

ASOCIACION DE ESTADOS DEL CARIBE (AEC)

DIRECCION DE TURISMO SOSTENIBLE

**DOCUMENTO CONCEPTUAL DE PROYECTO DE LA AEC
(AEC DCP)**

**ESTUDIO SOBRE LA NECESIDAD DE CAPACITACION
PROFESIONAL EN EL TURISMO EN EL CARIBE**

ABREVIATURAS Y SIGLAS

AEC: Asociación de Estados del Caribe.
AFD: Agence Française de Développement.
CARICOM: Comunidad del Caribe.
CHTA: Caribbean Hotel and Tourism Association.
CPIC: Centro para la Promoción de los Idiomas y las Culturas.
CTO: Caribbean Tourism Organization.
DTS: Dirección de Turismo Sostenible.
TMD: Turismo Multidestino.
PYMES: Microempresas, Pequeñas y Medianas Empresas.
OEA: Organización de Estados Americanos.
DCP: Documento Conceptual de Proyecto.
RRSPT: Red Regional de Seguridad y Protección al Turista.
CETS: Comité Especial de Turismo Sostenible.
SITCA: Secretaría de Integración Turística Centroamericana.
PTTS: Programa de Trabajo de Turismo Sostenible.
ZTSC: Zona de Turismo Sustentable del Caribe.
OMT-ONU: Organización Mundial del Turismo – ONU.

I. PERFIL GENERAL DEL PROYECTO.	
A. DESCRIPCION DEL PROYECTO.	
1.1 Nombre del Proyecto.	Estudio sobre la necesidad de Capacitación Profesional en el Turismo en el Gran Caribe.
1.2 Area Focal de la AEC.	<u>Area focal:</u> Turismo Sostenible (TS).
1.3 Objetivos y Justificación.	<p>Objetivo General:</p> <p>Esta iniciativa busca encargar la realización de una Publicación Investigativa para documentar las necesidades y las prioridades en materia de Capacitación Profesional en el Sector del Turismo en el Gran Caribe, con miras a desarrollar un Marco para el desarrollo e implementación de un amplio Programa de Entrenamiento y Fomento de Capacidad.</p> <p>Objetivos Específicos del Proyecto:</p> <p>El proyecto persigue específicamente elevar la productividad y la competitividad de la Industria Regional del Turismo mediante la profundización del conocimiento en el área del desarrollo de los recursos humanos, de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificación de las necesidades y áreas específicas para la Capacitación y el Desarrollo de los Recursos Humanos en el Sector del Turismo en el Gran Caribe. • Determinación de las lagunas y retos existentes con respecto al Entrenamiento y el Fomento de Capacidad. • Formulación de recomendaciones para abordar las necesidades existentes, así como para identificar nuevas prioridades y necesidades. • Desarrollo de un Marco para la implementación de un Amplio Programa para impartir Entrenamiento y Fomentar Capacidad en el Sector del Turismo, a fin de mejorar la competencia y la productividad de los recursos humanos. • Mejora de la competencia y eficiencia en varios aspectos del Producto y la prestación de Servicios Turísticos. <p>Justificación:</p> <p>En este momento se reconoce ampliamente que la industria del Turismo es un elemento conductor del desarrollo social y económico. Altamente conocida como la región del mundo que más depende del turismo, el Caribe ha estado vinculado seriamente a este sector desde los años 1950. La persistente turbulencia en otros sectores económicos ha servido para elevar la importancia relativa del turismo no solo como una actividad económica clave en sí misma, sino también como una actividad que tiene un enorme potencial para contribuir a las metas en el terreno del desarrollo económico trazadas por la región. Para muchos países de la zona, el turismo es la principal actividad económica.</p> <p>Los gastos de los turistas representaron aproximadamente el 33 por ciento del PIB en las islas de Antigua y Barbuda y en Santa Lucía, y un 52 por ciento del PIB en Las Bahamas. (Fuente: World Tourism</p>

	<p>Organization, 2011). En el caso de los Pequeños Estados Insulares en Desarrollo (SIDS) en la sub-región de la OECS, el turismo se ha convertido en la industria más importante con el más alto potencial en cuanto al crecimiento económico futuro, ya que la capacidad de ingresos de otros sectores, como la agricultura y la manufactura, sigue disminuyendo. El turismo ha pasado a ser cada vez más crucial para la supervivencia económica de las economías locales, tanto como un medio de empleo, como una fuente de inversión extranjera directa e ingresos de divisas. En tal sentido, equipar a los recursos humanos del sector con capacidades y habilidades, impactará positivamente en las posibilidades de obtener empleo, el nivel de salario, las oportunidades de promoción, la aportación tributaria y, por extensión, el poder adquisitivo y la contribución a la economía en general.</p> <p>La Industria del Turismo está ligada inextricablemente al factor humano. Las personas son los consumidores inmediatos del Producto Turístico y el alcance de su experiencia turística con mucha frecuencia se ve influenciado por la interacción humana en el destino, el alojamiento o la instalación de servicio. Los recursos humanos calificados, competentes y altamente entrenados tienen una correlación directa con la calidad del servicio prestado, lo cual, a su vez, ejerce influencia en la percepción del consumidor, la repitencia en las visitas, las recomendaciones que pasan de boca en boca, es decir, en pocas palabras, en la Competitividad del Destino en sentido general.</p> <p>La tecnología moderna ha alterado la forma en que las personas se informan y los viajes se compran en Blogs de Viajes online, a lo que se suma que las distintas formas de Medios Sociales tienen más influencia como rectores de la demanda, a diferencia del Agente de Viaje tradicional popular que existía anteriormente. Dada esta realidad, los países están explorando, muy acertadamente, vías nuevas e innovadoras para mejorar la penetración en el mercado e influenciar las decisiones de compra. En este sentido, no sobra recalcar la importancia de la calidad y el calibre del servicio recibido y su relación con el mantenimiento y crecimiento de la porción en el mercado. En el mercado global competitivo de hoy en día, la prestación de un servicio de calidad a los huéspedes constituye un aspecto importante en la diferenciación del producto, lo cual sigue siendo esencial para el éxito de la industria.</p> <p>En lo que respecta a los puestos de trabajo y carreras afines al turismo, la reestructuración de la industria, la reingeniería organizativa y los conceptos de calidad (en cuanto al servicio prestado al huésped y la calidad de la labor para el empleado) son elementos que están cambiando rápidamente el “mapa” del lugar de trabajo. Las tecnologías de la información están transformando igualmente la industria de los viajes y el turismo, exigiendo trabajadores con mayores habilidades. Cada vez más todos los operadores de turismo están impartiendo a sus empleados un entrenamiento transversal para facultarlos con múltiples habilidades. Las Agencias Regionales, la Caribbean Tourism Organisation y la Secretaría de Integración Turística Centroamericana han citado la falta de trabajadores capacitados en la industria, a todos los niveles, como una debilidad y como uno de los factores que contribuye a la creciente pérdida</p>
--	--

	<p>de ingresos y arribo de turistas a los destinos de la región. Por lo tanto, el impacto positivo en el empleo y, en sentido más general, en la competitividad del destino Caribe, dependerá del nivel de habilidad y profesionalismo de la fuerza laboral.</p> <p>Este proyecto está diseñado como un enfoque proactivo para producir documentación y formular recomendaciones sobre estrategias y procedimientos dirigidos a fortalecer las capacidades de los recursos humanos de la región en la Industria del Turismo en general y, con mayor particularidad, en los sectores estratégicos, alineado al Programa de Trabajo en la esfera del Turismo Sostenible de la AEC (PTTS), identificado y aprobado por los Estados Miembros y Miembros Asociados de la Asociación. Dentro del contexto de la ejecución de este proyecto, por ende, se propone que la identificación de las necesidades en materia de Entrenamiento y Fomento de Capacidad y el subsecuente desarrollo de un Marco para implementar la capacitación se centre, fundamentalmente, en estas áreas estratégicas del PTTS de la AEC, que se complementará con las necesidades y prioridades identificadas en la Indagación.</p> <p>A continuación se plasman las 4 Areas Programáticas que comprende el PTTS, las cuales indican el interés específico y el énfasis en cuanto a la Capacitación y el Desarrollo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Establecimiento de la Zona de Turismo Sustentable del Caribe (ZTSC). <i>Enfasis en la Capacitación en Gestión Medioambiental y Manejo del Destino Sostenible.</i> 2. Promoción de la Seguridad y la Protección al Turista. <i>Enfasis en la Policía Turística; Seguridad y Protección Alimentaria; Mitigación y Manejo de Desastres; y Capacitación en Salud y Bienestar.</i> 3. Promoción de los Idiomas y las Culturas del Gran Caribe. <i>Enfasis en la Capacitación en Lenguas Extranjeras (inglés, francés y español); Desarrollo del sector Artesanal; y capacitación transcultural.</i> 4. Promoción del Turismo Multidestino. <i>Enfasis en la Capacitación del Guía Turístico, Entrenamiento en el Servicio al Cliente; Programas de Capacitación específicos para mercados nicho regionales; y Entrenamiento y Fomento de Capacidad en aspectos del Conocimiento General del Turismo, como la Conciencia y Promoción Turística, Patrimonio y Cultura, Geografía, etc.</i> <p>La AEC tiene también un interés especial en contribuir al fomento de habilidades y la profundización del conocimiento de los grupos vulnerables. Por lo tanto, en la investigación deben abordarse también las necesidades y las prioridades en la esfera de la capacitación de estos grupos. Ello incluye a las <i>Microempresas, las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMRES), las Mujeres Empresarias, el Empleo para los Jóvenes y los medios de subsistencia en el sector del turismo para las comunidades Rurales, Étnicas e Indígenas.</i></p>
--	--

	<p>Considerando la preponderancia y el rápido desarrollo del turismo en el Gran Caribe, en la medida en que más y más países están girando hacia este sector, dado su rol como contribuyente significativo al desarrollo social y económico, queda claro que la calidad de los recursos humanos en el sector del turismo tendrá un impacto en la ventaja competitiva de la región como un todo. Por ende, la educación turística juega un papel vital en el desarrollo del personal con habilidades de empleo y para ser empleado necesarias para asegurar que la región siga siendo una opción viable para los visitantes. Se prevé que luego de la ejecución de esta iniciativa, se hayan identificado con claridad los requerimientos en cuanto a habilidades en los sectores estratégicos y se promueva además la importancia de la educación y el entrenamiento.</p>
--	---

<p>1.4 Resultados/Componentes.</p>	<p>Componente 1 – Indagación de los Estados Miembros y Miembros Asociados de la AEC, así como de las Agencias Regionales, involucradas en iniciativas de Capacitación en el Sector del Turismo.</p> <p>La primera fase en la ejecución del proyecto es el desarrollo de una indagación o sondeo dirigido a obtener una amplia panorámica sobre la disponibilidad, estatus, niveles y accesibilidad de los programas de capacitación de turismo en la región. Un componente clave de esta investigación será la identificación de los desafíos, necesidades y prioridades a nivel de país, organización y región.</p> <p>Componente 2 – Estudio y Marco Regional sobre la Capacitación en el Turismo en la región del Gran Caribe.</p> <p>La indagación facilitará el desarrollo de un Estudio que documente las conclusiones de la indagación o sondeo previo, incluida la presentación y análisis de Estudios de Caso específicos de Países y Organizaciones, así como las Mejores Prácticas. El énfasis del Estudio estará en mostrar la importancia de la Educación y el Entrenamiento en la Industria del Turismo y la necesidad de contar con una base de recursos humanos bien entrenada y calificada, relativo a la relación e impacto en la mejora de la competitividad del destino.</p> <p>En este sentido, el Estudio comprenderá, primero, información, datos y estadísticas sobre la capacitación turística y consecuentemente el impacto en los recursos humanos de la región que trabajan y operan en el sector. El Estudio, en segundo lugar, plasmará las lagunas y retos existentes en lo que respecta al entrenamiento y el fomento de capacidad, con el objeto de identificar las necesidades y áreas específicas para la capacitación profesional y el desarrollo de los recursos humanos en la industria del turismo. Tercero, el Estudio formulará recomendaciones para tratar las carencias actuales, además de identificar nuevas prioridades y necesidades.</p> <p>Por último, el Estudio presentará un Marco Regional que informará la implementación de un amplio Programa de Entrenamiento y Fomento de Capacidad. Se ha concebido que el Marco sugiera, mediante el análisis de las mejores prácticas nacionales e institucionales específicas, los temas y tópicos centrales para la capacitación e instrucción, con el objetivo de mejorar la competencia y la productividad de los recursos humanos en áreas estratégicas, alineado al Programa de Trabajo de Turismo Sostenible de la AEC, así como otras áreas prioritarias identificadas. El marco debe también incluir las directrices e indicadores requeridos para una Estrategia de Capacitación Turística exitosa.</p> <p>Componente 3 – Lanzamiento del Evento.</p> <p>La tercera fase se centrará en el lanzamiento público oficial de las conclusiones de la Indagación y del Estudio para facilitar la publicidad de los resultados. Este evento reunirá a los Estados Miembros y Miembros Asociados de la AEC, así como otras Organizaciones Regionales e Internacionales relacionadas a la educación y el entrenamiento en la</p>
---	---

	industria del turismo. El lanzamiento servirá para profundizar el conocimiento de las necesidades en el ámbito de la capacitación turística y facilitará el arribo a un consenso, así como la generación de interés y apoyo para actividades afines futuras.
--	--

1.5 Duración y costo previstos.	<p>Duración: 6 meses.</p> <p>Costo: Euro (€)70,000.</p>
1.6 Estado actual del proyecto.	<p>Este proyecto se presenta con el objeto de abordar la necesidad identificada de elevar y mejorar la calidad, estándar y prestación de servicios en la industria turística regional, mediante el tratamiento de los tópicos de Educación y Capacitación en el Sector. El estudio constituirá un parámetro regional, una vez que en este momento no existe un producto de conocimiento como este.</p> <p>Se prevé que la implementación exitosa del proyecto cree una conciencia entre los hacedores de decisiones a nivel regional; conduzca al desarrollo e implementación de actividades de entrenamiento y fomento de capacidad (específicamente de carácter profesional); y a la larga fortalezca la competencia y la productividad de los recursos humanos de la región. Se espera asimismo que el proyecto contribuya al desarrollo de mecanismos y estrategias de capacitación, coordinadas e integradas, en áreas consideradas prioridad y en sectores estratégicos de la industria. En este sentido, la AEC cumplimentará su mandato como plataforma regional para la “consulta, la cooperación y la acción concertada” para sus Países Miembros, dentro del contexto del tratamiento de áreas de interés común y mutua preocupación, y la identificación de soluciones mediante la preparación de planes de acción específicos a nivel regional, nacional e institucional.</p> <p>El proyecto se encuentra en sus fases iniciales de conceptualización y su desarrollo se profundizará mediante la colaboración conjunta entre la Secretaría de la AEC y los representantes designados de la AFD.</p>
B. PARTES INTERESADAS.	
1.7 Entidad responsable.	<p>Agence Française de Développement (AFD)</p> <p>Secretaría de la AEC, Dirección de Turismo Sostenible.</p>
1.8 Beneficiarios.	<p>Los principales beneficiarios incluirían:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Gobiernos/Autoridades Nacionales relacionadas al Turismo y la Educación en los Estados Miembros y Miembros Asociados de la AEC. – Organizaciones Regionales vinculadas a Actividades de Entrenamiento y Fomento de Capacidad en el Turismo. – Partes Interesadas dentro de la Industria de los Viajes y el Turismo. – Residentes y visitantes del Gran Caribe. – Investigadores y Académicos.
1.9 Instituciones colaboradoras	<p>Caribbean Tourism Organisation (CTO).</p> <p>Secretaría de Integración Turística Centroamericana (SITCA).</p>
1.10 Instituciones ejecutantes.	<p>Agence Française de Développement (AFD)</p> <p>Dirección de Turismo Sostenible, Secretaría de la AEC.</p>
1.11 Instituciones de financiamiento.	<p>Agence Française de Développement (AFD): Euro (€) 70, 000.</p>