

# CONSEJO NACIONAL DE RECTORES

Oficina de Planificación de la Educación Superior  
División Académica

**Estado de situación del recurso humano en el  
Sector Turístico en Costa Rica:  
Una visión desde los empleadores y expertos**



**TEC**



Licda. Ana Yanci Alfaro Ramírez  
Licda. Johanna Jiménez Bolaños



**OPES; no.09-2018**

# CONSEJO NACIONAL DE RECTORES

Oficina de Planificación de la Educación Superior

División Académica

## Estado de situación del recurso humano en el Sector Turístico en Costa Rica: Una visión desde los empleadores y expertos



Licda. Ana Yanci Alfaro Ramírez

Licda. Johanna Jiménez Bolaños

*OPES ; no 09-2018*

338.4791  
J61e

Jiménez Bolaños, Johanna

Estudio de la situación del recurso humano en el sector turístico en Costa Rica : una visión desde los empleadores y expertos / Johanna Jiménez Bolaños, Ana Yanci Alfaro Ramírez. -- San José, C.R. : CONARE - OPES, 2018.

xv, 117 p. : cuadros, gráficos, ilustraciones a colores ; 28 cm. (OPES ; no. 09-2018).

ISBN 978-9977-77-253-0 (impreso)

ISBN 978-9977-77-252-3 (electrónico)

Formato pdf, 141 páginas, 3000 MB.

1. TURISMO. 2. PERFIL PROFESIONAL. 3. RECURSOS HUMANOS. 4. EMPLEO. 5. MERCADO LABORAL. 6. GRADUADOS. 7. ESTUDIANTES. 8. OFERTA ACADÉMICA. 9. COSTA RICA I. Alfaro Ramírez, Ana Yanci. II. Título. III. Serie.

EBV



## PRESENTACIÓN

El presente informe (OPES-09/2018) corresponde al *Estado de situación del recurso humano en el Sector Turístico en Costa Rica: Una visión desde los empleadores y expertos* elaborado por Ana Yanci Alfaro Ramírez y Johanna Jiménez Bolaños, investigadoras de la División Académica de la Oficina de Planificación de la Educación Superior (OPES).

La revisión del documento estuvo a cargo de Fabio Hernández Díaz, Jefe de la División citada.

Se brinda un sincero agradecimiento a Carla Méndez Libby, Investigadora de la División Académica por todo su aporte en la etapa inicial de la investigación, a la División de Sistemas de la OPES, a las Oficinas de Registro de las Universidades Estatales y a los empleadores entrevistados por suministrar la información requerida para la elaboración del estudio, de igual forma un agradecimiento a Stephanny Forester de la Universidad de Costa Rica, a Marvin Campos de la Universidad Técnica Nacional, a Roxana Arguedas y Orlando Muñoz del Instituto Costarricense de Turismo, así como a Norem Rojas Directora Ejecutiva de la Comisión Nacional de Educación Turística y Hotelera del ICT por el apoyo y acompañamiento brindado durante la recolección de información y desarrollo de este estudio.



Jose Fabio Hernández Díaz  
División Académica

## Índice de contenido

I.	INTRODUCCIÓN .....	1
II.	OBJETIVOS.....	2
2.1	Objetivo general.....	2
2.2	Objetivos específicos.....	2
III.	ANTECEDENTES.....	3
IV.	MARCO CONCEPTUAL .....	6
4.1	Leyes y reglamentos en relación con el Turismo en Costa Rica .....	8
4.2	Tipos de Turismo desarrollados .....	10
4.2.1	Turismo Sostenible .....	11
4.2.2	Turismo Salud.....	12
4.2.3	Turismo de Naturaleza .....	13
4.3	Imagen que se impulsa del Turismo en Costa Rica según lo establecido en el Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sostenible 2011-2016. ....	14
4.4	Características actuales del Turismo en Costa Rica .....	18
4.5	El Turismo hacia una actividad sustentable en el futuro.....	23
V.	ASPECTOS METODOLÓGICOS .....	26
5.1	Delimitación del estudio.....	26
5.2	Recolección de la información.....	27
5.3	Trabajo de campo.....	29

5.4	Procesamiento de la información.....	31
5.5	Limitaciones del estudio .....	31
VI.	OFERTA ACADÉMICA EN LA DISCIPLINA DE TURISMO .....	32
6.1	Instituciones de Educación Superior Universitaria que ofrecen Turismo..	32
6.1.1	Universidades Estatales .....	32
6.1.2	Universidades Privadas .....	32
6.2	Formación Técnica .....	33
6.3	Campos de formación de la disciplina de Turismo a nivel universitario....	33
6.3.1	A nivel de pregrado.....	33
6.3.2	A nivel de grado.....	33
6.3.3	A nivel de posgrado.....	33
6.4	Carreras ofrecidas por las Universidades Estatales .....	35
6.4.1	Universidad de Costa Rica .....	35
6.4.2	Instituto Tecnológico de Costa Rica .....	36
6.4.3	Universidad Nacional.....	36
6.4.4	Universidad Estatal a Distancia .....	36
6.4.5	Universidad Técnica Nacional .....	37
6.5	Carreras ofrecidas por las Universidades Privadas.....	39
6.6	Oferta académica en Formación Técnica .....	40
6.6.1	Instituto Nacional de Aprendizaje .....	40
6.6.2	Colegios Universitarios .....	41
6.6.3	Colegios Técnicos Profesionales, MEP .....	42

VII. ESTADÍSTICAS DE PRIMER INGRESO, MATRÍCULA REGULAR Y DIPLOMAS OTORGADOS EN EL ÁREA DE TURISMO DE LAS UNIVERSIDADES ESTATALES Y PRIVADAS.....	44
7.1 Primer ingreso .....	44
7.1.1 Universidades Estatales .....	44
7.1.2 Universidades Privadas.....	51
7.2 Matrícula regular.....	55
7.2.1 Universidades Estatales .....	55
7.2.2 Universidades Privadas.....	62
7.3 Diplomas otorgados.....	66
7.3.1 Universidades Estatales .....	66
7.3.2 Universidades Privadas.....	73
7.4 Información comparativa por sector público y privado.....	76
7.4.1 Primer ingreso .....	77
7.4.2 Matrícula regular.....	77
7.4.3 Diplomas otorgados.....	78
VIII. RESULTADOS OBTENIDOS DEL TRABAJO DE CAMPO CON LOS EMPLEADORES.....	81
8.1 Caracterización general de las empresas consultadas.....	81
8.2 Caracterización de los colaboradores de las empresas consultadas. ....	84
8.3 Nivel académico .....	84

8.4	Colaboradores de las empresas consultadas con formación en Turismo de universidades estatales y privadas.....	88
8.5	Aspectos importantes en la contratación según el empleador.....	90
8.6	Aspectos en habilidades, conocimientos y destrezas que la empresa requiere al contratar personal.....	92
IX.	RESULTADOS OBTENIDOS DE LAS ENTREVISTAS Y GRUPOS FOCALES EN CUANTO A LAS NECESIDADES DE FORMACIÓN, RETOS, PERFIL REQUERIDO Y MERCADO LABORAL EN EL SECTOR TURÍSTICO .....	94
9.1	Necesidades de formación .....	94
9.2	Retos del sector.....	95
9.3	Perfil requerido .....	96
9.4	Mercado laboral.....	96
9.5	Fortalezas y debilidades del sector.....	98
9.6	Fortalezas y debilidades tanto en formación como en habilidades por institución.....	99
X.	GRADUADOS Y EMPLEADORES DEL SECTOR TURISMO DESDE OTROS REFERENTES.....	103
10.1	Estudios de Seguimiento de la condición laboral de las personas graduadas de las universidades costarricenses realizados por el OLAP. ....	103
10.2	Estudio de Empleadores, OLAP .....	109
10.3	Demanda de Profesionales en la Educación Superior.....	111
XI.	CONCLUSIONES .....	113
11.1	En cuanto a los resultados de otros estudios .....	113
11.2	En cuanto a la empleabilidad en el sector .....	114
11.3	En cuanto a la formación .....	115
11.4	En relación con la oferta académica.....	115
XII.	BIBLIOGRAFÍA.....	116

**Índice de cuadros**

Cuadro No.1 Estudios de empleadores de personas graduadas de universidades costarricenses realizados por la División Académica. 2001-2008.	3
Cuadro No.2 División del espacio turístico de Costa Rica.	7
Cuadro No.3 Porcentaje de turistas que realizaron las diferentes actividades según Grupos. Período 2014-2016.	19
Cuadro No.4 Actividades desarrolladas según cada grupo. Período 2010-2014.	20
Cuadro No.5 Cantidad de personas que han visitado Costa Rica en el 2016, según la región y país de procedencia.	22
Cuadro No.6 Motivos para visitar Costa Rica.2016.	23
Cuadro No.7 Instrumentos utilizados para recolección de información.	28
Cuadro No.8 Detalle de las giras realizadas para la recolección de la información.	29
Cuadro No. 9 Número de carreras en Turismo, según universidad y grado.	34
Cuadro No.10 Estudiantes de primer ingreso en carreras de Turismo de las universidades estatales, por institución, carrera y año. 2013-2016.	45
Cuadro No.11 Estudiantes de primer ingreso en carreras de Turismo de las universidades privadas, por carrera y año. 2013-2016.	52
Cuadro No.12 Matrícula regular en carreras de Turismo de las universidades estatales, por institución, carrera y año. 2013-2016.	56

Cuadro No.13 Matrícula regular en las carreras de Turismo de las universidades privadas 2013-2016.	63
Cuadro No.14 Diplomas otorgados en las carreras de Turismo de las universidades estatales, por institución, carrera y año. 2013-2015.	67
Cuadro No.15 Diplomas otorgados en las carreras de Turismo de las universidades privadas, por institución, carrera y año. 2014-2015.	74
Cuadro No.16 Clasificación de los puestos de los colaboradores de las empresas consultadas.	84
Cuadro No.17 Fortalezas y debilidades en cuanto a formación y habilidades manifestadas por los empleadores. 2016.	100
Cuadro No.18 Datos generales de los resultados de la OLAP en relación con la situación de los graduados de las universidades. 2018.	108
Cuadro No.19 Datos generales de los resultados de la OLAP en relación con la situación de los graduados de la disciplina de Turismo. 2018.	109

## Índice de gráficos

Gráfico No.1 Estudiantes de primer ingreso de las carreras de Turismo de las universidades estatales. 2013-2016.	46
Gráfico No.2 Estudiantes de primer ingreso de las carreras de Turismo de la Universidad de Costa Rica, por sede y sexo. 2013-2016.	47
Gráfico No.3 Estudiantes de primer ingreso de las carreras de Turismo del Instituto Tecnológico de Costa Rica, por sede y sexo. 2013-2016.	48
Gráfico No.4 Estudiantes de primer ingreso de las carreras Turismo de la Universidad Nacional, por sede y sexo. 2013-2016.	49
Gráfico No.5 Estudiantes de primer ingreso de la carrera de Turismo de la Universidad Estatal a Distancia, en los Centros Universitarios y Sede Central, según sexo. 2013-2016.	50
Gráfico No.6 Estudiantes de primer ingreso de las carreras de Turismo de la Universidad Técnica Nacional, por sede y sexo. 2013-2016.	51
Gráfico No.7 Estudiantes de primer ingreso de las carreras de Turismo de las universidades privadas, por sexo. 2013-2016.	53
Gráfico No.8 Estudiantes de primer ingreso de las carreras de Turismo de las universidades privadas, por año y sexo. 2013-2016.	54
Gráfico No.9 Matrícula regular a las carreras de Turismo de las universidades estatales. 2013-2016.	57
Gráfico No.10 Matrícula regular de las carreras de Turismo de la Universidad de Costa Rica, por sede y sexo. 2013-2016.	58

Gráfico No.11	
Matrícula regular de las carreras de Turismo del Instituto Tecnológico de Costa Rica, por sede y sexo. 2013-2016.	59
Gráfico No.12	
Matrícula regular de las carreras Turismo de la Universidad Nacional, por sede y sexo. 2013-2016.	60
Gráfico No.13	
Matrícula regular de la carrera de Turismo de la Universidad Estatal a Distancia, en los Centros Universitarios y Sede Central, según sexo. 2013-2016.	61
Gráfico No.14	
Matrícula regular de las carreras de Turismo de la Universidad Técnica Nacional, por sede y sexo. 2013-2016.	62
Gráfico No.15	
Matrícula regular de las carreras de Turismo de las universidades privadas, sexo. 2013-2016.	64
Gráfico No.16	
Matrícula de las carreras de Turismo de las universidades privadas, por año y sexo. 2013-2016.	65
Gráfico No.17	
Diplomas otorgados por las universidades estatales en las carreras de Turismo. 2013-2016.	68
Gráfico No.18	
Diplomas otorgados por la Universidad de Costa Rica en la carrera de Turismo, por sede y sexo. 2014-2015.	69
Gráfico No.19	
Diplomas otorgados por el Instituto Tecnológico de Costa Rica en las carreras de Turismo, por sede y sexo. 2014-2015.	70
Gráfico No.20	
Diplomas otorgados por la Universidad Nacional en las carreras de Turismo, por sede y sexo. 2014-2015.	71
Gráfico No.21	
Diplomas otorgados por la Universidad Estatal a Distancia en la carrera de Turismo, en los Centros Universitarios y Sede Central por sexo. 2014-2015.	72

Gráfico No.22	
Diplomas otorgados por la Universidad Técnica Nacional en las carreras de Turismo, por sexo. 2014-2015.	73
Gráfico No.23	
Diplomas otorgados en las carreras de Turismo de las universidades privadas, según sexo. 2014-2015.	75
Gráfico No.24	
Diplomas otorgados en las carreras de Turismo de las universidades privadas, según año y sexo. 2014-2015.	76
Gráfico No.25	
Estudiantes de primer ingreso a las carreras de Turismo ofrecidas por las universidades estatales y universidades privadas. 2013-2016.	77
Gráfico No.26	
Matrícula regular de las carreras de Turismo ofrecidas por las universidades estatales y universidades privadas. 2013-2016.	78
Gráfico No.27	
Diplomas otorgados en las carreras de Turismo ofrecidas por las universidades estatales y universidades privadas, por año. 2014-2015.	79
Gráfico No.28	
Diplomas otorgados en las carreras de Turismo de las universidades estatales y privadas, por universidad. 2013-2015.	80
Gráfico No.29	
Clasificación de las empresas consultadas según área (alojamiento, servicios turísticos o gastronomía).	81
Gráfico No.30	
Tipo de inversión de las empresas consultadas.	82
Gráfico No.31	
Cantidad de estrellas de las empresas consultadas.	83
Gráfico No.32	
Tarifa promedio por noche de las empresas consultadas.	83
Gráfico No.33	
Nivel académico de los colaboradores de los puestos operativos A de las empresas consultadas.	85

Gráfico No.34 Nivel académico de los colaboradores de los puestos operativos B de las empresas consultadas.	86
Gráfico No.35 Nivel académico de los colaboradores de los puestos mandos medios de las empresas consultadas.	87
Gráfico No.36 Nivel académico de los colaboradores de los puestos gerenciales de las empresas consultadas.	88
Gráfico No.37 Porcentaje de empleados del sector turístico con formación en Turismo de universidades públicas y privadas, según las empresas consultadas. 2017.	89
Gráfico No.38 Aspecto más valorado en el momento de la contratación, para los puestos operativos A, según el empleador	90
Gráfico No.39 Aspecto más valorado en el momento de la contratación, para los puestos operativos B, según el empleador.	91
Gráfico No.40 Aspecto más valorado en el momento de la contratación, para los puestos de mandos medios, según el empleador.	91
Gráfico No.41 Aspecto más valorado en el momento de la contratación, para los puestos gerenciales, según el empleador.	92
Gráfico No.42 Habilidades, conocimiento y destrezas que la empresa requiere al contratar personal, según el empleador.	93
Gráfico No.43 Sector institucional del empleo. Seguimiento de Graduados 2015.	107
Gráfico No.44 Actividad económica a la que se dedica la empresa donde laboran los graduados de Turismo 2008-2010, según Estudio de Empleadores 2013.	111

Gráfico No.45 Puestos demandados por los empleadores del sector turístico según plataforma de intermediación laboral del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, en la disciplina de Turismo, según grado académico.	112
---	-----

## Índica de figuras

Figura No. 1 Turismo Sostenible.	11
Figura No. 2 Turismo Salud.	12
Figura No. 3 Turismo de Naturaleza.	13
Figura No.4 Sedes Regionales y Centros Universitarios donde se ofrecen carreras de Turismo de las universidades estatales de Costa Rica. 2016.	38
Figura No.5 Carreras de Turismo ofrecidas por las universidades privadas de Costa Rica.	39
Figura No.6 Programas del núcleo de Turismo del INA.	41
Figura No.7 Programas de Turismo de Colegios Universitarios y Escuela Técnica.	42
Figura No.8 Especialidades de Turismo ofrecidas por los Colegios Técnicos Profesionales del MEP, a nivel nacional.	43
Figura No.9 Primer ingreso en las carreras de Turismo de las universidades estatales. 2013-2016.	44
Figura No.10 Matrícula regular en carreras de Turismo de las universidades estatales. 2013-2016.	55

Figura No. 11 Diplomas otorgados en las carreras de Turismo de las universidades estatales. 2013-2015.	66
Figura No. 12 Cantidad de graduados en el periodo 2008-2010.	105
Figura No. 13 Distribución del lugar de residencia de las personas graduadas universitarias.	106

### **Siglas**

ACOPROT	Asociación Costarricense de Profesionales en Turismo
ACTUAR	Asociación Costarricense de Turismo Rural Comunitario
ACOT	Asociación Costarricense de Operadores Turísticos
CANAECO	Cámara Nacional de Ecoturismo
CANATUR	Cámara Nacional de Turismo
CCH	Cámara Costarricense de Hoteles
CCSS	Caja Costarricense de Seguro Social
CATIE	Centro Agronómico Tropical de Investigación y Enseñanza
CNETH	Comisión Nacional de Educación Turística y Hotelera
CONARE	Consejo Nacional de Rectores
CST	Cuenta Satélite de Turismo
CTP	Colegios Técnicos Profesionales
CU	Colegios Universitarios
FUNDEPOS	Universidad Fundepos Alma Máter
ICCA	Asociación Internacional de Congresos y Convenciones
ICT	Instituto Costarricense de Turismo

INA	Instituto Nacional de Aprendizaje
ITCR	Instituto Tecnológico de Costa Rica
MEP	Ministerio de Educación Pública
MINAET	Ministerio de Ambiente, Energía y Telecomunicaciones
MPI	Meeting Professional International
MTSS	Ministerio de Trabajo y Seguridad Social
OMT	Organización Mundial del Turismo
OLAP	Observatorio Laboral de Profesiones
OPES	Oficina de Planificación de la Educación Superior
UACA	Universidad Autónoma de Centroamérica
UCEM	Universidad de Ciencias Empresariales
UCI	Universidad de Cooperación Internacional
UCR	Universidad de Costa Rica
UH	Universidad Hispanoamericana
UIA	Universidad Internacional de las Américas
UISIL	Universidad Internacional San Isidro Labrador
ULatina	Universidad Latina de Costa Rica
UMCA	Universidad Metropolitana Castro Carazo
UNA	Universidad Nacional
UNED	Universidad Estatal a Distancia
UP	Universidad Panamericana
UTN	Universidad Técnica Nacional
UTUR	Universidad del Turismo

## I. INTRODUCCIÓN

Este informe presenta los resultados del *Estado de situación del recurso humano en el Sector Turístico en Costa Rica: Una visión desde los empleadores y expertos* realizado por la División Académica de la Oficina de Planificación de la Educación Superior (OPES).

Se enmarca en una necesidad de la Comisión de Vicerrectores de Docencia del Consejo Nacional de Rectores (CONARE) y de la Comisión Nacional de Educación Turística y Hotelera (CNETH) sobre el panorama actual de las personas que trabajan en el sector turístico y la visión de los empleadores de dicho sector.

Este estudio busca conocer, a partir de su experiencia, la opinión de los empleadores del sector turístico de sus colaboradores provenientes de las Universidades Estatales, Universidades Privadas, así como técnicos provenientes del Instituto Nacional de Aprendizaje (INA), Colegios Universitarios y Colegios Técnicos Profesionales.

Por otra parte, este estudio presenta, además, un apartado referente a la oferta académica de turismo, así mismo, datos estadísticos de acceso relacionados con matrícula y diplomas otorgados en la disciplina de turismo en educación superior universitaria.

Así mismo se presenta un panorama general desde otros estudios de la OPES, realizando un acercamiento y especificación a la disciplina de turismo, utilizando los resultados de estos estudios como insumo para determinar características y condiciones propias del sector.

## II. OBJETIVOS

### 2.1 Objetivo general

Realizar una descripción general del estado de situación del turismo en Costa Rica, que refiera a aspectos formativos y necesidades del área que permita contar con un panorama general del mismo para la toma de decisiones correspondientes.

### 2.2 Objetivos específicos

- Presentar la oferta académica en la disciplina de turismo que ofrecen las instituciones de educación superior universitaria y técnica en el país.
- Ofrecer datos estadísticos relacionados con primer ingreso, matrícula y diplomas otorgados en las carreras de las universidades estatales y privadas en la disciplina de turismo.
- Brindar las características generales del perfil del recurso humano con el que cuentan los colaboradores del sector turístico desde la visión del empleador.
- Presentar las necesidades de formación, retos, perfil requerido y mercado laboral en el sector turístico según empleadores y expertos del sector.

### III. ANTECEDENTES

La Oficina de Planificación de la Educación Superior (OPES) del Consejo Nacional de Rectores (CONARE), ha desarrollado diferentes estudios e investigaciones a lo largo de los años en procura de generar espacios de discusión y análisis de diferentes aspectos que envuelven el quehacer académico universitario en general y como consecuencia de lo anterior ofrecer información pertinente y relevante a las instancias universitarias involucradas para la toma de decisiones.

La División Académica ha desarrollado estudios de empleadores dada la necesidad de información al respecto. Esta División ha realizado cinco estudios pertinentes, para disciplinas específicas, tal como se puede apreciar en el siguiente cuadro.

**Cuadro No.1**  
**Estudios de empleadores de personas graduadas de universidades costarricenses realizados por la División Académica. 2001-2008.**

<b>Disciplina</b>	<b>Año</b>
Ingeniería	2001
Administración	2003
Computación	2004
Profesores de Segunda Enseñanza	2006
Agronomía	2008

Fuente: División Académica, CONARE-OPES. 2017.

Desde esta óptica y con el objetivo de ofrecer líneas de acción de las diferentes instancias de coordinación y como parte de la responsabilidad social en que se fundamentan las diferentes tareas es necesario analizar diferentes entornos en pro de una mejora continua en nuestro quehacer académico.

En este mismo marco de discusión y análisis por parte de la Comisión de Vicerrectores de Docencia, se conocen los resultados de una Jornada de Análisis del Sector Turismo, realizada por la Universidad Técnica Nacional el 6 y 7 de diciembre del 2011 donde se abordan líneas de interés para dicha Comisión.

El propósito fundamental de esta Jornada era crear un espacio para el análisis del sector turismo en Costa Rica, con la finalidad de visualizar el comportamiento de las tendencias y las demandas de las diferentes áreas de este sector. Se contó con representantes del sector turístico nacional, tanto a nivel público como privado, así como de las universidades estatales que imparten la carrera de turismo y de la Universidad del Turismo.

Como parte de las actividades de esta Jornada, se realizó el conversatorio: “Situación del Turismo: Repercusión en la demanda de las ofertas académicas”. Entre los principales planteamientos expuestos en esta actividad se pueden citar los siguientes:

- “Los estudiantes (turismo rural) tienen dificultades para insertarse laboralmente, especialmente por ser un campo de acción un poco limitado.
- Los egresados (turismo rural) tienen la capacidad de generar buenos proyectos con las comunidades, sin embargo, de nada sirve, si no hay el respaldo que se requiere de parte del gobierno.
- En cuanto al seguimiento de los graduados, éstos siguen trabajando con su diplomado, porque la industria del turismo los contrata como recepcionistas, tour operadores, guías turísticos, no les dan puestos de gestión y promoción para la innovación y generación de proyectos.
- Los estudiantes utilizan la carrera como un trampolín para acceder a otras carreras.
- No se da seguimiento a los profesionales en turismo, específicamente en cuanto a la inserción laboral y la aceptación por parte de las empresas.

- Las ocupaciones más demandadas por parte del sector son muy operativas (recepción, contabilidad, jefe de ventas, ama de llaves), no a nivel gerencial.” (Jornada de Análisis del Sector Turismo, 2011).

En este sentido, la Comisión de Vicerrectores de Docencia ha venido discutiendo el tema de la oferta académica en turismo y la inserción laboral de los profesionales en esta disciplina desde el año 2015 en diferentes sesiones de esta comisión.

Las principales preocupaciones señaladas por los señores (as) Vicerrectores (as) radican en la gran oferta académica ofrecida por las universidades estatales y privadas, así como por las instituciones de educación técnica en la disciplina de turismo y la poca demanda de profesionales en esta área.

Ante tal situación, la Comisión de Vicerrectores de Docencia en conjunto con la División Académica de la OPES han considerado necesario profundizar el análisis del mercado laboral de los graduados en turismo.

Cuando se da inicio con el proceso de planteamiento de esta investigación se establecieron contactos con la Comisión Nacional de Educación Turística y Hotelera (CNETH) del Instituto Costarricense de Turismo (ICT), quienes también han estado realizando esfuerzos en esta línea y de esta forma se decide trabajar conjuntamente e incorporar información del INA, Colegios Universitarios y Colegios Técnicos Profesionales.

#### IV. MARCO CONCEPTUAL

Según la Organización Mundial del Turismo (OMT)<sup>1</sup> **el turismo** es un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios/profesionales. Estas personas se denominan visitantes (que pueden ser turistas o excursionistas; residentes o no residentes) y el turismo tiene que ver con sus actividades, de las cuales algunas implican un gasto turístico.

Además, señala que existen tres formas fundamentales de turismo: el turismo interno, turismo receptor y turismo emisor. Estas pueden combinarse de diferentes modos para dar lugar a las siguientes otras formas de turismo: turismo interior, turismo nacional y turismo internacional.

Por otra parte, según se contempla en la Cuenta Satélite de Turismo (CST), el **sector del turismo**, es el conjunto de unidades de producción en diferentes industrias que producen bienes y servicios de consumo demandados por los visitantes. Estas industrias se denominan las industrias turísticas debido a que la adquisición por parte de visitantes representa una porción tan significativa de su oferta que, en ausencia de éstos, dicha producción se vería reducida de manera significativa.

A nivel nacional, el turismo se ha consolidado como una fuente muy importante de ingresos para el país, su auge y apertura significa gran cantidad de empleos para diversos sectores y zonas tanto centrales como periféricas del territorio nacional.

Como parte de este auge y como estrategia de planificación del ICT se establece la siguiente división del espacio turístico del país tomando en consideración sus características propias.

**Cuadro No.2**  
**División del espacio turístico de Costa Rica.**

Unidades	Sectores
Guanacaste	Guanacaste Norte Guanacaste Sur
Puntarenas	Central Península Monteverde
Pacífico Medio	Tárcoles-Jacó Manuel Antonio
Pacífico Sur	Corcovado Golfito
Caribe	Caribe Norte Caribe Centro Caribe Sur
Llanuras del Norte	Fortuna Sarapiquí
Valle Central	Occidente Cartago Heredia San José Los Santos

Fuente: División Académica, CONARE-OPES, con información del ICT. 2017.

Dado lo anterior, cabe señalar que existen diversas entidades u organizaciones que impulsan el turismo a nivel nacional, regional y mundial, promoviendo de esta manera el fortalecimiento de esta área generadora de divisas para desarrollo económico y social.

Entidades como el Instituto Costarricense de Turismo (ICT), la Cámara Nacional de Turismo (CANATUR), la Organización Mundial del Turismo (OMT), la Asociación Costarricense de Profesionales en Turismo (ACOPROT), la Asociación Costarricense de Operadores Turísticos (ACOT), la Cámara Costarricense de Hoteles (CCH), la Cámara Nacional de Ecoturismo (CANAECO), la Asociación Costarricense de Turismo Rural Comunitario (ACTUAR) y el Ministerio de Ambiente, Energía y Telecomunicaciones (MINAET); se dan a la tarea de construir y crear oportunidades para el desarrollo del turismo a nivel nacional e internacional.

#### **4.1 Leyes y reglamentos en relación con el Turismo en Costa Rica**

A continuación, y a manera de contextualización se citan algunas de las leyes y reglamentos que involucran al sector turístico en Costa Rica referenciados por el ICT<sup>2</sup>:

- Ley Reguladora de Agencias de Viajes.  
Ley No. 5339 del 23 de agosto de 1973, publicada en el Alcance No. 119 a La Gaceta No. 168 de 7 de setiembre de 1973.
- Ley que declara de utilidad pública el Proyecto Turístico del Golfo de Papagayo.  
Ley No. 6370 del 20 de agosto de 1979, publicado en la Colección de Leyes y Decretos, Año 1979, Semestre 2, Tomo 2, Página 786. Reformada por Ley No. 6811 del 10 de setiembre de 1982. Reformado por Ley No. 6963 del 31 de julio de 1984.
- Ley de Incentivos para el Desarrollo Turístico.  
Ley No. 6990 del 15 de julio de 1985, publicada en La Gaceta No.143 del 30 de julio de 1985. Reformada por la Ley No.7293 denominada Ley Reguladora de todas las Exoneraciones Vigentes, su Derogatoria y sus

Excepciones, publicada en La Gaceta No. 66 del 03 de abril de 1992 y por la Ley No. 8114 de Simplificación y Eficiencia Tributaria del 04 de julio del 2001, publicada en el Alcance NO. 53 a La Gaceta No. 131 del 09 de julio del 2001.

- Declaratoria de interés nacional y de alta prioridad la actividad socioeconómica del turismo.
- Decreto Ejecutivo N° 30455-P-TUR-MOPT-H-S del 08 de mayo del 2002, publicado en el Alcance No. 38 a la Gaceta No. 91 del 14 de mayo del 2002.
- Ley Orgánica del Instituto Costarricense de Turismo.  
Reformada por Ley N° 4646 que modifica la integración de Juntas Directivas de Instituciones Autónomas, del 20 de octubre de 1970. Adicionada por la Ley de Fortalecimiento del Desarrollo de la Industria Turística Nacional, N° 8694 de 11 de diciembre de 2008, publicada en La Gaceta No. 61 del 27 de marzo del 2009.
- Ley de Fortalecimiento de la Industria Turística Nacional.  
Ley No. 8694 de Fortalecimiento del Desarrollo de la Industria Turística Nacional, del 11 de diciembre del 2008, publicada en La Gaceta No. 61 del 27 de marzo del 2009.
- Ley Fomento del Turismo Rural Comunitario.  
Ley N° 8724 del 17 de julio del 2009, publicada en La Gaceta No.191 del 01 de octubre del 2009
- Creación del Día Nacional del Turismo de Salud y Declaratoria de Interés Público del Congreso Latinoamericano de Medicina Globalizada y Bienestar.

Decreto Ejecutivo N° 35902-S-COMEX-COM-TUR del 11 de febrero del 2010, publicado en La Gaceta No.76 del 21 de abril del 2010.

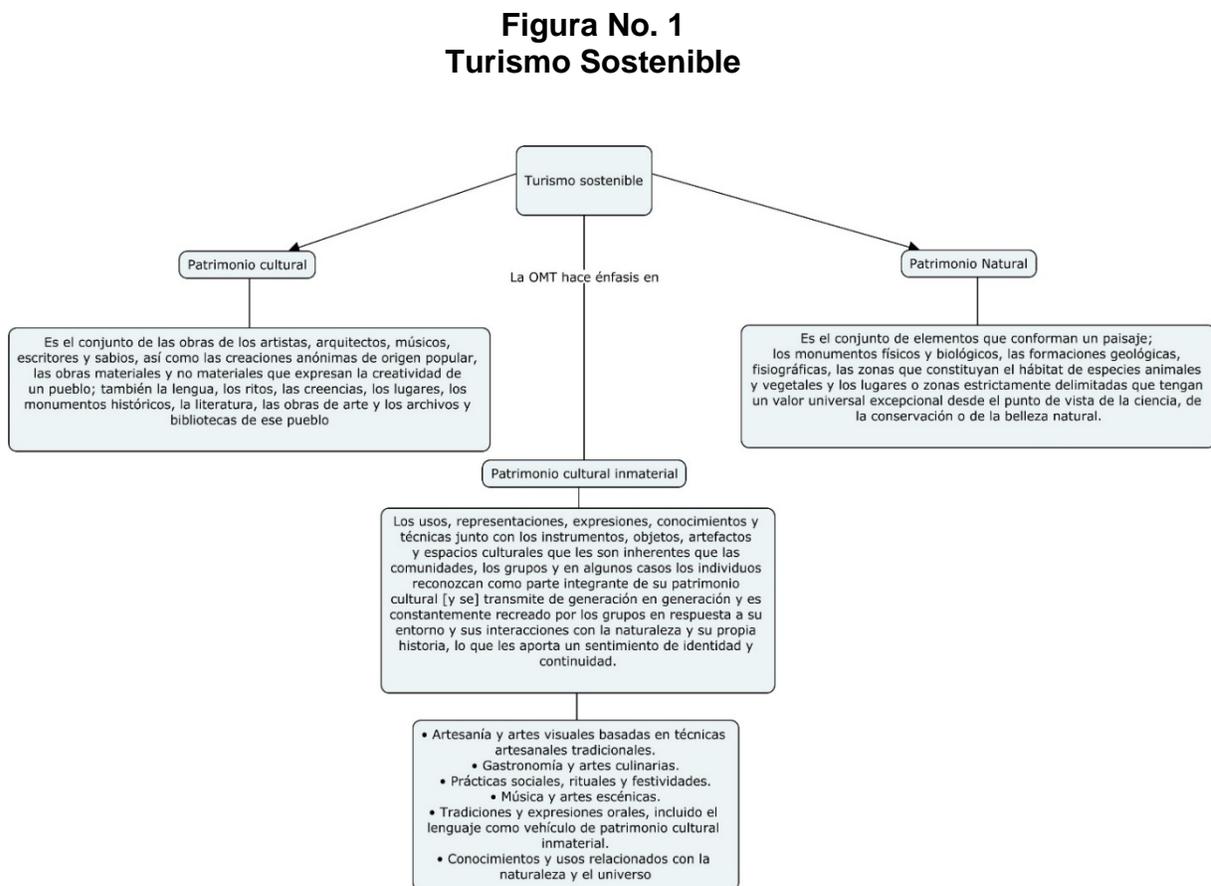
- Reglamento de los Guías de Turismo.  
Reformado por Decreto N° 36947-MEIC-TUR del 04 de noviembre del 2011, publicado en La Gaceta No. 29 del 09 de febrero del 2012.
- Reglamento para la Regulación y Explotación de Servicios de Transporte Terrestre de Turismo.  
Reformado por Decreto N° 37063 - MOPT-TUR del 27 de enero del 2012, publicado en el Alcance No. 46 a La Gaceta No. 72 del 13 de abril del 2012.
- Reglamento para el Otorgamiento del Certificado de Sostenibilidad Turística.  
Reformado por Decreto Ejecutivo No. 37779- MEIC-MINAE-TUR del 09 de mayo del 2013, publicado en la Gaceta No. 131 del 09 de julio del 2013.
- Reglamento de las Empresas de Hospedaje Turístico.  
Decreto Ejecutivo No. 25226-MEIC-TUR del 15 de marzo de 1996 y al Reglamento de las Empresas de Hospedaje Turístico No. 11217-MEIC del 25 de febrero del 1980 y sus reformas, publicado en la Gaceta No. 101 del 28 de mayo del 2013. Adicionado por Decreto No. 38580-MEIC-TUR del 06 de junio del 2014, publicado en La Gaceta No. 207 del 28 de octubre del 2014.

#### **4.2 Tipos de Turismo desarrollados**

Existen diversas áreas de explotación turística en Costa Rica y a nivel mundial. A continuación, se realizará un marco de referencia conceptual con el objeto de una mayor clarificación al respecto.

## 4.2.1 Turismo Sostenible

Cuando se utiliza el turismo como mecanismo de desarrollo es inevitable la búsqueda de un aprovechamiento de los recursos de manera sostenible en pro de no afectar la riqueza del patrimonio natural y cultural; al respecto la siguiente imagen nos ilustra las definiciones respectivas.

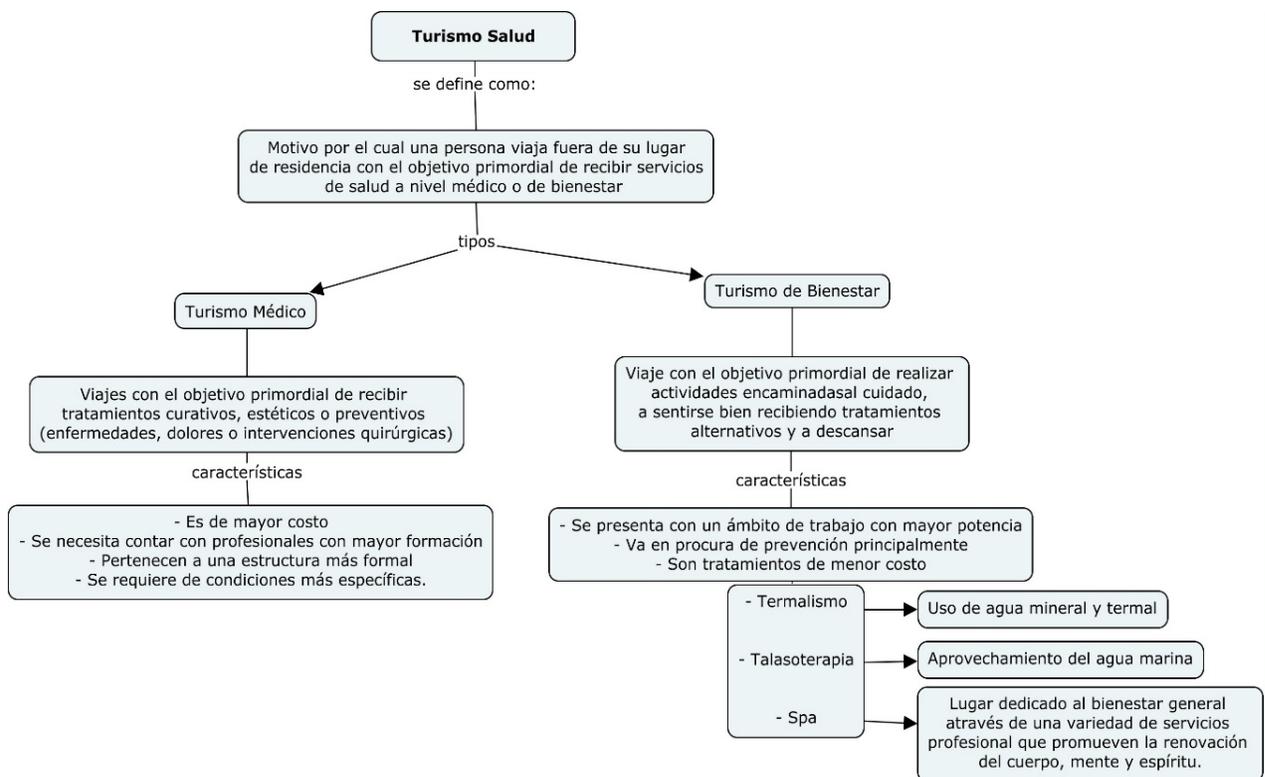


Fuente: División Académica, CONARE-OPES, con información del ICT. 2017.

## 4.2.2 Turismo Salud

Se entiende como turismo de salud el motivo por el cual una persona viaja fuera de su lugar de residencia con el objetivo primordial de recibir servicios de salud a nivel médico o de bienestar.

**Figura No. 2**  
**Turismo Salud**

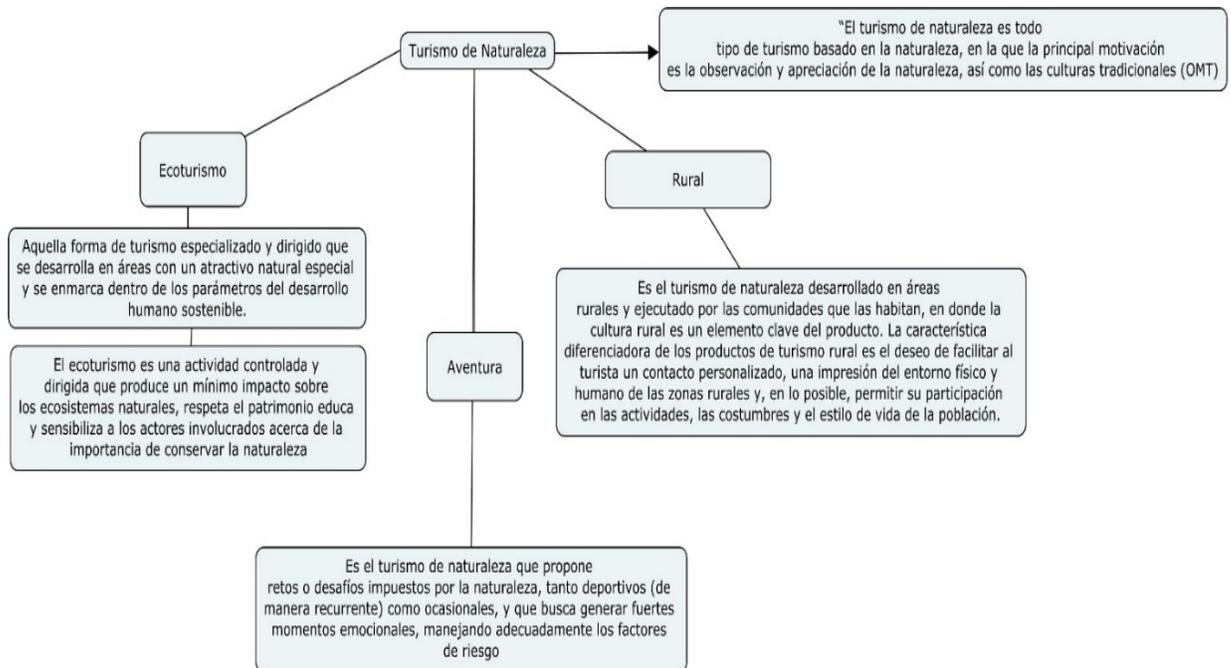


Fuente: División Académica, CONARE-OPES, con información del ICT. 2017.

### 4.2.3 Turismo de Naturaleza

El turismo de naturaleza es todo tipo de turismo basado en la naturaleza, en la que la principal motivación es la observación y apreciación de la naturaleza, así como las culturas tradicionales (OMT).

**Figura No. 3**  
**Turismo de Naturaleza**



Fuente: División Académica, CONARE-OPES, con información del ICT. 2017.

#### **4.3 Imagen que se impulsa del Turismo en Costa Rica según lo establecido en el Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sostenible 2011-2016.**

Sobre esta base, la imagen de destino turístico de Costa Rica se seguirá construyendo en torno a los siguientes elementos:

- **Naturaleza:** los conceptos de áreas protegidas y sobre todo de Parque Nacional.
- **Costa:** las playas como atractivo turístico para el desarrollo de múltiples actividades de esparcimiento, siempre en un marco natural.
- **Cultura viva:** ciudades y pueblos que han tenido una participación determinante y precursora de la Costa Rica del presente.
- **Sostenibilidad:** entendido como sinónimo de un cambio radical en el modelo económico al que Costa Rica viene apuntando.

El consumo turístico, en la forma de productos y actividades turísticas, refleja igualmente esta amplia variabilidad. No existen destinos turísticos aislados o auto contenidos que en sí mismos sean capaces de concentrar altos niveles de demanda; más bien lo que existe en el país es una serie de pequeños destinos que se complementan entre sí para facilitar el consumo de cuatro grandes grupos de actividades: sol y playa, aventura, naturaleza y vivenciales.

La distribución porcentual en que los turistas afirman haber visitado diferentes zonas del país durante su estadía da cuenta del grado de variabilidad que existe en el consumo. Esta variabilidad se refleja también en la mezcla de actividades que los turistas realizan durante su estadía en el país.

Según este plan de desarrollo propuesto se enmarcan las siguientes estrategias de forma tal que el país cuente con los insumos correspondientes para fomentar de diversas maneras el turismo.

- **Estrategia competitiva:** Elegir una vía para destacar sobre competidores.
  - Costa Rica debe sostener la diferenciación que ha logrado hasta el presente.
  - Convertirse paulatinamente en el destino clásico por excelencia para turismo de naturaleza.
  - Controlar la forma en que se utiliza el territorio y procurar la disminución de impactos sobre los recursos turísticos base de la diferenciación.
  - Invertir en el mejoramiento de atractivos y atractores turísticos para ampliar la base de producción turística.
  - Contar un sistema adecuado de gobernanza turística mediante el fortalecimiento institucional, la coordinación interinstitucional pública, privada y comunitaria.
  - Invertir en el mejoramiento de los recursos humanos, el rescate de valores y la forma de ser del costarricense.
  - Establecimiento de estrategias de consecución de fondos, incentivos económicos y mecanismos financieros y no financieros, sistemas de micro-crédito y de dinamización empresarial adecuados que permitan viabilizar la ejecución de los programas para el turismo sostenible.
  - Mejorar el nivel de la capacitación y formación integral en turismo sostenible, tanto a nivel de sensibilización de la sociedad civil como en la adquisición de conocimientos técnicos profesionales y competencias laborales del turismo.
  - Impulsar con mayor fuerza la innovación de productos turísticos, planificación de mercadeo estratégico y operativo y gestión integrada de la comercialización para la mejora continua de la competitividad.

- **Estrategia de desarrollo: Definir cómo orientar el desarrollo del destino.**

Costa Rica debe crear nueva oferta para nuevos turistas. En esta dirección el país debe, entre otras cosas:

- Mejorar la calidad y enfoque en el modelo de negocio que satisfaga las expectativas de los nuevos segmentos de demanda deseados.
- Mantener la oferta de establecimientos pequeños y medianos con atención personalizada de alta calidad.
- Mejorar las capacidades de comercialización por parte de la empresa privada con la apertura de nuevos canales.
- Innovar con nuevos productos turísticos, y fortalecer paralelamente el mercadeo y la comercialización para mejorar la presencia en los mercados turísticos actuales y potenciales.
- Desarrollo, equipamiento y dotación de elementos necesarios para la creación, mejora y consolidación de nuevos productos turísticos competitivos capaces de atraer nuevos segmentos de demanda.
- Fortalecer las cámaras y otras organizaciones gremiales para apoyar el proceso de gestión del espacio turístico.
- Impulsar el turismo local como una forma de socializar los beneficios del turismo y permitir el disfrute, la recreación y el descanso de una manera accesible a la población local.

- **Estrategia de crecimiento: Definir la cantidad y calidad del turismo que deseamos.**

Costa Rica debe crecer mejor, buscando no solo volumen sino los perfiles de demanda apropiados para el modelo turístico del país.

En esta dirección el país debe entre otras cosas:

- Mejorar el conocimiento de los mercados potencialmente emisores del perfil deseado.
- Tipificar y determinar las características de la cadena de comercialización deseada para el país, y apoyar la apertura de canales para los sectores privados con menos capacidad para este propósito (redes de producto, centros de reserva, entre otros).
- Extender los beneficios de la actividad a empresas, comunidades e instituciones turísticas y a la sociedad para el disfrute de la recreación y el turismo social.
- Apoyar el crecimiento del turismo interno.

Asimismo, este plan señala como metas:

- Aumento promedio del 5% en la cantidad de turistas internacionales con respecto al número de turistas que ingresaron en el 2010. Se calcula como una variación promedio del periodo 2010-2016, de lo que se desprende que se esperaría llegar a cerca de 2.7 millones de turistas internacionales al 2016.

Valorando esta meta y tomando en consideración los índices señalados en la página web del ICT en el apartado de estadísticas, estas estimaciones fueron alcanzadas, ya que para el 2016 se registra una entrada de 2 925 128 turistas internacionales por todas las vías de ingreso, desglosadas de la siguiente forma: 2 114 865 por vía aérea, 799 824 por vía terrestre o fluvial y 10 439 por vía marítima.

- Aumentar al menos a 500 empresas turísticas certificadas bajo la norma del programa de Certificación para la Sostenibilidad Turística (CST). Se calcula partir de la línea base de 183 empresas certificadas en el 2010.
- Aumentar en 10% el porcentaje de habitaciones hoteleras con declaratoria turística emitida por el ICT para que las mismas lleguen a representar cerca del 60% de la oferta nacional. Se calcula a partir de la línea base de 49% de las habitaciones declaradas al año 2010.

Según lo señalado de igual manera por la página del ICT, para el año 2015 se cuenta con un total de 22 845 habitaciones con declaratoria turística lo que implica 1 826 habitaciones con declaratoria turística más de las que existían para el 2010, esto denota un incremento bastante significativo en cuanto a la infraestructura con la que se cuenta en el país para atender a los turistas.

#### **4.4 Características actuales del Turismo en Costa Rica**

Según los datos reportados por el ICT<sup>3</sup> con información suministrada por la Dirección General de Migración y Extranjería, en promedio para el 2016 se registraron un total de 2 925 128 personas, la gran mayoría ingresaron al país por vía aérea, 2 114 865.

Dicho esto, es importante resaltar que la gran mayoría de los visitantes prefieren la vía aérea para ingresar al país tanto por el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría como por el aeropuerto Daniel Oduber, este último ha presentado una tasa de variación en ingreso de turistas de 33.5% con respecto al año 2015.

Las principales actividades que prefieren realizar los turistas en el país son de diversas índoles como se puede ver en la información que se muestra en el siguiente cuadro.

**Cuadro No.3**  
**Porcentaje de turistas que realizaron las diferentes actividades según grupos. 2014-2016.**

<b>Grupos</b>	<b>(%)</b>
Sol y Playa	72,1
Ecoturismo	66,3
Aventura	53,3
Bienestar	35,0
Deportes	22,2
Cultural	17,2

Fuente: Datos de Encuestas de No Residentes realizadas en los Aeropuertos Internacionales, ICT.

Con base en la información del cuadro anterior se puede notar que entre los principales atractivos turísticos que ofrece el país, sigue siendo las actividades correspondientes al grupo de sol y playa las que atraen a más personas, no obstante, se observa un crecimiento importante en otras áreas. Dado lo anterior es importante continuar promoviendo espacios de desarrollo turístico en procura del bienestar del sector turístico y del país.

Para mayor claridad, y como complemento se muestra el detalle de las actividades que comprenden cada grupo según la clasificación establecida por el ICT.

**Cuadro No.4**  
**Actividades desarrolladas según cada grupo. Período 2010-2014.**

<b>GRUPOS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>
<b>Sol y playa</b>	Sol y playa
	Paseos en bote, Banana Boat, Moto acuática, Sky acuático
	Kayak en el mar [Sea Kayaking]
<b>Ecoturismo</b>	Visita a los volcanes
	Observación de la flora y la fauna
	Observación de aves con equipo
	Puentes colgantes
	Buceo
	Teleférico
	Observación de delfines y ballenas
	Snorkel
	Espeleología, cavernas
Cabalgatas o paseos a caballo	
<b>Aventura</b>	Cuadraciclo ATV
	Rápidos de los ríos - Rafting
	Kayak en Río
	Canoa
	Kite surfing
	SUP (Stand up Paddleboarding)
	Canopy (Zip Line) / Tirolesa
	Rappel
	Trekking (Zapatos especializado - Caminatas por senderos) – Hiking (terreno más difícil), con o sin guía
	Climbing – escala en roca
	Canyoning - Barranquismo
	Bungee jumping – salto en bungee
	Deportes de vuelo libre: Parapente y Hang gliding (ala delta)
Tubing	

<b>GRUPOS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>
<b>Bienestar</b>	Aguas termales
	Bienestar (Tratamientos terapéuticos, algas, sales, spa volcánicos, masaje terapéutico)
	Yoga
<b>Deportes</b>	Actividades ecuestres (se refiere solo a actividades profesionales)
	Pesca deportiva
	Mountain Bike - Ciclismo de montaña
	Golf
	Surf
	Wind Surf
<b>Cultural</b>	Visita a museos, teatros, galerías, arte
	Visita a una comunidad Rural y compartir con los habitantes las actividades, tradiciones y estilos de vida
	Clases de baile, cocina
	Disfrute de la gastronomía local
	Visitas a comunidades / pueblos o iglesias
	Visita a finca agropecuaria / pequeñas agroindustrias
	Visita a Jardín Botánico / mariposarios / zoológicos
	Asistir a actividades religiosas – misiones
	Asistir a conciertos o actividades deportivas

Fuente: Datos de encuestas de no residentes realizadas en los Aeropuertos Internacionales, ICT.

Por otra parte, en el siguiente cuadro se hace referencia a la cantidad de personas que han visitado Costa Rica en el 2016, según la región y país de procedencia. En esta información se denota que en el país se sigue recibiendo turistas mayormente de Estados Unidos de América. Además, es importante hacer notar de que los países centroamericanos y suramericanos de donde provienen más llegadas son Nicaragua, Venezuela y Colombia, para estos casos generalmente buscan estancias más permanentes en el país.

**Cuadro No.5**  
**Cantidad de personas que han visitado Costa Rica en el 2016, según la**  
**región y país de procedencia.**

<b>Regiones</b>	<b># de turistas</b>	<b>País<sup>1</sup></b>	<b># de turistas</b>	<b>% de turistas<sup>2</sup></b>
América del Norte	1 515 880	Estados Unidos	1 233 277	81.36%
América Central	724 638	Nicaragua	440 038	60.7%
América del Sur	181 179	Venezuela	47 511	26.2%
		Colombia	43 706	24.1%
		Argentina	29 869	16.5%
Caribe	12 549	República Dominicana	5 541	44.2%
Europa	434 884	Reino Unido	71 392	16.4%
		Alemania	67 939	15.6%
		España	67 453	15.5%
Asia	35 676	China	12 799	35.9%
África	3 868	Sudáfrica	1 277	33%
Oceanía	16 454	Australia	13 555	82.4%

Nota 1: Incluye los países más representativos de cada región.

Nota 2: Porcentaje de turistas por país respecto a la región correspondiente.

Fuente: División Académica, CONARE-OPES, con datos del ICT.2017

En relación con el motivo principal de la visita a Costa Rica en el 2016, se tiene que los motivos principales para visitar nuestro país son vacaciones (recreo y ocio) y otros motivos profesionales como reuniones ferias o exposiciones.

**Cuadro No.6**  
**Motivos para visitar Costa Rica.2016.**

<b>Motivos principales 2016</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
<b>Motivos personales</b>	<b>2 630 514</b>	<b>89,9</b>
Vacaciones recreo y ocio	2 168 255	74,1
Visitas a familiares y amigos	363 170	12,4
Educación y formación	36 219	1,2
<b>Motivos principales 2016</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Salud y atención médica	13 131	0,4
Otros motivos personales	49 768	1,7
<b>Negocios y motivos profesionales</b>	<b>294 614</b>	<b>10,1</b>
Conferencias o congresos	32 424	1,1
Otros motivos profesionales (Reuniones, ferias o exposiciones)	262 190	9,0

Nota: Estimación utilizando la distribución del motivo principal de la visita vía aérea y la Información de las llegadas internacionales proporcionado por la Dirección General de Migración y Extranjería.

Fuente: Encuestas de no residentes en los Aeropuertos Internacionales. ICT. 2016.

#### **4.5 El Turismo hacia una actividad sustentable en el futuro**

El turismo de manera general se encamina hacia la necesidad de desarrollar un turismo sustentable y abierto a incorporar en sus procesos los cambios tecnológicos de forma tal que se impulse de una manera más apropiada el sector, este modelo de desarrollo sustentable se está impulsando mundialmente en las diferentes políticas que se derivan desde los gobiernos, de modo tal que colabore con la integralidad de todos los seres humanos.

Como es sabido todos los cambios conllevan grandes retos, y este sector no es la excepción. El sector turismo debe estar preparado para enfrentar con mejores condiciones el mercado cambiante y dinámico, el turismo debe ser competitivo con una oferta diversificada que satisfaga las nuevas expectativas de los turistas abriendo nuevos segmentos del mercado, es así como se puede promover un

turismo más alternativo donde resulta importante fortalecer y capacitar profesionalmente de manera especializada en pro de un desarrollo turístico sustentable.

Asimismo, es importante señalar la alianza que ha realizado el país con la red interactiva de la Asociación Mundial para la Formación Hotelera y Turística (Amforht)<sup>4</sup>, esta asociación es un “brazo académico” de la Organización Mundial de Turismo. Desde esta perspectiva se fomentará en el sector hotelero nacional la formación de profesionales y técnicos con capacidades para insertarlos en el mercado turístico mundial. Entre los campos que se verán beneficiados son hotelería, gastronomía y turismo. En el área hotelera se prevé una mejora en el desarrollo de la tecnología en la industria.

Según lo publicado en la revista “Panorama OMT del turismo internacional Edición 2015<sup>5</sup>” se indica que las Américas fue la región de más rápido crecimiento en 2014, nuestro país alcanzó un +4%. Otro dato importante señalado es que los que más gastan en turismo internacional son China, Estados Unidos, Alemania, Reino Unido y Rusia.

Por otra parte, según la proyección de Turismo hacia 2030 publicado por la OMT, a nivel mundial se espera un crecimiento promedio del 3.3% al año durante el período 2010-2030, haciendo la salvedad de que con el tiempo disminuirá paulatinamente del 3.8% en el 2012 a 2.9% en el 2030. Según el ritmo de crecimiento previsto las llegadas de turistas internacionales en el mundo superarán la cifra de 1400 millones en 2020 y 1800 millones en 2030.

Para el 2030 se proyecta que el 57% de las llegadas internacionales se registrarán en destinos de economías emergentes en Asia, América Latina, Europa Central y Oriental, Europa Meridional y Mediterráneo, Oriente Medio y África y el 43% en economías avanzadas.

Por otra parte, las tendencias se focalizarían en las siguientes áreas:

- Turismo Social. (Turismo Salud-Turismo Bienestar)
- Turismo MICE (Reuniones, Incentivos, Congresos y Exhibiciones).
- Turismo Rural y Turismo Rural Comunitario, como nueva tendencia.
- Turismo Gastronómico. Existe un Plan Nacional de Gastronomía. Sus dos objetivos primordiales dentro de un marco sostenible y saludable, son los siguientes: a) Revitalizar la cocina tradicional y b) Promover la innovación con identidad.

Para detallar brevemente el turismo MICE, se puede decir que la industria de reuniones es el término preferido por la Asociación Internacional de Congresos y Convenciones (ICCA), por Meeting Professional International (MPI) y por Reed Travel en lugar del acrónimo MICE (Meetings, Incentives, Conventions and Exhibitions) que no reconoce el carácter industrial de las mismas. A fin de subrayar los motivos pertinentes a la industria de las reuniones, la categoría de negocios y motivos profesionales podría dividirse en “asistencia a reuniones, conferencias o congresos, ferias comerciales y exposiciones” y en “otros negocios y motivos profesionales”.

Otras condiciones importantes para rescatar en esta línea son la eventual creación del Centro Nacional de Convenciones en Costa Rica, el cual se espera promueva importantes encadenamientos en turismo con otros sectores productivos. Asimismo, la eventual apertura del parque Discovery en la zona de Guanacaste específicamente en el cantón de Liberia, hace prever un importante aporte en el crecimiento económico y de empleabilidad en la zona.

Siguiendo con lo anterior otro factor importante a considerar es el cambio climático, lo cual afecta en gran medida al turismo, ya que las actividades a realizar se vuelven cambiantes y se deben incorporar o desechar según corresponda a la alteración del área en el que se desarrolle.

## V. ASPECTOS METODOLÓGICOS

Seguidamente, se presentan los aspectos metodológicos que se emplearon para la realización del estudio. Este apartado, incluye los siguientes aspectos: delimitación del estudio, recolección de la información, trabajo de campo, procesamiento de los datos y limitaciones.

Para la realización del estudio se conformó una comisión integrada por:

- Directora Ejecutiva de la CNETH (funcionaria del INA)
- Representante del CONARE en la CNETH (funcionaria de la UCR)
- Representante de la UTN
- Dos representantes de la Unidad de Estadística del ICT
- Tres representantes de la División Académica de la OPES

Esta comisión realizó las siguientes acciones:

- a) Elaboración de instrumentos para la recolección de la información.
- b) Selección de empleadores a criterio de expertos.
- c) Recolección de información mediante entrevistas y grupos focales en diferentes partes del país.
- d) Análisis y profundización resultados.

### 5.1 Delimitación del estudio

Se definió como población de interés a los empleadores del sector turismo en las siguientes categorías: alojamiento, gastronomía y servicios turísticos (tour operadores, renta car, otros), así como expertos y autoridades del sector turístico que aportan un valor muy importante al estudio.

Para la selección de los empleadores y expertos se tomaron las siguientes consideraciones:

- a) La selección de los empleadores se realizó previo criterio de expertos de la comisión conformada para la realización del estudio, de acuerdo con la disponibilidad y apertura de los seleccionados en brindar la información.
- b) Debido a que tienen mayor claridad sobre las competencias de su personal y su desempeño, los empleadores considerados corresponden a las personas encargadas de la contratación de personal proveniente de las universidades públicas y privadas o de instituciones de educación técnica.
- c) Los empleadores seleccionados fueron ubicados en las diferentes unidades turísticas establecidas por el ICT, las cuales son: Caribe, Guanacaste, Llanuras del Norte, Pacífico Medio, Pacífico Sur, Puntarenas y el Valle Central.
- d) La escogencia de los expertos se llevó a cabo según criterio de la División Académica con el asesoramiento de autoridades del sector turístico.

## **5.2 Recolección de la información**

Para la recolección de la información se diseñaron tres instrumentos, previo proceso de reflexión y análisis por parte de la comisión conformada para la realización del estudio.

Instrumento 1: Entrevistas a expertos del sector turismo.

Instrumento 2: Entrevista sobre conocimientos y habilidades del recurso humano  
(Guía también utilizada para los grupos focales).

Instrumento 3: Cuestionario sobre el perfil del recurso humano.

El instrumento 1 contiene preguntas abiertas dirigidas específicamente a expertos en el sector turismo.

El instrumento 2 está dirigido a los empleadores, está compuesto por tres partes: aspectos generales que caracterizan al entrevistado, preguntas que caracterizan al personal contratado del sector y por último, la caracterización de la empresa.

El instrumento 3 está dirigido a los empleadores, tiene dos partes que pretenden describir las fortalezas y debilidades en cuanto a formación y habilidades de las personas contratadas en el sector turismo, provenientes de las instituciones en estudio.

A continuación, el siguiente cuadro muestra el detalle de los instrumentos utilizados.

**Cuadro No.7**  
**Instrumentos utilizados para recolección de información.**

<b>Instrumento</b>	<b>Dirigido a:</b>	<b>Estructura:</b>	<b>Contenido:</b>
Inst.1	Expertos del sector	8 preguntas abiertas	Fortalezas del sector turístico. Limitaciones del sector. Retos que enfrentan los trabajadores. Necesidades de formación Perfil de contratación Mercado laboral en el sector turismo.
Inst. 2	Empleadores	15 preguntas	Aspectos generales (nombre, teléfono, correo electrónico) Preguntas cerradas que caracterizan al personal contratado (cantidad empleados, grado académico, aspecto que considera al contratar, reclutamiento, principales aspectos para contratar, entre otros) Caracterización de la empresa (tipo de empresa, inversión, tiempo de creación)

<b>Instrumento</b>	<b>Dirigido a:</b>	<b>Estructura:</b>	<b>Contenido:</b>
Inst.3	Empleadores	2 preguntas abiertas para entrevistas y grupos focales.	Fortalezas y debilidades en cuanto a formación y habilidades.

Fuente: División Académica, OPES, CONARE.2017.

### **5.3 Trabajo de campo**

El trabajo de campo se realizó en el año 2016. Para la recolección de la información se realizaron giras a diferentes partes del país con el fin de entrevistar a las personas seleccionadas. Además, se realizaron llamadas telefónicas a los empleadores para ampliar cierta información. A continuación, se muestra el detalle de las giras realizadas distribuidas según las unidades turísticas, se aclara que el propósito del estudio es dar una visión a nivel país y no así un panorama por unidad turística.

**Cuadro No.8**  
**Detalle de las giras realizadas para la recolección de la información.**

<b>Unidad Turística</b>	<b>Cantidad de empleadores entrevistados</b>
<b>Llanuras del Norte</b>	<b>17</b>
La Fortuna	11
Sarapiquí	6
<b>Pacífico Sur</b>	<b>3</b>
Bahía Ballena, Uvita	1
Puerto Jiménez	2

<b>Unidad Turística</b>	<b>Cantidad de empleadores entrevistados</b>
<b>Valle Central</b>	<b>17</b>
Alajuela	2
Cartago	1
San Gerardo de Dota	6
San José	8
<b>Puntarenas</b>	<b>23</b>
Monteverde	9
Puntarenas	14
<b>Pacífico Medio</b>	<b>15</b>
Jacó	6
Quepos	9
<b>Guanacaste</b>	<b>10</b>
Papagayo	2
Tamarindo	8
<b>Caribe</b>	<b>7</b>
Cahuita	6
Tortuguero	1
<b>Total general</b>	<b>92</b>

Fuente: División Académica, OPES, CONARE.2017.

En cuanto a las entrevistas con expertos del sector, éstas se realizaron a las siguientes instituciones: ICT, ACOPROT, UTN, CANATUR e INA, estas entrevistas fueron vitales para obtener información que enriqueciera el estudio. Además, se realizaron tres grupos focales con empleadores del sector, específicamente: uno en el Colegio Técnico Profesional de Quepos, otro en el Colegio Técnico Profesional de Jacó y, por último, uno en la Sede del Pacífico de la Universidad Técnica Nacional.

#### **5.4 Procesamiento de la información**

Para el procesamiento de la información, se contó con el apoyo de la Unidad de Estadística del ICT para organizar los datos recolectados. Una vez realizada esta etapa de asesoramiento con el ICT, la OPES procedió a trabajar los datos cuantitativos con el programa SPSS, para analizar los datos cualitativos, se utilizó el programa Atlas Ti, esta etapa permitió obtener diferentes resultados y valoraciones en relación con las diversas temáticas planteadas por los entrevistados.

Es importante mencionar que, para una parte del estudio, específicamente, el apartado de estadísticas de la educación superior pública y privada de profesionales de la disciplina de turismo, se contó con la colaboración de la División de Sistemas de la OPES, quienes brindaron los datos de primer ingreso 2013-2016, matrícula regular 2013-2016 y diplomas otorgados 2013-2015 (de universidades privadas únicamente 2014-2015), los cuales a su vez son facilitados por los departamentos de registro de las universidades. Estos datos fueron procesados y analizados por la División Académica para brindar la información relevante para el estudio en dicho apartado de estadísticas.

#### **5.5 Limitaciones del estudio**

Hubo limitaciones para recolectar la información principalmente por las dificultades de participación por parte de los empresarios en los grupos focales. Asimismo, fue difícil conseguir la información de correos electrónicos y números de teléfono.

Por otra parte, dada la diversidad de las fuentes, la metodología empleada y los múltiples encadenamientos, el estudio no permite brindar una visión por unidad turística, sino que pretende presentar el panorama general en el que se desarrolla el sector turístico a nivel nacional.

## **VI. OFERTA ACADÉMICA EN LA DISCIPLINA DE TURISMO**

La oferta académica es desarrollada por las siguientes instituciones, las cuales se encargan de promover y ofrecer la formación profesional y técnica en esta disciplina del conocimiento:

### **6.1 Instituciones de Educación Superior Universitaria que ofrecen Turismo**

#### **6.1.1 Universidades Estatales**

- Universidad de Costa Rica (UCR)
- Instituto Tecnológico de Costa Rica (ITCR)
- Universidad Nacional (UNA)
- Universidad Estatal a Distancia (UNED)
- Universidad Técnica Nacional (UTN)

#### **6.1.2 Universidades Privadas**

- Universidad Autónoma de Centroamérica (UACA)
- Universidad de Ciencias Empresariales (UCEM)
- Universidad del Turismo (UTUR)
- Universidad Fundepos Alma Mater (FUNDEPOS)
- Universidad Hispanoamericana (UH)
- Universidad Internacional de las Américas (UIA)
- Universidad Internacional San Isidro Labrador (UISIL)
- Universidad Latina de Costa Rica (ULatina)
- Universidad Metropolitana Castro Carazo (UMCA)
- Universidad Panamericana (UP)
- Universidad de Cooperación Internacional (UCI)

## **6.2 Formación Técnica**

- Instituto Nacional de Aprendizaje (INA)
- Colegios Técnicos Profesionales del MEP (CTP)
- Colegios Universitarios (CU)

## **6.3 Campos de formación de la disciplina de turismo a nivel universitario**

Analizando la oferta educativa a nivel universitario en la disciplina del turismo, se ha observado que los profesionales en esta disciplina se especializan en los siguientes campos de formación.

### **6.3.1 A nivel de pregrado**

- Turismo en General
- Turismo Sostenible
- Gestión de Servicios Turísticos
- Guía Naturalista

### **6.3.2 A nivel de grado**

- Turismo Ecológico
- Hotelería y Restaurantes
- Administración de Empresas Turísticas
- Turismo Sostenible
- Turismo en General

### **6.3.3 A nivel de posgrado**

- Desarrollo Económico
- Turismo de Naturaleza
- Gestión Hotelera

Analizando los campos de formación de la disciplina de turismo en nuestro país tanto a nivel público como privado se evidencia que están siendo contemplados campos diversos de formación, sin embargo, estudios recientes han mostrado la necesidad de una mayor actualización en las diferentes carreras de forma tal que brinden al estudiante las herramientas necesarias para atender las nuevas demandas que el sector plantea de acuerdo a aspectos tanto académicos como laborales.

A continuación, se presentan las carreras en educación superior universitaria en Costa Rica, en el área de turismo, correspondiente al año 2016.

En el siguiente cuadro se presenta la oferta académica de las universidades estatales y privadas, según universidad y grado académico.

**Cuadro No. 9**  
**Número de carreras en Turismo, según universidad y grado.**

<b>Universidad</b>	<b>Pregrado</b>	<b>Grado</b>	<b>Posgrado</b>
<b>• Estatales</b>			
Universidad de Costa Rica	-	1	1
Instituto Tecnológico de Costa Rica	-	2	-
Universidad Nacional	1*	2	-
Universidad Estatal a Distancia	1*	1	-
Universidad Técnica Nacional	5*	5	-
<b>• Privadas</b>			
Universidad Florencio del Castillo	-	1	-
Universidad Hispanoamericana	-	1	-
Universidad del Turismo	-	3	-
Universidad Autónoma de Centroamérica	-	1	-
Universidad Central	-	1	-
Universidad de Ciencias Empresariales	-	1	-

<b>Universidad</b>	<b>Pregrado</b>	<b>Grado</b>	<b>Posgrado</b>
Universidad de Cooperación Internacional	1	-	2
Universidad Internacional de las Américas	-	1	-
Universidad Fundepos Alma Máter	-	-	1
Universidad San Isidro Labrador	-	1	-
Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología	-	2	1
Universidad Latina	-	1	1
Universidad Panamericana	-	1	-
Centro Agronómico Tropical de Investigación y Enseñanza	-	-	1
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>25</b>	<b>7</b>

Nota: \*Salidas laterales de diplomado.

Fuente: Base de datos, División Académica, CONARE-OPES.2016

Como se puede apreciar existe una amplia oferta de carreras en la disciplina de turismo, la mayoría de ellas corresponden al nivel de grado. La Universidad Técnica Nacional es la que ofrece mayor cantidad de carreras, básicamente en grado con salidas laterales en diplomado.

Seguidamente, se detalla la oferta de turismo a nivel nacional por carreras y grados.

#### **6.4 Carreras ofrecidas por las Universidades Estatales**

A continuación, se muestran las carreras ofrecidas por las universidades estatales en el 2016, según sede donde se imparte.

##### **6.4.1 Universidad de Costa Rica**

- Turismo Ecológico (Bach.) y Gestión Ecoturística (Lic.)  
Sede Regional Occidente (Grecia)

Sede Regional Atlántico (Paraíso)  
Sede Regional Guanacaste (Liberia)  
Sede Regional del Pacífico (Golfito)  
Sede Regional del Caribe (Limón)

- Gestión Hotelera (M.)  
Sede Regional del Pacífico.

#### **6.4.2 Instituto Tecnológico de Costa Rica**

- Gestión de Turismo Rural Sostenible (Bach.)  
Sede Regional San Carlos
- Gestión de Turismo Sostenible (Bach.)  
Sede Central (Cartago)

#### **6.4.3 Universidad Nacional**

- Gestión Empresarial Turismo Sostenible (Bach.) con énfasis en Negocios Turísticos, Agencias de Viajes y Líneas Aéreas, Hotelería, Turismo Alternativo.  
Sede Regional Brunca (Pérez Zeledón)  
Sede Regional Chorotega (Liberia, Nicoya)
- Promoción y Guía en Recreación y Turismo (Dipl.) y Gestión en Recreación y Turismo (Bach.)  
Sede Regional Huetar Norte y Caribe (Sarapiquí)

#### **6.4.4 Universidad Estatal a Distancia**

- Gestión Turística Sostenible (Dipl., Bach.,Lic.)  
Centros Universitarios

## Sede Central

### 6.4.5 Universidad Técnica Nacional

- Gestión de Empresas de Hospedaje y Gastronómicas (Bach., Lic.) con salida lateral en Administración en Servicios de Alimentos y Bebidas (Dipl.)

Sede Central

- Gestión de Empresas de Hospedaje y Gastronómicas (Bach., Lic.) con salida lateral en Administración de Empresas de Hospedaje (Dipl.)

Sede Pacífico

- Gestión Ecoturística (Bach.) con salida lateral en Gestión de Grupos Turísticos (Dipl.)

Sede Central

- Gestión Ecoturística (Bach.) con salida lateral de Guía de Turismo (Dipl.)

Sede Pacífico

- Gestión Ecoturística (Bach.) con salida lateral en Gestión del Turismo Rural (Dipl.)

Sede Guanacaste

Es importante destacar que la mayoría de las carreras mencionadas anteriormente de las universidades estatales se ofrecen en las sedes regionales, brindando mayores oportunidades de estudio en esas zonas.

Para una mayor ilustración, se muestra la siguiente figura con las sedes y centros universitarios de las universidades estatales en las cuales se ofrecen las carreras de turismo a nivel nacional.

**Figura No.4**  
**Sedes Regionales y Centros Universitarios donde se ofrecen carreras de turismo de las universidades estatales de Costa Rica. 2016**

**UCR**

Turismo Ecológico (Bach.) y Gestión Ecoturística (Lic.)

- Sede Regional Occidente*
- Sede Regional Atlántico*
- Sede Regional Guanacaste*
- Sede Regional del Pacífico*
- Sede Regional del Caribe*
- Recinto de Golfito*

*Sede Regional del Pacífico*  
 Gestión Hotelera (M.)

**TEC**

Gest. de Turismo Rural Sostenible (Bach.)  
*Sede Regional San Carlos*

Gest. de Turismo Sostenible (Bach.)  
*Sede Central*

**UTN**

*Sede Guanacaste*  
 Gest. Ecoturística (Bach.)  
 Gest. del Turismo Rural (Dipl.)

*Sede Pacífico*  
 Gest. Ecoturística (Bach.)  
 Guía de Turismo (Dipl.)  
 Gest. de Empresas de Hospedaje Gastronómicas (Bach.,Lic.)  
 Administración de Empresas de Hospedaje (Dipl.)

*Sede Central*  
 Gest. de Empresas de Hospedaje y Gastronómicas (Bach.,Lic.)  
 Administración en Servicios de Alimentos y Bebidas (Dipl.)  
 Gest. Ecoturística (Bach.)  
 Gestión de Grupos Turísticos (Dipl.)

**UNA**

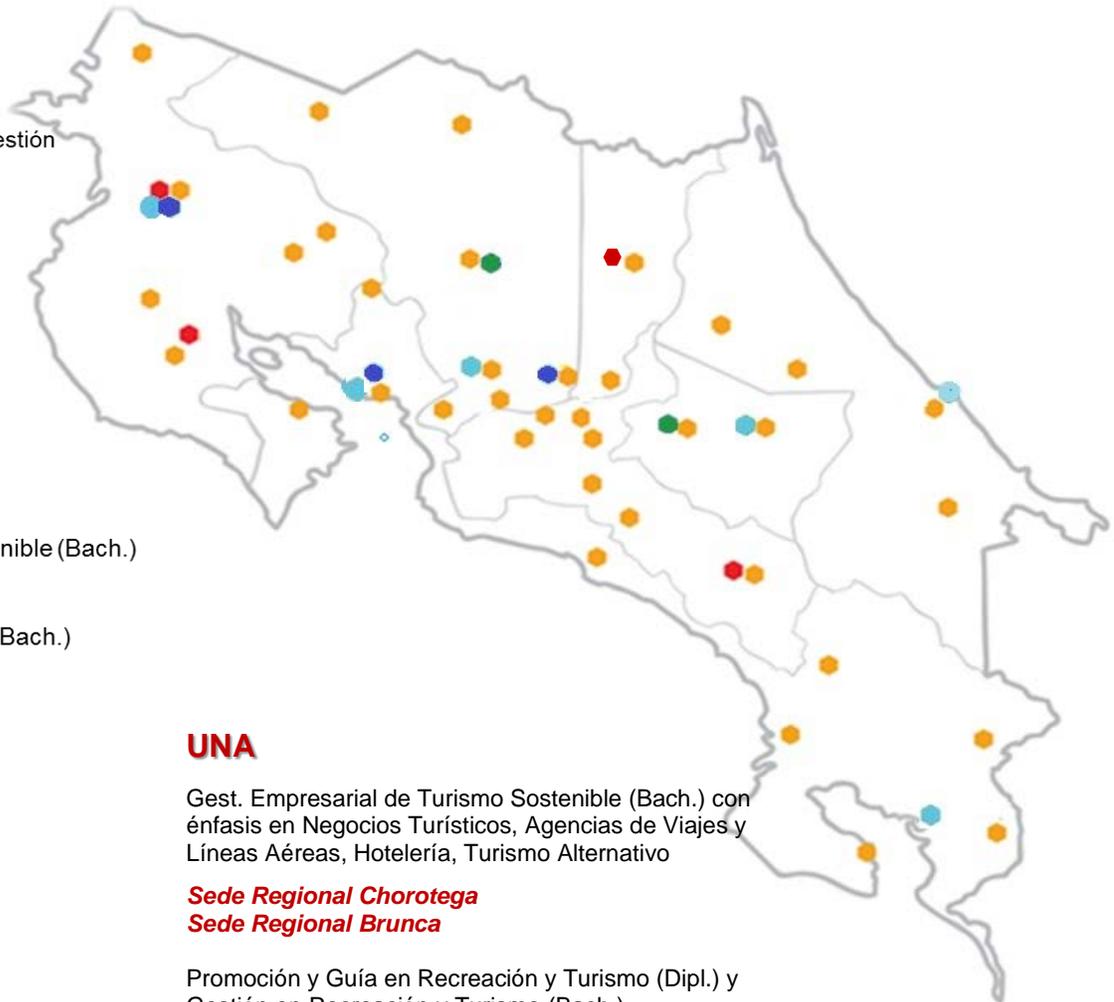
Gest. Empresarial de Turismo Sostenible (Bach.) con énfasis en Negocios Turísticos, Agencias de Viajes y Líneas Aéreas, Hotelería, Turismo Alternativo

- Sede Regional Chorotega*
- Sede Regional Brunca*

Promoción y Guía en Recreación y Turismo (Dipl.) y Gestión en Recreación y Turismo (Bach.)  
*Sede Regional Huetar Norte y Caribe*

**UNED**

Gest. Turística Sostenible (Dipl., Bach., Lic.)  
*Sede Central*  
*Centros Universitarios*

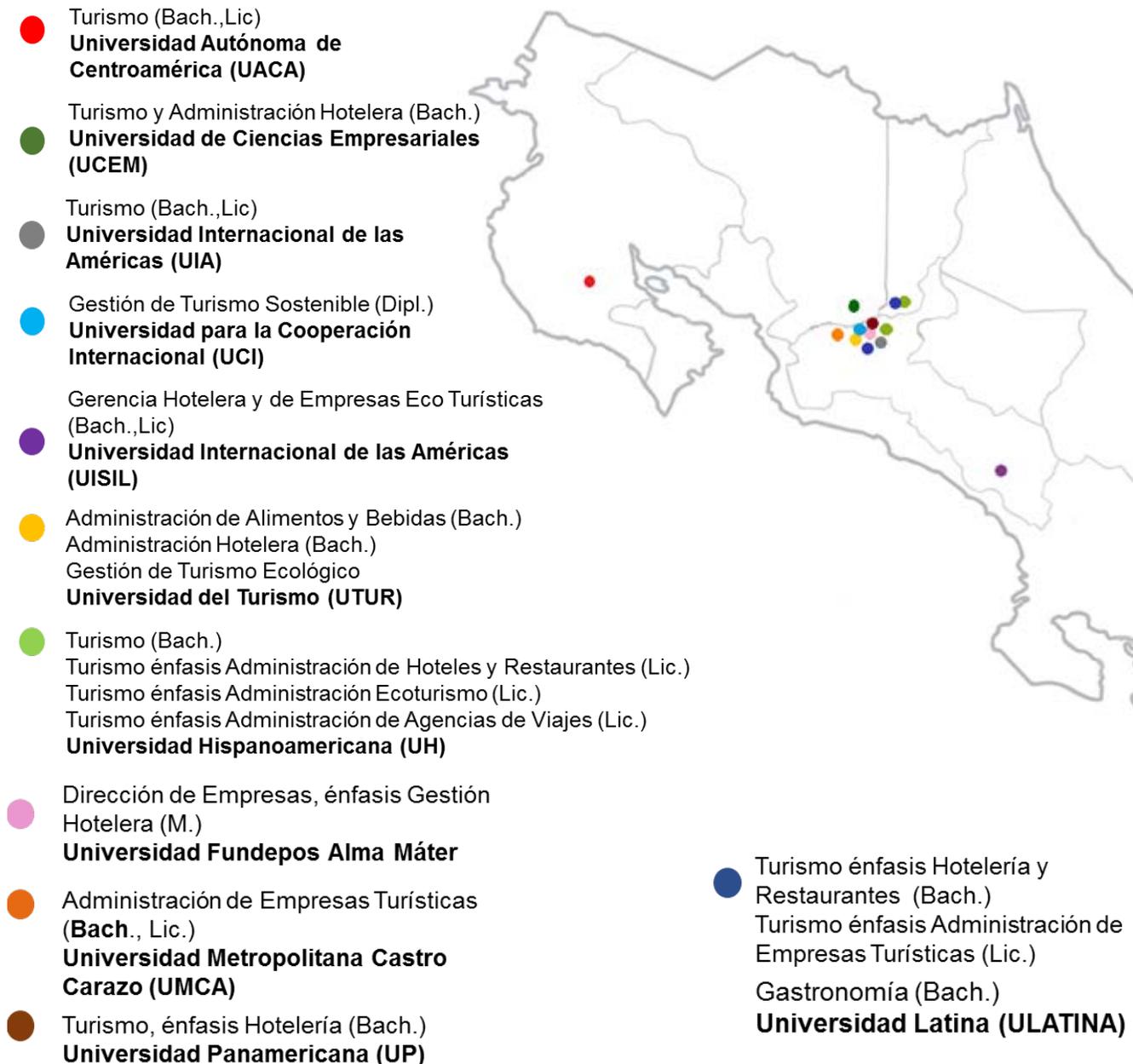


Fuente: Elaboración propia con datos de la División Académica.2016

## 6.5 Carreras ofrecidas por las Universidades Privadas

A continuación, se presenta la oferta de las carreras en la disciplina de turismo correspondiente a las universidades privadas.

**Figura No.5**  
**Carreras de turismo ofrecidas por las universidades privadas de Costa Rica. 2016**



Fuente: Elaboración propia con datos de la División Académica, CONARE-OPES.2016

Dado lo anterior, se evidencia la amplia oferta existente en las universidades en la disciplina de turismo, llamando la atención la gran concentración de la misma por parte de las universidades privadas en el Gran Área Metropolitana.

## **6.6 Oferta académica en Formación Técnica**

Por otra parte, a continuación, se presenta la oferta en formación técnica que se ofrece en el país en el área de turismo, correspondiente básicamente al 2016, específicamente, el Instituto Nacional de Aprendizaje, Colegios Técnicos Profesionales del MEP, así como los Colegios Universitarios.

### **6.6.1 Instituto Nacional de Aprendizaje**

En el caso del INA, el núcleo de turismo no se ocupa de carreras propiamente, sino de programas de formación para el trabajo. Estos programas se derivan de requisitos inferiores para brindar un nivel técnico, o los requisitos que establece el sector productivo. No se habla de carreras, sino de programas, módulos, cursos o programas de formación profesional. La formación se brinda por duración, por número de horas y sometido a sistemas de evaluación. La educación en el INA es una “educación para el trabajo”. Es una formación teórica práctica para insertarse en el mercado de trabajo.

El núcleo de turismo del INA, está subdividido en 3 subsectores: a) Gastronomía, b) Alojamiento y c) Servicios Turísticos, cuentan con 47 programas distribuidos entre los tres subsectores. A continuación, se detalle la información correspondiente para contar con mayor detalle.

**Figura No.6**  
**Programas del núcleo de turismo del INA. 2017**



Fuente: Elaboración propia de la División Académica, CONARE-OPES, con datos proporcionados por el INA. 2017

### **6.6.2 Colegios Universitarios**

Los Colegios Universitarios que ofrecen programas de diplomado en turismo son el Colegio Universitario de Cartago, el Colegio Universitario de Limón y la Escuela Técnica Agrícola e Industrial, esta última ubicada en San Carlos. A continuación, se detalle la información.

**Figura No.7**  
**Programas de turismo de Colegios Universitarios y Escuela Técnica.**

<b>Programa</b>	<b>Institución</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Turismo (Dipl.)</li> <li>• Guía Naturalista (Dipl.)</li><li>• Gestión de Servicios Turísticos (Dipl.)</li> <li>• Servicios y Actividades Ecoturísticas (Dipl.)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Colegio Universitario de Cartago</li> <li>• Colegio Universitario de Limón</li> <li>• Escuela Técnica Agrícola e Industrial (San Carlos, Alajuela)</li></ul>

Fuente: Elaboración propia de la División Académica, CONARE-OPES, con datos proporcionados por el MEP. 2017

### **6.6.3 Colegios Técnicos Profesionales, MEP**

La educación técnica profesional es un subsistema del sistema educativo formal. Este sistema abarca tres modalidades principales: comercial y servicios, agropecuaria e industrial. En el caso del programa de turismo, este se ubica en la modalidad comercial y servicios, la cual ofrece una amplia gama de especialidades entre ellas:

- a) Turismo ecológico.
- b) Turismo en alimentos y bebidas.
- c) Turismo en hotelería y eventos especiales.
- d) Turismo rural.

A continuación, se muestra el detalle.

**Figura No.8**  
**Especialidades de Turismo ofrecidas por los Colegios Técnicos**  
**Profesionales, según Direcciones Regionales del MEP a nivel nacional.**

<b>Turismo Ecológico</b>	<b>Turismo en Alimentos y Bebidas</b>	<b>Turismo en Hotelería y Eventos Especiales</b>	<b>Turismo Rural</b>
Alajuela	Aguirre	Aguirre	Aguirre
Cañas	Coto	Alajuela	Alajuela
Liberia	Desamparados	Cañas	Cañas
Nicoya	Guápiles	Cartago	Cartago
Norte Norte	Heredia	Coto	Coto
Pérez Zeledón	Liberia	Desamparados	Grande de Térraba
Puntarenas	Limón	Grande de Térraba	Guápiles
Puriscal	Los Santos	Limón	Limón
San Carlos	Nicoya	Nicoya	Los Santos
Sarapiquí	Occidente	Peninsular	Norte Norte
Peninsular	Pérez Zeledón	Pérez Zeledón	Pérez Zeledón
	Puntarenas	Puntarenas	Puntarenas
	Puriscal	San Carlos	Puriscal
	Santa Cruz	San José Norte	San Carlos
	Sarapiquí	Santa Cruz	San José Norte
		Sulá	Turrialba

Fuente: Elaboración propia de la División Académica, CONARE-OPES, con datos proporcionados por MEP.  
 2017

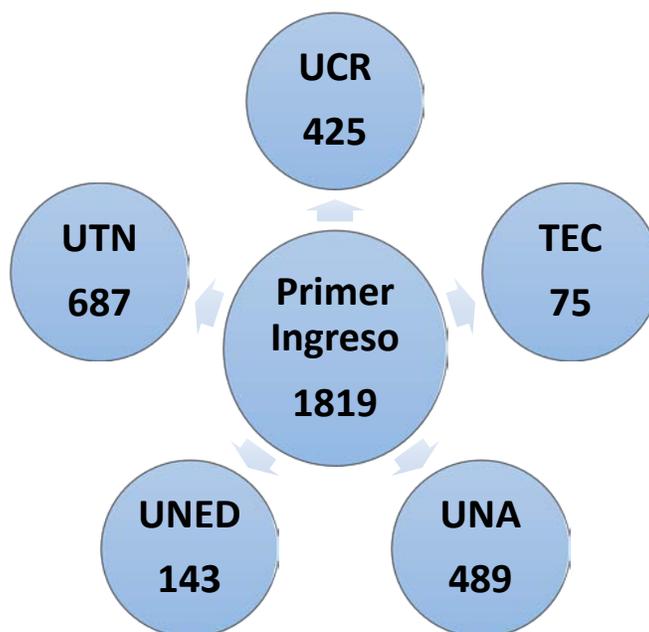
**VII. ESTADÍSTICAS DE PRIMER INGRESO, MATRÍCULA REGULAR Y DIPLOMAS OTORGADOS EN EL ÁREA DE TURISMO DE LAS UNIVERSIDADES ESTATALES Y PRIVADAS**

**7.1 Primer ingreso**

**7.1.1 Universidades Estatales**

A continuación, se presenta información de primer ingreso a las carreras de turismo de las universidades estatales, durante el período 2013-2016. Los datos corresponden al primer período lectivo de cada año. La matrícula de primer ingreso a las carreras de turismo de las universidades estatales en el periodo en 2013-2016 corresponde a 1819 estudiantes nuevos, así se muestra en la siguiente figura.

**Figura No.9  
Primer ingreso en las carreras de Turismo de las universidades estatales.  
2013-2016.**



Fuente: División Académica con información proporcionada por la División de Sistemas, CONARE-OPES y por la Oficina de Registro Universitario de la UTN. 2017.

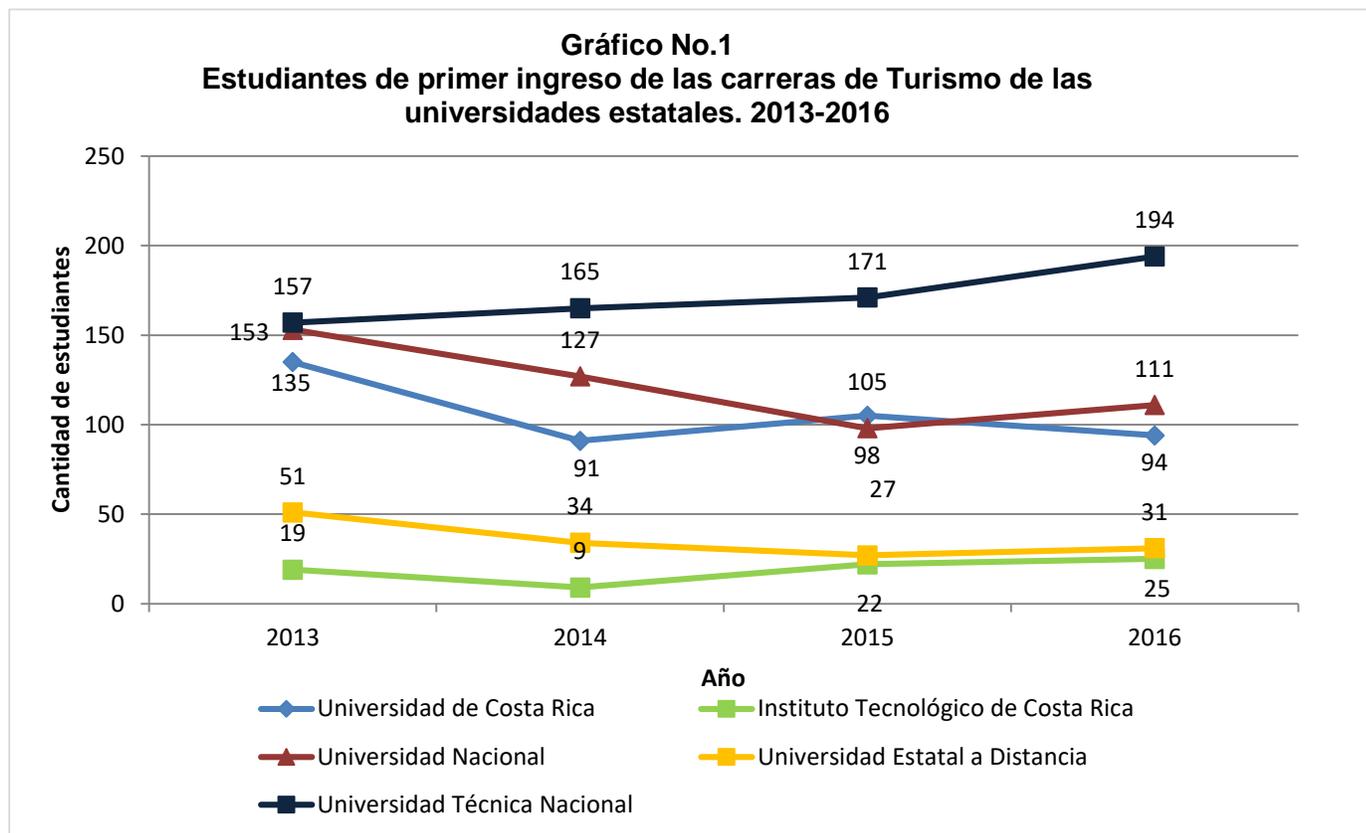
Seguidamente, se muestra en detalle los datos de primer ingreso por universidad, carrera y año.

**Cuadro No.10**  
**Estudiantes de primer ingreso en carreras de Turismo de las universidades estatales, por institución, carrera y año. 2013-2016.**

<b>Universidad</b>	<b>Carrera/Sede</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>Total</b>
<b>UCR</b>	Turismo Ecológico (Bach.) y Gestión Ecoturística (Lic.)	135	91	105	94	425
<b>TEC</b>	Gestión de Turismo Rural Sostenible (Bach.)	11	-	19	14	44
	Gestión de Turismo Sostenible (Bach.)	8	9	3	11	31
<b>UNA</b>	Gestión Empresarial Turismo Sostenible (Bach.) con énfasis en Negocios Turísticos, Agencias de Viajes y Líneas Aéreas, Hotelería, Turismo Alternativo	129	107	76	109	421
	Promoción y Guía en Recreación y Turismo (Dipl.)	24	20	22	2	68
<b>UNED</b>	Gestión Turística Sostenible (Dipl., Bach.,Lic.)	51	34	27	31	143
<b>UTN</b>	Gestión de Empresas de Hospedaje y Gastronómicas (Bach.,Lic.) con salida lateral en Administración en Servicios de Alimentos y Bebidas (Dipl.)	61	80	73	71	285
	Gestión de Empresas de Hospedaje y Gastronómicas (Bach.,Lic.) con salida lateral en Administración de Empresas de Hospedaje (Dipl.)	34	28	30	31	123
	Gestión Ecoturística (Bach.) con salida lateral en Gestión de Grupos Turísticos (Dipl.)	32	32	25	32	121
	Gestión Ecoturística (Bach.) con salida lateral en Guía de Turismo (Dipl.)	10	0	16	32	58
	Gestión Ecoturística (Bach.) con salida lateral en Gestión del Turismo Rural (Dipl.)	20	25	27	28	100
<b>Total</b>		<b>515</b>	<b>426</b>	<b>423</b>	<b>455</b>	<b>1819</b>

Fuente: División Académica con información proporcionada por la División de Sistema, CONARE-OPES y por la Oficina de Registro Universitario de la UTN. 2017.

El siguiente gráfico muestra los datos de primer ingreso a las carreras de turismo en las universidades estatales, según el periodo en mención.



Fuente: División Académica con información proporcionada por la División de Sistemas, CONARE-OPES y por la Oficina de Registro Universitario de la UTN. 2017.

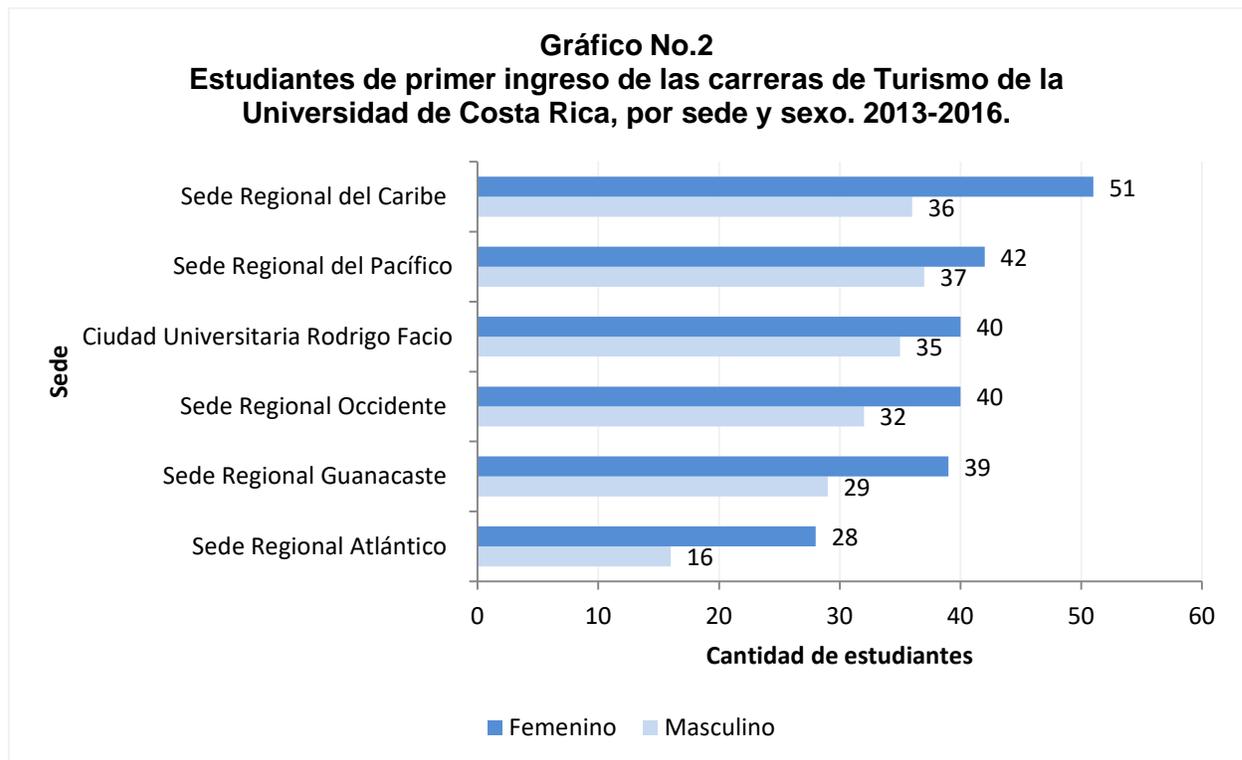
Se logra apreciar que la UTN es la universidad con mayor número de estudiantes nuevos desde el inicio del periodo en el 2013 hasta el 2016 y es la única que presenta un crecimiento sostenido.

Llama la atención que, con excepción de la UTN, en el 2014, las cuatro universidades presentan, disminución en el número de estudiantes que ingresan a carreras de turismo, mientras que para el 2016, sólo en una de las universidades se da una disminución en relación con el año anterior.

Con el objetivo de mostrar con más detalle la información, se presentan los datos correspondientes por universidad.

- **Universidad de Costa Rica**

La UCR cuenta con 425 estudiantes nuevos en el periodo 2013-2016 en sus carreras de Turismo Ecológico (Bach.) y Gestión Ecoturística (Lic.). En el siguiente gráfico se presenta información por sede y sexo.



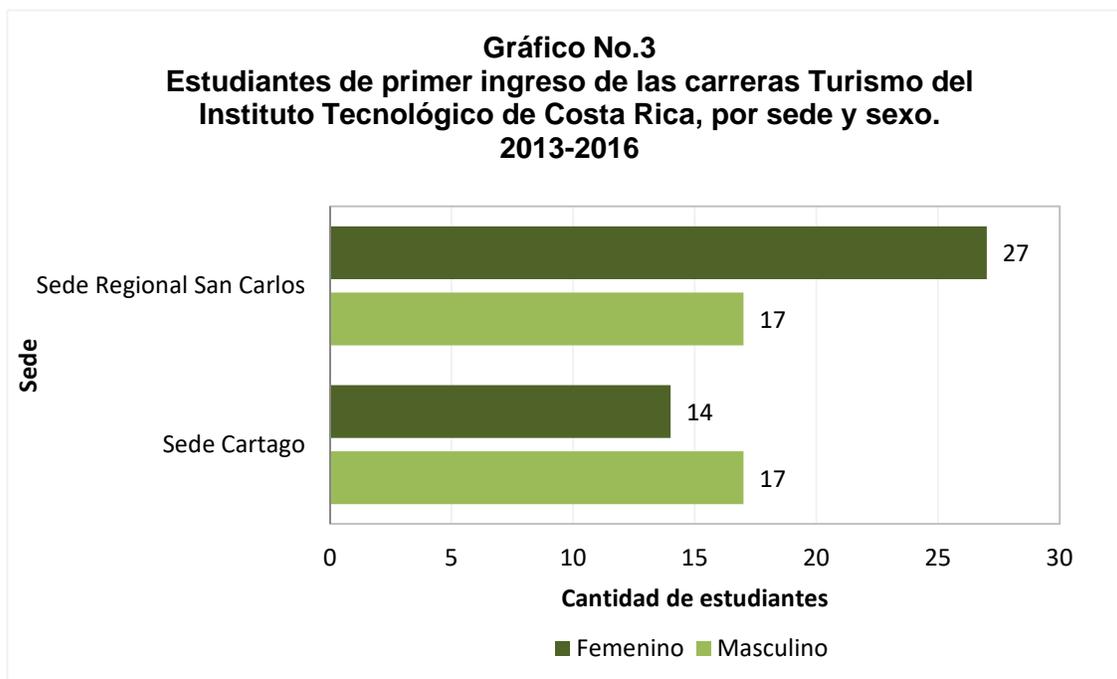
Fuente: División Académica con información proporcionada por la División de Sistemas de la OPES. 2017.

Tal como se aprecia, la Sede Regional del Caribe cuenta con el mayor número de estudiantes de primer ingreso (87), en su mayoría mujeres (51).

Asimismo, en todas las sedes en donde se imparte esta carrera, la mayoría de los estudiantes de primer ingreso son de sexo femenino.

- **Instituto Tecnológico de Costa Rica**

El TEC con su carrera de Gestión de Turismo Sostenible (Bach.) impartida en la Sede de Cartago, así como la carrera de Gestión de Turismo Rural Sostenible (Bach.) impartida en la Sede de San Carlos. Esta institución cuenta con 75 estudiantes nuevos en el periodo 2013-2016, a continuación, se muestra el siguiente gráfico.



Fuente: División Académica con información proporcionada por la División de Sistemas, CONARE-OPES. 2017.

La Sede Regional de San Carlos con su carrera de Gestión de Turismo Rural Sostenible, presenta la mayor cantidad de estudiantes nuevos (44), en su mayoría mujeres (27).

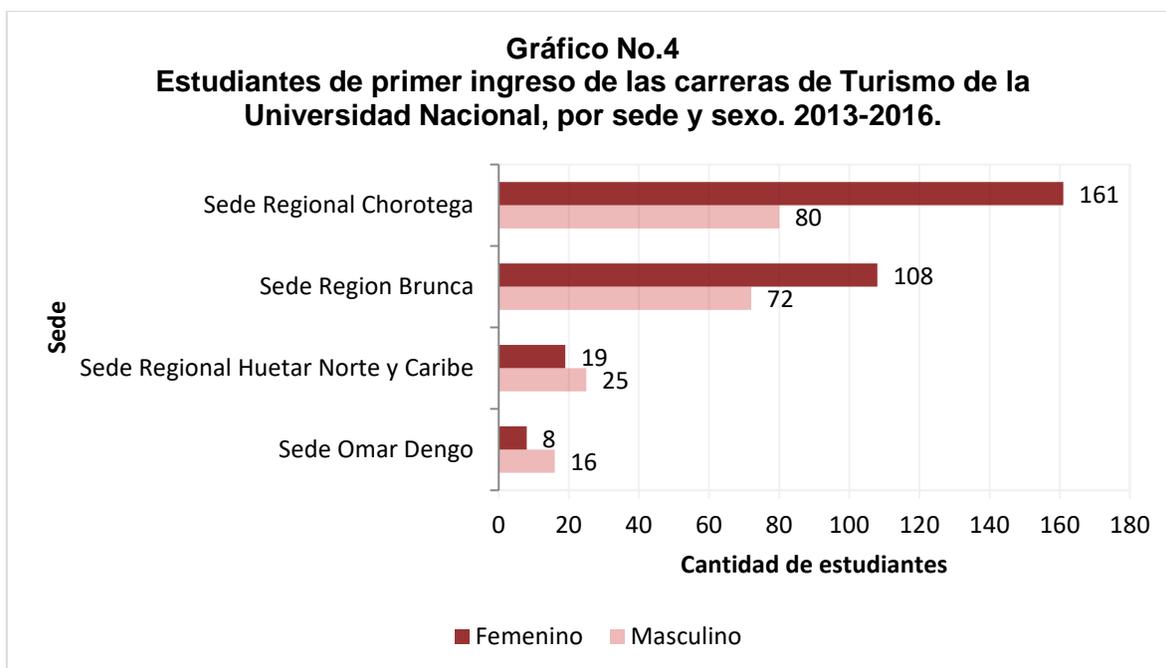
En el caso de la carrera de Turismo Sostenible de la Sede de Cartago, la mayoría de estudiantes de primer ingreso son varones.

Otro aspecto importante de señalar en relación con esta carrera es que recibía estudiantes por medio del Convenio de Articulación, este convenio fue promovido

como una oportunidad para que estudiantes provenientes de Colegios Universitarios continuaran con estudios superiores, sin embargo, producto de la fusión de muchos de los Colegios Universitarios que dieron origen a la UTN, su matrícula se vio disminuida.

- **Universidad Nacional**

La UNA tiene 489 estudiantes de primer ingreso en el periodo 2013-2016 con sus carreras de Gestión Empresarial Turismo de Sostenible y Recreación Turística. El siguiente gráfico muestra los datos por sede y sexo.

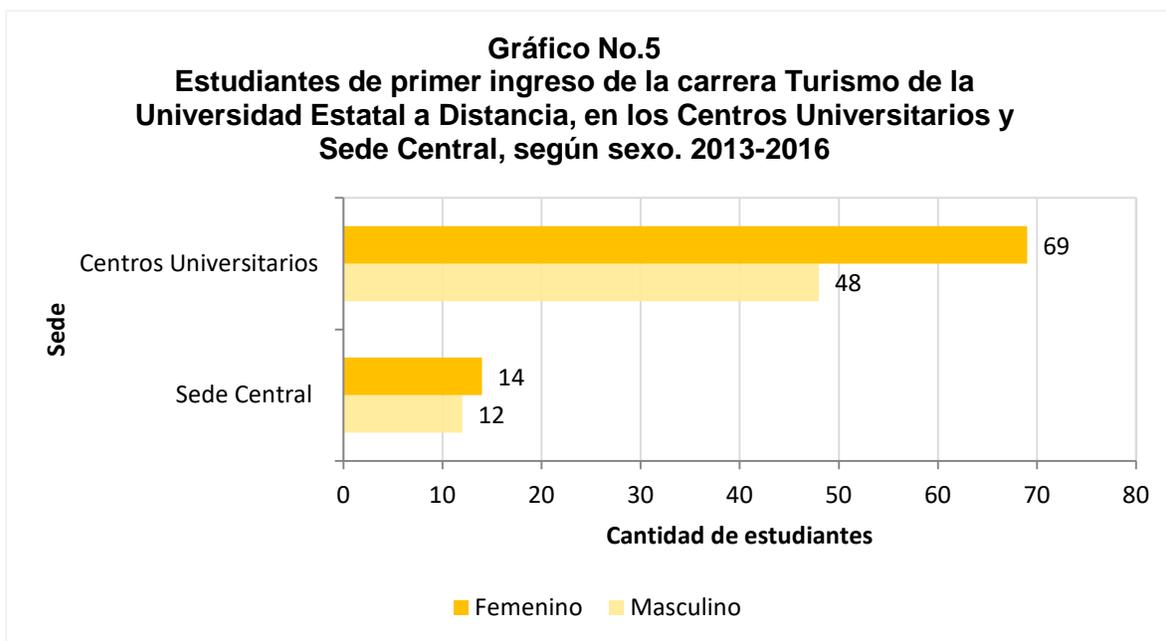


Fuente: División Académica con información proporcionada por la División de Sistemas, CONARE-OPES. 2017.

En las Sedes Chorotega y Brunca, la mayoría de los estudiantes de primer ingreso son mujeres, por su parte, la Sede Regional Chorotega presenta la mayor cantidad de estudiantes nuevos (241).

- **Universidad Estatal a Distancia**

La UNED con su carrera de Gestión Turística Sostenible (Dipl., Bach., Lic.) posee 143 estudiantes nuevos durante el periodo 2013 al 2016. Se presenta el siguiente gráfico con los respectivos datos distribuidos por sexo en la Sede Central y en los Centros Universitarios.

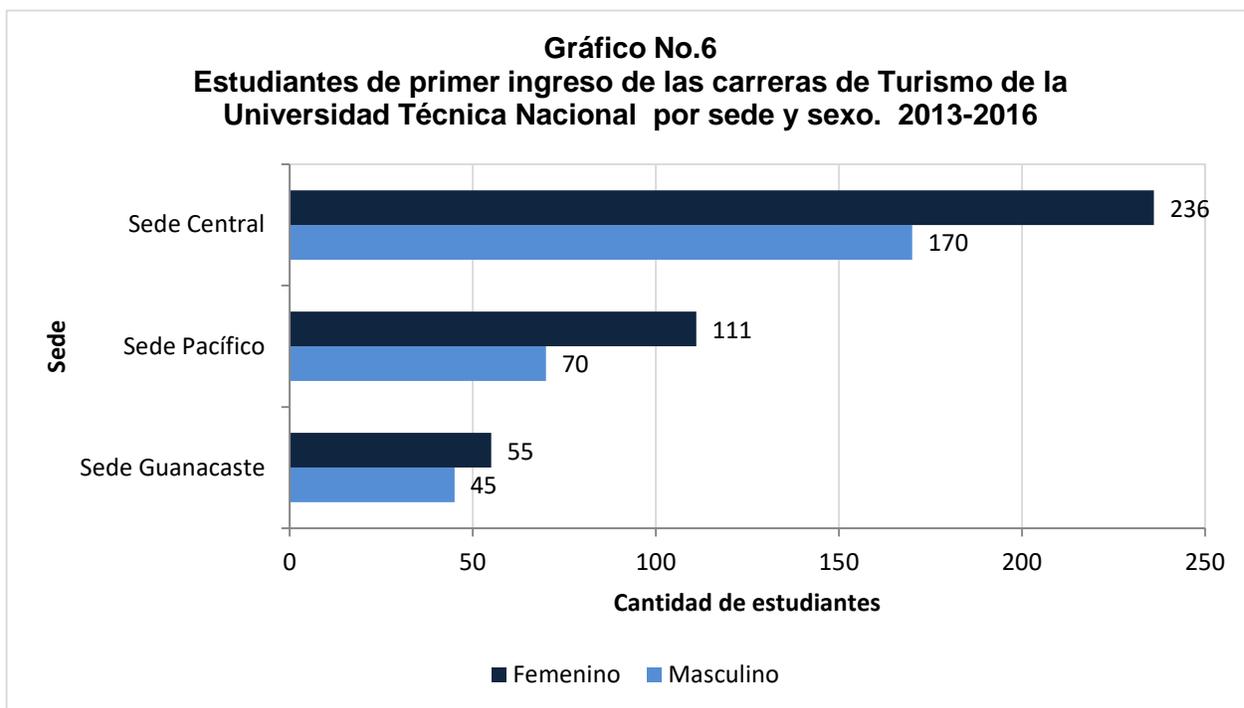


Fuente: División Académica con información proporcionada por la División de Sistemas, CONARE-OPES. 2017.

En general, los Centros Universitarios recibieron un mayor número de estudiantes de primer ingreso (117), en su mayoría mujeres (69).

- **Universidad Técnica Nacional**

En el caso de la UTN, se muestra el siguiente gráfico con datos de las tres sedes donde ofrece sus carreras de turismo. Esta universidad cuenta con 687 estudiantes nuevos en los años del 2013 al 2016.



Fuente: División Académica con información proporcionada por la División de Sistemas, CONARE- OPES y por la Oficina de Registro Universitario de la UTN. 2017.

La Sede Central tiene el mayor número de estudiantes de primer ingreso (406), correspondientes a sus dos carreras que ofrecen en dicha sede, Gestión Ecoturística (Bach.) con salida lateral del Diplomado en Gestión de Grupos Turísticos (121) y Gestión de Empresas de Hospedaje y Gastronómicas (Bach., Lic.) con salida lateral del Diplomado en Administración en Servicios de Alimentos y Bebidas (285). En las tres sedes, la mayoría de los estudiantes nuevos son mujeres.

### 7.1.2 Universidades Privadas

En relación con la información correspondiente a los estudiantes nuevos provenientes de las carreras de turismo de las universidades privadas durante el período 2013-2016, ésta es posible presentarla únicamente por carrera, ya que no se dispone de los datos por universidad.

La matrícula de primer ingreso a las carreras de turismo de las universidades privadas en el periodo en 2013-2016 corresponde a **1060** estudiantes.

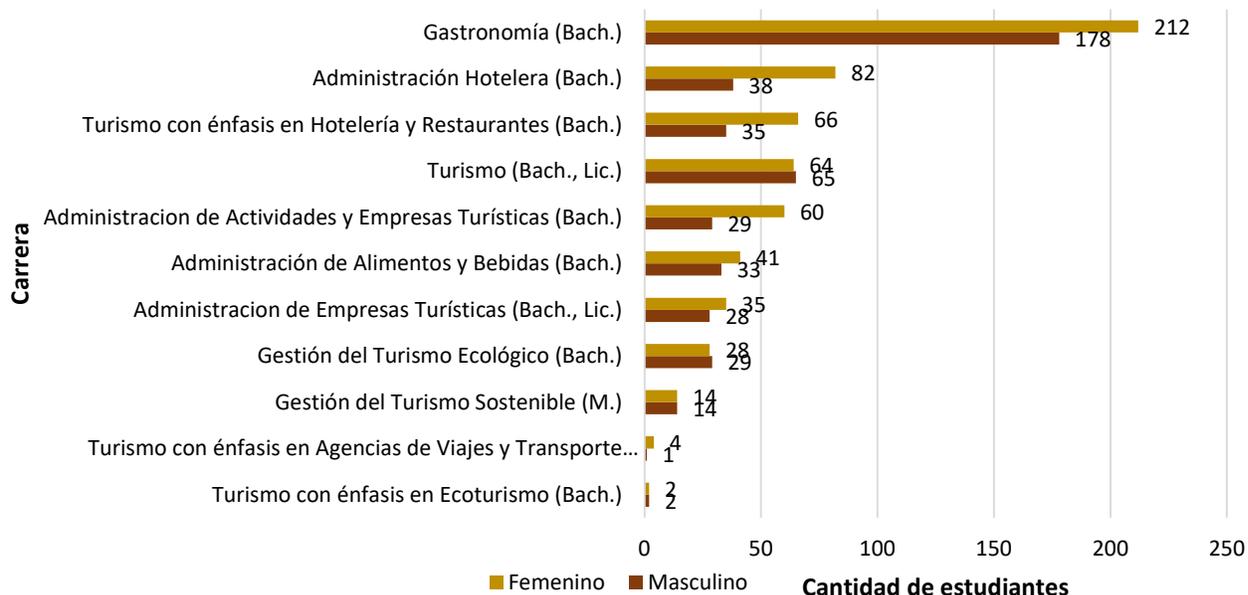
**Cuadro No.11**  
**Estudiantes de primer ingreso en carreras de Turismo de las universidades privadas, por carrera y año. 2013-2016.**

<b>Carrera/Año</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>Total</b>
Administración de Actividades y Empresas Turísticas	-	-	-	89	89
Administración de Alimentos y Bebidas	22	26	17	9	74
Administración de Empresas Turísticas	3	26	19	15	63
Administración Hotelera	17	24	24	55	120
Gastronomía	148	103	69	70	390
Gestión de Turismo Ecológico	12	18	17	10	57
Gestión de Turismo Sostenible	-	-	-	28	28
Turismo	25	15	57	32	129
Turismo con énfasis en Agencias de Viajes y Transportes Turísticos	1	1	2	1	5
Turismo con énfasis en Ecoturismo	1	1	1	1	4
Turismo con énfasis en Hotelería y Restaurantes	55	36	6	4	101
<b>Total general</b>	<b>284</b>	<b>250</b>	<b>212</b>	<b>314</b>	<b>1060</b>

Fuente: División Académica con información proporcionada por la División de Sistemas, CONARE-OPES. 2017.

A continuación, se presenta el siguiente gráfico con datos de primer ingreso por carrera, según sexo.

**Gráfico No.7**  
**Estudiantes de primer ingreso de las carreras de Turismo de las universidades privadas, por sexo. 2013-2016**

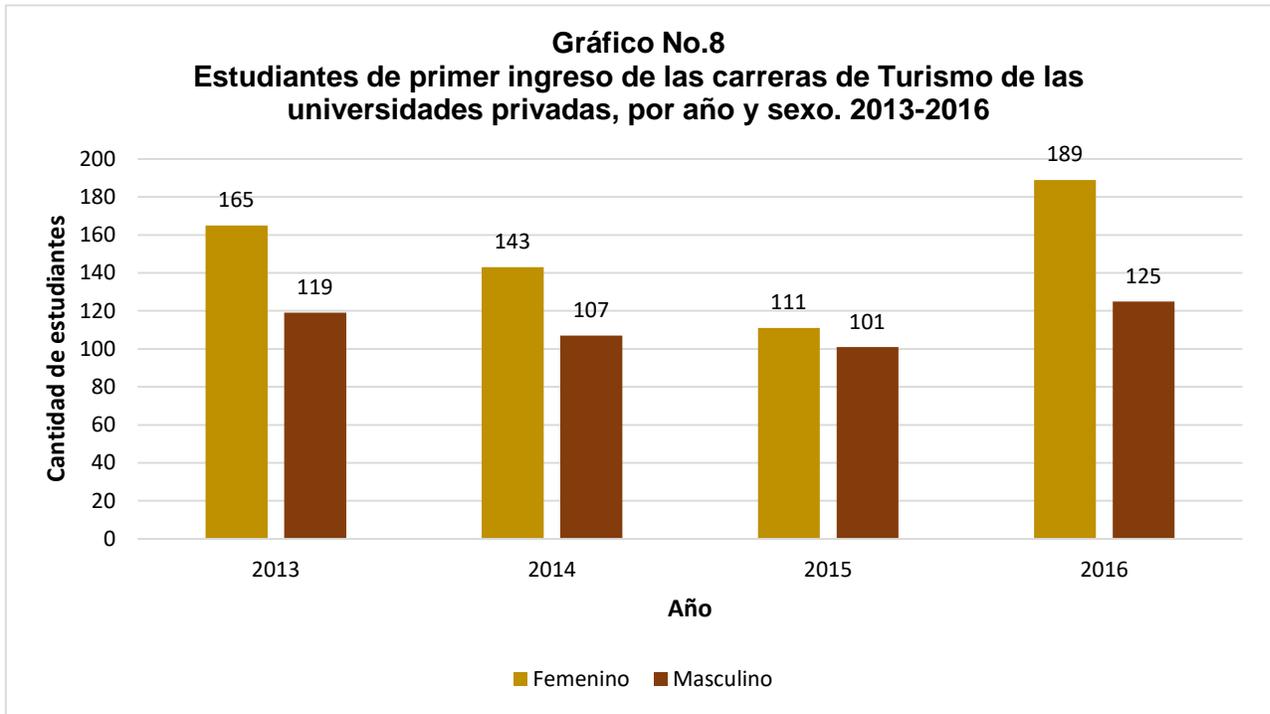


Fuente: División Académica con información proporcionada por la División de Sistemas, CONARE-OPES. 2017.

Se puede observar, que la carrera que presenta más estudiantes nuevos en el periodo en mención, es la carrera de Gastronomía (390), en su mayoría mujeres (212).

Para seis de las carreras, la mayoría son de sexo femenino y las restantes la cantidad entre hombres y mujeres es muy similar.

Para apreciar los datos por año, se presenta el siguiente gráfico.



Fuente: División Académica con información proporcionada por la División de Sistemas, CONARE-OPES y por la Oficina de Registro Universitario de la UTN. 2017.

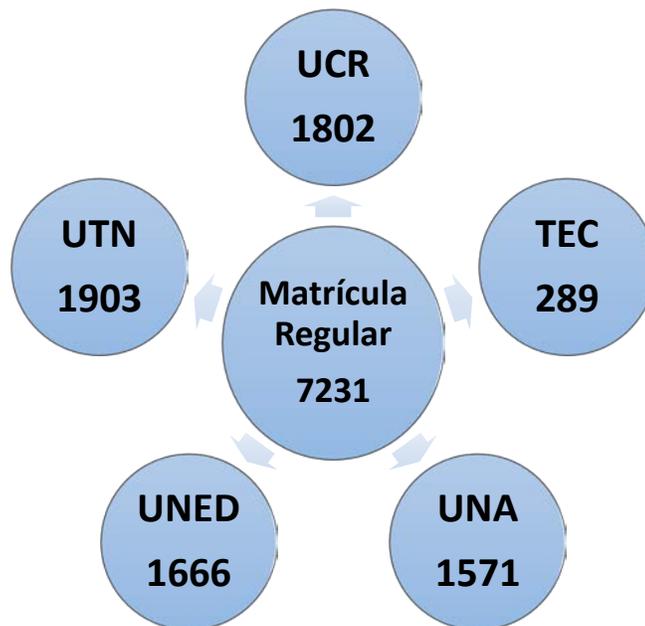
Se señala, que en el año 2015 se muestra una disminución con respecto a los años anteriores; sin embargo, en el 2016 aumenta el ingreso de estudiantes nuevos en un poco más de 100 educandos, de tal manera que en este último año es cuando más estudiantes ingresaron a las universidades privadas a estudiar carreras relacionadas con turismo.

## 7.2 Matrícula regular

### 7.2.1 Universidades Estatales

La matrícula regular de las carreras de turismo de las universidades estatales en el periodo 2013-2016 es de 7231 estudiantes. Estos datos corresponden al primer periodo lectivo de cada año, a continuación, se presenta una figura con el detalle.

**Figura No.10**  
**Matrícula regular en carreras de Turismo de las universidades estatales.**  
**2013-2016.**



Fuente: División Académica con información proporcionada por la División de Sistemas, CONARE-OPES y por la Oficina de Registro Universitario de la UTN. 2017.

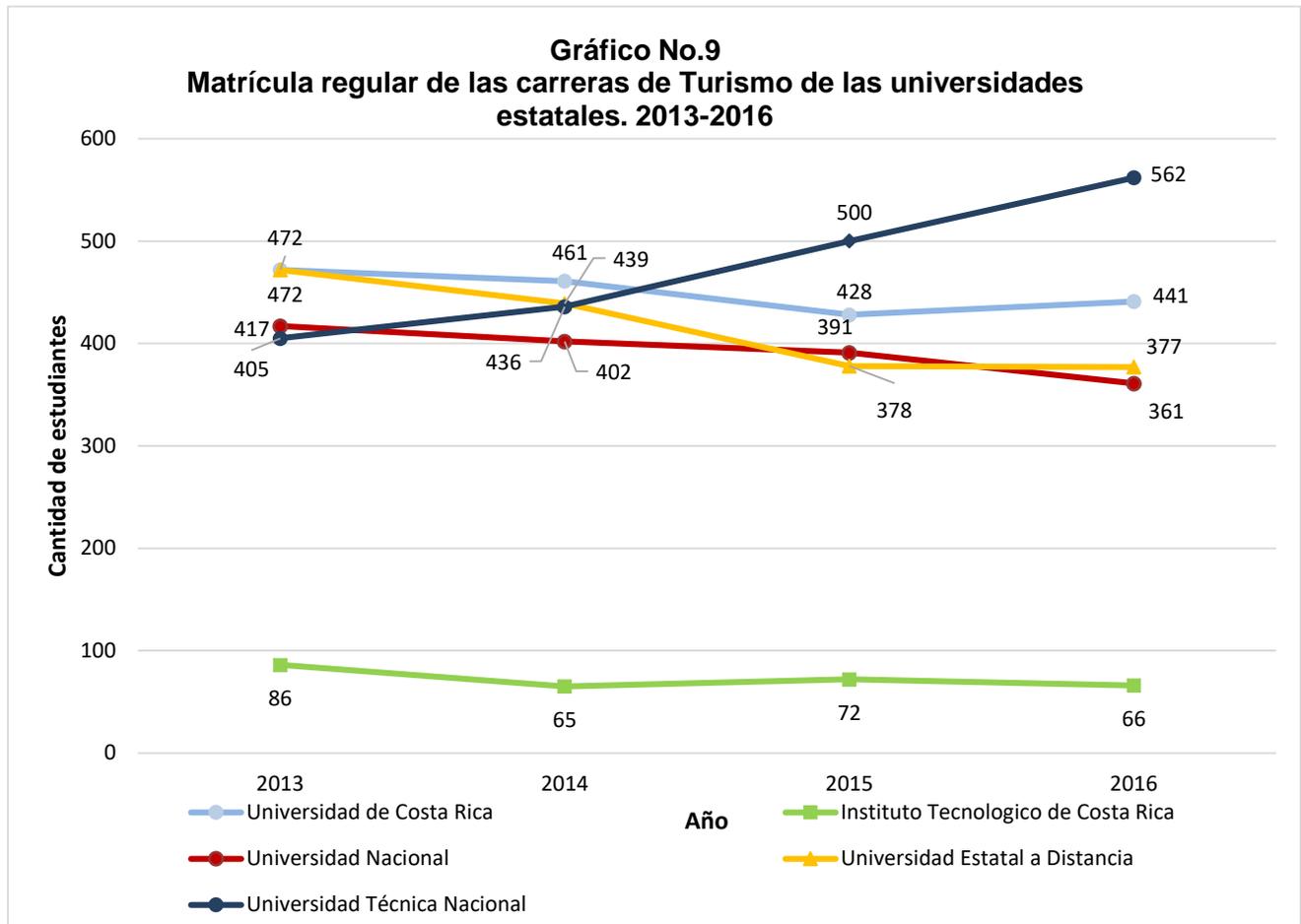
Seguidamente, se muestra en detalle los datos de matrícula regular por universidad, carrera y año.

**Cuadro No.12**  
**Matrícula regular en carreras de Turismo de las universidades estatales, por**  
**institución, carrera y año. 2013-2016.**

Universidad	Carrera	2013	2014	2015	2016	Total
UCR	Turismo Ecológico (Bach.) y Gestión Ecoturística (Lic.)	472	461	428	441	1802
TEC	Gestión de Turismo Rural Sostenible (Bach.)	43	30	42	41	156
	Gestión de Turismo Sostenible (Bach.)	43	35	30	25	133
UNA	Gestión Empresarial Turismo Sostenible (Bach.) con énfasis en Negocios Turísticos, Agencias de Viajes y Líneas Aéreas, Hotelería, Turismo Alternativo	369	362	346	359	1436
	Promoción y Guía en Recreación y Turismo (Dipl.)	48	40	45	2	135
UNED	Gestión Turística Sostenible (Dipl., Bach.,Lic.)	472	439	378	377	1666
UTN	Gestión de Empresas de Hospedaje y Gastronómicas (Bach.,Lic.) con salida lateral en Administración en Servicios de Alimentos y Bebidas (Dipl.)	147	186	199	232	764
	Gestión de Empresas de Hospedaje y Gastronómicas (Bach.,Lic.) con salida lateral en Administración de Empresas de Hospedaje (Dipl.)	95	81	105	97	378
	Gestión Ecoturística (Bach.) con salida lateral en Gestión de Grupos Turísticos (Dipl.)	98	98	96	97	389
	Gestión Ecoturística (Bach.) con salida lateral en Guía de Turismo (Dipl.)	33	21	33	53	140
	Gestión Ecoturística (Bach.) con salida lateral en Gestión del Turismo Rural (Dipl.)	32	50	67	83	232
<b>Total</b>		<b>1852</b>	<b>1803</b>	<b>1769</b>	<b>1807</b>	<b>7231</b>

Fuente: División Académica con información proporcionada por la División de Sistemas, CONARE-OPES y por la Oficina de Registro Universitario de la UTN. 2017.

El siguiente gráfico muestra la información correspondiente a la matrícula regular de las universidades estatales en el periodo 2013-2016.



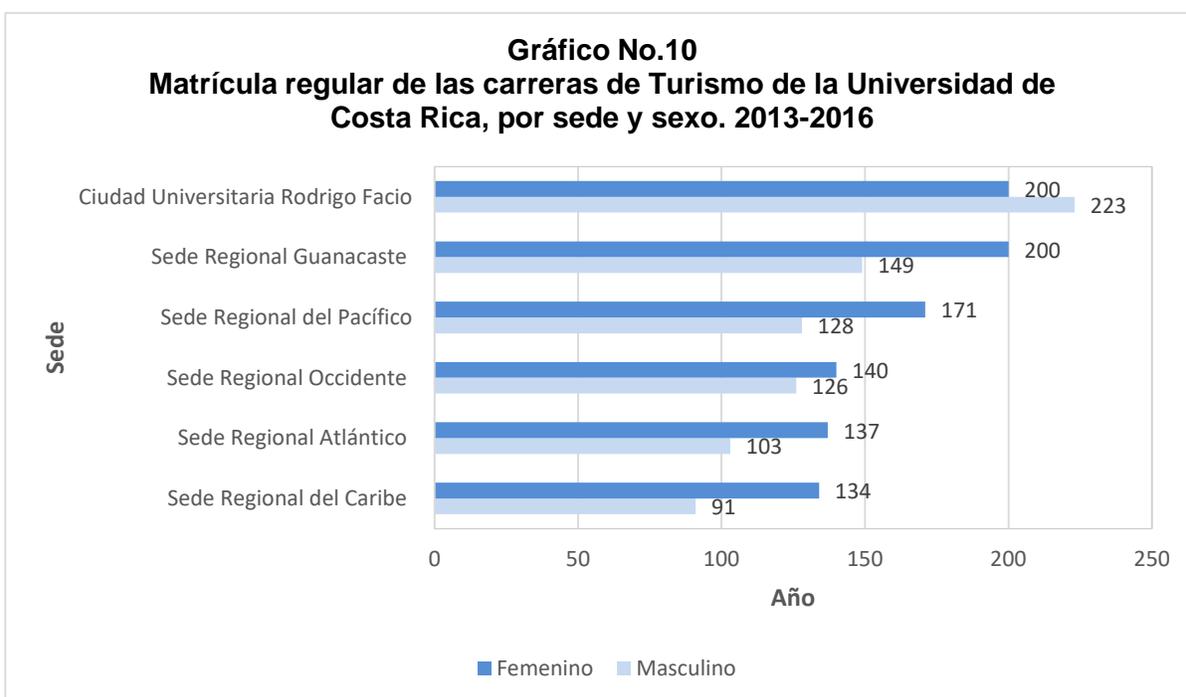
Fuente: División Académica con información proporcionada por la División de Sistemas, CONARE-OPES y por la Oficina de Registro Universitario de la UTN. 2017.

Es interesante observar en el gráfico anterior, como la UCR y la UNED inician con igual número de matrícula regular en el año 2013. Asimismo, se aprecia que la UTN es la única que presenta un incremento continuo durante el periodo y a partir del año 2015 esta universidad aumentó su matrícula en casi 157 estudiantes con respecto al inicio del periodo, de igual manera es la universidad que presenta mayor cantidad de matrícula regular en los dos últimos años.

A continuación, se presenta la información detallada para cada universidad.

- **Universidad de Costa Rica**

Esta universidad presenta una cantidad de matriculados en el periodo 2013-2016 de 1802 estudiantes en su carrera de Turismo Ecológico (Bach.) y Gestión Ecoturística (Lic.). A continuación, el detalle por sede y sexo.

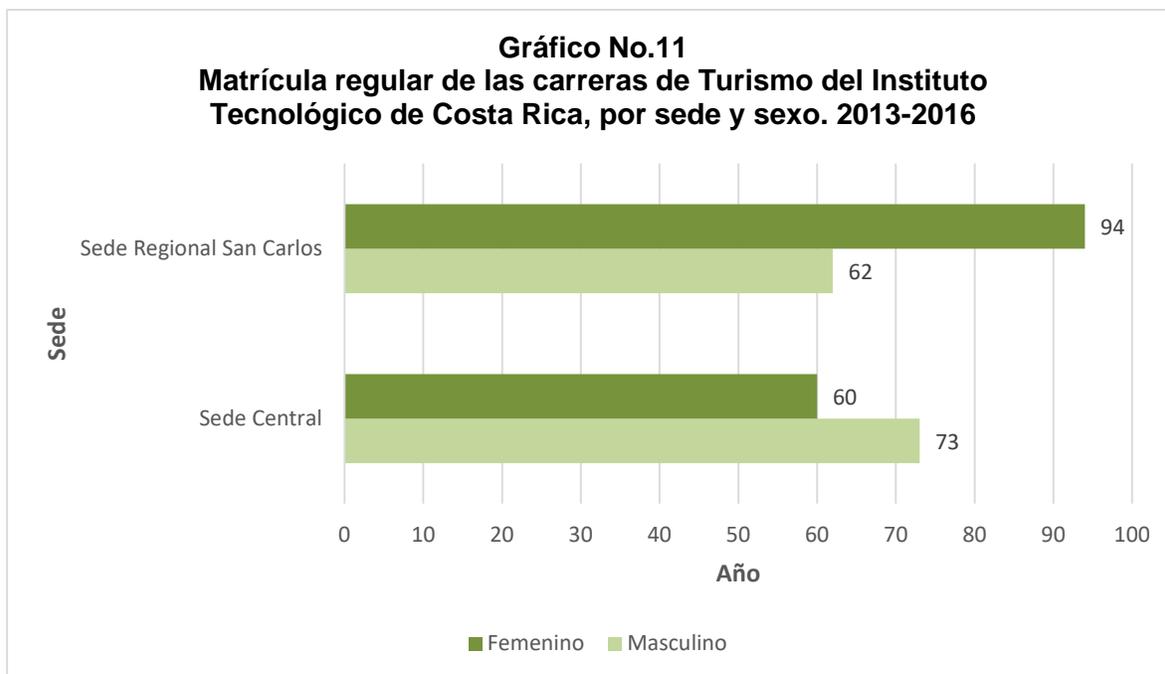


Fuente: División Académica con información proporcionada por la División de Sistemas, CONARE-OPES. 2017.

En este caso, el mayor número de estudiantes matriculados se concentra en la Ciudad Universitaria Rodrigo Facio con un total de 423 alumnos, en su mayoría hombres (223), ahora bien, se destaca que en la Sede Guanacaste hay un número importante de mujeres que matriculan turismo (200), al igual que en las otras sedes regionales donde el sexo femenino predomina en la matrícula regular.

- **Instituto Tecnológico de Costa Rica**

Por su parte, el Instituto Tecnológico de Costa Rica con sus dos carreras de turismo cuenta con 289 estudiantes de matrícula regular en los años 2013 al 2016. El siguiente gráfico muestra el detalle.



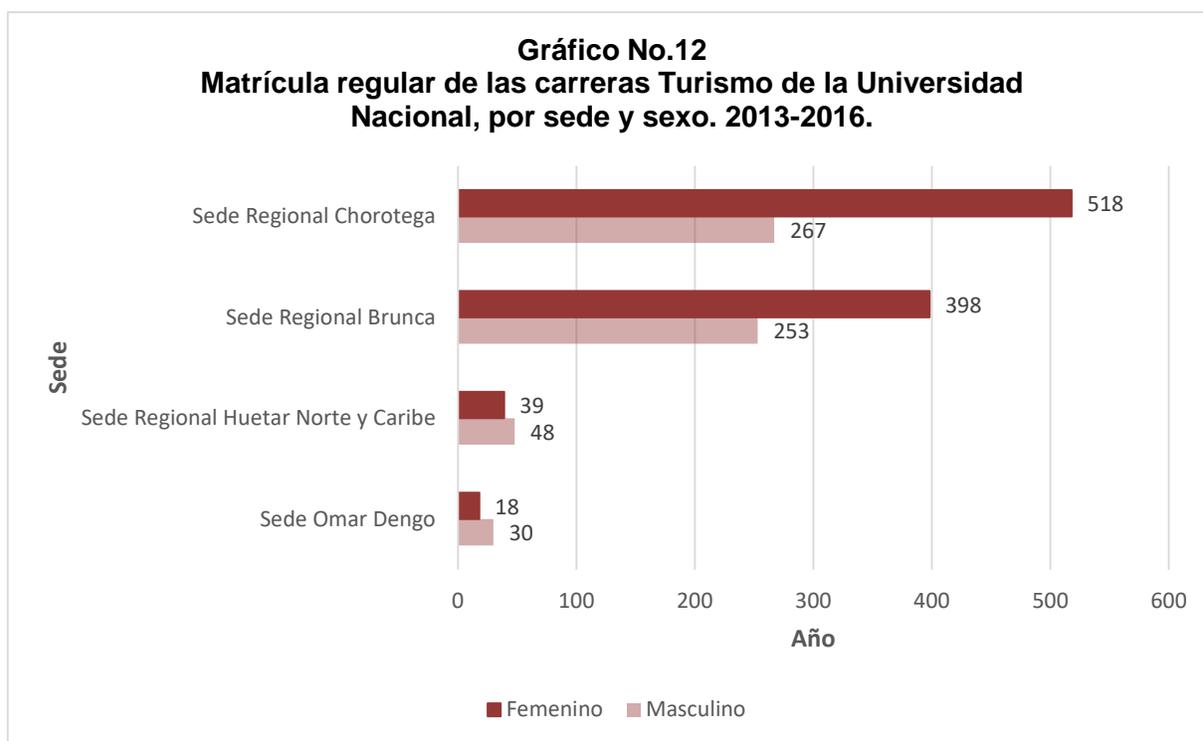
Fuente: División Académica con información proporcionada por la División de Sistemas, CONARE-OPES. 2017.

Se observa, que la Sede de San Carlos posee el mayor número de estudiantes en su matrícula regular (156), en su mayoría mujeres (94).

Caso contrario sucede en la Sede de Cartago, donde el mayor número de estudiantes de matrícula regular corresponde a los hombres (73). Sin embargo, si se suman los datos de ambas sedes, predominan las mujeres.

- **Universidad Nacional**

En el caso de la Universidad Nacional, su matrícula regular en los años del 2013 al 2016 es de 1571 estudiantes en la carrera de Gestión Empresarial del Turismo Sostenible (Bach.) con énfasis en Negocios Turísticos, Agencias de Viajes y Líneas Aéreas, Hotelería y Turismo Alternativo, y en la carrera de Recreación Turística (Dipl.). Se presenta el siguiente gráfico con la información por sede y sexo.



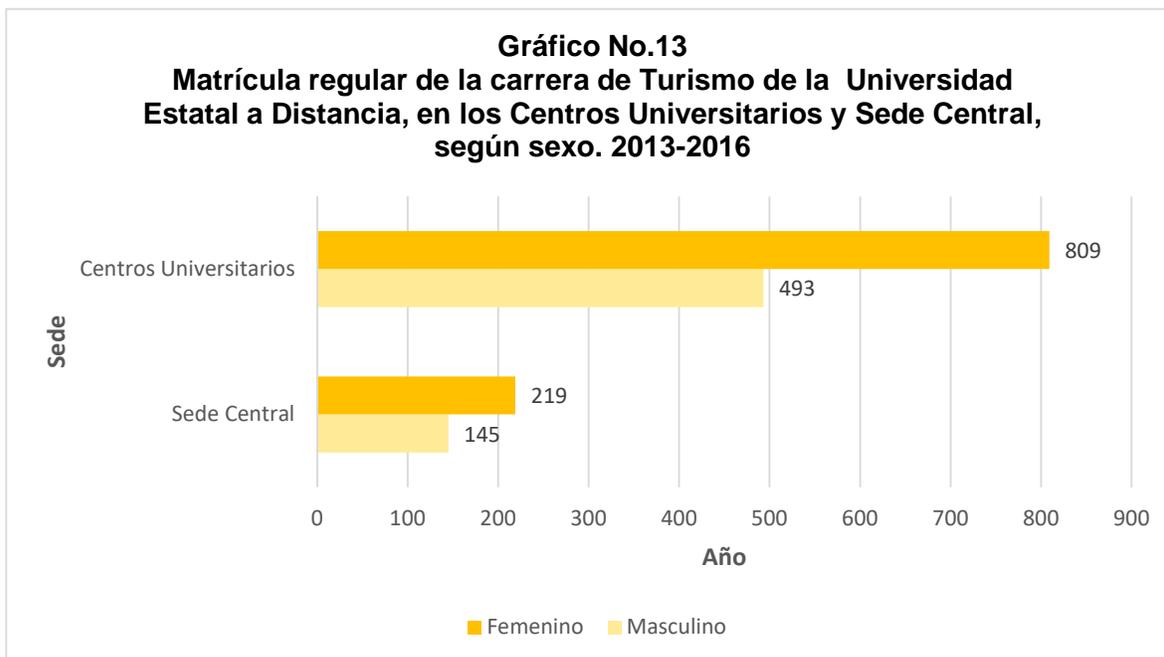
Fuente: División Académica con información proporcionada por la División de Sistemas, CONARE-OPES. 2017.

De acuerdo con el gráfico anterior, en la Universidad Nacional hay mayor matrícula en la Sede Regional Chorotega (785), en gran parte mujeres (518).

Cabe considerar también, que en la Sede Regional Brunca la mayoría de estudiantes matriculados, igualmente son mujeres (398).

- **Universidad Estatal a Distancia**

La matrícula regular de la carrera de Gestión Turística Sostenible en el periodo en mención es de 1666 estudiantes. Se presenta con más detalle en el gráfico.

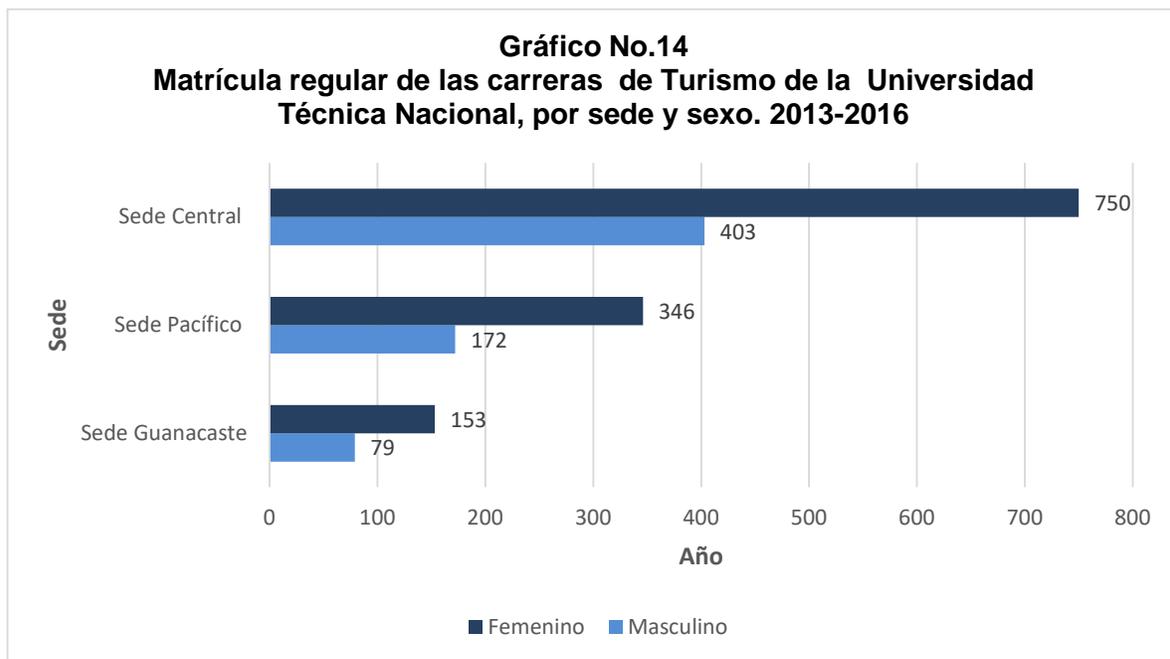


Fuente: División Académica con información proporcionada por la División de Sistemas, CONARE-OPES. 2017.

Los diferentes Centros Universitarios son los que matriculan más estudiantes regulares (1302), en su mayoría mujeres (809).

- **Universidad Técnica Nacional**

La UTN cuenta con 1903 estudiantes en su matrícula regular en sus carreras de turismo en el periodo 2013-2016. A continuación, el detalle por sede y sexo.



Fuente: División Académica con información proporcionada por la División de Sistemas, CONARE-OPES y por la Oficina de Registro Universitario de la UTN. 2017.

Se aprecia que la Sede Central concentra el mayor número de estudiantes (1153) en especial mujeres (750), los datos corresponden a la matrícula regular de las carreras de Gestión de Empresas de Hospedaje y Gastronómicas (Bach., Lic.) con salida lateral en Administración en Servicios de Alimentos y Bebidas (Dipl.) (764) y Gestión Ecoturística (Bach.) con salida lateral en Gestión e grupos Turísticos (Dipl.) (389).

### 7.2.2 Universidades Privadas

Seguidamente se presenta información correspondiente a la matrícula regular de las carreras de turismo de las universidades privadas durante el período 2013-2016. Los datos se presentan por carrera, pues no se cuenta con la información por universidad. La matrícula regular corresponde a 6317 estudiantes.

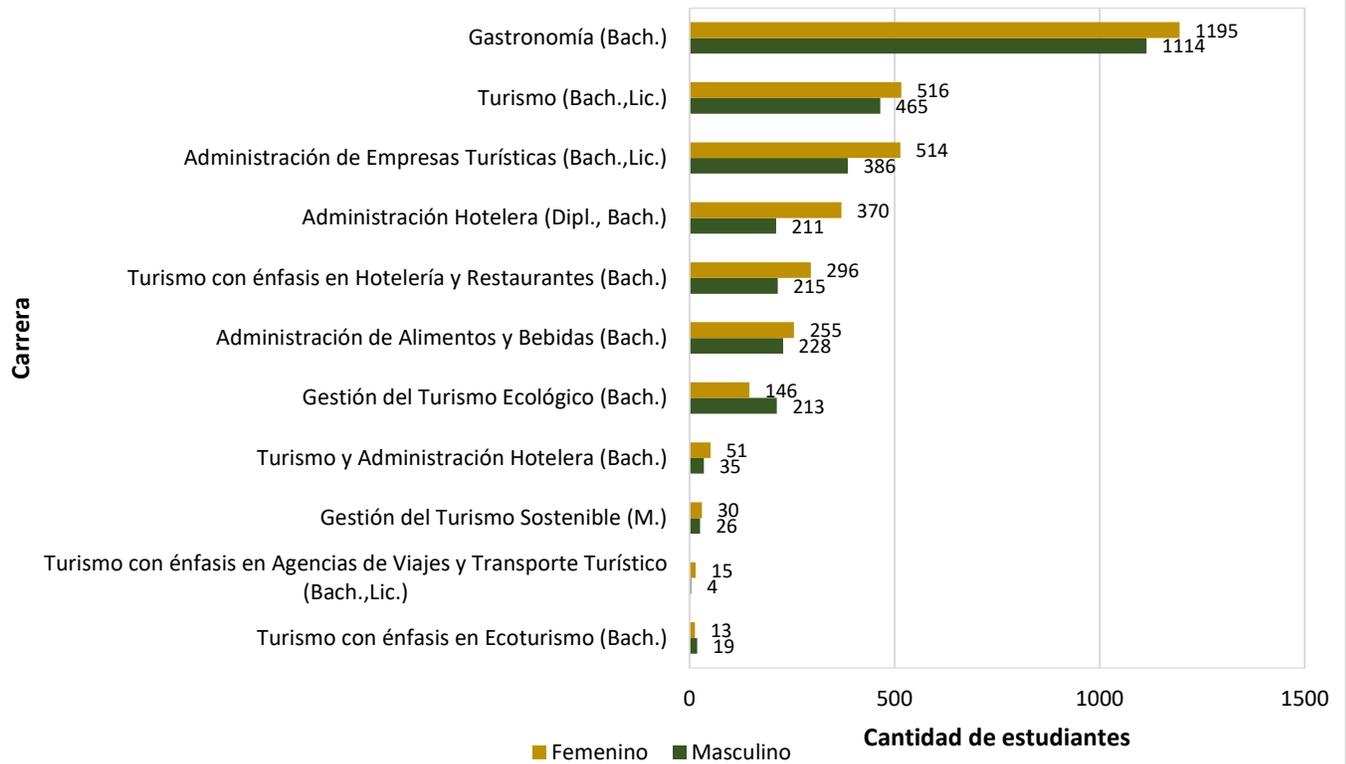
**Cuadro No.13**  
**Matrícula regular en las carreras de turismo de las universidades privadas.**  
**2013-2016.**

<b>Carrera</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>Total</b>
Administración de Empresas Turísticas (Bach.,Lic.)	20	402	132	346	900
Administración de Alimentos y Bebidas (Bach.)	144	132	131	76	483
Administración Hotelera (Dipl., Bach.)	146	151	128	156	581
Gastronomía (Bach.)	610	584	559	556	2309
Gestión del Turismo Ecológico (Bach.)	78	101	102	78	359
Turismo con énfasis en Agencias de Viajes y Transporte Turístico (Bach.,Lic.)	4	5	9	1	19
Turismo con énfasis en Ecoturismo (Bach.)	7	12	8	5	32
Turismo con énfasis en Hotelería y Restaurantes (Bach.)	418	51	24	18	511
Turismo y Administración Hotelera (Bach.)	38	15	20	13	86
Turismo (Bach.,Lic.)	221	99	375	286	981
Gestión del Turismo Sostenible (M.)	13	15	-	28	56
<b>Total</b>	<b>1699</b>	<b>1567</b>	<b>1488</b>	<b>1563</b>	<b>6317</b>

Fuente: División Académica con información proporcionada por la División de Sistemas, CONARE-OPES. 2017.

El siguiente gráfico muestra la distribución de la matrícula regular de las universidades privadas por carrera y sexo a lo largo de cuatro años, 2013-2016.

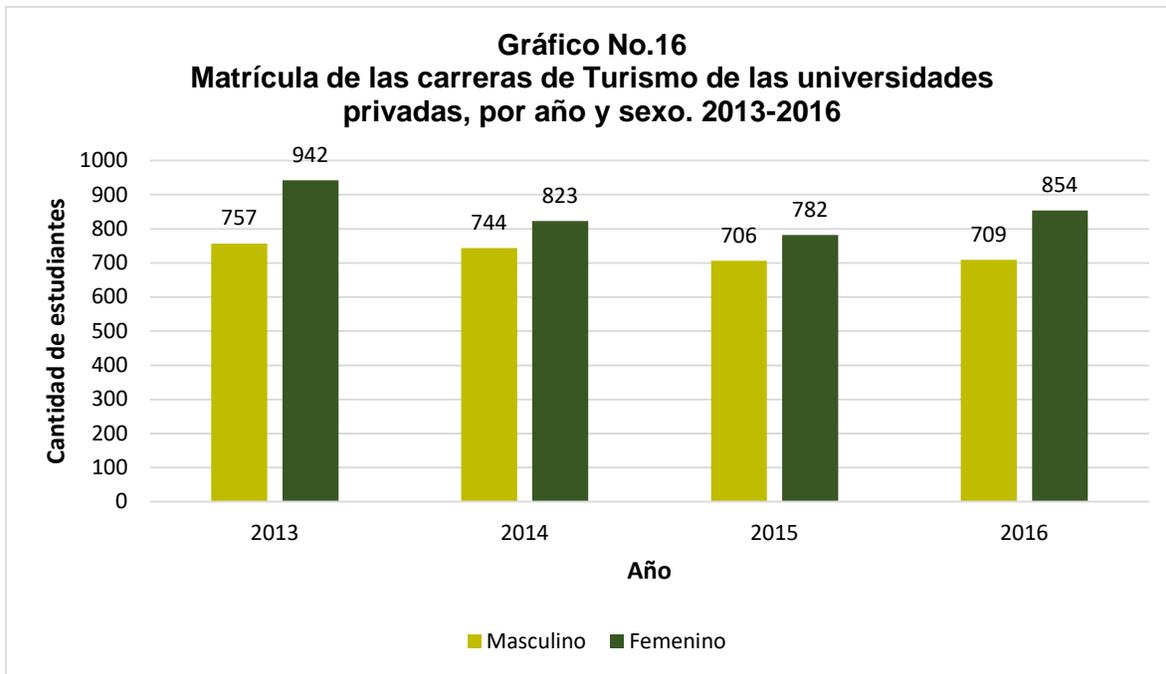
**Gráfico No.15**  
**Matrícula de las carreras de Turismo de las universidades privadas, sexo.**  
**2013-2016**



Fuente: División Académica con información proporcionada por la División de Sistemas, CONARE-OPES. 2017.

La carrera en la disciplina de turismo con mayor cantidad de estudiantes matriculados en las universidades privadas corresponde a Gastronomía (2309). La mayoría de estudiantes son mujeres (1195). De las once carreras, en nueve de ellas, la mayoría son mujeres.

En relación con lo anterior, la información se muestra en el siguiente gráfico por año y sexo.



Fuente: División Académica con información proporcionada por la División de Sistemas, CONARE-OPES. 2017.

Se observa que en el 2015 es el año en que se matricularon menos estudiantes, asimismo se visualiza un aumento de la matrícula en el año 2016 (1563) en comparación con el año anterior, en su mayoría mujeres (854).

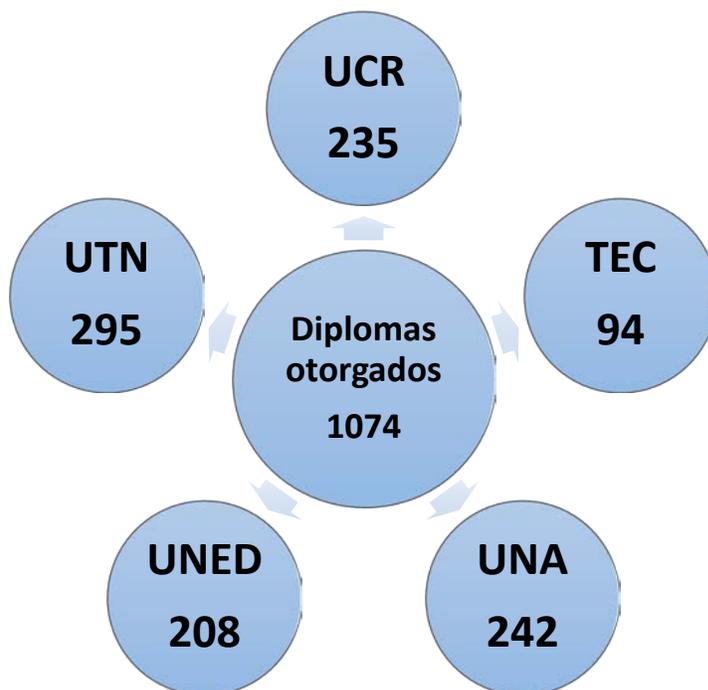
En los últimos, cuatro años, la mayoría de estudiantes matriculados son mujeres.

### 7.3 Diplomas otorgados

#### 7.3.1 Universidades Estatales

La cantidad de diplomas otorgados en las carreras de turismo de las universidades estatales en el periodo en 2013-2015 corresponde a 1074 diplomas. A continuación, el detalle.

**Figura No. 11**  
**Diplomas otorgados en las carreras de Turismo de las universidades estatales. 2013-2015.**



Fuente: División Académica con información proporcionada por la División de Sistemas de la OPES y por la Oficina de Registro Universitario de la UTN. 2017.

Seguidamente, se muestra en detalle los datos de diplomas otorgados por universidad, carrera y año.

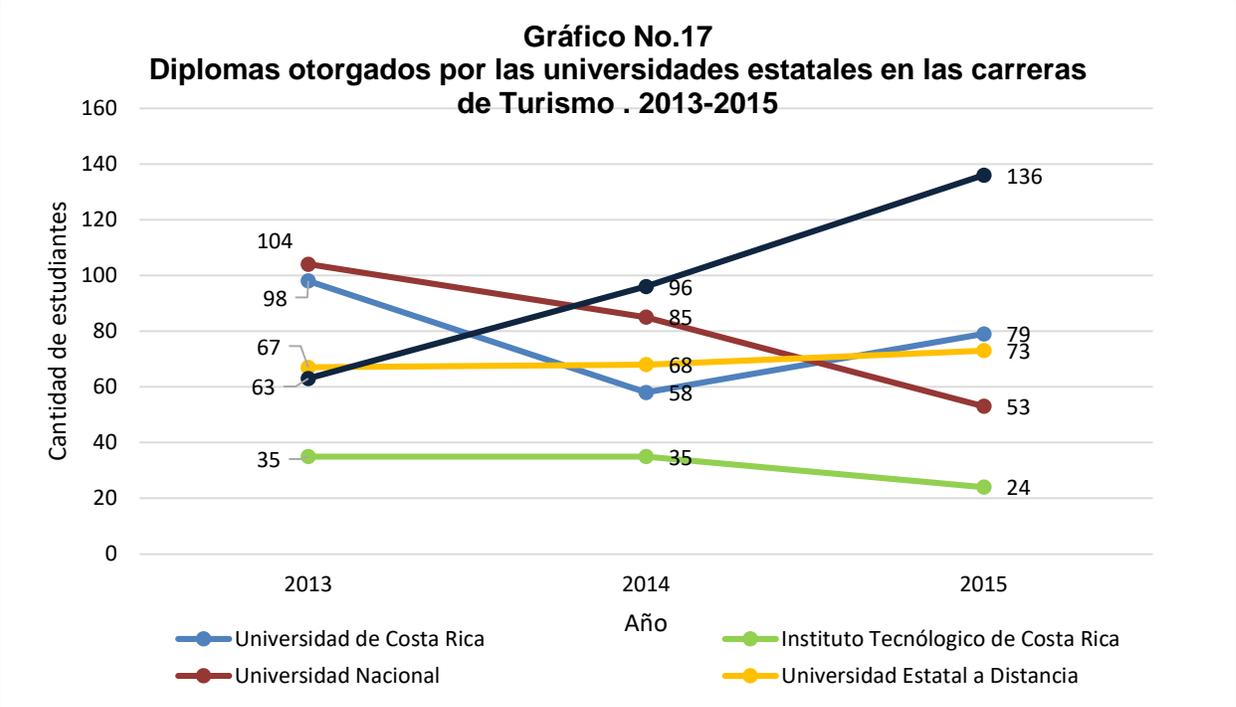
**Cuadro No.14**  
**Diplomas otorgados en las carreras de Turismo de las universidades estatales, por institución, carrera y año. 2013-2015.**

<b>Universidad</b>	<b>Carrera</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>Total</b>
<b>UCR</b>	Turismo Ecológico (Bach.) y Gestión Ecoturística (Lic.)	93	58	79	230
	Gestión Hotelera (M.)	5	-	-	5
<b>TEC</b>	Gestión de Turismo Rural Sostenible (Bach.)	14	9	14	37
	Gestión de Turismo Sostenible (Bach.)	18	20	8	46
	Desarrollo Económico Local con énfasis en Turismo Comunitario (M.)	3	6	2	11
	Gestión Empresarial del Turismo Sostenible (Bach.)	50	6	4	60
<b>UNA</b>	Gestión Empresarial del Turismo Sostenible énfasis en Hotelería (Bach.)	44	3	15	62
	Gestión Empresarial del Turismo Sostenible énfasis en Negocios Turísticos (Bach.)	-	48	20	68
	Gestión Empresarial del Turismo Sostenible con énfasis en Turismo Alternativo (Bach.)	-	4	-	4
	Gestión del Turismo de Naturaleza (M.)	3	1	-	4
	Promoción y Guía en Recreación y Turismo (Dipl.)	7	23	14	44
<b>UNED</b>	Gestión Turística Sostenible (Dipl.,Bach.,Lic.)	67	68	73	208
<b>UTN</b>	Gestión de Empresas de Hospedaje y Gastronómicas (Bach., Lic.) con salida lateral en Administración de Empresas de Hospedaje (Dipl.)	7	33	31	71
	Gestión de Empresas de Hospedaje y Gastronómicas (Bach., Lic.) con salida lateral en Administración en Servicios de Alimentos y Bebidas (Dipl.)	14	20	43	77
	Gestión Ecoturística (Bach.) con salida lateral en Gestión de Grupos Turísticos (Dipl.)	13	22	31	66
	Gestión Ecoturística (Bach.) con salida lateral en Gestión del Turismo Rural (Dipl.)	6	6	21	33
	Gestión Ecoturística (Bach.) con salida lateral en Guía de Turismo (Dipl.)	-	15	10	25
	Gestión Hotelera (Bach.)	23	-	-	23
<b>Total</b>		<b>367</b>	<b>342</b>	<b>365</b>	<b>1074</b>

Nota: Entiéndase por diploma otorgado al “documento probatorio de que una persona ha cumplido con los requisitos correspondientes a un plan de estudios. En este documento se consigna la institución que lo otorga, el nombre del graduado, el grado académico y el título.” (Nomenclatura de grados y títulos de la Educación Superior Universitaria Estatal.2004).

Fuente: División Académica con información proporcionada por la División de Sistemas, CONARE-OPES y por la Oficina de Registro Universitario de la UTN. 2017.

A continuación, se ilustra el otorgamiento de diplomas en las universidades estatales en el periodo 2013 al 2015. Para ello, se muestra el siguiente gráfico con los datos por universidad y año en que fueron otorgados.



Fuente: División Académica con información proporcionada por la División de Sistemas, CONARE-OPES y por la Oficina de Registro Universitario de la UTN. 2017.

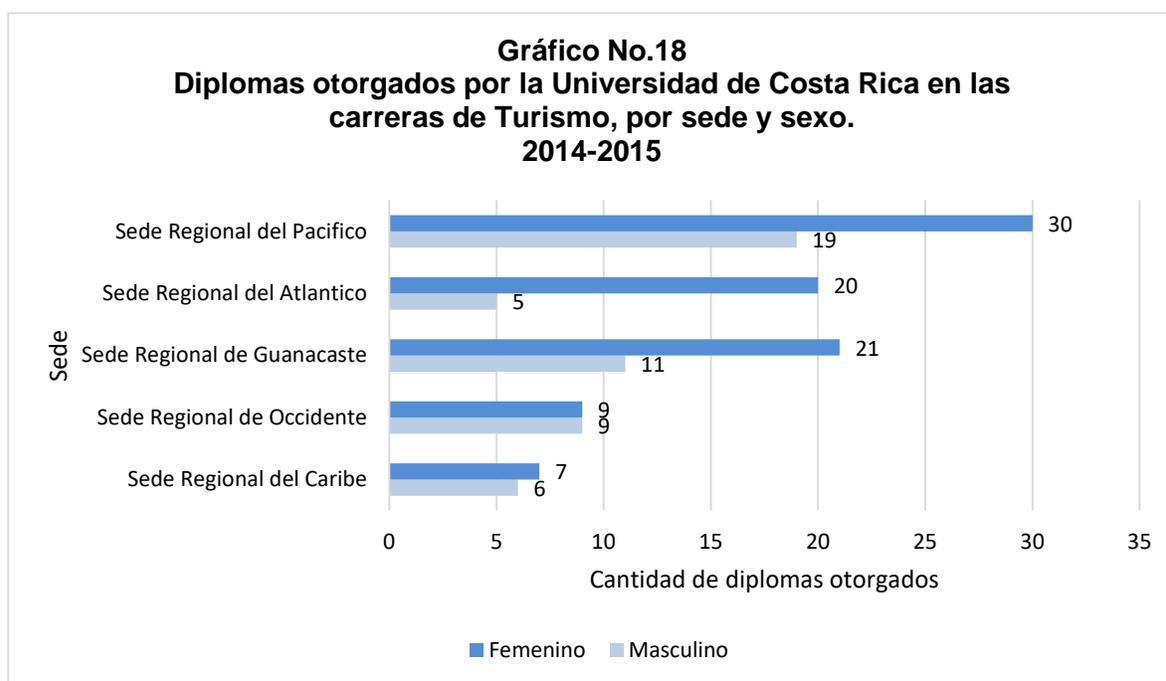
Se aprecia evidentemente, un aumento significativo en la cantidad de los diplomas otorgados en la UTN en el año 2015 en comparación con los años anteriores. Además, se observa que en el caso de la UNA existe una disminución importante de manera constante.

También, se observa un leve aumento en el caso de la UCR y la UNED en el 2015.

A continuación, se brinda la información por universidad.

- **Universidad de Costa Rica**

La UCR cuenta con 235 diplomas otorgados en el periodo 2013 al 2015. A continuación, se presenta el detalle por sede y sexo únicamente de los años 2014 y 2015 (137), dado que no se cuenta con la especificación por sexo del año 2013, por tal motivo se excluyó dicho año en la siguiente información.

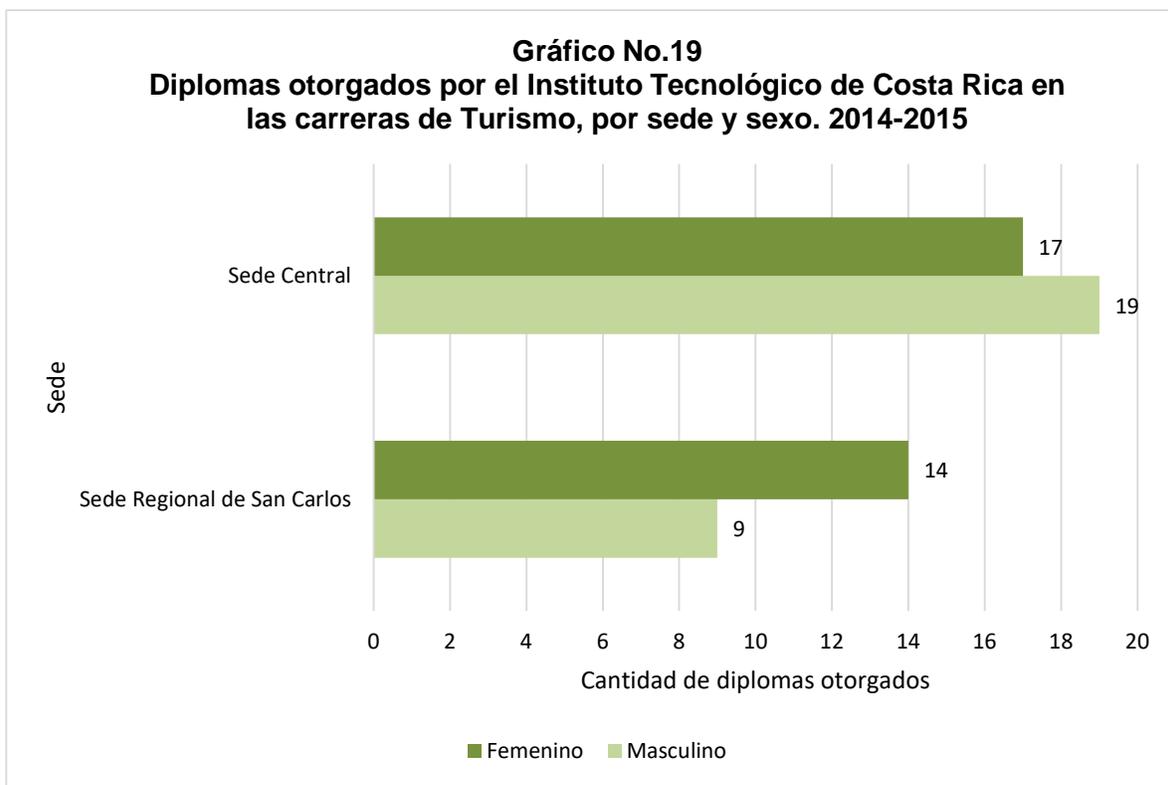


Fuente: División Académica con información proporcionada por la División de Sistemas, CONARE-OPES. 2017.

Como se aprecia en el gráfico anterior, la Sede Regional del Pacífico cuenta con la mayor cantidad de diplomas otorgados (49), sobre todo a mujeres (30).

- **Instituto Tecnológico de Costa Rica**

Por parte del TEC, se tienen 94 diplomas otorgados en sus carreras en el periodo 2013 al 2015. Seguidamente, se presenta el gráfico con los datos por sede y sexo únicamente de los años 2014-2015 (59), dado que no se cuenta con los datos distribuidos por sexo del año 2013.

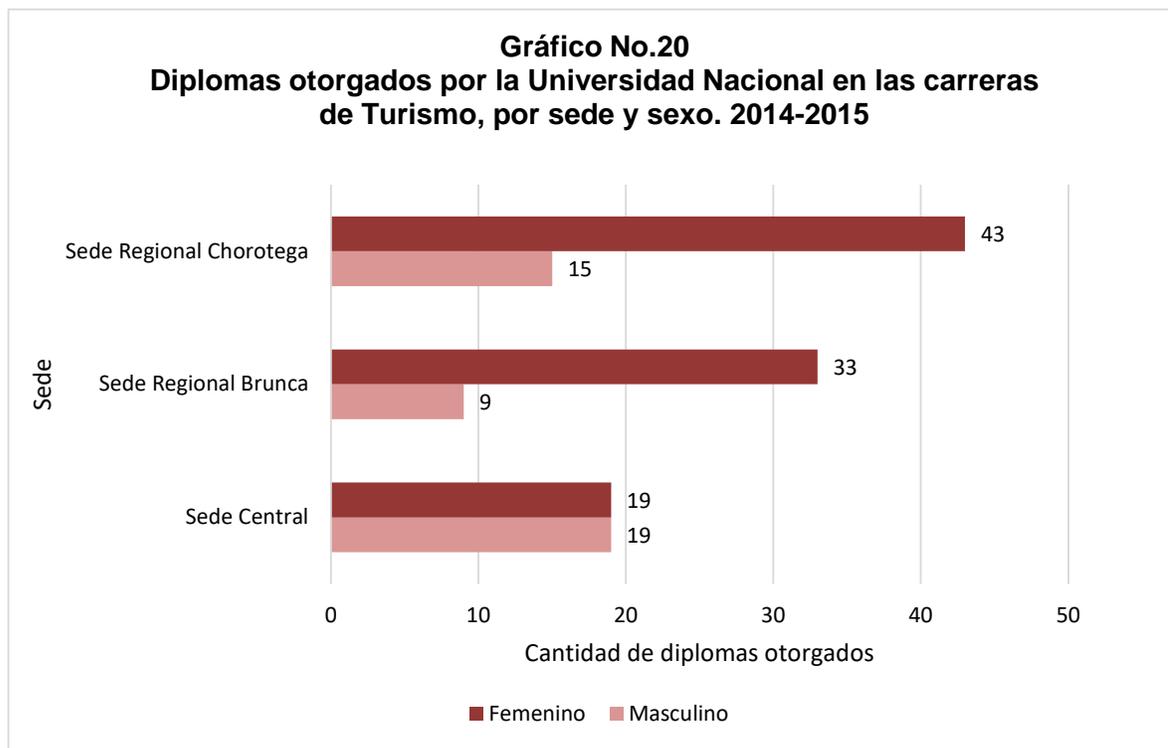


Fuente: División Académica con información proporcionada por la División de Sistemas, CONARE-OPES. 2017.

En la Sede Central ubicada en Cartago es donde se presenta la mayor cantidad de diplomas otorgados (34), con mayor cantidad de diplomas otorgados a hombres (19). No obstante, en el total de los diplomas otorgados el número mayor corresponde a mujeres.

- **Universidad Nacional**

En el caso de la UNA, se han otorgado 242 diplomas en el periodo 2013 al 2015. En el siguiente gráfico se presenta el detalle por sede y sexo únicamente del 2014-2015 (138), dado que no se cuenta con la información por sexo del año 2013.

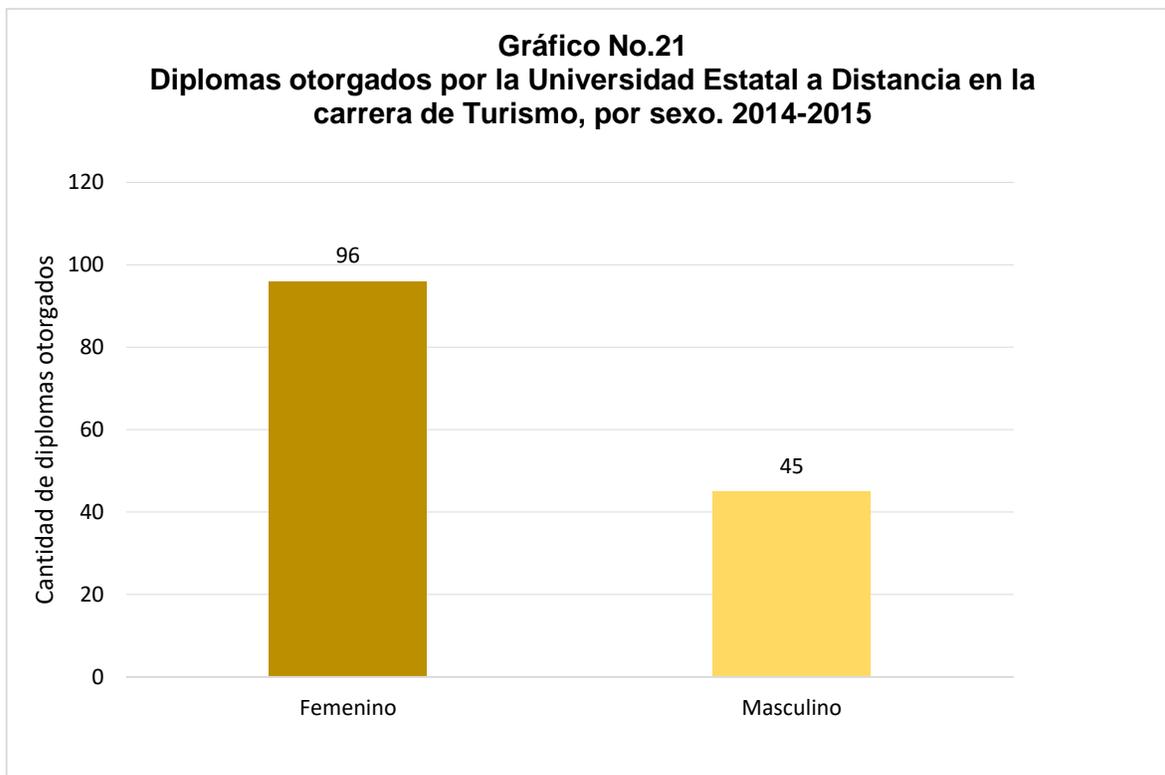


Fuente: División Académica con información proporcionada por la División de Sistemas, CONARE-OPES. 2017.

Se observa que, que la Sede Regional Chorotega posee el mayor número de diplomas otorgados (58), principalmente a mujeres (43). Llama la atención, que igualmente, en la Sede Regional Brunca, la cantidad de diplomas otorgados corresponde en su mayoría a mujeres (33) con respecto a los otorgados a hombres (9).

- **Universidad Estatal a Distancia**

La UNED cuenta con 208 diplomas otorgados en los años del 2013 al 2015 respectivamente. A continuación, se detalla la información por sexo únicamente del periodo 2014-2015 (141), dado que no se cuenta con la información distribuida por sexo del año 2013.



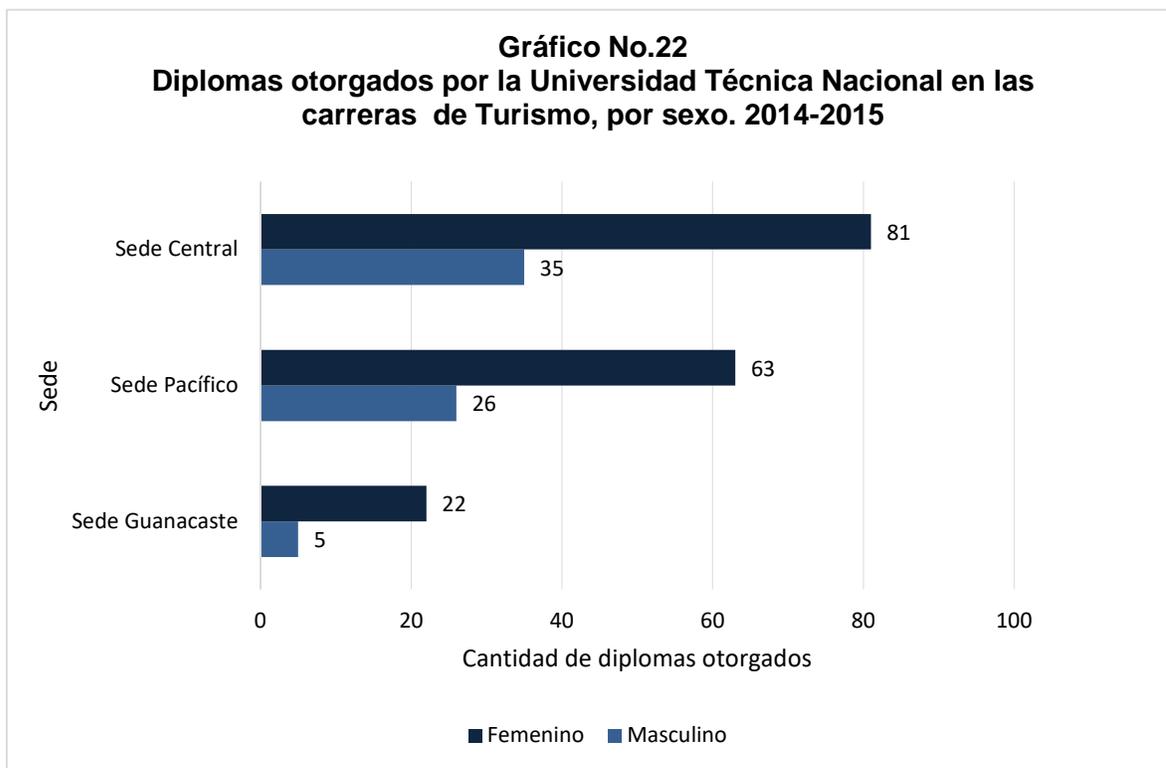
Fuente: División Académica con información proporcionada por la División de Sistemas, CONARE-OPES. 2017.

Se observa en el gráfico, que también en el caso de la Universidad Estatal a Distancia, la mayor cantidad de diplomas otorgados corresponda el sexo femenino (96). Los datos se presentan por sexo únicamente, dado que no se obtuvo la información distribuida por los Centros Universitarios y Sede Central.

- **Universidad Técnica Nacional**

Finalmente, la UTN ha otorgado 295 diplomas en los años del 2013 al 2015 en sus carreras de turismo. Seguidamente, se muestra un gráfico con los datos

distribuidos por sede y sexo únicamente del periodo 2014-2015 (232), dado que no se cuenta con los datos distribuidos por sexo del año 2013.



Fuente: División Académica con información proporcionada por la División de Sistemas, CONARE-OPES y por la Oficina de Registro Universitario de la UTN. 2017.

La Sede Central cuenta con la mayor cantidad de diplomas otorgados (116), siguiendo la tendencia al igual que las demás universidades, en su mayoría mujeres (81).

### 7.3.2 Universidades Privadas

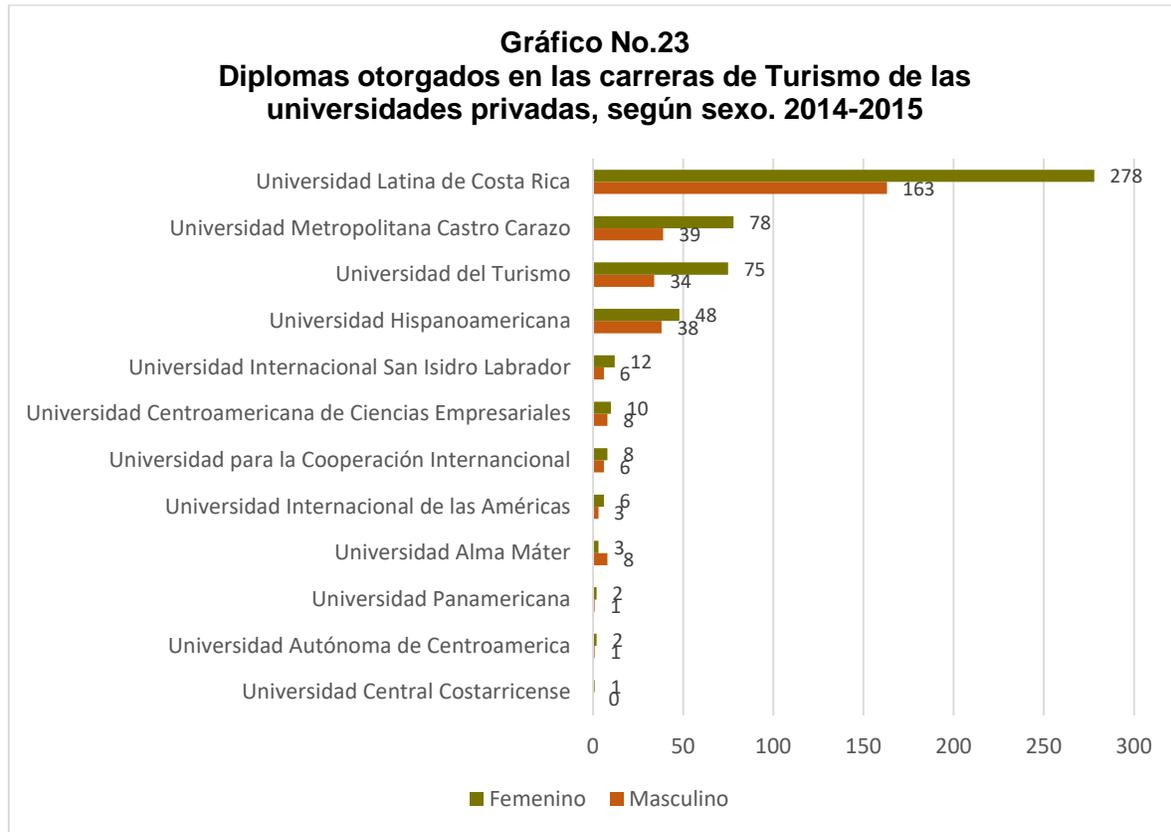
A continuación, se muestran los datos de los diplomas otorgados por las universidades privadas en las carreras de turismo en los años 2014 y 2015, cuya cantidad es de 830. Los datos se presentan por universidad y por carrera. En la siguiente tabla se presenta el detalle.

**Cuadro No.15**  
**Diplomas otorgados en las carreras de Turismo de las universidades privadas, por institución, carrera y año. 2014-2015.**

<b>Universidad</b>	<b>Carrera/Sede</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>Total</b>
Universidad Alma Máter	Dirección de Empresas énfasis en Gestión Hotelera (M.)	9	2	11
Universidad Autónoma de Centroamérica	Turismo (Bach.)	1	2	3
Universidad Central Costarricense	Turismo (Bach.)	-	1	1
Universidad Centroamericana de Ciencias Empresariales	Turismo y Administración Hotelera (Bach.)	11	7	18
Universidad del Turismo	Administración de Alimentos y Bebidas (Bach.)	22	22	44
	Administración Hotelera (Bach.)	29	21	50
	Gestión Turismo Ecológico (Bach.)	11	4	15
Universidad Hispanoamericana	Turismo (Bach.)	41	17	58
	Turismo énfasis en Administración de Agencias de Viajes (Lic.)	2	1	3
	Turismo énfasis en Administración de Hoteles y Restaurantes (Lic.)	14	6	20
	Turismo énfasis en Administración en Ecoturismo (Lic.)	3	2	5
Universidad Internacional de las Américas	Turismo énfasis en Hotelería y Restaurantes (Bach.)	7	2	9
Universidad Internacional San Isidro Labrador	Gerencia Hotelera y de Empresas Ecoturísticas (Bach.)	17	1	18
Universidad Latina de Costa Rica	Gastronomía (Bach.)	24	80	104
	Turismo énfasis en Administración de Empresas Turísticas (Lic.)	6	16	22
	Turismo énfasis en Hotelería y Restaurantes (Bach.)	63	38	101
	Administración de Empresas Hoteleras (Bach.)	138	76	214
Universidad Metropolitana Castro Carazo	Administración de Empresas Turísticas (Bach., Lic.)	73	44	117
Universidad Panamericana	Turismo énfasis en Agencias de Viajes (Bach.)	-	1	1
	Turismo énfasis en Hotelería (Bach.)	-	2	2
Universidad para la Cooperación Internacional	Gestión Turismo Sostenible (M.)	-	14	14
<b>Total</b>		<b>471</b>	<b>359</b>	<b>830</b>

Fuente: División Académica con información proporcionada por la División de Sistemas, CONARE-OPES. 2017.

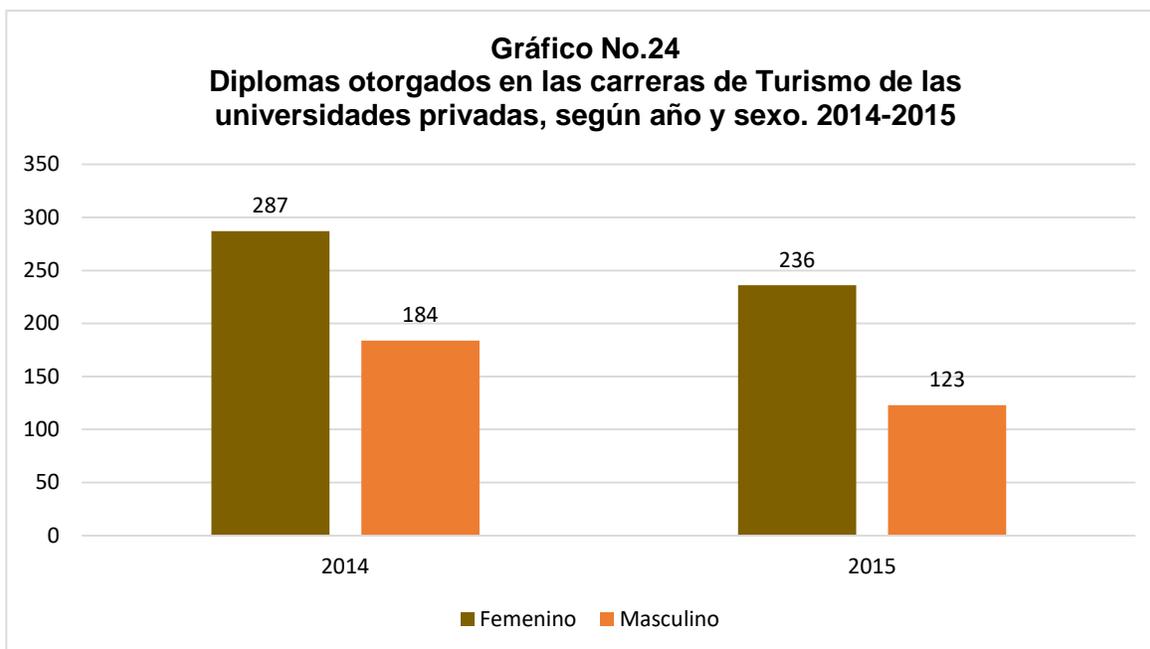
El siguiente gráfico muestra la distribución de los diplomas otorgados de las universidades privadas por universidad y sexo en los años 2014 y 2015.



Fuente: División Académica con información proporcionada por la División de Sistemas, CONARE-OPES. 2017.

Se muestra que la Universidad Latina tienen la mayor cantidad de diplomas otorgados (441) en su gran mayoría a mujeres (278), seguido de la Universidad Castro Carazo con menos de la mitad de diplomas otorgados en comparación con la Universidad Latina.

A continuación, se muestra un gráfico con la información aglomerada por año y sexo.



Fuente: División Académica con información proporcionada por la División de Sistemas, CONARE-OPES. 2017.

Con respecto a los datos mostrados en el gráfico anterior, se denota una disminución en la cantidad de diplomas otorgados en las universidades privadas en el 2015 con relación en el 2014 de más de 100 diplomas.

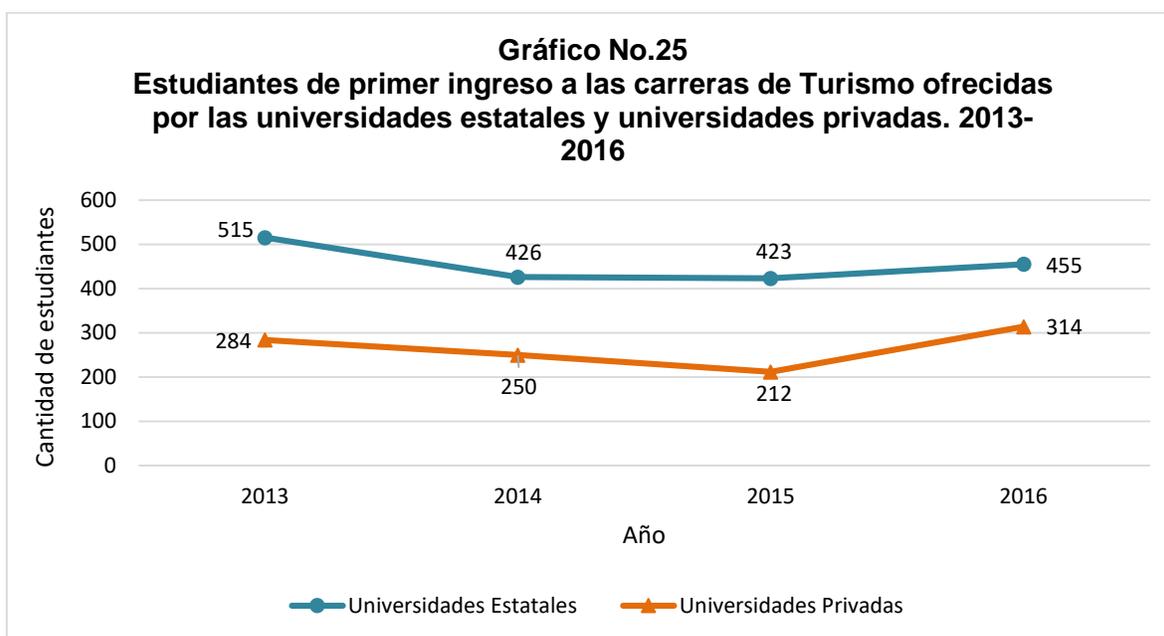
De igual forma que sucede con las universidades públicas, en las universidades privadas la mayoría de diplomas otorgados corresponde a mujeres.

#### **7.4 Información comparativa por sector público y privado**

A continuación, se presenta información comparativa sobre estudiantes de primer ingreso, matrícula y diplomas otorgados entre las universidades públicas y privadas.

### 7.4.1 Primer ingreso

La cantidad de estudiantes de primer ingreso de carreras de turismo en educación superior en Costa Rica es de 2879 estudiantes en el periodo que va del 2013 al 2016. Seguidamente, la distribución por sector, público y privado.

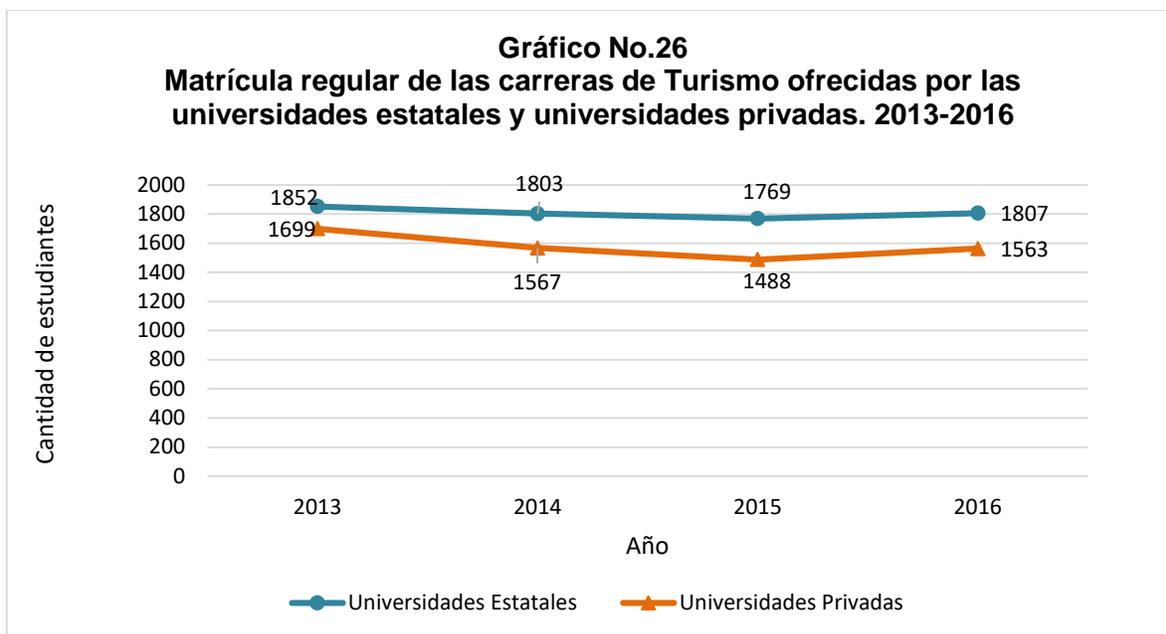


Fuente: División Académica con información proporcionada por la División de Sistemas, CONARE-OPES y por la Oficina de Registro Universitario de la UTN. 2017.

Se aprecia una disminución en el ingreso de estudiantes nuevos a partir del año 2013 al 2015, tanto de las universidades estatales como privadas, sin embargo, se presenta un ligero aumento en el año 2016.

### 7.4.2 Matrícula regular

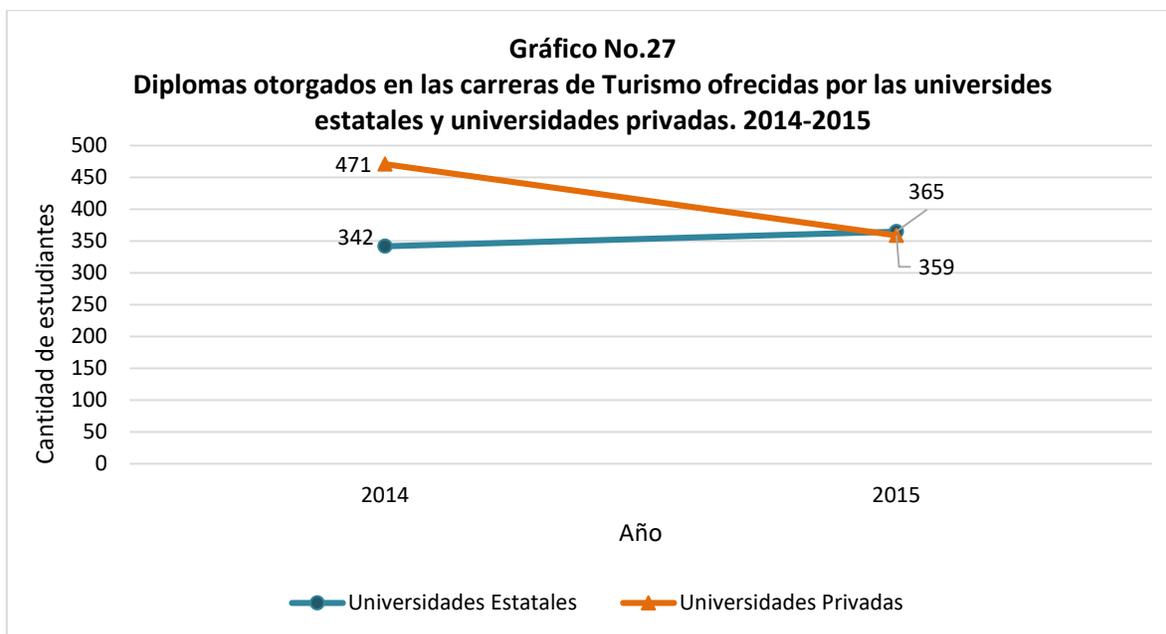
La matrícula regular en educación superior en Costa Rica en carreras de turismo es de 13 548 estudiantes en el periodo 2013-2016. A continuación, la distribución por sector, público y privado.



Fuente: División Académica con información proporcionada por la División de Sistemas, CONARE-OPES y por la Oficina de Registro Universitario de la UTN. 2017.

### 7.4.3 Diplomas otorgados

La cantidad de diplomas otorgados en carreras de turismo en los años 2014 y 2015 en educación superior es de 1 537. La distribución por sector público y privado, se muestra en el siguiente gráfico.

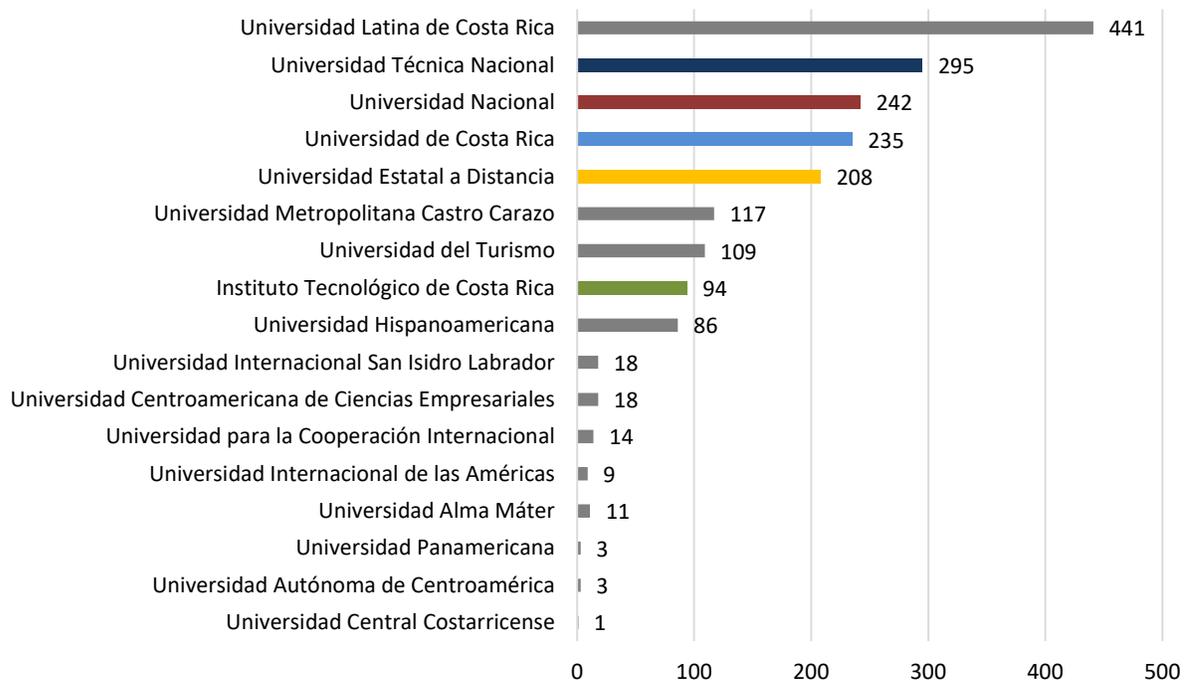


Fuente: División Académica con información proporcionada por la División de Sistemas, CONARE- OPES y por la Oficina de Registro Universitario de la UTN. 2017.

Se puede apreciar una fuerte disminución en la cantidad de diplomas otorgados en las universidades privadas en el periodo 2014-2015.

En el siguiente gráfico, se muestra la comparación en el otorgamiento de diplomas por institución en el periodo 2014 y 2015.

**Gráfico No.28**  
**Diplomas otorgados en las carreras de Turismo de las universidades estatales y universidades privadas 2013-2015.**



Nota: Se incluye los datos de diplomas otorgados de las universidades estatales 2013 y de las universidades privadas 2014-2015.

Fuente: División Académica con información proporcionada por la División de Sistemas, CONARE-OPES y por la Oficina de Registro Universitario de la UTN. 2017.

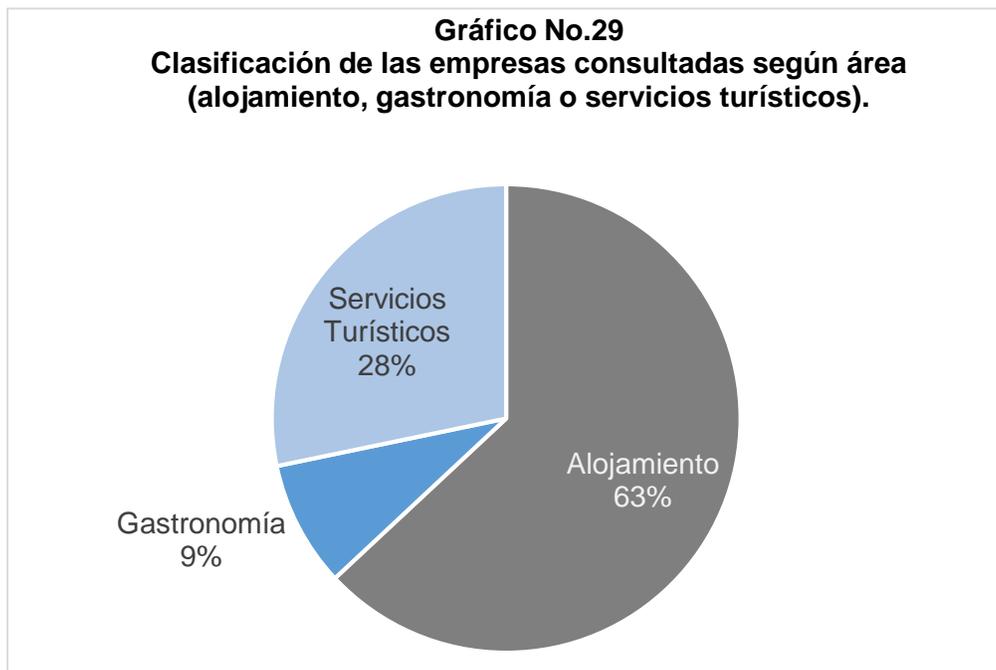
Se aprecia que las universidades con mayor número de diplomas otorgados son la Universidad Latina de Costa Rica (441) y la Universidad Técnica Nacional (295).

## VIII. RESULTADOS OBTENIDOS DEL TRABAJO DE CAMPO CON LOS EMPLEADORES

A continuación, se mostrarán los resultados obtenidos de los cuestionarios sobre el perfil del recurso humano aplicado a los empleadores participantes del estudio.

### 8.1 Caracterización general de las empresas consultadas

Las empresas consultadas se clasificaron en tres áreas específicas: alojamiento, gastronomía y servicios turísticos (tour operadores, renta car, otros). Tal como lo muestra el siguiente gráfico, el sector con mayor porcentaje de participación corresponde al de alojamiento con un 63%.



Fuente: Encuestas aplicadas para el estudio, División Académica, CONARE-OPES. 2016.

Al consultar sobre el tipo de inversión utilizada para el desarrollo de la empresa: extranjera, nacional o mixta, la mayoría de estas empresas indicaron ser financiadas con inversión nacional (56%), lo que nos proporciona información importante del comportamiento económico del sector, a continuación, el detalle.

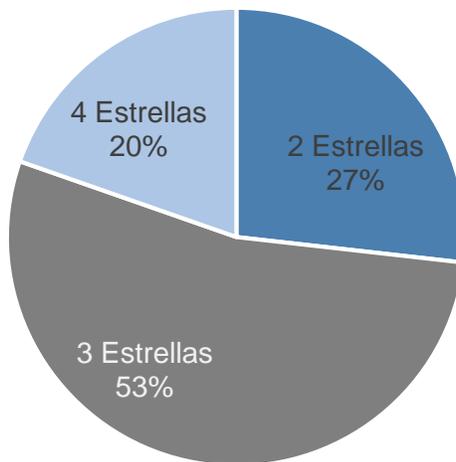


Fuente: Encuestas aplicadas para el estudio, División Académica, CONARE-OPES. 2016.

En el caso del área de alojamiento es necesario mostrar ciertos detalles que nos permitan caracterizar a las empresas de manera general como lo es la cantidad de estrellas según la categorización del ICT y la tarifa promedio.

Según las empresas seleccionadas, la mayoría eran 3 estrellas (53%), como se evidencia a continuación.

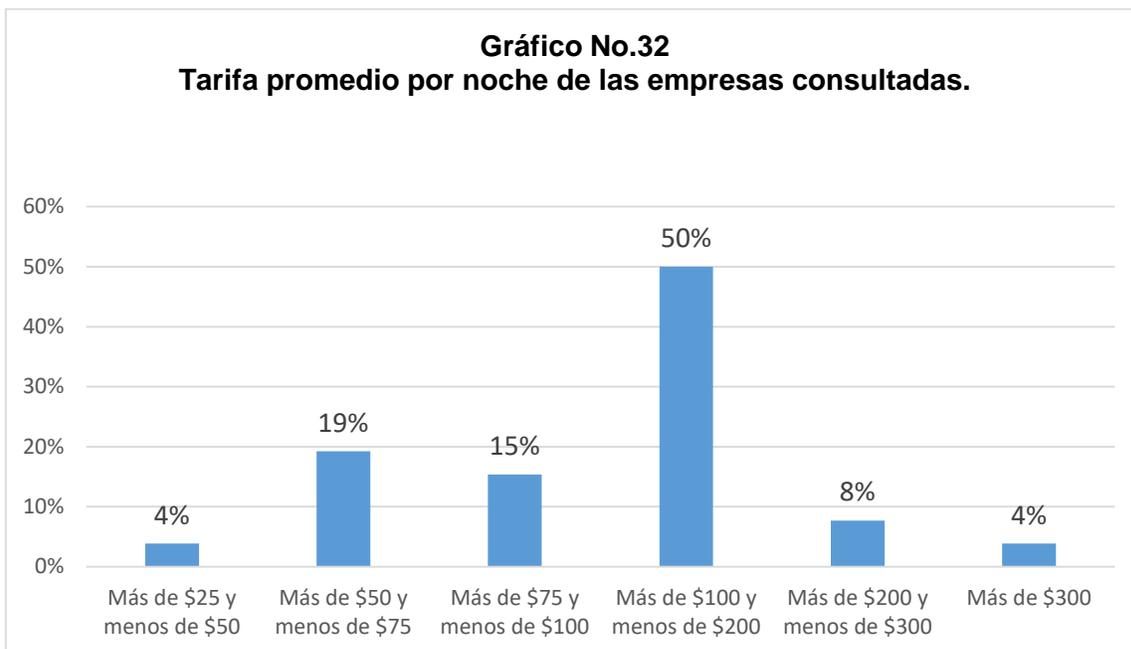
**Gráfico No.31**  
**Cantidad de estrellas de las empresas consultadas.**



Fuente: Encuestas aplicadas para el estudio, División Académica, CONARE-OPES. 2016.

La tarifa promedio por noche se ubica entre más de 100 dólares y menos de 200 dólares estadounidenses (50%) según se detalla en el siguiente gráfico.

**Gráfico No.32**  
**Tarifa promedio por noche de las empresas consultadas.**



Fuente: Encuestas aplicadas para el estudio, División Académica, CONARE-OPES. 2016.

## 8.2 Caracterización de los colaboradores de las empresas consultadas.

Con el propósito de caracterizar los colaboradores de las empresas seleccionadas, se realiza una distribución por el puesto correspondiente y las funciones que realiza según se establece en el sector turístico. Seguidamente se muestra la información.

**Cuadro No.16**  
**Clasificación de los puestos de los colaboradores de las empresas consultadas.**

<b>Puesto</b>	<b>Especificación</b>
Puesto operativo A	camareras, saloneros, cocineros, choferes y similares
Puesto operativo B	repcionistas, asistentes de oficina, guías y similares
Puesto mando medio	Jefes
Puesto gerencia	Gerentes

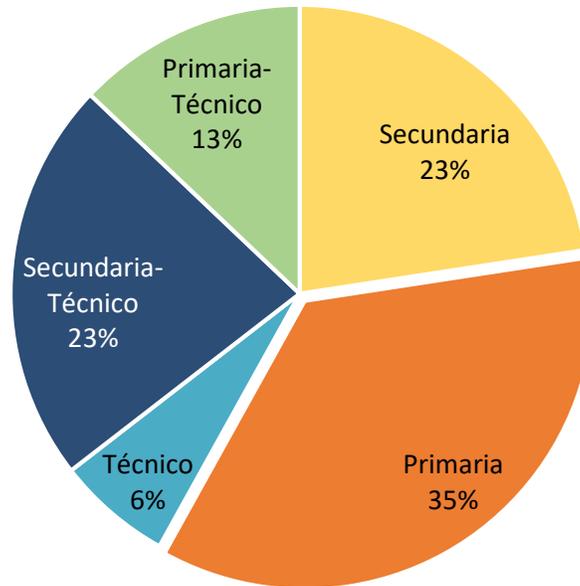
Fuente: Encuestas aplicadas para el estudio, División Académica, CONARE-OPES. 2016.

## 8.3 Nivel académico

- **Operativos A**

En el caso de los colaboradores de las empresas seleccionadas ubicados en los puestos de operativos A, se muestra la siguiente información.

**Gráfico No.33**  
**Nivel académico de los colaboradores de los puestos operativos A de las empresas consultadas.**



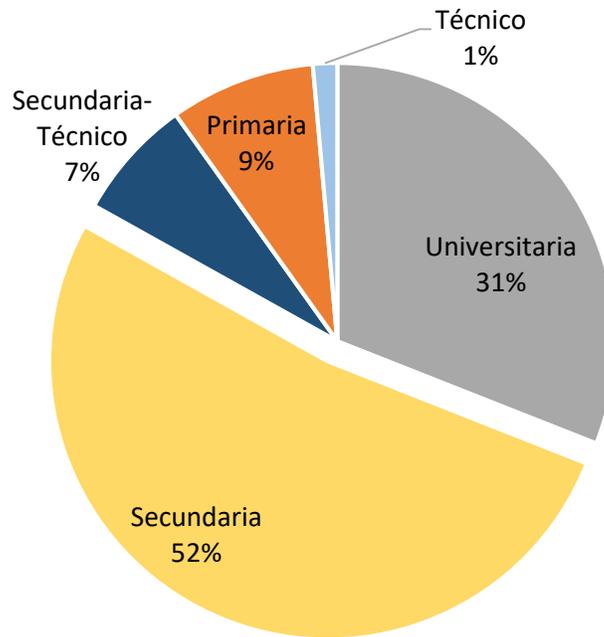
Fuente: Encuestas aplicadas para el estudio, División Académica, CONARE-OPES. 2016.

El nivel académico de los colaboradores ubicados en los puestos de operativo A, corresponde en su mayoría al nivel de primaria (35%).

- **Operativos B**

En el caso de los colaboradores de las empresas seleccionadas ubicados en los puestos de operativos B, se muestra la siguiente información.

**Gráfico No.34**  
**Nivel académico de los colaboradores de los puestos operativos B**  
**de las empresas consultadas.**



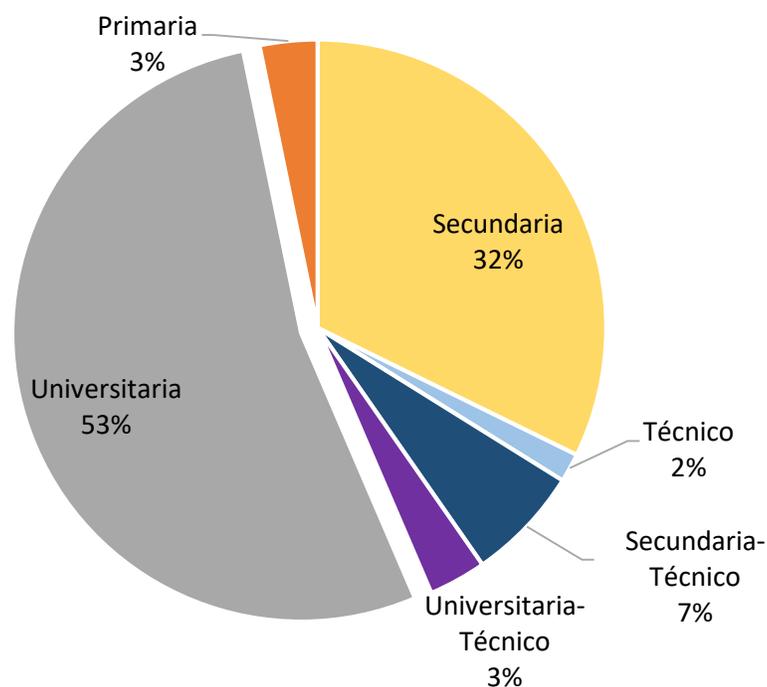
Fuente: Encuestas aplicadas para el estudio, División Académica, CONARE-OPES. 2016.

El nivel académico de los puestos ubicados en el operativo B, corresponde al nivel de secundaria (52%).

- **Mandos medios**

En el caso de los colaboradores de las empresas seleccionadas ubicados en los puestos de mandos medios, se muestra la siguiente información.

**Gráfico No.35**  
**Nivel académico de los colaboradores de los puestos mandos medios de las empresas consultadas.**



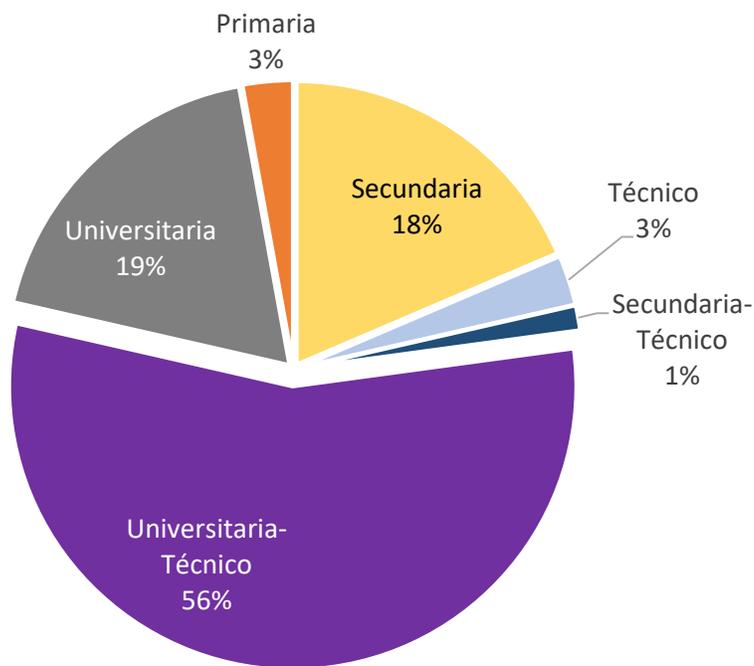
Fuente: Encuestas aplicadas para el estudio, División Académica, CONARE-OPES. 2016.

La mayoría de los colaboradores de las empresas entrevistadas que se ubican en los puestos de mandos medios, cuentan con un nivel académico universitario (53%) y un 3% cuenta con formación universitaria con algún complemento en formación técnica.

- **Puestos gerenciales**

En el caso de los colaboradores de las empresas seleccionadas ubicados en los puestos gerenciales, se muestra la siguiente información.

**Gráfico No.36**  
**Nivel académico de los colaboradores de los puestos gerenciales**  
**de las empresas consultadas.**

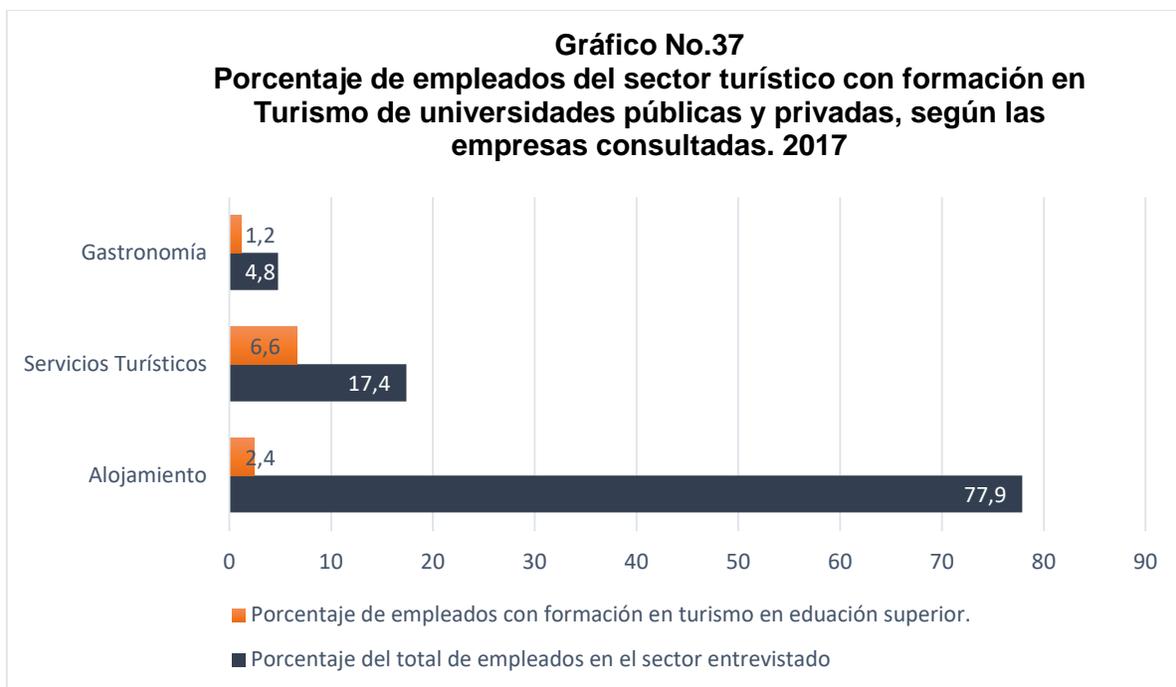


Fuente: Encuestas aplicadas para el estudio, División Académica, CONARE-OPES. 2016.

En los puestos gerenciales, la mayoría de los colaboradores cuentan con formación universitaria con algún complemento en educación técnica (56%), un 19% cuentan con formación universitaria únicamente.

#### **8.4 Colaboradores de las empresas consultadas con formación en turismo de universidades estatales y privadas.**

Es importante rescatar que solo el 2.4% de los empleados en *Alojamiento* (77.9%) posee formación universitaria en turismo, solo el 6.6% de los colaboradores en el área de *Servicios Turísticos* (17.4%) posee estudios a nivel universitario en turismo y solo el 1.2% en *Gastronomía* (4.8%).

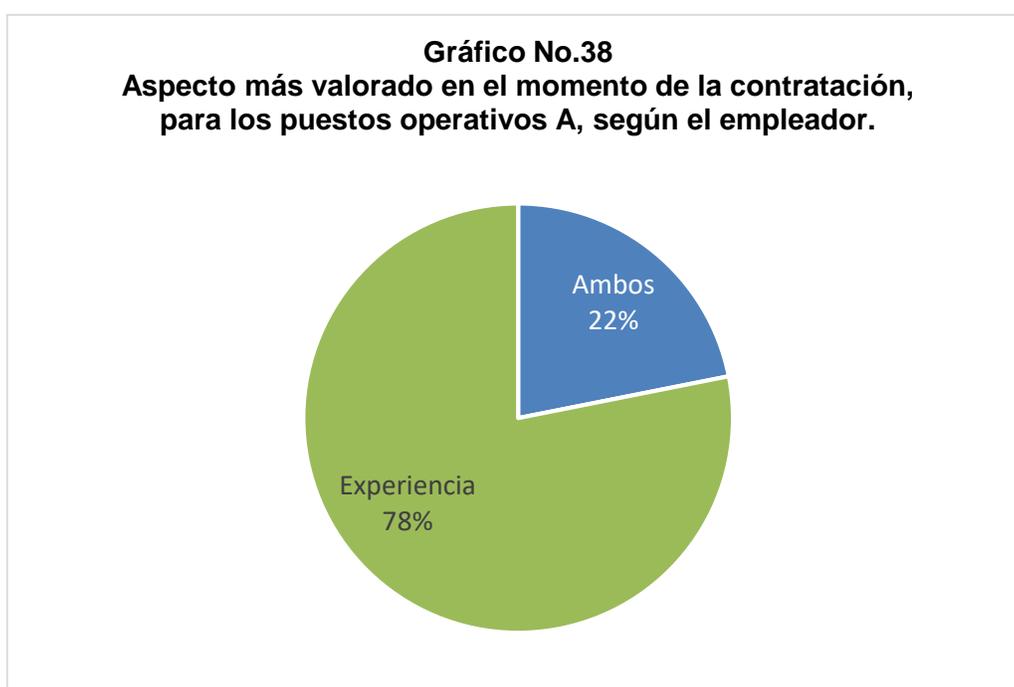


Fuente: Encuestas aplicadas para el estudio, División Académica, CONARE-OPES. 2016.

Con respecto a los colaboradores que posean formación profesional universitaria pública o privada en la disciplina de turismo, se evidencia poca empleabilidad de profesionales en la misma, dado que la cantidad de empleados con formación profesional en el área de turismo es limitada. Lo anterior hace suponer que existe muy poca demanda de profesionales con formación turística en el sector, el cual prioriza la contratación de empleados con formación en otras áreas a nivel técnico. Según, las personas entrevistadas, los colaboradores con formación en educación superior universitaria en Turismo ocupan puestos como: guías, recepcionistas, encargados de reservas, asistentes de gerencia, supervisor de reservas, conducción de grupos, encargados de restaurante, proveeduría, contabilidad y recursos humanos.

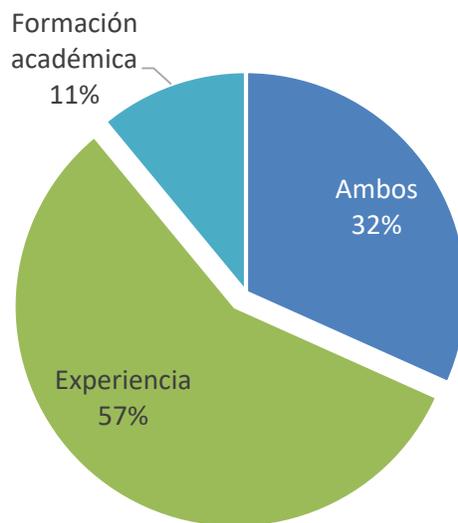
### 8.5 Aspectos importantes en la contratación según el empleador.

Al preguntar a los empleadores sobre qué aspectos consideraban más al momento de contratar, si la “experiencia”, la “formación académica” o “ambas”; en los diferentes niveles, los empleadores manifestaron que en el nivel operativo A como en el B, el aspecto que más valoran es la experiencia. A continuación, se muestran los gráficos que ilustran lo anterior según puesto.



Fuente: Encuestas aplicadas para el estudio, División Académica, CONARE-OPES. 2016.

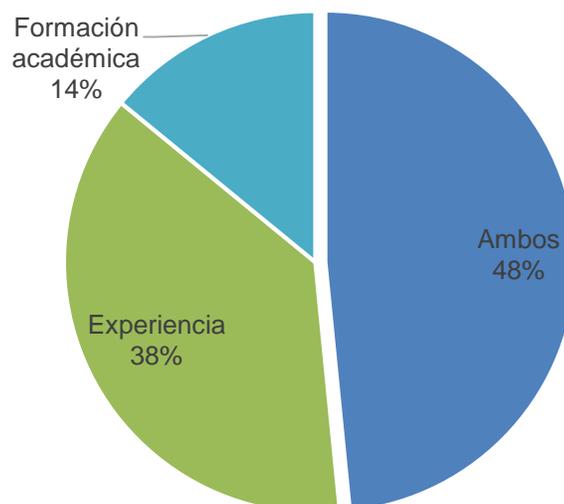
**Gráfico No.39**  
**Aspecto más valorado en el momento de la contratación,**  
**para los puestos operativos B, según el empleador.**



Fuente: Encuestas aplicadas para el estudio, División Académica, CONARE-OPES. 2016.

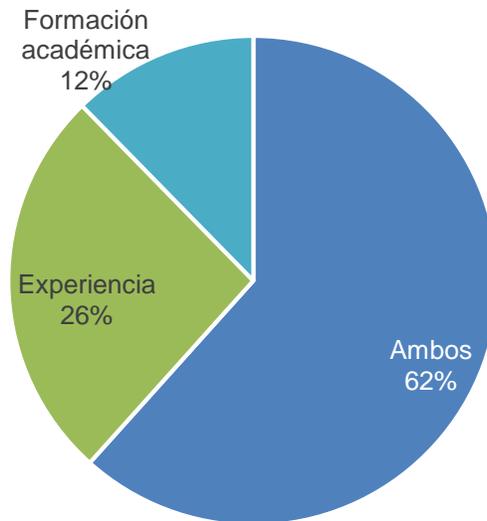
Por su parte, tanto en los puestos de mandos medios como gerenciales, los empleadores manifestaron en su mayoría considerar ambos aspectos, tanto la experiencia como la formación académica.

**Gráfico No.40**  
**Aspecto más valorado en el momento de la contratación,**  
**para los puestos de mandos medios, según el empleador.**



Fuente: Encuestas aplicadas para el estudio, División Académica, CONARE-OPES. 2016.

**Gráfico No.41**  
**Aspecto más valorado en el momento de la contratación,**  
**para los puestos gerenciales, según el empleador.**

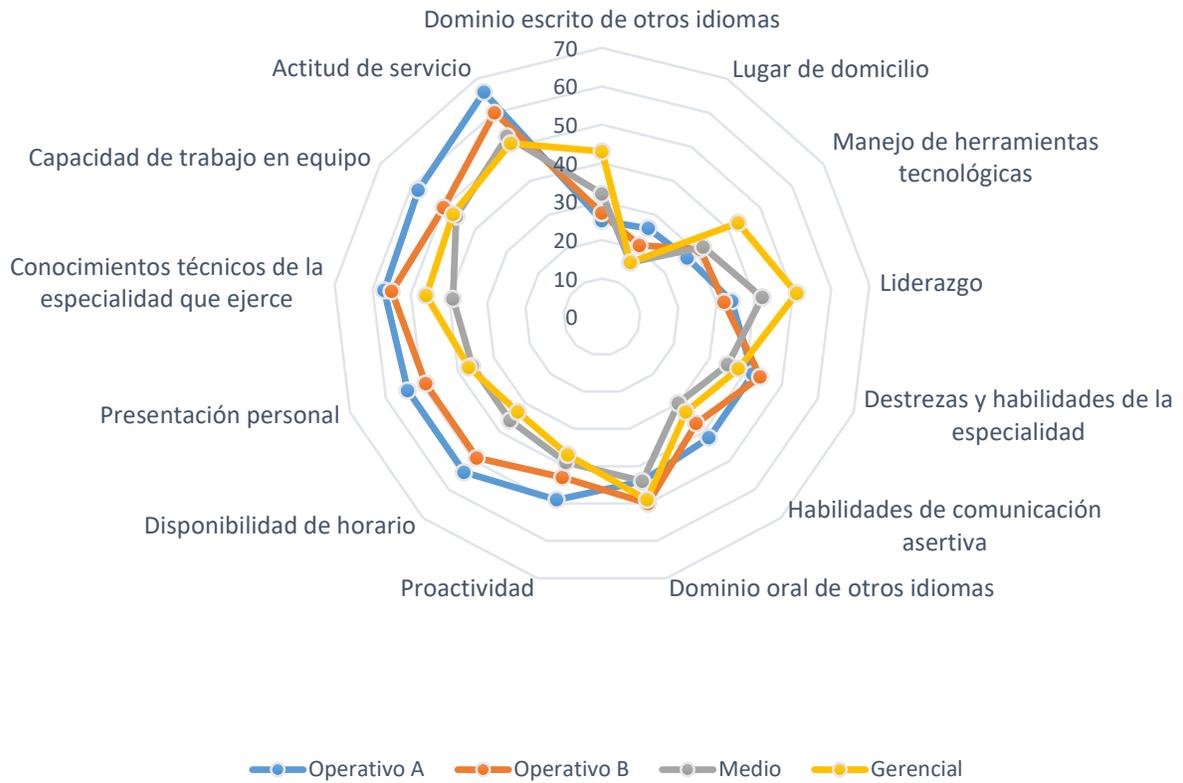


Fuente: Encuestas aplicadas para el estudio, División Académica, CONARE-OPES. 2016.

### **8.6 Aspectos en habilidades, conocimientos y destrezas que la empresa requiere al contratar personal**

Al consultar sobre los principales aspectos en habilidades, conocimientos y destrezas que la empresa requiere al contratar personal, según los niveles operativos, mandos medios y gerenciales, se evidenció que los empleadores consideran la actitud de servicio, la capacidad de trabajo en equipo, los conocimientos técnicos de la especialidad que ejerce, la presentación personal, la disponibilidad de horario y la proactividad como principales aspectos que se requieren de su personal. Seguidamente se aprecia el siguiente gráfico con el detalle.

**Gráfico No.42**  
**Habilidades, conocimientos y destrezas que se requieren al contratar personal, según el empleador.**



Fuente: Encuestas aplicadas para el estudio, División Académica, CONARE-OPES. 2016.

## **IX. RESULTADOS OBTENIDOS DE LAS ENTREVISTAS Y GRUPOS FOCALES EN CUANTO A LAS NECESIDADES DE FORMACIÓN, RETOS, PERFIL REQUERIDO Y MERCADO LABORAL EN EL SECTOR TURÍSTICO**

En este apartado se presenta la información obtenida en las entrevistas y grupos focales realizados con los empleadores, así como de las entrevistas con los expertos del sector turístico.

### **9.1 Necesidades de formación**

Según manifestaron los entrevistados, el sector presenta carencias en la formación que no permiten desempeñar adecuadamente el trabajo. Entre las principales carencias manifestadas por los entrevistados, se encuentra la urgencia de que las instituciones educativas combinen la teoría con la práctica a lo largo de toda la carrera o programa, pues existe una desvinculación entre la institución y la empresa a lo largo de la formación, sobre todo en el caso de la educación superior universitaria.

*“Los planes de estudio no deben incluir una práctica profesional al final de la formación que se ofrece en turismo, sino que debe haber una relación universidad-empresa a lo largo de la formación que se brinda.” (Entrevistado, 2016)*

Además, existen deficiencias en el manejo de tecnologías de información, y no se domina una segunda o tercera lengua.

*“...el inglés ya no es un plus en los currículos, es casi mandatorio, aún más hoy en día interesa que una persona pueda conocer y manejar un tercer idioma, cada día las exigencias en cuanto a dominio de lenguajes son más evidentes.” (Entrevistado, 2016.)*

*“El área de tecnologías de información, que quizás no se relaciona mucho con turismo quizás es indispensable en un sector que ha cambiado tanto en los*

*últimos diez años y que ahora muchas de sus reservas se manejan vía internet, por lo tanto, el acceso que se tenga de esas tecnologías, el dominio y conocimiento se convierte en una obligación para quienes trabajamos en turismo.” (Entrevistado, 2016)*

También faltan conocimientos en estadística y en aspectos de manejo financiero, por otra parte, señalan la necesidad de la modalidad de educación dual como una oportunidad para generar más opción en el sistema.

## **9.2 Retos del sector**

El sector continúa con retos importantes en los cuales concuerdan los entrevistados. Principalmente se mencionan, el adecuar la formación pública y privada a los mismos estándares, especializar al personal para lograr menor rotación y brindar de esta manera mayor estabilidad laboral, lograr sensibilizar a los colaboradores para movilizarse del lugar donde viven, dado que no es una costumbre arraigada o que sea del agrado de los trabajadores del sector, es importante la apertura de los profesionales para desplazarse a otras zonas.

*“Otro reto a enfrentar es que los trabajadores en el sector turismo deben dejar de pensar en trabajar en el Valle Central y enfocarse en las oportunidades que ofrece el turismo en las zonas rurales o alejadas de la capital” (Entrevistado, 2016)*

Otro reto importante, es lograr mantener la estabilidad de crecimiento y liderazgo en la región, así como el desafío de que el mercado pueda absorber a los profesionales de la industria turística, quienes tienen grandes deseos de superación y altas expectativas laborales, indican que muchos de los que cuentan con formación en educación superior piensan que al graduarse van a ocupar puestos de gerencia en hoteles, cuando empiezan ocupando puestos más bajos.

### **9.3 Perfil requerido**

En cuanto al perfil requerido en el sector, los entrevistados manifiestan una serie de elementos a considerar:

- Profesional polifacético. Integrar varias disciplinas.
- Especialización en revenue management y MICE (Meetings Incentives Conventions Exhibitions).
- Manejo financiero (cotizaciones, manejo tarifario, presupuestos).
- Técnicas de recompra de fidelidad del cliente.
- Dominio de los servicios turísticos y los precios.
- Calidad en el servicio. Excelente atención al cliente
- Dominio herramientas ofimáticas.
- Manejo de idiomas.
- Conocimiento amplio de su país (cultura, atracciones turísticas, zonas geográficas).
- Buen comunicador con facilidad de expresión oral y escrita.
- Entender técnicamente los conceptos de turismo. Conceptos regidos por la OMT.

### **9.4 Mercado laboral**

El área de turismo responde a diferentes características y al desarrollo social desde diferentes ópticas: academia, empresas y sociedad en general. En relación con las áreas de especialización se debe impulsar el emprendimiento, capacitar a los graduados para formar sus propias empresas buscar nichos de dónde invertir y generar recursos. Capacitar en relación con las nuevas tendencias y enfocándose en: Turismo MICE, Turismo hotelero, Management, Turismo ecológico, Turismo sostenible y Turismo gastronómico.

El sector absorbe personas con diversidad en la formación, los call center son competencia para el sector por el dominio del idioma, surgimiento de emprendimiento, pequeñas empresas afectadas por regulaciones de la C.C.S.S.

*“Ante el inminente crecimiento del sector servicios y la demanda de gente que hable inglés por ejemplo, el turismo se ha visto privado de buenos empleados, que prefieren irse a trabajar a otros sectores donde lo que importa es que hablen bien inglés, como lo son los call centers. Dependiendo de las aspiraciones personales y del estímulo que reciben los gestores en turismo así algunos optan por trasladarse a otros espacios de trabajo que no les demandan tanto esfuerzo y son mejor remunerados.” (Entrevistado, 2016).*

Dentro del mercado laboral, los entrevistados manifiestan que los puestos más demandados por parte del sector, corresponden a los operativos, no a nivel gerencial, hacen referencia a puestos de: recepción, cocina, saloneros y guías.

Otro aspecto importante de mencionar es que no existe un colegio profesional para los profesionales en turismo, lo que permite la absorción en el mercado de diferentes disciplinas producto de los diversos encadenamientos y la poca delimitación de tareas profesionales en el área.

Los puestos medios y gerenciales son mayormente ocupados por personas con formación en: administración de empresas, administración de recursos humanos, contabilidad, finanzas y mercadeo.

*“En cuanto al sector turismo nosotros tenemos que dividirnos en lo que son técnicos y grados profesionales universitarios. Si un hotel tiene 100 colaboradores, muy probablemente 30 de ellos ocupen un título universitario, pero de esos 30 sólo 10 necesitan saber de turismo porque los demás son contadores, directores financieros, secretarías, recepcionistas y otros trabajadores que no están involucrados con el sector turismo.” (Entrevista experto, 2016).*

## 9.5 Fortalezas y debilidades del sector

Como fortalezas se puede mencionar, que el sector turístico es la principal fuente de divisas del país en los últimos 20 años, es un mercado maduro generador de empleos en muchas actividades, dada su diversidad, proporciona un nivel de ocupación y movilización de turistas con actividades no solo de alojamiento sino de congresos y seminarios.

*“Cada vez las actividades turísticas se han diversificado, ya no sólo se da el turismo sol y playa, ahora se da el turismo bienestar, el turismo naturaleza y el turismo aventura”. (Entrevistado, 2016)*

Además, como parte de las fortalezas señaladas del sector está la creación de la Comisión Nacional de Educación Turística y Hotelera (CNETH) la cual principalmente es la promotora de la calidad, modernización y adecuación de la educación profesional y técnica del recurso humano llamado a atender la demanda turística de nuestro país, además existe una amplia oferta académica la cual se debe ajustar a las necesidades del sector. Los entrevistados indican, además, la alianza entre los sectores público-privado promovido por el ICT, también el compromiso del sector con la sostenibilidad.

Entre las principales debilidades manifestadas por los entrevistados, se recalca la poca relación con las universidades y la falta de adecuación de los planes de estudio.

*“Considero necesario revisar los programas y planes de estudio de los centros educativos que imparten formación en turismo para ajustar la educación a la realidad nacional.” (Entrevistado, 2016)*

Se menciona también, la falta de priorización política y el bajo presupuesto asignado para la promoción turística, así como la escasez de infraestructura hacia los destinos turísticos (vial, aeroportuaria, portuaria). Agregan que los polos

turísticos se han desarrollado espontáneamente y el estado no ha realizado una planificación adecuada.

### **9.6 Fortalezas y debilidades tanto en formación como en habilidades por institución**

Con el propósito de especificar las fortalezas y debilidades por tipo de institución, se presentan los siguientes resultados expresados por los empleadores. Seguidamente, se detalla la información.

**Cuadro No.17**

**Fortalezas y debilidades en cuanto a formación y habilidades manifestadas por los empleadores. 2016.**

	FORMACIÓN		HABILIDADES	
	Fortalezas	Debilidades	Fortalezas	Debilidades
Sector universitario	<p>Dominio de uso y elaboración de manuales, planes y normativas.</p> <p>Buena formación en administración y desarrollo sostenible.</p>	<p>Falta del componente práctica en la enseñanza a lo largo de la carrera. No hay equilibrio entre lo teórico y lo práctico.</p> <p>Mal dominio del idioma inglés.</p> <p>Falta mejorar conocimientos de atención al cliente.</p> <p>La formación no se adapta al perfil que requiere el empresario.</p> <p>No hay profesores con experiencia en turismo.</p> <p>No hay flexibilidad en la enseñanza.</p> <p>Debilidad en formación humana.</p> <p>No tienen claro lo que se requiere en el ámbito del hotelería.</p> <p>Falta conocimiento de la cultura y la historia.</p>	<p>Comunicación asertiva.</p> <p>Compromiso con la empresa.</p> <p>Liderazgo.</p> <p>Buen trabajo en equipo.</p> <p>Buena capacidad para resolver conflictos.</p> <p>Trabajar en equipo.</p> <p>Proactivos.</p> <p>Deseo de nuevos conocimientos.</p> <p>Respeto a la naturaleza.</p> <p>Buen dominio de servicio al cliente.</p>	<p>Resistencia al cambio (horarios)</p> <p>No saben trabajar bajo presión.</p> <p>No generan nuevas ideas.</p> <p>Tienen altas expectativas profesionales.</p> <p>Indisciplina.</p> <p>Falta de disponibilidad.</p>

	FORMACIÓN		HABILIDADES	
	Fortalezas	Debilidades	Fortalezas	Debilidades
INA	<p>Dominio de áreas técnicas requeridas: como guías locales y manipulación de alimentos.</p> <p>Muy buen servicio al cliente.</p> <p>Buen desempeño en el campo.</p> <p>Muy buena formación.</p> <p>El inglés se adapta a la especialidad técnica.</p>	<p>Faltan conocimientos en: cultura general y naturaleza y manejo de presupuestos.</p> <p>Faltan más opciones de cursos.</p> <p>Muchos cursos redundan en hotelería.</p> <p>No se da continuidad a los cursos. No hay seguimiento.</p> <p>Falta innovación y actualización en los cursos.</p> <p>Hay deficiencias en el manejo de la organización y planificación.</p> <p>Falta un mayor dominio del inglés.</p> <p>Se desempeñan bien pero les falta más experiencia.</p>	<p>Abiertos para brindar apoyo a otras áreas.</p> <p>Facilidad para trabajar en equipo.</p> <p>Tienen capacidad para relacionarse con otros.</p> <p>Son proactivos con nuevas ideas.</p> <p>Tienen mucha disposición para ayudar a los nuevos empleados.</p>	<p>No saben trabajar bajo presión.</p> <p>Falta de disponibilidad (horarios).</p>
Colegios Universitarios	<p>Buenos conocimientos básicos en administración.</p> <p>Buenos en servicio al cliente.</p> <p>Buenas habilidades en asimilación de nuevos conocimientos.</p>	<p>Deficientes conocimientos en turismo de aventura.</p> <p>Poco conocimiento de la cultura.</p> <p>No dominan un segundo idioma.</p>	<p>Proactivos.</p> <p>Buena actitud de servicio.</p> <p>Líderes.</p> <p>Buen trabajo en equipo.</p> <p>Ordenados y responsables.</p> <p>Buen desempeño.</p> <p>Flexibles.</p>	<p>Falta de estrategias de comunicación.</p>

	FORMACIÓN		HABILIDADES	
	Fortalezas	Debilidades	Fortalezas	Debilidades
Colegios Técnicos Profesionales	Buenos conocimientos en servicio al cliente y protocolo. Tienen buen conocimiento de la zona. Buen dominio del contexto turístico.	No tienen conocimiento como guías y turismo de aventura. Falta dominio de herramientas informáticas. No dominan el idioma inglés.	Con ganas de aprender. Personas moldeables a la empresa.	Son inmaduros e inseguros. Poca ética. Les falta concentración y creatividad.

Fuente: Encuestas aplicadas para el estudio, División Académica, CONARE-OPES. 2016.

## X. GRADUADOS Y EMPLEADORES DEL SECTOR TURISMO DESDE OTROS REFERENTES

A continuación, se presenta información sobre estudios que hacen referencia a aspectos laborales de los profesionales en la disciplina de turismo elaborados por la OPES los cuales son de gran relevancia e insumo importante para este informe.

### **10.1 Estudios de Seguimiento de la condición laboral de las personas graduadas de las universidades costarricenses realizados por el OLAP.**

La OPES mediante el Observatorio Laboral de Profesiones (OLAP) realiza estudios de Seguimiento de la condición laboral de las personas graduadas de las universidades costarricenses donde se brindan resultados acerca del contexto laboral de los graduados de las universidades públicas y privadas de las diferentes disciplinas.

Hasta ahora se han realizado tres estudios:

- Seguimiento de la condición laboral de las personas graduadas, período 2000-2007 de las universidades costarricenses, publicado en el 2012.
- Seguimiento de la condición laboral de las personas graduadas, período 2008-2010 de las universidades costarricenses, publicado en el 2015.
- Seguimiento de la condición laboral de las personas graduadas período 2011-2013, publicado en el 2018.

Con relación a los datos del segundo estudio, publicado en el 2015 la población de los graduados de las carreras de Turismo en el período 2008-2010 fue de 1 132 personas y la muestra final para el análisis de ciertas variables de la disciplina de Turismo, mostradas a continuación corresponde a 146 graduados de las siguientes universidades:

- **Sector Estatal**

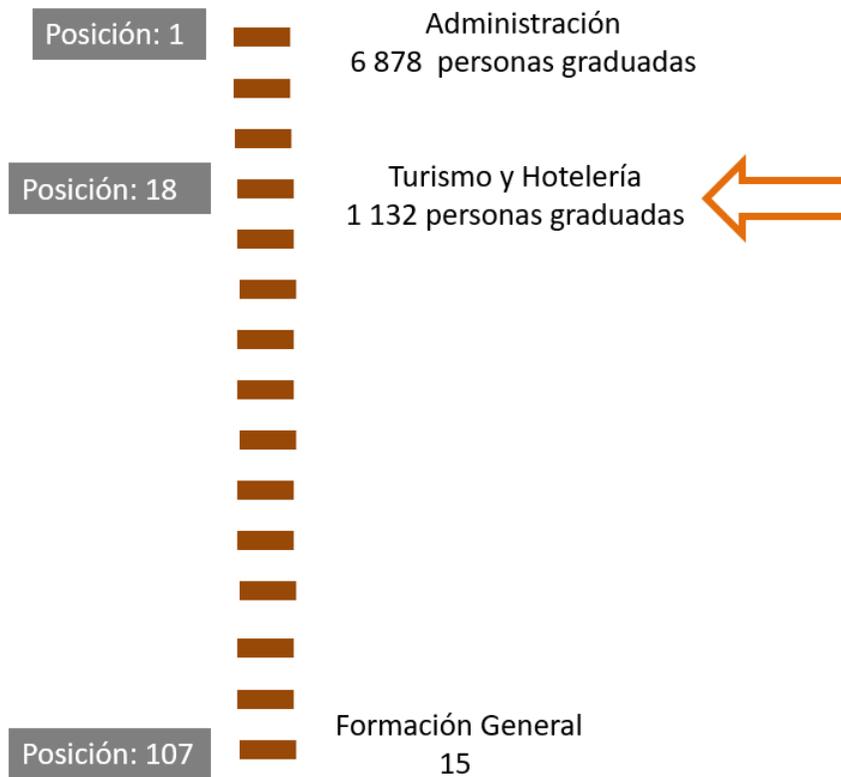
- Universidad de Costa Rica
- Universidad Nacional
- Instituto Tecnológico de Costa Rica

- **Sector Privado**

- Universidad Interamericana de Costa Rica
- Universidad Hispanoamericana
- Universidad Metropolitana Castro Carazo
- Universidad del Turismo
- Universidad Latina-San Pedro
- Universidad Centroamericana de Ciencias Empresariales
- Universidad Internacional de las Américas
- Universidad Internacional San Isidro Labrador

Con respecto al número de graduados, la disciplina de Turismo se ubica en la posición número 18 con relación al total de 107 disciplinas, contando con un total de 1132 graduados en el período 2008-2010. La figura No.12, ilustra lo anterior.

**Figura No. 12**  
**Cantidad de graduados en el periodo 2008-2010.**



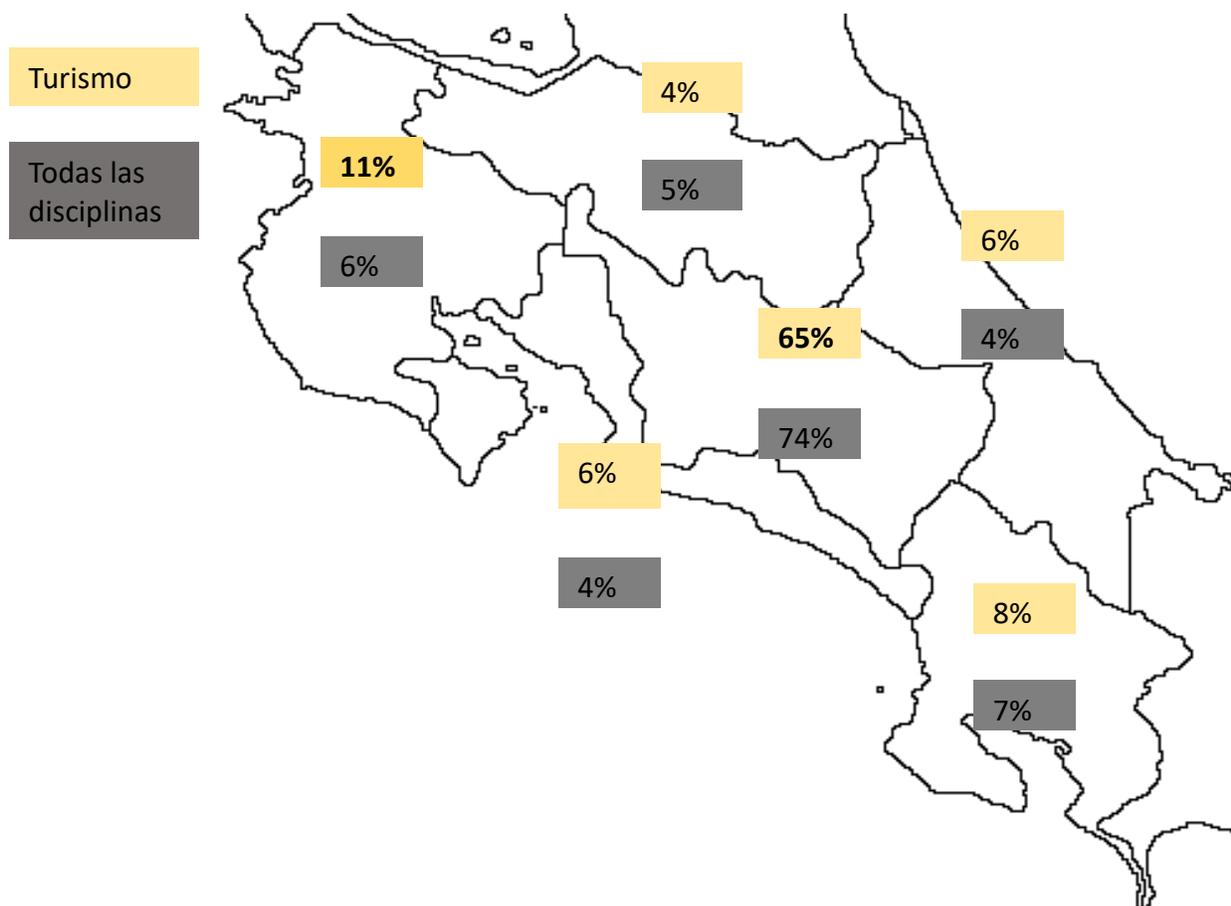
Fuente: Información tomada de la presentación realizada por el OLAP con respecto a los datos de Turismo producto del estudio de Seguimiento de la condición laboral de las personas graduadas, período 2008-2010 de las universidades costarricenses, publicado en el 2015, realizada en el X Congreso de Educación Turística, llevado a cabo en noviembre 2015.

Como resultado de este estudio y producto de una presentación específica realizada por el OLAP en relación con la disciplina de Turismo en el *X Congreso de Educación Turística* en el 2015 se generan, además, los siguientes datos:

El grado obtenido en su mayoría corresponde al Bachillerato con 91,2% y la Licenciatura con 8,8%. Estos graduados provienen en un 32,8% de universidades estatales y un 67,2% de universidades privadas.

Los lugares de residencia de las personas graduadas son en su mayoría del Valle Central y de Guanacaste, tal como se muestra a continuación.

**Figura No. 13**  
**Distribución del lugar de residencia de las personas graduadas universitarias.**



Fuente: Información tomada de la presentación realizada por el OLAP con respecto a los datos de Turismo producto del estudio de Seguimiento de la condición laboral de las personas graduadas, período 2008-2010 de las universidades costarricenses, publicado en el 2015, realizada en el X Congreso de Educación Turística, llevado a cabo en noviembre 2015.

En cuanto a las principales razones por las que el graduado de turismo seleccionó esta carrera están las siguientes, en orden de prioridad:

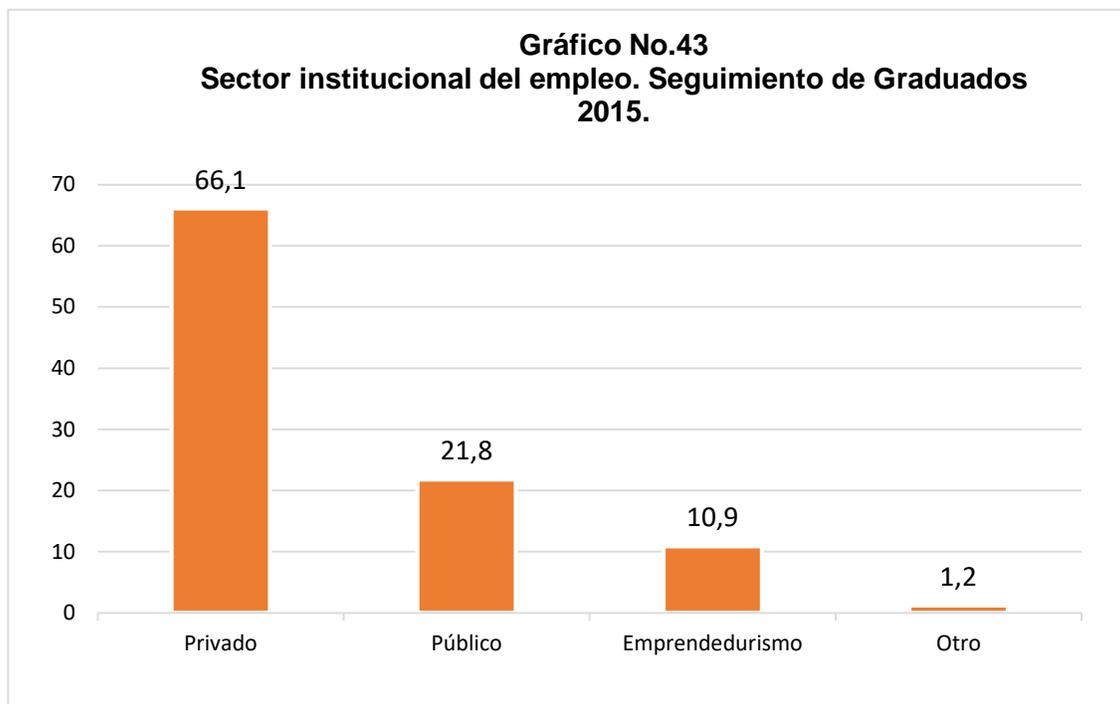
- a) Vocación personal
- b) Buena posibilidad de conseguir trabajo
- c) Prestigio profesional
- d) Posibilidad de obtener buenos ingresos

- e) Facilidad de ingreso a la carrera
- f) Horario de los cursos
- g) Influencia de familiares o amigos
- h) No pudo ingresar a la carrera deseada

Por otra parte, en cuanto a las razones de estar desempleado, los graduados manifiestan las siguientes, en orden de prioridad:

- a) Escasa experiencia laboral
- b) Está sobre calificado
- c) Ofertas poco atractivas
- d) Baja demanda de profesionales en su campo

En lo concerniente al sector institucional del empleo, se presentan los siguientes datos:



Fuente: Información tomada de la presentación realizada por el OLAP con respecto a los datos de Turismo producto del estudio de Seguimiento de la condición laboral de las personas graduadas, período 2008-2010 de las universidades costarricenses, publicado en el 2015, realizada en el X Congreso de Educación Turística, llevado a cabo en noviembre 2015.

En su mayoría, los graduados de las universidades públicas y privadas que trabajan en turismo se ubican en el sector privado con un 66,1%, y sólo un 10,9% están como emprendedores.

Por otra parte, en lo que concierne a la distribución del ingreso para trabajadores de tiempo completo en turismo, un 53,1% recibe un salario de menos de ₡470 000, un 42,2% recibe un salario de ₡470 000 a 1 000 000 y sólo un 4,7% tienen un salario de más de ₡1 000 000.

Por último, entre los principales factores de insatisfacción laboral, un 50,6% manifiesta que por el salario que recibe, un 31,7% indica que las labores que realiza no son propias de su carrera y de su nivel académico y un 17,7% porque el ambiente laboral no le satisface.

Asimismo, de manera general en los estudios realizados por el OLAP, se presentan evidencias en relación con las variables de desempleo, subempleo y poca relación con la carrera, esta información se muestra en los siguientes cuadros comparativos, los cuales ya incluyen la información del III Estudio de Seguimiento de la condición laboral de las personas graduadas 2011-2013 de las universidades costarricenses, publicado en 2018.

**Cuadro No.18**  
**Datos generales de los resultados de la OLAP en relación con la situación de los graduados de las universidades. 2018.**

<b>Año</b>	<b>Periodo graduados</b>	<b>Desempleo nacional</b>	<b>Desempleo todas las disciplinas</b>	<b>Subempleo todas las disciplinas</b>	<b>Poca relación con la carrera, todas las disciplinas</b>
2012	<b>2000-2007</b>	7,4%	1,99%	1,33%	2,54%
2015	<b>2008-2010</b>	9,17%	4,54%	3,14%	5,99%
2018	<b>2011-2013</b>	-	5,62%	5,12%	7,50%

Nota: no se cuenta con el dato 2018.

Fuente: OLAP, CONA.RE-OPES. 2012, 2015, 2018.

**Cuadro No.19**  
**Datos generales de los resultados de la OLAP en relación con la situación de los graduados de la disciplina de Turismo. 2018.**

<b>Año</b>	<b>Periodo graduados</b>	<b>Desempleo disciplina de turismo</b>	<b>Subempleo disciplina de turismo</b>	<b>Poca relación con la carrera, disciplina de turismo</b>
2012	<b>2000-2007</b>	2,93%	0%	5,61%
2015	<b>2008-2010</b>	8,03%	2,13%	11,09%
2018	<b>2011-2013</b>	9.17%	8,54%	18,58%

Fuente: OLAP, CONARE-OPES. 2012, 2015, 2018.

Como se puede notar en los cuadros anteriores las cifras de desempleo, subempleo y trabajo con poca relación con la carrera estudiada, en el caso de la disciplina de turismo, han estado creciendo desde el primer estudio publicado en el 2012. Además, son superiores a las cifras correspondientes al promedio de todas las disciplinas con la excepción de los datos de subempleo de los estudios publicados en 2012 y 2015.

## **10.2 Estudio de Empleadores, OLAP**

Otra fuente de referencia considerada para este estudio es el “Estudio de Empleadores 2013 de las personas graduadas de las universidades estatales”, publicado por el OLAP en el 2016. Este estudio tiene como objetivo principal conocer las principales características de los empleadores de las personas graduadas de las universidades estatales en setenta disciplinas impartidas, así como la opinión de los jefes inmediatos acerca de la formación y desempeño de las personas graduadas que tienen a cargo.

En el caso de la disciplina de turismo se incluyó información de 37 empleadores de graduados de las siguientes carreras:

- Gestión de Turismo Rural
- Gestión Turística Sostenible

- Turismo Ecológico
- Gestión Empresarial de Turismo Sostenible

Según los resultados de este estudio, un 43% de las empresas o instituciones empleadoras corresponden al Gobierno Central, un 41% a empresa privada y un 16% a empresas autónoma o semiautónoma.

Con respecto, a la actividad económica a la cual se dedica la empresa donde trabaja el graduado, el 35% de los empleadores (13) se dedican a actividades relacionadas con la enseñanza (ver gráfico No.44) de éstos, el 85% (11) corresponden a colegios de secundaria tanto técnicos como académicos y un 15% (2) al sector universitario.

Lo anterior según datos proporcionados por la División de Sistemas en referencia al Estudio de Empleadores 2013, profundizando la información correspondiente a la disciplina de turismo.



Fuente: Información tomada del estudio “Empleadores 2013 de las personas graduadas de las universidades estatales” del Observatorio Laboral de Profesiones (OLAP). OPES-CONARE. 2017.

Además, entre los aspectos que los empleadores señalaron como más importantes en el proceso de selección de las personas graduadas en turismo, indican la personalidad, disponibilidad de horario y espíritu emprendedor, seguido por poseer un segundo idioma.

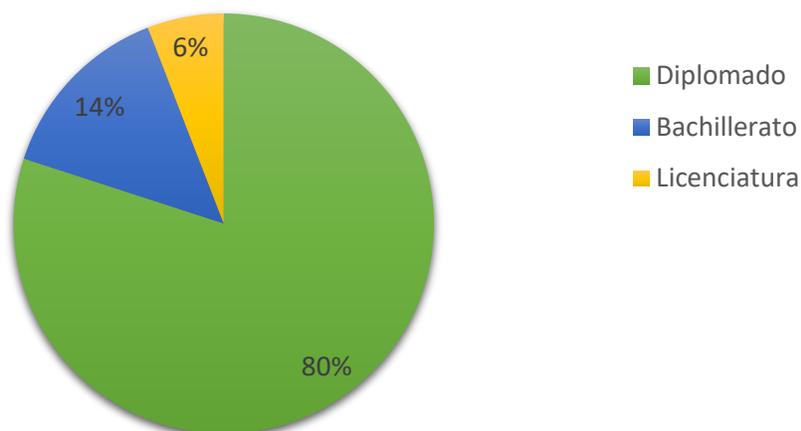
### **10.3 Demanda de Profesionales en la Educación Superior.**

La División Académica de la OPES realizó recientemente un estudio denominado “Demanda de Profesionales en la Educación Superior” el cual ofrece información sobre los puestos solicitados para profesionales en el sector privado, en instituciones públicas, autónomas y en el Gobierno Central.

Este estudio se realizó mediante el procesamiento de cuatro bases de datos con información sobre empleo con el fin de establecer una amplia cobertura del mercado laboral en el periodo 2016-2017. Las bases de datos consideradas fueron del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS) mediante su plataforma de intermediación laboral “Buscoempleo”, de la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS), del Área de Carrera Docente, y de la Dirección General del Servicio Civil.

En lo referente a la plataforma Buscoempleo, este estudio señala que en el período citado se publicaron 85 puestos correspondientes a la disciplina de turismo, de los cuales el 80% (68) solicitaron contar con el grado académico de Diplomado, 14% (12) solicitaba un Bachillerato y un 6% (5) solicitaba contar con una Licenciatura.

**Gráfico No.45**  
**Puestos demandados por los empleadores del sector turístico según plataforma de intermediación laboral del MTSS, en la disciplina de turismo, según grado académico. 2016-2017**



Fuente: Elaboración propia con datos del estudio “Demanda de Profesionales en la Educación Superior”. División Académica, OPES-CONARE, 2017.

Por su parte, en cuanto a la información proporcionada por el Área de Carrera Docente en el período 2016-2017, se solicitan 15 puestos de trabajo como profesores de enseñanza técnico profesional en las siguientes especialidades:

- Turismo Ecológico
- Turismo en Alimentos y Bebidas
- Turismo en Hotelería y Eventos Especiales
- Turismo Rural

En la plataforma de la CCSS y de la Dirección General del Servicio Civil no se registraron puestos solicitados por los empleadores en la disciplina de turismo en el período citado.

## XI. CONCLUSIONES

### 11.1 En cuanto a los resultados de otros estudios

- Según los resultados de los estudios de “Seguimiento de la condición laboral de las personas graduadas de las universidades costarricenses” realizados por el OLAP, las cifras de desempleo, subempleo y trabajo con poca relación de la carrera estudiada, en el caso de la disciplina de Turismo han estado creciendo desde el primer estudio publicado en el 2012. Además, son superiores a las cifras correspondientes al promedio de todas las disciplinas con la excepción de los datos de subempleo de los estudios publicados en el 2012 y 2015.
- Los resultados del Estudio de Empleadores 2013 realizado por el OLAP (Publicado en 2016), con una muestra de 37 empleadores en la disciplina de Turismo, muestran que el 35% de los empleadores (13) se dedican a actividades relacionadas con la enseñanza. En concordancia con lo anterior, el estudio “Demanda de Profesionales en la Educación Superior” realizado por la División Académica de OPES señala que según la información proporcionada por el área de Carrera Docente se solicitan 15 puestos para profesores de colegios técnicos profesionales en las siguientes áreas: Turismo en Alimentos y Bebidas, Turismo en Hotelería y Eventos Especiales, Turismo Ecológico y Turismo Rural.
- Los resultados del estudio “Demanda de Profesionales en la Educación Superior” realizado por la División Académica indican que la gran mayoría de puestos (80%) que se incluyen en la plataforma del MTSS (buscoempleo.com) relacionados con el área de Turismo, solicitan como requisito académico poseer un grado de Diplomado.

## 11.2 En cuanto a la empleabilidad en el sector

- Los puestos más demandados por parte del sector, corresponden a los operativos y no así a nivel medio o gerencial. Para estos puestos operativos en apariencia es suficiente con la formación que brinda el INA o los CTP en áreas específicas como mucamas, recepción, alimentos y bebidas, guías turísticos, etc.
- Los profesionales graduados de las universidades contratados por el sector turístico están desempeñándose principalmente en puestos de guías, recepción y reservaciones.
- Los puestos medios y gerenciales son mayormente ocupados por profesionales con formación en administración de empresas, administración de recursos humanos, contabilidad, finanzas y mercadeo. Por lo tanto, en apariencia existe poca necesidad de profesionales con formación específica en turismo para estos puestos.
- Para los empleadores, el aspecto que más consideran al contratar en los puestos operativos es la experiencia y en los mandos medios y gerenciales consideran importantes tanto la formación académica como la experiencia.
- En relación con las habilidades y conocimientos que los empleadores consideran más al contratar en el caso de los puestos operativos es muy importante la “actitud de servicio” y la “capacidad del trabajo en equipo”, para los mandos medios y gerenciales el “manejo de herramientas tecnológicas” y el “liderazgo” toma más relevancia. Para todos los puestos es importante el “dominio oral de otros idiomas”.

### **11.3 En cuanto a la formación**

- El dominio del idioma inglés, principalmente oral es una necesidad del sector.
- Hay poca relación universidad-empresa a lo largo de la formación, lo que conlleva a que los estudiantes no adquieran y desarrollen el componente práctico de la mejor manera.
- Los empleadores requieren un profesional polifacético, donde se integren varias disciplinas y cuente con habilidades de manejo financiero (cotizaciones, manejo tarifario, presupuestos).

### **11.4 En relación con la oferta académica**

- Aunque el ingreso y la matrícula en las universidades estatales sea mayor que en las privadas, estas últimas presenta mayor cantidad de diplomas otorgados.
- La mayoría de los diplomas otorgados en carreras de la disciplina de turismo en las universidades estatales y privadas son para mujeres.
- Existe una oferta amplia de carreras de turismo en el país. Se requiere realizar esfuerzos en las universidades para lograr una mayor coordinación y articulación interinstitucional.

## XII. BIBLIOGRAFÍA

<sup>1</sup> OMT. Entender el turismo: Glosario Básico <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>.

<sup>2</sup> Instituto Costarricense de Turismo, <http://www.ict.go.cr/es/documentos-institucionales/leyes-reglamentos-y-procedimientos.html>, consultado abril de 2016

<sup>3</sup> Instituto Costarricense de Turismo, <http://www.ict.go.cr/es/estadisticas/informes-estadisticos.html>, consultado abril de 2016.

<sup>4</sup> La Republica viernes 15 de abril de 2016. Sector hotelero quiere profesionales para exportación.

<sup>5</sup> Panorama OMT del turismo internacional Edición 2015. Organización mundial de Turismo, <http://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416875>.

Cuenta satélite de turismo: Recomendaciones sobre el marco conceptual, 2008. [https://unstats.un.org/unsd/publication/Seriesf/SeriesF\\_80rev1s.pdf](https://unstats.un.org/unsd/publication/Seriesf/SeriesF_80rev1s.pdf), consultado el 08 de junio de 2017.

Panorama OMT del turismo internacional Edición 2016. Organización mundial de Turismo: <http://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284418152> y <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/Glossary-of-terms.pdf>.

Convenio para crear una Nomenclatura de grados y títulos de la Educación Superior Universitaria Estatal. Aprobado por el CONARE el 4 de mayo de 2004 y ratificado por los Consejos Universitarios e Institucional.

OLAP, Seguimiento de la condición laboral de las personas graduadas 2000-2007 de las Universidades costarricenses, OPES 2/2012.

OLAP, Seguimiento de la condición laboral de las personas graduadas 2008-2010 de las Universidades costarricenses, OPES 6/2015.

OLAP, Empleadores 2013 de las personas graduadas de las universidades estatales. OPES 19/2016.

OLAP, Seguimiento de la condición laboral de las personas graduadas 2011-2013 de las Universidades costarricenses, consultadas en el 2016. OPES 2018.

Méndez, C.; Gonzalo, C. Demanda de Profesionales en la Educación Superior. OPES 2018.

Jiménez, J; Montero, J. Posibilidades de estudio en la educación superior universitaria estatal en el 2016. OPES 17/2016.

---

### **XIII. ANEXOS**

Instrumento 1: Cuestionario sobre el perfil del recurso humano.

Instrumento 2: Entrevista sobre conocimientos y habilidades del recurso humano  
(Guía también utilizada para los grupos focales).

Instrumento 3: Entrevistas a expertos del sector turismo.



**Entrevista a los Empresarios  
Perfil del Recurso Humano en Turismo**

**I. Aspectos Generales**

**G1. Nombre:**

**G2. Empresa:**

**G3. Teléfono:**

**G4. Correo electrónico:**

**G5. Tipo de empresa:**

- a. Alojamiento
- b. Gastronomía
- c. Tour operadora
- d. Agencia de viajes
- e. Renta a car

f. Otro:

**II. Preguntas**

**P1. Indique la cantidad de personas que laboran en su empresa:**

**P1.a. Total de empleados:**

**a1. % Permanentes:**

**a2. % Ocasionales:**

**P1.b. Cantidad de empleados con formación en turismo:**

**b1. % Permanentes:**

**b2. % Ocasionales:**

**P1.c. Cantidad de empleados con formación en turismo de universidades estatales:**

¿Qué puestos ocupa en su empresa? \_\_\_\_\_

**P1.d. Cantidad de empleados con formación en turismo de universidades privadas:**

¿Qué puestos ocupa en su empresa? \_\_\_\_\_

**P2. Favor marque con una X el último grado académico que en su mayoría tienen las personas que trabajan en las siguientes áreas:**

	Educación Primaria		Educación Técnica	Educación Secundaria		Educación Universitaria			
	Completa	Incompleta		Completa	Incompleta	Completa	Incompleta	Tipo de Carrera	
								Turismo (Especifique)	Otras (Especifique)
<b>a1. Nivel Operativo</b> (camareras, salones, cocineros, choferes y similares)									
<b>a2. Nivel Operativo</b> (repcionistas, asistentes y similares)									
<b>b. Nivel Medio</b> (jefaturas)									
<b>c. Nivel Gerencial</b> (gerentes)									

**P3. Seleccione, marcando con una X, el aspecto que más se valora en su empresa al contratar personal según tipo de puesto**

Nivel de puesto	Experiencia	Formación Académica
<b>a.1 Nivel Operativo</b> (camareras, salones, cocineros choferes)		
<b>a.2 Nivel Operativo</b> (repcionistas, ejecutivos, asistentes oficina)		
<b>b. Nivel Medio</b> (jefaturas)		
<b>c. Nivel Gerencial</b> (gerentes)		

**P4. Seleccione marcando con una X cuál es la fuente de reclutamiento utilizada para contratar personal en los siguientes niveles:**

Nivel	Periódico	Bolsas de empleo	Ferias de empleo	Centros Educativos	Referencias de otras personas	Redes sociales	Otros (indique cuáles)
<b>a.1 Nivel Operativo</b> (camareras, salones, cocineros choferes)							
<b>a.2 Nivel Operativo</b> (repcionistas, ejecutivos, asistentes oficina)							
<b>b. Nivel Medio</b> (jefaturas)							
<b>c. Nivel Gerencial</b> (gerentes)							

**P5. Cuáles puestos son los que su empresa tiene mayor dificultad para conseguir candidatos:**

**P6. Con relación a la pregunta anterior: ¿Cuál considera usted que es la razón por la cual la empresa tiene mayor dificultad?:**

- a. No existe capacitación en la zona en este puesto de trabajo
- b. Los candidatos capacitados no cumplen con los requerimientos solicitados. ¿Por qué?

- c. Otros. Favor especificar:

**P7. Cuáles son los 5 principales aspectos (habilidades, conocimiento y destrezas) que su empresa requiere al contratar personal según los niveles indicados en las columnas:**

Aspectos	TIPO DE PUESTO			
	a.1 Nivel operativo (camareras, saloneros, cocineros choferes)	a.2 Nivel operativo (repcionistas, ejecutivos, asistentes oficina)	b. Nivel medio (jefaturas)	c. Nivel Gerencial (gerentes)
7.1 Conocimientos técnicos de la especialidad que ejerce				
7.2 Dominio escrito de otros idiomas				
7.3 Dominio oral de otros idiomas				
7.4 Actitud de servicio				
7.5 Disponibilidad de horario				
7.6 Destrezas y habilidades de la especialidad				
7.7 Lugar de domicilio				
7.8 Proactividad				
7.9 Liderazgo				
7.10 Presentación personal				
7.11 Habilidades de comunicación asertiva				
7.12 Manejo de herramientas tecnológicas				
7.13 Capacidad de trabajo en equipo				
Otros: (indique cuáles)				

### III. Caracterización

#### C.1 Según el tipo de empresa, favor indicar:

<b>a. Alojamiento</b>	a.1 #Habitaciones: 68	a.2 # estrellas: 4	a.3 Tarifa promedio: (ocup. doble)
<b>b. Gastronomía</b>	b. # plazas:	b.2 Tipos de especialidad:	
<b>c. Rent a Car</b>	c. Cantidad de flotilla:		
<b>d. Tour operadora:</b>	d. Especialidad:		
<b>e. Agencia de viajes:</b>	e. Receptiva:	e.2 Emisora:	
<b>f. Otro:</b>	f. Especifique:		

#### C1. Tiempo de operación de la empresa:

- a. Menos de 6 meses
- b. Entre 6 meses y 1 año
- c. Entre 1 año y 3 años
- d. Más de 3 años

#### C2. La inversión inicial de la empresa es:

- a. Nacional
- b. Extranjera
- c. Mixta

#### Comentarios generales de la entrevista:



## ANEXO 2

### Entrevista a los Empresarios

#### Perfil del Recurso Humano en Turismo

Nombre de la empresa:

Lugar:

- 1. ¿Cómo empresario cuáles son las fortalezas que usted ha detectado en sus colaboradores o practicantes que haya recibido a nivel de formación y de habilidades?**

Referirse a los aspectos de formación (contenidos de cursos, conocimientos técnicos, dominio de otros idiomas (indicar cuáles), etc.) y a las habilidades o competencias (liderazgo, trabajo en equipo, ver otros de la lista del instrumento de caracterización de las empresas, etc.)

<b>Institución formadora</b>	<b>Formación o Conocimientos Técnicas</b>	<b>Habilidades o Competencias</b>
Colegios Profesionales del MEP		
Colegios Universitarios		
INA		
Universidades Públicas		
Universidades privadas		

**2. ¿Cómo empresario cuáles son las debilidades a nivel de formación y de habilidades que presentan sus colaboradores o practicantes que haya recibido?**

Al igual que en la pregunta anterior favor referirse a los aspectos de formación (contenidos de cursos, conocimientos técnicos, dominio de otros idiomas (indicar cuáles), etc.) y a las habilidades o competencias (liderazgo, trabajo en equipo, ver otros de la lista del instrumento de caracterización de las empresas, etc.)

<b>Institución formadora</b>	<b>Formación o Conocimientos Técnicas</b>	<b>Habilidades o Competencias</b>
Colegios Profesionales del MEP		
Colegios Universitarios		
INA		
Universidades Públicas		
Universidades Privadas		

## ANEXO 3

### ENTREVISTA A EXPERTOS

1. ¿Cuáles son las principales fortalezas que a su parecer presenta el turismo a nivel nacional?
2. ¿Cuáles son las principales limitaciones que enfrenta el turismo a nivel nacional?
3. ¿Cuáles son los principales retos que enfrentan los trabajadores del sector turismo actualmente?
4. ¿Cuáles son las principales necesidades de formación de los estudiantes del sector turismo?
5. ¿Cuál cree usted que es el perfil que se busca a la hora de contratar trabajadores en turismo?
6. ¿En qué áreas trabaja la mayor cantidad de trabajadores del sector turismo?
7. ¿Cuáles son las principales áreas de especialización de los graduados del sector turismo?
8. ¿Cómo describiría el mercado laboral en el sector turismo?



TEC

UNA  
UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
COSTA RICA



UTN  
Universidad  
Técnica Nacional