

CÁMARA DE COMERCIO DE CASANARE

BRECHAS DE CAPITAL HUMANO EN EL CLUSTER DE TURISMO DE NATURALEZA DE CASANARE

Convenio de cooperación 345 de 2015 suscrito entre
CONFECÁMARAS y la Cámara de Comercio de Casanare

GERENCIA DE COMPETITIVIDAD
DICIEMBRE DE 2015

CÁMARA DE COMERCIO DE CASANARE

Carlos Rojas Arenas, *Presidente*

Zonia Fuentes Camargo, *Gerente de Competitividad*

EQUIPO TÉCNICO

William Barragán Carreño, *Investigador*

Orlando Luis Forestieri Pérez, *Investigador*

Lina María Gutiérrez Avella, *Investigador*

Juliana Pérez Gutiérrez, *Investigador*

Diego Alberto Marciales Uva, *Investigador*



www.cccasanare.co
Diagonal 16 No 14 - 08
Yopal - Colombia
Teléfono 57 (8) 6357656

CONFEDERACIÓN COLOMBIANA DE CÁMARAS DE COMERCIO - CONFECÁMARAS

Julián Domínguez Rivera, *Presidente*

Yelitza Cárdenas Rojas, *Gerente de Competitividad y Cooperación*

Oneida Flórez Peña, *Asesora de Competitividad y Cooperación*



www.confecamaras.org.co
Carrera 13 No. 26A-47 Of. 502.
Bogotá - Colombia
Teléfono 57 (1) 3814100.

Diciembre de 2015

CONTENIDO

PRESENTACIÓN.....	1
1. CONTEXTO DE LA INICIATIVA CLÚSTER DE TURISMO DE NATURALEZA.....	2
2. ANÁLISIS DE LA DEMANDA LABORAL POR ACTIVIDADES ECONÓMICAS DEL CLÚSTER.....	5
2.1. GENERALIDADES DEL EMPLEO EN EL CLÚSTER DE TURISMO DE NATURALEZA.....	5
2.2. ANÁLISIS DE CARGOS DEMANDADOS.....	9
2.3. CARGOS DE MAYOR IMPORTANCIA SEGÚN ACTIVIDAD ECONÓMICA ...	11
2.4. CARGOS PRINCIPALES Y PERFILES OCUPACIONALES	16
2.5. COMPETENCIAS TRANSVERSALES Y ESPECÍFICAS POR ACTIVIDAD ECONÓMICA MÁS DEMANDADAS.....	18
2.6. DIFICULTADES DE RECLUTAMIENTO DE PERSONAL IDENTIFICADAS POR LOS EMPRESARIOS.....	25
3. CARACTERIZACIÓN DE LA OFERTA DE CAPITAL HUMANO PARA EL CLÚSTER	26
3.1. GENERALIDADES DE LA OFERTA DE CAPITAL HUMANO	27
3.2. FORMA DE APROPIACIÓN DE COMPETENCIAS TRANSVERSALES SEGÚN PROGRAMA DE FORMACIÓN.....	29
3.3. FORMA DE APROPIACIÓN DE COMPETENCIAS ESPECÍFICAS SEGÚN PROGRAMA DE FORMACIÓN.....	32
3.4. NIVEL DE APROPIACIÓN DE LAS COMPETENCIAS TRANSVERSALES Y ESPECÍFICAS	34
4. MEDICIÓN DE BRECHAS ACTUALES DE CAPITAL HUMANO	39
4.1. Identificación de brechas de capital humano	39
4.2. Lineamientos para el cierre de brechas de capital humano	40
5. ANÁLISIS DE TENDENCIAS	44
6. BIBLIOGRAFIA.....	47
ANEXO 1. METODOLOGÍA DEL ESTUDIO.....	48
ANEXO 2. COMPTENCIAS TRANSVERSALES	49
ANEXO 3. FORMATO DE ENCUESTAS A EMPRESARIOS.....	50
ANEXO 4. FORMATO DE ENCUESTAS A ESTUDIANTES	53
ANEXO 5. FORMATO DE CUESTIONARIO A EXPERTOS	56

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Distribución de empleos según actividad económica	5
Gráfico 2 Tipo de vinculación de personal según actividad económica	5
Gráfico 3 Distribución de empleos por área de desempeño según actividad económica	6
Gráfico 4 Distribución de empleo por género en el clúster	6
Gráfico 5 Distribución de empleo por genero según actividad económica	7
Gráfico 6 Nivel educativo de empleados en el clúster.....	7
Gráfico 7 Distribución del nivel educativo según actividad económica	8
Gráfico 8 Estrategias de reclutamiento de personal utilizadas en el clúster	8
Gráfico 9 Tendencias ocupacionales en Casanare	10
Gráfico 10 Cargos de mayor Frecuencia en Actividad Económica: Hoteles	11
Gráfico 11 Cargos de mayor Frecuencia en Actividad Económica: Restaurantes.....	14
Gráfico 12 Cargos De Mayor Frecuencia En Actividad Económica: Bar / Discoteca	14
Gráfico 13 Cargos De Mayor Frecuencia Actividad Económica: Transporte Terrestre	14
Gráfico 14 Cargos de Mayor Frecuencia en la Actividad Económica: Aerolíneas	15
Gráfico 15 Cargos De Mayor Frecuencia en Actividad Económica: Agencia De Viajes.....	15
Gráfico 16 Cargos De Mayor frecuencia Actividad Económica: Tour Operadores	15
Gráfico 17 Cargos con mayor frecuencia dentro del clúster.....	16
Gráfico 18 Principales Competencias Transversales del Clúster de Turismo de Naturaleza	19
Gráfico 19 . Principales competencias transversales Aerolíneas.....	19
Gráfico 20 Principales competencias transversales Agencia de viaje	20
Gráfico 21 Principales competencias transversales Bar/Discoteca.....	20
Gráfico 22 Principales competencias transversales Hoteles.....	20
Gráfico 23 Principales competencias transversales Restaurantes.....	21
Gráfico 24 Principales competencias transversales Tour operadores.....	21
Gráfico 25 Principales competencias transversales Transporte terrestre.....	21
Gráfico 26 Principales competencias específicas Clúster de turismo de naturaleza.....	22
Gráfico 27 Principales competencias específicas en actividad económica Hoteles.....	22
Gráfico 28 Principales competencias específicas en actividad económica Restaurantes	23
Gráfico 29 Principales competencias específicas en actividad económica Bar/Discoteca	23
Gráfico 30 Principales competencias específicas en actividad económica Aerolínea	23
Gráfico 31 Principales competencias específicas en actividad económica Transporte Terrestre	24
Gráfico 32 Principales competencias específicas en actividad económica Agencia de viaje	24
Gráfico 33 Principales competencias específicas en actividad económica Tour operador	24
Gráfico 34 Dificultades para reclutamiento de personal en el clúster	25
Gráfico 35 Distribución de estudiantes encuestados por género	27
Gráfico 36 Distribución de estudiantes por características de estudio.....	27
Gráfico 37 Entidades que mejor capacitan de acuerdo con la percepción de estudiantes	28
Gráfico 38 Percepción de estudiantes sobre el tipo de contrato deseado.....	28
Gráfico 39 Aspiración salarial estudiantes	29
Gráfico 40 Forma de apropiación de competencias transversales programas Técnicos y Tecnólogos.....	30
Gráfico 41 Forma de apropiación de competencias transversales programas de cocina	30
Gráfico 42 Forma de apropiación de competencias transversales programa de contaduría pública.....	31
Gráfico 43 Forma de apropiación de competencias transversales programa de administración y afines ...	31
Gráfico 44 Forma de apropiación de competencias específicas programa técnicos y tecnológicos	32
Gráfico 45 Forma de apropiación de competencias específicas programa cocina.....	32
Gráfico 46 Forma de apropiación de competencias específicas programa contaduría pública.....	33
Gráfico 47 Forma de apropiación de competencias específicas programa administración y afines	33

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Actividades económicas del clúster de turismo de naturaleza	3
Tabla 2 Clasificación Nacional de Ocupaciones afines a los cargos del clúster	9
Tabla 3 Cargos demandados por actividad económica	9
Tabla 4 Perfiles ocupaciones de cargos estratégicos del clúster	16
Tabla 5 Competencias específicas de cargos estratégicos según actividad económica del clúster	17
Tabla 6 Distribución de estudiantes encuestados según programa	26
Tabla 7 Nivel de apropiación de competencias transversales de programas técnicos	34
Tabla 8 Nivel de apropiación de competencias transversales de programas de cocina	35
Tabla 9 Nivel de apropiación de competencias transversales de programas de administración y afines ...	35
Tabla 10 Nivel de apropiación de competencias transversales de programas de contabilidad	36
Tabla 11 Nivel de apropiación de competencias específicas de programas técnicos y tecnológicos	36
Tabla 12 Nivel de apropiación de competencias específicas de programas de cocina	37
Tabla 13 Nivel de apropiación de competencias específicas de programas de administración y afines	37
Tabla 14 Nivel de apropiación de competencias específicas de programas de contaduría	38

PRESENTACIÓN

Los continuos cambios en las organizaciones, influencia de la modernización y actualización de las actividades económicas, han traído distintas adaptaciones y transformaciones en los perfiles ocupacionales y cargos que componen cada uno de los eslabones de la cadena de valor de las empresas vinculadas a la iniciativa clúster de turismo de naturaleza, en el departamento de Casanare.

La presente investigación tiene por objeto identificar las brechas de capital humano entre los actores del mercado laboral del clúster de turismo de naturaleza, examinando los perfiles estratégicos para mejorar la competitividad y productividad de las empresas del sector. En el marco del estudio se exploraron las necesidades de capital humano desde la perspectiva de la demanda empresarial y se indagó la percepción desde la academia sobre la apropiación y valoración de las competencias laborales pertinentes para las actividades económicas del clúster.

En el presente estudio se tuvieron en cuenta las competencias transversales y específicas de los perfiles ocupacionales del clúster. Las competencias transversales son las “las destrezas que permiten al individuo desarrollar y aplicar sus capacidades y/o habilidades en actividades diversas que implican factores cognitivos, afectivos y comportamentales. Son consideradas competencias fundamentales para que la persona pueda trabajar en diversos ámbitos profesionales”, las competencias específicas hace referencia a los “conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes particulares y requeridas especialmente para el desempeño eficiente de un determinado cargo o puesto de trabajo”.

El resultado de esta investigación propone lineamientos para mejorar el desarrollo de las competencias transversales y específicas de la fuerza laboral que el clúster necesita, así mismo, anticipa potenciales escenarios futuros sobre modelos organizacionales, cambios tecnológicos y transformaciones ocupacionales del clúster.

1. CONTEXTO DE LA INICIATIVA CLÚSTER DE TURISMO DE NATURALEZA

Casanare es el departamento de mayor desarrollo agroindustrial sobre el piedemonte llanero siendo éste la última frontera agrícola, su extensión territorial es el 10% de la Orinoquía y 4% del territorio nacional y cuenta con una temperatura que oscila de 23° a 28° C. Condiciones climáticas propicias para una amplia oferta agropecuaria. El turismo de naturaleza ha sido calificado como una de las apuestas productivas de la región, por lo que desde el año 2014 se dinamizó la iniciativa clúster en articulación del sector empresarial y la institucionalidad (CCC, 2014).

El sector agropecuario fue el que inicialmente contribuyó al desarrollo de la infraestructura turística al demandar posadas o estancias para albergar a ganaderos y agricultores que tenían que atravesar el territorio para el avance propio de su actividad, conformándose así hoteles que actualmente cuentan con más de 50 años de experiencia, como el Hotel Camoruco. Por otra parte la actividad petrolera a inicios de los 90s estimula una migración importante de población de diferentes partes del país hacia Casanare, lo que genera una demanda acelerada de bienes y servicios, entre éstos, el alojamiento, la comida y en menor medida los de recreación. De tal manera, los inicios de una actividad turística más gravitante se centran hacia inicios de los años 90 y consolida una aceleración de la infraestructura, particularmente hotelera.

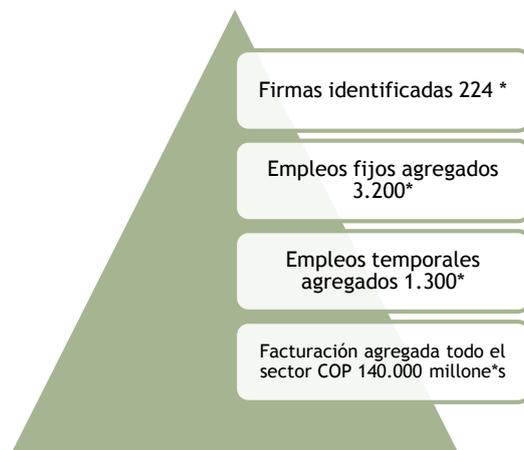
Yopal es una de las ciudades de mayor crecimiento en Colombia y en consecuencia la actividad hotelera se duplicó en los últimos cuatro años. Yopal concentra más de la mitad de los agentes participantes de la cadena de valor del turismo. A los hoteles tradicionales como Hayboré y Hotel Camoruco, se les unieron recientemente Iximena, La Aurora y cadenas hoteles internacionales como Hoteles Estelar, Hoteles GHL, Holiday Inn y Hampton by Hilton, mejorando significativamente la calidad de hospedaje y generando una capacidad instalada que le permite al sector prestar servicios con estándares internacionales. También han surgido iniciativas de alta calidad en el hospedaje rural y el desarrollo de productos turísticos de naturaleza y aventura, así como productos especializados en avistamiento de aves. De igual manera, otro sector que experimenta un crecimiento substancial es el comercio tanto en calidad como en oferta. Actualmente operan los centros comerciales Unicentro, Gran Plaza Alcaraván, Morichal Plaza y El Hobo, así como las principales superficies en el país (Éxito, Jumbo, Alkosto, YEP y Olímpica).

Casanare cuenta con tres características diferenciadoras que definen el potencial del desarrollo turístico enfocado al concepto de naturaleza, a saber, los recursos naturales, la cultura y la experiencia de vida. La articulación de estas condiciones con las actividades existentes en aventura, turismo rural y hospedaje especializado permiten la creación de un producto único para

el turista. Los segmentos especializados de la apuesta de futuro son el ecoturismo, el turismo de aventura y avistamiento de aves.

Actualmente el clúster de turismo de naturaleza en Casanare ha identificado 224 empresas en la cadena de valor, genera 3200 empleos fijos, 1300 empleos temporales y aporta más de 140 mil millones de pesos a la economía de la región anualmente.

Ilustración 1 Magnitudes agregadas del clúster



Fuente: Cámara de Comercio de Casanare (2014)

Las actividades económicas que se analizaron para la identificación de brechas de capital humano del clúster parten de la cadena de valor de los proveedores de bienes y servicios que forman parte de la experiencia del turista de naturaleza, y están conformadas por las empresas que se relacionan con el turista desde que gestiona y concreta la visita al destino.

Tabla 1 Actividades económicas del clúster de turismo de naturaleza

ACTIVIDAD ECONOMICA	DESCRIPCION	CANTIDAD
AEROLINEAS	Son aquellas organizaciones que se dedican al transporte de pasajeros o carga	4
AGENCIA DE VIAJES	Son empresas comerciales, debidamente constituidas por personas naturales o jurídicas que se dediquen profesionalmente a vender planes turísticos.	10
BAR/DISCOTECA	Son establecimientos cuya actividad económica exclusiva o principal consiste en la venta, con o sin servicio a la mesa, de bebidas alcohólicas para su consumo dentro de los mismos. Por relacionarse como servicio afín y teniendo en cuenta que es mínima su participación en la muestra seleccionada para aplicar la investigación, la actividad económica Discotecas se agrupó con la actividad económica Bares.	4
HOTELES	Son establecimientos que prestan el servicio de alojamiento en habitaciones y otro tipo de unidades habitacionales.	65
RESTAURANTES	Son establecimientos cuya actividad económica exclusiva o principal consiste en la venta, con o sin servicio a la mesa, de alimentos preparados para su consumo dentro de los mismos	53

ACTIVIDAD ECONOMICA	DESCRIPCION	CANTIDAD
TOUR OPERADOR	Son empresas legalmente constituidas que organizan y promueven planes turísticos	5
TRANSPORTE TERRESTRE	Son empresas de transportes especial para grupos de turistas o particulares que requieran de un servicio expreso	4

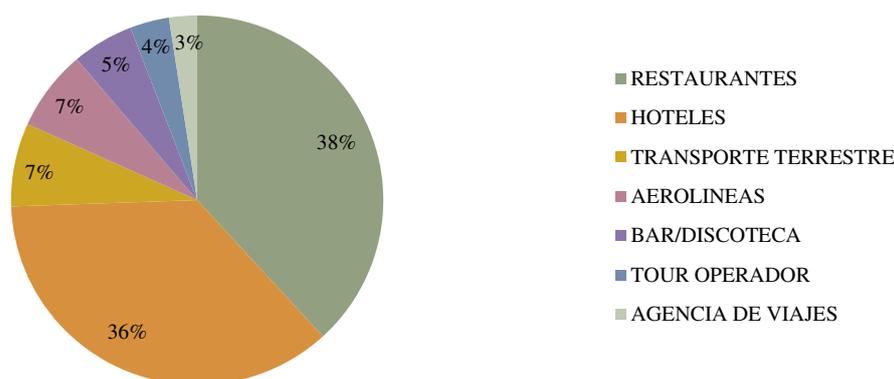
2. ANÁLISIS DE LA DEMANDA LABORAL POR ACTIVIDADES ECONÓMICAS DEL CLÚSTER

En esta sección se presenta el análisis de demanda laboral por actividades económicas del clúster, a partir de la caracterización de la fuerza laboral activa de las empresas, la identificación de perfiles estratégicos en las organizaciones y el resultado de competencias específicas y transversales.

2.1.GENERALIDADES DEL EMPLEO EN EL CLÚSTER DE TURISMO DE NATURALEZA

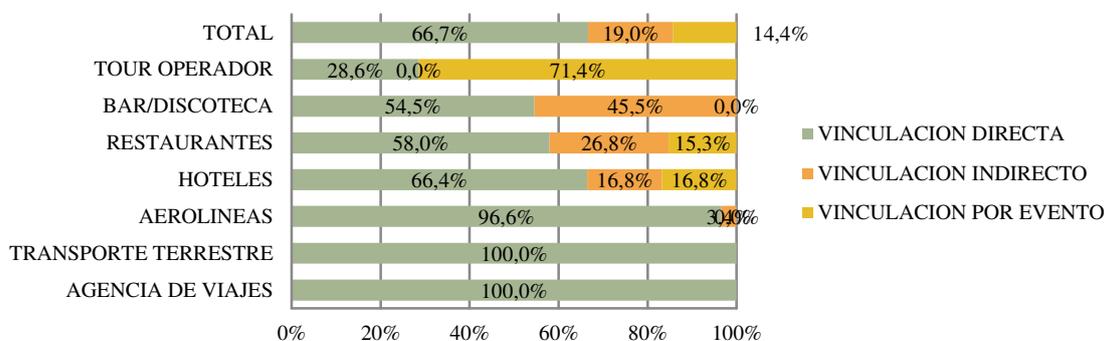
La actividad de restaurantes es la que tiene mayor participación en la generación de empleos del sector (38%), seguida por hoteles (36%).

Gráfico 1 Distribución de empleos según actividad económica



El tipo de vinculación laboral que predomina en el clúster es la vinculación directa con el **66,7%** de los empleados totales, seguida por la vinculación indirecta (**19,0%**) y la vinculación por evento (**14,4%**).

Gráfico 2 Tipo de vinculación de personal según actividad económica



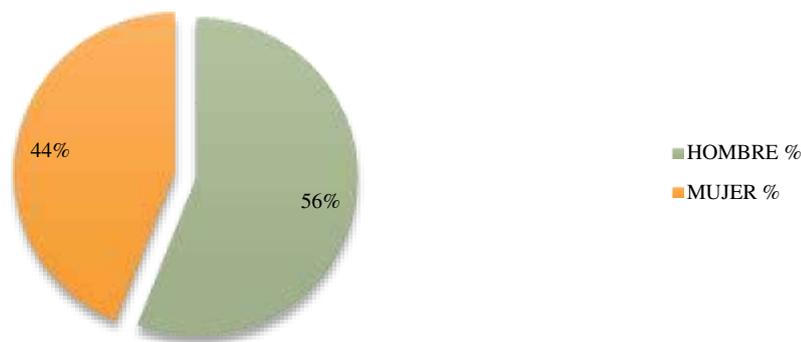
Respecto al área de desempeño de los empleados del clúster, se evidencia que el **71,8%** de los empleados contratados son de carácter operativo mientras que solo un **28,2%** pertenecen al área administrativa. Cada actividad económica tiene un comportamiento diferente, como se puede apreciar en el **gráfico 3**, la actividad transporte terrestre haciendo referencia al área de desempeño del personal está compuesta por un **43,3%** dedicado al área administrativa siendo la actividad con mayor representación en esta área, a diferencia de la actividad económica de bares y discotecas en la que la misma representa un **13,6%** del total.

Gráfico 3 Distribución de empleos por área de desempeño según actividad económica



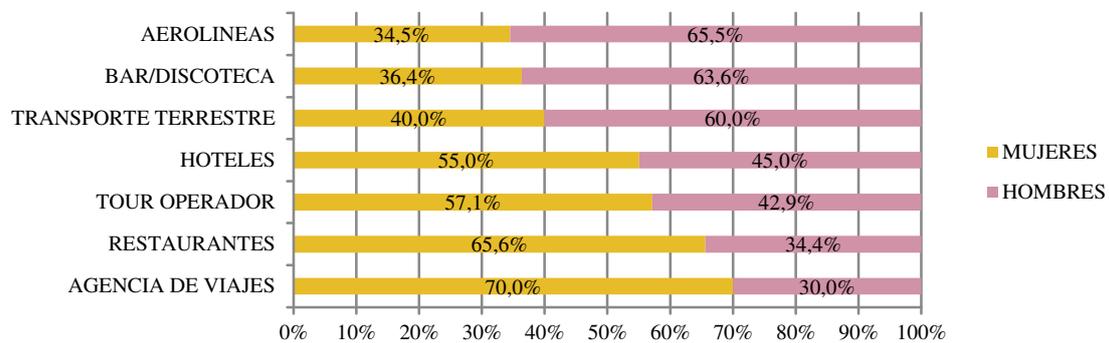
Del ítem de clasificación por género se relacionar que los hombres superan el grado ocupacional a las mujeres, teniendo valores de participación de **56%** y **44%** respectivamente.

Gráfico 4 Distribución de empleo por género en el clúster



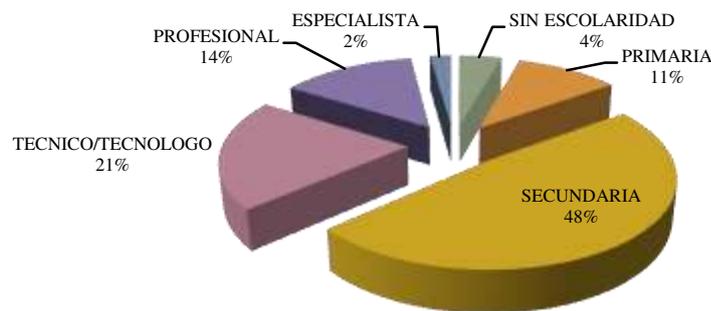
De acuerdo con la distribución de empleos por género se puede analizar que, la actividad económica agencia de viajes es la que más contrata mano de obra femenina con un **70,0%** de participación, mientras que la que más utiliza mano de obra masculina es la actividad económica aerolínea con un **65,5%** de participación.

Gráfico 5 Distribución de empleo por genero según actividad económica



La mano de obra no calificada es la que tiene la mayor participación dentro del clúster con el **63%**, lo cual indica que para emplearse en el sector no se requiere de un nivel de estudio alto. Cabe resaltar que esto también se debe a que la mayoría de los cargos demandados son del área operativa, en la cual no requieren de formación especializada.

Gráfico 6 Nivel educativo de empleados en el clúster



En cada una de las actividades económicas se puede deducir que la media educativa y de formación se encuentra en un nivel técnico y tecnológico. En relación a la actividad económica agencia de viajes se puede relacionar que un **50%** de la población encuestada tiene un grado medio de escolaridad de educación secundaria, mientras el otro **50%** del total de población se encuentra en un nivel técnico/tecnológico y profesional.

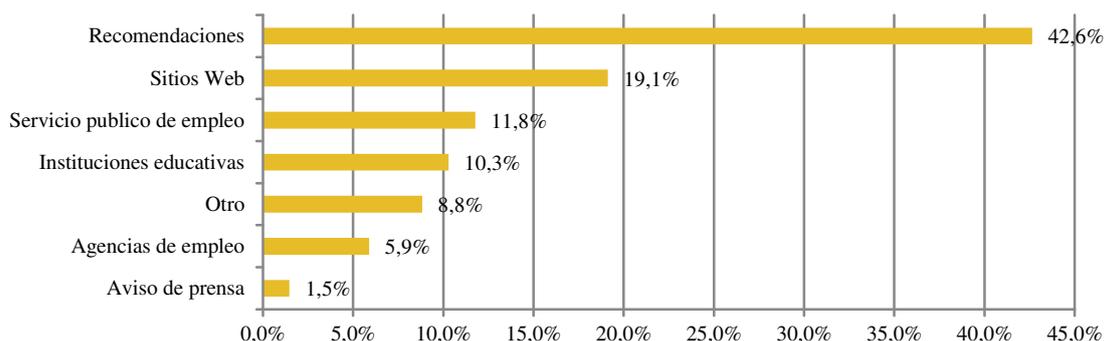
Gráfico 7 Distribución del nivel educativo según actividad económica



Respecto a las actividades económicas enmarcado en el clúster podemos enfatizar en la premisa de que la mayoría de los perfiles ocupacionales no requieren un nivel de formación superior, adicionalmente los propietarios y empleados de cargos administrativos manifestaron que es imprescindible la formación y/o capacitación en **servicio al cliente**.

Un centro recreacional es uno de los actores con mayor sensibilidad en este tipo de investigación ya que su promesa de valor se enmarca en la prestación de un servicio dirigido a los turistas, además de ello cuentan con políticas de funcionamiento basadas en el encadenamiento turístico, a nivel formativo se evidenció la falta de profesionales, técnicos/tecnológicos y personal formado para trabajar en el sector, adicionalmente no poseen titulaciones específicas para los cargos y puestos de trabajo relacionados con la prestación del servicio.

Gráfico 8 Estrategias de reclutamiento de personal utilizadas en el clúster



Aunque las tendencias apuntan a que los procesos de selección y reclutamiento de personal sean virtuales y a través del uso de las TIC's, se evidenció durante el proceso de investigación que la gran mayoría de las empresas de los diferentes actividades económicas realizan este proceso a través de **recomendaciones**, ya que es una forma de hacerlo más tradicional y a veces les resulta más efectiva, así lo manifiestan los empresarios encuestados.

2.2. ANÁLISIS DE CARGOS DEMANDADOS

El mapa ocupacional puntualiza las ocupaciones por área de desempeño y nivel de cualificación de los sectores, subsectores y/o áreas productivas del mercado laboral en el territorio nacional. El Mapa Ocupacional es uno de los referentes para identificar cambios en las estructuras de los perfiles ocupacionales¹.

Los cargos identificados en el clúster se indicaron tomando como referencia la Clasificación Nacional de Ocupaciones (C.N.O), pero debido a que muchas de las empresas encuestadas no cuentan con un sistema de calidad y organización de su estructura como tal, durante la fase de aplicación de encuestas se añadieron nuevos cargos.

Tabla 2 Clasificación Nacional de Ocupaciones afines a los cargos del clúster

Nivel de cualificación	Código ocupación	Nombre Ocupación
Dirección y Gerencia	0632	Gerentes de Servicios de Alojamiento
Finanzas y Administración	1353	Auxiliares de Información y Servicio al Cliente
Ventas y Servicios	6331 6332 6334 6341 6342 6351 6352 6354 6355	Agentes de Viajes Empleados de Ventas y Servicios de Líneas Aéreas, Marítimas y Terrestres Empleados de Recepción Hotelera Guías de Viaje y Turismo Recreacionistas Cortadores de Carne Panaderos y Pasteleros Barman Cocineros

El mapa ocupacional, durante la fase de aplicación de encuesta a empresarios fue modificado, añadiendo a la caracterización ocupacional cargos específicos para las actividades realizadas. Del mapa señalado anteriormente fueron tomadas las siguientes ocupaciones como referencia en la elaboración, puesta en marcha y evaluación de las herramientas de consulta.

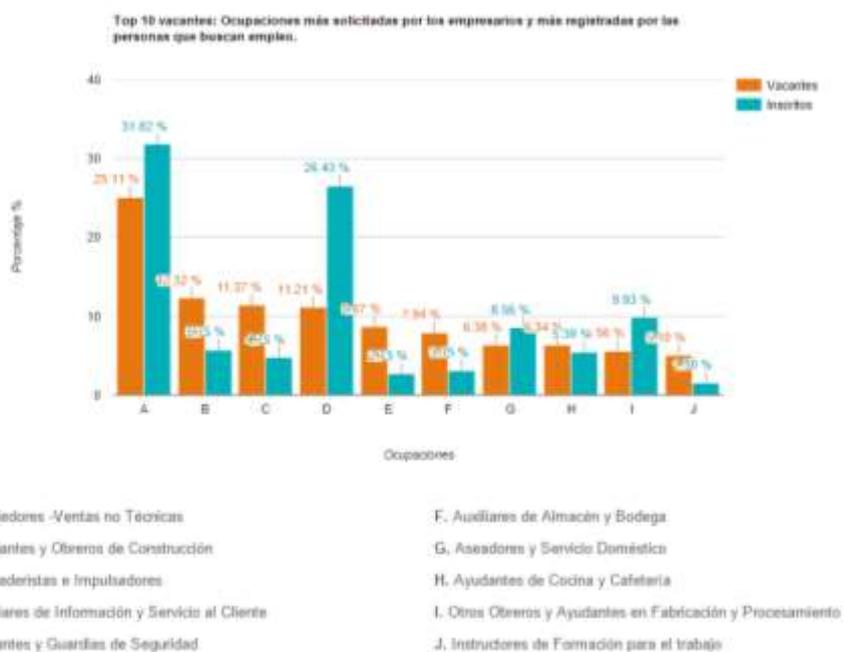
Tabla 3 Cargos demandados por actividad económica

HOTELES	Gerente Servicios Generales Subgerente Cocinero Camarera Contador Recepcionista Operario Chef
----------------	---

¹Análisis realizado con base a la clasificación del Observatorio de Mercado Laboral y Ocupacional disponible en la web: <http://observatorio.sena.edu.co/>. Consultado el 27 de noviembre de 2015.

RESTAURANTES	Cocinero Gerente Mesero Servicios Generales Administrador
BARES Y DISCOTECAS	Administrador Auxiliar Administrativo Dj Meseros Cocinero Barman
TRANSPORTE TERRESTRE	Gerente Auxiliar administrativa Profesional Hseq Contador Jefe de Operaciones
AGENCIAS DE VIAJES	Asesor de Ventas Auxiliar administrativa Gerente Contador
AEROLINEAS	Piloto Técnico de mantenimiento Despachador Auxiliar Administrativo
TOUR OPERADOR	Gerente Directora de mercadeo y comunicaciones Guía turístico Servicios Generales

Gráfico 9 Tendencias ocupacionales en Casanare



Fuente: SENA APE, 2015

Según la Agencia Pública de Empleo administrada por el SENA, se identifica que las ocupaciones más solicitadas por los empresarios y las más registradas para las personas que buscan empleo en Casanare afines a las actividades económicas del clúster de turismo de naturaleza son las áreas de información y servicio al cliente, servicios generales y auxiliares de cocina, tal como se evidencia en la **gráfica 9**.

Respecto a la experiencia mínima requerida para cada cargo, la mayoría de las empresas reportó que para ocupar los mismos es suficiente contar con 12 meses de experiencia previa en los cargos específicos y ocupaciones similares. Sin embargo, las HOTELES Y CENTROS RECREACIONALES manifestaron la necesidad de contar con un capital humano cuya experiencia previa no sea inferior a 24 meses.

2.3.CARGOS DE MAYOR IMPORTANCIA SEGÚN ACTIVIDAD ECONÓMICA

En la encuesta aplicada a los empresarios se indagó por los cargos de mayor importancia dentro de las organizaciones, es decir, aquellos cargos críticos que fueran altamente valorados para el desempeño de la empresa. A continuación se presentan los cargos críticos con mayor frecuencia que fueron obtenidos en las respuestas de los empresarios.

Gráfico 10 Cargos de mayor Frecuencia en Actividad Económica: Hoteles

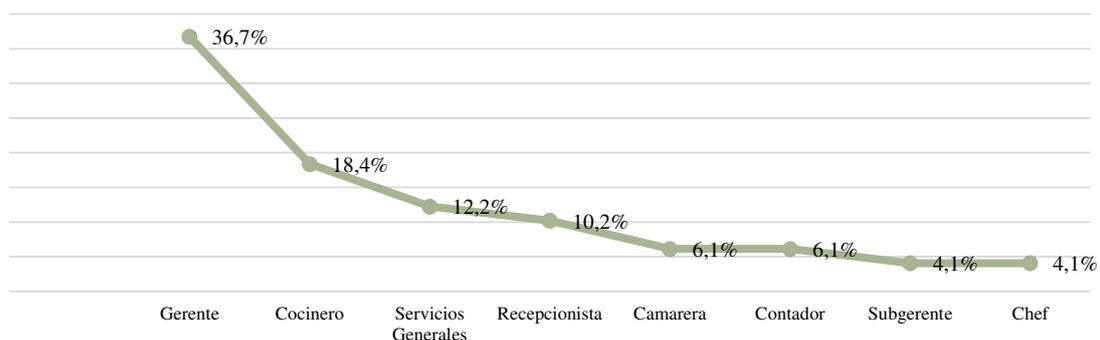


Gráfico 11 Cargos de mayor Frecuencia en Actividad Económica: Restaurantes

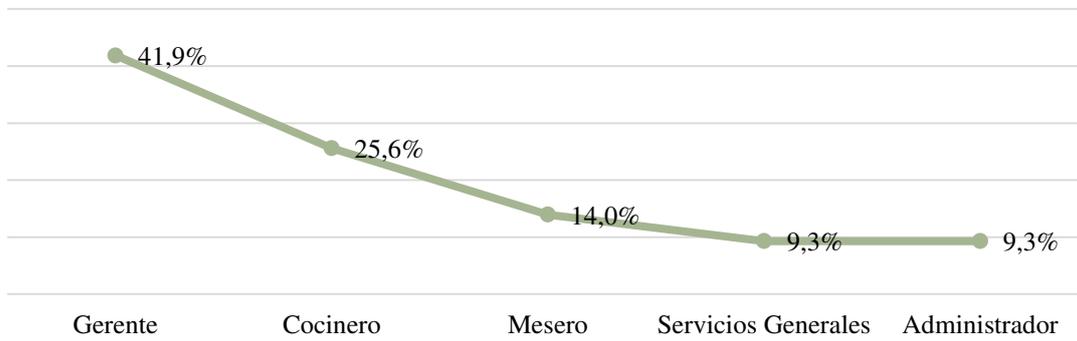


Gráfico 12 Cargos De Mayor Frecuencia En Actividad Económica: Bar / Discoteca

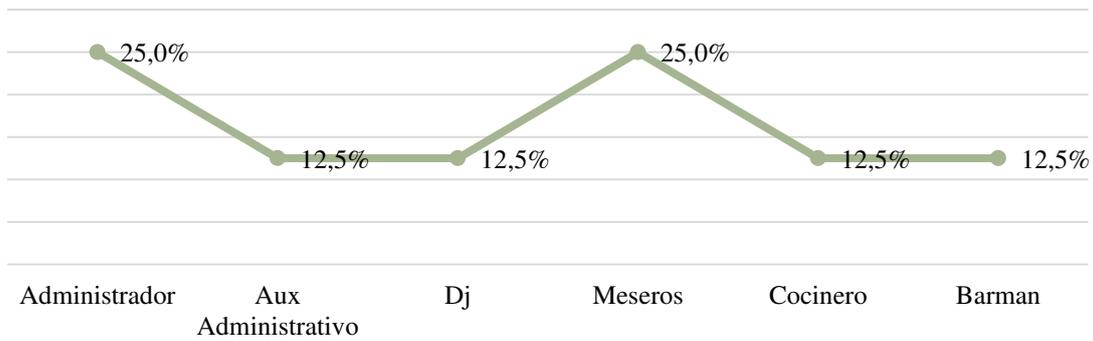


Gráfico 13 Cargos De Mayor Frecuencia Actividad Económica: Transporte Terrestre

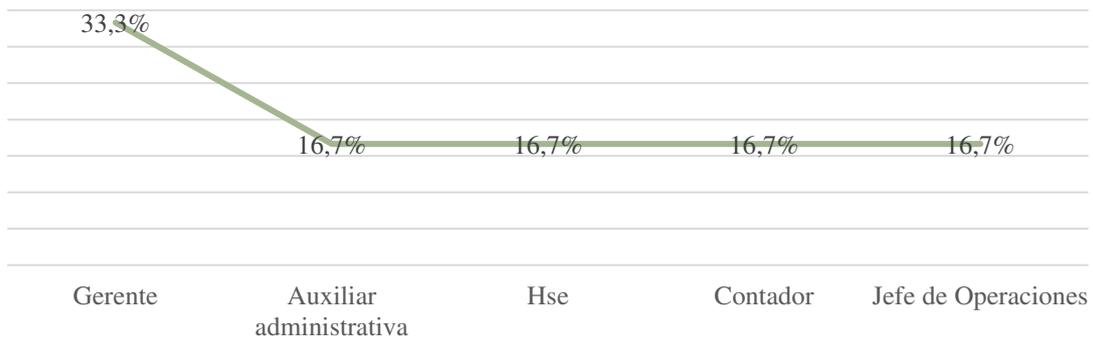
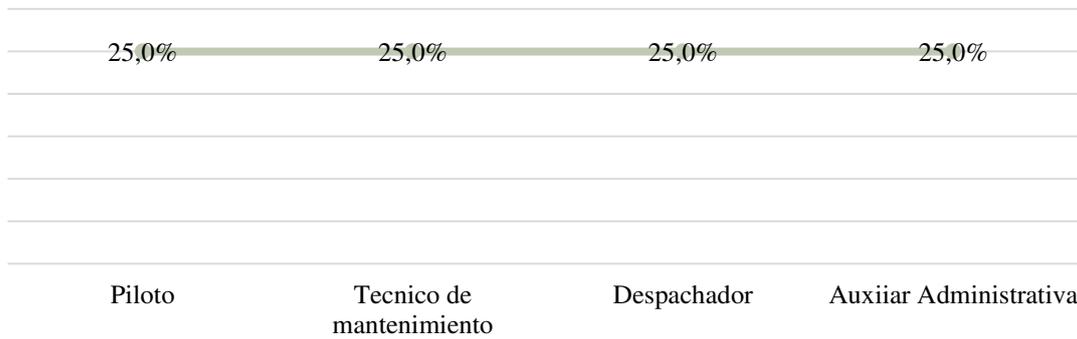


Gráfico 14 Cargos de Mayor Frecuencia en la Actividad Económica: Aerolíneas



Para el caso de la actividad económica aerolíneas se identificó una particularidad y es que los cargos con mayor frecuencia tienen la misma participación dentro de la empresa debido a que solo se encuestó a una empresa de esta naturaleza.

Gráfico 15 Cargos De Mayor Frecuencia en Actividad Económica: Agencia De Viajes



Gráfico 16 Cargos De Mayor frecuencia Actividad Económica: Tour Operadores

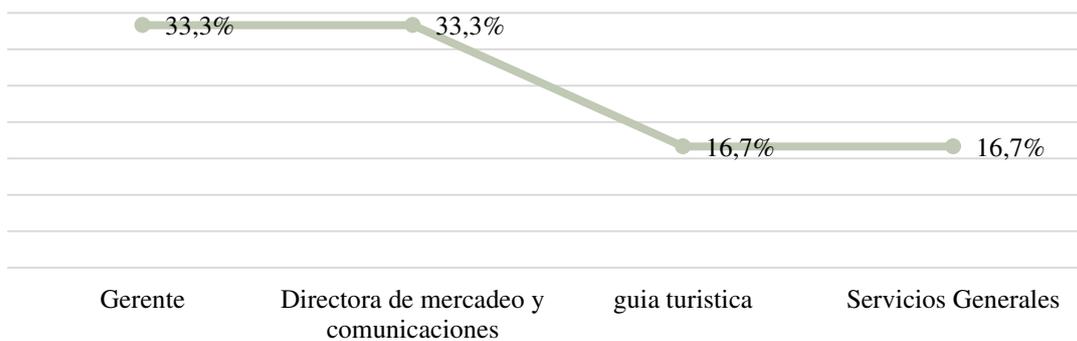
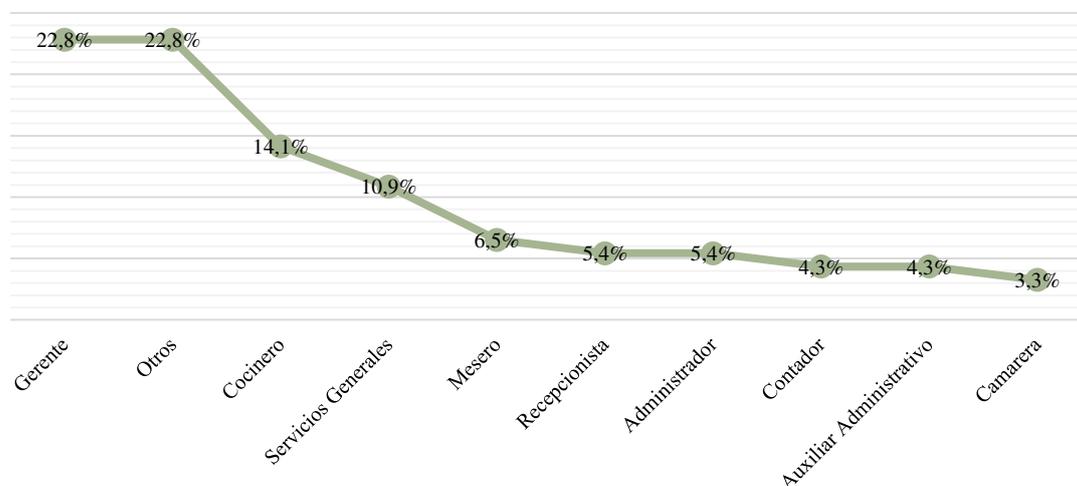


Gráfico 17 Cargos con mayor frecuencia dentro del clúster



En referencia a la frecuencia del clúster se puede afirmar que el cargo de Gerente representa un 22% de la frecuencia total, teniendo presente que el clúster arrojó un total de 29 cargos. En el literal otros se aglomeran 19 cargos que en su totalidad representan un 22,8% pero que individualmente no representan una masa crítica para la frecuencia del clúster, a diferencia de cargos tan importantes como cocinero, servicios generales, y mesero en su respectivo orden.

2.4.CARGOS PRINCIPALES Y PERFILES OCUPACIONALES

Los perfiles y cargos estratégicos señalan las competencias requeridas del capital humano para las necesidades productivas de las empresas del Clúster de Turismo de Naturaleza en Casanare. La identificación de los perfiles y cargos se realizó mediante la estimación de la frecuencia con la que los empresarios respondieron por la relevancia de los cargos dentro de sus empresas y el análisis estadístico de las competencias más valoradas, rangos de edad, experiencia mínima y nivel de formación.

Tabla 4 Perfiles ocupaciones de cargos estratégicos del clúster

Cargo	Competencias transversales	Perfil
Gerente	Capacidad para identificar, plantear y resolver problemas Capacidad para organizar y planificar el tiempo Capacidad de trabajo en equipo	Edad: 36-50 Años Experiencia: 5 Años Formación: Universitario
Cocinero	Capacidad para identificar, plantear y resolver problemas Capacidad para organizar y planificar el tiempo Capacidad de trabajo en equipo	Edad: 18-35 Años Experiencia: 2 Años Formación: Bachillerato

Cargo	Competencias transversales	Perfil
Servicios generales	Habilidad para trabajar en forma autónoma Capacidad creativa Habilidades interpersonales Capacidad de comunicación oral y escrita	Edad: 18-35 Años Experiencia: 2 Años Formación: Bachillerato
Mesero	Capacidad de trabajo en equipo Capacidad para organizar y planificar el tiempo Compromiso con la calidad	Edad: 18-35 Años Experiencia: 1 Año Formación: Bachillerato
Recepcionista	Capacidad de trabajo en equipo Compromiso con la calidad Capacidad para tomar decisiones Capacidad de comunicación oral y escrita	Edad: 18-35 Años Experiencia: 1 Año Formación: Bachillerato
Chef	Capacidad de investigación Capacidad creativa	Edad: 36-50 Años Experiencia: 3 Años Formación: Tecnólogo
Auxiliar Administrativo	Habilidades en el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación Habilidades para buscar, procesar y analizar información procedente de fuentes diversas Manejo de personal	Edad: 18-35 Años Experiencia: 2 Años Formación: Tecnólogo
Piloto	Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica Responsabilidad social y compromiso ciudadano Habilidades para buscar, procesar y analizar información procedente de fuentes diversas	Edad: 36-50 Años Experiencia: 350 Horas Formación: Tecnólogo
Técnico de Mantenimiento	Capacidad para organizar y planificar el tiempo Capacidad para tomar decisiones	Edad: 18 a 35 Años Experiencia: 2 Años Formación: Técnico
Guía Turístico	Capacidad de aprender y actualizarse permanentemente	Edad: 18-35 Años Experiencia: 5 Años Formación: Bachillerato
Contador	Capacidad de aprender y actualizarse permanentemente Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica Capacidad para organizar y planificar el tiempo	Edad: 36-50 Años Experiencia: 3 Años Formación: Universitario

Tabla 5 Competencias específicas de cargos estratégicos según actividad económica del clúster

Cargo	Competencias Específicas	Perfil
Gerente	1. Conocimiento en finanzas y contabilidad 2. Dominio de las tecnologías de la Información y capacidad para utilizar aplicaciones Informáticas y bases de datos.	Edad: 36-50 Años Experiencia: 5 Años Formación: Universitario

Cargo	Competencias Específicas	Perfil
Cocinero	1. Agilidad y Destreza con las herramientas de trabajo 2. Conocimiento de Normas de Aseo e higiene y presentación Personal	Edad: 18-35 Años Experiencia: 2 Años Formación: Bachillerato
Servicios Generales	1. Agilidad y destreza con las herramientas de trabajo 2. Habilidad para comprender y relacionarse con los clientes	Edad: 18-35 Años Experiencia: 2 Años Formación: Bachillerato
Mesero	1. Conocimiento de Normas de aseo e higiene y presentación personal 2. Conocimiento de Valores y principios éticos de conducta	Edad: 18-35 Años Experiencia: 1 Año Formación: Bachillerato
Recepcionista	1. Bilingüismo 2. Conocimiento de Valores y principios éticos de conducta	Edad: 18-35 Años Experiencia: 1 Año Formación: Bachillerato
Chef	1. Habilidad para relacionarse con los demás de una forma adecuada 2. Bilingüismo	Edad: 36-50 Años Experiencia: 3 Años Formación: Tecnólogo
Auxiliar Administrativo	1. Conocimiento en finanzas y contabilidad Dominio de las tecnologías de la información y capacidad para utilizar aplicaciones Informáticas y bases de datos.	Edad: 18-35 Años Experiencia: 2 Años Formación: Tecnólogo
Piloto	1. Conocimiento en el sistema de gestión de seguridad en vuelos 2. Capacidad para trabajar bajo presión	Edad: 36-50 Años Experiencia: 350 Horas Formación: Tecnólogo
Técnico de Mantenimiento	1. Manejo Y conocimiento de reglamentos aeronáuticos colombianos 2. Capacidad para dirigir a las personas y lograr una contribución efectiva del personal a cargo.	Edad: 18 a 35 Años Experiencia: 2 Años Formación: Técnico
Guía Turístico	1. Habilidad para comprender y relacionarse con los clientes 2. Conocimiento de fauna y flora nativa	Edad: 18-35 Años Experiencia: 5 Años Formación: Bachillerato
Contador	1. Conocimiento en finanzas y contabilidad 2. Dominio de las tecnologías de la Información, y capacidad para utilizar aplicaciones Informáticas y bases de datos.	Edad: 36-50 Años Experiencia: 3 Años Formación: Universitario

2.5. COMPETENCIAS TRANSVERSALES Y ESPECÍFICAS POR ACTIVIDAD ECONÓMICA MÁS DEMANDADAS

De acuerdo con la caracterización realizada a empresarios del clúster, la competencia con mayor demanda es la de **Capacidad de trabajo en equipo** con un 9,2%. En cuanto a la caracterización por actividad económica, varía la competencia transversal más demandada, en Aerolíneas se destaca la de **Capacidad para identificar, plantear y resolver problemas**, en agencia de viaje

se muestra en mayor proporción la **Capacidad de aprender y actualizarse permanentemente**, en Bar/discotecas y Restaurantes la **Capacidad para organizar y planificar el tiempo**, en Hoteles se destaca la **capacidad de trabajo en equipo**, en Tour operador **Capacidad de comunicación oral y escrita, y la capacidad creativa**, y en Transporte terrestre la más relevante es la **Capacidad de Manejo de personal**. De igual forma dentro del clúster se destacan otras competencias transversales de forma importante como, Capacidad para organizar y planificar el tiempo, Compromiso con la calidad, Capacidad para identificar, plantear y resolver problemas, Capacidad creativa, Habilidades interpersonales, entre otras.

Gráfico 18 Principales Competencias Transversales del Clúster de Turismo de Naturaleza

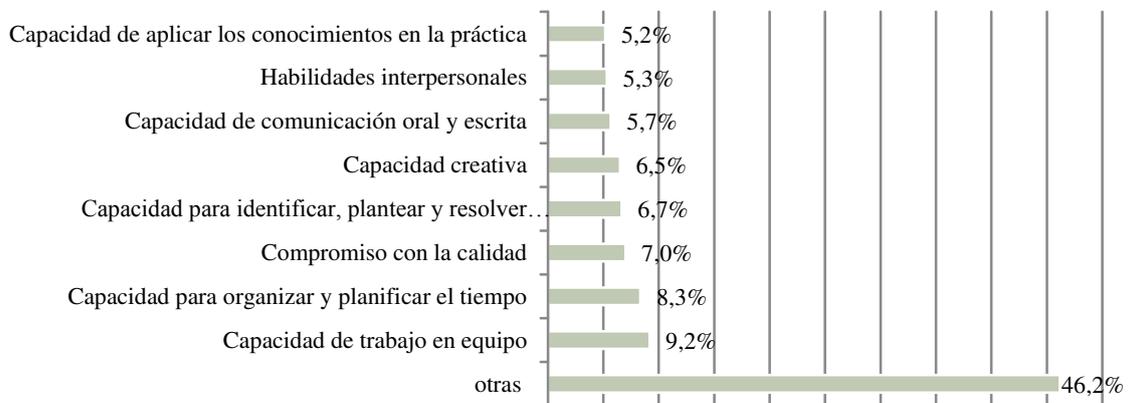


Gráfico 19 . Principales competencias transversales Aerolíneas

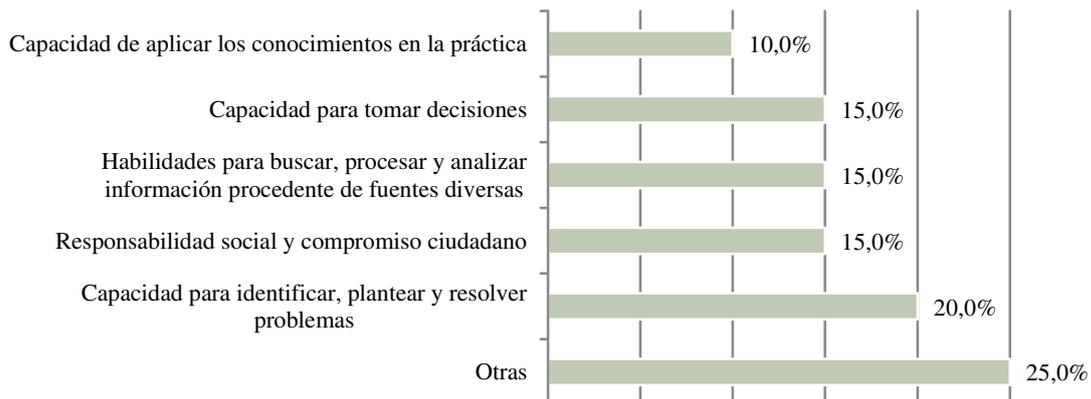


Gráfico 20 Principales competencias transversales Agencia de viaje

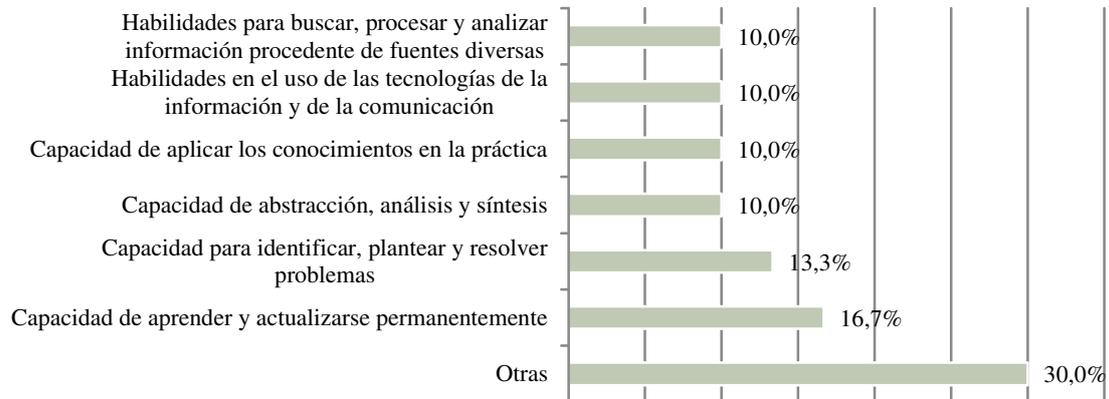


Gráfico 21 Principales competencias transversales Bar/Discooteca

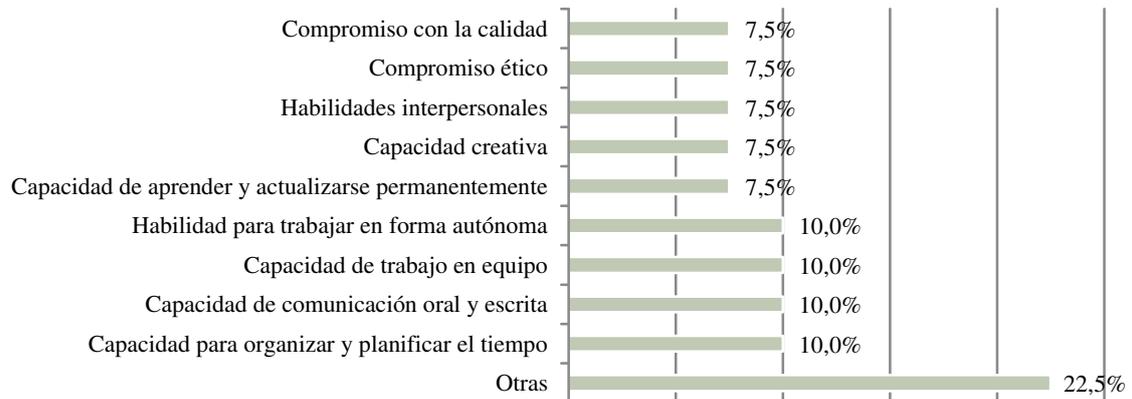


Gráfico 22 Principales competencias transversales Hoteles



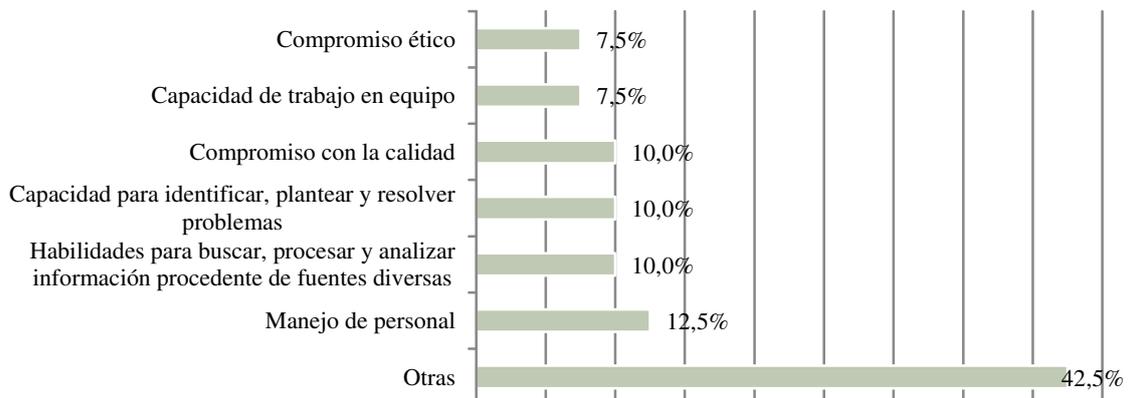
Gráfico 23 Principales competencias transversales Restaurantes



Gráfico 24 Principales competencias transversales Tour operadores



Gráfico 25 Principales competencias transversales Transporte terrestre



Sobre las competencias específicas del clúster, a nivel general se destaca el **dominio de las tecnologías de información** y por actividad económica son **conocimiento en finanzas y contabilidad** (hoteles), **certificación en manipulación de alimentos** (restaurantes), **dominio de tecnologías de la información** (restaurantes, agencias de viaje), **habilidad para relacionarse con los clientes** (bares/discotecas, aerolíneas y agencias de viaje), **conocimiento de la normatividad del Ministerio de Transporte** (transporte terrestre), **normas de aseo, higiene y presentación personal** (agencias de viaje), y **capacidad de tomar riesgos y decisiones** (tour operadores).

Gráfico 26 Principales competencias específicas Clúster de turismo de naturaleza.



Gráfico 27 Principales competencias específicas en actividad económica Hoteles

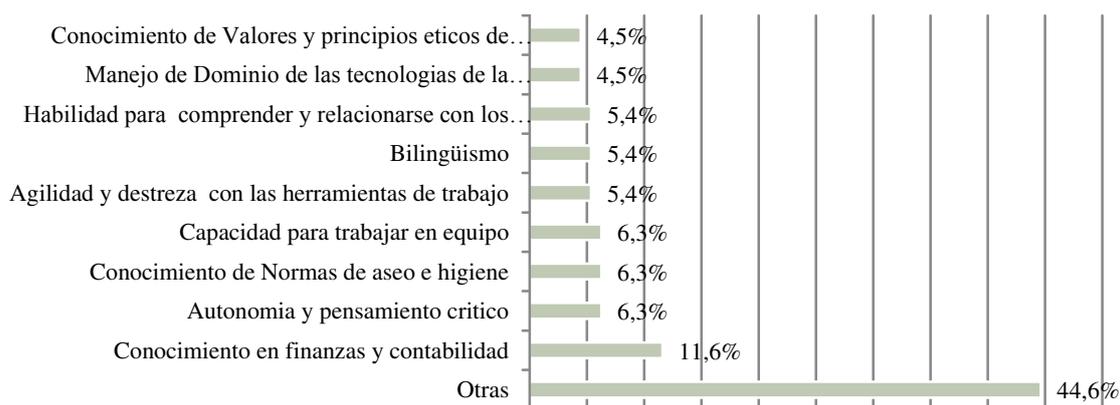


Gráfico 28 Principales competencias específicas en actividad económica Restaurantes

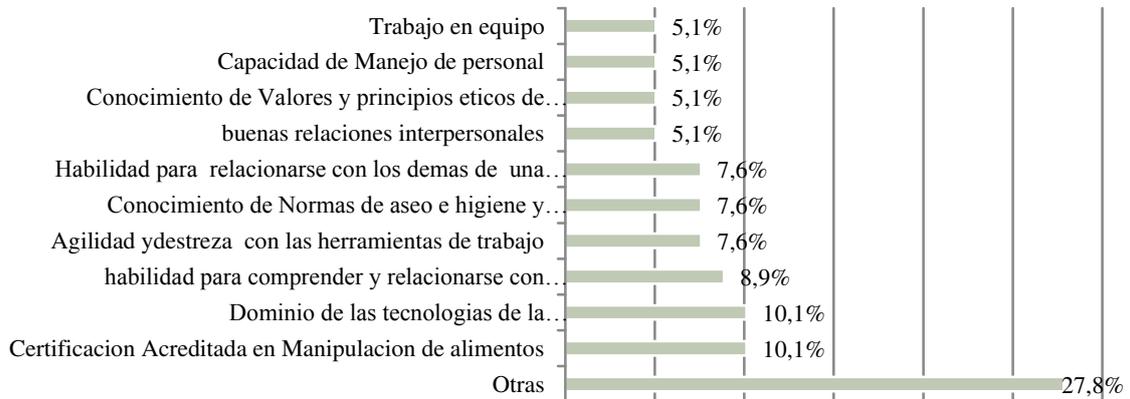


Gráfico 29 Principales competencias específicas en actividad económica Bar/Discoteca

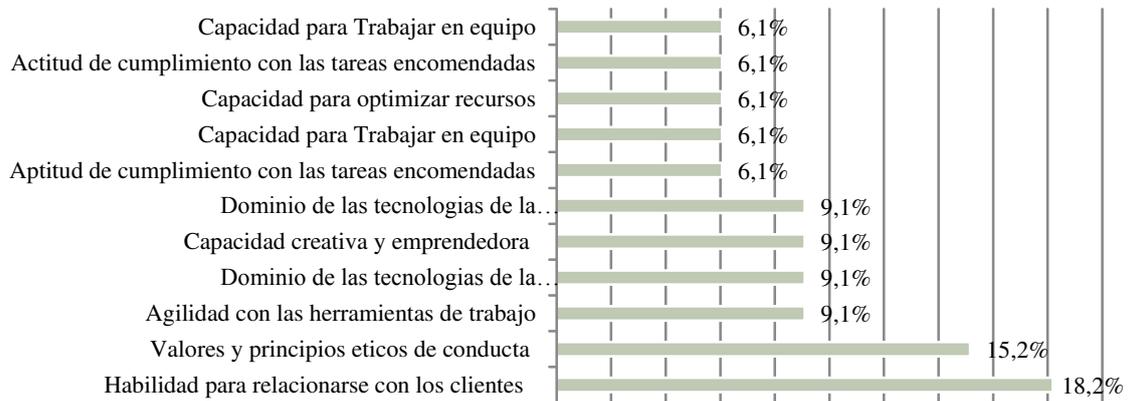


Gráfico 30 Principales competencias específicas en actividad económica Aerolínea

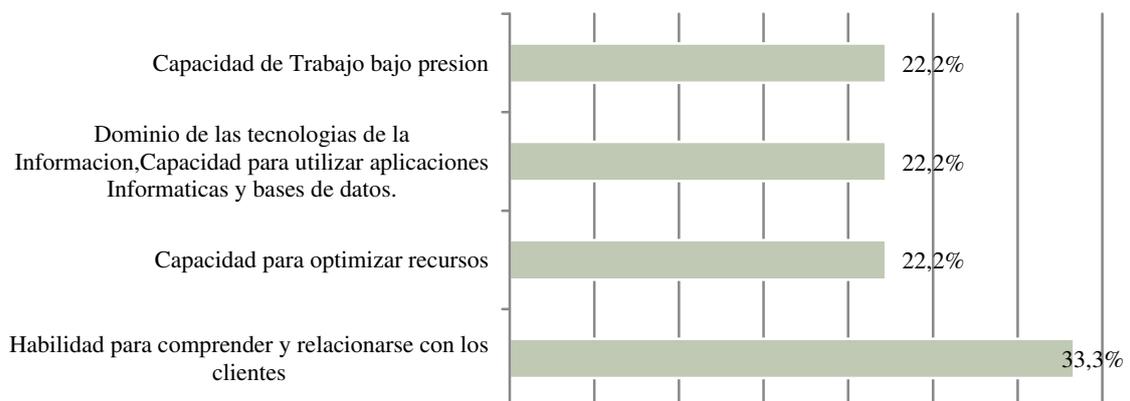


Gráfico 31 Principales competencias específicas en actividad económica Transporte Terrestre

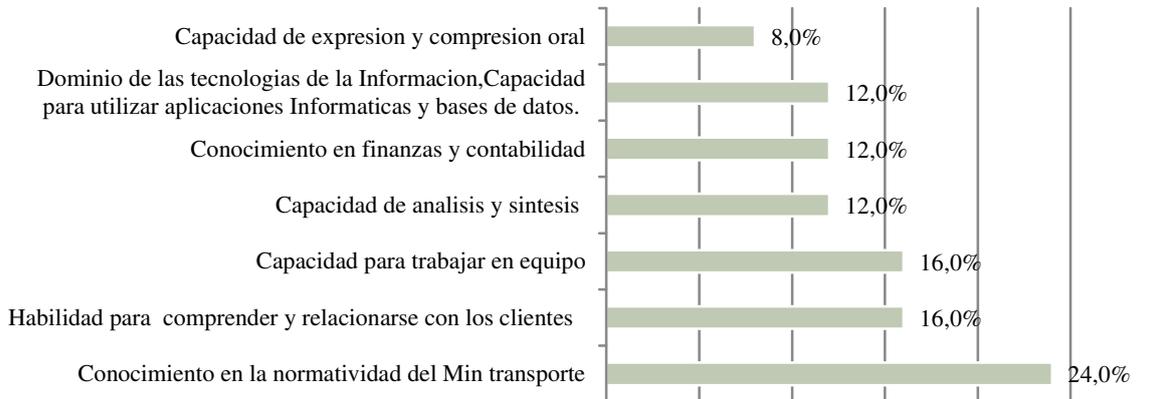


Gráfico 32 Principales competencias específicas en actividad económica Agencia de viaje

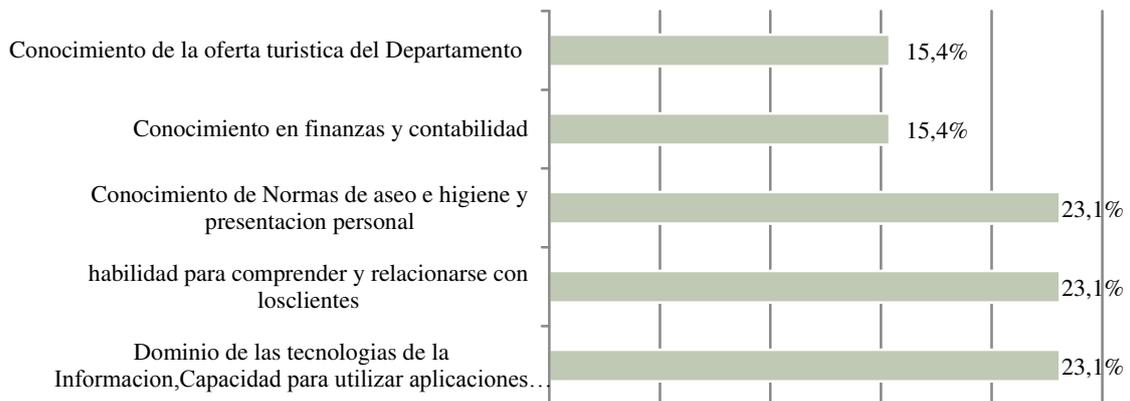


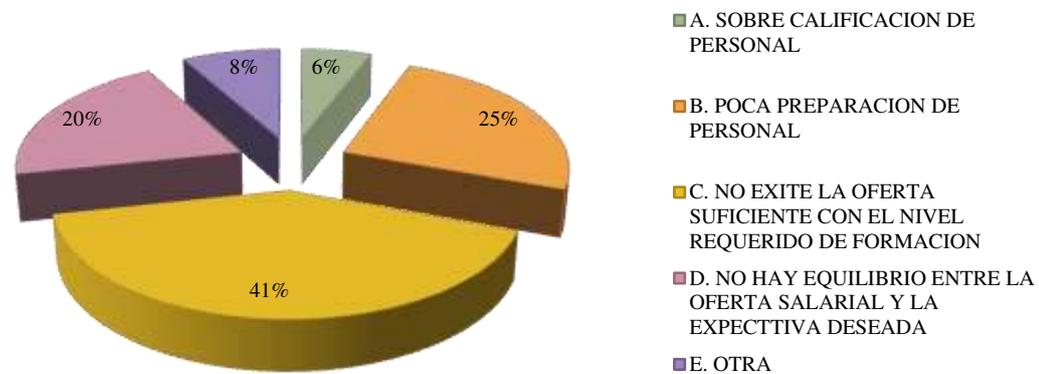
Gráfico 33 Principales competencias específicas en actividad económica Tour operador



2.6.DIFICULTADES DE RECLUTAMIENTO DE PERSONAL IDENTIFICADAS POR LOS EMPRESARIOS

Los empresarios manifestaron que la principal problemática de reclutamiento en el clúster de turismo de naturaleza del Departamento de Casanare, es la insuficiencia en el nivel mínimo requerido para la formación, lo cual señala el déficit de programas pertinentes para el clúster seleccionado, y el bajo interés de los estudiantes hacia la oferta educativa disponible en el departamento.

Gráfico 34 Dificultades para reclutamiento de personal en el clúster



3. CARACTERIZACIÓN DE LA OFERTA DE CAPITAL HUMANO PARA EL CLÚSTER

Para el análisis de la oferta de capital humano para el clúster de turismo de naturaleza en Casanare se identificaron diez programas técnicos y profesionales afines a las áreas de desempeño administrativas y operativas, y se aplicaron encuestas a una masa crítica de 153 estudiantes de últimos semestres pertenecientes a las diferentes universidades e instituciones de educación superior en el Departamento. En el proceso investigativo se hizo una categorización de programas de acuerdo a su área específica de desempeño (operativo, administrativo), esto con el objeto de codificar competencias afines. Las categorías definidas son: programas técnicos/tecnólogos (relacionados con la iniciativa clúster), programa de administración de empresas, contaduría pública y programas de cocina.

Tabla 6 Distribución de estudiantes encuestados según programa

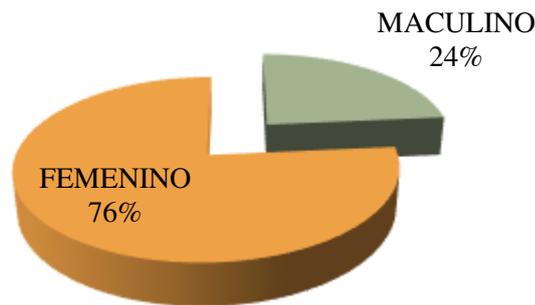
PROGRAMAS ENCUESTADOS	% DE ESTUDIANTES
Administración De Empresas	22,2%
Contaduría Publica	18,3%
Gestión Empresarial	16,3%
Gestión Publica	14,4%
Técnico en cocina	8,5%
Agro industria alimentaria	5,9%
Administración de Empresas Turísticas	3,9%
Administración De Negocios Internacionales	3,9%
Economía	3,9%
Comercio Internacional	2,6%
Total estudiantes	100,0%

La muestra de estudiantes pertenecientes al programa Administración de Empresas Turísticas representa un 3,9% del total de los encuestados, debido a la poca demanda de estas carreras en el departamento de Casanare. Lo anterior podría ser causado del desconocimiento del potencial de las actividades económicas relacionadas con el turismo en la región así como la preferencia de los estudiantes hacia otras opciones de formación, evidenciado en la existencia de tres programas ofertados (Técnico en Operación Turísticas, Guianza Turística, Técnico en Gestión Turística) que no tienen estudiantes matriculados.

3.1.GENERALIDADES DE LA OFERTA DE CAPITAL HUMANO

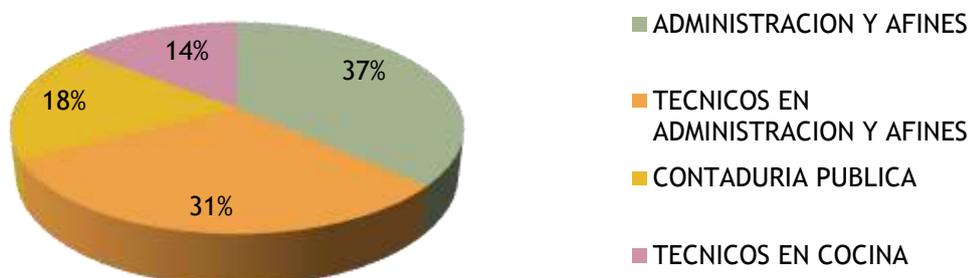
El 76% de los estudiantes encuestados son mujeres, mientras que el 24% restante es Masculino, es decir, que de cada 10 estudiantes capacitados para laborar en el clúster de turismo, 8 son mujeres.

Gráfico 35 Distribución de estudiantes encuestados por género



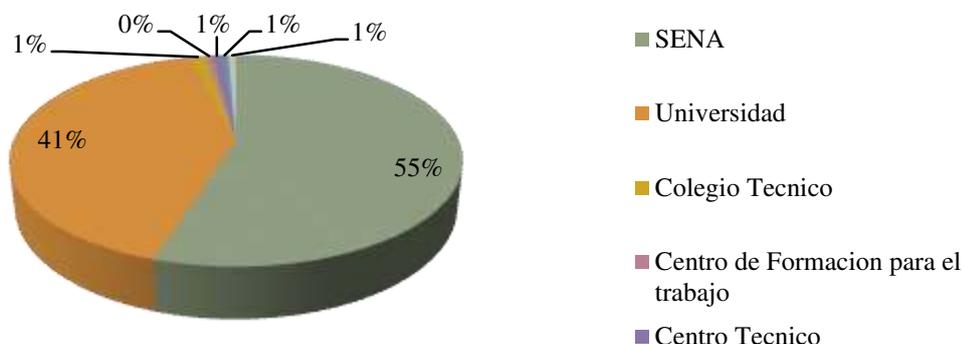
En la muestra de estudiantes se agruparon en cuatro grupos de formación con las siguientes características: técnicos y/o Tecnólogos en carreras afines a la administración, técnicos en cocina, estudiantes de administración y afines y estudiantes de Contaduría pública. Estos grupos académicos de formación fueron escogidos, de acuerdo a las competencias laborales demandas por los empresarios y según los cargos ajustados a cada perfil. El 37% de los estudiantes encuestados pertenecen a la carrera de administración de empresas y afines, el 31% son estudiantes de técnicas en Administración y afines, 18% contaduría pública y 14% técnicos en cocina.

Gráfico 36 Distribución de estudiantes por características de estudio



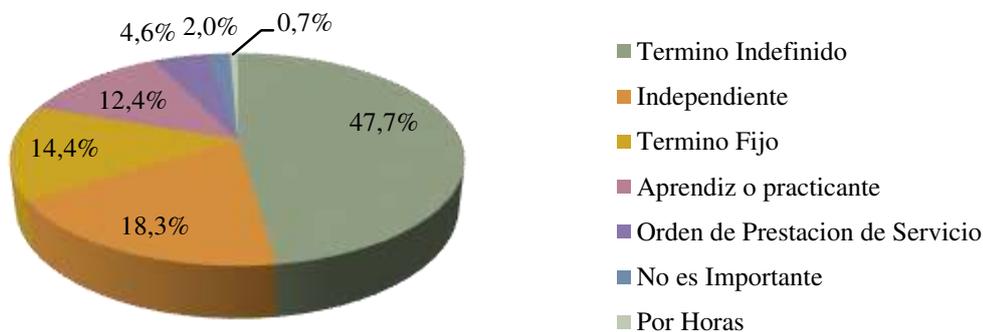
Según la percepción de los estudiantes, el SENA es la mejor entidad que capacita con un 55%, en un segundo lugar la universidad con una percepción del 41% de los encuestados.

Gráfico 37 Entidades que mejor capacitan de acuerdo con la percepción de estudiantes



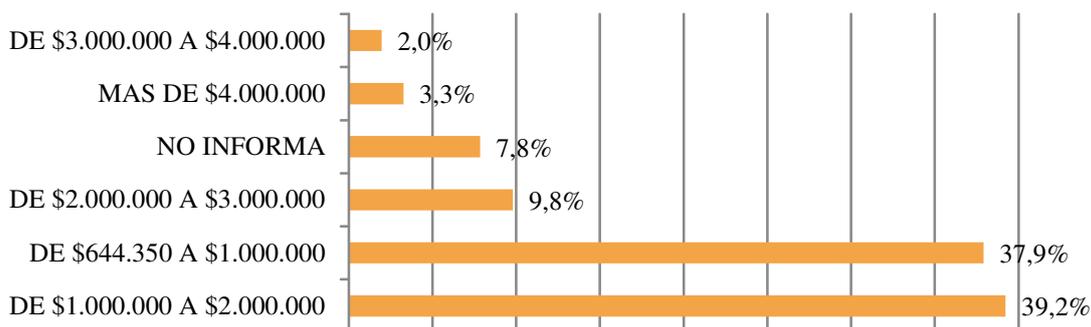
En cuanto a las expectativas laborales, casi la mitad de los estudiantes encuestados (**47,7%**), espera conseguir un contrato a término indefinido, mientras el **18,3%** prefiere ser independiente. Cerca del **14,4%** de la población prefiere la modalidad de contratación a término fijo, el **12,4%** prefiere el contrato como aprendiz y para el **2%** le es indiferente el tipo de contratación. Lo anterior sugiere que los estudiantes de últimos semestres tienen la expectativa de alcanzar estabilidad laboral cuando se gradúen; mientras que se mantienen reacios a vínculos laborales asociados con la temporalidad.

Gráfico 38 Percepción de estudiantes sobre el tipo de contrato deseado.



Respecto a la aspiración salarial, el 39,2% de los estudiantes encuestados espera ganar entre \$1.000.000 a \$2.000.000, seguido de los que esperan recibir como salario inicial, entre \$644.350 a \$1.000.000 (37,9%). El 9,8% de la población encuestada aspira tener un salario entre \$2.000.000 y \$3.000.000, el 3,3% espera recibir un salario superior de \$4.000.000.

Gráfico 39 Aspiración salarial estudiantes

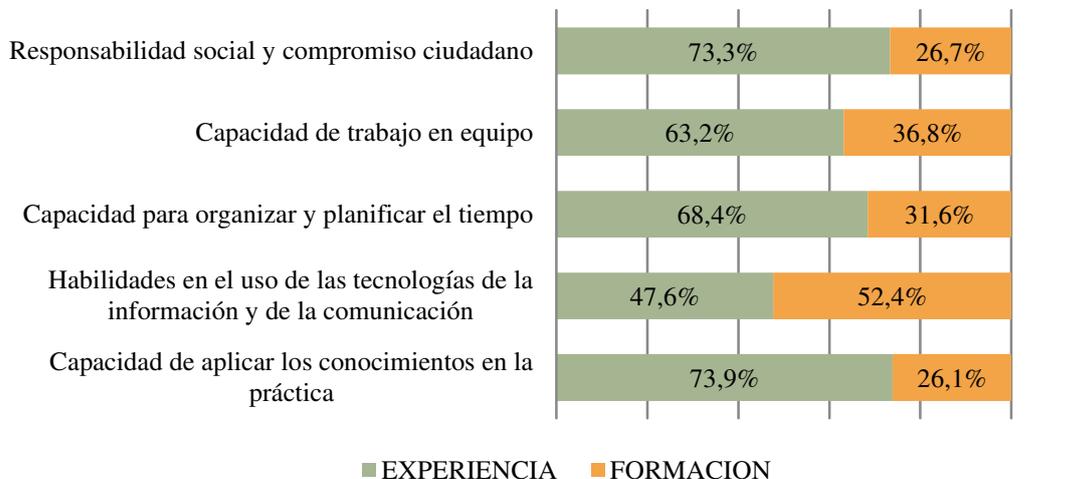


3.2.FORMA DE APROPIACIÓN DE COMPETENCIAS TRANSVERSALES SEGÚN PROGRAMA DE FORMACIÓN

El siguiente análisis refleja la forma de apropiación (experiencia y formación) de las competencias transversales de los estudiantes encuestados según las categorías de programas de formación identificadas. Se entiende que la forma de apropiación “experiencia” es la que se da cuando la competencia se adquiere por haber laborado previamente, mientras que la forma de apropiación “formación” es aquella que se adquiere en los espacios académicos.

En el grupo de estudiantes de programas técnicos y tecnológicos predomina la apropiación por la experiencia laboral de las competencias transversales, con excepción de la que se refiere al uso de tecnologías de información, que es adquirida por el 52,4% de los estudiantes en procesos formativos.

Gráfico 40 Forma de apropiación de competencias transversales programas Técnicos y Tecnólogos



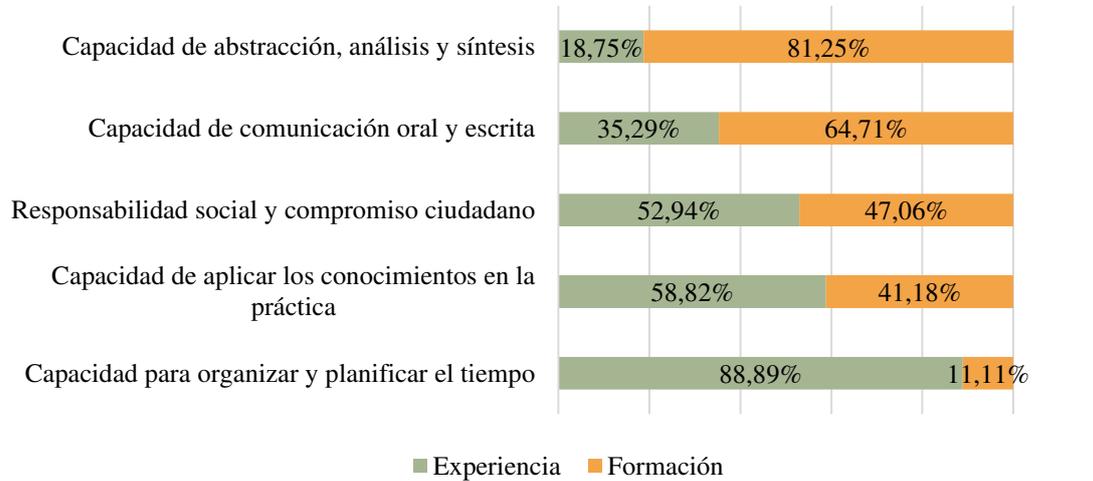
Para los estudiantes de los programas de cocina también destaca que predomina la experiencia laboral como forma de apropiación de las competencias, con excepción de la **capacidad de trabajo en equipo**, la cual se adquiere en los procesos formativos.

Gráfico 41 Forma de apropiación de competencias transversales programas de cocina



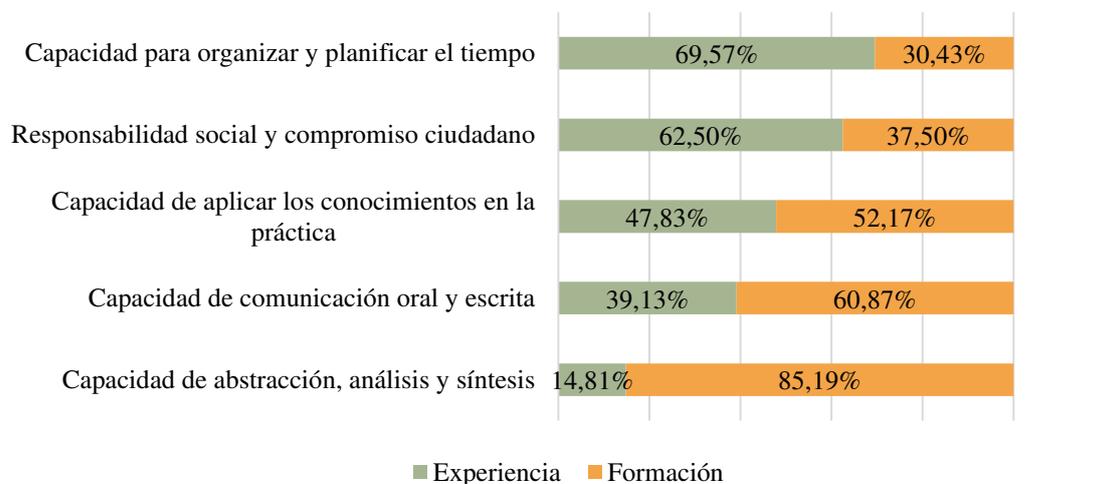
La competencia transversal de mayor apropiación por formación académica en los estudiantes de contaduría pública es la **capacidad para organizar y planificar el tiempo** y la **capacidad de comunicación oral y escrita**, en las demás predomina la experiencia laboral como forma de apropiación de competencias transversales.

Gráfico 42 Forma de apropiación de competencias transversales programa de contaduría pública



Para los estudiantes de administración de empresas, las competencias transversales que se adquieren en mayor medida mediante procesos formativos son la **capacidad de abstracción, análisis y síntesis, la capacidad de comunicación oral y escrita, y la capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica**; por su parte, la **capacidad de organizar y planificar el tiempo** y la **responsabilidad social y compromiso** ciudadano se adquieren en la experiencia laboral.

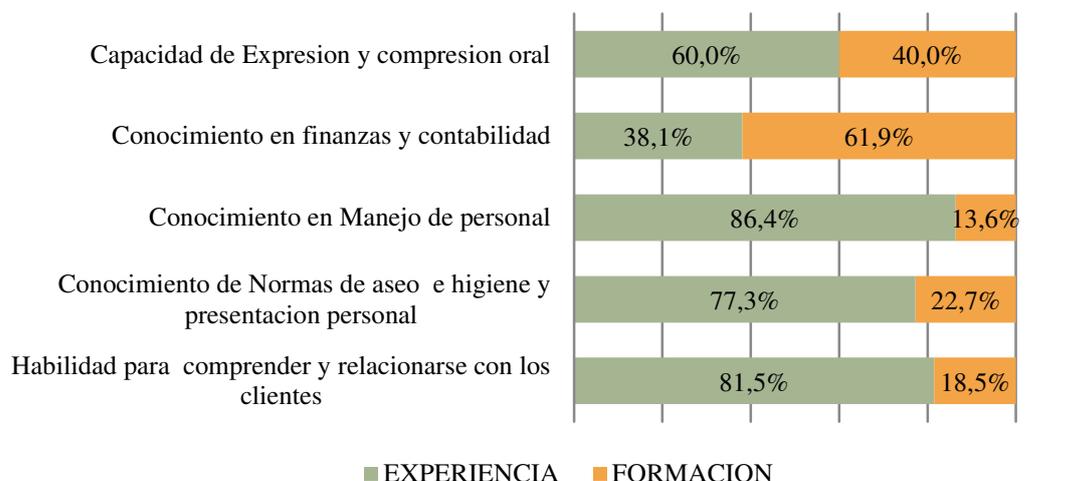
Gráfico 43 Forma de apropiación de competencias transversales programa de administración y afines



3.3.FORMA DE APROPIACIÓN DE COMPETENCIAS ESPECÍFICAS SEGÚN PROGRAMA DE FORMACIÓN

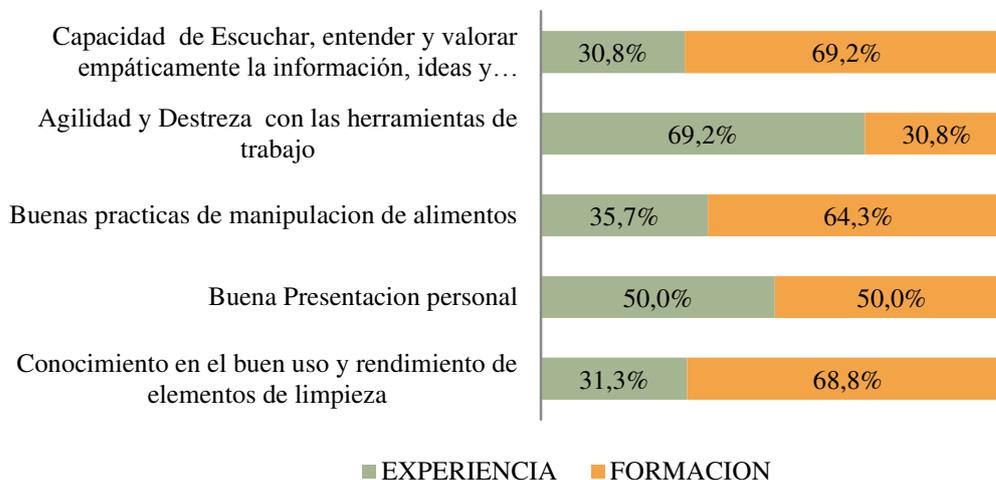
A nivel de competencias específicas en los estudiantes de programas técnicos y tecnológicos predomina la experiencia como forma de apropiación, con la excepción del **conocimiento en finanzas y contabilidad**, en la que el 62% manifestó que esa competencia se adquiriría en procesos académicos y formativos.

Gráfico 44 Forma de apropiación de competencias específicas programa técnicos y tecnológicos



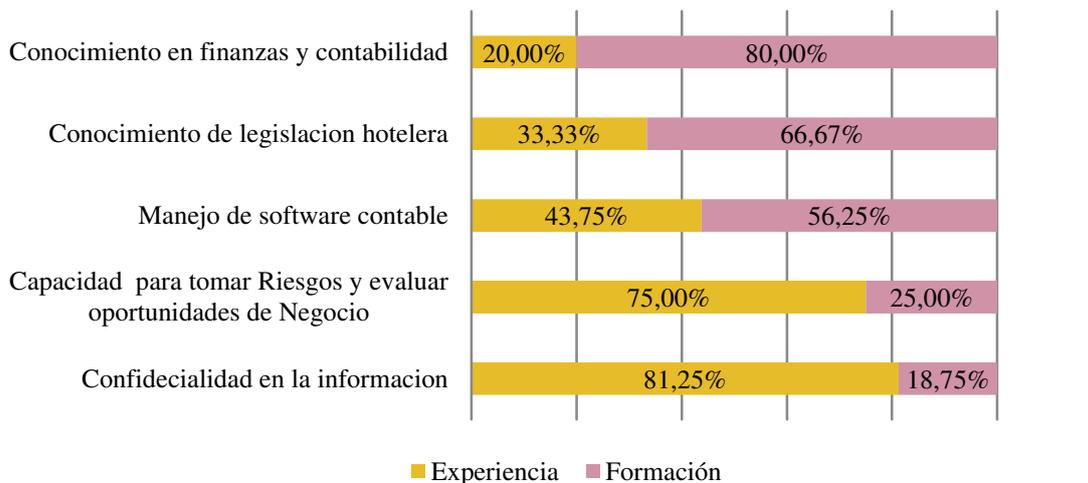
En los programas de cocina predomina la forma de apropiación es la formación, excepto la **agilidad y destreza con las herramientas de trabajo**, la cual es adquirida por el 69% de los estudiantes mediante la experiencia laboral.

Gráfico 45 Forma de apropiación de competencias específicas programa cocina



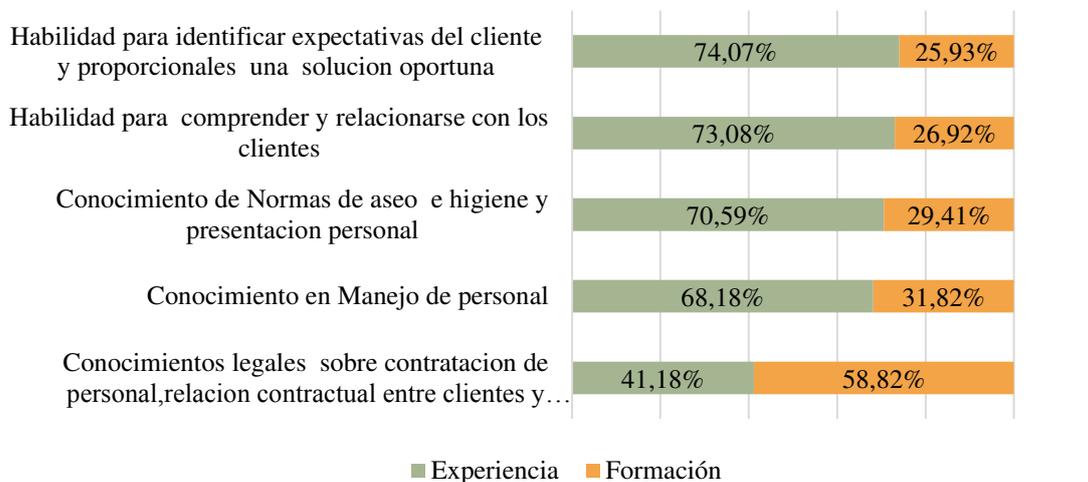
Los estudiantes del programa de contaduría adquieren sus competencias específicas de forma mayoritaria en procesos formativos, excepto la **capacidad para tomar riesgos y evaluar oportunidades de negocio** así como la **confidencialidad en la información** que se adquieren mayoritariamente con la experiencia.

Gráfico 46 Forma de apropiación de competencias específicas programa contaduría pública



La forma de apropiación de las competencias específicas de los estudiantes de los programas de administración y afines apropia sus competencias por la experiencia, salvo la que se refiere a los **conocimientos legales sobre contratación de personal** que es adquirida por el 59% en procesos formativos.

Gráfico 47 Forma de apropiación de competencias específicas programa administración y afines



3.4. NIVEL DE APROPIACIÓN DE LAS COMPETENCIAS TRANSVERSALES Y ESPECÍFICAS

Los estudiantes encuestados respondieron por el nivel de apropiación (alto, medio y bajo) de las competencias transversales y específicas pertinentes para cada grupo de formación y para los empresarios. Se considera que aquellas competencias donde el nivel de apropiación alto sea inferior al 65% representan puntos críticos en la mejora del desempeño de la oferta laboral.

Tabla 7 Nivel de apropiación de competencias transversales de programas técnicos

Competencias Transversales Estudiantes Técnicos	ALTO	MEDIO	BAJO
4. Responsabilidad social y compromiso ciudadano	100,0%	0,0%	0,0%
8. Capacidad de aprender y actualizarse permanentemente	100,0%	0,0%	0,0%
10. Capacidad crítica y autocrítica	100,0%	0,0%	0,0%
11. Capacidad para actuar en nuevas situaciones	100,0%	0,0%	0,0%
21. Habilidad para trabajar en contextos internacionales	100,0%	0,0%	0,0%
25. Compromiso con la calidad	100,0%	0,0%	0,0%
15. Capacidad de trabajo en equipo	90,0%	5,0%	5,0%
5. Capacidad de comunicación oral y escrita	85,7%	14,3%	0,0%
14. Capacidad para tomar decisiones	85,7%	0,0%	14,3%
2. Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica	85,0%	10,0%	5,0%
22. Habilidad para trabajar en forma autónoma	84,6%	0,0%	15,4%
7. Capacidad de investigación	83,3%	16,7%	0,0%
9. Habilidades para buscar, procesar y analizar información procedente de fuentes diversas	80,0%	0,0%	20,0%
26. Manejo de personal	80,0%	0,0%	20,0%
1. Capacidad de abstracción, análisis y síntesis	78,6%	21,4%	0,0%
6. Habilidades en el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación	78,3%	17,4%	4,3%
13. Capacidad para identificar, plantear y resolver problemas	75,0%	25,0%	0,0%
16. Habilidades interpersonales	75,0%	25,0%	0,0%
18. Compromiso con la preservación del medio ambiente	75,0%	0,0%	25,0%
24. Compromiso ético	66,7%	16,7%	16,7%
3. Capacidad para organizar y planificar el tiempo	65,0%	25,0%	10,0%
12. Capacidad creativa	62,5%	37,5%	0,0%
17. Capacidad de motivar y conducir hacia metas comunes	60,0%	0,0%	40,0%
23. Capacidad para formular y gestionar proyectos	60,0%	0,0%	40,0%
27. manejo del idioma inglés	50,0%	0,0%	50,0%
19. Compromiso con su medio socio-cultural	0,0%	0,0%	0,0%
20. Valoración y respeto por la diversidad y multiculturalidad	0,0%	66,7%	33,3%

Tabla 8 Nivel de apropiación de competencias transversales de programas de cocina

COMPETENCIAS TRANSVERSALES ESTUDIANTES COCINA	ALTO	MEDIO	BAJO
4. Responsabilidad social y compromiso ciudadano	● 100%	0%	0%
5. Capacidad de comunicación oral y escrita	● 100%	0%	0%
8. Capacidad de aprender y actualizarse permanentemente	● 100%	0%	0%
9. Habilidades para buscar, procesar y analizar información procedente de fuentes diversas	● 100%	0%	0%
10. Capacidad crítica y autocrítica	● 100%	0%	0%
13. Capacidad para identificar, plantear y resolver problemas	● 100%	0%	0%
17. Capacidad de motivar y conducir hacia metas comunes	● 100%	0%	0%
18. Compromiso con la preservación del medio ambiente	● 100%	0%	0%
20. Valoración y respeto por la diversidad y multiculturalidad	● 100%	0%	0%
15. Capacidad de trabajo en equipo	● 85%	15%	0%
3. Capacidad para organizar y planificar el tiempo	● 80%	20%	0%
2. Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica	● 75%	25%	0%
12. Capacidad creativa	● 75%	25%	0%
1. Capacidad de abstracción, análisis y síntesis	● 71%	29%	0%
11. Capacidad para actuar en nuevas situaciones	● 67%	33%	0%
6. Habilidades en el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación	● 50%	50%	0%
7. Capacidad de investigación	● 50%	50%	0%
14. Capacidad para tomar decisiones	● 50%	50%	0%
21. Habilidad para trabajar en contextos internacionales	● 50%	50%	0%
16. Habilidades interpersonales	● 0%	0%	0%
19. Compromiso con su medio socio-cultural	● 0%	100%	0%

Tabla 9 Nivel de apropiación de competencias transversales de programas de administración y afines

Competencias Transversales Estudiantes Administracion	ALTO	MEDIO	BAJO
21. Habilidad para trabajar en contextos internacionales	● 75,0%	25,0%	0,0%
7. Capacidad de investigación	● 71,4%	28,6%	0,0%
25. Compromiso con la calidad	● 70,0%	20,0%	10,0%
15. Capacidad de trabajo en equipo	● 67,6%	32,4%	0,0%
2. Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica	● 66,7%	30,6%	2,8%
3. Capacidad para organizar y planificar el tiempo	● 66,7%	24,2%	9,1%
13. Capacidad para identificar, plantear y resolver problemas	● 66,7%	30,3%	3,0%
24. Compromiso ético	● 66,7%	33,3%	0,0%
5. Capacidad de comunicación oral y escrita	● 65,7%	28,6%	5,7%
17. Capacidad de motivar y conducir hacia metas comunes	● 64,7%	35,3%	0,0%
18. Compromiso con la preservación del medio ambiente	● 63,6%	27,3%	9,1%
9. Habilidades para buscar, procesar y analizar información procedente de fuentes diversas	● 61,5%	34,6%	3,8%
4. Responsabilidad social y compromiso ciudadano	● 60,0%	37,8%	2,2%
12. Capacidad creativa	● 58,3%	41,7%	0,0%
10. Capacidad crítica y autocrítica	● 57,9%	42,1%	0,0%
26. Manejo de personal	● 57,1%	35,7%	7,1%
23. Capacidad para formular y gestionar proyectos	● 57,1%	42,9%	0,0%
8. Capacidad de aprender y actualizarse permanentemente	● 54,2%	45,8%	0,0%
1. Capacidad de abstracción, análisis y síntesis	● 53,6%	42,9%	3,6%
11. Capacidad para actuar en nuevas situaciones	● 53,6%	42,9%	3,6%
22. Habilidad para trabajar en forma autónoma	● 53,3%	40,0%	6,7%
14. Capacidad para tomar decisiones	● 52,9%	41,2%	5,9%
6. Habilidades en el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación	● 51,4%	45,7%	2,9%
16. Habilidades interpersonales	● 50,0%	34,4%	15,6%
19. Compromiso con su medio socio-cultural	● 50,0%	50,0%	0,0%
20. Valoración y respeto por la diversidad y multiculturalidad	● 37,5%	37,5%	25,0%
27. Manejo del idioma inglés	● 9,1%	9,1%	81,8%

Tabla 10 Nivel de apropiación de competencias transversales de programas de contabilidad

Competencias Transversales Estudiantes Contabilidad	ALTO	MEDIO	BAJO
8. Capacidad de aprender y actualizarse permanentemente	● 100%	0%	0%
18. Compromiso con la preservación del medio ambiente	● 100%	0%	0%
19. Compromiso con su medio socio-cultural	● 100%	0%	0%
20. Valoración y respeto por la diversidad y multiculturalidad	● 100%	0%	0%
22. Habilidad para trabajar en forma autónoma	● 100%	0%	0%
4. Responsabilidad social y compromiso ciudadano	● 96%	4%	0%
15. Capacidad de trabajo en equipo	● 88%	13%	0%
9. Habilidades para buscar, procesar y analizar información proceden	● 80%	20%	0%
13. Capacidad para identificar, plantear y resolver problemas	● 75%	25%	0%
2. Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica	● 73%	23%	4%
3. Capacidad para organizar y planificar el tiempo	● 67%	25%	8%
5. Capacidad de comunicación oral y escrita	● 56%	36%	8%
6. Habilidades en el uso de las tecnologías de la información y de la c	● 50%	50%	0%
11. Capacidad para actuar en nuevas situaciones	● 50%	50%	0%
12. Capacidad creativa	● 50%	50%	0%
14. Capacidad para tomar decisiones	● 50%	50%	0%
16. Habilidades interpersonales	● 50%	50%	0%
7. Capacidad de investigación	● 33%	17%	50%
1. Capacidad de abstracción, análisis y síntesis	● 26%	70%	4%
10. Capacidad crítica y autocrítica	● 0%	0%	100%
26. Manejo de personal	● 0%	0%	100%
27. manejo del idioma ingles	● 0%	0%	100%

Tabla 11 Nivel de apropiación de competencias específicas de programas técnicos y tecnológicos

COMPETENCIAS ESPECIFICAS ESTUDIANTES TECNICOS	ALTO	MEDIO	BAJO
1. Preparacion Fisica para caminatas largas	● 66,7%	0,0%	33,3%
2. Buena Presentacion personal	● 85,0%	10,0%	5,0%
3. Conocimiento en Manejo de personal	● 80,0%	15,0%	5,0%
4. Buena Expresion oral	● 78,3%	17,4%	4,3%
5. Conocimiento en finanzas y contabilidad	● 57,9%	36,8%	5,3%
6. Habilidad para comprender y relacionarse con los clientes	● 76,0%	20,0%	4,0%
7. Conocimiento en ordenes de trabajo	● 85,7%	7,1%	7,1%
8. Conocimiento en facturacion	● 90,9%	0,0%	9,1%
9. Conocimiento de fauna y flora nativa	● 100,0%	0,0%	0,0%
10. Conocimiento lexico hotelero	● 50,0%	50,0%	0,0%
11. Conocimiento en servicios aeronauticos	● 100,0%	0,0%	0,0%
12. Aptitud de cumplimiento con las tareas encomendadas.	● 72,7%	9,1%	18,2%
13. Certificacion de Estudio tecnico formal	● 0,0%	50,0%	50,0%
14. Conocimiento de la Oferta turistica de la ciudad	● 100,0%	0,0%	0,0%
15. Conocimiento de la oferta turistica del Departamento	● 100,0%	0,0%	0,0%
16. Capacidad para tomar Riesgos y evaluar oportunidades de Negocio	● 80,0%	10,0%	10,0%
17. Conocimiento de Impuestos del Sector Turistico	● 100,0%	0,0%	0,0%
18. Agilidad y Destreza con las herramientas de trabajo	● 80,0%	0,0%	20,0%
19. Conocimiento en la normatividad del Min transporte	● 100,0%	0,0%	0,0%
20. Conocimiento de Valores y principios eticos de conducta	● 75,0%	0,0%	25,0%
21. Conocimiento de operaciones de emergencia	● 100,0%	0,0%	0,0%
22. Habilidad para relacionarse con los demas de una forma adecuada	● 85,0%	5,0%	10,0%
23. Conocimiento en finanzas y contabilidad	● 81,8%	9,1%	9,1%
aplicaciones Informaticas y bases de datos.	● 75,0%	25,0%	0,0%

Tabla 12 Nivel de apropiación de competencias específicas de programas de cocina

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS ESTUDIANTES DE COCINA	ALTO	MEDIO	BAJO
4.Buena Presentacion personal	100,0%	0,0%	0,0%
5.Autonomia y pensamiento critico	100,0%	0,0%	0,0%
6.Capacidad para elegir entre varias alternativas aquellas que son más viables para el logro de los objetivos de la empresa	100,0%	0,0%	0,0%
8.Conocimiento en cortes de carne	100,0%	0,0%	0,0%
10.Conocimiento en finanzas y contabilidad	100,0%	0,0%	0,0%
13.Sentido de pertenencia	100,0%	0,0%	0,0%
16.Tener una marcada Orientacion al servicio al cliente	100,0%	0,0%	0,0%
18.Normas y principios morales bien marcados	100,0%	0,0%	0,0%
20.Capacidad para elegir entre varias alternativas aquellas que	100,0%	0,0%	0,0%
22.Buenas relaciones interpersonales	100,0%	0,0%	0,0%
27.Conocimiento en logistica	100,0%	0,0%	0,0%
1.Agilidad y Destreza con las herramientas de trabajo	91,7%	8,3%	0,0%
2.Conocimiento en el buen uso y rendimiento de elementos de	87,5%	12,5%	0,0%
7.Buenas practicas de manipulacion de alimentos	85,7%	14,3%	0,0%
3.Conocimiento de gastronomia tradicional	80,0%	20,0%	0,0%
14.Capacidad de Escuchar, entender y valorar empáticamente la	80,0%	20,0%	0,0%
11.Buena Expresion oral	50,0%	50,0%	0,0%
15.Habilidades y destrezas con las herramientas de cocina	50,0%	50,0%	0,0%
9.Conocimiento de cocina	40,0%	60,0%	0,0%
12.Capacidad para Optimizar Recursos	0,0%	0,0%	0,0%
17.Capacidad de Guianza en la receta	0,0%	0,0%	100,0%
19.Conocimiento en presentacion de platos	0,0%	100,0%	0,0%
21.Dominio de las tecnologias de la Informacion, Capacidad para	0,0%	0,0%	0,0%
23.Optimizaci3n de recursos	0,0%	0,0%	0,0%
24.Experiencia por recomendados	0,0%	0,0%	0,0%
25.Tener una marcada Orientacion al servicio al cliente	0,0%	0,0%	0,0%
26.Conocer Normas de sanidad	0,0%	0,0%	0,0%

Tabla 13 Nivel de apropiación de competencias específicas de programas de administración y afines

Competencias Específicas Estudiantes Administracion	ALTO	MEDIO	BAJO
3. Conocimiento de Normas de aseo e higiene y presentacion personal	84%	12%	4%
12. Aptitud de cumplimiento con las tareas encomendadas.	84%	12%	4%
7. Conocimiento en ordenes de trabajo	76%	24%	0%
10. Habilidad para relacionarse con los demas de una forma adecuada	76%	12%	12%
1 Habilidad para identificar expectativas del cliente y proporcionales una soluci	70%	27%	3%
2. Conocimiento en Manejo de personal	70%	28%	3%
5. Habilidad para comprender y relacionarse con los clientes	69%	31%	0%
13. Capacidad para tomar riesgos y decisiones	62%	29%	10%
16. Dominio de las tecnologias de la Informacion, Capacidad para utilizar aplicacio	59%	29%	12%
4. Conocimientos legales sobre contratacion de personal, relacion contractual en	43%	50%	7%
6. Conocimiento de etiqueta y protocolo	43%	48%	10%
8. Conocimiento en finanzas y contabilidad	30%	70%	0%
15. Conocimiento de operaciones de emergencia	25%	58%	17%
14. Conocimiento en la normatividad del Min transporte	21%	43%	36%
9. Bilinguismo	19%	63%	19%
11. Conocimiento en servicios aeronauticos	13%	13%	73%
17. Conocimiento en Manejo de software contable	7%	50%	43%

Tabla 14 Nivel de apropiación de competencias específicas de programas de contaduría

Competencias Específicas Estudiantes Contabilidad		ALTO	MEDIO	BAJO
13. Dominio de las tecnologías de la Información, Capacidad para utilizar	●	100%	0%	0%
11. habilidad para desarrollar y aplicar el razonamiento matemático.	●	80%	20%	0%
15. Manejo de Archivo	●	71%	29%	0%
12. Habilidad para relacionarse con los demás de una forma adecuada	●	67%	33%	0%
1. Capacidad para tomar Riesgos y evaluar oportunidades de Negocio	●	65%	31%	4%
6. Conocimiento de Normas de aseo e higiene y presentación personal	●	64%	18%	18%
4. Confidencialidad en la información	●	61%	28%	11%
14. Habilidad para comprender y relacionarse con los clientes	●	56%	44%	0%
10. Conocimiento de Impuestos del sector turístico	●	50%	50%	0%
2. Conocimiento en finanzas y contabilidad	●	46%	54%	0%
3. Manejo de software contable	●	43%	35%	22%
5. Conocimiento de legislación hotelera	●	21%	42%	37%
7. Conocimiento de Legislación de Transporte Terrestre	●	0%	80%	20%
8. Conocimiento en Legislación De Transporte Aéreo	●	0%	40%	60%

4. MEDICIÓN DE BRECHAS ACTUALES DE CAPITAL HUMANO

La aplicación de los instrumentos metodológicos a empresarios, formadores y estudiantes permite evidenciar fortalezas y debilidades generales sobre la demanda, oferta y formación de capital humano:

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
DEMANDA LABORAL	Consolidación y madurez de actividades económicas en el clúster, lo que permite diversificar e innovar los perfiles ocupacionales de acuerdo a las tendencias del mercado.	Bajos salarios en el nivel operativo, lo que genera poca motivación a la oferta de instituciones y estudiantes de los programas afines a las actividades económicas.
OFERTA LABORAL	Capital humano calificado en competencias transversales en el área administrativa y financiera.	Capital humano no calificado en competencias específicas en el área administrativa y financiera.
FORMACIÓN DE CAPITAL HUMANO	Existe personal capacitado en áreas administrativas y contables para cargos similares.	Deficiencia de formación en idiomas extranjeros y en conocimientos técnicos del clúster.

4.1. Identificación de brechas de capital humano

A continuación se presentan la identificación de brechas de pertinencia en la formación y brechas de calidad y se enuncian las estrategias propuestas para el cierre de brechas.

Brecha	Estrategia	Principales Responsables
Brecha de pertinencia en la formación		
Deficiencia de formación en la capacidad creativa de los estudiantes	La Academia debe formar la creatividad favoreciendo potencialidades y mejor utilización de los recursos, ofreciendo herramientas para la innovación	Academia (Nivel Local)
	Inclusión en el pensum académico de los estudiantes de las carreras afines, prácticas de campo, con el fin de que puedan conocer la actividad turística en el Departamento y apliquen sus conocimientos en la solución de problemas reales	Academia (Nivel Local)
	Creación de nodos de trabajo sectorial para el debate y reflexión en torno a las realidades del Sector, definición de competencias, habilidades y desempeño, mejores prácticas, entre otros.	Instituciones educativas – empresas del Sector –CRC - instituciones públicas.
Capital humano formado empíricamente y no certificado en competencias laborales	Certificar al personal empírico en especial en cargos como cocinero en Competencia Laborales con el fin de garantizar que el trabajador sea competente para desempeñarse eficientemente en una o varias ocupaciones laborales.	SENA- Competencias Laborales

Brecha	Estrategia	Principales Responsables
Brecha de calidad		
Desconocimiento de la oferta turística del Departamento.	Construcción de el Diagnostico de la oferta turística del Departamento	Público – Privado – Academia (Nacional y Local)
	Articulación del personal Docente en la construcción y desarrollo de proyectos socio culturales para que sean multiplicadores de la información.	Público – Privado – Academia (Nacional y Local)
Falta de capital humano formado en idiomas extranjeros	Formación en idiomas extranjeros	Academia (Nivel Local)
	Articulación de la Academia (formadores y estudiantes) y empresarios a estrategias del gobierno nacional como el Programa nacional del Bilingüismo del Ministerio de Educación nacional	Público – Privado – Academia (Nacional y Local)
Brecha en el uso y conocimiento de las Tics	Política Integral de Tic en educación (Formación en Docentes en Tics)	Academia (Nivel Local y Nacional)
	Planear y estructurar propuestas en las Tics que incidan en la calidad educativa	Academia (Nivel Local)
Falta de capital humano formado en finanzas y contabilidad	Estrategia de refuerzo por competencias específicas con énfasis en entornos legales, económicos, éticos, medioambientales y públicos.	Academia (Nivel Local)
	Medición de la calidad de la oferta educativa y mecanismos de control directo de las autoridades educativas	Academia (Nivel Local)
Deficiencia de cultura de servicio y desarrollo de relaciones interpersonales	Potenciar esta habilidad desde la secundaria impartiendo programas enfocados al desarrollo de estas competencias laborales	Público –Privado – Academia (Nivel nacional y Local)

4.2. Lineamientos para el cierre de brechas de capital humano

Formación de la capacidad creativa

Una de las necesidades de capital humano presentadas por los empresarios es la capacidad creativa en los estudiantes ya que el sector turístico en Casanare se encuentra en una etapa de

desarrollo, y se requiere de la formulación de planes y proyectos de creatividad y originalidad que lo impulsen.

Las acciones propuestas por los expertos es que a través de la academia eduquen en creatividad favoreciendo potencialidades y consiguiendo una mejor utilización de los recursos individuales y grupales, es decir formar personas ricas en originalidad, visión futura y ofrecerles herramientas para la innovación.

Es indispensable que el pensum académico incluya prácticas de campo, con el fin de conocer la actividad en el departamento y aplicar los conocimientos en la solución de problemas reales.

Se recomienda la creación nodos de trabajo sectorial (instituciones educativas, empresas, e instituciones públicas) para el debate y reflexión en torno a las realidades del sector, definición de competencias, habilidades y desempeño, mejores prácticas, entre otros.

Bilingüismo

El inglés para el futuro profesional del turismo constituye una herramienta básica, es por esto que la falta de egresados que dominen con suficiencia una segunda lengua y la carencia de formadores de alto nivel en bilingüismo, hace que el clúster de turismo de naturaleza pierda oportunidades por la baja adaptación a nuevos contextos.

Las empresas como Hato La Aurora y Aventours Eco Tours encaminan su actividad económica hacia la atracción de turistas extranjeros para conocer la biodiversidad de Casanare, lo que requiere contratar personal que tenga un manejo adecuado del inglés.

Los expertos recomiendan que la formación en idiomas extranjeros deberá ser continua y permanente, aprovechando estrategias del gobierno nacional como el Programa Nacional del Bilingüismo del Ministerio de Educación Nacional, el cual cuenta con un plan de mejoramiento a instituciones de educación superior que ofrecen programas técnicos y tecnológicos en distintas regiones del país para fortalecer los niveles del idioma inglés de sus docentes.

Tecnologías de la Información

El desarrollo de un profesional en turismo depende en gran medida en el uso y conocimiento de las tecnologías de la información, por lo que esta brecha necesita especial atención. Los expertos enfatizan que el logro de la profesionalización del sector sólo es posible sobre la base de la formación, siendo la universidad pieza fundamental en dicha tarea, particularmente en temas como:

- Utilizar internet y sus diferentes servicios.

- Diseñar y promocionar lugares webs turísticos.
- Diseñar, manejar y consultar bases de datos para la gestión y planificación turística (OTAS).
- Conocer las tecnologías aplicadas a la planificación turística.
- Manejar herramientas informáticas de análisis estadístico.

Relaciones interpersonales y cultura de servicio

La falta de compromiso y de desarrollo en las relaciones interpersonales del personal contratado genera una alta rotación entre los cargos demandados en los diferentes sectores del clúster. Los empresarios manifiestan que el buen manejo de las relaciones interpersonales en el personal marca un ambiente de confianza y una excelente labor de servicio.

La recomendación es potenciar esta habilidad desde su formación académica impartiendo la cátedra de Relaciones Interpersonales por ciclos de forma tal, que los individuos formados la apliquen no solo en el ámbito laboral, sino también, en lo personal.

Talento humano certificado en competencias laborales

Existe un alto porcentaje de talento humano con competencias empíricas acumuladas durante muchos años de vida laboral que no se encuentra certificado su experiencia o su conocimiento, limitando la descripción de sus capacidades laborales a lo académico.

Es conveniente certificar en competencias laborales al personal empírico, en especial en cargos como cocinero, con el fin de garantizar que el trabajador sea competente para desempeñarse eficientemente en una o varias ocupaciones laborales, demostrando con evidencias que sabe hacer bien su trabajo. Esta certificación la expide el SENA al igual que otras instituciones autorizadas para tal fin por el Organismo Nacional de Acreditación ONAC.

Tecnologías de la información y las comunicaciones en el ámbito de las finanzas y contabilidad

Una de las brechas encontradas es la falta de capital humano con competencia específica en el dominio y conocimiento de finanzas y contabilidad, y por ende en manejo de software contable. Esta condición limita la contratación de personal de la región, generando la búsqueda de perfiles que se ajusten fuera del departamento.

La contabilidad en la formación académica del estudiante de turismo es de vital importancia porque brinda herramientas financieras y administrativas para ser partícipe de la dirección de una organización, interpretar los Estados Financieros Básicos y tomar adecuadamente decisiones administrativas en pro del beneficio de la organización.

Así mismo es indispensable formar profesionales que conozcan y comprendan los contextos en los en los que las áreas de finanzas y contabilidad interactúan con otras áreas de conocimiento, como los entornos legales, económicos, éticos, medioambientales y públicos

Compromiso con su medio socio cultural

El desconocimiento de la oferta turística del departamento de Casanare por parte del talento humano profesional y empírico que actualmente labora en el clúster crea una brecha entre compromiso y desarrollo del producto turístico. Esta situación evidencia la pertinencia de fomentar la interacción entre la academia y la empresa, y de elaborar y divulgar el diagnóstico de la oferta turística de Casanare, involucrando a los empresarios, empleados de cada organización y estudiantes de programas afines.

Normalización de competencias para cierre de brechas

Se debe realizar un proceso de normalización de competencias con el fin de facilitar la estandarización de competencias laborales para todos los perfiles ocupacionales del sector, de acuerdo con el siguiente esquema:



5. ANÁLISIS DE TENDENCIAS

La metodología aplicada a los expertos definió dos líneas temáticas para la investigación y análisis de futuros escenarios, y estas son: **la línea de exploración tecnológica y la línea de exploración organizacional**. Las mismas permitieron identificar tendencias y cambios en las labores realizadas por los profesionales y personal vinculado al clúster de turismo de Naturaleza del Departamento de Casanare.

Los expertos afirman que las nuevas tecnologías que se aplicarán en los 10 próximos años para el Clúster de Turismo de Naturaleza en el Departamento de Casanare son: la venta directa de paquetes turísticos a través de páginas web, las plataformas para la visualización en tiempo real de actividades culturales relacionadas con el clúster, los sistemas de monitoreo y prevención de riesgos para el turista, y aplicaciones móviles para la movilidad rural.

En el mismo contexto los expertos manifiestan cuáles serán los cargos que se verán impactados por los cambios tecnológicos y organizacionales para el Clúster, en los próximos 10 años y estos son: auxiliar administrativo, recepcionista, profesional de mercadeo, contador, gerente, y guía turístico.

Los expertos consideran que las variables que causarán mayor impacto en la aplicación de las nuevas tecnologías en el clúster son: los costos para la adquisición de las nuevas tecnologías, la cultura de manejo de las nuevas tecnologías, y la percepción del usuario sobre la ventaja relativa de la nueva tecnología sobre la antigua.

Los expertos coinciden al afirmar que dentro de los modelos organizacionales la mayor transformación se dará en los elementos logísticos y el entorno laboral, asegurando que debe existir una sinergia entre estos aspectos y una debida gestión de los recursos humanos. Esta opinión se sostiene en el continuo cambio de las variables al interior de los modelos organizacionales en el sector turismo a nivel local, regional y a nivel país.

Para la misma línea temática de investigación, los expertos consideran que las variables que tendrán un mayor impacto en la aplicación de los nuevos modelos organizacionales son: el impacto del nuevo proceso en la reducción de los costos, la posibilidad de pilotear el nuevo modelo antes de su implementación, la percepción del usuario sobre la ventaja relativa del nuevo modelo organizacional sobre el antiguo, y la adaptación de estos nuevos modelos organizacionales al cambio climático (Desarrollo Sostenible).

Dando continuidad en el análisis de tendencias con la línea temática de exploración organizacional, se puede afirmar que en el horizonte temporal elegido los cargos actuales tendrán diferentes transformaciones y adaptaciones de acuerdo a la naturaleza de la actividad económica, adicionalmente se crearán nuevos cargos que permitirán integrar los procesos en las empresas, y tener esquemas donde cada empleado pueda realizar actividades de distinta índole en varios departamentos y áreas al interior de la organización.

En este sentido y teniendo en cuenta el consenso de los expertos en cada uno de los puntos a tratar, los cargos que se consideran emergentes para el clúster son: Relacionista Público para el Turismo, Planificador Turístico, Estadista en Turismo, Experto en manejo de Tic's para el Sector Turismo, Coach en Turismo.

Es importante resaltar que los cargos mencionados como emergentes anteriormente tienen una connotación no solo en el nivel organizacional si no operativo de las empresas del sector, debido a que permitirán una mayor optimización del tiempo en las tareas asignadas y un mejor desempeño en los puestos de trabajo conforme a las nuevas exigencias de los clientes.

Los expertos aseguran que no solo nacerán o se conocerán cargos emergentes en el sector sino que además muchos de los actuales ya no serán requeridos, debido a que se complementarán con otros o se adaptarán a las nuevas actividades a realizar dentro de las empresas. Estos cargos que van a tener una constante transformación a causa de los cambios en las tecnologías y en los modelos organizacionales son: Auxiliar administrativo, Recepcionista, Chef, Guía Turístico, y Gerente.

De este modo ya se prevé un escenario distinto en la forma como las empresas del sector organizan sus procesos y reasignan nuevas tareas en los puestos de trabajo, para finalizar esta reflexión el grupo de expertos manifiestan que los cargos que posiblemente van a desaparecer serán: Auxiliar Administrativo, Agente de Viajes, Auxiliar contable y Secretarias.

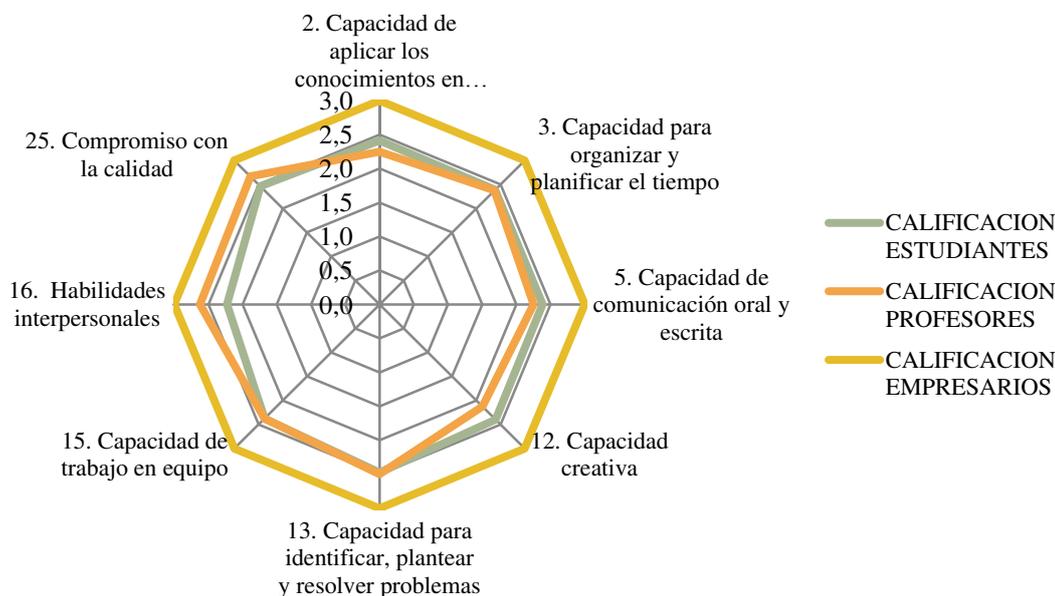
Una de las razones que soportan la anterior afirmación es la integración de estos cargos a los existentes y el uso de las nuevas tecnologías para hacer las compras, caso concreto el de los agentes de viajes debido a que en la actualidad existe una tendencia a comprar los paquetes turísticos y planes vacacionales a través de las plataformas web y aplicaciones móviles sin recurrir directamente a un profesional o asistente en el servicio.

Calificación de competencias por parte de los involucrados

De esta calificación se puede afirmar que en el horizonte temporal de 10 años elegido para realizar el análisis prospectivo y de exploración de tendencias, las competencias señaladas en el gráfico

serán las de mayor demanda por parte de los empresarios, siendo estas las que presentan una brecha amplia en la formación y apropiación por parte de los estudiantes y profesores.

Ilustración 2 Competencias futuras clúster de turismo de naturaleza



En el mismo contexto los expertos aseguran que las nuevas actividades demandarán conocimientos, habilidades y actitudes que se consideran oportunas para el desempeño de estos cargos, por ello manifiestan que los empleados vinculados al sector deberían contar con algunas competencias específicas para la práctica y ejercicio de estas actividades y estas son: **la habilidad de articular los actores del sector, la capacidad de concertación, el manejo de software para observar las tendencias del mercado, conocimiento en estrategias de fidelización de clientes, tener un amplio conocimiento de la actividad económica, y por ultimo tener la habilidad de cuidar el entorno y medio ambiente con vocación ecologista.**

6. BIBLIOGRAFIA

CCC (2014). Documento de estrategia: ruta turismo de naturaleza Casanare. CCC-CLÚSTER DEVELOPMENT: Yopal.

CPC, PNUD & CAF (2015). Lineamientos para la identificación y el cierre de brechas de capital humano para las apuestas productivas Departamentales del país. CPC: Bogotá.

MINTRABAJO (2015). Metodología de prospectiva laboral cualitativa del Ministerio de Trabajo. Manual metodológico. MINTRABAJO: Bogotá.

PABLO BUHOL (2014). Gestión por competencias. Diccionario de Competencias Argentina. Recuperado de

SENA (2014). Mapa ocupacional turismo. SENA. Recuperado de http://observatorio.sena.edu.co/Content/pdf/75_turismo.pdf

ANEXO 1. METODOLOGÍA DEL ESTUDIO

Flujograma de procesos metodológicos



ANEXO 2. COMPETENCIAS TRANSVERSALES

Competencias Transversales
1. Capacidad de abstracción, análisis y síntesis
2. Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica
3. Capacidad para organizar y planificar el tiempo
4. Responsabilidad social y compromiso ciudadano
5. Capacidad de comunicación oral y escrita
6. Habilidades en el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación
7. Capacidad de investigación
8. Capacidad de aprender y actualizarse permanentemente
9. Habilidades para buscar, procesar y analizar información procedente de fuentes diversas
10. Capacidad crítica y autocrítica
11. Capacidad para actuar en nuevas situaciones
12. Capacidad creativa
13. Capacidad para identificar, plantear y resolver problemas
14. Capacidad para tomar decisiones
15. Capacidad de trabajo en equipo
16. Habilidades interpersonales
17. Capacidad de motivar y conducir hacia metas comunes
18. Compromiso con la preservación del medio ambiente
19. Compromiso con su medio socio-cultural
20. Valoración y respeto por la diversidad y multiculturalidad
21. Habilidad para trabajar en contextos internacionales
22. Habilidad para trabajar en forma autónoma
23. Capacidad para formular y gestionar proyectos
24. Compromiso ético
25. Compromiso con la calidad
26. Manejo de personal

ANEXO 3. FORMATO DE ENCUESTAS A EMPRESARIOS

 <p>IDENTIFICACION Y CARACTERIZACION DE NECESIDADES DE EMPLEO Y DE CARGOS PARA ESTUDIO DE BRECHAS DE CAPITAL HUMANO EN EL CLUSTER DE TURISMO DE NATURALEZA EN CASANARE</p>		<p>AVISO DE CONFIDENCIALIDAD: La información capturada en este instrumento es de carácter confidencial y de uso exclusivo de la Cámara de Comercio de</p>																																										
MODULO I. INFORMACION DE LA EMPRESA Y DEL ENCUESTADO																																												
1. Nombre de la empresa o Razon Social																																												
2. Direccion																																												
3. Actividad Economica																																												
4. Nombre Del Encuestado																																												
5. Cargo																																												
6. Profesion																																												
7. Correo electronico																																												
8. Telefonos																																												
MODULO II. TALENTO HUMANO																																												
<p>9. El objetivo del diligenciamiento de la siguiente tabla es conocer el capital humano de su empresa</p> <table border="1"> <tr> <td>Total empleados</td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Tipo de Contrato</td> <td>Directo</td> </tr> <tr> <td>Indirecto</td> </tr> <tr> <td>Por evento</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Area De Desempeño</td> <td>Administrativa</td> </tr> <tr> <td>Operativa</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Sexo</td> <td>Femenino</td> </tr> <tr> <td>Masculino</td> </tr> <tr> <td rowspan="5">Nivel Educativo</td> <td>sin escolaridad</td> </tr> <tr> <td>Primaria</td> </tr> <tr> <td>Secundaria</td> </tr> <tr> <td>tecnico/ tecnico</td> </tr> <tr> <td>Profesional Especialista</td> </tr> </table>		Total empleados		Tipo de Contrato	Directo	Indirecto	Por evento	Area De Desempeño	Administrativa	Operativa	Sexo	Femenino	Masculino	Nivel Educativo	sin escolaridad	Primaria	Secundaria	tecnico/ tecnico	Profesional Especialista	<p>10. Señale con una x Cual es la estrategia utilizada por usted para el reclutamiento de personal para su empresa y la que mas utiliza</p> <table border="1"> <tr> <td>Estrategias De Busqueda</td> <td>Utilizadas</td> <td>Mas frecuentes</td> </tr> <tr> <td>a. Avisos de Prensa</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>b. Agencias De Empleo</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>c. Instituciones Educativas</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>d. SERVICIO PUBLICO DE Empleo</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>e. Sitios Web</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>f. Recomendaciones</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>g. Otro, Cual?</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Estrategias De Busqueda	Utilizadas	Mas frecuentes	a. Avisos de Prensa			b. Agencias De Empleo			c. Instituciones Educativas			d. SERVICIO PUBLICO DE Empleo			e. Sitios Web			f. Recomendaciones			g. Otro, Cual?		
Total empleados																																												
Tipo de Contrato	Directo																																											
	Indirecto																																											
	Por evento																																											
Area De Desempeño	Administrativa																																											
	Operativa																																											
Sexo	Femenino																																											
	Masculino																																											
Nivel Educativo	sin escolaridad																																											
	Primaria																																											
	Secundaria																																											
	tecnico/ tecnico																																											
	Profesional Especialista																																											
Estrategias De Busqueda	Utilizadas	Mas frecuentes																																										
a. Avisos de Prensa																																												
b. Agencias De Empleo																																												
c. Instituciones Educativas																																												
d. SERVICIO PUBLICO DE Empleo																																												
e. Sitios Web																																												
f. Recomendaciones																																												
g. Otro, Cual?																																												
11. Con el fin de identificar los 4 perfiles de mayor importancia dentro de la organización por favor diligencie la siguiente tabla																																												
	Cargos y Funciones	Area de Desempeño	Tipo de Vinculacion	N total de empleados del cargo	Edad	Experiencia Minima Requerida	Problemas encontrados en la ubicación de esta vacante																																					
1	Adm/vo <input type="checkbox"/>	Directa <input type="checkbox"/> Indirecta <input type="checkbox"/> Otro, Cual? <input type="checkbox"/>	Directa <input type="checkbox"/> Indirecta <input type="checkbox"/> Otra, Cual? <input type="checkbox"/>	Vacantes disponibles Educación Minima requerida Otros requisitos exigidos como Sexo Cercania	Meses Descripción Salario 18-35 años 36-50 años 50 años adelante	Educación Minima requerida Otros requisitos exigidos como Sexo Cercania																																						
	Opera/vo <input type="checkbox"/>				Primaria Secundaria Tecnico/ tecnico Profesional Especialista																																							
	Otro, Cual? <input type="checkbox"/>																																											
2	Adm/vo <input type="checkbox"/>	Directa <input type="checkbox"/> Indirecta <input type="checkbox"/> Otro, Cual? <input type="checkbox"/>	Directa <input type="checkbox"/> Indirecta <input type="checkbox"/> Otra, Cual? <input type="checkbox"/>	Vacantes disponibles Educación Minima requerida Otros requisitos exigidos como Sexo Cercania	Meses Descripción Salario 18-35 años 36-50 años 50 años adelante	Educación Minima requerida Otros requisitos exigidos como Sexo Cercania																																						
	Opera/vo <input type="checkbox"/>				Primaria Secundaria Tecnico/ tecnico Profesional Especialista																																							
	Otro, Cual? <input type="checkbox"/>																																											
3	Adm/vo <input type="checkbox"/>	Directa <input type="checkbox"/> Indirecta <input type="checkbox"/> Otro, Cual? <input type="checkbox"/>	Directa <input type="checkbox"/> Indirecta <input type="checkbox"/> Otra, Cual? <input type="checkbox"/>	Vacantes disponibles Educación Minima requerida Otros requisitos exigidos como Sexo Cercania	Meses Descripción Salario 18-35 años 36-50 años 50 años adelante	Educación Minima requerida Otros requisitos exigidos como Sexo Cercania																																						
	Opera/vo <input type="checkbox"/>				Primaria Secundaria Tecnico/ tecnico Profesional Especialista																																							
	Otro, Cual? <input type="checkbox"/>																																											
4	Adm/vo <input type="checkbox"/>	Directa <input type="checkbox"/> Indirecta <input type="checkbox"/> Otro, Cual? <input type="checkbox"/>	Directa <input type="checkbox"/> Indirecta <input type="checkbox"/> Otra, Cual? <input type="checkbox"/>	Vacantes disponibles Educación Minima requerida Otros requisitos exigidos como Sexo Cercania	Meses Descripción Salario 18-35 años 36-50 años 50 años adelante	Educación Minima requerida Otros requisitos exigidos como Sexo Cercania																																						
	Opera/vo <input type="checkbox"/>				Primaria Secundaria Tecnico/ tecnico Profesional Especialista																																							
	Otro, Cual? <input type="checkbox"/>																																											

Favor especificar, para cada cargo																																														
12. Favor indique las dificultades presentadas				13. Indique si la empresa a ofrecido capacitacion a los empleados en los cargos referenciados en los ultimos dos años. Por Favor señale cuales han sido los temas. Si la respuesta es NO, pase a la siguiente pregunta																																										
	Cargo 1	Cargo 2	Cargo 3		Cargo 4																																									
A. Sobre calificación de personal																																														
B. Poca preparación de personal																																														
C. No existe la oferta suficiente con el nivel requerido de formación																																														
D. No hay equilibrio entre la oferta salarial y la expectativa deseada																																														
E. Otra, cual?																																														
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="6" style="text-align: center;">MODULO III. COMPETENCIAS</th> </tr> <tr> <th colspan="6" style="text-align: center;">14. Para los 4 perfiles de mayor importancia y de acuerdo con las competencias transversales, seleccione las 5 mas</th> </tr> <tr> <th></th> <th style="text-align: center;">1</th> <th style="text-align: center;">2</th> <th style="text-align: center;">3</th> <th style="text-align: center;">4</th> <th style="text-align: center;">5</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Cargo 1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Cargo 2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Cargo 3</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Cargo 4</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin-left: auto; margin-right: auto;"> Favor ver anexo 1 de competencias transversales </div>					MODULO III. COMPETENCIAS						14. Para los 4 perfiles de mayor importancia y de acuerdo con las competencias transversales, seleccione las 5 mas							1	2	3	4	5	Cargo 1						Cargo 2						Cargo 3						Cargo 4					
MODULO III. COMPETENCIAS																																														
14. Para los 4 perfiles de mayor importancia y de acuerdo con las competencias transversales, seleccione las 5 mas																																														
	1	2	3	4	5																																									
Cargo 1																																														
Cargo 2																																														
Cargo 3																																														
Cargo 4																																														
15. Para los 4 perfiles de mayor importancia y de acuerdo con las competencias específicas, seleccione las 5 mas importantes para su desempeño																																														
Cargo 1	1.																																													
	2.																																													
	3.																																													
	4.																																													
	5.																																													
Cargo 2	1.																																													
	2.																																													
	3.																																													
	4.																																													
	5.																																													
Cargo 3	1.																																													
	2.																																													
	3.																																													
	4.																																													
	5.																																													
Cargo 4	1.																																													
	2.																																													
	3.																																													
	4.																																													
	5.																																													

MODULO IV. APRENDICES Y PRACTICANTES																										
15. Vincula aprendices (ap) o practicantes (pr) a su empresa? NO <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/>	16. Indique la cantidad de aprendices o practicantes con los que cuenta actualmente y la institución educativa de procedencia	17. En el ultimo año ha vinculado aprendices o practicantes que culminan su practica empresarial? NO <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/>																								
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Cantidad</th> <th style="width: 50%;">Institucion de Formacion</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Ap <input type="checkbox"/> Pr <input type="checkbox"/></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Ap <input type="checkbox"/> Pr <input type="checkbox"/></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Ap <input type="checkbox"/> Pr <input type="checkbox"/></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Ap <input type="checkbox"/> Pr <input type="checkbox"/></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Cantidad	Institucion de Formacion	Ap <input type="checkbox"/> Pr <input type="checkbox"/>				<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Cantidad</th> <th style="width: 50%;">Cargos de enganche</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>	Cantidad	Cargos de enganche																
Cantidad	Institucion de Formacion																									
Ap <input type="checkbox"/> Pr <input type="checkbox"/>																										
Ap <input type="checkbox"/> Pr <input type="checkbox"/>																										
Ap <input type="checkbox"/> Pr <input type="checkbox"/>																										
Ap <input type="checkbox"/> Pr <input type="checkbox"/>																										
Cantidad	Cargos de enganche																									

MODULO V. PROVEEDORES	
<p>18. Sus proveedores son?</p> <p>Locales <input type="checkbox"/></p> <p>Nacionales <input type="checkbox"/></p> <p>Extranjeros <input type="checkbox"/></p>	<p>19. Sector economico y producto que provee.</p> <hr/> <p>20. Que problemas se le ha presentdo con sus proveedores</p>
<p>Nombre: _____</p> <p>No de Cedula: _____</p> <p>Cargo: _____</p>	<p>_____</p> <p>Firma</p>

ANEXO 4. FORMATO DE ENCUESTAS A ESTUDIANTES

Programa de contaduría pública

 CARACTERIZACIÓN OCUPACIONAL DE ESTUDIANTES PARA ESTUDIO DE BRECHAS DE CAPITAL HUMANO EN EL CLUSTER DE TURISMO DE NATURALEZA EN CASANARE (ENCUESTA PARA CONTADURIA)		<small>NOTA: Comunicacional la información capturada en este instrumento es de carácter confidencial y de uso exclusivo de la Cámara de Comercio de Casanare. Cualquier distribución, copia o uso de esta información está estrictamente prohibido. Para obtener más detalles...</small>											
MODULO I. IDENTIFICACION													
1. Nombre: _____ 2. Genero: M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/> 3. No. De Telefono: _____													
4. Edad: _____ 5. Correo electronico: _____													
MODULO II. CARACTERISTICAS DE ESTUDIO													
7. Marque con una X estudios realizados y ultimo grado aprobado													
C. Tecnico o tecnologo		Nombre Institucion _____											
<table border="1"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr> </table>		1	2	3	4	5	6	Nombre Programa _____					
1	2	3	4	5	6								
D. Estudio universitario:		Nombre Institucion _____											
<table border="1"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> </table>		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Nombre Programa _____	
1	2	3	4	5									
6	7	8	9	10									
8. En que campo laboral le gustaria Especializarse?													
MODULO III. CARACTERISTICAS GENERALES													
9. Marque con una X, la institucion educativa que mejor capacita para el mercado laboral, segun su concepto.													
A. Colegio tecnico <input type="checkbox"/> B. Centro de formacion para el trabajo <input type="checkbox"/> C. Centro tecnico <input type="checkbox"/> D. SEN <input type="checkbox"/> E. Caja de Compensacion <input type="checkbox"/> F. Universidad <input type="checkbox"/>													
G. Otro, Cual? _____ Por que _____													
10. Tipo de contrato al que aspira													
A. Contrato como aprendiz o practicante <input type="checkbox"/> B. Orden de prestacion de servicio <input type="checkbox"/> C. Contrato a termino fijo <input type="checkbox"/> D. Contrato a termino indefinido <input type="checkbox"/>													
E. Contrato por horas <input type="checkbox"/> F. no es importante el tipo de vinculacion <input type="checkbox"/> G. Independiente <input type="checkbox"/>													
11. Que aspiracion salarial tiene para empezar a trabajar? \$ _____													
MODULO IV. COMPETENCIAS LABORALES													
12. DE 1 A 3 CALIFIQUE EL LOGRO PERSONAL QUE HA ALCANZADO EN CADA UNA DE LAS COMPETENCIAS TRANSVERSALES (ESCOJA 5 CT)													
Siendo 1 (Bajo) 2 (Medio) 3 (Alto)		Indique si la competencia la adquirio con formacion academica o experiencia											
1	2	3											
13. DE 1 A 3 CALIFIQUE EL LOGRO PERSONAL QUE HA ALCANZADO EN CADA UNA DE LAS COMPETENCIAS ESPECIFICAS (ESCOJA 5 CT)													
Siendo 1 (Bajo) 2 (Medio) 3 (Alto)		Indique si la competencia la adquirio con formacion academica o experiencia											
1	2	3											
1. Capacidad de abstraccion, analisis y sintesis			1. Capacidad para tomar Riesgos y evaluar oportunidades de Negocio										
2. Capacidad de aplicar los conocimientos en la practica			2. Conocimiento en finanzas y contabilidad										
3. Capacidad para organizar y planificar el tiempo			3. Manejo de software contable										
4. Responsabilidad social y compromiso ciudadano			4. Confidencialidad en la informacion										
5. Capacidad de comunicacion oral y escrita			5. Conocimiento de legislacion hotelera										
6. Habilidades en el uso de las tecnologias de la informacion y de la comunicacion			6. Conocimiento de Normas de aseo e higiene y presentacion personal										
7. Capacidad de investigacion			7. Conocimiento de Legislacion de Transporte Terrestre										
8. Capacidad de aprender y actualizarse permanentemente			8. Conocimiento en Legislacion De Transporte Aereo										
9. Habilidades para buscar, procesar y analizar informacion procedente de fuentes diversas			10. Conocimiento de Impuestos del sector turistico										
10. Capacidad critica y autorcritica			11. habilidad para desarrollar y aplicar el razonamiento matematico.										
11. Capacidad para actuar en nuevas situaciones			12. Habilidad para relacionarse con los demas de una forma adecuada.										
12. Capacidad creativa			13. Dominio de las tecnologias de la informacion, Capacidad para utilizar aplicaciones informaticas y bases de datos.										
13. Capacidad para identificar, plantear y resolver problemas			14. Habilidad para comprender y relacionarse con los clientes										
14. Capacidad para tomar decisiones			15. Manejo de Archivo										
15. Capacidad de trabajo en equipo													
16. Habilidades interpersonales													
17. Capacidad de motivar y conducir hacia metas comunes													
18. Compromiso con la preservacion del medio ambiente													
19. Compromiso con su medio socio-cultural													
20. Valoracion y respeto por la diversidad y multiculturalidad													
21. Habilidad para trabajar en contextos internacionales													
22. Habilidad para trabajar en forma autonoma													
23. Capacidad para formular y gestionar proyectos													
24. Compromiso ético													
25. Compromiso con la calidad													
26. Manejo de personal													
27. manejo del idioma ingles													
MODULO V. MEDICION DE NIVEL DE APROPIACION DE COMPETENCIAS LABORALES													
14. Indique tres(3) ocupaciones o cargos que le interesaria desempeñar en empresas del sector Turismo													
15. Seleccione 3 Competencias transversales (CT) que usted considera importantes para ocupar el cargo y califique de 1 a 3, como la formacion recibida le ha ayudado a obtenerlas, Siendo 1 (Bajo) 2 (Medio) 3 (Alto)		16. Seleccione 3 Competencias Especificas (CE) que usted considera importantes para ocupar el cargo y califique de 1 a 3, como la formacion recibida le ha ayudado a obtenerlas, Siendo 1 (Bajo) 2 (Medio) 3 (Alto)											
Numero de CT	1(Bajo)	2(Medio)	3(Alto)	Numero de CE	1(Bajo)	2(Medio)	3(Alto)						
1. Gerente													
2. Subgerente													
3. Auxiliar administrativo (a)													
4. Contador													
5. Auxiliar contable													
6. Asesor de ventas OTRO													
7. Otro, Cual?													
17. Como cree usted que las universidades pueden ayudar a facilitar la inclusion laboral a los egresados de sus programas academicos, en el sector turismo?													
A. Convenio interinstitucional <input type="checkbox"/> B. Bolsa empleo <input type="checkbox"/> C. practicas profesionales <input type="checkbox"/> D. Otra, Cual _____													
18. Le gustaria trabajar en el sector Turismo? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>													
19. Que conoce usted del sector turismo en Casanare?													

Programas técnicos y tecnológicos



CARACTERIZACION OCUPACIONAL DE ESTUDIANTES PARA ESTUDIO DE BRECHAS DE CAPITAL HUMANO EN EL CLUSTER DE TURISMO DE NATURALEZA EN CASANARE (ENCUESTA PARA TECNICOS Y TECNOLOGOS)

AVISO DE CONFIDENCIALIDAD: La información capturada en este instrumento es de carácter confidencial y de uso exclusivo de la Cámara de Comercio de Casanare. Cualquier distribución, copia o uso de esta información está estrictamente prohibida. Para atender sus queries.

MODULO I. IDENTIFICACION

1. Nombre: _____ 2. Genero: M F 3. No. De Telefono: _____

4. Edad: _____ 5. Correo electronico: _____

MODULO II. CARACTERISTICAS DE ESTUDIO

7. Marque con una X estudios realizados y ultimo grado aprobado

C. Tecnico o tecnologo	1	2	3	4	5	6	Nombre Institucion _____
							Nombre Programa _____
D. Estudio universitario:	1	2	3	4	5		Nombre Institucion _____
	6	7	8	9	##		Nombre Programa _____

8. En que campo laboral le gustaria Especializarse? _____

MODULO III. CARACTERISTICAS GENERALES

9. Marque con una X, la institucion educativa que mejor capacita para el mercado laboral, según su concepto.

A. Colegio tecnico B. Centro de formacion para el trabajo C. Centro tecnico D. SENAI E. Caja de Compensacion F. Universidad

G. Otro, Cual? _____ Por que _____

10. Tipo de contrato al que aspira

A. Contrato como aprendiz o practicante B. Orden de prestacion de servicio C. Contrato a termino fijo D. Contrato a termino indefinido

E. Contrato por horas F. no es importante el tipo de vinculacion G. Independiente

11. Que aspiracion salarial tiene para empezar a trabajar: \$ _____

MODULO IV. COMPETENCIAS LABORALES

12. DE 1 A 3 CALIFIQUE EL LOGRO PERSONAL QUE HA ALCANZADO EN CADA UNA DE LAS COMPETENCIAS TRANSVERSALES (ESCOJA 5 CT)	Indique si la competencia la adquirio con formacion academica o experiencia			13. DE 1 A 3 CALIFIQUE EL LOGRO PERSONAL QUE HA ALCANZADO EN CADA UNA DE LAS COMPETENCIAS ESPECIFICAS (ESCOJA 5 CT)	Indique si la competencia la adquirio con formacion academica o experiencia		
Siendo 1 (Bajo) 2 (Medio) 3 (Alto)	1	2	3	Siendo 1 (Bajo) 2 (Medio) 3 (Alto)	1	2	3
1. Capacidad de abstraccion, analisis y sintesis				1. Preparacion Fisica para caminatas largas			
2. Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica				2. Conocimiento de Normas de aseo e higiene y presentacion personal			
3. Capacidad para organizar y planificar el tiempo				3. Conocimiento en Manejo de personal			
4. Responsabilidad social y compromiso ciudadano				4. Capacidad de Expresion y comprension oral.			
5. Capacidad de comunicacion oral y escrita				5. Conocimiento en finanzas y contabilidad			
6. Habilidades en el uso de las tecnologias de la informacion y de la comunicacion				6. Habilidad para comprender y relacionarse con los clientes			
7. Capacidad de investigacion				7. Conocimiento en ordenes de trabajo			
8. Capacidad de aprender y actualizarse permanentemente				8. Conocimiento en facturacion			
9. Habilidades para buscar, procesar y analizar informacion procedente de fuentes diversas				9. Conocimiento de fauna y flora nativa			
10. Capacidad critica y auto critica				10. Conocimiento lexico hotelero			
11. Capacidad para actuar en nuevas situaciones				11. Conocimiento en servicios aeronauticos			
12. Capacidad creativa				12. Aptitud de cumplimiento con las tareas encomendadas.			
13. Capacidad para identificar, plantear y resolver problemas				13. Certificacion de Estudio tecnico formal			
14. Capacidad para tomar decisiones				14. Conocimiento de la Oferta turistica de la ciudad			
15. Capacidad de trabajo en equipo				15. Conocimiento de la oferta turistica del Departamento			
16. Habilidades interpersonales				16. Capacidad para tomar Riesgos y evaluar oportunidades de Negocio			
17. Capacidad de motivar y conducir hacia metas comunes				17. Conocimiento de Impuestos del Sector Turistico			
18. Compromiso con la preservacion del medio ambiente				18. Agilidad y Destreza con las herramientas de trabajo			
19. Compromiso con su medio socio-cultural				19. Conocimiento en la normalidad del Min transporte			
20. Valoracion y respeto por la diversidad y multiculturalidad				20. Conocimiento de Valores y principios eticos de conducta			
21. Habilidad para trabajar en contextos internacionales				21. Conocimiento de operaciones de emergencia			
22. Habilidad para trabajar en forma autonoma				22. Habilidad para relacionarse con los demas de una forma adecuada			
23. Capacidad para formular y gestionar proyectos				23. Conocimiento en finanzas y contabilidad			
24. Compromiso ético				24. Dominio de las tecnologias de la informacion, capacidad para utilizar aplicaciones informaticas y bases de datos.			
25. Compromiso con la calidad				25. Bilinguismo			
26. Manejo de personal							
27. Manejo del idioma ingles							

MODULO V. MEDICION DE NIVEL DE APROPIACION DE COMPETENCIAS LABORALES

14. Indique tres(3) ocupaciones o cargos que le interesaria desempeñar en empresas del sector Turismo

15. Seleccione 3 Competencias transversales (CT) que usted considera importantes para ocupar el cargo y califique de 1 a 3, como la formacion recibida le ha ayudado a obtenerlas. Siendo 1 (Bajo) 2 (Medio) 3 (Alto)

16. Seleccione 3 Competencias Especificas (CE) que usted considera importantes para ocupar el cargo y califique de 1 a 3, como la formacion recibida le ha ayudado a obtenerlas. Siendo 1 (Bajo) 2 (Medio) 3 (Alto)

	Numero de CT			Numero de CE		
	1(Bajo)	2(Medio)	3(Alto)	1(Bajo)	2(Medio)	3(Alto)
1. Jefe de logistica						
2. Recepcion						
3. Auxiliar administrativo (a)						
4. Mercado						
5. Guia Turistico						
6. Asesor de ventas						
7. Coordinador de operaciones turisticas						

17. Como cree usted que las Instituciones Academicas de formacion, pueden ayudar a facilitar la inclusion laboral a los egresados de sus programas academicos, en el sector

A. Convenio interinstitucional B. Bolsa empleo C. practicas profesionales D. Otra, Cual _____

18. Le gustaria trabajar en el sector Turismo? Si No

19. Que conoce usted del sector turismo en Casanare? _____

Programa de administración y afines

CARACTERIZACION OCUPACIONAL DE ESTUDIANTES PARA ESTUDIO DE BRECHAS DE CAPITAL HUMANO EN EL CLUSTER DE TURISMO DE NATURALEZA EN CASANARE (ENCUESTA PARA ADMINISTRACION)

AVISO DE CONFIDENCIALIDAD: La información suministrada en este instrumento es de carácter confidencial y es uso exclusivo de la Cámara de Comercio de Casanare. Cualquier distribución, copia o venta de esta información está estrictamente prohibida. Para saber más consulte.

MODULO I. IDENTIFICACION

1. Nombre: _____ 2. Genero: M F 3. No. De Telefono: _____
 4. Edad: _____ 5. Correo electronico: _____

MODULO II. CARACTERISTICAS DE ESTUDIO

7. Marque con una X estudios realizados y ultimo grado aprobado

C. Tecnico o tecnologo	1	2	3	4	5	6	Nombre Institucion _____ Nombre Programa _____
D. Estudio universitario:	1	2	3	4	5	6	Nombre Institucion _____ Nombre Programa _____
	6	7	8	9	10		

8. En que campo laboral le gustaria Especializarse?

MODULO III. CARACTERISTICAS GENERALES

9. Marque con una X la institucion educativa que mejor capacita para el mercado laboral, según su concepto.

A. Colegio tecnico B. Centro de formacion para el trabajo C. Centro tecnico D. SENA E. Caja de Compensacion F. Universidad

6. Otro, Cual? _____ Por que _____

10. Tipo de contrato al que aspira

A. Contrato como aprendiz o practicante B. Orden de prestacion de servicio C. Contrato a termino fijo D. Contrato a termino indefinido

E. Contrato por horas F. no es importante el tipo de vinculacion G. Independiente

11. Que aspiracion salarial tiene para empezar a trabajar? \$ _____

MODULO IV. COMPETENCIAS LABORALES

12. DE 1 A 3 CALIFIQUE EL LOGRO PERSONAL QUE HA ALCANZADO EN CADA UNA DE LAS COMPETENCIAS TRANSVERSALES (ESCOJA 5 CT)				13. DE 1 A 3 CALIFIQUE EL LOGRO PERSONAL QUE HA ALCANZADO EN CADA UNA DE LAS COMPETENCIAS ESPECIFICAS (ESCOJA 5 CT)					
Siendo 1 (Bajo) 2 (Medio) 3 (Alto)	1	2	3	Indique si la competencia la adquirio con formacion academica o experiencia	Siendo 1 (Bajo) 2 (Medio) 3 (Alto)	1	2	3	Indique si la competencia la adquirio con formacion academica o experiencia
1. Capacidad de abstracción, análisis y síntesis					1. Habilidad para identificar expectativas del cliente y proporcionales una solución oportuna				
2. Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica					2. Conocimiento en Manejo de personal				
3. Capacidad para organizar y planificar el tiempo					3. Conocimiento de Normas de aseo e higiene y presentación personal				
4. Responsabilidad social y compromiso ciudadano					4. Conocimientos legales sobre contratación de personal, relación contractual entre clientes y organización				
5. Capacidad de comunicación oral y escrita					5. Habilidad para comprender y relacionarse con los clientes				
6. Habilidades en el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación					6. Conocimiento de etiqueta y protocolo				
7. Capacidad de investigación					7. Conocimiento en ordenes de trabajo				
8. Capacidad de aprender y actualizarse permanentemente					8. Conocimiento en finanzas y contabilidad				
9. Habilidades para buscar, procesar y analizar información procedente de fuentes diversas					9. Bilinguismo				
10. Capacidad crítica y autocrítica					10. Habilidad para relacionarse con los demás de una forma adecuada				
11. Capacidad para actuar en nuevas situaciones					11. Conocimiento en servicios aeronáuticos				
12. Capacidad creativa					12. Aptitud de cumplimiento con las tareas encomendadas.				
13. Capacidad para identificar, plantear y resolver problemas					13. Capacidad para tomar riesgos y decisiones				
14. Capacidad para tomar decisiones					14. Conocimiento en la normatividad del Min transporte				
15. Capacidad de trabajo en equipo					15. Conocimiento de operaciones de emergencia				
16. Habilidades interpersonales					16. Dominio de las tecnologías de la Información, Capacidad para utilizar aplicaciones Informaticas y bases de datos.				
17. Capacidad de mediar y conducir hacia metas comunes					17. Conocimiento en Manejo de software contable				
18. Compromiso con la preservación del medio ambiente									
19. Compromiso con su medio socio-cultural									
20. Valoración y respeto por la diversidad y multiculturalidad									
21. Habilidad para trabajar en contextos internacionales									
22. Habilidad para trabajar en forma autónoma									
23. Capacidad para formular y gestionar proyectos									
24. Compromiso ético									
25. Compromiso con la calidad									
26. Manejo de personal									
27. Manejo del idioma inglés									

MODULO V. MEDICION DE NIVEL DE APROPIACION DE COMPETENCIAS LABORALES

14. Indique tres(3) ocupaciones o cargos que le interesaría desempeñar en empresas del sector Turismo

15. Seleccione 3 Competencias Transversales (CT) que usted considere importantes para ocupar el cargo y califique cómo la formación recibida le ha ayudado a obtenerlas, Siendo 1 (Bajo) 2 (Medio) 3 (Alto)

16. Seleccione 3 Competencias Especificas (CE) que usted considere importantes para ocupar el cargo y califique de 1 a 3, como la formación recibida le ha ayudado a obtenerlas, Siendo 1 (Bajo) 2 (Medio) 3 (Alto)

	Numero de CT			Numero de CE		
	1(Bajo)	2(Medio)	3(Alto)	1(Bajo)	2(Medio)	3(Alto)
1. Gerente						
2. Subgerente						
3. Auxiliar administrativo (a)						
4. Coordinador						
5. Auxiliar contable						
6. Asesor de ventas						
7. Otra, Cual?						

17. Como cree usted que las universidades pueden ayudar a facilitar la inclusion laboral a los eeresados de sus oreramas academicos. en el sector turismo?

A. Convenio interinstitucional B. Bolsa empleo C. practicas profesionales D. Otra, Cual? _____

18. Le gustaria trabajar en el sector Turismo? Si No

19. Que conoce usted del sector turismo en Casanare?

ANEXO 5. FORMATO DE CUESTIONARIO A EXPERTOS

	PROSPECTIVA OCUPACIONAL PARA ESTUDIO DE BRECHAS DE CAPITAL HUMANO EN EL CLUSTER DE TURISMO DE NATURALEZA EN CASANARE (CUESTIONARIO PARA EXPERTOS)	AVISO DE CONFIDENCIALIDAD: La información capturada en este instrumento es de carácter confidencial y de uso exclusivo de la Cámara de Comercio de Casanare. Cualquier distribución, copia o uso de esta información está estrictamente prohibido. Para atender sus queries.
MODULO I. IDENTIFICACION		
1. Nombre: _____ 2. Genero: M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/> 3. No. De Telefono: _____ 4. Edad: _____ 5. Correo electronico: _____		
MODULO II. CARACTERISTICAS DE ESTUDIO		
5. Indique el programa del cual es egresado a nivel de pregrado y/o posgrado y la institución.		
Nombre Institucion		
Nombre Programa		
Nombre Institucion		
Nombre Programa		
6. Años de experiencia y/o vinculación al clúster de Turismo de Naturaleza del Departamento de Casanare: A. 5 a 10 años B. 10 a 20 años C. 20 años en adelante.		
MODULO II. Primera línea temática: Prospectiva tecnológica		
7. ¿Cuáles son las nuevas tecnologías que considera ud. se aplicarán en los 10 próximos años para el Clúster? Ver Anexo 1.		
8. ¿Qué cargos considera ud. se verán impactados por los cambios tecnológicos y organizacionales para el Clúster, en los próximos 10 años? Ver Anexo 2.		
9. ¿Seleccione la variable que ud considera causará mayor impacto en la aplicación de las nuevas tecnologías en el clúster? Ver Anexo 3.		
MODULO III. Segunda línea temática : Prospectiva organizacional		
10. ¿Dentro de los modelos organizacionales que elementos (logísticos, entorno laboral, presupuestales, gestión de recursos humanos) considera ud. se verán afectados o modificados en los próximos 10 años?		
11. ¿Cuál de las siguientes variables considera Ud. que impactará más la aplicación del modelo organizacional en el clúster? Ver Anexo 4.		
12. ¿Que cargos considera ud. como emergentes para el clúster?		
13.¿ Mencione 2 competencias (nuevas actividades, conocimientos, habilidades y actitudes) que considera pertinentes para el desarrollo de estos cargos?		
13. ¿Cuales cargos existentes ud. considera que estan en transformación ? Ver Anexo 2.		
15. ¿Cuales considera ud. que son los cargos que van a desaparecer? Por que?. Ver Anexo 2.		
_____ FIRMA		