desarrollan a lo largo de su vida competencias laborales, específicas o transversales, relacionadas con uno o varios campos ocupacionales referidos en la*

*Clasificación Nacional de Ocupaciones, que le permiten ejercer una actividad productiva como empleado o emprendedor de forma individual o colectiva*⁸.

El trabajo del técnico laboral se basa en tareas de menor complejidad, requiere igualmente compromiso técnico y humano para hacerlas con eficiencia ya que estas actividades laborales son el soporte de un sector. Esta formación está relacionada con los oficios reconocidos socialmente como: plomero, instalador, mantenimiento, lavaplatos, oficios de limpieza, conductores, entre otros, que requieren igualmente formación permanente para desempeñarse en el sector.

De otra parte, el SENA reconocida institución del país que ofrece formación técnica y tecnológica ha integrado a su oferta educativa, programas de tecnólogo, especialización tecnológica (incluidos en las tablas de educación superior), técnicos, operarios y auxiliares para los empleos del sector turismo que son demandados en las regiones. Dentro de la oferta hay un importante número de cursos cortos u oferta complementaria que fortalece, complementa y actualiza a personas que laboran en el sector. Importante el número de programas relacionados con turismo de naturaleza que incluye turismo de aventura, agroturismo y ecoturismo.

TABLA 12. PROGRAMAS SENA RELACIONADOS CON LOS PERFILES DE LA CADENA DE TURISMO DE NATURALEZA - GESTIÓN DEL DESTINO

| Eslabón de la cadena | No. Programas auxiliares-operarios-asistentes | Formación Complementaria |
|-----------------------------|--|---|
| Gestión del destino | Panadería 2 | Cocina básica (40h) |
| | Bartender 3 | Cocina fría y caliente (100h) |
| | Cocina 7 | Cocina colombiana (60 h) |
| | Arreglo de habitaciones 9 | Técnicas de servicio al cliente en turismo (140 h) |
| | Auxiliares en Manejo de Posadas Turísticas 1 | Sensibilización al turismo de aventura (40 h) |
| | | Turismo de aventura y manejo de cuerdas en alturas (50 h) |
| | | Turismo en espacio rurales (40 h) |
| | | Coctelería moderna sin alcohol (40 h) |
| | | Técnicas para la preparación de bebidas de café (40 h) |

⁸ MEN. 2000

| Eslabón de la cadena | No. Programas auxiliares-operarios-asistentes | Formación Complementaria |
|-------------------------------------|---|--|
| | | Desarrollo de las actividades en recepción y reservas para establecimiento de alojamiento (40 h) Electricidad básica (40 h) Inglés |
| Operación y desarrollo de productos | Técnico en servicios de agencias de viajes 9 | |
| Comercialización y mercadeo | Técnico en operaciones comerciales 1 | |

Fuente: Elaboración propia con información de SOFIA PLUS

Se agrega al listado el catálogo de nuevos cursos para 2.018: Auxiliar en cocina tradicional, técnico en barismo, recepción hotelera, operación turística local.

Se incluye el listado de cursos complementarios, el portafolio de inglés para el sector:

| |
|--|
| Prestación de servicios de guianza turística en idioma ingles avanzado |
| prestación de servicios de guianza turística en idioma ingles intermedio alto |
| Comunicación con el turista en lengua inglesa para guías de turismo intermedio |
| Comunicación con el turista en lengua inglesa para guías de turismo básico |
| Comunicación con el turista en lengua inglesa para servicios hoteleros básico |
| Comunicación con el turista en lengua inglesa para servicios hoteleros intermedio |
| Comunicación con el turista en lengua inglesa para servicios hoteleros avanzado |
| Comunicación con el cliente en lengua inglesa para servicios de alimentos y bebidas básico |
| Comunicación con el cliente en lengua inglesa para servicios de alimentos y bebidas intermedio |
| Comunicación con el cliente en lengua inglesa para servicios de alimentos y bebidas avanzado |
| Comunicación con el turista en lengua inglesa para informadores turísticos (básico)" |
| Comunicación con el turista en lengua inglesa para informadores turísticos (intermedio |
| Comunicación con el turista en lengua inglesa para informadores turísticos (avanzado)" |
| Communication in english for airport services and sale points (beginner) |
| Communication in english for airport services and sale points (intermediate |
| Communication in english for airport services and sale points (proficient) |
| Communication in english for airport services and sale points (advanced) |
| Communication in english for airport services and sale points (expert) |
| Emprendedor en desarrollo de actividades turísticas en espacios naturales |
| Emprendedor en prestación de servicios de alojamientos rurales |
| emprendedor de servicios para camping sostenibles |
| Animación de grupos en recorridos turísticos |
| Definición de estrategias para el desarrollo turístico local |
| Diseño de recorridos turísticos en espacios rurales |
| Contextualización del turismo comunitario |

| |
|---|
| Elaboración de protocolos de servicio para actividades del sector turístico |
| Información turística en museos |
| Gestión para el desarrollo de producto Turístico |
| Contextualización del turismo para el desarrollo local |
| Comercialización de actividades turísticas |
| Valoración de riesgos en la prestación de servicios turísticos |
| Prestación de servicios de guianza turística en idioma inglés intermedio alto |

Al hacer una verificación en el observatorio del SENA sobre el estado de programas relacionados con el sector turismo que *sobresalen* por oferta y demanda en cada departamento, se encontró que tan solo en Antioquia y Córdoba, se destaca cocina; Caldas, mesa y bar; Atlántico y Cesar con servicio de alimentos y cafetería, con una situación de déficit, porque ni siquiera ocupan los cinco primeros lugares del listado, como representativos; los programas de tecnólogo o técnico no se encuentran en ningún listado.

En Antioquia y Atlántico, uno de los programas sobresalientes corresponde al auxiliar en servicios de alimentación y de otro lado esta limpieza y cafetería con 12 y 17 egresados respectivamente y un 83% de ocupación, César también tiene este programa con 19 egresados y 79% de ocupación; Caldas tiene el programa de técnico en mesa y bar con 16 egresados y 76% de ocupación; Córdoba cuenta con técnico en cocina con 16 egresados y 88% de ocupación. Los datos indican que son pocas las regiones en donde hay oferta de cursos o programas en turismo que son demandados, las razones por las cuales se presenta este hecho.

Según cifras del SIET a julio de 2017, son 4.321 instituciones de FTDH ofertando 21.486 programas de los cuales, 3.449 corresponden a cursos de conducción. En 2015 las matriculas llegaron a 480.410, suma que creció durante 5 años, sin embargo para 2016, la matricula bajó a 425.551; esta cifra de matriculados se contrasta con la de certificados que es muy baja y tan sólo reportan en 2016, 115.373 lo que no supera la media, esto indica un alto porcentaje de deserción en estos programas. Igualmente, al hacer un análisis no solo de las cifras sino del impacto de esta formación directamente en el sector, no hay un reflejo de la FTDH ni se sabe la tasa de ocupación exacta de las personas que tienen certificado como técnico laboral.

De otro lado y según información recopilada en la matriz de análisis, hay una crítica permanente de la oferta educativa de diferentes programas: sobreoferta de técnicos y FTDH y la falta de novedad e

innovación, pertinencia y atención con los programas de formación en turismo con relación a la sostenibilidad.

Una característica del subsector turismo de naturaleza es que no cuenta con una regionalización específica ya que se reconoce que todo el país tiene las condiciones para convertir su atractivo natural en productos y servicios para conformar un destino turístico. Sin embargo este estudio centro la atención en determinar el conjunto de programas por nivel, en los departamentos que según ProExport y el PTP del plan de negocios de turismo de naturaleza⁹ en Colombia, proyectaron como priorizados desde 2013 a 2015, identificando en el SNIES y SIET los correspondientes a los subproductos Ecoturismo, Turismo de aventura y Turismo rural:

TABLA 13. NÚMERO DE PROGRAMAS DE TURISMO REGIONES PRIORIZADAS

| Departamento | No Programas pregrado | | | No Programas posgrado | | | | No Programas ETDH – No incluye SENA |
|-----------------|-----------------------|-----|-------|-----------------------|------------|----------|-----------|-------------------------------------|
| | TP | TGO | Univ. | Esp. Téc/tecnol. | Esp. Univ. | Maestría | Doctorado | |
| Amazonas | 2 | 1 | 1 | | | | | 17 |
| Antioquia | 4 | 12 | 2 | 2 | - | - | - | 76 |
| Bolívar | 1 | 4 | 3 | 2 | 1 | | | 116 |
| Boyacá | - | 1 | 3 | - | - | - | - | 149 |
| Cundinamarca | - | 1 | 3 | - | - | - | - | 78 |
| Huila | - | 1 | 2 | - | - | - | - | 303 |
| Magdalena | 1 | 5 | 3 | - | - | 3 | - | 173 |
| Meta | 1 | 3 | 1 | - | - | - | - | 165 |
| Quindío | 2 | 3 | 3 | 1 | - | - | - | 46 |
| Risaralda | 2 | 1 | 4 | - | - | - | - | 343 |
| Santander | - | 3 | 3 | 1 | - | - | - | 285 |
| Valle del Cauca | 11 | 13 | - | 3 | 1 | - | - | 303 |

Fuente: Elaboración propia con información de SNIES y SIET

Se evidencia en la FTDH una sobre oferta de cursos y en los departamentos de Huila, Bolívar, Risaralda Santander Y Valle del Cauca, exceden el número de cursos de cocina y guianza. Hay tan solo 6 programas de acuaturismo considerado como escaso por las prácticas acuáticas del país cada vez más demandas, mientras que el ecoturismo y la guianza en técnico laboral, sobrepasan la oferta.

Se concluye que no hay un portafolio que pueda atender con suficiencia la formación para desarrollo de competencias relacionadas con turismo de aventura, la mayor parte de los programas son de cocina, mesa y bar, administración hotelera, pocos relacionados con el turismo sostenible. La falta de formación

⁹ ProExport, PTP Bancolombia, MinCit. Plan de negocio de turismo de naturaleza para Colombia. 2013

muestra un vacío para el desarrollo regional con un turismo de calidad, innovador y responsable que ofrezca empleo decente.

En relación con la formación que ofrece el SENA en las regiones a continuación se presentan los principales programas desarrollados en las regiones priorizadas con respecto al turismo de naturaleza, se encontraron:

TABLA 14. OFERTA SENA FORMACIÓN PARA EL TRABAJO EN REGIONES FOCALIZADAS POR PTP

| Departamento | Centro de Formación | Formación Titulada |
|--------------|--|--|
| Amazonas | Centro para la biodiversidad y el turismo | <ul style="list-style-type: none"> - Técnico en manejo ambiental - Técnico en promotoría socio ambiental en grupos étnicos - Auxiliar en información turística - Auxiliar en servicios de alimentación y limpieza - Técnico en servicios comerciales y aeroportuarios a pasajeros. - Técnica en servicios de agencia de viajes - Técnico en mesa y bar. - Técnico en panificación. - Técnico en cocina. - Operario en procesos de panadería. |
| Antioquia | Centro de comercio | - Técnico en venta de productos y servicios |
| | La Salada | - Técnico en mesa y bar |
| | Complejo tecnológico industrial, pecuario y turístico | <ul style="list-style-type: none"> - Técnico en aprovechamiento sustentable de la biodiversidad vegetal - Conservación de recursos naturales |
| Bolívar | Comercio servicios | <ul style="list-style-type: none"> - Técnico Mesa y bar - Técnico en servicios de alojamiento - Técnico en cocina - Técnico en servicios de agencia de viajes - Técnicos en operación de eventos - Técnico en animación turística |
| Boyacá | Centro de gestión administrativa y fortalecimiento empresarial | - Técnico en cocina |
| Cundinamarca | Centro agroecológico y empresarial | <ul style="list-style-type: none"> - Técnico en cocina - Animación turística - Conservación en recursos naturales - Técnico en mesa y bar |

| Departamento | Centro de Formación | Formación Titulada |
|-----------------|--|---|
| Huila | Centro Agroempresarial y desarrollo pecuario del Huila | <ul style="list-style-type: none"> - Asistente en guianza turística - Fundamentos deportivos - Auxiliar de panadería |
| Magdalena | Centro de logística y promoción ecoturística | <ul style="list-style-type: none"> - Técnico en cocina - Técnico en servicios de agencias de viaje - Técnico en servicios de alojamiento |
| Meta | Centro de industria y servicios | - Técnico en conservación de recursos naturales |
| | | - Técnico en información turística- T. animación turística |
| | | - Técnico en cocina |
| | | - Operación de alojamiento rurales |
| | | - Técnico en operación de eventos |
| Quindío | Centro de comercio y turismo | <ul style="list-style-type: none"> - Técnico en información turística - Técnico en cocina |
| Risaralda | Centro de comercio y servicios | <ul style="list-style-type: none"> - Técnico en cocina - Técnico en servicios de agencias de viaje - Técnico en servicios de alojamiento |
| Santander | Centro de servicios empresariales y turísticos | <ul style="list-style-type: none"> - Técnico en mesa y bar - Auxiliar en servicio de arreglo de habitaciones |
| | Centro agroturístico | - Técnico en mesa y bar |
| Valle del Cauca | Centro de gestión tecnológica de servicios | <ul style="list-style-type: none"> - Técnico en cocina - Técnico en panificación - Técnico en mesa y bar |
| | Centro Náutico y pesquero de Buenaventura | <ul style="list-style-type: none"> - Técnico en cocina - Técnico en panificación - Técnico en mesa y bar |

Fuente: Elaboración propia con información de SOFIA PLUS

Aunque se evidencia que en las regiones priorizadas por el PTP y relacionadas en la tabla 14, el SENA hace presencia con programas relacionados al turismo, el número están por debajo de las necesidades del turismo de naturaleza. Se encuentra como resultado del este análisis, que hace falta un estudio de pertinencia actualizado sobre la atención a políticas económicas planteadas para los departamentos que se priorizaron en el PTP de turismo de negocios para verificar el avance y cumplimiento de los compromisos con base en la inversión.

A continuación, se detallan los programas relacionados teniendo en cuenta el énfasis en turismo de naturaleza que hacen presencia en las regiones priorizadas:

TABLA 15. OFERTA DE PROGRAMAS REGIONES PRIORIZADAS

| Departamento | Oferta de programas – gestión del destino Subproceso atractivo turístico y actores | Oferta de programas – operación y desarrollo de productos |
|------------------|--|---|
| Amazonas | La falta de oferta en programas de pregrado de áreas básicas de conocimiento como biología, microbiología, ecología, química, hay 1 programa; como tampoco en sociales o humanidades que se requiere para el desarrollo de investigación en territorio, aves, cultura debilita la propuesta de turismo de naturaleza. Se oferta 1 programa de Especialización en Estudios Amazónicos y una Maestría en la misma línea, por la Universidad Nacional de Colombia, la cual ofrece posibilidades de investigación, en las áreas como ciencias naturales, biológicas y ciencias humanas. No existen programas de especialización o maestría en turismo. | La formación para agencias de viajes, operación de actividades turísticas es a nivel técnico. Se cuenta con 10 programas. La formación en tecnólogo y técnico profesional es escasa en temas de alojamiento, cocina, agencias de viajes. |
| Antioquia | En relación con el turismo de naturaleza, Antioquia cuenta con mayor oferta de programas en áreas básicas y sociales lo que permite amplitud de oferta para la investigación en territorio la cual se hace a través de los grupos investigativos. La administración de empresas turísticas cuenta con dos programas y los tecnólogos con 12 programas entre los que están gastronomía, gestión hotelera y mesa y bar. | En la parte operativa se cuenta con oferta del SENA en 4 programas y otras instituciones en gestión hotelera, cocina, mesa y bar. Se carece de programas suficientes de sostenibilidad. |
| Bolívar | Los programas de ciencias básicas y sociales son 3 para la investigación de territorio y biodiversidad requerida para el turismo de naturaleza. En sociales se cuenta con programa de antropología 1 y 3 en administración de empresas turísticas. | Los programas de técnico y auxiliares que ayudan a la operación se centran en agencias de viajes, cocina y alojamiento la mayoría impartida por el SENA, son 6. Se carece de programas para gestores y sostenibilidad para el turismo. |
| Boyacá | Cuenta con la Universidad tecnológica de Tunja que tienen un pregrado en biología, antropología no hay, administración turística son dos programas superiores. Escasa formación para el campo formativo de turismo de naturaleza que permee el departamento. | En cuanto a lo operativo del turismo de naturaleza, se reporta 1 programa de cocina. |

| Departamento | Oferta de programas – gestión del destino Subproceso atractivo turístico y actores | Oferta de programas – operación y desarrollo de productos |
|------------------------|--|--|
| Cundinamarca | Por la cercanía con Bogotá, capital de Colombia, en Cundinamarca no se cuenta con una universidad, sino que funcionan por Cread, y por ende hay riqueza de oferta en todas las áreas. Los programas de educación superior relacionados con turismo son 4. Hay poco énfasis en sostenibilidad. | El SENA ofrece programas de técnico en 4 cursos. |
| Huila | Biología, administración hotelera se ofrecen un programa por cada área. Se carece de formación superior. | Cuenta con 3 programas de técnico. |
| Magdalena | En el nivel de pregrado, se cuenta con un programa de biología. En el nivel de posgrado cuenta con 3 maestrías, 2 en ciencias ambientales y 1 en ecología y biodiversidad. 1 programa de antropología. La administración hotelera se da a nivel superior 1 y tecnológica 1. | Cuenta con una oferta de manejo agrario y 3 programas del SENA relacionados con turismo. |
| Meta | En el nivel de pregrado cuenta con 1 programa en biología No cuenta con programas de posgrado en el área. Antropología no hay en el Meta pero programas del áreas de sociales y humanidades si tiene. | El SENA ofrece 6 programas de técnico. Uno de ellos es en alojamiento rural. |
| Quindío | Ofrece programas en ciencias 1 y sociales 2 y humanidades. Tecnólogos y educación superior en turismo y programas ecológicos 1 | Se cuenta con técnicos en información turística 1 y cocina 1. |
| Risaralda | Se cuenta con programas de turismo 3 de educación de superior y 1 en biología. No hay programas de sociales. | Cuenta con 3 programas de técnico del SENA. |
| Santander | En el nivel de pregrado cuenta con 1 programa de biología. En sociales no existen programas y administración turística profesional hay 1 programa. | El SENA ofrece 3 programas. Se cuenta con otros 2 técnicos impartidos por otra institución |
| Valle del Cauca | En el nivel de pregrado, se cuenta con 3 programas de biología. En el nivel de posgrado se cuenta con un programa de especialista en conservación de la biodiversidad. | El SENA tiene 6 programas de formación en técnico. |

Fuente: Elaboración propia con información del SNIES y SIET

El fortalecimiento del talento humano en las regiones dependerá de ampliar la oferta formativa y de empleo conforme a las necesidades regionales, ampliando la inversión en emprendimientos propios y locales que son oportunidad de tener calidad en servicios y de la vida de los miembros de la comunidad receptora.

3.1.2.4.3 Procesos investigativos

Colombia viene ampliando el espectro investigativo en los últimos años incluyendo temas especialmente en turismo en competitividad del sector, gobernanza e institucionalidad, agroturismo, ecoturismo, planeación y prospectiva, gestión e innovación, paz y turismo entre otras. Los gremios están interesados en seguir con la investigación de la dinámica del sector a través de estadísticas permanentes de valor para la toma de decisiones.

El eslabón gestión del destino está asociado a la identificación, clasificación y diseño de los destinos turísticos asociados a la planificación proceso que garantiza el cumplimiento de normatividad y organiza las regiones y empresarios para la atención y sostenimiento del mismo. La investigación asociada al turismo y turismo de naturaleza, en áreas como Ciencias Biológicas, Administración y Ciencias sociales son importantes para fundamentar las actividades turísticas en las regiones, específicamente la inserción de investigación asociada a BIO impacta el turismo de naturaleza.

De acuerdo con información suministrada por los entrevistados, se requiere que los profesionales como arquitectos, geógrafos, sociólogos, administradores, antropólogos, historiadores, ingenieros expertos en calidad y sostenibilidad, aporten con investigación en la planificación del turismo y la identificación y desarrollo de atractivos sostenibles, este sector, turismo de naturaleza, está en crecimiento y ofrece oportunidades laborales para todos los perfiles.

Según conclusiones del XXII Congreso de ANATO en agosto de 2017, la tecnología es el único futuro del turismo, pues la tecnificación del sector es prioridad buscando eso sí, el equilibrio entre lo digital y la interacción humana, afirman los expertos internacionales invitados. *Lo anterior invita a la academia a involucrarse en innovación y transformación digital un déficit de la mayor parte de áreas ocupacionales en el país, la competencia se encuentra básicamente en las nuevas aplicaciones que planean viajes o alojan*

turistas a un menor costo (Klososky¹⁰). Se requiere avanzar en investigación pero además en la normalización o legalidad del manejo de la tecnología ya que existe una competencia desleal en el mercadeo por la web.

Colombia debe fortalecer la investigación en:

- Destinos turísticos: evaluarlos, re-ponerlo, identificar nuevos.
- Impacto del turismo: no sólo económico, también social, cultural, territorial.

Este estudio identificó el avance en investigación del turismo rural, desarrollo turístico sostenible y el papel del turismo en la paz. Las investigaciones en competitividad del sector turismo por su parte, evidenció el poco avance del país según los expertos, ya que los últimos 5 años Colombia ha permanecido en el mismo rango de calificación en competitividad, sin perspectiva de mejora.

El eslabón de mercadeo y promoción centra la investigación en el enfoque sistemático y su objetivo está dirigido hacia el desarrollo de la provisión de información en cualquier sector. Los avances tecnológicos llegan al país con un alto costo, se hacen esfuerzos por investigar el desarrollo de hardware aplicado a seguridad y manejo de información en big data y el mercadeo del sector está en orientado a dinamizar y hacer accesible la tecnología para el mercadeo.

3.1.2.5 Normas de Competencia Laboral

El sector servicios, y en especial el turismo, cuenta con un número importante de Normas de Competencia Laboral¹¹ –NCL-, las cuales están disponibles en el Observatorio Laboral del SENA, y pueden ser consultadas por los interesados. Los empresarios pueden gestionar con base en competencias el ingreso del personal previo cumplimiento de requisitos entre los que se encuentra estar certificado en desempeño por el SENA, lo cual constituye para la empresa un paso hacia la calidad; la educación las consulta para diseño de programas de FTDH, así como para los perfiles de egreso de técnicos laborales.

¹⁰ El Espectador. Agosto 11 de 2017. Scott Klososky

¹¹ Certificado expedido por el SENA al evaluar el desempeño de empleados que requieren certificarse en los estándares de su sector para trabajar. No está asociada a formación profesional sino a la experiencia y conocimientos del sujeto de la evaluación. Para consulta ingrese a

<http://www.sena.edu.co/es-co/formacion/Paginas/Evaluaci%C3%B3n-y-Certificaci%C3%B3n-por-competencias-laborales.aspx>

Aunque la estructura de titulación (sumatoria de normas que conforman un perfil) ya no opera, debido a que los perfiles pueden tener normas de competencia de varios sectores, a continuación se presentan la consulta de Normas de Competencia Laboral para el eslabón gestión del desino y para Operación y desarrollo de productos de la cadena de valor en turismo con las titulaciones vigentes:

Titulación 160201024 V3 Operación de reservas y venta de productos turísticos

| | |
|------------------------|--|
| NCL 260201005 2 | Dirigir el personal a cargo de acuerdo con políticas de la organización. |
| NCL 260201006 2 | Diseñar programas turísticos conforme a los requerimientos del mercado y/o solicitud del cliente. |
| NCL 260201042 2 | Dirigir el área administrativa en agencias de viajes según política de la compañía. (Equivale a la norma NTS AV 07 del Ministerio de comercio, industria y turismo). |
| NCL 260201043 2 | Dirigir el área comercial en agencias de viajes según política de la compañía (equivale a la norma NTS AV 06 del Ministerio de comercio, industria y turismo) |

Titulación 4602010001-1 - Mesero y capitán de mesero

| | |
|---------------------|--|
| NCL260201017 | Servir alimentos y bebidas de acuerdo con estándares técnicos |
| NCL260101012 | Ejecutar procesos básicos para la prestación del servicio de acuerdo a los procedimientos establecidos por la organización |
| NCL290801023 | Manipular alimentos de acuerdo con normatividad vigente |

Titulación 460201007 – Recepcionista de hotel

| | |
|------------------|--|
| 291201081 | Registrar huésped de acuerdo con procedimiento y normativa técnica |
| 270404031 | Reservar servicios de acuerdo con procedimiento técnico |
| 270404032 | Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa |
| 291201088 | Manejar valores e ingresos relacionados con la operación del establecimiento |

Normas asociadas

| | |
|--------------------|--|
| 260201053 | Conducir usuarios en actividades de observación de aves según lo contratado. |
| 260201039 2 | Conducir grupos en recorridos eco turísticos, acorde con el programa establecido. |
| 260201045 | Conducir recorridos de espeleología recreativa según lo contratado por el usuario. |
| 260201046 | Conducir recorridos turísticos de rappel según lo contratado por el usuario |
| 260201019 2 | Preparar las actividades de guianza a desarrollar de acuerdo con lo contratado por el usuario. |

| | |
|--------------------|--|
| 260201058 | Conducir descenso en ríos de acuerdo con la normativa del sector y condiciones técnicas. |
| 260201060 | Guiar turistas de acuerdo con la normativa del sector y requerimientos técnicos |
| 260201019 2 | Preparar las actividades de guianza a desarrollar de acuerdo con lo contratado por el usuario |
| 260201003 2 | Controlar el desarrollo de los programas turísticos de acuerdo a los objetivos propuestos. |
| 260201013 2 | Brindar el servicio de recepción y reservas conforme a manuales existentes. |
| 260201014 | Coordinar los recursos para el servicio de habitaciones y zonas comunes de acuerdo con los protocolos del establecimiento. |
| 260201056 | Mantener las habitaciones de acuerdo con estándares técnicos. |
| 260201023 | Atender el área de botones de acuerdo al manual de procedimientos. |
| 260201026 | Organizar eventos de acuerdo al portafolio de servicios y al estudio de mercado |
| 260201053 | Registrar al pasajero de acuerdo con el servicio contratado y los procedimientos establecidos |
| 280603012 | Identificar los requerimientos de las operaciones de transporte acuático según orden de servicio. |
| 260201057 | Preparar alimentos de acuerdo con la orden de producción y procedimiento técnico. |
| 260201008 | Controlar el manejo de las materias primas en la producción de alimentos de acuerdo con los procedimientos establecidos. |
| 260201010 2 | Organizar la producción de alimentos de acuerdo con la solicitud del cliente y estándares establecidos. |
| 260201021 | Atender usuarios de acuerdo a políticas de servicio |
| 260201030 | Asesorar al cliente en la venta de productos y servicios turísticos y de viaje de acuerdo con políticas de la empresa. |

Fuente: Observatorio Laboral SENA

Según informe del SENA en 2016 con el fin de fortalecer el sector turismo, se ofrecieron 10.000 cupos de formación complementaria y se certificaron en normas de competencia laboral, 138 trabajadores del Valle del Cauca en cuatro competencias específicas: manejo de organización del área de alojamiento; operación del servicio de recepción, caja y reservas; operación del servicio de conserjería y operación del servicio de habitaciones.

En el sector las normas más evaluadas son las asociadas a alimentos y bebidas le siguen las normas de hotelería con arreglo de habitaciones y recepción y por último las de guianza las cuales son de difícil acceso por los requisitos para presentarse al proceso. Las de menos demanda son las de gestión como Dirigir el personal a cargo de acuerdo con políticas de la organización 260201005 con 56 certificados en Bogotá en 2016 en contraste con 432 de la NCL, ejecutar procesos básicos para la prestación del servicio de acuerdo a los procedimientos establecidos por la organización de nivel operativo; la norma relacionada

con el eslabón de mercadeo y promoción: Asesorar al cliente en la venta de productos y servicios turísticos y de viaje de acuerdo con políticas de la empresa cuenta con 105 certificados en 2016.

Normas como Atender usuarios de acuerdo a políticas de servicio, 260201021, es la más solicitada, sin embargo la oferta de certificación es poca ante las necesidades del sector. Otra NCL destacada en el sector es 260201030, Mantener las habitaciones de acuerdo con estándares técnicos que tuvieron 74 certificados en Bogotá.

El sector cuenta con NCL que no son propias pero que juegan un papel importante en el desarrollo de las actividades de naturaleza las cuales deben ser impulsadas en la cualificación de perfiles, como son: Identificar los requerimientos de las operaciones de transporte acuático según orden de servicio, 280603012 o 291201088 Manejar valores e ingresos relacionados con la operación del establecimiento.

Las normas del sector para competencias emergentes son: 260201039 Conducir grupos en recorridos eco turísticos, acorde con el programa establecido; Preparar las actividades de guianza a desarrollar de acuerdo con lo contratado por el usuario 260201019; Conducir descenso en ríos de acuerdo con la normativa del sector y condiciones técnicas, 260201060 entre otras.

Las Normas Técnicas Sectoriales tienen como objetivo, verificar que los establecimientos, las personas y las actividades que se realizan dentro del sector turismo, cumplan con los requisitos definidos por la colectividad del sector. Las Normas Técnicas Sectoriales – NTS¹² del turismo son de naturaleza son: NTS Turismo sostenible. NTS Agencia de viajes y NTS Guías de Turismo

¹² MinCit (*) Las normas técnicas sectoriales son de propiedad exclusiva de las Unidades Sectoriales de Normalización por lo tanto está prohibida su reproducción y cualquier uso que se haga de ellas debe contar con la aprobación de la correspondiente Unidad Sectorial de Normalización.

| | |
|--|---|
| <p>Los prestadores y las Normas asociadas con turismo de naturaleza son: Agencias de viajes y turismo, mayoristas y operadoras</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Norma Técnica Sectorial NTS – AV 001: Reservas en agencias de viajes, 2002. • Norma Técnica Sectorial NTS – AV 002. Atención al cliente en agencias de viajes, 2014. • Norma Técnica Sectorial NTS – AV 004. Diseño de paquetes turísticos en agencias de viajes, 2003. • Norma técnica Sectorial NTS – AV 009. Calidad en la prestación del servicio de transporte turístico terrestre automotor. Requisitos normativos, 2007. • Norma Técnica Sectorial NTS – AV 010. Requisitos para la operación de actividades de rafting en turismo de aventura, 2007. • Norma Técnica Sectorial NTS – AV 011. Requisitos para la operación de actividades de Rapel en turismo de aventura, 2007. • Norma Técnica Sectorial NTS – AV 012. Requisitos para la operación de actividades de espeleología recreativa en turismo de aventura, 2008. • Norma Técnica Sectorial NTS - AV013. Requisitos para la operación de actividades de Parapente en turismo de aventura, 2010. • Norma Técnica Sectorial NTS- AV 014. Requisitos para la operación de actividades de cabalgata en turismo de aventura. • Norma Técnica Sectorial NTS-AV 015. Requisitos para la operación de actividades de canyoning en turismo de aventura |
| <p>Alojamientos y hospedajes</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Norma Técnica Sectorial NTSH 007. Posadas turísticas, requisitos de planta y servicios, 2005. • Norma Técnica Sectorial NTSH 008 I actualización. Alojamientos rurales, requisitos de planta y servicios, 2011. • Norma Técnica Sectorial Colombiana NTSH 0012. Recintos de campamento o camping, requisitos de planta y servicios, 2014. |
| <p>Guías de turismo</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Norma Técnica Sectorial NTS – GT 005 Norma de competencia laboral. Conducción de grupos en recorridos ecoturísticos, 2003. • Norma Técnica Sectorial NTS – GT 009 Norma de competencia laboral. Conducción de grupos en recorridos de alta montaña, 2004. • Norma Técnica Sectorial NTS – GT 011 • NTS-GT 011. Norma de competencia laboral. Conducción de Grupos en Recorridos de Cabalgata, 2015. • Norma Técnica Sectorial NTS - GT 012 NTS-GT 012. Norma de competencia laboral. Prestación del Servicio de Guianza Turística |

Fuente: Citur – MinCit – SENA

3.1.3 Descripción de brechas de talento humano

De acuerdo con la metodología planteada en el numeral 2.1 de este documento respecto a la identificación y análisis de brechas, se presentan las definidas en cantidad, calidad y pertinencia y las recomendaciones sugeridas para abordarlas.

Cabe anotar que tanto estadísticas como reportes de los gremios del sector de turismo no han sido suficientes para establecer las brechas con respecto a turismo de naturaleza debido a la generalidad.

3.1.3.1 Brechas de cantidad

4. BC 1. Falta de perfiles profesionales en planificación del sector, técnicos en alojamiento, guianza turística especializada, gestores medioambientales, operarios y personal de apoyo en aseo de habitaciones y servicios generales, mantenimiento de redes de electricidad, fontaneros, recepción hotelera, que cuenten con estudios técnicos, certificaciones en NCL, bilingüismo y experiencia requerida en regiones PTP de turismo de naturaleza como Valle, Antioquia, Cundinamarca, Bolívar, Magdalena, eje cafetero. (Eslabón 1)
- 5.
6. BC 2. Déficit de programas de formación de tecnólogos y técnicos, actualizados por competencias que cualifiquen al capital humano que participa del sector en las regiones de turismo de naturaleza como Caquetá, Cundinamarca, Boyacá en: gestión de proyectos en turismo, alojamiento, manejo medio ambiental, guianza especializada en turismo de aventura, avistamiento de aves, cocina tradicional, meseros, atención al cliente. (Eslabones 1, 2 y 3)
- 7.
8. BC 3. Déficit de número de personas calificadas o con reconocimiento de saberes en procesos de evaluación del desempeño, con NCL del sector turismo de naturaleza, que ayudan a estandarizar los procedimientos y protocolos, como Atender usuarios de acuerdo a políticas de servicio, 260201021, Conducir grupos en recorridos eco turísticos, acorde con el programa establecido 260201039, Conducir recorridos de espeleología recreativa según lo contratado por el usuario 260201045, Mantener las habitaciones de acuerdo con estándares técnicos 260201056, se incluye otros sectores de apoyo como transporte (acuático), mantenimiento, electricistas, entre otros. (Eslabones 1 y 2)
- 9.

9.1.1.1 Brechas de calidad

BCL 1. Déficit de competencias específicas y habilidades por formación posgradual en perfiles de turismo sostenible, planificación y gestión turística, TIC, estudio de territorio, investigación, biodiversidad de flora y fauna, recursos naturales, manejo del suelo, reconstrucción de la historia local, mercados regionales competitivos en regiones priorizadas por PTP (2013). (Eslabones 1, 2 y 3)

BCL 2. Bajo nivel de logro en competencias claves (lenguaje, matemáticas, cultura y actitud del servicio, trabajo en equipo), transversales (Manejo de TIC, diligenciamiento de formatos), Valores (honestidad, compromiso con la organización) y actitudinales (amabilidad, cortesía, respeto por la diferencia) según los perfiles requeridos por el sector turismo de naturaleza en el eslabón de gestión del destino.

BCL 3. Falta de perfiles de especialización en soporte técnico para la implementación en nuevas tecnologías de la informática y las comunicaciones que afecta la sofisticación de servicios y productos del sector turismo de naturaleza frenando la competitividad, el escalamiento económico y social de las comunidades en todas las regiones. (Eslabones 1, 2, 3 y 4)

BCL 4. Bajo conocimiento, manejo e inserción al uso de herramientas TIC del eslabón gestión del destino (prestadores de servicios) en el sector turismo de naturaleza. (Todos los eslabones)

Con la orientación de los actores, expertos consultados y datos de oferta y demanda de la ocupación y formación del sector, se identificaron los siguientes perfiles requeridos:

TABLA 16. PERFILES REQUERIDOS IDENTIFICADOS

| Nivel de formación | Aspectos encontrados | Competencias requeridas |
|------------------------------|--|--|
| Posgraduados y Profesionales | <p>No se cuenta en el país con doctorados en el campo específico del turismo. Los doctores de esta área los realizan en Argentina, España, México y prefieren la modalidad virtual.</p> <p>A nivel de maestrías se cuenta con una oferta escasa en turismo enfocada en planificación. Maestrías y doctorados</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Capacidades para Investigación Desarrollo e Innovación (I+D+i) - Planificar de forma sostenible el sector turismo considerando la seguridad, movilidad, infraestructura, sostenibilidad. - Utilizar estrategias de prospectiva |

| Nivel de formación | Aspectos encontrados | Competencias requeridas |
|--------------------|---|--|
| | <p>son de difícil acceso ya sea por el número de cupos disponibles, por la distancia entre las ciudades oferentes y la demanda o por el costo del programa.</p> <p>Las especializaciones ofrecidas son de amplia oferta en las regiones con vocación turística tradicional; se enfocan en hotelería y turismo, la administración y existe oferta de agroturismo, recreación, gestión de la cultura y otras relacionadas con el sector.</p> <p>Los actores entrevistados reconocen que los profesionales de la biología, agrónomos, ingenieros ambientales y de TIC y afines, cuentan con los conocimientos requeridos para desarrollar los procesos investigativos de identificación de biodiversidad y programas de tecnología.</p> <p>Igualmente, se requieren antropólogos, sociólogos, administradores de turismo, geógrafos, historiadores, arquitectos, economistas para estudiar y planificar el territorio, la cultura, el paisaje en relación con el encadenamiento de empresas, gremios, prestadores, academia de servicios y Estado.</p> <p>El confort del turista, depende de los accesos vial, aéreo y acuático, del transporte de calidad (inteligente ITS), la señalización para la orientación de los turistas en todos los lugares; la infraestructura turística que incluye construcciones para el aprovechamiento del paisaje y la cultura, por ende, miradores, ambientes de avistamiento de aves, senderos en parques naturales deben ser privilegiados.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Analizar y adaptar estándares internacionales y procesos de certificación internacional. - Aplicar técnica de BPA y BPM - Aplicar nuevas técnicas en construcción sostenible y manejo inteligente de recursos naturales. - Innovar en el diseño de servicios y productos para el sector turismo de naturaleza. - Mejorar procesos productivos del sector. - Diseñar y evaluar proyectos del sector. - Gestionar certificaciones internacionales para establecimientos y procesos laborales del sector turismo de naturaleza. - Diseñar políticas de manejo de territorio. - Interpretar y promover la actualización de normas legales. - Implementación de proyectos para transporte integrado e inteligente. <p>Transversales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trabajo en equipo - Visión global y prospectiva - Resolución de problemas - Capacidad para trabajar con comunidades. - Investigación y desarrollo innovador. - I+D+i |

| Nivel de formación | Aspectos encontrados | Competencias requeridas |
|--------------------|---|---|
| | <p>Se identificó una oferta amplia de programas de nivel tecnológico a nivel nacional, relacionados con la gestión y administración de hotelería, servicios de turismo y mercadeo turístico. Otro programa importante corresponde a guianza turística (SENA) y administración de agencias de viajes y turismo.</p> <p>El sub - sector más representativo del turismo es el hotelero.</p> <p>Los servicios esperados por el turista contemplan los alimentos y bebidas, el turista espera el absoluto manejo de preparaciones limpias en lugares sanos cumpliendo normas de seguridad.</p> <p>Es reconocido que el turista siente admiración por la arquitectura local, lo que requiere de arquitectos que trabajen con materiales sostenibles, cuidando las técnicas vernáculas y el mantenimiento de la infraestructura, respetando la cultura y reconociendo las tecnologías de construcción tradicional lo que encadena la investigación.</p> <p>Los soportes tecnológicos para software necesitan ingenieros de sistemas, tecnólogos en desarrollo de TIC, conductores que desarrollen conocimiento y aplicación de tecnologías. La transferencia de tecnología se hace necesaria con tecnólogos de manejo software e ingenieros de hardware.</p> | <p>Tecnólogos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestionar el turismo. - Operar servicios y productos turísticos de calidad y con normas de seguridad. - Desarrollar destinos, paquetes, servicios y productos del turismo - Cuidar el medio ambiente. - Atender usuarios - Guiar grupos especializados en turismo de naturaleza. - Organizar eventos de turismo. - Promocionar destinos, servicios y productos de turismo de naturaleza. <p>Transversales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hablar y escribir en español e inglés - Trabajar en equipo - Servir y atender al usuario - Demostrar actitud de servicio - Compromiso y empoderamiento de la tarea. - Manejo de TIC |

| Nivel de formación | Aspectos encontrados | Competencias requeridas |
|--------------------|---|--|
| Técnicos | <p>Se encontró que la formación técnica en Colombia y especialmente la relacionada con ETDH tienen porcentajes de deserción importantes ya que el bajo porcentaje de certificados evidencia un problema referido a que no se colma las expectativas de desarrollo de competencias requeridas por el sector turismo.</p> <p>La promesa de perfiles de estas instituciones no se refleja en las capacidades de los egresados los cuales no demuestran los saberes requeridos por el sector en los oficios operativos y de competencias específicas por lo que la oferta de empleabilidad es baja.</p> <p>Se identifican debilidades en el desarrollo de competencias clave como lectura y escritura y transversales como manejo de tecnologías para la información y comunicación.</p> <p>La tendencia del alojamiento tradicional es un reto para el sector, sin importar el tipo de habitación u hotel, se debe guardar la calidad del servicio de habitaciones, recepción y alimentos, así como también calidad en el transporte, la información, las ventas, las artesanías, el alquiler o venta de accesorios y equipos y desde luego la seguridad.</p> <p>Difícil acceso de los emprendedores, operadores y prestadores de servicios regionales del sector turismo de naturaleza a capacitación, certificación laboral, financiamiento y apoyo internacional.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Operar servicios del turismo con técnicas y normas vigentes. - Atender cliente de acuerdo con técnicas. - Hacer servicio de habitaciones, alimentos, información, caja, reservas de acuerdo con el turismo de naturaleza. - Manejar la documentación - Diligenciar formatos - Manejar TIC aplicado a servicios de turismo de naturaleza de base de datos de clientes y respuesta inmediata a solicitudes. - Manejar normas de seguridad. <p>Transversales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Proactividad - Atender a usuarios - Cumplir normas legales y medioambientales. - Responsabilidad y honestidad con el recurso asignado. - Respeto por la diferencia. - Manejo de TIC |

| Nivel de formación | Aspectos encontrados | Competencias requeridas |
|--------------------|---|-------------------------|
| | <p>Se espera la actualización y redefinición de programas de acuerdo con tendencias y competencias emergentes.</p> <p>Se requiere fortalecer la cualificación por certificación de desempeño en las NCL asociadas a turismo de naturaleza</p> | |

Fuente: Elaboración propia

9.1.1.2 Brechas de pertinencia

BP 1. Desarticulación entre los conocimientos y habilidades definidos en los programas de la oferta educativa y los de los perfiles requeridos por la empresa. (Todos los eslabones).

BP 2. Bajo reconocimiento de experiencia laboral, por falta de certificación del desempeño de los empleados (NCL), originada por la desinformación y pocos incentivos para que el empresario contrate personal que cuente con estos requerimientos de competitividad. (Funciones normativas)

BP 3. Deficiencia en la articulación y coordinación de acciones integradoras de los actores: empresarios, Estado, gremios e instituciones educativas que complejiza la formalización laboral de prestadores de servicios y no permite fluidez en el acceso y permanencia de personal que no llena los requerimientos del perfil exigido por el sector turismo. (Funciones de apoyo).

BP4. Falta de pertinencia en conocimientos, habilidades y actitudes de los programas de técnicos laborales y de ETDH en hotelería, administración hotelera y turística, gestión hotelera y de apoyo en áreas hoteleras, restaurantes, centros de entretenimiento y cultura, que carecen de enfoque operativo, correspondientes a los perfiles requeridos por el sector turismo con fortalecimiento de competencias claves (Escritura, matemáticas, lenguaje) y técnicas (servicio al cliente). (Todos los eslabones).

9.1.2 Recomendaciones de fortalecimiento del talento humano para el sector

Conforme al análisis de brechas, se hacen algunas recomendaciones desde la perspectiva técnica que pretende realimentar el sector.

- El eslabón gestión del destino desarrolla el proceso de Planificar el turismo de naturaleza requiere de profesionales con conocimientos y capacidades interdisciplinarias que se extienden más allá de las fronteras que corresponden al turismo, se necesitan competencia en valoración del territorio, trabajo social y comunitario, gestión cultural entre otras para lograr que los receptores locales del turismo de naturaleza se involucren en emprendimientos competitivos derivados de la investigación.
- Existe a nivel nacional una oferta educativa que atiende las competencias de los perfiles de forma específica de acuerdo con las tendencias emergentes del sector, es importante diseñar programas con pertinencia para dar gusto al turista del disfrute en espacios verdes, frescos, para deleitarse con las plantas de la región en lugares públicos y privados; esta tendencia que impacta el eslabón de gestión del destino, genera empleo para jardineros y silvicultores e incluye las BPA y la investigación BIO para sostenibilidad.
- El SENA tiene amplia oferta de técnicos y tecnólogos para los servicios esperados por el turista en alimentos y bebidas, el turista espera el absoluto manejo de preparaciones limpias en lugares sanos cumpliendo normas de seguridad. Igualmente la formación de guías especializados y bilingües para asumir las salidas y recorridos del turismo *alternativo* así como el turismo de aventura, deportes extremos y visitas de observación programas que oferta el SENA que se espera sean ofertados en las regiones priorizadas del PTP de negocios.
- La calidad de los productos y servicios ofertados en el sector, impacta el eslabón de operación y desarrollo de productos, la formación y desarrollo de competencias en el manejo de las normas legales y códigos de comportamiento, el conocimiento de lo tradicional y la cultura local, la geografía e historia, saber planear, leer mapas, rescate y primeros auxilios integran el perfil que debe incluir procesos administrativos y TIC.
- El aprecio por parte del turista en el manejo sostenible, genera competencias para la *ecotecnia* que corresponde al cuidado y preservación de los recursos naturales, el cuidado de la energía eléctrica, la búsqueda de energías alternativas, el re-uso de aguas, la búsqueda de estrategias para ahorro, manejo de residuos, prácticas que requieren de formación especializada en planificación responsable del turismo, enfoque de sistemas, desarrollo sostenible tecnologías del turismo.

- En cuanto a la competitividad y desarrollo turístico la necesidad de sofisticar el servicio y productos del turismo de naturaleza indica que se debe estandarizar el sector y elevar la calidad de los perfiles usando estrategias que permitan la intervención de todos los actores de forma coordinada que como resultado del encadenamiento social y empresarial del sector para trabajar por la asociatividad y la sostenibilidad. Lo perfiles requeridos para lograrlo se encuentran representados en las siguientes actividades económicas: Investigación en biodiversidad y territorio, Nuevos mercados y medios de promoción, Asociatividad (9411 Actividades de asociaciones empresariales y de empleadores) y sostenibilidad o sustentabilidad.
- Los servicios ofrecidos en el turismo con calidad, dependen del concurso de personal interdisciplinario; el mantenimiento, Plomeros, electricista e instalaciones, técnicos en manejo integral de residuos sólidos, manejo de aguas residuales, instaladores de nuevas tecnologías que se encuentran categorizados en otros sectores, son perfiles necesarios para los empresarios de hoteles, restaurantes, centros vacacionales y los emprendedores de las posadas. La formación en estas ocupaciones se desarrolla en el SENA e instituciones de formación para el trabajo y el desarrollo humano.
- El empleo informal y la alta rotación son el reto del sector turismo. Una salida política para bajar los indicadores de informalidad consiste en el fortalecimiento de emprendedores.
- Los guías de turismo en Colombia deben fortalecer las competencias clave, transversales y específicas para definir un perfil competitivo. El SENA lidera la formación de los guías de turismo de naturaleza, se espera que existan otras herramientas para cualificación del talento humano que no accede a la formación por requisitos pero que con la experiencia pueden ingresar al reconocimiento de su desempeño que facilite la consecución del carné de guía.

Después de las recomendaciones generales se presentan un conjunto de estrategias como estrategia de cierre:

TABLA 17. ESTRATEGIAS SECTOR TURISMO Y SUBSECTOR TURISMO DE NATURALEZA

| TIPO DE BRECHA | PUNTO CRITICO/BRECHA | ESTRATEGIA DE CIERRE | ACTOR RESPONSABLE |
|----------------|--|--|---|
| CANTIDAD | BC 1. Falta de perfiles profesionales que cuenten con estudios técnicos, certificaciones en NCL, bilingüismo. | <p>Formular e implementar programas vocacionales de competencias tempranas del sector turismo en todas las regiones con el fin de ajustar PEI y transversalizar el currículo con turismo, tiempo libre y cultura (Colegios Amigos del Turismo).</p> <p>Estímulos de becas nacionales e internacionales, pasantías, practicas, créditos condonables, inversión a grupos de investigación con temas de territorio, biodiversidad.</p> <p>Reconocer aprendizajes previos a personal ocupado en el sector sin el cumplimiento de niveles de escolaridad, pero con experiencia en funciones operativas con cargos en el sector.</p> <p>Normas legales que aseguren la protección y mejoramiento de las condiciones laborales del sector que permitan retención de profesionales y personal con formación técnica y que eleven los indicadores de trabajo decente.</p> | <p>Instituciones de Educación Superior públicas y privadas</p> <p>Instituciones de ETDH</p> <p>SENA</p> <p>Empresas</p> <p>Entidades del Gobierno Nacional.</p> <p>ONG</p> <p>Instituciones internacionales o nacionales</p> <p>Entes certificadores</p> <p>SNFT</p> <p>Mintrabajo, MinCit, empresas y Gremios.</p> |
| | BC 2. Déficit de programas de formación de tecnólogos y técnicos, actualizados por competencias que cualifiquen al capital humano que participa del sector | <p>Vincular a los empresarios, universidades, centros de ETDH, organismos internacionales y gremios para lograr la pertinencia y calidad de los diseños curriculares de programas de tecnólogos y técnicos del sector.</p> <p>Buscar inversión y cofinanciación en las empresas para el diseño y desarrollo de programas pertinentes a las necesidades del sector y la región en las instituciones de ETDH.</p> | <p>Epresarios</p> <p>Educación</p> <p>ETDH</p> <p>SENA</p> <p>Institucionalidad</p> |

| TIPO DE BRECHA | PUNTO CRITICO/BRECHA | ESTRATEGIA DE CIERRE | ACTOR RESPONSABLE |
|----------------|--|---|--|
| | | Solicitar al SENA programar formación según los estudios de pertinencia y crecimiento del sector en las regiones PTP focalizadas como Boyacá, Valle. | |
| | BC 3. Déficit de número de personas calificadas o con reconocimiento de saberes en procesos de evaluación del desempeño, con NCL del sector turismo de naturaleza. | <p>Orientación vocacional y ocupacional en las instituciones desde la básica para integrar a la comunidad al sector.</p> <p>Fortalecer la evaluación del desempeño y reconocimiento de saberes previos a través de la certificación en NCL, incorporando directrices de estímulo para que los empresarios.</p> <p>Estímulo de becas para los programas de formación y certificación de NCL en regiones priorizadas que cuenten con manifiesto interés de empresarios e institucionalidad.</p> <p>Solicitud para conseguir cooperación técnica nacional e internacional para emprendedores destacados en sus acciones de asociatividad.</p> <p>Realizar sensibilización a nivel regional de las NCL pertinentes al sector.</p> <p>Legislar sobre la exigencia de certificar normas como requisito de ingreso y permanencia en el sector.</p> | <p>Sector educativo Institucionalidad SENA SNFT Empresarios</p> <p>Institucionalidad SNFT SENA ICONTEC ICETEX MinCIT ProColombia</p> |
| CALIDAD | BCL 1. Déficit de competencias específicas y habilidades por formación posgradual en perfiles de turismo sostenible. | <p>Proponer la constitución de universidades o centros de educación corporativas para el desarrollo específico de las competencias del sector turismo en las regiones PTP priorizadas como Caquetá, Boyacá, Cundinamarca, Santander, Magdalena lo que impulsaría la integración de empresarios alrededor de la formación.</p> <p>Promover y exigir la certificación laboral ya sea por NCL o NTS.</p> | SENA ICONTEC |

| TIPO DE BRECHA | PUNTO CRITICO/BRECHA | ESTRATEGIA DE CIERRE | ACTOR RESPONSABLE |
|----------------|--|---|--|
| | <p>BCL 2. Bajo nivel de logro en competencias claves (lenguaje, matemáticas, cultura y actitud del servicio, trabajo en equipo), transversales (Manejo de TIC, diligenciamiento de formatos), Valores (honestidad, compromiso con la organización) y actitudinales (amabilidad, cortesía, respeto por la diferencia)</p> | <p>Promover la articulación de oficinas y secretarías de turismo para seguir una ruta de formación, acompañamiento, información, control a los prestadores de servicios turísticos.</p> <p>Oferta de programas actualizados y especializados en las regiones de PTP priorizadas para el sector turismo de naturaleza.</p> <p>Definir, diseñar y desarrollar estrategias de fortalecimiento de competencias transversales y clave para programas de formación y prácticas laborales.</p> | <p>Universidades Grupos de investigación SENA Empresas</p> |
| | <p>BCL 3. Falta de perfiles de especialización en soporte técnico para la implementación en nuevas tecnologías de la informática y las comunicaciones que afecta la sofisticación de servicios y productos del sector turismo de naturaleza frenando la competitividad, el escalamiento económico y social de las comunidades en todas las regiones.</p> | <p>Definir estrategias relacionadas con estándares de calidad y sostenibilidad en conocimientos y habilidades con potencial en el sector turismo de naturaleza: áreas protegidas, etnoturismo, acuaturismo, turismo de aventura, ecoturismo.</p> <p>Solicitar cursos y formación técnica, así como participación en giras tecnológicas, para ampliar la oferta de servicios que permita ser más competitivos; pensar en una posible reconversión o cierre permanente de los destinos, para dinamizar y evitar saturación del espacio regional y destacar la oferta diferenciadora entre regiones; para ofrecer nuevas experiencias al turista.</p> <p>Fortalecer procesos de asistencia técnica, de transferencias tecnológicas y de conocimiento con los emprendedores turísticos.</p> | <p>Empresa Instituciones educativas Fondos de promoción Gremios Bancos Prestadores de servicios Institucionalidad Investigadores</p> |

| TIPO DE BRECHA | PUNTO CRITICO/BRECHA | ESTRATEGIA DE CIERRE | ACTOR RESPONSABLE |
|----------------|--|--|---|
| | | <p>Fortalecer las estrategias de obtención de financiamiento para formación, remodelación de planta física y mejoramiento de TIC en las comunidades en regiones priorizadas por PTP, para lograr competitividad.</p> <p>Estudiar la estructura y condición de los destinos priorizados por el PTP de bajo desarrollo iniciando acciones de fomento en infraestructura y formación del talento humano.</p> | |
| | BCL 4. Bajo conocimiento, manejo e inserción al uso de herramientas TIC del eslabón gestión del destino. | <p>Generar estrategias de acceso a formación y compra de tecnología para mejorar procesos productivos.</p> <p>Involucrar a los emprendedores de las regiones PTP de turismo de naturaleza en las transferencias de tecnología del Programa de Escalamiento de la Productividad. (iNNpulsa-MinCIT)</p> | <p>SENA</p> <p>Instituciones educativas</p> <p>Consejo Privado de Competitividad y Cámaras de comercio</p> |
| PERTINENCIA | BP 1. Desarticulación entre los conocimientos y habilidades definidos en los programas de la oferta educativa y los de los perfiles requeridos por la empresa. | <p>Mesas de trabajo integradas por educación superior, con IES y entidades de ETDH, Empresa-Institucionalidad y participación en mesas sectoriales.</p> <p>Ampliar la implementación de la formación dual en las instituciones educativas de las regiones priorizadas PTP de turismo de naturaleza como Boyacá, Valle, Caquetá, Eje cafetero y Santander.</p> <p>Establecer convenios para formar a supervisores en pedagogía y que el seguimiento de la práctica productiva este en coherencia de las competencias y fortalezca los perfiles de egreso del sector turismo de naturaleza.</p> <p>Convenir la participación de empresarios destacados en su experticia en docencia a estudiantes de</p> | <p>Instituciones de Educación Superior públicas y privadas</p> <p>Instituciones de ETDH</p> <p>SENA</p> <p>Empresas</p> <p>Entidades del Gobierno Nacional.</p> <p>Instituciones internacionales o nacionales</p> <p>Entes certificadores</p> |

| TIPO DE BRECHA | PUNTO CRITICO/BRECHA | ESTRATEGIA DE CIERRE | ACTOR RESPONSABLE |
|----------------|--|--|-----------------------------------|
| | | <p>los programas del sector turismo de naturaleza.</p> | |
| | <p>BP2 Bajo reconocimiento de experiencia laboral, por falta de certificación del desempeño de los empleados (NCL), originada por la desinformación y pocos incentivos para que el empresario contrate personal que cuente con estos requerimientos de competitividad.</p> | <p>Cualificar al talento humano del sector turismo por medio del incremento en cursos y capacitación de oficios y certificar las competencias de los trabajadores, poniendo esta última en valor para el empleador e incentivarlo a la contratación de personal que cuente con ella.</p> <p>Crear incentivos para la conformación de programas vocacionales y de desarrollo de competencias al interior de las empresas para apoyar las certificaciones laborales.</p> | |
| | <p>BP 3. Deficiencia en la articulación y coordinación de acciones integradoras de los actores: empresarios, institucionalidad, gremios e instituciones educativas.</p> | <p>Promover asociatividad y encadenamiento del turismo a nivel nacional y local.</p> <p>Generar cultura de la organización y desarrollo de agendas temáticas de todas las organizaciones gremiales del turismo a mediano y largo plazo.</p> <p>Coordinar y desarrollar actores locales en temáticas de turismo en sus territorios con agendas de trabajo conjuntas entre la institucionalidad turística y la regional.</p> | |
| | <p>BP4. Falta de pertinencia en conocimientos, habilidades y actitudes de los programas de técnicos laborales y de ETDH.</p> | <p>Hacer una verificación y depuración de las competencias que conforman los programas de ETDH, seleccionando aquellos que cumplan los requisitos de perfiles, currículos, ambientes de aprendizaje y práctica empresarial acorde con los requerimientos del sector.</p> | <p>MEN Gremios y empresas</p> |

| TIPO DE BRECHA | PUNTO CRITICO/BRECHA | ESTRATEGIA DE CIERRE | ACTOR RESPONSABLE |
|----------------|----------------------|--|-------------------|
| | | <p>La institucionalidad (SNFT) debe definir las competencias transversales, clave y específicas para conformar los perfiles de egresado acordes con las necesidades del sector y exigir unicidad a las instituciones educativas.</p> <p>Flexibilizar los procedimientos de diseño curricular en cuanto la inclusión de conocimientos y habilidades emergentes en los programas del sector, sin exceder los perfiles de egresado.</p> | |

Fuente: Elaboración propia

10. CONCLUSIONES

- Se analizaron datos de fuentes primarias y secundarias en donde se observó que el sector turismo de naturaleza tiene aspecto en común con otros sectores estudiados como: el crecimiento que vienen presentando en los últimos años con la posibilidad que, entre ellos, como es el caso del turismo y cacao, pueden encadenar algunos procesos productivos con beneficios económicos y sociales; la confirmación de este fenómeno lo muestran las cifras de personas ocupadas para 2017 que indicaron que a pesar de la desaceleración económica del país, estos sectores permiten estabilización en algunas actividades laborales que no se contraen ante el fenómeno del desempleo entre ellas transporte, logística, .
- Las brechas identificadas de cantidad están relacionadas con la falta de perfiles profesionales y técnicos específicos del sector turismo, así como el déficit de programas actualizados que contrasta con la sobre oferta de programas de FTDH genéricos y la falta de personal certificado en Normas de Competencia Laboral, las cuales generan debilidad del capital humano que deben ser cerradas a través de estrategias que permitan fortalecer la capacitación y formación en programas desde técnico profesional en adelante, se deben además crear estrategias para recopilar toda esa experiencia de trayectoria laboral que al ser validada y hacerla visible en la organización con personas formadas y certificadas, dan oportunidad de cualificación ágil y puede inclusive motivar a los trabajadores. La sobre oferta en los programas de FTDH a nivel país, trae consigo una brecha de cantidad al no tener perfiles reales para la operación de las actividades turísticas poniendo en tela de juicio ante los empresarios la calidad de los perfiles de este tipo de formación, igualmente las estadísticas demuestran la amplia diferencia entre matriculados y egresados certificados que muestra deserción alta, situaciones que deben ser estudiadas como parte del impacto de este nivel formativo.
- El bajo reconocimiento de la experiencia laboral junto con el déficit de personal evaluado y certificado en NCL de procesos laborales, retrasan la estandarización y competitividad del turismo lo que abre brechas de cantidad y pertinencia. La existencia de la Norma es desconocida para personas del sector que llevan vinculadas años, esto debido a la insuficiencia de la promoción o claridad de la importancia que tiene este proceso para la cualificación de la persona sumado a que hoy no es un

requisito exigido por empresarios o sectores para ocupar los cargos según perfil requerido. Una de las razones por las cuales la certificación por Norma es poca demanda debido a la complejidad y rigurosidad que no todos los empleados están dispuestos a asumir y a terminarlos en cuanto a la entrega de evidencias definidas.

- La falta de dinamización y agilidad de la institucionalidad para resolver las problemáticas del sector es sentida según confirmaron los actores entrevistados, lo que impacta procesos productivos esenciales de las cadenas y confirma la debilidad institucional reflejada en la falta de programas de innovación y el bajo nivel de desarrollo científico dentro del sector la poca inversión en productividad y formación laboral de los empleados que obstaculiza la competitividad del país. La mejor estrategia es que la institucionalidad del turismo, tenga acciones regulatorias claras y recupere a autoridad y el valor legal que se ha perdido por la falta de seguimiento y control de los últimos años.
- Analizando el escenario productivo, las empresas tienen responsabilidad frente a los resultados del sector, deben estar al tanto de atender las necesidades del empleado de forma integral; la productividad individual es el reflejo de las políticas internas de estímulos en el trabajo, las cuales en Colombia no son suficientemente desarrolladas. La inversión en actualización tecnológica debe ir acompañada de formación para los empleados, los avances de procesos productivos con transferencia y los emprendimientos con acompañamiento técnico actualizado. Igualmente, la falta de coordinación entre empresas, Institucionalidad y sector educativo muestra una brecha de pertinencia la cual debe ser cerrada articuladamente para lograr un país más competitivo con mayores oportunidades para los ciudadanos convirtiéndose esta premisa en un reto.
- Según las entrevistas realizadas, existen eslabones en la cadena con deficiencias por la falta de claridad en las habilidades, destrezas y conocimientos que deben tener los empleados conforme con el nivel de complejidad de funciones. Sólo la formación permanente o la transferencia de saberes puede cerrar esta brecha de calidad de talento humano. El sector educativo debe ser capaz de ampliar la cobertura del sistema para que permanentemente se haga la tarea de atraer, formar y reentrenar talento humano en las competencias pertinentes, ya que actualmente la falta de este ciclo es uno de los principales impedimentos para la diversificación y sofisticación del aparato productivo de este país. La orientación vocacional hace parte de las estrategias de fortalecimiento

de habilidades, por lo que se hace indispensable vincular a la educación, a los empresarios para potenciar nuevas rutas de aprendizaje con problemas reales del mundo laboral, en este punto es importante hacer una caracterización de las vocaciones regionales y tener en cuenta la cultura como un factor que interviene en cómo se aborda la productividad.

- La informalidad laboral evidenciada en los sectores estudiados es una de las problemáticas que desestabiliza los salarios y desequilibra las oportunidades de acceso laboral (las cuales también se hacen por canales informales) a personas con baja escolaridad ahondando el problema de pobreza. Entre sectores hay desigualdad en pago de salarios en los mismos niveles laborales. Se espera que exista voluntad política para ablandar los trámites para formalización laboral y educativa y flexibilizar el sistema parafiscal.
- El difícil acceso al uso de la Tecnología y el costo de la misma la convierte en artículo de lujo por lo que para el talento humano es difícil gozar de ella como parte de la facilitación en los procesos laborales. La infraestructura científica y tecnológica del país es insuficiente para el desarrollo de emprendimientos lo que impacta desfavorablemente la innovación, el desarrollo investigativo y la competitividad en esta práctica. Al respecto se espera la formulación de políticas para desarrollo y formación en TIC para ayudar al escalamiento del sector, teniendo en cuenta las transferencias y la inversión en el desarrollo de las competencias emergentes con respecto a las TIC.
- Entre las dificultades encontradas al hacer la identificación de brechas se encontró la falta de estadísticas precisas para el sector turismo ya que tanto los observatorios de gremios como los ocupacionales no reportan datos para hacer los comparativos de oferta y demanda los más exactos posibles. Gracias a los datos del SENA se ha verificado que tan amplias son las brechas en certificación y formación es decir oferta y demanda.

11. GLOSARIO

Actitud: disposición que muestra una persona al responder de una determinada manera ante los más diversos objetos y situaciones. Para el mundo laboral las actitudes se relacionan con competencias cuando permiten que el individuo sea positivo en su pensamiento o se empodera de las funciones del área.

Aptitud: es la capacidad que tienen las personas para desenvolverse con naturalidad y facilidad en alguna actividad o arte. Se aplica al mundo laboral para ejercer cargos, funciones o tareas cuando se afirma que se es apto para hacerlo. Aptitudes reconocidas en la música como el canto o tocar instrumentos, pueden llevar a las personas a ser visibles en los contextos en que las muestran.

Buenas Prácticas Agrícolas-BPA: son "prácticas orientadas a la sostenibilidad ambiental, económica y social para los procesos productivos de la explotación agrícola que garantizan la calidad e inocuidad de los alimentos y de los productos no alimenticios", (documento del COAG - FAO, 2003).

Cadena de valor: Es una herramienta de análisis para la planificación estratégica (Porter, 1986) que permite la identificación de las actividades propias de un área o sector económico y que como valor agregado identifica, además, las estructuras de apoyo y sostenibilidad que, sin ser parte de la directa, hace posible el cumplimiento de las metas del sector. Se trata de determinar básicamente dos componentes (eslabones): las actividades primarias y las secundarias (de apoyo o servicio, auxiliares) las cuales impactan la calidad del sector representando un flujo de valor o camino productivo.

Capacidad: condiciones cognitivas, afectivas y psicomotrices fundamentales para aprender y denotan la dedicación a una tarea. La capacidad se obtiene al accionar, repetir, procesar practicar muchas veces un procedimiento o secuencia cognitiva y operativa.

Capacitación: "Dar un suplemento de conocimientos teóricos y prácticos, a fin de aumentar la versatilidad y la movilidad ocupacional de un trabajador o mejorar su desempeño en un puesto de trabajo, u obteniendo la competencia adicional requerida para ejercer otra ocupación afín o complementaria de la que posee". (OIT 1993).

Certificación en Norma de Competencia Laboral: es el reconocimiento formal del desempeño competente sobre la norma o estándar, por una institución habilitada para tal fin. La certificación del desempeño por una norma eleva la confianza del sector en cuanto a los procesos productivos y ayuda a mejorar el perfil laboral del empleado. En Colombia las Normas de Competencia Laboral son declaradas y evaluadas por el SENA.

Competitividad: determinada por la productividad, definida como el valor del producto generado por una unidad de trabajo o de capital. La productividad en función de la calidad de los productos (de la que a su vez depende el precio) y de la eficiencia productiva. No obstante, la competitividad también supone aspectos como la calidad, la innovación y la diferenciación del producto o servicio en relación con aquel que ofrecen los competidores.

Conocimiento: como parte de la competencia es complejo, no es solamente tener información de un tema y difícil de evaluar en el desempeño. Se considera que el conocimiento permite argumentar una decisión, y predice lo que una persona puede hacer, no lo que realmente hará.

CIU- Clasificación Industrial Uniforme de Actividades Económicas: agrupación de todas las actividades económicas similares por categoría en la industria mundial. Tomada por el DANE y el Servicio Público de Empleo en Colombia para correlacionar los perfiles ocupacionales.

CIOU o Clasificación Internacional Uniforme De Ocupaciones: herramienta para organizar los empleos en una serie de grupos definidos claramente en función de las tareas que comporta cada empleo. Pertenece a la familia internacional de las clasificaciones económicas y sociales (<http://unstats.un.org/unsd/class/>). Usada por el SENA para correlacionar la Clasificación Nacional de Ocupaciones.

La CIUO, facilita la comparación entre países y sirve de modelo para la elaboración de clasificaciones de ocupaciones nacionales y regionales.

CIOU 2008, es una estructura jerárquica piramidal de 4 niveles de agregación, así: 10 grandes grupos a un dígito; 34 subgrupos principales a dos dígitos, 117 subgrupos a tres dígitos y 401 grupos primarios a cuatro dígitos que sirvió de base para que en Colombia se hiciera el estudio ocupacional llamado Clasificación Nacional de Ocupaciones, el cual tiene una estructura parecida a CIOU.

Clasificación Nacional de Ocupaciones –CNO-: Estudio colombiano de las áreas y perfiles ocupacionales definidos por niveles. Es la organización sistemática de las ocupaciones existentes en el mercado laboral colombiano. Su propósito es servir como herramienta de recolección, consolidación y divulgación de información ocupacional, útil para el análisis del mercado laboral y el apoyo a la formulación e implementación de políticas de empleo, educación, calificación y gestión de recurso humano, es fundamental para avanzar en el lenguaje ocupacional entre empleadores, trabajadores y entidades formadoras, que mejore la interacción entre educación y trabajo y facilite la gestión del mercado laboral (SENA, 2007). La CNO está ordenada por áreas ocupacionales y describe de cada ocupación y área por nivel, el conjunto de perfiles que la integran; el perfil ocupacional son las funciones laborales, habilidades, conocimientos, Cargos, ocupaciones con funciones relacionadas de acuerdo con la relación de nivel educativo y normas de competencias asociadas.

Competencia: capacidad de un desempeño en contextos complejos y auténticos; Se basa en la integración y activación de conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes y valores y se relaciona con el mundo de la vida al plantear y resolver problemas, así como también en la toma de decisiones. El Proyecto Tuning Europa la define como: "Combinación dinámica de conocimiento, comprensión, capacidades y habilidades" (Tuning América Latina, 2011).

"Conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes, comprensiones y disposiciones cognitivas, metacognitivas, socioafectivas y psicomotoras apropiadamente relacionadas entre sí para facilitar el desempeño flexible, eficaz y con sentido de una actividad o de cierto tipo de tareas en contextos nuevos y retadores" (Vasco, RELIME 2014)

Destreza: tradicionalmente se encuentra en el diccionario que "lo que se hace correcto con la mano derecha, ser diestro"; posteriormente el significado se asocia a las habilidades motoras requeridas para realizar ciertas actividades con precisión. En el mundo laboral la destreza es fundamental cuando se trata de las funciones de operación y tecnificación en los procesos productivos.

Empleo: es un conjunto de tareas y cometidos desempeñados por una persona (RECAP-OIT, 2012). OIT lo define como: Trabajo efectuado a cambio de pago. También se refiere al número de personas bajo un régimen de autoempleo o empleo remunerado.

Eslabones de cadena: es el resultado de identificar las actividades de valor que se relacionan en un área o sector productivo. Se refiere a las interdependencias entre las actividades con el fin de coordinarlas para lograr productos o servicios con valor agregado, pertinencia y calidad.

Los tipos de eslabones están dados por las actividades y son dos: primarias y las de apoyo cada una con variables para ser identificadas y colocadas en un orden según la realidad productiva, la relación evidenciada en la posibilidad de ver en forma gráfica el lugar donde se ubica la empresa o la ocupación permite aclarar los perfiles entre otros factores laborales. El manejo de los eslabones **de** forma clara puede llevar a reducir costos por el encadenamiento de las actividades mejorando la rentabilidad.

Formación: “Actividades que tienden a proporcionar la capacidad práctica, el saber y las actitudes necesarias para el trabajo en una ocupación o grupo de ocupaciones en cualquier rama de la actividad económica” (OIT 1998).

Habilidad: se considera una capacidad de desempeñar acciones físicas o mentales. Relacionada con lo cognitivo en el manejo de información, organización de datos, pensamiento conceptual. Se evalúa al igual que las destrezas y conocimientos con instrumentos.

Sistemas Inteligentes de transporte (Intelligent Transportation Systems o 4e): transporte sostenible, es el conjunto de aplicaciones informáticas y sistemas tecnológicos para mejorar la seguridad y eficiencia del transporte especialmente el terrestre y permitirá la comodidad de los desplazamientos así como la mejoría de la movilidad en las ciudades. La seguridad de los conductores en los niveles preventivo (permite prever con bastante precisión las condiciones climatológicas), instantánea (información de interés que deben conocer los conductores (fuerte viento, reduzca la velocidad) y reactiva (garantizar que los conductores cumplen las normas de tráfico, también se emplean estos sistemas de manera eficaz, con el uso de radares (para el control del exceso de velocidad); la eficiencia del tráfico (WIZE) entre otras ventajas.

Valores: son indispensables para cumplir con el deber establecido en lo social, permiten la convivencia y la comunicación.

12. BIBLIOGRAFIA

Banco de Desarrollo de América Latina, Consejo Privado de Competitividad, PNUD. (2016). Lineamientos para la identificación y el cierre de brechas de capital humano para las apuestas productivas departamentales del país. Bogotá D.C.

Consejo Nacional de Política Económica y Social - CONPES (2010). CONPES 3674. Lineamientos de política para el fortalecimiento del Sistema de Formación de Capital Humano – SFCH. Bogotá D.C.: Departamento Nacional de Planeación - DNP.

Consejo Nacional de Política Económica y Social - CONPES (2016). CONPES 3866. Política Nacional de Desarrollo Productivo. Bogotá D.C.: Departamento Nacional de Planeación - DNP.

Departamento Administrativo Nacional de Estadística. (2015). Resolución 1518 "por la cual se establece la Clasificación Internacional Uniforme de Ocupaciones CIUO-08 A.C.". Bogotá D.C.: DANE.

Leonard Mertens, Roberto Wilde. Aprendizaje organizacional y competencia laboral CEPAL/GTZ. Chile, 2001.

Ministerio de Educación Nacional. Viceministerio de Educación Superior. (2015). Documento bases para la construcción de los lineamientos de política pública del Sistema Nacional de Educación Terciaría (SNET). Bogotá - Colombia.

OIT. Recomendación 195. Recomendación sobre el desarrollo de los recursos humanos: educación, formación y aprendizaje permanente. Oficina Internacional del Trabajo. OIT. 2005

OIT. Trabajo decente en las Américas: una agenda hemisférica 2006-2015. Oficina Internacional del Trabajo. OIT. 2006

República de Colombia, (2015). Ley 1753 del 9 de junio de 2015. Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014 – 2018, Todos por un nuevo país. Bogotá.

Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA. Guía para la elaboración de unidades de competencia y titulaciones con base en el análisis funcional Servicio Nacional de Aprendizaje -SENA. Colombia, 2000.

13. CIBERGRAFIA

Arguelles, Antonio (comp.) (1996) Competencia laboral y educación basada en normas de competencia. México: Limusa. (Año 7 N°1, Junio 1996, p.18). <Competencias laborales> www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor/base/ret/camb_tec/ix_
Leer Más: <http://www.monografias.com/trabajos16/competencias/competencias.shtml#ixzz4ei6jfDBI>

Consulta de NTS

- <http://www.mincit.gov.co/publicaciones/5503/nts - agencias de viajes 1>
- <http://www.mincit.gov.co/publicaciones/3257/nts - alojamiento y hospedaje 1>

MinComercio: <https://www.ptp.com.co/documentos/Presentaci%C3%B3n%20Final.pdf>

14. ANEXOS

ANEXO 1 – Actores participantes en el proceso

| ACTOR | ORGANIZACIÓN | SECTOR | ESLABÓN |
|-----------------------------|---|--|--|
| Diana Mora | SENA | Turismo de Naturaleza | Procesos de apoyo |
| Paola Toro | Secretaría de Turismo Gobernación de San Andrés, Providencia y Sata Catalina | Turismo de Naturaleza | Gestión de Destino |
| Laura Bayona | FONTUR | Turismo de Naturaleza | Procesos de apoyo |
| Ann Marie Williams | Emprendimiento Posadas turísticas | Turismo de Naturaleza | Operación y Desarrollo de productos |
| Lily Rose Robinson May | Cámara de Comercio. San Andrés, Providencia y Sta. Catalina | Turismo de Naturaleza | Comercialización Mercadeo y promoción |
| Carlos Bernardo Gómez S. | Confederación de guías de turismo de Colombia | Turismo de Naturaleza | Gestores |
| Estephania Biswell | Emprendimiento WYRAS | Turismo de Naturaleza | Toda la cadena |
| Elida León | Ecodestinos | Turismo de Naturaleza | Toda la cadena |
| Luis Fernando Castro | SI Colombia | Turismo de Naturaleza | Toda la cadena |
| Oscar Darío Ramírez | Fedecacao | Cacaos Especiales | Toda la cadena |
| Luz Mery Gutierrez | CORTIPAZ | Cacaos Especiales | Toda la cadena |
| Miguel Vargas | Red Cacaotera | Cacaos Especiales | Toda la cadena |
| Jenny Andrea Zea | Red Cacaotera | Cacaos Especiales | Comercialización y Mercado |
| Miguel Ángel Pérez | COEXCA | Cacaos Especiales | Producción / Industrialización |
| Nury Angélica Quiroga | Experta | Construcción Sostenible – Infraestructura para la competitividad | Infraestructura |
| Juan Carlos Ardila | Experto | Construcción Sostenible – Infraestructura para la competitividad | Infraestructura |
| Jorge Luis Velázquez | SENA | Construcción Sostenible – Infraestructura para la competitividad | Toda la cadena |
| Claudia Marcela Delgado | Coralina – San Andrés Islas | Construcción Sostenible – Infraestructura para la competitividad | Servicios de construcción |
| Mauricio Morales | IE Pascual Bravo | Construcción Sostenible – Infraestructura para la competitividad | Servicios de construcción |
| Myriam Moya | ESKO | Industria Cosmética con base en Ingredientes Naturales | Producción de ingredientes naturales / Industrialización / Comercialización |
| Mercedes Quitian | ESKO | Industria Cosmética con base en Ingredientes Naturales | Producción de ingredientes naturales / Industrialización / Comercialización |

| ACTOR | ORGANIZACIÓN | SECTOR | ESLABÓN |
|-------------------------|---|--|---|
| Juanita Melo | Cámara de Comercio de Bogotá – Clúster cosméticos | Industria Cosmética con base en Ingredientes Naturales | Toda la cadena |
| Mónica Casas | SENA | Industria Cosmética con base en Ingredientes Naturales | Toda la cadena |
| Maribel Bermúdez Hoyos | SENA | Industria Cosmética con base en Ingredientes Naturales | Toda la cadena |
| Angélica Sánchez | GREENANDINA | Industria Cosmética con base en Ingredientes Naturales | Producción de ingredientes naturales / Industrialización / Comercialización |
| Juan Carlos Flórez | GREENANDINA | Industria Cosmética con base en Ingredientes Naturales | Producción de ingredientes naturales / Industrialización / Comercialización |
| Lucy Gabriela Delgado | Universidad Nacional | Industria Cosmética con base en Ingredientes Naturales | Producción de ingredientes naturales / Industrialización |
| Juan Manuel Higueta | Proantioquia | Necesidades de Formación* | - |
| Karen Johana Garzón | Agencia de Empleo – Compensar | Necesidades de Formación* | - |
| Mayra Alejandra Jiménez | Agencia de Empleo – Compensar | Necesidades de Formación* | - |

*Información para todos los sectores

ANEXO 2 – Preguntas entrevistas.

ENTREVISTA SECTOR PRODUCTIVO

a. Estructura de la empresa

- ¿Cuáles son las principales áreas existentes en la empresa?
- ¿Qué procesos se manejan en cada una de las áreas descritas anteriormente?
- ¿Qué perfiles son los más difíciles de ocupar?

b. Servicios/productos

- ¿Cuáles son los principales productos obtenidos en cada uno de los procesos?
- ¿Cuáles son los principales perfiles requeridos en cada uno de los procesos?
- ¿Cuál es el número de perfiles requeridos para cada proceso?
- ¿Qué conocimientos específicos son relevantes en cada uno de los procesos?

c. Clientes o mercados objetivo

- ¿La producción obtenida cubre un mercado nacional o internacional?
- ¿Existen cambios en los procesos que diferencien la producción para uno u otro mercado?
¿Cuáles?

d. Evolución de la empresa – cambios en el tiempo

- ¿Cuáles son los principales cambios tecnológicos que impactan la producción?
- ¿Qué tipo de impacto se genera?
- ¿Con qué nivel de tecnología se realiza la producción en su empresa?

e. Aspectos críticos en el proceso o procesos

- ¿Cuáles son los puntos críticos en los diferentes procesos?
- ¿Cuáles son los principales puntos de control?

f. Niveles de ocupación relacionados con aspectos críticos

- ¿Qué conocimientos específicos se requieren para manejar los puntos críticos?
- ¿Qué grado de dificultad tiene para encontrar el perfil requerido para el desarrollo de los procesos en su empresa?
- ¿Cuál es el cargo más difícil de proveer? ¿Porque?

g. Procesos formativos

- ¿Cuáles son los procesos en los que se invierte mayor capacitación en su empresa?
- ¿Qué tan capacitado se encuentra el personal que proveen las diferentes instituciones?
- ¿Qué vacíos de conocimiento identifica usted en el desarrollo de sus procesos?

ENTREVISTA SECTOR EDUCATIVO

a. Procesos formativos

- ¿Cuáles son los mecanismos de identificación de necesidades de formación de talento humano?
- ¿Qué procesos de acercamiento se realizan con el sector productivo?
- ¿Qué procesos formativos específicos se desarrollan para la formación del talento humano asociado con la cadena de (Cacao, Ingredientes naturales aplicados a la industria cosmética, ¿turismo y construcción sostenible)?
- ¿Con qué recursos relevantes para la formación en el sector (Cacao, Ingredientes naturales aplicados a la industria cosmética, turismo y construcción sostenible), ¿cuenta su institución, que estén disponibles para los estudiantes de este programa?
- ¿Cuáles son las principales dificultades en la formación del talento humano para dicha cadena?
- ¿Qué alianzas o procesos de articulación promueve para el desarrollo de los procesos formativos en la cadena (Cacao, Ingredientes naturales aplicados a la industria cosmética, turismo y construcción sostenible)?
- ¿Cuáles son las competencias más solicitadas por el sector empresarial en el sector (Cacao, Ingredientes naturales aplicados a la industria cosmética, turismo y construcción sostenible)?
- ¿Se cuenta en Colombia con docentes expertos en estos temas?
- ¿Cuáles considera son los retos y tendencias que tiene la formación en este sector?