

## **La capacitación como instrumento de creación de capacidades humanas en la Región del Caribe**

Melissa Harris, MBA  
Presidenta de Telecom Training Corporation

Esta presentación dará prioridad a cuatro esferas fundamentales vinculadas a la capacitación como instrumento de creación de capacidades humanas en la Región del Caribe:

- 1) Panorama general de la Región del Caribe
- 2) Red del Caribe para el conocimiento y el aprendizaje (CKLN)
- 3) Iniciativa Conectar el Caribe (CTC)
- 4) Recursos tradicionales de capacitación en el Caribe.

### **1 Panorama general de la Región del Caribe**

En esta sección se dará un panorama general de la Región del Caribe a través de los elementos siguientes, que sentarán una base para comprender la importancia de la capacitación como instrumento de creación de capacidades humanas en esta parte del mundo:

- A) Región del Caribe
- B) Países del Caribe
- C) Problemas regionales
- D) La capacitación como instrumento de creación de capacidades humanas y su dependencia del crecimiento de las TIC
- E) Índice de oportunidades de las TIC
- F) Índice de oportunidades de las TIC para diversas zonas de la Región del Caribe
- G) Penetración de líneas fijas (UIT, 2006)
- H) Número estimado de usuarios de Internet por 100 habitantes (UIT, 2006)
- I) Penetración de servicios móviles (UIT, 2006)
- J) Observaciones del Secretario General de la UIT, Dr. Hamadoun I. Touré.

### **A Región del Caribe**

En el mapa siguiente se observa que la Región del Caribe comprende una pequeña zona del mundo situada al sur de los Estados Unidos y al norte de América del Sur.

# Telecom Training Corporation



Developing and Delivering Quality Sales and Call Center Training  
for Wireless, Telecom, and High Tech Companies



## Leyendas de la figura

- 1) Gran Bahama
- 2) Pequeña Abaco
- 3) Gran Abaco
- 4) Bahamas
- 5) Gran Exuma
- 6) Islas Crooked
- 7) Gran Inagua
- 8) Islas Turcas y Caicos
- 9) República Dominicana
- 10) Islas Vírgenes Británicas y de Estados Unidos
- 11) Islas Caimán
- 12) Mar Caribe
- 13) Vieques y Culebra
- 14) Saint Martin

3437 Stokesmont Road • Nashville, Tennessee 37215  
office: (615) 298-5429 • wireless: (615) 838-2535  
email: [melissa@telecomtrainingcorporation.com](mailto:melissa@telecomtrainingcorporation.com)  
[www.telecomtrainingcorporation.com](http://www.telecomtrainingcorporation.com)

# Telecom Training Corporation



Developing and Delivering Quality Sales and Call Center Training  
for Wireless, Telecom, and High Tech Companies

---

- 15) San Bartolomé
- 16) Guadalupe
- 17) Martinica
- 18) Santa Lucía
- 19) San Vicente
- 20) Granada
- 21) Trinidad y Tabago
- 22) Océano Atlántico
- 23) Saint Kitts y Nevis

## **B Países del Caribe**

Se enumeran a continuación, por orden alfabético, las principales islas/países de la Región del Caribe. Algunos países comprenden numerosas islas como, por ejemplo, las Bahamas, integrado por 700 pequeñas islas, lo cual dificulta en gran medida la prestación completa de servicios de telecomunicaciones fijos y móviles en todo el territorio.

- Islas Vírgenes de Estados Unidos (St. Thomas, St. Croix, St. John)
- Anguilla
- Antigua y Barbuda
- Aruba, Bonaire, Curaçao
- Bahamas \*
- Barbados
- Belice \*
- Bermudas \*
- Islas Vírgenes Británicas
- Islas Caimán
- Cuba
- Dominica
- República Dominicana
- Granada
- Guyana
- Haití

---

3437 Stokesmont Road • Nashville, Tennessee 37215  
office: (615) 298-5429 • wireless: (615) 838-2535  
email: [melissa@telecomtrainingcorporation.com](mailto:melissa@telecomtrainingcorporation.com)  
[www.telecomtrainingcorporation.com](http://www.telecomtrainingcorporation.com)

# Telecom Training Corporation



Developing and Delivering Quality Sales and Call Center Training  
for Wireless, Telecom, and High Tech Companies

---

- Jamaica
- Montserrat
- Puerto Rico
- Saint Kitts y Nevis
- Santa Lucía
- Saint Martin
- San Vicente y las Granadinas
- Suriname\*
- Trinidad y Tabago
- Islas Turcas y Caicos

Los asteriscos indican países que, desde un punto de vista técnico, no forman parte de la región geográfica del Caribe pero se consideran a sí mismos parte de esa región debido a su herencia cultural, tradiciones, etc.

## **C Problemas regionales**

La mayoría de los países del Caribe son considerados países del tercer mundo debido a diversos factores, entre ellos los bajos ingresos per cápita y los niveles educativos poco elevados. Muchos jóvenes, que dejan estos países para asistir a universidades y escuelas superiores de los Estados Unidos y del Reino Unido, no regresan al terminar sus estudios.

Debido a la legislación, se plantean algunos problemas de contratación en empresas de tecnologías de la información y la comunicación (TIC). Por ejemplo, como en algunos países suele ser muy difícil despedir a los empleados, sólo se contrata a miembros de la población local.

Por sus antecedentes históricos y su ubicación geográfica, los países del Caribe reciben gran influencia de los Estados Unidos, del Reino Unido y de Europa. Los ciudadanos quieren tener los mismos tipos de mercancías y servicios que anuncian en los programas de televisión de Inglaterra y los Estados Unidos que miran a diario. Esto plantea problemas a los proveedores de TIC ya que son empresas pequeñas que no pueden, entre otras cosas, obtener descuentos por volumen de compras para ofrecer productos rentables ni tener oportunamente acceso a las más modernas tecnologías. Dado que la agricultura, el turismo y los servicios financieros constituyen sectores clave en los países del Caribe, es fundamental contar con una infraestructura sólida de las TIC. En algunos países, los sindicatos tienen gran fuerza y esto afecta también las consideraciones en materia de recursos humanos. En general, los caribeños son muy religiosos y tienen una profunda conciencia política, factores que con frecuencia inciden en el comportamiento mantenido en los lugares de trabajo.

---

3437 Stokesmont Road • Nashville, Tennessee 37215  
office: (615) 298-5429 • wireless: (615) 838-2535  
email: [melissa@telecomtrainingcorporation.com](mailto:melissa@telecomtrainingcorporation.com)  
[www.telecomtrainingcorporation.com](http://www.telecomtrainingcorporation.com)

## **D La capacitación como instrumento de creación de capacidades humanas y su dependencia del crecimiento de las TIC**

Muchos países del Caribe son extremadamente pequeños, como por ejemplo las Islas Vírgenes Británicas, que tienen una población de 20 000 habitantes. Por este motivo, disponen de muy pocos recursos en materia de capacitación, tales como empresas especializadas, consultores, expertos en preparación de material pedagógico, instructores y otros.

La pequeña dimensión de estos países también afecta los recursos de capacitación disponibles en las empresas de telecomunicación. En muchas de las empresas más pequeñas, el administrador de recursos humanos se encarga de la capacitación. Otras ni siquiera tienen un administrador de recursos humanos a tiempo completo.

Las empresas con unidades de capacitación suelen asignar a esta tarea a uno o dos empleados que, en general, no tienen la debida formación profesional y muy pocos han obtenido los certificados correspondientes. Por otra parte, las empresas internacionales especializadas en capacitación no se interesan demasiado por esta región debido a sus pequeñas dimensiones y a la dificultad de transporte entre las islas (a menudo hay que volver a Miami, a Florida o a Puerto Rico, o utilizar la única línea aérea intrarregional).

Dadas las características geográficas de la región (numerosas islas, problemas de transporte y otras), el aprendizaje a distancia es un instrumento fundamental en el desarrollo de capacidades humanas. La Región del Caribe está dando prioridad a la mejora de su infraestructura de las TIC, lo que tendría consecuencias positivas en las ofertas en materia de aprendizaje a distancia.

## **E Índice de oportunidades de las TIC**

El Índice de oportunidades de las TIC fue elaborado por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) con el fin de medir el acceso a las TIC y su utilización en países de todo el mundo. Consta de diez indicadores que contribuyen a la medición de las redes TIC, de los niveles de educación y las capacidades, así como de la asimilación a estas tecnologías y de la intensidad de su utilización.

Aunque los resultados más recientes muestran ciertas mejoras, la Región del Caribe sigue estando a la zaga de los mercados más desarrollados.

## **F Índice de oportunidades de las TIC en diversas partes del Caribe**

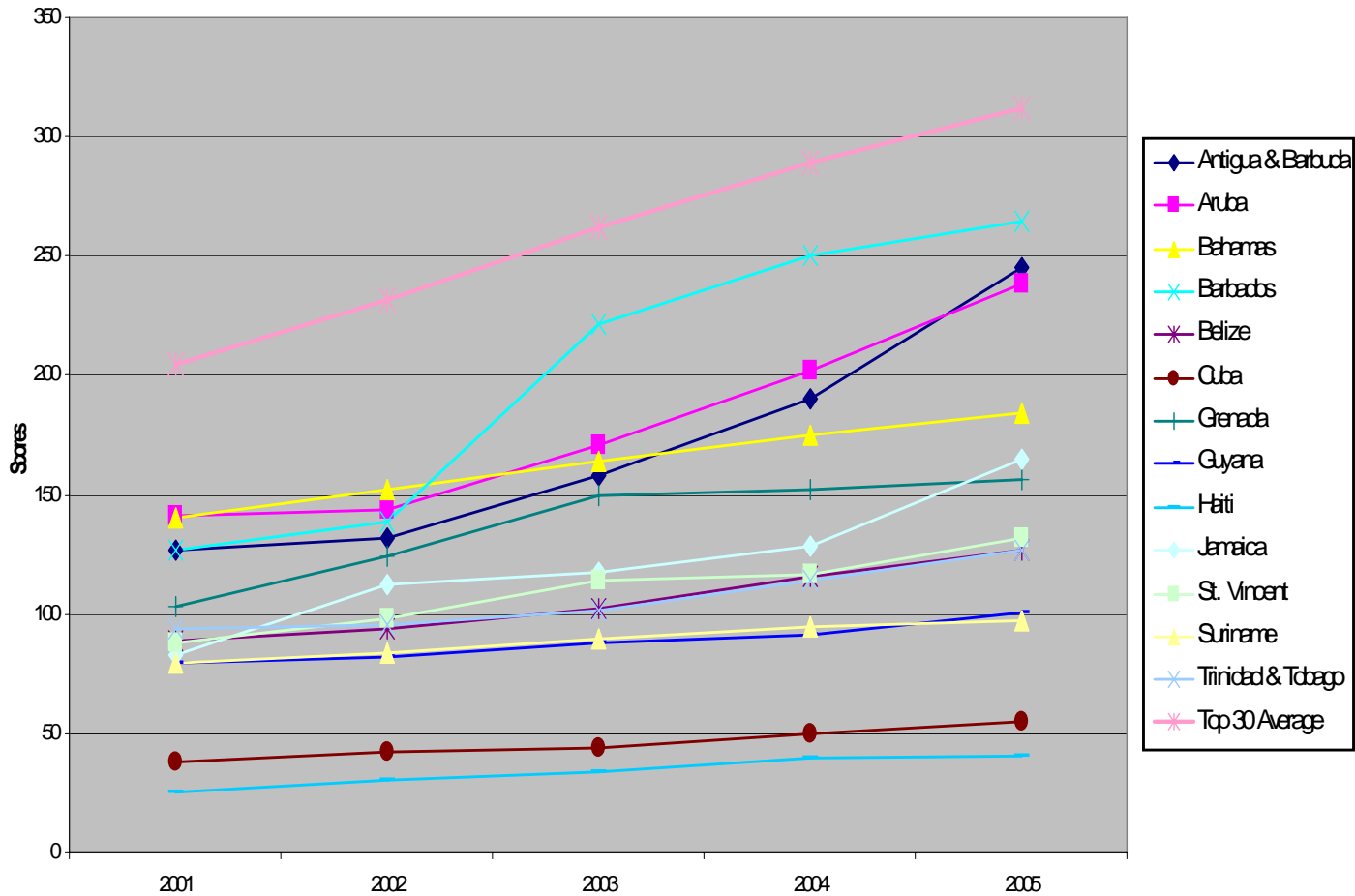
En el gráfico siguiente se observan los resultados del Índice de oportunidades de las TIC en algunas de las islas más importantes del Caribe. De un total de 183 países rastreados por la UIT, Barbados es el único país de la región clasificado entre los 30 primeros países.

# Telecom Training Corporation



Developing and Delivering Quality Sales and Call Center Training  
for Wireless, Telecom, and High Tech Companies

ICT Opportunity Index Scores



Leyendas de la figura

## Resultados relativos al Índice de oportunidades de las TIC

- 1) Resultados
- 2) Antigua y Barbuda  
Aruba  
Bahamas  
Barbados

3437 Stokesmont Road • Nashville, Tennessee 37215  
office: (615) 298-5429 • wireless: (615) 838-2535  
email: [melissa@telecomtrainingcorporation.com](mailto:melissa@telecomtrainingcorporation.com)  
[www.telecomtrainingcorporation.com](http://www.telecomtrainingcorporation.com)

# Telecom Training Corporation



Developing and Delivering Quality Sales and Call Center Training  
for Wireless, Telecom, and High Tech Companies

---

Belice  
Cuba  
Granada  
Guyana  
Haití  
Jamaica  
San Vicente  
Suriname  
Trinidad y Tabago  
Promedio de los 30 primeros países

## **G Penetración de líneas fijas (UIT, 2006)**

Teniendo en cuenta que el aprendizaje a distancia constituye para la región un instrumento de capacitación clave en el desarrollo de capacidades humanas, la población debe tener acceso a las computadoras y a Internet. Muchas empresas y numerosos consumidores tienen acceso a Internet desde una línea fija a través del método de marcación.

En el gráfico siguiente, que contiene datos recopilados por la UIT en 2006, se observan las tasas relativamente bajas de penetración de líneas fijas en esta región del mundo, lo cual evidentemente incide en la capacidad de empresas y consumidores para tener acceso a Internet a través de una línea de marcación.

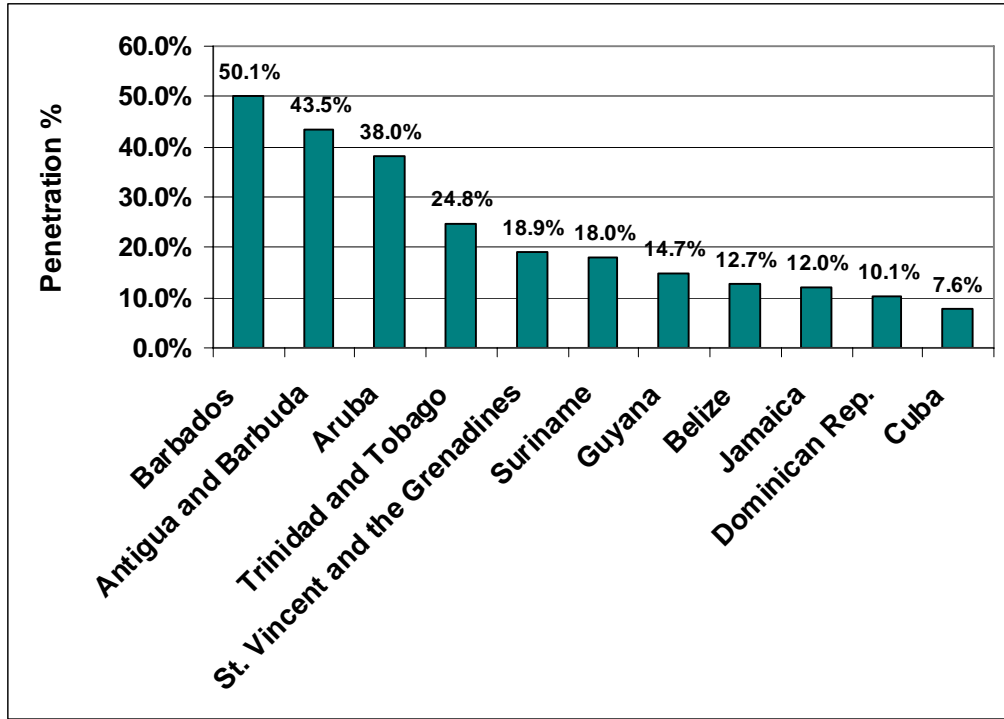
---

3437 Stokesmont Road • Nashville, Tennessee 37215  
office: (615) 298-5429 • wireless: (615) 838-2535  
email: [melissa@telecomtrainingcorporation.com](mailto:melissa@telecomtrainingcorporation.com)  
[www.telecomtrainingcorporation.com](http://www.telecomtrainingcorporation.com)

# Telecom Training Corporation



Developing and Delivering Quality Sales and Call Center Training  
for Wireless, Telecom, and High Tech Companies



## Leyendas de la figura

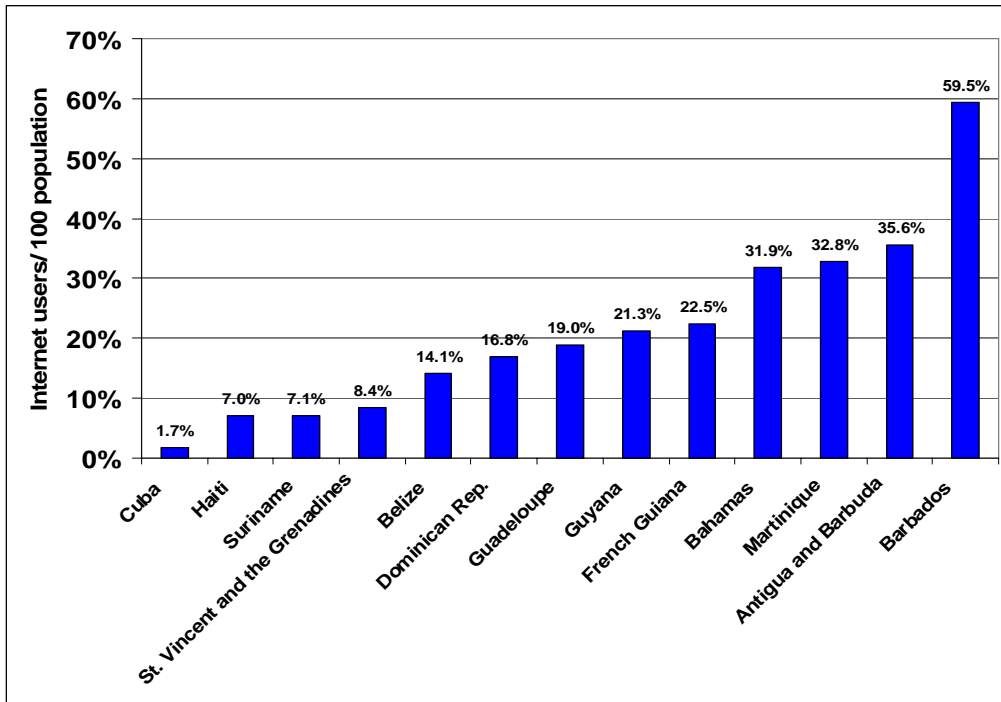
- 1) Porcentaje de penetración
- 2) Barbados  
Antigua y Barbuda  
Aruba  
Trinidad y Tabago  
San Vicente y las Granadinas  
Suriname  
Guyana  
Belice  
Jamaica  
República Dominicana  
Cuba

3437 Stokesmont Road • Nashville, Tennessee 37215  
office: (615) 298-5429 • wireless: (615) 838-2535  
email: [melissa@telecomtrainingcorporation.com](mailto:melissa@telecomtrainingcorporation.com)  
[www.telecomtrainingcorporation.com](http://www.telecomtrainingcorporation.com)



## H Número estimado de usuarios de Internet por 100 habitantes (UIT, 2006)

No resulta sorprendente que en la Región del Caribe se registre un bajo número de usuarios de Internet en comparación con otras partes del mundo, lo cual tiene un efecto negativo con respecto a la capacidad de la población de tener acceso al ciberaprendizaje como instrumento de capacitación en el desarrollo de capacidades humanas.



Leyendas de la figura

- 1) Usuarios de Internet por 100 habitantes
- 2) Cuba  
Haití  
Suriname  
San Vicente y las Granadinas  
Belice  
República Dominicana  
Guadalupe  
Guyana  
Guyana francesa  
Bahamas  
Martinica  
Antigua y Barbuda  
Barbados

3437 Stokesmont Road • Nashville, Tennessee 37215  
office: (615) 298-5429 • wireless: (615) 838-2535  
email: [melissa@telecomtrainingcorporation.com](mailto:melissa@telecomtrainingcorporation.com)  
[www.telecomtrainingcorporation.com](http://www.telecomtrainingcorporation.com)

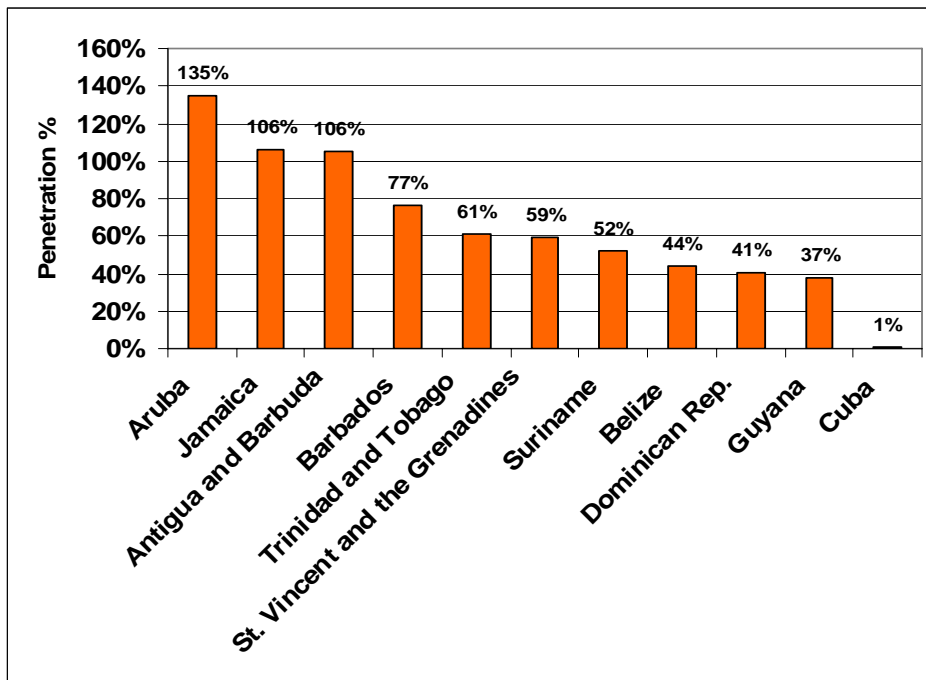
# Telecom Training Corporation



Developing and Delivering Quality Sales and Call Center Training  
for Wireless, Telecom, and High Tech Companies

## I Penetración de servicios móviles (UIT, 2006)

Resulta cada vez más importante en todo el mundo tener acceso a los datos que proporcionan los dispositivos móviles. Con una computadora portátil se puede tener acceso a una conexión a Internet de alta velocidad a través de redes celulares y también de la Wi-Fi y la Wi-Max. Por este motivo, tasas de penetración de servicios móviles relativamente bajas influyen negativamente en la posibilidad de tener acceso en el Caribe a opciones de aprendizaje a distancia a través de una conexión móvil de alta velocidad.



Leyendas de la figura

- 1) Porcentaje de penetración
- 2) Aruba  
Jamaica  
Antigua y Barbuda  
Barbados  
Trinidad y Tabago  
San Vicente y las Granadinas  
Suriname  
Belice  
República Dominicana  
Guyana  
Cuba

3437 Stokesmont Road • Nashville, Tennessee 37215  
office: (615) 298-5429 • wireless: (615) 838-2535  
email: [melissa@telecomtrainingcorporation.com](mailto:melissa@telecomtrainingcorporation.com)  
[www.telecomtrainingcorporation.com](http://www.telecomtrainingcorporation.com)

## **J Observaciones del Secretario General de la UIT, Dr. Hamadoun I. Touré**

Las observaciones citadas a continuación fueron formuladas por el Secretario General de la UIT, Dr. Hamadoun I. Touré, en el Seminario Ministerial sobre Estrategia de la UTC (Unión de Telecomunicaciones del Caribe): *Avanzar hacia un Caribe conectado – El mundo conectado*, organizado en Hamilton, Bermudas, el 29 de febrero de 2008. En ellas se destaca la necesidad de disponer de una infraestructura sólida de las TIC así como el compromiso asumido por la UIT con respecto a la Región del Caribe, cuyas repercusiones serán positivas y perdurables para el desarrollo de las capacidades humanas de la región ya que las empresas y los consumidores podrán acceder a todo tipo de recursos de capacitación en línea.

*Recientemente he participado en el simposio de la Organización Mundial del Comercio en ocasión de la celebración del décimo aniversario del Acuerdo sobre Telecomunicaciones Básicas. En 1997, numerosos países del Caribe adoptaron el documento de referencia del Acuerdo, en virtud del cual se comprometían a liberalizar sus mercados de telecomunicación. La mayoría de los países han adoptado medidas destinadas a crear órganos de reglamentación y a dismantelar los monopolios existentes, creando así un entorno propicio a la competencia y a la evolución de su sector de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC). Como ha ocurrido en otras partes del mundo, el crecimiento de este sector en el Caribe en los últimos años ha sido excepcional. La Región del Caribe cuenta actualmente con más de 15 millones de abonados a sistemas celulares móviles, en comparación con los 4 millones registrados en 2001. Esto indica una tasa de crecimiento anual de aproximadamente el 30%.*

*No me cuesta comprender la importancia que los países del Caribe atribuyen al desarrollo de las TIC y a su utilización con miras al desarrollo. Comprendo también que sea considerado un componente importante en el establecimiento del mercado único del Caribe y de una economía única para la región. Debido a ello, muchos consideran la importancia de un enfoque armonizado con respecto a las TIC.*

*Me complace por tanto informarles que la UIT ha lanzado un proyecto de armonización del mercado de las TIC para el Caribe, financiado por la Unión Europea (UE), y en el que participarán todas las partes interesadas en esta región, especialmente la UTC (Unión de Telecomunicaciones del Caribe). En ese proyecto se formularán directrices comunes para establecer políticas armonizadas, procedimientos reglamentarios y en materia de legislación, contemplándose además la creación de capacidades con miras a garantizar en el futuro la aplicación de esas directrices. Hemos llevado a cabo un proyecto similar en África Occidental, cuyos resultados, que recibieron el respaldo de los Jefes de Estado, se aplican actualmente en los países correspondientes.*

*Este proyecto tiene para mí una gran importancia ya que creo que aportará ventajas considerables a los países del Caribe. Las políticas y marcos legislativos diferentes de varios pequeños países pueden plantear dificultades a los inversores. Un enfoque armonizado contribuirá a crear el entorno más propicio para alentar las inversiones e impulsar la evolución del sector de las TIC en el Caribe.*

# Telecom Training Corporation



Developing and Delivering Quality Sales and Call Center Training  
for Wireless, Telecom, and High Tech Companies

---

*En vista de que la UIT comparte con todos ustedes el objetivo de conectar el Caribe, espero que nuestra cooperación continúe.*

## **2 Red del Caribe para el conocimiento y el aprendizaje (CKLN)**

Presentaremos en esta sección una visión general de la CKLN y la manera en que contribuirá a responder a las necesidades en materia de aprendizaje a distancia en la Región del Caribe con miras al desarrollo de capacidades humanas:

- A) Reunión del Banco Mundial en 2002
- B) Red del Caribe para el conocimiento y el aprendizaje (CKLN)
- C) CKLN: Misión, metas y objetivos
- D) CKLN: Propósito
- E) CKLN: Beneficiarios
- F) Jefes de Gobierno de CARICOM (Comunidad del Caribe), 2007

### **A Reunión del Banco Mundial en 2002**

En 2002, siete primeros ministros de países del Caribe Oriental se reunieron con representantes del Banco Mundial y coincidieron en que la competitividad en el Caribe exigirá nuevos conocimientos en los siguientes ámbitos:

- Ciencia
- Matemáticas
- Informática/Tecnologías de la información (TI)

Indicaron también que para obtener esos nuevos conocimientos serán necesarias las siguientes medidas:

- Reforma de programas
- Importantes mejoras en la preparación de maestros y profesores
- Creación de capacidades profesionales de nivel superior (ingeniería, economía, administración pública)
- Fomento de nuevas aptitudes generales para una mayor parte de la población, a saber:
  - Capacidad empresarial
  - Comercialización
  - Gestión del tiempo
  - Trabajo en equipo

---

3437 Stokesmont Road • Nashville, Tennessee 37215  
office: (615) 298-5429 • wireless: (615) 838-2535  
email: [melissa@telecomtrainingcorporation.com](mailto:melissa@telecomtrainingcorporation.com)  
[www.telecomtrainingcorporation.com](http://www.telecomtrainingcorporation.com)

# Telecom Training Corporation



Developing and Delivering Quality Sales and Call Center Training  
for Wireless, Telecom, and High Tech Companies

---

## **B Red del Caribe para el conocimiento y el aprendizaje**

La red del Caribe para el conocimiento y el aprendizaje (CKLN) es un proyecto multilateral que recibe el apoyo de las siguientes entidades:

- OEA (Organización de Estados Americanos)
- Banco Mundial
- Unión Europea
- CIDA (Organismo Canadiense de Desarrollo Internacional)

Este proyecto fue creado en 2004 por la Comunidad del Caribe (CARICOM) y la Organización de Estados del Caribe Oriental (OECS). Sus socios iniciales fueron las siguientes entidades:

- Universidad de las Indias Occidentales (UWI) – Trinidad
- Universidad de Tecnología (UTECH) – Jamaica
- La Comunidad del Aprendizaje

## **C CKLN: Misión, metas y objetivos**

La misión de la CKLN consiste en aprovechar las TIC y los enfoques modernos en educación con la finalidad de aumentar la competitividad de los países de la región.

Su meta es hacerlo mediante el perfeccionamiento y la diversificación de capacidades en materia de recursos humanos de la región, el acercamiento al acervo mundial de conocimientos y la promoción de una mayor colaboración y conectividad regionales.

Los objetivos de la CKLN son los siguientes:

- Impulsar la educación superior y la capacitación aumentando el número de programas acreditados en la materia de reconocimiento internacional por su elevada calidad.
- Crear una red de conocimientos y de aprendizaje para la región con el fin de reforzar los establecimientos de educación superior e impulsar la especialización y el intercambio de conocimientos.
- Garantizar la convergencia de iniciativas regionales e internacionales fragmentadas para aprovechar al máximo los resultados en el ámbito de la educación superior y la educación a distancia.
- Fomentar capacidades para el suministro de programas y servicios regionales.

## **D CKLN: Propósito**

- 1) Colaborar con todos los establecimientos de educación superior del Caribe para reforzar su capacidad de elaborar y suministrar programas de ciberaprendizaje y cursos a distancia a todos los habitantes de la región, independientemente de su lugar de residencia.

---

3437 Stokesmont Road • Nashville, Tennessee 37215  
office: (615) 298-5429 • wireless: (615) 838-2535  
email: [melissa@telecomtrainingcorporation.com](mailto:melissa@telecomtrainingcorporation.com)  
[www.telecomtrainingcorporation.com](http://www.telecomtrainingcorporation.com)

# Telecom Training Corporation



Developing and Delivering Quality Sales and Call Center Training  
for Wireless, Telecom, and High Tech Companies

---

- 2) Ofrecer una red regional de educación e investigación (C@ribNET) que conecte a todos los países del Caribe con la finalidad de que los establecimientos educativos puedan colaborar en el desarrollo de conocimientos y en su difusión a todos los habitantes de la región, asociándose a esos objetivos.

## **E CKLN: Beneficiarios**

Entre los beneficiarios de la CKLN pueden mencionarse los siguientes grupos:

- Estados Miembros y Miembros asociados de CARICOM
  - Anguilla
  - Antigua y Barbuda
  - Bahamas
  - Barbados
  - Belice
  - Islas Vírgenes Británicas
  - Islas Caimán
  - Dominica
  - Granada
  - Guyana
  - Haití
  - Jamaica
  - Montserrat
  - Saint Kitts y Nevis
  - San Vicente y las Granadinas
  - Santa Lucía
  - Suriname
  - Trinidad y Tabago
- Ciento cincuenta establecimientos de nivel superior, universidades, centros de capacitación y profesionales del Caribe estarán en condiciones de:
  - Conectarse entre sí y con socios internacionales a un costo sumamente reducido.
  - Preparar cursos de aprendizaje en línea e intercambiarlos dentro y fuera de la región.
- Las asociaciones profesionales capacitarán a sus clientes en todos los países de la región.
- Los maestros y profesores mantendrán al día sus conocimientos.
- Los adultos podrán seguir sus estudios ininterrumpidamente.

---

3437 Stokesmont Road • Nashville, Tennessee 37215  
office: (615) 298-5429 • wireless: (615) 838-2535  
email: [melissa@telecomtrainingcorporation.com](mailto:melissa@telecomtrainingcorporation.com)  
[www.telecomtrainingcorporation.com](http://www.telecomtrainingcorporation.com)

# Telecom Training Corporation



Developing and Delivering Quality Sales and Call Center Training  
for Wireless, Telecom, and High Tech Companies

---

## **F Jefes de Gobierno de CARICOM, 2007**

En julio de 2007, los Jefes de Gobierno de CARICOM celebraron su 28ª reunión en Barbados, en el curso de la cual llegaron a los siguientes acuerdos:

- Se comprometieron a trabajar juntos con miras a crear las condiciones necesarias para que todos los ciudadanos de la Comunidad del Caribe tengan un acceso equitativo a la educación y capacitación necesarias para desarrollar plenamente sus posibilidades como miembros productivos y creativos de la sociedad.
- Reconocieron las posibilidades que aportan las TIC en apoyo de las iniciativas sobre educación a distancia y seguirán respaldando la CKLN, que aumentará las posibilidades en materia de educación para todos los ciudadanos de la región.
- Mediante la utilización de las tecnologías de Internet, la C@ribNET permitirá el acceso a redes internacionales de educación e investigación.

## **3 Iniciativa Conectar el Caribe (CTC)**

Presentamos en esta sección una visión general de la iniciativa CTC y la manera en que contribuirá a responder a las necesidades en materia de aprendizaje a distancia en la Región del Caribe con miras al desarrollo de capacidades humanas:

- A) CTC
- B) CTC: Planes de capacitación

## **A CTC**

Uno de los resultados previstos de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (CMSI) es reducir la brecha digital. Para lograrlo, la CMSI estableció objetivos específicos destinados a mejorar el acceso a las TIC, que deben lograrse antes de 2015.

Conectar el Mundo es una iniciativa de numerosas partes interesadas que abarca asociados y proyectos a escala mundial destinados a cumplir los objetivos de la CMSI a través del establecimiento de alianzas, la colaboración y la cooperación.

La respuesta de la región a la iniciativa Conectar el Mundo ha sido la iniciativa Conectar el Caribe (CTC), lanzada en 2008, cuyo principio fundamental consiste en ofrecer una visión común para el desarrollo de la región del Caribe y el avance de sus habitantes.

La iniciativa CTC será impulsada por CANTO (Asociación de Organizaciones Nacionales de Telecomunicaciones del Caribe), en colaboración y asociación con otras partes interesadas importantes del sector público y privado, entre ellas:

- Unión de Telecomunicaciones del Caribe (UTC), a cargo de la esfera de la reglamentación
- UIT, encargada de la armonización y crecimiento a escala mundial del sector de la industria

---

3437 Stokesmont Road • Nashville, Tennessee 37215  
office: (615) 298-5429 • wireless: (615) 838-2535  
email: [melissa@telecomtrainingcorporation.com](mailto:melissa@telecomtrainingcorporation.com)  
[www.telecomtrainingcorporation.com](http://www.telecomtrainingcorporation.com)

# Telecom Training Corporation



Developing and Delivering Quality Sales and Call Center Training  
for Wireless, Telecom, and High Tech Companies

---

- CARICOM (Comunidad del Caribe), que se ocupa del establecimiento de un mercado único y una sola economía para la región

## **B CTC: Planes de capacitación**

Los planes de capacitación provisionales de esta iniciativa son, entre otros, los siguientes:

- Crear capacidades humanas mediante la impartición de cursos a través de las TIC
- Impartir capacitación y ayudar a las pequeñas empresas a crear páginas web
- Organizar un taller sobre ciberseguridad en colaboración con la UIT

Se prevén para el futuro los siguientes planes de capacitación:

- Gestión de catástrofes
- Ciberseguridad
- Puesta al día de capacidades y conocimientos informáticos
- Ciberaprendizaje/aprendizaje a distancia

## **4 Recursos tradicionales en materia de capacitación**

En esta sección se describirán recursos tradicionales de capacitación aplicados al desarrollo de capacidades humanas de los empleados de operadores de telecomunicaciones en la región del Caribe:

- A) Asociaciones de telecomunicaciones
- B) Otros recursos de capacitación en materia de telecomunicaciones
- C) Conferencias de telecomunicaciones
- D) Capacitación de operadores de telecomunicaciones

### **A Asociaciones de telecomunicaciones**

En la región del Caribe son dos las principales asociaciones de telecomunicaciones que proporcionan recursos de capacitación en materia de desarrollo de capacidades humanas a empleados, personal directivo y dirigentes de operadores de telecomunicación, a saber:

- 1) CANTO (Asociación de Organizaciones Nacionales de Telecomunicaciones del Caribe)
- 2) UTC (Unión de Telecomunicaciones del Caribe).

### **1 CANTO (Asociación de Organizaciones Nacionales de Telecomunicaciones del Caribe)**

CANTO organiza los siguientes eventos anuales que proporcionan recursos de capacitación a sus miembros, es decir, a operadores de telecomunicaciones de la región y a fabricantes que brindan su apoyo a esta parte del mundo:

---

3437 Stokesmont Road • Nashville, Tennessee 37215  
office: (615) 298-5429 • wireless: (615) 838-2535  
email: [melissa@telecomtrainingcorporation.com](mailto:melissa@telecomtrainingcorporation.com)  
[www.telecomtrainingcorporation.com](http://www.telecomtrainingcorporation.com)

# Telecom Training Corporation



Developing and Delivering Quality Sales and Call Center Training  
for Wireless, Telecom, and High Tech Companies

---

- Conferencias y exposiciones comerciales
- Conferencias sobre las prácticas más idóneas en materia de recursos humanos y capacitación
- Capacitación para la recuperación después de una catástrofe
- Miniprograma de licenciatura en administración de empresas (MBA)
- Telecomunicaciones, comunicación de datos, redes, VoIP e IP para no ingenieros
- PeopleSurv
- Capacitación en tecnología de la información

Entre los futuros planes previstos por CANTO pueden mencionarse los siguientes:

- Programa de certificación de recursos humanos y capacitación
- Programa de capacitación exhaustiva para miembros.

## 2 CTU (Unión de Telecomunicaciones del Caribe)

En relación con la capacitación en su calidad de instrumento de creación de capacidades humanas, la CTU organiza conferencias destinadas a las autoridades públicas y reglamentarias e imparte capacitación a funcionarios del gobierno, reguladores y operadores de telecomunicaciones. Entre esas actividades pueden mencionarse las siguientes:

- Talleres sobre política y talleres técnicos
- Talleres sobre gobernanza de Internet
- Seminario Ministerial del Caribe sobre Estrategia.

Por medio del Centro de Excelencia para el Caribe, la CTU imparte diversos programas de capacitación, como el Taller organizado recientemente sobre tecnología y aplicaciones de la conmutación por etiquetas multiprotocolo (MPLS), celebrado en el Instituto Internacional de Tecnología de Antigua y Barbuda (ABITT), un nodo del Centro de Excelencia de la UIT para el Caribe.

## B Otros recursos de capacitación en materia de telecomunicaciones

Los expertos en recursos humanos y en capacitación de la región del Caribe asisten a conferencias patrocinadas por dos grupos en los Estados Unidos:

- SHRM (Sociedad de Gestión de Recursos Humanos)
- ASTD (Sociedad Americana de Capacitación y Desarrollo)

En general, la capacitación de los ingenieros de esta región está a cargo de empresas que proporcionan la infraestructura de red, como Ericsson, Nortel y Alcatel/Lucent. A veces también recurren a empresas privadas de capacitación de ingenieros en los Estados Unidos.

---

3437 Stokesmont Road • Nashville, Tennessee 37215  
office: (615) 298-5429 • wireless: (615) 838-2535  
email: [melissa@telecomtrainingcorporation.com](mailto:melissa@telecomtrainingcorporation.com)  
[www.telecomtrainingcorporation.com](http://www.telecomtrainingcorporation.com)

# Telecom Training Corporation



Developing and Delivering Quality Sales and Call Center Training  
for Wireless, Telecom, and High Tech Companies

---

En cuanto a las necesidades de capacitación en materia de tecnología de la información, los operadores de telecomunicaciones del Caribe pueden aprovechar los servicios propuestos por institutos técnicos y empresas de capacitación locales en la materia.

Una universidad de la región, la Universidad de las Indias Occidentales, otorga un título de postgrado en Reglamentación y Política de Telecomunicaciones.

La República Dominicana aspira a constituirse en el país a la vanguardia en la dotación de personal de centros de llamada a los Estados Unidos y al resto del mundo. Se estima que la población dominicana puede comprender mejor las sutilezas del inglés que quienes trabajan en los centros de llamada de la India, el país competidor. En vista de ello, los poderes públicos han participado activamente en el establecimiento de escuelas de capacitación en centros de llamada creando nuevas empresas de capacitación y de consultoría consagradas exclusivamente a los centros de llamada.

## **C Conferencias de telecomunicaciones**

Se enumeran a continuación los grupos y asociaciones que imparten capacitación y que los operadores de telecomunicaciones de la región aprovechan para el desarrollo de capacidades humanas de sus empleados y equipos de dirección:

- Informa/IBC (International Business Communications)
- Asociación GSM
- Grupo de Desarrollo del sistema AMDC
- Asociación de la Industria de Telecomunicaciones Celulares (CTIA)
- Asociación Nacional de Cooperativas Telefónicas (NTCA)
- Organización de Telecomunicaciones de la Commonwealth (CTO)
- Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT)

## **D Capacitación de operadores de telecomunicaciones**

Los dos operadores de telecomunicaciones más importantes de la Región del Caribe son Cable & Wireless (operador de todos los servicios de telecomunicaciones) y Digicel Group (operador móvil).

Pese a la liberalización y privatización que ha tenido lugar en numerosos países, quedan todavía algunos que detentan monopolios estatales como Bahamas y Cuba. Con todo, en la mayoría de los países de la Región del Caribe hay duopolios y triopolios, y sólo en unos pocos hasta siete operadores móviles, como ocurre en Jamaica y Puerto Rico.

---

3437 Stokesmont Road • Nashville, Tennessee 37215  
office: (615) 298-5429 • wireless: (615) 838-2535  
email: [melissa@telecomtrainingcorporation.com](mailto:melissa@telecomtrainingcorporation.com)  
[www.telecomtrainingcorporation.com](http://www.telecomtrainingcorporation.com)

# Telecom Training Corporation



Developing and Delivering Quality Sales and Call Center Training  
for Wireless, Telecom, and High Tech Companies

## E Ejemplos de capacitación de operadores

En el cuadro siguiente figura una lista de diversos operadores de telecomunicaciones, su ubicación geográfica y el tipo de capacitación que tienen prevista o que ya han llevado a cabo con miras al desarrollo de capacidades humanas de sus empleados y equipos de dirección.

Empresa	Ubicación geográfica	Tipos de capacitación
Autoridad de servicios públicos de Antigua	Antigua	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conceptos básicos de la transmisión inalámbrica de datos</li> <li>• Servicio excelente</li> </ul>
SETAR	Aruba	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio excelente en SETAR</li> <li>• Conocimientos en gestión para profesionales de tecnologías de la información</li> </ul>
Cable TV Aruba	Aruba	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos somos embajadores de Cable TV Aruba</li> <li>• Capacidades de supervisión de primera clase en Cable TV Aruba</li> </ul>
Belize Telemedia Limited	Belice	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos afrontamos juntos la competencia</li> </ul>
Smart!/Speednet Company	Belice	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aptitudes para la venta en servicios al cliente</li> </ul>
Caribbean Cellular Telephone	Islas Vírgenes Británicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Venta y promoción de servicios de datos móviles</li> <li>• Servicio al cliente</li> <li>• Ventas al por menor</li> <li>• Datos móviles y esparcimiento</li> </ul>
MiPhone	Jamaica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tareas de dirección</li> <li>• Gestión de ventas</li> </ul>
PRT Claro	Puerto Rico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Centros de llamada</li> </ul>
Smitcoms/ Telem	Saint Martin	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conceptos básicos en telecomunicaciones</li> <li>• Aptitudes para la venta en empresas</li> <li>• Capacitación a fondo en productos</li> <li>• Taller sobre actualización en ventas</li> </ul>
Laqtel	Trinidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cursos de orientación para todos los empleados</li> <li>• Cursos de capacitación para el personal directivo</li> <li>• Capacidades en materia de contratación para el personal directivo</li> <li>• Capacitación en centros de llamada de Laqtel</li> <li>• Capacitación en centros de llamada subcontratados</li> </ul>

3437 Stokesmont Road • Nashville, Tennessee 37215  
 office: (615) 298-5429 • wireless: (615) 838-2535  
 email: [melissa@telecomtrainingcorporation.com](mailto:melissa@telecomtrainingcorporation.com)  
[www.telecomtrainingcorporation.com](http://www.telecomtrainingcorporation.com)

# Telecom Training Corporation



Developing and Delivering Quality Sales and Call Center Training  
for Wireless, Telecom, and High Tech Companies

Alcatel/Lucent	Región del Caribe y América latina (CALA)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prácticas más idóneas en ventas</li> <li>• Ventas en mercados recientemente liberalizados</li> </ul>
Empresa de Telecomunicaciones de Bahamas (BTC)	Bahamas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nuevo espíritu en el servicio al cliente de BTC</li> <li>• Nuevo espíritu de BTC en las ventas al por menor</li> <li>• Venta y promoción de servicios de voz y datos celulares</li> <li>• Venta y promoción de soluciones Internet</li> <li>• Excelencia en las ventas al por menor de telecomunicaciones</li> <li>• Gestión de tiendas de ventas al por menor de telecomunicaciones</li> <li>• Gestión de la productividad de ventas al por menor</li> <li>• Crear un equipo de ventas al por menor propio</li> </ul>
Cable & Wireless	Región del Caribe	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ventas al por menor</li> <li>• Gestión de las ventas al por menor</li> <li>• Recuperación después de una catástrofe</li> <li>• Venta y promoción de servicios de datos móviles</li> <li>• Academia de telecomunicaciones</li> <li>• Planificación de la sucesión:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>– Autogestión</li> <li>– Gestión de las relaciones</li> <li>– Gestión del cliente</li> <li>– Gestión de los cambios e innovaciones</li> <li>– Gestión de negocios</li> <li>– Gestión del desempeño</li> </ul> </li> </ul>
	Islas Vírgenes Británicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio excelente de ventas al por menor para el cliente en C&amp;W</li> <li>• Aptitudes para la supervisión del acompañamiento personalizado</li> <li>• Gestión estratégica de cuentas</li> <li>• Capacitar para reforzar la capacitación</li> <li>• Ventas al por menor de sistemas móviles</li> <li>• Todos somos embajadores de C&amp;W en las Islas Vírgenes Británicas</li> </ul>
	Saint Kitts y Nevis	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación estratégica</li> <li>• Servicio de ventas al por menor</li> </ul>

3437 Stokesmont Road • Nashville, Tennessee 37215  
 office: (615) 298-5429 • wireless: (615) 838-2535  
 email: [melissa@telecomtrainingcorporation.com](mailto:melissa@telecomtrainingcorporation.com)  
[www.telecomtrainingcorporation.com](http://www.telecomtrainingcorporation.com)

# Telecom Training Corporation



Developing and Delivering Quality Sales and Call Center Training  
for Wireless, Telecom, and High Tech Companies

	Islas Caimán	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Principales capacidades para los servicios de venta al cliente</li> </ul>
	Santa Lucía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones directivas</li> <li>• Servicio al cliente</li> </ul>
TSTT (Servicios de Telecomunicaciones de Trinidad y Tabago)	Trinidad y Tabago	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sesión de planificación con líderes de la venta al por menor</li> <li>• Gestión de tiendas de ventas al por menor de telecomunicaciones</li> <li>• Nuevo espíritu de TSTT en las ventas al por menor</li> <li>• Principios esenciales de los servicios de voz y datos celulares</li> <li>• Excelencia en las ventas al por menor de telecomunicaciones</li> <li>• Conocimientos prácticos sobre productos – Fase 1</li> <li>• Solución de fallos en sistemas celulares</li> <li>• Ventas al por menor: seguimiento de clientes "pospago"</li> <li>• Ventas al por menor sujetas a la competencia</li> <li>• Taller para reforzar los servicios de ventas al por menor – Fase 1</li> <li>• Gestión de la productividad de ventas al por menor</li> <li>• Conocimientos prácticos sobre productos – Fase 2</li> <li>• Servicio de ventas al por menor: entrevistas</li> <li>• Taller para reforzar los servicios de ventas al por menor – Fase 2</li> <li>• Crear un equipo de ventas al por menor propio</li> </ul>

## Conclusión

Con miras a mantener su competitividad en los mercados mundiales, es fundamental que la Región del Caribe lleve a cabo con eficacia una labor de capacitación como instrumento de creación de capacidades humanas. Gracias a las nuevas estrategias y a los nuevos planes formulados por entidades y asociaciones como la UIT, la UE, la CKLN, la CANTO y la UTC, en colaboración con el sector privado, la capacitación constituirá un recurso estratégico para esta región del mundo en su preparación para el futuro.

## Melissa Harris: Biografía

Melissa Harris es Presidenta de *Telecom Training Corporation* (Empresa de Capacitación en Telecomunicaciones), entidad fundada en 1996. Anteriormente, ocupó los siguientes cargos en las principales empresas de telecomunicaciones de los Estados Unidos:

3437 Stokesmont Road • Nashville, Tennessee 37215  
office: (615) 298-5429 • wireless: (615) 838-2535  
email: [melissa@telecomtrainingcorporation.com](mailto:melissa@telecomtrainingcorporation.com)  
[www.telecomtrainingcorporation.com](http://www.telecomtrainingcorporation.com)

# Telecom Training Corporation



Developing and Delivering Quality Sales and Call Center Training  
for Wireless, Telecom, and High Tech Companies

---

- Cingular (actualmente AT&T) – Directora general en capacitación nacional
- Contel (actualmente Verizon) – Directora en capacitación empresarial
- BellSouth (actualmente AT&T) – Directora de comercialización regional
- BellSouth Mobility (actualmente AT&T) – Directora principal de ventas
- AT&T – Jefa ejecutiva principal del servicio de ventas al cliente

Solicitada con frecuencia para intervenir en encuentros internacionales sobre telecomunicaciones, sus últimas participaciones como oradora se efectuaron en relación con las siguientes entidades:

- CANTO (Asociación de Organizaciones Nacionales de Telecomunicaciones del Caribe)
- UTC (Unión de Telecomunicaciones del Caribe)
- Informa/IBC (International Business Communications)
- Novatech (Inversiones financieras para las TIC en el Caribe)
- RCA (Asociación de proveedores de sistemas celulares para zonas rurales)

Actualmente, la Sra. Harris vive en Nashville, Tennessee, Estados Unidos. Posee un título en Administración de empresas de la Middle Tennessee State University y un título de postgrado en Administración de empresas de la Mercer University.

## **Panorama general de Telecom Training Corporation**

Fundada en 1996, Telecom Training Corporation diseña por encargo y organiza una amplia variedad de talleres de capacitación destinados a equipos de ventas, de servicios al cliente y de dirección de empresas de telecomunicaciones y TIC. Más de sesenta instructores en telecomunicaciones de gran experiencia proponen servicios de consultoría en relación con proyectos de capacitación mundiales.

Desde 1985 Telecom Training Corporation ha capacitado a más de 20 000 profesionales de empresas tales como:

- Cable & Wireless del Caribe Oriental
- Belize Telemedia Limited
- Smart! (Belice)
- CCT Boatphone (Islas Vírgenes Británicas)
- SETAR (Aruba)
- Verizon Wireless
- Sprint/Nextel
- AT&T/BellSouth/Cingular
- Nortel
- Alcatel/Lucent
- Telmex

---

3437 Stokesmont Road • Nashville, Tennessee 37215  
office: (615) 298-5429 • wireless: (615) 838-2535  
email: [melissa@telecomtrainingcorporation.com](mailto:melissa@telecomtrainingcorporation.com)  
[www.telecomtrainingcorporation.com](http://www.telecomtrainingcorporation.com)

# Telecom Training Corporation



Developing and Delivering Quality Sales and Call Center Training  
for Wireless, Telecom, and High Tech Companies

---

- Manx Telecom/Telefónica O2

Entre los talleres de capacitación personalizados más solicitados a Telecom Training Corporation pueden citarse los siguientes:

- 1) Aptitudes relativas a las ventas para representantes de servicios al cliente de la industria de las telecomunicaciones
- 2) Venta y promoción de soluciones en materia de datos móviles
- 3) Venta y promoción de soluciones de triple y cuádruple oferta
- 4) Aptitudes relativas a los servicios al cliente de primera clase para profesionales de las telecomunicaciones
- 5) Aptitudes relativas a las ventas al por menor para profesionales de las telecomunicaciones
- 6) Aptitudes relativas a la gestión de las ventas al por menor para empresas de telecomunicación
- 7) Creación de un entorno pleno de motivaciones para dirigentes en el ámbito de las telecomunicaciones
- 8) Cómo afrontar el descontento de los clientes en la industria de las telecomunicaciones
- 9) Todos somos embajadores de nuestra empresa de telecomunicaciones
- 10) Afrontemos juntos a nuestros nuevos competidores

## Persona de contacto

- Melissa Harris, Máster en Administración de empresas
- Presidenta de Telecom Training Corporation
- 001 615 298 5429 (oficina)
- 001 615 838 2535 (teléfono móvil)
- [melissa@telecomtrainingcorporation.com](mailto:melissa@telecomtrainingcorporation.com)
- [www.telecomtrainingcorporation.com](http://www.telecomtrainingcorporation.com)

---

3437 Stokesmont Road • Nashville, Tennessee 37215  
office: (615) 298-5429 • wireless: (615) 838-2535  
email: [melissa@telecomtrainingcorporation.com](mailto:melissa@telecomtrainingcorporation.com)  
[www.telecomtrainingcorporation.com](http://www.telecomtrainingcorporation.com)