



# DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN PROFESIONAL

Y

# PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PROFESIONAL EN ÁREAS DE TURISMO DE NATURALEZA, CULTURAL Y ETNOGRÁFICO

SIBE JBEL MOUSSA.

RESERVA DE LA BIOSFERA INTERCONTINENTAL DEL MEDITERRÁNEO. MARRUECOS.



**Unión Europea**

Fondo Europeo de Desarrollo Regional

*Invertimos en su futuro*



# DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN PROFESIONAL

Y

## PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PROFESIONAL EN ÁREAS DE TURISMO DE NATURALEZA, CULTURAL Y ETNOGRÁFICO.

SIBE JBEL MOUSSA.

RESERVA DE LA BIOSFERA INTERCONTINENTAL DEL MEDITERRÁNEO.

MARRUECOS.



**Unión Europea**  
Fondo Europeo de Desarrollo Regional  
*Invertimos en su futuro*



FEBRERO 2013

Asistencia Técnica:

PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOSTENIBLES S.L.  
ZAWAN INTERNATIONAL MANAGEMENT

Documento 1: Diagnóstico de las Necesidades de Capacitación Profesional en Áreas de Turismo de Naturaleza, Cultural y Etnográfico, en el SIBE Jbel Moussa.

## INDICE.

I	INTRODUCCIÓN.....	5
II	METODOLOGÍA.....	7
III	ESTADO ACTUAL.....	10
III.1	CARACTERIZACIÓN DEL DESTINO.....	10
III.2	OFERTA FORMATIVA ACTUAL DIRIGIDA AL SECTOR TURÍSTICO.....	12
IV	DEMANDAS FORMATIVAS.....	13
IV.1	INTRODUCCIÓN.....	13
IV.2	FUENTES DIRECTAS DE GENERACION DE DEMANDA FORMATIVA EN LA ACTUALIDAD.....	15
IV.3	AMBITOS DESDE LOS QUE SE GENERAN LAS PRINCIPALES NECESIDADES DE FORMACIÓN PROFESIONAL.....	16
IV.3.1	CONSTRUCCION DEL MODELO DE DESTINO, DE DESARROLLO Y ENFOQUE METODOLOGICO.....	16
IV.3.2	SECTORES PRODUCTIVOS ACTUALES Y POTENCIALES.....	16
IV.3.3	nuEVAS OCUPACIONES.....	16
IV.3.4	NUEVAS TECNOLOGIAS PARA LA GESTIÓN.....	17
IV.3.5	NECESIDADES BÁSICAS.....	17
V	NICHOS DE OPORTUNIDAD.....	18
V.1	INTRODUCCIÓN.....	18
V.2	NICHOS.....	18
VI	PRINCIPALES NECESIDADES DE FORMACION OCUPACIONAL DETECTADAS SEGÚN AMBITOS.....	20

## I INTRODUCCIÓN.

El presente documento de *Diagnóstico de Necesidades de capacitación Profesional y Programad de Capacitación Profesional en Áreas de Turismo de Naturaleza, Cultural y Etnográfico en el SIBE Jbel Moussa* recoge dos actuaciones incluidas en el proyecto Bioeconomy, en concreto en la Sub-acción 3.1.7. Programa de Capacitación Profesional en Áreas de Turismo de Naturaleza, Cultural y Etnográfico:

- 1.- Realización de Diagnóstico de las necesidades de capacitación profesional en áreas de Turismo de Naturaleza, Cultural y Etnográfico en el SIBE Jbel Moussa.
- 2.- Diseño del Programa de Capacitación Profesional en Áreas de Turismo de Naturaleza, Cultural y Etnográfico en el SIBE Jbel Moussa.

Su elaboración se ha realizado conjuntamente y se ha redactado como un único documento, aunque bien diferenciado en dos partes, de esta manera quedan mejor expresadas y fundamentadas tanto las constataciones y el análisis diagnóstico realizado, como las propuestas formativas que intentan mejorar la situación actual y procurar el acceso de la población al desarrollo turístico con las mejores garantías.

Este trabajo consiste fundamentalmente en un estudio de diagnóstico y propuestas de las necesidades de formación ocupacional que se puedan detectar en el ámbito del desarrollo turístico considerando el escenario actual y el futuro, que será fruto de la implementación del Plan de desarrollo turístico del territorio SIBE Jbel Moussa en la región de Tánger Tetuán así como la implementación de otros planes paralelos.

Para ello será necesario:

Conocer la situación de los establecimientos de turismo en la zona mediante el diagnóstico en el sector realizado pero respecto al grado de formación específica que posee el personal que los atiende.

Elaborar una descripción de la situación de las necesidades de formación ocupacional para programar y planificar las acciones formativas de una manera adecuada.

El diagnóstico para la detección de potenciales nichos de empleo, y de ahí de la necesidad de capacitación, abarcará todos los ámbitos del destino turístico y en concreto los subsectores de gestión de recursos territoriales, alojamiento, restauración, actividades turísticas, intermediación e Información turística, etc. al mismo tiempo incluirá los ámbitos de la macro gestión, planificación y consultoría al considerarlos ámbitos clave en la consolidación de los destinos turísticos.

Para ello, basándonos en un análisis de la situación actual del sector y de sus potencialidades, junto a la oferta formativa actual y un diagnóstico de las necesidades

formativas para la capacitación, entendidas éstas como diferencias entre el empleo actual generado y el desempeño actual de las profesiones y el desempeño requerido debido a un déficit en las competencias profesionales asignadas a cada área funcional, así como los factores de cambio y competencias asociados a las nuevas necesidades o a las nuevas tendencias del sector previstas en el plan de turismo.

El “*Estudio de Detección de Necesidades de Formación para la ocupación en el Sector Turístico del SIBE Jbel Moussa*” elaborado en el marco de un proyecto de Cooperación Internacional liderado por la UCO y financiado por la Agencia Andaluza de Cooperación Internacional al Desarrollo (AACID) ha supuesto una aportación destacada al desarrollo de esta actividad en la zona. En primer lugar por el valor de la información recogida ,tanto en el trabajo de campo a través del contacto directo con colectivos, personas clave y emprendedores, como por el trabajo de coordinación y elaboración con distintas entidades e instituciones públicas referidas en el apartado de metodología. Y en segundo lugar, por el rigor del análisis efectuado, que no se limita a la situación actual e interna en la zona sino que incluye una perspectiva de evolución en el ámbitos territoriales y temporales superiores.

Se trata de desarrollar un programa de capacitación profesional que permita dinamizar el SIBE de Jbel Moussa y potenciar las iniciativas identificadas al tiempo que se incentiva la puesta en marcha de nuevas iniciativas que cubran las necesidades del desarrollo del sector.

Se intenta poner en marcha un proceso que incluya la formación básica y la capacitación profesional en el sector turístico.

La sensibilización de las potencialidades de los recursos existentes, que ocupa otra parte del proyecto Bioeconomy, y del papel que puede jugar el turismo como un factor de desarrollo, es fundamental tanto para el éxito del proyecto como para la participación de las poblaciones en el proceso de mejora de las condiciones sociales de la zona, a esto hay que acompañarlo con un paquete formativo que haga posible realmente la incorporación de la población al desarrollo previsto.

Si el objetivo es la incorporación de la población al desarrollo de la zona, ésta deberá contar con las habilidades y conocimientos necesarios que demanden los escenarios actuales y futuros

## II METODOLOGÍA.

Dada la falta de información específica elaborada, se ha recurrido al trabajo de campo como principal instrumento metodológico a través de distintas técnicas como la observación directa, las entrevistas abiertas y cerradas, la presencia en actos como jornadas o encuentros, etc.

Esto nos ha llevado a realizar una profunda investigación de campo con el objetivo de integrar las bases informativas existentes en tres sectores de análisis que han sido anteriormente poco profundizados, los recursos territoriales, la oferta y la logística turística en la zona.

Sobre la base de estos estudios y de estas investigaciones se ha podido también realizar una síntesis de los procesos en curso. Tales trabajos permiten rápidamente identificar los puntos críticos del estado actual y las principales necesidades.

Durante el trabajo de campo para el levantamiento de información, se han realizado multitud de reuniones y entrevistas entre las que destacan:

- Reunión con el Pr. Dr. Mohammed Ater, Director del Laboratorio Diversidad y Conservación de los Sistemas Biológicos (LDICOSYB). Departamento de Biología. Facultad de Ciencias. Universidad Abdelmalek Essâadi de Tánger-Tetuan.
- Reunión con el Sr. Charrafe, responsable del Servicio de Turismo Rural de la Delegación Regional de Tánger-Tetuán del Ministerio de Turismo.
- Reunión con el Sr. Zouhair Amhaouch, Jefe del Servicio de Cooperación. Alto Comisariado de Aguas y Bosques y Lucha Contra la Desertificación. Zona del Rif (Región de Tánger-Tetuán.).
- Reunión con el Sr. Mohammed Dimga, Alcalde-Presidente de la Comuna Rural de Belyounech.
- Reunión con los Profesores Nouredine Chikhi, Abdelaziz Boulifa y Mohhamed El Abdellaoui, componentes del Equipo de Investigación Geográfica sobre el Rif. Facultad de Letras y Ciencias Humanas. Universidad Abdelmalek Essaâdi. Tetuán.

Así mismo, se han realizado una serie de entrevistas a agentes del territorio relacionados con el turismo como:

- Entrevista con el Presidente de la Asociación de Pescadores de Belyounech.
- Varias entrevistas con las responsables de la Asociación Mujeres de Futuro de Belyounech.

- Entrevista con un propietario de casas rurales en Belyounech.
- Entrevista con dueño del Café Restaurant Populaire Jbel Moussa en Belyounech.
- Entrevista con propietaria del Restaurante Le Cabagnon en Dalia.
- Entrevista con propietario del chiringuito en el extremo oriental de Playa Dalia.
- Entrevista a antiguo trabajador del Hamman de Belyounech.
- Entrevista a pescadores en Oued Marsa.
- Entrevista a grupo de jóvenes en Oued Marsa.
- Entrevista a vecinos de Imzala.
- Entrevista a vecinos en Horras.
- Diversas entrevistas realizadas a vecinos de los distintos núcleos poblacionales.

Igualmente se ha podido aprovechar la presencia en actos convocados para otro fin como jornadas o talleres, para recoger información, contrastar opiniones y validar hipótesis.

Todo ello ha sido realizado mediante presencia física del equipo con traslados a todos los puntos citados con vehículo propio y acompañados con traductor de árabe y de francés.

El enfoque metodológico con el que trabajamos nos lleva a entender que las necesidades de formación ocupacional no se pueden referir solo a la adquisición de conocimientos teóricos sino a prácticas, habilidades y experiencias, y en ámbitos variados como la formación ciudadana, formación asociativa para la vida social, cultural y económica, formación cooperativa.

Incluso se señala la formación básica al condicionar esta, sobre todo su ausencia, el analfabetismo, las futuras propuestas formativas a realizar. De ahí que se incluya como necesidad en las propuestas.

Por todo ello se ha descartado el sistema básico de observación de los hechos, constatación de la necesidad, oferta de solución. Se ha optado por un análisis de necesidades más complejo en el que se han analizado las necesidades actuales y futuras incluyendo ámbitos que de manera colateral influyen en la capacitación como por ejemplo la educación básica o el alfabetismo.

Para ello ha sido necesaria la observación de la realidad social actual y su relación con las potenciales profesiones, de los que se desprenden una serie de necesidades formativas para la ocupación que se producen en el sector del turismo en zona. Esto nos llevó a analizar la situación actual del sector, contrastarla con un planteamiento ideal tras la implementación del plan de turismo, analizar las opiniones sobre las



necesidades formativas de los actores protagonistas y incidiendo en las necesidades formativas que lastran su desarrollo y dificultan alcanzar mejores grados de calidad, eficiencia y competitividad.

El proceso de cubrir las necesidades de demanda formativa en las ocupaciones previstas será un proceso progresivo en el que juega un papel fundamental el nivel de alianzas que se puedan establecer con la población y con los agentes locales

### III ESTADO ACTUAL.

#### III.1 CARACTERIZACIÓN DEL DESTINO.

El conjunto montañoso de Jbel Moussa, posee unas destacadas características de espectacularidad tanto por sus formas como por su ubicación llegando hasta la costa, esto le confiere a la zona grandes potenciales como destino de mar y al mismo tiempo de montaña

El valor de su medio natural con características de biodiversidad y paisajísticas muy singulares y valiosas que le han valido para ser incorporadas a la red de espacios naturales protegidos de Marruecos, actualmente como Sitio de Interés Biológico y Ecológico (SIBE).

La cercanía al Tánger Med ha influido positivamente en las comunicaciones entre la zona de Jbel Moussa y el exterior, al beneficiarse de la construcción del tramo de autopista que llega hasta el puerto, así como del desdoble de la carretera nacional RN-16 que une Tánger con Castillejos y que transcurre en su tramo intermedio cerca de la zona.

El desarrollo de las infraestructuras portuarias para el tránsito de pasajeros y las ferroviarias vinculadas al puerto, suponen también un beneficio potencial para la zona.

En general las condiciones de vida de una gran parte de la población se pueden describir con las siguientes características:

- economía de subsistencia, con escaso desarrollo de la agricultura, de la ganadería y de la pesca y el casi nulo aprovechamiento de los recursos forestales,
- escaso aprovechamiento de las posibilidades turísticas de la zona (salvo el alquiler de casas habitaciones en verano en Dalia y Belyounech, donde abren también algunos restaurantes de playa), y a un comercio minorista poco significativo.
- El comercio intermediario tuvo mucha importancia en la zona, sobre todo a través del paso fronterizo entre Benyounech y Benzú (Ceuta) pero el cierre de la frontera supuso una contrariedad económica y social para la zona.

En la actualidad la situación económica es precaria, el empleo que se genera es de baja calidad, las actividades que generaran alguna ocupación, aportan poca renta y riqueza para los municipios y sus habitantes.

De un tiempo a esta parte ha venido cobrando fuerza la idea de que, la riqueza de la zona sus valores endógenos, pueden contribuir a la mejora de las condiciones de vida de los ciudadanos.

Uno de los nichos principales se vislumbra en el desarrollo turístico de la zona.

En este ámbito y en el proceso necesario para convertir el turismo en un auténtico motor de desarrollo de la zona intervienen varios componentes.

Por un lado la riqueza de potenciales, la variedad de unidades diferenciadas, una situación geoestratégica privilegiada, la apuesta decidida de la población, los agentes locales y la administración por potenciar este desarrollo.

Pero al mismo tiempo, estas fortalezas conviven con una serie de debilidades o deficiencias como la falta de espíritu emprendedor, el bajo nivel formativo general y profesional de la población para acometer el desarrollo turístico.

A esto hay que unir una serie de condicionantes sociales, que explican algunas de las dificultades con que la población se encuentran para asumir un papel protagonista en el desarrollo turístico.

Altos niveles de analfabetismo y falta de instrucción

Falta de experiencia en el sector

Servicios públicos deficitarios.

Ausencia de oferta formativa ocupacional en la zona, hay oferta pero en las grandes ciudades lejos, con grandes dificultades de transporte

El papel de la mujer

Las consecuencias de altos niveles de pobreza

Por otro lado la nueva perspectiva nos permite prever la aparición de Nuevos escenarios en los que cobra cada vez más importancia el turismo.

El proceso de emergencia de un territorio para su evolución hacia la consolidación de un destino turístico ha ido evolucionando con el tiempo. En la actualidad este proceso no se concibe de por generación espontánea y ajeno a las poblaciones que componen los territorios. Sino que se da de manera planificada y situando a las poblaciones en un lugar protagonista tanto en la toma de decisión del modelo, como en la participación del proceso de consolidación como en la gestión de los productos e iniciativas empresariales resultantes.

En estos momentos la zona, se está dotando de una serie de planificaciones que desde una perspectiva de desarrollo integral y especialmente desde el ámbito del desarrollo turístico, va a suponer, tras sus implementaciones, un auténtico cambio de escenario, en el que se espera emerjan nuevos yacimientos de empleo, nichos y nuevas profesiones.

Los objetivos de los distintos planes incluyen que este nuevo escenario suponga una mejora de las condiciones de vida de las poblaciones de la zona, para ello es imprescindible que las poblaciones cuenten con los conocimientos y herramientas profesionales necesarias para no quedar excluidas de este proceso.

De todo ello se deducen la necesidad de detectar estas necesidades y ofrecer los cauces formativos necesarios para hacer posible a las poblaciones esta incorporación

Además el nuevo escenario supondrá una serie de cambios en la estructura socio económica actual en el que será necesario asegurar una serie de factores:

Factor socio-cultural. El desarrollo turístico deberá estar unido al desarrollo social y cultural.

Factor Organizativo: Las nuevas necesidades supondrán incorporar nuevas formas de organización en el trabajo innovadoras.

Factor de Calidad. La calidad concebida, no sólo como certificaciones, sino como como la experiencia de lo autentico a través de unos cauces que faciliten la accesibilidad y la satisfacción.

Factor Medioambiental. Dada la pertenencia a la RIBM y como criterio de la sostenibilidad, será un factor transversal en todo el proceso.

Factor de Prevención, Seguridad y Salud. El empleo que se genere deberá ser de cálida no precario en las distintas profesiones.

Factor tecnológico. Será necesaria la incorporación de la Tics en la gestión del destino y en la gestión empresarial.

Todo ello avala y ayuda a definir las nuevas necesidades de formación ocupacional que se deben prever.

El bajo nivel de aprovechamiento de los recursos de la zona y las deficiencias en la oferta y productos turísticos, conviven con los grandes potenciales existentes y con la actitud general de búsqueda de nuevas formas de evolución en la población. La formación juega un papel fundamental para avanzar hacia el desarrollo.

### III.2 OFERTA FORMATIVA ACTUAL DIRIGIDA AL SECTOR TURÍSTICO.

En la zona no hay oferta para la formación ocupacional, mas allá del proceso natural de aprendizaje por la experiencia, ha habido alguna experiencia como un curso para guías turísticos, que no resultó de agrado para los jóvenes que lo realizaron.

La oferta formativa más cercana se encuentra en Tánger y Tetuán, que además de la distancia supone gran dificultad de acceso por los problemas de transporte.

## IV DEMANDAS FORMATIVAS.

### IV.1 INTRODUCCIÓN.

La situación actual de desarrollo turístico y los nuevos escenarios esperados tras la implementación de las diversas planificaciones efectuadas para el desarrollo de la zona, van a venir a transformar el mercado laboral en la zona.

Las iniciativas incipientes turísticas a través de pequeños emprendedores y empresas, están haciendo aflorar la necesidad de un nuevo perfil de trabajador que, además de tener conocimientos específicos, sea creativo, innovador, motivado con lo que hace y dispuesto a asumir riesgos, con capacidad para trabajar en equipo y que viva los cambios organizacionales como una oportunidad de progreso institucional y personal.

Los cambios previstos nos ofrecen la posibilidad de detectar necesidades formativas, de las ocupaciones y profesiones a través de la identificación, descripción y análisis de las competencias de las ocupaciones existentes, si a esto añadimos los factores que prevemos van a influir en la evolución de los puestos y tareas tendremos un mapa de necesidades formativas.

Uno de los componentes fundamentales de la calidad en el sector turístico es su capital humano que ha de estar dotado de unos conocimientos que los conviertan en profesionales de calidad.

Mejorar el servicio para que la oferta resulte atractiva para el turista, es una tarea continua y para ello se debe proporcionar a los profesionales las herramientas necesarias para ello.

De ahí la importancia de identificar cuáles son las necesidades que se detectan y qué se precisa para llegar a ser verdaderamente competitivos.

En este análisis habrá que identificar tanto las necesidades detectadas en el servicio como la necesidad de mejorar la oferta formativa existente, esta oferta deberá dimensionarse, modernizarse y adaptarse a las verdaderas demandas del entorno, dotando de un perfil profesional adecuado a dicha demanda.

Como hemos visto en la zona no existe oferta formativa en este campo, a excepción de algunas iniciativas como la realización de algún curso para guías que no terminó satisfactoriamente.

El resto de las ofertas se encuentra en zonas más lejanas, en las grandes ciudades como Tánger o Tetuán.

La existencia de una población bien formada genera más y mejores posibilidades para desarrollar sectores como el turístico, dado que las cualificaciones profesionales son cada vez más decisivas para determinar la empleabilidad de un individuo y la competitividad de su entorno económico.

En la zona del SIBE nos encontramos con que a la hora de emprender un programa de formación, hay que tener en cuenta varios factores:

- La usencia de oferta formativa

- El estado embrionario del desarrollo turístico
- el pequeño tamaño de la mayoría de las empresas turísticas,
- la estacionalidad de las actividades y la contratación temporal del personal.

Ello dificulta la implantación de programas de formación continua.

Dentro de las necesidades de capacitación detectadas en el desarrollo turístico, los cursos o materias que se consideran más necesarios para mejorar la cualificación y competitividad de los trabajadores son, en general, los relativos a:

Macro gestión: Instituciones y consultoras especializadas, Universidad.

Micro gestión: Mejora gestión empresarial y emprendedores.

Formación profesional básica. Idiomas y oficios.

Tics.

Esto desemboca en la necesidad de establecer políticas de formación de los recursos humanos para que responsable, emprendedores y empresas turísticas, y más en un entorno deficitario en programas formativos como es el SIBE sean capaces de adaptarse a las expectativas de los visitantes y puedan desarrollarse adecuadamente y de un modo sostenible.

El desarrollo de este tipo de acciones enriquecerá los recursos humanos de las empresas y su entorno, condición necesaria para que el desarrollo sea sostenible social, económica y ambientalmente.

Así conseguiremos un reciclaje continuo de los trabajadores y los nuevos emprendedores y empleados podrán desarrollar sus tareas siguiendo las directrices necesarias para ser productivos, y dar un servicio que deje al turista satisfecho, tanto como para que en futuras ocasiones decida repetir destino.

Las acciones formativas son un pilar básico del turismo en estas zonas que permitirá desenvolverse en un mercado emergente que, en la mayoría de las ocasiones, se basa en un personal de temporada y con una escasa capacitación para dar al cliente un servicio acorde con los sistemas de calidad, necesarios en el mundo globalizado para seguir siendo competitivos.

La oferta formativa debe partir de las necesidades existentes y proponer modelos plurales que tengan en cuenta aspectos relacionados con los potenciales territoriales, valores culturales, las tradiciones, las condiciones de mercado, etc.

En esta oferta es crucial la dirección de la organización y del tratamiento, formación y cualificación de sus recursos humanos debiendo destacar la gestión tecnológica, los flujos de información, los sistemas de comunicación, el clima organizativo, las actitudes creativas y emprendedoras, las posibilidades de desarrollo de las iniciativas personales etc.

## IV.2 FUENTES DIRECTAS DE GENERACION DE DEMANDA FORMATIVA EN LA ACTUALIDAD.

A continuación se identifican los focos principales que en la actualidad generan mayor índice de demanda y futuros destinatarios de la oferta.

En unos casos pueden ser actividades turísticas que ya se vienen realizando y en otros son colectivos que están llamados a asumir responsabilidades no sólo como beneficiarios de este programa de formación, sino como actores locales, que ya lo son, pero que mejor formados, podrían ir asumiendo labores de asesoramiento, formación y acompañamiento a promotores y trabajadores que se quieran incorporar al sector.

De entre ellos destacamos:

Alcaldes.

Master Universitarios en Turismo.

Colectivo del Club Patrimonio, Desarrollo y Ciudadanía.

Privados que gestionan casas de alquiler en Dalia, Belyounech y Oued Marza.

Bares y restaurantes.

Cofradías pescadores.

Asociaciones como Mujeres de futuro.

Promotores en general. Gastronomía, musens, fiestas, artesanías, etc.

Chiringuitos y alquiler sombrillas.

Tiendas y mercados.

Guías improvisados.

De entre estos focos expuestos conviene resaltar el papel actual y futuro de los empresarios en el proyecto de desarrollo, para la identificación de necesidades formativas se ha procedido a estructurar el sector tal como se encuentra en la actualidad en el SIBE:

- Emprendedores y empresarios que ya operan en el sector.
- Empresarios de otros sectores que les interesa diversificar hacia el turismo (pescadores, artesanos, comercios, etc.)
- Nuevos emprendedores y empresarios que quieren iniciar actividad en el sector.

Aunque con aspectos comunes encontramos necesidades formativas diferenciadas según los diversos grupos.

Estos grupos presentan una serie de necesidades generales que provienen de los siguientes ámbitos.

### **IV.3 AMBITOS DESDE LOS QUE SE GENERAN LAS PRINCIPALES NECESIDADES DE FORMACIÓN PROFESIONAL.**

Para continuar el análisis para la detección de las necesidades de formación ocupacional se han identificado y se exponen a continuación los distintos focos desde el que se generan estas necesidades con una visión amplia y de conjunto, es desde estos epígrafes donde se han detectado las principales necesidades y carencias.

#### **IV.3.1 CONSTRUCCION DEL MODELO DE DESTINO, DE DESARROLLO Y ENFOQUE METODOLOGICO.**

La construcción de un destino emergente, como es este caso, exige de tareas de planificación, ordenación y asesoramiento para asegurar su éxito, eficacia y eficiencia y sostenibilidad.

Los actores principales en este ámbito son los funcionarios de la administración pública y los jóvenes más formados a través de la Universidad. Igualmente las asociaciones con más experiencia, como la de Mujeres de futuro, pueden desempeñar estas tareas.

Para que esto sea posible es necesaria una formación específica previa,

#### **IV.3.2 SECTORES PRODUCTIVOS ACTUALES Y POTENCIALES.**

Los sectores productivos son uno de los orígenes principales de generación de necesidades formativas, al ser agentes territoriales fundamentales en el desarrollo turístico.

Además habrá que contemplarlos desde su situación actual, pero previendo el papel que deberán jugar en escenarios futuros.

#### **IV.3.3 NUEVAS OCUPACIONES.**

Tras la implementación del conjunto de planes previstos en la zona aparecerán una serie de oportunidades para la actividad turística que traerá consigo la necesidad de la prestación de nuevos servicios hoy no existentes. Esta situación exige a los promotores y emprendedores estar preparados y formados para asumir los consecuentes retos.



#### **IV.3.4 NUEVAS TECNOLOGÍAS PARA LA GESTIÓN.**

El papel protagonista que las NTIs juegan en destinos más consolidados a nivel mundial, alerta sobre la necesidad de estar preparados para el uso de estas tecnologías y no quedar al margen.

#### **IV.3.5 NECESIDADES BÁSICAS**

Aunque no estrictamente turísticas existen carencias formativas en la población que influyen y determinan en algunos casos el hecho de que la población pueda acceder a la oferta formativa, de ahí que se incluyan como necesidades a afrontar.

Señalamos las dos que consideramos más fundamentales en el marco de este documento:

- Las necesidades de formación básica y alfabetización.
- La necesidad del conocimiento y por parte de la población de los recursos territoriales.

## V NICHOS DE OPORTUNIDAD.

### V.1 INTRODUCCIÓN.

Tras la implementación de las actuaciones de desarrollo turístico previsto en las distintas planificaciones surgirán nuevos nichos de oportunidad para el empleo que exigirán de las habilidades y conocimientos prácticos necesarios para dar respuestas a estas necesidades. Los principales destinatarios serán los emprendedores actuales y la población general que decida emprender o trabajar en el sector, sobre todo los sectores de jóvenes.

Aunque no son los únicos creemos conveniente señalar algunos de los nichos donde encontramos el mayor potencial de generar actividad empresarial.

### V.2 NICHOS.

#### PLANIFICACIÓN Y ASESORÍA - CONSULTORÍA TURÍSTICA.

Se recogen las necesidades derivadas de tareas de planificación territorial, sectorial y de productos turísticos. Así mismo se incluyen las tareas de asesoramiento y asistencia técnica a proyectos emprendedores.

#### ALOJAMIENTOS

Se recogen las necesidades derivadas de tareas propias de la gestión de establecimientos de alojamiento de calidad, sobre todo centradas en la puesta en marcha y gestión de alojamientos en el medio rural, a partir de emprendedores locales.

#### RESTAURACIÓN.

Se recogen las necesidades derivadas de la gestión de estos establecimientos, incluyendo el conocimiento y promoción de productos locales así como la incorporación de sistemas de calidad.

#### INTERMEDIACIÓN TURÍSTICA. INFORMACIÓN, AGENCIAS DE VIAJES.

Se recogen las necesidades derivadas de la prestación de estos servicios necesarios para el desarrollo turístico, se señalan como nichos prioritarios la información turística y la organización y gestión de viajes y de paquetes turísticos.

#### ACTIVIDADES TURÍSTICAS.

Se recogen las necesidades derivadas de la organización de actividades turísticas sobre todo las relacionadas con la creación de una oferta que ponga en valor y gestione los recursos territoriales como rutas guiadas, eventos culturales, etc.

#### INTERPRETACIÓN DEL PATRIMONIO.

Se recogen las necesidades derivadas de la gestión de los recursos territoriales naturales, culturales y etnográficos a través de centro de interpretación, museos, guías especializados, creación de productos a partir de los recursos, etc.

#### COMERCIO TURÍSTICO.

Se recogen las necesidades derivadas de la atención al turismo en dos niveles, tanto para cubrir las necesidades básicas de los visitantes como para la oferta comercial especializada como artesanías, recuerdos, material informativo, etc.

#### SERVICIOS TURÍSTICOS. TRANSPORTE.

Se recogen las necesidades derivadas de la movilidad tanto para la conexión de la zona con los puntos de llegada de turistas, Tánger Med, Tánger, Tetuán. Como los servicios necesarios para la movilidad interior en el SIBE.

#### OCIO.

Se recogen las necesidades derivadas de la creación de una oferta de ocio que de respuesta a las necesidades de los visitantes.

#### NUEVAS TECNOLOGÍAS.

Se recogen las necesidades derivadas la importancia de las nuevas tecnologías en la gestión del destino que queremos construir, las tendencias de los mercados en el uso de estas nuevas tecnologías y la gestión empresarial eficiente, sobre todo las relativas al uso de la informática, la navegación y las redes sociales.

Para todos ellos es imprescindible que las poblaciones, entre otras cosas, se encuentren formadas.

## VI PRINCIPALES NECESIDADES DE FORMACION OCUPACIONAL DETECTADAS SEGÚN AMBITOS.

Todo lo anterior nos ofrece la información necesaria para poder organizar un mapa de necesidades de formación ocupacional, que nos permita de una manera eficaz y eficiente la elaboración del siguiente paso, la elaboración de un programa de formación ocupacional según las necesidades de la zona.

Para una mejor comprensión se ha procedido a señalar las mayores necesidades formativas relacionándolas con los ámbitos expuestos, los subsectores en los que se dan con mayor claridad y los grupos locales directos en los que se pueden identificar.

En las necesidades formativas a partir de los nichos de oportunidad, se diferencia entre las necesidades propias de la gestión empresarial, comunes a todos los sectores con las necesidades que provienen de la especialización profesional del personal que prestará los servicios. De ahí que cuando se habla de actividades profesionales se diferencia entre gestión y oficios.

AMBITO	SUBSECTOR	NECESIDAD	GRUPO LOCAL
CONSTRUCCION DEL MODELO DE DESTINO, DE DESARROLLO Y ENFOQUE METODOLOGICO.	TRABAJADORES PUBLICOS	Técnicas de planificación en destinos y productos turísticos	Funcionarios
		Formulas de gestión de los servicios turísticos	Funcionarios
		Gestión de trámites administrativos turísticos	Funcionarios
		Regulación de la actividad turística	Funcionarios
	CONSULTORIA	Gestión empresarial	Alumnos Máster Club Patrimonio Asociación Mujeres Futuro
		Planificación estratégica y operativa	Alumnos Máster Club Patrimonio Asociación Mujeres Futuro

		Dirección y acompañamiento empresarial	Alumnos Máster Club Patrimonio Asociación Mujeres Futuro
		Especialización en subsectores del SIBE	Alumnos Máster Club Patrimonio Asociación Mujeres Futuro
		Interpretación del patrimonio	Alumnos Máster Club Patrimonio Asociación Mujeres Mujeres Futuro
SECTORES PRODUCTIVOS ACTUALES Y POTENCIALES.	Emprendedores y empresarios que ya operan en el sector	Formación en gestión : contabilidad, gestión, comercialización, marketing	Establecimientos existentes
		Planes de viabilidad y empresa	Establecimientos existentes
		Planes de calidad	Establecimientos existentes
		Atención al Cliente.	Establecimientos existentes
	Empresarios de otros sectores que les interesa diversificar hacia el turismo	Reciclaje de conocimientos	Pescadores, artesanos, comercios, etc.
		Gestión turística básica	Pescadores, artesanos, comercios, etc.
		Especialización según servicio a prestar	Pescadores, artesanos, comercios, etc.
		Planes de viabilidad y empresa	Pescadores, artesanos, comercios, etc.
	Nuevos emprendedores y empresarios que	Planes de viabilidad y empresa	Promotores y emprendedores

	quieren iniciar actividad en el sector		
		Gestión empresarial	Promotores y emprendedores
		Especialización según servicio a prestar	Promotores y emprendedores
		Gestión turística básica	Promotores y emprendedores
NICHOS DE OPORTUNIDAD.			
	Alojamientos Gestión	Gestión empresarial y Comercial	Establecimientos existentes y nuevos emprendedores
		Implantación normas calidad	Establecimientos existentes y nuevos emprendedores
	Alojamientos Profesiones	Formación profesional en Recepción y Consejería	Población general
		Formación profesional en Administración	Población general
		Formación profesional en Limpieza	Población general
		Formación profesional en Mantenimiento edificios	Población general
	Agencias Viajes Gestión	Gestión empresarial y Comercial	
	Agencias de viajes Profesiones	Conocimientos Administrativos	Población general
		Conocimiento y Gestión del producto	Población general
		Informática y Nuevas Tecnologías.	Población general

		Habilidades propias para el puesto de informador gestor.	Población general
		Conocimiento de las necesidades del cliente	Población general
	Restauración Gestión	Gestión empresarial y Comercial	
		Implantación normas de calidad	
	Restauración Profesiones	Formación profesional en camarero y cocinero	Población general
		Conocimiento de la normativa referente a higiene	Población general
		Técnicas de control de aprovisionamientos.	Población general
		Técnicas y métodos para una correcta desinfección de los utensilios e instalaciones	Población general
		Presentación de platos	Población general
		Manipulación y conservación de toda clase de alimentos.	Población general
		Servicios en barra y mesas	Población general
		Atención al Cliente.	Población general
		Utilización del idioma del cliente de forma oral escrita	Población general
		Preparación y presentación del producto a la vista del cliente	Población general
		Técnicas de control de aprovisionamientos.	Población general

		Conocimiento y correcta utilización de las normas de protocolo	Población general
	Guía Turístico	Formación profesional en guía turístico	Población general
		Conocimiento de otras culturas y costumbres para conocer las características de los clientes	Población general
		Manejo de las disposiciones legales que afecten a su actividad laboral	Población general
		Nociones de sociología y psicología de grupos.	Población general
		Utilización del idioma del cliente de forma oral y escrita.	Población general
		Manejo de situaciones de emergencia.	Población general
	Información turística.	Formación profesional en informador turístico	Población general
		Conocimiento de otras culturas y costumbres para conocer las características de los clientes	Población general
		Utilización del idioma del cliente de forma oral escrita	Población general
		Información actualizada al diente sobre todo lo referente a su entorno.	Población general
		Conocimiento y correcta utilización de las normas de protocolo	Población general
		Conocimiento y utilización de las Nuevas Tecnologías que aporten valor a la prestación de servicios	Población general



	Comercio. Gestión	Gestión empresarial y Comercial	Establecimientos existentes y nuevos emprendedores
		Implantación normas de calidad	Establecimientos existentes y nuevos emprendedores
		Valorización de los productos de los terrenos por el turismo	Establecimientos existentes y nuevos emprendedores
	Comercio Profesiones	Formación profesional como vendedor	Población general
		Conocimiento productos locales	Población general
		Conocimientos especializados según especialidad establecimiento.	Población general
		Utilización del idioma del cliente de forma oral escrita	Población general
		Atención al Cliente.	Población general
	Animación Gestión	Gestión empresarial y Comercial	Nuevos emprendedores
		Implantación normas de calidad	Nuevos emprendedores
	Animación Profesiones	Formación profesional según especialidad	Población general
		Conocimiento y utilización de las normas de seguridad e higiene.	Población general
		Organización y ejecución de cantidades.	Población general
		Conocimiento y correcta utilización de las normas de	Población general

		protocolo.	
		Utilización del idioma del cliente de forma oral y escrita.	Población general
		Adecuación de las instalaciones a las características de los clientes.	Población general
	Gestión Servicios turísticos. Transporte.	Gestión empresarial y Comercial	Establecimientos existentes y nuevos emprendedores
		Implantación normas de calidad	Establecimientos existentes y nuevos emprendedores
	Oficios Servicios turísticos. Transporte	Formación profesional como conductores	Población general
		Conocimiento y correcta utilización de las normas de protocolo.	Población general
		Utilización del idioma del cliente de forma oral y escrita	Población general
		Conocimiento de todo el territorio y sus comunicaciones	Población general
	Ocio. Gestión	Gestión empresarial y Comercial	Establecimientos existentes y nuevos emprendedores
		Implantación normas de calidad	Establecimientos existentes y nuevos emprendedores
	Ocio. Profesiones	Formación profesional específica según especialidad.	Población general

		Conocimiento y correcta utilización de las normas de protocolo.	Población general
		Utilización del idioma del cliente de forma oral y escrita	Población general
NUEVAS TECNOLOGIAS PARA LA GESTIÓN.	Empresas de formación en nuevas tecnologías.	Formación de formadores	Nuevos emprendedores
		Diseño de cursos	Nuevos emprendedores
	Incorporación de las nuevas tecnologías a la gestión del destino	Diseño de web	Nuevos emprendedores
		Gestión de web	Nuevos emprendedores
	Incorporación de nuevas tecnologías a la gestión empresarial	Formación nivel usuario	Nuevos emprendedores
		Aplicaciones especializadas	Nuevos emprendedores
NECESIDADES BÁSICAS			
		Educación Básica.	Niños
		Idiomas	Población general
		Alfabetización	Población general
		Conocimiento de su territorio.	Población general

Documento 2: Programa de Capacitación Profesional en Áreas de Turismo de Naturaleza, Cultural y Etnográfico en el SIBE Jbel Moussa.

## INDICE.

I	INTRODUCCIÓN.....	30
II	OBJETIVOS. ....	31
III	DESTINATARIOS.....	32
IV	ACCIONES FORMATIVAS.....	34
V	CUADRO RELACIONAL DE LOS DISTINTOS COMPONENTES DEL PROGRAMA FORMATIVO.....	37
VI	ESQUEMA DE PROPUESTAS FORMATIVAS.....	43
VII	CONSIDERACIONES A LA PROPUESTA.....	52
VIII	TAREAS PREVIAS. ....	53
IX	CRONOGRAMA Y TAREAS.....	54

## I. INTRODUCCIÓN.

El análisis y diagnóstico realizado nos permite la elaboración de una serie de actuaciones formativas que dé respuesta a los puntos críticos que explican las necesidades de formación ocupacional para la consecución de los objetivos.

La secuencia seguida ha tenido una serie de pasos que podríamos definir como, se identifica una población con carencias y déficits sociales que busca alternativas de desarrollo que mejoren su calidad de vida, tras el análisis de lo que tenemos (recursos territoriales y oferta actual) nos damos cuenta que es valioso y decidimos apostar por su puesta en valor y aprovechamiento para generar actividad económica en el marco de un plan de turismo.

Para que las consecuencias de este desarrollo generen retornos al territorio y a la población, esta ha de estar preparada para asumir como protagonista de este desarrollo, desde su concepción, (planificación) hasta la participación en los productos resultantes.

Pero para ello el punto de partida es dificultoso por las carencias de conocimientos y habilidades para practicar una actividad nueva y de calidad (la turística) en la que no se tiene experiencia. De ahí la necesidad de encontrar cauces realistas para la formación que permita de manera fácil, que sea la población la que protagonice este proceso. Este proceso es complejo ya que ha de incluir diversas variables:

- Partimos de una demanda explícita de formación fruto del análisis de las carencias estudiadas en la población y expresadas por ellos mismos.
- El desarrollo previsto que hemos diseñado como más idóneo, exige de capacidades y habilidades no conocidas hasta ahora en la población.
- La aplicación del conjunto de planes en fase de elaboración, traerán una serie de cambios en los sectores productivos, a los que debemos responder.
- Con las actividades que se generaran aparecerán nuevas oportunidades de profesiones no implantadas para las que habremos de estar formados.
- Para que en este proceso seamos competitivos deberemos manejar las nuevas Tics.
- Y como base de todo lo anterior la población ha de contar con la formación básica necesaria para poder acceder a otras ofertas formativas.

Esta variables contribuirán a la creación de nuevos nichos de empleo y oportunidad profesional tanto para las empresas, Emprendedores y empresarios que ya operan en el sector, como para Empresarios de otros sectores que les interesa diversificar hacia el turismo, y Nuevos emprendedores y empresarios que quieren iniciar actividad en el sector.

Por otro lado hay que señalar, que junto con la población, en los procesos de desarrollo turístico cobran un papel importantísimo las actuaciones desde las instituciones públicas que respondan a las exigencias de calidad de un mercado como el turístico, caracterizado por su complejidad, diversidad y oferta variada.

## II. OBJETIVOS.

A partir de todo lo cual podemos establecer los objetivos de esta propuesta formativa, que podemos resumir en:

El objetivo general es dotar a la población, emprendedores, trabajadores, pequeños empresarios y técnicos públicos de las herramientas y los instrumentos necesarios para poder diseñar y acometer una actividad turística empresarial sostenible y de calidad.

En su diseño se han tenido en cuenta que un proceso de formación ocupacional deberá cumplir las siguientes funciones:

Educación básica como garantía de acceso a otras formaciones.	A través de un oferta orientada a "establecer desde el campo de la educación de los niños, de los adultos y de las familias nuevas bases de superación de las desigualdades y generar nuevas posibilidades para erradicar la pobreza" (Declaración Mundial sobre Educación para Todos).
Formación ocupacional de todos los demandantes.	Para el desarrollo de conocimientos, técnicas y actitudes que permitan la capacitación necesaria para realizar unas tareas u ocupaciones específicas.
Perfeccionamiento de los profesionales que ya operan	Para actualizar conocimientos profesionales para lograr una mayor cualificación profesional y laboral.  Proporcionar las habilidades que se precisarán en el futuro.
Reconversión de otras actividades y profesionales que se incorporen al desarrollo turístico.	Dirigida a el perfeccionamiento de conocimientos, habilidades, aptitudes y actitudes de aquellos trabajadores que deberán cambiar de puesto de trabajo o sector profesional.
Aprendizaje de habilidades mediante la practica	Potenciando la adquisición de conocimientos, técnicas y actitudes a través de la experiencia.

### III. DESTINATARIOS.

El universo destinatario de las propuestas formativas es toda la población del SIBE actual, más la población que pudiera incorporarse a la zona. De hecho algunas de las propuestas formativas que se realizan, irán dirigidas al conjunto de la población.

Pero paralelo a esto, este plan formativo deberá dar respuesta a las necesidades más específicas de grupos determinados, que por su configuración o función que desarrollan o que se desean acometer en un futuro, han de ser formados de una manera más especializada.

En una estructura simple podemos decir que los grupos de destinatarios principales lo componen:

Empresarios y Emprendedores

Trabajadores

Colectivos dinámicos.

Administración pública.

Como ya se señalaba en el diagnóstico en el ámbito del SIBE se han podido identificar como actores principales los siguientes:

Alcaldes.

Máster Universitarios en Turismo.

Colectivo del Club Patrimonio, Desarrollo y Ciudadanía.

Alquiler casas Dalia, Belyounech y Oued Marza.

Bares y restaurantes.

Cofradías pescadores.

Asociaciones mujeres futuro. Promotores en general. Gastronomía, musens, fiestas, artesanías, etc.

Chiringuitos y alquiler sombrillas.

Tiendas y mercados.

Guías improvisados.

Estos grupos son destinatarios directos de esta propuesta, por la capacidad que tienen de ser tractores de otros colectivos o ciudadanos, tanto porque una mejora en su prestación de servicios puede generar un efecto demostración en otros colectivos o ciudadanos, o porque algunos a medio plazo pueden jugar un papel de gestores de



formación para otros colectivos o ciudadanos. El plan además de proponer actuaciones formativas, apuesta por la incorporación de algunos actores locales para que vayan asumiendo tareas de gestión, organización e impartición de formación, en otras fases.

Se trata de crear un dispositivo formativo, que arrancando con la colaboración exterior progresivamente vaya generando en el propio territorio su propio plan continuo de formación organizado y gestionado por actores locales.

En este objetivo en la actualidad pueden jugar un papel muy importante tres colectivos:

Los Alumnos del Máster en Turismo.

Los miembros del Club Patrimonio, Desarrollo y Ciudadanía de Tetuán.

La Asociación de mujeres "Mujeres del Futuro" de Belyounech.

A estos colectivos se le deberá ofrecer formación no sólo relacionada con las empresas y profesiones turísticas, sino que abarque campos que les permitan realizar labores de formación, planificación, consultoría, estudios, acompañamiento, etc.

## IV. ACCIONES FORMATIVAS.

Las características del territorio, de la población y de la oferta actual, nos lleva a la necesidad de elaborar propuestas muy adaptadas que den respuestas al nivel que hay de punto de partida, a las dificultades de movilidad y a las expectativas inmediatas que se esperan.

No se trata sólo del diseño de sesiones formativas con contenidos adecuados, sino que la forma de impartición y la metodología a emplear, facilite el acceso de la población a la oferta.

En base a todo ello se han establecido los siguientes tipos de fórmulas formativas.

### CURSOS REGLADOS F.O.

Son cursos dirigidos a la formación específica a una profesión. El programa debería ser elaborado en consonancia con los programas formativos para el empleo que existan en el país.

Si no es así el programa se podría elaborar partiendo de programas elaborados en otros países.

Su realización convendría que dotara a los alumnos de certificación oficial.

### JORNADAS

Las jornadas se conciben como actos formativos basados en el contraste de experiencias con proyectos más consolidados y transferencia de conocimientos. Se dirigen sobre todo a funcionarios, agentes territoriales y empresarios.

### PRACTICAS EMPRESAS

Dirigidas a trabajadores tanto de iniciación a la actividad como de reciclaje para trabajadores del sector.

Se podrían realizar en el país o en España a través de convenios con asociaciones empresariales.

Los contratos y condiciones serán las que regulen esta actividad en cada país.

### WORK SOHP

Temáticamente serán monográficos sobre ámbitos de actividad o actividades empresariales determinadas, dirigidas a empresarios y emprendedores. A realizar en los dos países. Se podría contar con la colaboración de entidades dedicadas a la proyección empresarial en el exterior (Extenda. Junta de Andalucía).

### PROGRAMA DE EDUCACION BASICA

Dirigido a los niños/as se trata de apoyar y facilitar el acceso de este colectivo a los programas educativos existentes en el país.

Por tanto en este apartado la función de este plan no es la impartición de la formación sino la de asegurar el acceso de este colectivo a la oferta existente a través de acuerdos de colaboración entre los promotores del plan, las autoridades educativas y los ayuntamientos.

#### PROGRAMA DE EDUCACION DE ADULTOS

Dirigido a los adultos se trata de apoyar y facilitar el acceso de este colectivo a los programas educativos existentes en el país. Centrándose sobre todo en la alfabetización y la educación básica.

Por tanto en este apartado la función de este plan no es la impartición de la formación sino la de asegurar el acceso de este colectivo a la oferta existente a través de acuerdos de colaboración entre los promotores del plan, las autoridades educativas y los ayuntamientos.

#### AULA MOVIL – BUS.

Dadas las dificultades de accesibilidad y movilidad de la población, se plantea la creación de un mini bus móvil educativo. Esta aula móvil, puede cubrir las necesidades de varias propuestas formativas y colectivos distintos. Si se dota de conexión a internet y equipos informáticos puede ser muy útil para todas las propuestas formativas.

Se trataría de que en días fijos por semana e micro bus visitara cada uno de los núcleos poblacionales más importantes y ofreciera la clases de carácter más continuo, adultos, emprendedores, trabajadores, nuevas tecnologías, etc....

#### ESCUELAS TALLER Y CASAS DE OFICIOS

El objetivo de las Escuelas Taller y las Casas de Oficios es conseguir la inserción laboral de los alumnos, jóvenes desempleados.

Estas escuelas taller y casa de oficios se pueden organizar como cooperación internacional con los formatos españoles, o adaptando las propuestas a las normativas marroquíes.

En las Escuelas Taller y las Casas de Oficios se integran la formación, la experiencia y la información en técnicas de búsqueda de empleo y autoempleo y en ellas se trabaja aprendiendo y se aprende trabajando en obras (rehabilitación de monumentos, medio ambiente, jardinería, etc.) y servicios a la comunidad (de atención a la tercera edad, guarderías, etc.) de utilidad pública o social.

Se trata de aprovechar, la existencia de maestros en oficios en trance de desaparición, empleándolos como formadores, y, por otro, la de un riquísimo patrimonio histórico artístico nacional necesitado de acciones que detengan su deterioro, emprendiendo su rehabilitación. De este modo, además de formar y aportar experiencia a los jóvenes desempleados, se recuperan viejos oficios.

## CAMPAÑA DE PROMOCIÓN Y EDICION DE MATERIAL (FOLLETO)

Dirigido a toda la población y a los distintos sectores productivos se trata de material editado con el objetivo de informar-sensibilizar a los destinatarios del valor de los potenciales existentes, y en algunos casos de su incorporación a su actividad, como por ejemplo en la gastronomía y los cocineros.

## V. CUADRO RELACIONAL DE LOS DISTINTOS COMPONENTES DEL PROGRAMA FORMATIVO.

Con este cuadro se pretende organizar con coherencia toda la información recogida en el diagnóstico, y darle una forma que nos permita la toma de decisiones para las propuesta formativas más adecuadas.

Para ello se ponen en relación los ámbitos en los que se encuentran las mayores necesidades formativas, los subsectores en las que son más manifiestas, la definición de la propia necesidad y los destinatarios principales.

AMBITO	SUBSECTOR	NECESIDADES	DESTINATARIOS IDENTIFICADOS
CONSTRUCCION DEL MODELO DE DESTINO, DE DESARROLLO Y ENFOQUE METODOLOGICO.	TRABAJADORES PUBLICOS	Técnicas de planificación en destinos y productos turísticos	Funcionarios
		Formulas de gestión de los servicios turísticos	
		Gestión de trámites administrativos turísticos	
		Regulación de la actividad turística	
	CONSULTORIA	Gestión empresarial	Alumnos máster Club Patrimonio
		Planificación estratégica y operativa	Asociación Mujeres Mujeres Futuro
		Dirección y acompañamiento empresarial	
		Especialización en subsectores del SIBE	
		Interpretación del patrimonio	
	SECTORES PRODUCTIVOS ACTUALES Y POTENCIALES.	Emprendedores y empresarios que ya operan en el sector	Formación en gestión : contabilidad, gestión, comercialización, marketing
Planes de viabilidad y empresa			Establecimientos existentes

NICHOS DE OPORTUNIDAD.		Planes de calidad	Establecimientos existentes
		Atención al Cliente.	Establecimientos existentes
	Empresarios de otros sectores que les interesa diversificar hacia el turismo	Gestión turística básica	Pescadores, artesanos, comercios, etc.
		Especialización según servicio a prestar	Pescadores, artesanos, comercios, etc.
		Planes de viabilidad y empresa	Pescadores, artesanos, comercios, etc.
	Nuevos emprendedores y empresarios que quieren iniciar actividad en el sector	Planes de viabilidad y empresa	Promotores y emprendedores
		Gestión empresarial	Promotores y emprendedores
		Especialización según servicio a prestar	
		Gestión turística básica	
	Alojamientos Gestión empresarial	Gestión empresarial y Comercial	Establecimientos existentes y nuevos emprendedores
		Implantación normas calidad	Establecimientos existentes y nuevos emprendedores
	Alojamientos Profesiones	Conocimientos y habilidades en Recepción y Consejería Administración Limpieza Mantenimiento edificios  Idiomas.	Población general
Agencias Viajes Gestión	Gestión empresarial y Comercial  Implantación normas calidad	Establecimientos existentes y nuevos emprendedores	
Agencias de viajes Profesiones	Conocimientos y habilidades en Administración Gestión del producto Informática y Nuevas Tecnologías necesidades del	Población general	

		<p>cliente</p> <p>Idiomas.</p>	
	Restauración Gestión establecimientos	Gestión empresarial y Comercial Implantación normas de calidad	
	Restauración Profesiones	Formación profesional en camarero y cocinero	Población general
		<p>Conocimientos y habilidades en normativa referente a higiene</p> <p>Técnicas de control de aprovisionamientos Técnicas y métodos para una correcta desinfección de los utensilios e instalaciones Presentación de platos</p> <p>Manipulación y conservación de toda clase de alimentos.</p> <p>Servicios en barra y mesas</p> <p>Atención al Cliente</p> <p>Utilización del idioma del cliente de forma oral escrita Preparación y presentación del producto a la vista del cliente</p> <p>Técnicas de control de aprovisionamientos Conocimiento y correcta utilización de las normas de protocolo</p>	
	Guía Turístico	Formación profesional en guía turístico	Población general
		<p>Conocimiento de otras culturas y costumbres para conocer las características de los clientes</p> <p>Manejo de las disposiciones legales que afecten a su actividad laboral</p> <p>Nociones de sociología y psicología de grupos.</p> <p>Utilización del idioma del cliente de forma oral y escrita.</p> <p>Manejo de situaciones de emergencia.</p>	

	Información turística.	Formación profesional en informador turístico	Población general
		<p>Conocimiento de otras culturas y costumbres para conocer las características de los clientes</p> <p>Utilización del idioma del cliente de forma oral escrita</p> <p>Información actualizada al diente sobre todo lo referente a su entorno.</p> <p>Conocimiento y correcta utilización de las normas de protocolo</p> <p>Conocimiento y utilización de las Nuevas Tecnologías que aporten valor a la prestación de servicios</p>	
	Comercio. Gestión establecimientos	<p>Gestión empresarial y Comercial</p> <p>Implantación normas de calidad</p> <p>Valorización de los productos de los terrenos por el turismo</p>	Establecimientos existentes y nuevos emprendedores
	Comercio Profesiones	<p>Formación profesional como vendedor</p> <hr/> <p>Conocimiento productos locales</p> <p>Conocimientos especializados según especialidad establecimiento.</p> <p>Utilización del idioma del cliente de forma oral escrita</p> <p>Atención al Cliente.</p>	Población general
	Animación Gestión empresas	<p>Gestión empresarial y Comercial</p> <p>Implantación normas de calidad</p>	Nuevos emprendedores
	Animación Profesiones	Formación profesional según especialidad	Población general



		<p>Conocimiento y utilización de las normas de seguridad e higiene.</p> <p>Organización y ejecución de cantidades.</p> <p>Conocimiento y correcta utilización de las normas de protocolo.</p> <p>Utilización del idioma del cliente de forma oral y escrita.</p> <p>Adecuación de las instalaciones a las características de los clientes.</p>	
	Gestión Servicios turísticos. Transporte.	Gestión empresarial y Comercial Implantación normas de calidad	Establecimientos existentes y nuevos emprendedores
	Profesiones Servicios turísticos. Transporte	Formación profesional como conductores  Conocimiento y correcta utilización de las normas de protocolo.  Utilización del idioma del cliente de forma oral y escrita  Conocimiento de todo el territorio y sus comunicaciones	Población general
	Gestión empresas Ocio.	Gestión empresarial y Comercial Implantación normas de calidad	Establecimientos existentes y nuevos emprendedores
	Profesiones Ocio.	Formación profesional específica según especialidad.	Población general
		Conocimiento y correcta utilización de las normas de protocolo.  Utilización del idioma del cliente de forma oral y escrita	
NUEVAS TECNOLOGIAS	Empresas de formación en nuevas	Formación de formadores	Nuevos emprendedores

PARA GESTIÓN.	LA	tecnologías.	Diseño de cursos	
		Incorporación de las nuevas tecnologías a la gestión del destino	Diseño de web	Nuevos emprendedores
			Gestión de web	
		Incorporación de nuevas tecnologías a la gestión empresarial	Formación nivel usuario Aplicaciones especializadas	Nuevos emprendedores
NECESIDADES BÁSICAS			Educación de adultos.	Población general
			Educación Básica.	Niños
			Idiomas	Población general
			Alfabetización	Población general
			Conocimiento de su territorio.	Población general
			Puesta en valor del patrimonio	Jóvenes.

## VI. ESQUEMA DE PROPUESTAS FORMATIVAS.

A continuación se exponen las distintas propuestas formativas organizadas por tipo de actuación, aspecto muy importante, dadas las características de la zona y los destinatarios, el contenido, los destinatarios principales y algunas observaciones que pueden ayudar a su puesta en marcha.

Los programas específicos y metodologías, quedaría pendientes de una fase operativa de puesta en marcha.

En cuanto a la formación destinada a trabajadores, hay que señalar varias cuestiones, los cursos deberían de ser homologados y certificados por las entidades correspondientes en el país, para ello los programas deben ser los establecidos en su normativa, si no existieran algunas especialidades se podrían certificar desde España con los programas instaurados aquí.

Para los empresarios se propone una secuencia jornadas de presentación, curso de gestión y Works shop de intercambio de experiencias.

Por otro lado hay que señalar que se incluyen algunas actuaciones que pudieran no ser del ámbito de este trabajo, pero que se consideran imprescindibles y condicionan el objetivo de formación ocupacional, como la alfabetización.

REFERENCIA	TIPO ACTUACION	CONTENIDO	DESTINATARIOS	OBSERVACIONES
JOR/1	JORNADAS	Técnicas de planificación en destinos y productos turísticos.  Formulas de gestión de los servicios turísticos	Funcionarios	Se podrían realizar una o dos diferentes  Para todo el territorio
JOR/2	JORNADAS	Gestión de trámites administrativos turísticos Regulación de la actividad turística		Para todos los implicados.
CUR/1	CURSO	Gestión empresarial  Planificación estratégica y operativa	Alumnos Máster  Club Patrimonio	En Tetuán

		Dirección y acompañamiento empresarial		
CUR/2	CURSO	Especialización en subsectores del SIBE  Interpretación del patrimonio		En Tetuán
CUR/3	CURSO	Gestión empresarial  Planificación estratégica y operativa  Dirección y acompañamiento empresarial	Asociación Mujeres Futuro y otras asociaciones o entidades territoriales..	En Belyounech.
CUR/4	CURSO	Especialización en subsectores del SIBE  Interpretación del patrimonio		En Belyounech.
JOR/3	JORNADAS	PRESENTACION DEL PROGRAMA	Emprendedores y empresarios que ya operan en el sector	Jornadas únicas para todos los empresarios actuales en todo el territorio.
CAM/1	CURSO AULA MOVIL	Formación en gestión : contabilidad, gestión, comercialización, marketing  Planes de viabilidad y empresa  Planes de calidad  Atención al Cliente. Gestión turística básica		CURSO: Sesiones repartidas en el territorio  CONTENIDO Común para todos los empresarios y emprendedores  Todos los empresarios del sector

WS/1	WORKS SHOP	Transferencia de experiencias		Único para todos
JOR/4	JORNADAS	PRESENTACION DEL PROGRAMA	Empresarios de otros sectores que les interesa diversificar hacia el turismo	Común para todos los nuevos emprendedores
JOR/5	JORNADAS	Formación en gestión : contabilidad, gestión, comercialización, marketing  Planes de viabilidad y empresa  Planes de calidad  Atención al Cliente. Gestión turística básica		JORNADAS UNICAS PARA nuevos emprendedores
CAM/2	CURSOS AULA MOVIL	Especialización según servicio a prestar		CURSO: Sesiones repartidas en el territorio  CONTENIDO Según especialidad
WS/2	WORKS SHOP	Transferencia de experiencias		
CRE/1	CURSO REGLADO	Formación profesional específica	Trabajadores alojamientos	En colaboración con autoridad competente
CAM/3	CURSOS MONOGRÁFICOS  AULA MÓVIL	Recepción y Consejería  Administración  Limpieza y mantenimiento  idiomas		Contenido común.  Sesiones en cada territorio.  Plan de prácticas en establecimientos existentes.
CRE/2	CURSO REGLADO	Formación profesional específica	Trabajadores  Agencias viaje	En colaboración con autoridad competente

CAM/4	CURSOS MONOGRÁFICOS  AULA MÓVIL	Conocimientos Administrativos  Conocimiento y Gestión del producto  Informática y Nuevas Tecnologías.  Habilidades propias para el puesto de informador gestor  Conocimiento de las necesidades del cliente  Idiomas		Contenido común a la especialidad.  Sesiones en cada territorio.  Plan de prácticas en establecimientos existentes.
CRE/3	CURSO REGLADO	Formación profesional específica	Trabajadores restauración	En colaboración con autoridad competente
CAM/5	CURSOS MONOGRÁFICOS  AULA MÓVIL	Perfiles camarero y cocinero  Conocimiento de la normativa referente a higiene  Técnicas de control de aprovisionamientos  Técnicas y métodos para una correcta desinfección de los utensilios e instalaciones  Presentación de platos  Manipulación y conservación de toda clase de alimentos  Servicios en barra y mesas  Atención al Cliente.  Preparación y		Contenido común a la especialidad.  Sesiones en cada territorio.  Plan de prácticas en establecimientos existentes.

		<p>presentación del producto a la vista del cliente</p> <p>Técnicas de control de aprovisionamientos</p> <p>Conocimiento y correcta utilización de las normas de protocolo</p> <p>Idiomas</p>		
CRE/4	CURSO REGLADO	Formación profesional específica	Guía Turístico	En colaboración con autoridad competente
CAM/6	<p>CURSOS MONOGRÁFICOS</p> <p>AULA MÓVIL</p>	<p>Formación profesional en guía turístico</p> <p>Conocimiento de otras culturas y costumbres para conocer las características de los clientes</p> <p>Manejo de las disposiciones legales que afecten a su actividad laboral</p> <p>Nociones de sociología y psicología de grupos.</p> <p>Utilización del idioma del cliente de forma oral y escrita</p> <p>Manejo de situaciones de emergencia.</p> <p>Idiomas</p>		<p>Contenido común a la especialidad.</p> <p>Sesiones en cada territorio.</p> <p>Plan de prácticas en establecimientos existentes.</p>

CRE/5	CURSO REGLADO	Formación profesional específica	Informador turístico.	En colaboración con autoridad competente
CAM/7	CURSOS MONOGRÁFICOS AULA MÓVIL	<p>Conocimiento de otras culturas y costumbres para conocer las características de los clientes</p> <p>Utilización del idioma del cliente de forma oral escrita</p> <p>Información actualizada al cliente sobre todo lo referente a su entorno.</p> <p>Conocimiento y correcta utilización de las normas de protocolo</p> <p>Conocimiento y utilización de las Nuevas Tecnologías que aporten valor a la prestación de servicios</p> <p>Idiomas</p>		<p>Contenido común a la especialidad.</p> <p>Sesiones en cada territorio.</p> <p>Plan de prácticas en establecimientos existentes.</p>
MATERIAL/1	EDICIÓN DE FOLLETO	Valorización de los productos de los terrenos por el turismo		General para todo el territorio
CRE/6	CURSO REGLADO	Formación profesional específica	Trabajadores comercio	En colaboración con autoridad competente
CAM/8	CURSOS MONOGRÁFICOS AULA MÓVIL	<p>Conocimiento productos locales</p> <p>Conocimientos especializados según especialidad establecimiento</p>		



		Utilización del idioma del cliente de forma oral escrita  Atención al Cliente  Idiomas		
CRE/7	CURSO REGLADO	Formación profesional específica	Trabajadores animación	En colaboración con autoridad competente
CAM/9	CURSOS MONOGRÁFICOS  AULA MÓVIL	Conocimiento y utilización de las normas de seguridad e higiene.  Organización y ejecución de cantidades  Conocimiento y correcta utilización de las normas de protocolo.  Utilización del idioma del cliente de forma oral y escrita  Adecuación de las instalaciones a las características de los clientes		
CRE/8	CURSO REGLADO	Formación profesional específica	Trabajadores transporte	En colaboración con autoridad competente
CAM/10	CURSOS MONOGRÁFICOS  AULA MÓVIL	Conocimiento y correcta utilización de las normas de protocolo.  Utilización del idioma del cliente de forma oral y escrita  Conocimiento de todo el territorio y sus		

		comunicaciones Idiomas		
CRE/9	CURSO REGLADO	Formación profesional específica	Trabajadores ocio	En colaboración con autoridad competente
CAM/11	CURSOS MONOGRÁFICOS AULA MÓVIL	Conocimiento y correcta utilización de las normas de protocolo. Utilización del idioma del cliente de forma oral y escrita		
JOR/6	JORNADAS	Formación de formadores	Empresas de formación en nuevas tecnologías.	
		Diseño de cursos		
	CURSO COMÚN	Diseño de web	Empresas NTICs	
CAM/12	CURSOS MONOGRÁFICOS AULA MÓVIL	Gestión de web		
CAM/13	CURSOS MONOGRÁFICOS AULA MÓVIL	Aplicaciones especializadas		
CAM/14	CURSOS MONOGRÁFICOS AULA MÓVIL	Formación nivel usuario	Uso NTICs	
CAM/15	CURSOS MONOGRÁFICOS AULA MÓVIL		Educación Básica.	Dirigida a Niños
CAM/16	CURSOS MONOGRÁFICOS AULA MÓVIL		Educación de adultos	Alfabetización y educación ciudadana

CAMPAÑA/1	CAMPAÑA SENSIBILIZACIÓN	Recurso y valores territoriales	Autoconocimiento	
ESCUELA TALLER/1	TALLERES EMPLEO ESCUELAS TALLER		Puesta en valor del patrimonio	En colaboración con las entidades responsables  Según los modelos marroquíes o españoles.

## VII. CONSIDERACIONES A LA PROPUESTA.

Para la aplicación de las actuaciones propuestas habría que tener en cuenta algunas consideraciones que permiten flexibilidad en la organización de las actuaciones formativas queremos señalar las siguientes:

Existe la posibilidad de unificación de actuaciones.

El Aula móvil puede tener utilidades múltiples, su función se puede complementar con locales municipales.

Hay que prestar atención especial a lo que hay, asociaciones y establecimientos.

Las prácticas son fundamentales.

Los intercambios de experiencias en temas determinados como los avistamientos de cetáceos o de avifauna tienen mucho valor.

## VIII. TAREAS PREVIAS.

La puesta en marcha de este programa exige de una serie de gestiones previas entre ellas la creación de los programas de contenidos y metodologías, igualmente aspectos relativos a la organización. Estas tareas se recogerán en el cronograma como tareas previas.

Para una mejor identificación de estas tareas en el documento y sobre todo en el cronograma se le asigna a cada una de ellas un código, que será el que aparezca en el cronograma.

De entre ellas destacamos:

Contac/1. Asegurar la Incorporación de colectivos que ya funcionan en el territorio.

Acuer/1. Establecer con la Universidad de Marruecos los acuerdos necesarios para la elaboración de los programas de contenidos y prácticas que correspondan a su ámbito de trabajo, la organización de los cursos y jornadas y la expedición de la certificación correspondiente.

Acuer/2. Establecer los acuerdos necesarios con la administración responsable de empleo y formación en Marruecos para el diseño y puesta en marcha de los cursos y jornadas que sean de su ámbito, estableciendo el tipo de certificación a expedir.

CI/1. Realizar una campaña de Información del programa y sensibilización previa para asegurar la participación de la población

Contac/2. Contactos con los alcaldes y autoridades competentes para la preparación del bus que servirá de vehículo al Aula Móvil.

Contac/3. Asegurar la conexión a internet en los distintos núcleos poblacionales.

Acuer/3. Realizar gestiones con la Agencia Extenda para la organización de Works shops y jornadas de intercambio.

Estas tareas previas suponen una labor necesaria que permitirá la impartición de los distintos cursos y jornadas, el equipo de la UCO iniciará y coordinará el inicio de estas tareas, hasta que una vez se incorporen las distintas entidades responsables de la formación para el empleo marroquíes, quienes, tras el diseño de los programas específicos serán los encargados de la impartición.

## IX. CRONOGRAMA Y TAREAS.

En el cronograma se recogen las gestiones previas y las actuaciones formativas que se prevén realizar en un primer periodo de 12 meses (año 1º) del programa de formación.

A su finalización se propone la realización de una evaluación que sirva para fijar el desarrollo de las actuaciones para los años siguientes.

### AÑO 1.

MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6	MES 7	MES 8	MES 9	MES 10	MES 11	MES 12
Contac/1	CI/1.	Acuer/2.	Acuer/3.	Contac/3	JOR/1	CUR/1	CUR/3	JOR/4	JOR/2	CUR/4	JOR/5
Acuer/1.		CAMPAÑA/1			MATERIAL/1	JOR/3			CUR/2		

#### Leyenda de gestiones previas:

- Contac/1. Asegurar la Incorporación de colectivos que ya funcionan en el territorio.
- Acuer/1. Establecer con la Universidad de Marruecos los acuerdos necesarios para la elaboración de los programas de contenidos y practicas que correspondan a su ámbito de trabajo, la organización de los cursos y jornadas y la expedición de la certificación correspondiente.
- Acuer/2. Establecer los acuerdos necesarios con la administración responsable de empleo y formación en Marruecos para el diseño y puesta en marcha de los cursos y jornadas que sean de su ámbito, estableciendo el tipo de certificación a expedir.
- CI/1. Realizar una campaña de Información del programa y sensibilización previa para asegurar la participación de la población
- Contac/2. Contactos con los alcaldes y autoridades competentes para la preparación del bus que servirá de vehículo al Aula Movil.
- Contac/3. Asegurar la conexión a internet en los distintos nucleos poblacionales.
- Acuer/3. Realizar gestiones con la Agencia Extenda para la organización de Works shops y jornadas de intercambio.

#### Leyenda de actuaciones formativas

- JOR/1 JORNADAS Funcionarios
- MATERIAL/1 EDICIÓN DE FOLLETO
- CUR/1 Curso. Alumnos máster. Club Patrimonio
- JOR/3 . JORNADAS. Emprendedores y empresarios que ya operan en el sector.
- CUR/3. CURSO. Asociación Mujeres Mujeres futuro y otras asociaciones o entidades territoriales..
- JOR/4. JORNADAS. Empresarios de otros sectores que les interesa diversificar hacia el turismo.
- JOR/2. JORNADAS. Funcionarios.
- CUR/2. CURSO. Alumnos máster. Club Patrimonio
- CUR/4. CURSO. Asociación Mujeres Mujeres futuro y otras asociaciones o entidades territoriales.
- JOR/5. JORNADAS. Jornadas unicas para nuevos emprendedores



**Unión Europea**  
Fondo Europeo de Desarrollo Regional  
*Invertimos en su futuro*

