



10 Años

De la Cooperación de AECID al Sector Turístico Centroamericano

2 0 0 3 - 2 0 1 3

SISTEMATIZACIÓN DE LA COOPERACIÓN DE AECID EN EL SECTOR TURISMO EN CENTROAMÉRICA

La cooperación de la AECID en el sector turístico centroamericano es concebida, por los propios actores regionales, como un aliado clave para la integración regional, situándose como un modelo y "mejor práctica de cooperación internacional". Esto se debe a varios factores, posiblemente el principal es por como se ha realizado su proceso de planificación, el cual ha sido de forma participativa y en estrecha coordinación con la institucionalidad regional sectorial, respondiendo a requerimientos y necesidades conjugadas tanto con el sector público y privado.

Esta planificación ha dado respuesta a su vez a apoyar las políticas y estrategias regionales que han garantizado la apropiación de las acciones y el desarrollo sostenido del sector. De hecho si algo caracteriza a la cooperación española en el ámbito regional, y muy concretamente a su instrumento de cooperación el Fondo España SICA, ha sido y es que es la cooperación internacional que asume de manera responsable e integra los principios de la efectividad de la ayuda oficial al desarrollo, congruente además con la política de acción exterior española, caracterizada por su enfoque sectorial que ha potenciado alianzas

público privadas, y que ha dado como resultado importantes avances en el proceso de integración regional y, concretamente en el sector turismo:

- **Principios de la Efectividad de la Ayuda Oficial al Desarrollo:** La AECID a través del Fondo España SICA ha cumplido, cumple y aplica los cinco principios básicos de la Declaración de París:
 - a) **Apropiación:** Por parte de las autoridades nacionales y regionales de los programas desarrollados. Acompañamiento del proceso, mediante proyectos y acciones de fortalecimiento de capacidades de gestión, planificación y ejecución;
 - b) **Alineamiento:** enfoque hacia la agenda del Consejo Centroamericano de Turismo (CCT) y de SITCA, respetando sus estrategias y prioridades;
 - c) **Armonización:** acuerdos conjuntos, simplificación de procedimientos e información compartida que mejoran la eficiencia, coordinación y comunicación para la operatividad de la cooperación, sus fondos, programas y proyectos;





d) Gestión basada en resultados: Consenso en los objetivos, compromisos y logros;
e) Mutua responsabilidad: Cohesión de trabajo en equipo entre SITCA-AECID, y entre los países con SITCA, compartiendo responsabilidades en el diseño y puesta en marcha de programas y proyectos.

• **Enmarcada en la política de acción exterior española:** Los resultados obtenidos han respondido también de manera oportuna a los principios, objetivos y prioridades al proceso de la cooperación, congruente con los planes directores y objetivos del Fondo España-SICA.

Se seleccionó al sector turismo dada su contribución al alivio y combate de la pobreza, por medio de la generación de empleo, ingresos y mejora de calidad de vida; así como por ser un sector representativo de la integración regional y por su contribución a la integración. Adicionalmente la cooperación española al sector turismo tiene un valor agregado dada la amplia experiencia de España en este sector.

- **Enfoque sectorial:** Estrategias y planes de acción diseñados en congruencia con las prioridades de desarrollo del sector público y privado, bajo el liderazgo del CCT y SITCA, manteniendo diálogo, intercambio, revisión de procesos y avances, a fin de lograr resultados esperados. La cooperación estuvo al servicio de la región, de sus planes estratégicos y de la dinámica del progreso y desarrollo sectorial. Se diseñaron instrumentos de planificación de la cooperación, que permitieron desarrollar procesos ordenados y sistemáticos, como fue el Plan de Acción Regional, Plan de Apoyo a la Formación Turística, Plan de Fortalecimiento de Instituciones del Sector Público Turístico Centroamericano y Plan de Fortalecimiento del Sector Privado Turístico Centroamericano. Estos planes contenían programas, proyectos y actividades que respondían a prioridades y requerimientos consensuados entre sector privado y público a nivel regional.
- **Alianzas Público-Privada:** El sector turístico ha sido el único a nivel regional, que ha dado apertura y ha apoyado espacios de participación y de coordinación continua con el sector privado en el marco del CCT, por medio de la Federación de Cámaras de Turismo de Centroamérica (FEDECATUR), como invitado permanente y observador, con derecho a voz y como contraparte de gremios y subsectores privados turísticos. La planificación, desarrollo y seguimiento de programas y proyectos, se coordinó con sector público y privado, mediante instancias regionales como el Comité Ejecutivo, COMECATUR, Consejo Directivo y Comité Ejecutivo de la Agencia de Promoción Turística de Centroamérica (CATA), comités temáticos y operativos de programas y proyectos. La alianza se viabiliza en proyectos y programas que requieren de la implicación, compromiso y liderazgo de ambos sectores, como es el Sistema Integrado Centroamericano de Calidad y Sostenibilidad, el cual requiere de la voluntad política de los gobiernos, el liderazgo y apropiamiento del sector privado y la efectividad de las instituciones para su operatividad, con el fin de asumir el desafío

de armonizar estándares y procesos hacia la certificación regional. Otros programas como la promoción del turismo intrarregional, combinó estrategias, visiones, recursos y acciones de ambos sectores; promoción del multideestino; Ruta Colonial y de los Volcanes; programa de cultura turística y otros. Esto indudablemente ha contribuido a fortalecer la relación entre ambos sectores y a tener visiones y estrategias comunes.

- **Multisectorialidad:** Se destaca la participación de instituciones sectoriales del Sistema, agentes y actores, tales como: la Secretaría de Integración Económica Centroamericana (SIECA) y el Centro de Promoción de la Micro Pequeña y Mediana Empresa (CENPROMYPE), quienes de forma coordinada han planificado y ejecutado programas en el marco del Eje de Integración Económica del Fondo España-SICA 2010-2013. Además, de la articulación con instancias e instituciones como la Dirección de Seguridad Democrática del SICA, policías turísticas, academias nacionales de policías y fiscalías nacionales para poner en marcha el programa regional de seguridad turística; el BCIE, para el apoyo a actividades de fomento de acceso de financiamiento al sector de la MIPYME turística; la SIECA y los ministerios de comunicaciones y transporte de la región para el plan y manual de señalización de la Ruta Colonial y Los Volcanes; sector académico para impartir el pensum homologado de seguridad turística.
- **Acompañamiento de AECID:** La asesoría, coordinación, comunicación y apoyo de funcionarios de la AECID en la SG-SICA, así como la articulación continua, ha sido un factor determinante para el éxito de los programas y de los logros alcanzados, destacándose en forma especial la coordinación y seguimiento del programa por el Fondo España-SICA.
- **Cooperación complementaria del Gobierno de España:** Contribuyó a ampliar alcances y resultados de programas y proyectos apoyados, citando a la Secretaría de Turismo de España y TURESPANA, en cuanto a promoción y mercadeo; SEGITUR en materia de estadísticas, el Centro de Formación de AECID para fines de capacitación y fortalecimiento de capacidades.
- **Armonización con otras cooperaciones:** Resaltan alianzas y cooperaciones gestionadas que contribuyeron a dar continuidad y fortalecer programas apoyados.
- **Programa de Cultura Turística:** AECID, UNICEF, OMT y OEA. A la fecha, se ejecuta como programa institucional en varios ministerios de turismo de la región.
- **Sistema de Información Geográfica Turística (SIGTUR):** AECID, USAID, por medio de CATHALAC y con tecnología de NASA.
- **Sistema de Investigación de Mercados (SIM):** AECID, TURESPANA, OMT.
- **Seguridad turística:** AECID, OEA.
- **Turismo rural:** PAIRCA/UE, CENPROMYPE, COSUDE.



Principales beneficios

- **Apoyo a proceso de integración regional y desarrollo:** Haber tenido una cooperación creciente y sostenida, que logró apoyar, no sólo el fortalecimiento y consolidación de la institucionalidad y la relación entre sectores y países, sino más especialmente en el proceso mismo de la integración turística regional. Esto requirió de un involucramiento, coordinación y articulación continua de la AECID con SITCA. Indudablemente, ha sido una garantía para lograr el desarrollo de iniciativas y programas que se fueron fortaleciendo a lo largo de los años, y que han generado mayores beneficios a las instituciones, a los países y a la región.
- **Apuesta hacia objetivos estratégicos sectoriales:** La cooperación asumió el compromiso de apoyar el Plan Estratégico Regional y de buscar los mecanismos para adaptar las líneas y ejes de cooperación hacia los objetivos estratégicos del Plan, mediante un proceso continuo de articulación y comunicación con la institucionalidad regional del sector.
- **Continuidad y fortalecimiento de prioridades regionales:** Cabe destacar que el apoyo que se brindó fue dirigido a iniciativas claves que han tenido una trayectoria e impacto. En este sentido, se menciona al Programa de Calidad en el Servicio Turístico (PROCAPCA), que contribuyó a sensibilizar en la importancia del tema entre sector privado y público, identificó mejores prácticas a ser promovidas, criterios y normas de aplicación en una cantidad representativa de segmentos de la oferta turística regional. Dado que el programa fue evaluado muy favorablemente, se decidió darle continuidad, sirviendo de plataforma para el Sistema Integrado Centroamericano de Calidad y Sostenibilidad, agregando el componente de sostenibilidad a el desafío de la certificación regional.
- **Relación de cooperación y alianza:** El sector turismo a nivel regional ha reconocido a la AECID como un aliado estratégico y la cooperación brindada, como un aporte sustancial a la integración. Esto se ha reflejado en una relación sistemática, consistente y de continua coordinación y comunicación, en la que la cooperación ha estado al servicio de la integración turística, sus prioridades y necesidades.
- **Fomento de la cooperación sur sur y cooperación horizontal:** Se propició la cooperación entre países e instituciones, a fin de colaborar en la puesta en marcha de iniciativas en los cuales se tiene mayor ventaja competitiva o experiencia, compartiendo su know how y experiencia al resto de países.
- **Fortalecimiento institucional:** Importantes acciones se destinaron al fortalecimiento de capacidades y de gestión institucional del sector turístico, tanto privado como público, que han redundado en una mejora de la imagen, consolidación del rol de liderazgo, representatividad, desarrollo y apropiamiento de programas que han ampliado sus ámbitos de actuación y de sus servicios en favor del sector.

Principales resultados

- **Apropiamiento y continuidad de programas regionales:** Países e instituciones han adoptado e insertado en sus propias organizaciones, programas o servicios apoyados por la cooperación, garantizando su sostenibilidad y continuidad, así como han brindado apoyo para su fortalecimiento. Entre estos casos se citan: la Ruta Colonial y Los Volcanes en Nicaragua, Turismo Rural en Guatemala, SIGTUR en Nicaragua, FRONTUR en El Salvador y otros.
- **Apoyo al profesionalismo del sector:** Diversos programas y actividades formativas de corto, mediano y largo plazo fueron implementados con apoyo de la cooperación, que indudablemente crearon, fortalecieron y perfeccionaron conocimientos, capacidades y profesionalidad, tanto en el sector público, privado y sociedad civil, involucrada con destinos y actividad turística. Resaltan programas diseñados ad-hoc según la realidad y demanda de Centroamérica, basados en el plan regional de formación turística. Entre estos, cabe citar el post grado en planificación turística.
- **Fortalecimiento institucional:** La cooperación contribuyó en forma sustancial al fortalecimiento de capacidades de planificación, gestión y ejecución, tanto de instancias regionales del sector público, como del sector privado y muy especialmente en SITCA y CATA, como instancias operativas del CCT. Esto fue posible por medio de diversos programas de capacitación, formación de formadores, asistencias técnicas, intercambios de experiencias entre instituciones y entre países, diseño de instrumentos y de programas y servicios, edición de manuales, guías y otras iniciativas de apoyo.
- **Construcción de tejido sectorial:** A través de programas y proyectos apoyados, se contribuyó a la creación y consolidación de instancias asesoras y de apoyo a la ejecución y coordinación, tales como: Comité Regional de Cultura Turística, Comité Regional de Seguridad Turística, Comité Regional de Calidad y Sostenibilidad, Comités nacionales de la Ruta Colonial y Los Volcanes y Red Regional de Posadas Rurales.



Resultados cuantificables

- 6 instrumentos de política sectorial turística.
- 4 planes regionales.
- 5 instancias técnicas regionales de apoyo a programas y proyectos creadas.
- 3 instrumentos de planificación.
- Instrumentos de apoyo a promoción y mercadeo turístico.
- 4 programas formativos desarrollados para el sector.
- 7 programas de formación de formadores.
- 10 programas de capacitación temática: Planificación, estadísticas, calidad, sostenibilidad gestión de destinos, promoción y mercadeo, seguridad turística, negocios turísticos, cultura turística, formulación de proyectos.
- 9 manuales y documentos especializados editados.
- 2 actividades de asociatividad y encadenamientos.

Casos exitosos

Sistema Integrado de Calidad y Sostenibilidad Turística: primer certificado a nivel mundial en calidad y sostenibilidad turística para empresas de alojamientos, restaurantes, transportes terrestres de pasajeros (autobuses y renta autos), tour operadores y actividades temáticas gracias al intercambio de experiencias entre los países y la transferencia tecnológica.

PROCAPCA: Iniciativa innovadora regional para MIPYMES. Diseñado según las necesidades de la micro y pequeña empresa a nivel regional de hospedaje, operadores turísticos, alimentación, artesanías y formadores, beneficiando a más de 500 MIPYMES.

Promoción del turismo intrarregional: Es un caso exitoso, por la unificación de visiones, esfuerzos y recursos de sectores privados y públicos, incorporando a la cooperación de AECID; lográndose promover destinos turísticos en la región a precios muy competitivos. El turismo intrarregional es esencial para la región, ya que representa el 21% en promedio del total de turistas que recibe la región en los últimos 10 años; además de ser el que mayor cantidad de turistas en valor absoluto representa.

Lecciones aprendidas

- El proceso de la planificación de la cooperación junto con su acompañamiento, sitúa a la AECID como un socio de relevancia para la puesta en marcha del PEDTS. Además ha garantizado el nivel de pertinencia de las actividades y proyectos apoyados.
- La participación de actores y alianza público privada.
- Cuando los programas responden a necesidades estratégicas identificadas por sus beneficiarios e instancias público y privadas responsables, se logra su continuidad además de su mejora continua incorporando mejores prácticas que aportan valor agregado, consistencia e integralidad.
- Los programas regionales aportan mayor equilibrio de oportunidades aunque es de vital importancia el rol de las instituciones regionales como gestoras, coordinadoras y articuladoras con los países.
- Sin embargo, se ha denotado vacíos en monitoreo, evaluación y seguimiento, dada la ausencia o debilidad de indicadores y resultados específicos, que permitieran una mejor valoración, efectividad y medición de impactos y resultados.
- A esto se agrega la diversidad de programas ejecutados por medio de SITCA al mismo tiempo, lo cual ha mostrado la necesidad de focalizar, priorizar, centrar atención y apoyo en menor número de iniciativas y programas, que facilite un proceso de seguimiento y de continuidad, así como de medición de resultados

