

TRANSFERENCIA DE APRENDIZAJE EN EL SECTOR TURÍSTICO

El proyecto Benchtour.

Inmaculada Mora Ortí
FLORIDA UNIVERSITARIA

BENCHTOUR - Benchlearning in the tourism sector, es un proyecto de dos años de duración (2009-2011) co-financiado por la Comisión Europea en el marco del Programa Leonardo da Vinci - transferencia de la innovación.

Ocho universidades, asociaciones y empresas de Alemania, España, Italia, Polonia y Rumania, participan en este proyecto cuyo objetivo principal consiste en mejorar los procesos de aprendizaje de las PYMES del sector turístico a través de la transferencia del método "Bench-effect©".

Este método, desarrollado por un grupo de empresas alemanas en el marco de la iniciativa comunitaria EQUAL II, promueve la mejora de los procesos de aprendizaje en las PYMES a través de la motivación, la participación, la formación y la implementación de procesos de cambio, y consta de las siguientes fases:

1. Análisis: comparación con los benchmarks (puntos de referencia - buenas prácticas) detectados en otras PYMES, toma de conciencia de la necesidad de mejora e inicio del proceso de cambio.
2. Aprendizaje: formación y mentorización acorde con las carencias detectadas en la fase previa.
3. Intercambio: debate, intercambio de experiencias y comparación.
4. Implementación: establecimiento de objetivos y de los plazos para ponerlos en práctica.
5. Revisión: análisis de los logros conseguidos y ajustes.

El planteamiento del proyecto incluye la transferencia no solo sectorial (sector turístico) sino también geográfica (de Italia a Alemania, Polonia y Rumania).

La Toscana (Italia) se toma como modelo turístico de referencia donde identificar los benchmarks adecuados para transferirlos a 8 PYMES turísticas en cada una de las regiones implicadas en el proyecto: Seenland Oder-Spree (Alemania), Malopolska y Podkarpackie (Polonia) y Bucovina (Rumania).

Las principales fases y resultados del proyecto BENCHTOUR son:

1. Análisis comparativo de la situación del sector turístico, con el objetivo de identificar las principales características comunes a los países y regiones objeto de estudio y aquellas en que La Toscana podía ser un referente para el establecimiento de benchmarks.

Los resultados de este análisis evidenciaron que la actividad turística más representativa en todas las regiones era el alojamiento, seguida de la restauración, en ambos casos vinculada al turismo de naturaleza (agroturismo, turismo rural...)

2. Identificación de benchmarks. A partir de una serie de indicadores cualitativos y cuantitativos identificados en el análisis comparativo, se realizó una encuesta a 200 PYMES cuya actividad principal era el alojamiento o la restauración en entornos rurales en La Toscana y a partir de los resultados obtenidos se identificaron los benchmarks (cualitativos y cuantitativos) más adecuados para ambas actividades.

3. Implementación del método Bench-effect.

Los socios de Alemania, Polonia y Rumania, seleccionaron ocho PYMES en sus regiones e iniciaron el proceso de implementación del método Bench-effect (comparación con las referencias identificadas en la Toscana, formación y mentorización, fijación de objetivos y plazos de consecución, intercambio de experiencias...).

En esta fase cabe mencionar que las necesidades de formación detectadas y comunes a las tres regiones han sido: Marketing, Servicio al cliente, Recursos Humanos, Cooperación e Innovación.

Por otra parte, cabe destacar el uso de las redes sociales (Facebook) como herramienta para el intercambio de experiencias entre las 24 PYMES implicadas y los socios.

4. Evaluación de la implementación del método.

A lo largo del proyecto se han desarrollado

cuestionarios e informes para poder llevar a cabo el seguimiento y la evaluación de la adecuada implementación del método en las PYMES.

Estas herramientas ayudarán a la redacción del informe de evaluación que sentará las bases de una guía de ayuda para implementar el método Bench-effect en las PYMES del sector turístico.

Florida Universitaria, socio español de este proyecto, ha sido responsable de realizar el análisis comparativo, moderar y dinamizar el intercambio de experiencias entre PYMES y llevar a cabo la evaluación del proceso de implementación del método Bench-effect.

Para más información sobre los resultados finales del proyecto se puede visitar la página Web: <http://benchtour.eu>