

ASOCIACION DE ESTADOS DEL CARIBE (AEC)

XXIV REUNION DEL COMITE ESPECIAL DE TURISMO SOSTENIBLE Y LA II REUNION PREPARATORIA DE LA III REUNION DE LOS MINISTROS DE TURISMO DEL GRAN CARIBE (RMT-3)

Puerto España, Trinidad y Tobago, 16-17 de Julio de 2013

DOCUMENTO INFORMATIVO SOBRE LA FORMACIÓN PROFESIONAL EN TURISMO EN EL GRAN CARIBE

1. INTRODUCCIÓN

La Industria del Turismo está intrínsecamente ligada 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.

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 en áreas transversales necesarias para una industria sostenible y competitiva. A continuación se plasman las 4 Áreas Programáticas que comprende el PTTS, las cuales indican el interés específico y el énfasis en cuanto a la Capacitación y el Desarrollo:

1. Establecimiento de la Zona de Turismo Sustentable del Caribe (ZTSC): *Énfasis en Gestión Medioambiental y Manejo del Destino Sostenible.*
2. La Seguridad y la Protección de visitantes: *Énfasis en la Policía Turística; Seguridad y Protección Alimentaria; y Capacitación en Salud y Bienestar.*
3. Promoción de los Idiomas y las Culturas del Gran Caribe: *Énfasis en la Capacitación en Lenguas Extranjeras; Desarrollo de Capacidades de negocios para los artesanos.*
4. Promoción del Turismo Multidestino: *Énfasis en la Capacitación de Guías Turísticos, Entrenamiento en el Servicio al Cliente; Programas de Capacitación específicos para mercados, nicho regionales así como Entrenamiento y Desarrollo de Capacidades en competencias de los servicios profesionales específicos para Turismo y Hospitalidad.*

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 *Microempresas, las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES), 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.*

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 lo tanto, la capacitación y la formación juegan un papel vital en el desarrollo del personal con las habilidades profesionales necesarias para asegurar que la región cumpla con los estándares internacionales previstos para la productividad y la prestación de servicios.

2. OBJETIVOS

Objetivo General:

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 establecer un Marco para el desarrollo e implementación de un amplio Programa de Capacitación y Fortalecimiento de Capacidades.

Objetivos Específicos del Proyecto:

El proyecto persigue específicamente elevar la productividad y 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:

- Identificar las necesidades y áreas específicas para la capacitación y el desarrollo de los Recursos Humanos en el Sector del Turismo en el Gran Caribe.
- Determinar las brechas y retos existentes con respecto a la Capacitación y el Fortalecimiento de Capacidades.
- Formular de recomendaciones para abordar las necesidades existentes, así como nuevas prioridades identificadas.
- Desarrollar de un marco para la implementación de un amplio programa para impartir Capacitación y el Fortalecimiento Capacidades en el Sector del Turismo, a fin de mejorar las competencias y la productividad del recurso humano.

Mejorar las competencias en varios aspectos del Producto y Servicios Turísticos con especial énfasis en las áreas transversales relacionados con las prioridades de los Miembros y Miembros Asociados de la AEC, como se indica en el Programa de Trabajo de Turismo Sostenible.

3. COMPONENTES

Componente 1 – Evaluación de las iniciativas de Capacitación en el Sector del Turismo.

La primera fase de la ejecución del proyecto se centrará en la recopilación de datos y supondrá una evaluación de la disponibilidad, estado, niveles y accesibilidad, incluyendo el costo y los principales actores de proporcionar programas de formación profesional de Turismo en la región. Un componente clave de esta actividad será la identificación de los desafíos, necesidades y prioridades a nivel de país, institucional y región.

Componente 2 – Estudio y Marco Regional sobre la Capacitación en el Turismo en la región del Gran Caribe.

La segunda fase es la elaboración de un estudio que documente los resultados de la recopilación de datos y las actividades de evaluación, e incluirá la presentación y análisis de estudios de caso de mejores Prácticas de países y organizaciones. Para la ejecución de este componente, el consultor trabajará con las entidades de los Estados Miembros y Miembros Asociados de la AEC.

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 responder a las necesidades, las brechas y las prioridades identificadas.

Componente 3 – Presentación, difusión y divulgación

La tercera fase se centrará en las actividades para desarrollar un enfoque de múltiples partes para la promoción y desarrollo de programas de formación profesional en la industria del turismo, a través de la participación de los sectores público y privado, así como los grupos de intereses regionales e internacionales.

4. RESULTADOS ESPERADOS

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.**

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; 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.

5. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO / DESTINATARIOS

Los principales beneficiarios incluirían:

- 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.