

**Guía del líder capacitador
en
Buenas prácticas de turismo sostenible
para comunidades**



Junio de 2009



Índice

	SECCIÓN	PÁGINA
INTRODUCCIÓN		2
LINEAMIENTOS BÁSICOS PARA EL DISEÑO DE LOS TALLERES		6
BLOQUE 1: MARCO CONCEPTUAL Y METODOLÓGICO		
ACTIVIDAD No. 1		9
INTRODUCCIÓN A LA CAPACITACIÓN		
ACTIVIDAD No. 2		14
EL PAPEL DEL LÍDER CAPACITADOR EN BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO SOSTENIBLE PARA COMUNIDADES		
ACTIVIDAD No. 3		18
EL FACILITADOR EFECTIVO		
ACTIVIDAD No. 4		23
LOS RETOS DE UNA CAPACITACIÓN		
BLOQUE 2: FORTALECIENDO LOS CONOCIMIENTOS EN BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO SOSTENIBLE		
ACTIVIDAD No. 5		32
INTRODUCCIÓN AL TURISMO SOSTENIBLE		
ACTIVIDAD No. 6		37
INTRODUCCIÓN A LAS BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO SOSTENIBLE		
ACTIVIDAD No. 7		41
DISEÑANDO UNA POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD		
ACTIVIDAD No. 8		45
USANDO LOS CUADROS DE EVALUACIÓN Y MONITOREO		
BLOQUE 3: PONIENDO EN PRÁCTICA LOS CONOCIMIENTOS ADQUIRIDOS		
ACTIVIDAD No. 9		50
PREPARANDO UNA CAPACITACIÓN EFECTIVA		
ACTIVIDAD No. 10		58
VISUALIZANDO Y PLANIFICANDO UNA CAPACITACIÓN EFECTIVA		
ACTIVIDAD No. 11		63
PRACTICANDO EL DESARROLLO Y EXPOSICIÓN DE UN TEMA		
ACTIVIDAD No. 12		69
EVALUANDO LO APRENDIDO		

Guía del líder capacitador en Buenas prácticas de turismo sostenible para comunidades

INTRODUCCIÓN

Presentación de la Guía del líder capacitador

La Guía del líder capacitador en Buenas prácticas de turismo sostenible para comunidades es un material complementario a la Guía de buenas prácticas de turismo sostenible para comunidades, desarrollada como un proceso de colaboración entre Rainforest Alliance, SNV y Counterpart International. Este documento tiene como propósito orientar la formación de los capacitadores y asesores en buenas prácticas de turismo sostenible para comunidades. A través del desarrollo del contenido y las actividades incluidas, los asesores y capacitadores adquirirán o reforzarán sus conocimientos sobre capacitación a público adulto en el contexto comunitario. Además, recibirán una introducción a los temas de turismo sostenible y buenas prácticas. Se espera que con su experiencia previa y la Guía de buenas prácticas como herramienta de apoyo, los capacitadores y asesores puedan motivar y ayudar a más comunidades a iniciar y mejorar su implementación de buenas prácticas. La Guía del líder cuenta además con una serie de Anexos que proveen herramientas y detalles para ampliar los temas cubiertos en la Guía. Por otro lado, se ha elaborado también un CD con un juego de herramientas para el desarrollo de los temas de la Guía de buenas prácticas, el cual debe ser conocido, utilizado y enriquecido por los capacitadores y asesores.

Introducción

La iniciativa de la Guía de buenas prácticas de turismo sostenible para comunidades y su Guía del líder capacitador tiene como objetivo unir las áreas de fortaleza de cada organización y generar herramientas y metodologías aplicables al trabajo en turismo comunitario. El turismo comunitario se consolida cada vez más como un elemento importante en las cadenas de valor turísticas de América Latina. A través del trabajo desarrollado y de la experiencia acumulada, muchas iniciativas de turismo comunitario se han consolidado y se han convertido en referentes en sus respectivos destinos. Sin embargo, en muchos casos aún persiste el reto de implementar buenas prácticas de turismo sostenible. Más aún, es válido afirmar que las iniciativas de turismo comunitario, así como las organizaciones que las apoyan, se beneficiarían enormemente al involucrar las buenas prácticas desde la misma fase de planificación y diseño de las iniciativas.

Muchas de las ideas y actividades planteadas en esta guía parten del diseño general con el cual Rainforest Alliance ha venido implementando exitosamente sus talleres para formación de capacitadores en el pasado. Asimismo, aunque esta guía va orientada a complementar a la Guía de buenas prácticas de turismo sostenible para comunidades, puede usarse también para adecuar el trabajo con comunidades basándose en cualquiera de las versiones anteriores de la Guía de mejores prácticas y Guía de buenas prácticas de Rainforest Alliance.

A quién va dirigida esta guía

De acuerdo con el Manual para la contratación y formación de asesores y capacitadores de buenas prácticas en turismo sostenible de Rainforest Alliance (la Alianza para bosques) (2007):

Los (as) capacitadores (as) son profesionales encargados de realizar los seminarios de sensibilización y talleres de Buenas prácticas en turismo sostenible. Estas personas cuentan con una sólida preparación en el tema de Buenas prácticas, poseen la habilidad para manejar grupos y para facilitar el acceso a la información y comprensión sobre el tema.

Generalmente, las y los capacitadores¹ en Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para Comunidades trabajarán formando a otras y a otros capacitadores y asesores que pueden agruparse en cuatro perfiles diferentes, cada uno con sus respectivas subdivisiones:

1. Capacitadores y asesores que ya tienen conocimientos y experiencias sobre Buenas Prácticas: Pueden ser profesionales de turismo o personas con experiencia en sostenibilidad o bien profesionales de los ámbitos de las buenas prácticas (ambiental, sociocultural, empresarial).
2. Capacitadores que tienen experiencia previa en metodologías de educación popular: con énfasis en capacitación a personas adultas, aunque no necesariamente trabajando con iniciativas comunitarias.
3. Capacitadores o trabajadores en temas comunitarios: Este grupo está formado por aquellas personas que tienen experiencia de trabajo con comunidades.
4. Co-facilitador: Este es un rol que puede presentarse en algunos casos para los capacitadores enfocados en el trabajo con comunidades. En algunos casos el facilitador no podrá conducir solo la capacitación. Factores como el idioma o la necesidad de aliarse con una organización de base local pueden hacer que el capacitador se vea forzado a actuar como un co-facilitador.

Con el fin de formar adecuadamente a participantes que respondan a todos los perfiles anteriores, las actividades de formación del Líder capacitador han sido organizadas en tres bloques temáticos. El primer bloque consiste en actividades encaminadas a presentar y formar un marco conceptual y metodológico en los futuros capacitadores. En el segundo bloque se da la transferencia de contenidos y se introducen o fortalecen los conocimientos sobre buenas prácticas de turismo sostenible. En el tercer bloque se realizan actividades prácticas para aplicar los conocimientos adquiridos.

Para qué sirve esta guía

Los talleres de formación y aplicación de buenas prácticas de turismo sostenible pueden estar enfocados a atender las necesidades de diferentes audiencias. Para atenderlas adecuadamente es necesario que los capacitadores/as cuenten con la preparación, la información y las herramientas necesarias para que puedan preparar y ejecutar sus planes de capacitación de acuerdo con los grupos a los que van dirigidos.

En términos de la implementación de los talleres en comunidades, consideraremos como una empresa a toda iniciativa, emprendimiento, organización, etc. que esté desarrollando y manejando actividades de turismo bajo un enfoque comunitario. Habiendo hecho la anterior salvedad, podemos prever que los capacitadores deberán adaptar sus actividades, como mínimo, a los siguientes grupos meta:

¹ En este documento el término capacitadores se refiere tanto a capacitadores como a capacitadoras.

- **Empresarios principiantes:** aquellos que recién están conociendo o empezando a incursionar en el plano de las buenas prácticas o incluso del turismo. Muy probablemente necesitarán más orientación sobre los beneficios de las buenas prácticas, como priorizar sus acciones y cómo iniciar la implementación de acciones prioritarias. Es posible que necesiten incluso orientación sobre cómo terminar de diseñar y planificar su actividad turística con un enfoque de sostenibilidad.
- **Empresarios y público avanzado:** quienes ya están implementando buenas prácticas y requieren de información con mayor contenido técnico. Probablemente necesitarán profundizar más en temas específicos donde han tenido problemas al implementar buenas prácticas o en los que necesitan una mejor orientación sobre cómo iniciar la implementación.

En estos dos grupos meta, lo más seguro es que siempre haya representantes de los distintos sectores de la actividad turística como hoteles, tour operadores, guías, transportistas, etc. Como veremos a lo largo del desarrollo de esta guía, es necesario que los capacitadores/as preparen sus talleres atendiendo a las necesidades de estos grupos específicos. La presente guía tiene como fin el garantizar que los talleres ofrecidos en todos los países tengan un diseño básico sobre el cual se podrían ir haciendo variaciones para las distintas audiencias...

Cada capacitador/a tiene la flexibilidad de diseñar sus presentaciones de acuerdo con las características de su grupo meta, sus habilidades, su experiencia y su criterio profesional. Sin embargo, es indispensable que los temas y enfoques de los distintos talleres respeten patrones comunes y reflejen el concepto de sostenibilidad que maneja Rainforest Alliance y que es apoyado por SNV y Counterpart International.

Fuentes de información y herramientas adicionales

La Guía del líder capacitador forma parte de un paquete de herramientas para la aplicación de Buenas prácticas de turismo sostenible en comunidades de América Latina. Para la mayoría de las actividades descritas en esta guía se encuentran herramientas y explicaciones adicionales en los Anexos de la Guía del líder capacitador. Además, se recomienda complementar la información y las herramientas con:

- Guía de buenas prácticas de turismo sostenible para comunidades de Latinoamérica
- Juego de herramientas para el desarrollo de los temas de la Guía de buenas prácticas de turismo sostenible (Incluye actividades prácticas, ejemplos, formatos de presentaciones y documentación adicional)

Nota sobre el diseño y la planificación de los talleres de formación de líderes capacitadores

El diseño metodológico de esta guía contempla un taller de formación de Líderes capacitadores con 2.5 a 3 días de capacitación efectiva e intensiva. Se espera que, además de las actividades aquí contempladas, cada taller sea enriquecido con actividades adicionales como:

- Visitas de campo
- Charlas de expertos
- Presentación de películas
- Presentación de casos y experiencias concretas
- Verificación de actividades en planta
- Otras

Algunas de las actividades planteadas en esta Guía pueden requerir más tiempo para su desarrollo, según las características del público. Asimismo, si se agregan otras actividades deberá ajustarse el tiempo total necesario para la capacitación.

Más información y seguimiento

Creemos conveniente que el grupo de capacitadores/as de un mismo país comparta sus diseños y materiales para aprovechar las fortalezas de cada uno y lograr un producto de excelente calidad.

Sus comentarios y sugerencias sobre este tema son bienvenidos. Puede dirigirlos a los siguientes puntos de contacto para compartirlos con los demás colegas.

SNV

Salvador Rodríguez, srodriguez@snvworld.org

Julissa Chavarría, jchavarria@snvworld.org

Rainforest Alliance

Silvia Rioja, srioja@ra.org

Counterpart International

Mario Del Cid, mariodelcid@counterpart.org



LINEAMIENTOS BÁSICOS PARA EL DISEÑO DE LOS SEMINARIOS Y TALLERES

1. La sostenibilidad está conformada por tres ejes: ambiental, sociocultural y económico - empresarial. Por lo tanto, durante los talleres se debe brindar un tiempo equivalente para desarrollar los tres componentes, tanto en la parte de conceptos técnicos como de aplicación de buenas prácticas.
2. Para presentar cada tema (ambiental, sociocultural y económico) organice la presentación destacando:
 - Cuál es el problema que se pretende resolver.
 - Cuáles son las herramientas que brindan las buenas prácticas para resolverlo y cómo usar esas herramientas para diseñar su plan de trabajo.
 - Los beneficios que obtiene una empresa y su entorno cuando aplica esas herramientas.
3. Busque siempre ejemplos locales y concretos para ilustrar el tema. Los grandes problemas a nivel mundial (ya sea ambientales, sociales, culturales o económicos), aunque son muchas veces impactantes, no siempre son tan accesibles para nuestra audiencia como los ejemplos locales o nacionales.
4. Cuando planifique las dinámicas, busque ejemplos y temas conocidos por los participantes. Busque que ellos realicen aportes valiosos que pueden ser aprovechados por todos para reforzar las buenas prácticas.
5. Infórmese sobre ejemplos concretos de buenas prácticas en su país o región y sobre el desarrollo del turismo local, para utilizar esta información en sus presentaciones.
6. Tenga disponible listados de páginas web y bibliografía técnica que le aporten al participante información valiosa en los temas técnicos. En las citas de páginas web es necesario ser creativo y seleccionar con criterio profesional. De un capacitador/a se espera una selección más precisa que lo que aparece en los buscadores en las primeras opciones.
7. Prepárese para las preguntas de contenido técnico profundo que puedan surgir y tenga disponibles datos concretos para responder.
8. Si utiliza estudios de caso en sus dinámicas, elabórelos de manera detallada, con datos e información que presenten un desafío para los participantes. No menosprecie las capacidades y conocimientos de su audiencia. Dedique un tiempo suficiente para analizar los casos en profundidad y prepare de antemano las conclusiones a las que desea llegar
9. No todas las audiencias son de empresas de hospedaje, por lo que los ejemplos y buenas prácticas sugeridas deben tener consejos para todas las formas de iniciativas comunitarias incluyendo: oficinas, transportes, manejo en senderos y ambientes naturales, etc. De esta forma todos los grupos se verán reflejados y podrán hacer su plan de acción. En general, se recomienda incluir tanto ejemplos de iniciativas de tipo comunitario como micro y pequeñas empresas privadas.
10. Antes de cada seminario o taller, por favor infórmese del tipo de audiencia a que estará dirigido y haga el ajuste de sus presentaciones de acuerdo a ella.

11. Muchas veces el nivel técnico que tiene la audiencia no es conocido con anticipación, por lo cual es imprescindible que el capacitador/a evalúe las expectativas y conocimientos previos al inicio de cada actividad. Basado en esta información debe adaptar el nivel de su taller para superar las expectativas de la audiencia y demostrar gran destreza técnica en todos los temas de la sostenibilidad.
12. Elabore paquetes de slides (diapositivas) en temas claves (por ejemplo seguridad en las operaciones, salubridad de alimentos, manejo de aguas servidas, protección al patrimonio cultural, etc.) los cuales le permitan profundizar técnicamente cuando la audiencia lo necesite. (Sólo si son una herramienta adecuada en el caso de su audiencia para cada taller particular.)
13. Las audiencias que ya tienen ciertos conocimientos sobre buenas prácticas necesitan ejemplos más técnicos y con datos actualizados sobre las tecnologías disponibles en el país, sus beneficios y que, además, sean aplicables a su empresa. Prepare algunas láminas que demuestren un conocimiento profundo sobre los temas que va a desarrollar.
14. Los participantes del taller completan una hoja de evaluación donde califican y dan su opinión sobre la capacitación. El capacitador/a es el primero en conocer estas opiniones y debe hacer un uso constructivo de esta información para mejorar aquellos aspectos que no sean catalogados con la mejor calificación posible. Esta información es luego analizada para garantizar que las actividades cumplen con las expectativas de la audiencia.
15. Para toda capacitación se debe presentar:
 - Diseño metodológico con sus respectivas ayudas didácticas
 - Informe
 - Formulario de inscripción de participantes
 - Contrapartidas
 - Evaluaciones

En las oficinas de SNV, Rainforest Alliance, y Counterpart International contamos con mucho material que puede servirle como base para diseñar sus talleres. La Guía de buenas prácticas de turismo sostenible para comunidades cuenta con un disco compacto de apoyo con información y herramientas relevantes, el cual puede ser distribuido entre los interesados.

BLOQUE 1: MARCO CONCEPTUAL Y METODOLÓGICO

ACTIVIDAD No. 1
INTRODUCCIÓN A LA CAPACITACIÓN

ACTIVIDAD	MÉTODO	TIEMPO	MATERIALES
(PREPARACIÓN PREVIA)	Seguir protocolo y listas de chequeo	25 a 30 min. Antes de la hora programada	Materiales para la primera sesión Listas de verificación Listados de participantes
(RECEPCIÓN DE PARTICIPANTES EN EL LOCAL)	Seguir un protocolo de recepción y bienvenida para luego analizarlo en el taller	10 a 15 min. Antes de la hora programada	Tarjetas identificadoras de participantes que se vayan a utilizar durante el taller
BIENVENIDA	Diálogo	5 min.	Formulario de información del participante. Materiales de apoyo: listado de organizaciones involucradas en la realización del evento y si aplica listado de personalidades que participan en la sesión inaugural nombre del capacitador en forma visible
AMBIENTACIÓN	Power Point, Recorte de Prensa, Frase de algún participante	5 min.	Power Point, Rotafolio o Recorte de prensa
PRESENTACIÓN DE LOS PARTICIPANTES	Cualquier dinámica que tome en cuenta las expectativas de cada participante.	20 min.	Depende de la dinámica de presentación a utilizar.
CONTENIDO Y MATERIALES DEL CURSO	Presentación	5 min.	Horario y programa de la capacitación.
"REGLAS DEL JUEGO"	Diálogo	5 min.	Material con las reglas escritas y espacio en blanco para completar, generalmente rotafolio
EXPECTATIVAS	Síntesis de presentación de participantes y diálogo	10 min.	Ninguno
INTRODUCCIÓN A LOS MATERIALES	Diálogo, revisión de herramientas y materiales	5 min.	Un juego de herramientas y materiales por participantes.
RESUMEN Y RESOLUCIÓN DE DUDAS	Diálogo	10 min.	Ninguno

Tiempo total: 65 minutos

(30 minutos adicionales antes de la hora programada de inicio)

- ✓ **Nota:** En esta sección los tiempos deben ser más o menos flexibles para cada actividad. Recordar que esta actividad dicta las pautas a seguir para todo el taller por lo que se debe

garantizar que sea suficientemente participativa, que queden claras las expectativas y que se resuelvan las dudas del caso.

- ✓ El capacitador podrá introducir variaciones en el esquema anterior dependiendo de ciertas situaciones particulares que puedan presentarse en cada capacitación.

Desarrollo de la actividad No. 1

Introducción a la capacitación

Objetivos: Al final de esta lección, los participantes podrán:

- Tener un conocimiento básico de cada participante en el taller o seminario de capacitación.
- Conocer los objetivos de la actividad y compararlos con sus propias expectativas.
- Conocer a grandes rasgos el contenido de la capacitación.
- Conocer los detalles básicos de logística del evento.

Actividades y Métodos:

1. PREPARACIÓN PREVIA

(25 a 30 minutos antes de la hora programada de inicio)

Estas recomendaciones aplican específicamente para el capacitador y su equipo:

Asegúrese de llegar al local donde se desarrollará el evento por lo menos 25 o 30 minutos antes de la hora programada de inicio. Realice una rutina de preparación utilizando la lista de verificación que se proporciona en el Anexo de esta guía; ponga especial énfasis en los siguientes puntos:

- Familiarícese con el lugar de la sesión
- Asegúrese de que tiene consigo todo el equipo que va a necesitar y pruebe el equipo electrónico si va a usarlo
- En caso de necesitar micrófono asegúrese de que el volumen y calidad de sonido son adecuados
- Verifique la organización de sillas y mesas
- Coordine con su(s) ayudante(s) los detalles de logística
- Asegúrese de que los formularios de participación y los materiales que deben ser entregados a los participantes están cerca de la entrada del local

Si el capacitador lo considera necesario, este es el momento para que él o ella realice los ejercicios descritos en la hoja de ayuda "Calmando los nervios" (Anexo 2).

2. RECEPCIÓN DE PARTICIPANTES EN EL LOCAL

(10 a 15 minutos antes de la hora programada de inicio)

Luego de haber completado la preparación previa y cuando empiecen a llegar los participantes acérquese a cada uno de ellos. Salude de manera cordial, recuerde sonreír y trate de averiguar

algunos detalles acerca de su procedencia, expectativas del taller y algunos otros datos que puedan ser de utilidad. Si planea usar alguna frase de los participantes para la actividad de ambientación, éste es el momento de conseguirla y registrarla.

¡Recuerde que en este caso, usted estará provocando una primera impresión en los participantes al recibirlos, aún antes de haber iniciado formalmente el taller!

Asegúrese de que conforme van llegando y acomodándose, los participantes llenen sus datos en la Hoja de Información del Participante. Pida a su ayudante que esté pendiente de que si alguien llega tarde a la actividad llene también la hoja con sus datos y que, una vez empezada la capacitación, verifique que todos los participantes se han apuntado en la misma. Al final de esta lección podrá encontrar una copia de este documento.

3. BIENVENIDA (5 minutos)

Tómese una breve pausa mientras hace contacto visual con 3 o 4 miembros de su audiencia. Agradezca a los participantes por asistir a la capacitación y por la oportunidad de compartir experiencias con ellos.

Preséntese y dé la bienvenida en nombre propio y de la(s) organización(es) que están organizando y/o apoyando la actividad.

Explique de manera general los objetivos y propósitos del curso (es importante informar sobre las destrezas que una persona debe adquirir o tener para desarrollar su trabajo como capacitador en Mejores Prácticas en Turismo Sostenible).

2. AMBIENTACIÓN (5 minutos)

Este espacio debe servir para romper el hielo con la audiencia, iniciar formalmente el taller y para ir induciendo a los participantes a pensar en los temas que se tratarán durante la actividad. Se recomienda dar un estímulo a los participantes y pedirles que expresen sus reacciones y que hagan comentarios de manera breve y concisa. Algunos de los estímulos que pueden usarse para iniciar el intercambio de ideas son los siguientes:

- un recorte de prensa sobre alguna noticia relacionada con los temas del taller
- una fotografía impactante
- una frase pronunciada por alguno de los participantes durante la recepción de participantes o durante el proceso de aplicación o bien una frase de algún personaje conocido.

Recuerde encauzar las opiniones de manera que sean expresadas pidiendo turno y de manera breve y concisa, esto le ayudará a mantener ese esquema durante el resto del taller.

3. PRESENTACIÓN DE LOS PARTICIPANTES

(20 minutos)

En esta parte es necesario que el capacitador haya hecho un análisis previo de su audiencia, en la mayoría de los casos se recomienda alguna dinámica como las que se incluyen en el anexo. El capacitador podrá utilizar otra dinámica con la cual esté familiarizado, siempre y cuando ésta sirva al mismo tiempo para que los participantes se presenten (indicando nombre, procedencia y otros datos relevantes) y presenten sus expectativas sobre el taller. Asegúrese de que todos los participantes puedan escuchar los nombres y expectativas de sus compañeros.

Nota: Para algunos tipos de audiencias que no han participado mucho en capacitaciones o que esperan un trato más formal puede sustituirse la dinámica por una ronda de presentación donde cada participante expone su propia información personal y sus expectativas.

Pida a su ayudante o a alguno de los participantes que registren las expectativas de los participantes por escrito, ya sea en un rotafolio, en computadora o en un papel, para poder usarlas como referencia durante el taller y durante la evaluación final.

4. CONTENIDO Y MATERIALES DEL CURSO

(10 Minutos)

Pida que los participantes busquen en sus materiales las metas del curso, los horarios, metodología a seguir en el taller y repase junto con ellos los puntos principales.

5. REGLAS DEL JUEGO

(5 Minutos)

Utilizando un pizarrón o rotafolio pida a los participantes que le ayuden a establecer las reglas del taller. Asegúrese de que al final queden establecidos al menos los siguientes acuerdos:

- Sólo una persona debe hablar a la vez
- Cada participante tiene información valiosa para compartir
- Toda contribución o pregunta será tomada en cuenta
- Habrá tiempos de descanso programados
- Se respetaran los horarios de inicio y finalización
- Por respeto a los demás no será permitido fumar dentro del salón
- Teléfonos celulares deben mantenerse sin volumen o apagados
- Los temas polémicos o interesantes pero que desvíen del tema central de la sesión deberán ser apuntados en una hoja o rotafolio que sirva como “congelador” y se pueden programar discusiones sobre estos temas durante la comida, descansos o tiempo libre

Asegúrese de que todos los participantes conocen la logística de organización y del local del evento. Señale dónde están los sanitarios, si hay café y bebidas dónde estarán y presente a los encargados de logística para otros temas como habitaciones, comida, registro, etc.

6. EXPECTATIVAS

(5 minutos)

Realice una comparación entre las expectativas de los participantes y el contenido del curso, trate de adaptar el contenido, si no es posible explique por qué no se podrán llenar algunas de sus expectativas.

7. INTRODUCCIÓN A LAS HERRAMIENTAS

(5 minutos)

Asegúrese de que todos los participantes han recibido el paquete de materiales que se utilizarán durante la capacitación. Haga un breve repaso de los materiales incluidos y señale a grandes rasgos cómo serán utilizados. Si algunos materiales no serán utilizados durante la capacitación pero han sido incluidos como referencia, indíquelo así. Recuerde a los participantes que deben llevar sus materiales a todas las sesiones de la capacitación. Pida a los participantes que se tomen un momento para revisar que tengan todos los materiales indicados y en caso de que haga falta algo lo hagan saber.

Si utilizará power point, este es el momento de indicarles a los participantes si puede darles copias impresas o digitales de sus presentaciones.

8. RESUMEN

(5 Minutos)

Repase brevemente los puntos más importantes que se discutieron durante la primera sesión. Pregunte si existen dudas o preguntas y respóndalas.

ACTIVIDAD No. 2
EL PAPEL DEL LÍDER CAPACITADOR EN BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO SOSTENIBLE
PARA COMUNIDADES

ACTIVIDAD	MÉTODO	TIEMPO	MATERIALES
Evaluación del perfil de los líderes capacitadores en formación	Aplicación y análisis de diagrama de evaluación	20 min.	Diagrama de evaluación. De preferencia ampliado a tamaño rotafolio.
Roles que el líder capacitador debe y puede jugar	Dialogo	10 min.	Presentación
Seguimiento a los temas cubiertos	Presentación de recursos adicionales	10 min.	Presentación, guía del líder capacitador, caja de herramientas

Tiempo total: 40 minutos

Desarrollo de la actividad No. 2

El papel del líder capacitador en buenas prácticas de turismo sostenible para comunidades

Objetivos: Al final de esta lección, los participantes podrán:

- Utilizar una herramienta sencilla para evaluar el perfil de los líderes capacitadores que están formando y diseñar capacitaciones de acuerdo con las necesidades específicas de sus participantes.
- Determinar cuáles funciones pueden y deben cumplir como líderes capacitadores y cuáles funciones deben ser delegadas a otras personas u organizaciones.
- Utilizar herramientas e información adicional para profundizar en los temas cubiertos, ampliando su base de conocimientos y su capacidad técnica.

Actividades y Métodos

1. EVALUACIÓN DEL PERFIL DE LOS LÍDERES CAPACITADORES EN FORMACIÓN (20 minutos)

¿Quién es un capacitador en buenas prácticas?

De acuerdo con el Manual para la contratación y formación de asesores y capacitadores de buenas prácticas en turismo sostenible de Rainforest Alliance (la Alianza para bosques) (2007): Los (as) capacitadores (as) son los profesionales encargados de realizar los seminarios de sensibilización y talleres de buenas prácticas en turismo sostenible. Estas personas cuentan con una sólida preparación en el tema de buenas prácticas en turismo sostenible, poseen la habilidad de manejar grupos y de facilitar el acceso a la información y comprensión de las buenas prácticas. Estos profesionales deben cumplir con un programa de formación previo a poder desempeñarse como capacitadores.

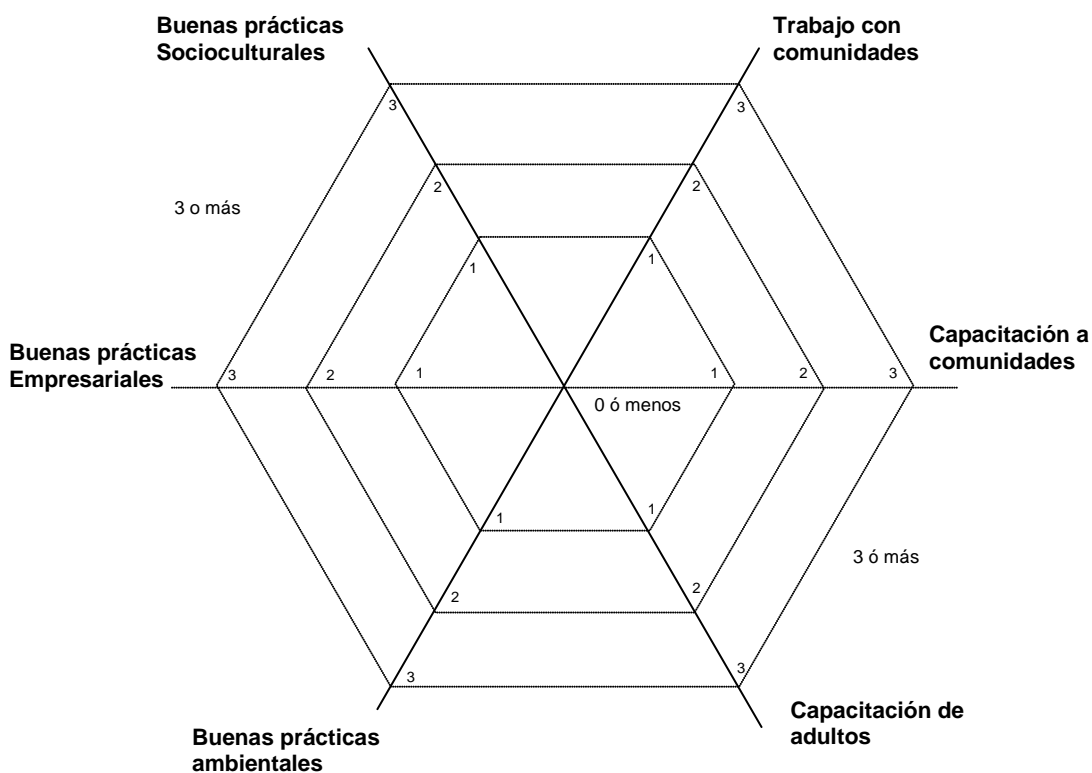
Generalmente, los capacitadores en buenas prácticas de turismo sostenible para Comunidades trabajarán formando a otros capacitadores y asesores que pueden agruparse en cuatro perfiles diferentes, cada uno con sus respectivas subdivisiones:

- **Conocedores de buenas prácticas:** Capacitadores y asesores que ya tienen conocimientos y experiencias sobre buenas prácticas. Pueden ser profesionales de turismo o personas con experiencia en sostenibilidad o bien profesionales de los ámbitos de las buenas prácticas (ambiental, económico-empresarial, sociocultural). Muchas veces los miembros de este grupo tienen buenos conocimientos técnicos y bastante experiencia en buenas prácticas pero necesitan reforzar sus habilidades de capacitación de adultos y de trabajo en el contexto comunitario. En algunos casos se puede tener conocedores que sean expertos en uno solo de los ámbitos de buenas prácticas, por lo que será necesario reforzar sus conocimientos en los ámbitos más débiles.
- **Capacitadores de adultos:** Este grupo está formado por aquellas personas que tienen experiencia previa capacitando adultos, aunque no necesariamente trabajando con iniciativas comunitarias. Por lo general, con este grupo habrá que hacer una revisión muy rápida de las técnicas de capacitación para adultos, pero el trabajo deberá enfocarse en reforzar los conocimientos técnicos y las experiencias de aplicación de las buenas prácticas en los distintos ámbitos técnicos. Puesto que ningún taller de capacitación será suficiente para hacerlos expertos en los temas de buenas prácticas, debe hacerse énfasis en la importancia del seguimiento, la profundización de conocimientos y los recursos adicionales para obtención de información y asesoría. Por otro lado, habrá que determinar si estos participantes tienen experiencia de trabajo en contextos rurales y/o comunitarios donde las condiciones pueden ser muy diferentes. Los ejemplos y discusiones deben enfocarse a mostrar la realidad de las comunidades donde se estará trabajando para que el capacitador pueda prepararse mejor antes de iniciar las tareas de capacitación.
- **Capacitadores o trabajadores en temas comunitarios:** Este grupo está formado por aquellas personas que tienen experiencia de trabajo con comunidades. Muchas veces estas personas habrán tenido entrenamiento formal o experiencia como capacitadores de adultos, por lo que habrá que enfocarse en aquellos temas que permitan unir las técnicas de capacitación de adultos a la aplicación de las buenas prácticas. Por otro lado, será necesario evaluar el nivel de conocimiento de estos participantes en cada uno de los ámbitos de buenas prácticas para determinar cuánto se debe profundizar en cada uno de ellos.
- **Co-facilitador:** Este es un rol que puede presentarse en algunos casos para los capacitadores enfocados en el trabajo con comunidades. En algunos casos el facilitador no podrá conducir solo la capacitación en buenas prácticas de turismo sostenible. Factores como el idioma o la necesidad de aliarse con una organización de base local pueden hacer que el capacitador se vea forzado a actuar como un co-facilitador. El caso más complicado es el del idioma, ya que la traducción consecutiva (la otra persona traduce luego de que usted habla) hace que las actividades duren más tiempo del que normalmente durarían. Evite caer en la trampa de pensar que una actividad con traducción consecutiva tardará el doble de lo normal, por lo general es un poco más.

Evaluando el perfil de los participantes

Pida a los participantes que completen el diagrama de evaluación del perfil de los participantes. Colocando puntos en su nivel de conocimiento sobre cada uno de los 6 aspectos evaluados, siendo 0 (o cerca del centro) el mínimo de conocimiento y 3 (o en el extremo exterior) el máximo de conocimiento. Dependiendo del tamaño de su grupo puede pedir que trabajen en grupos de 5 o 6 participantes y luego llenen un diagrama entre todos los miembros del grupo con sus resultados o bien tener un solo diagrama grande, al cual todos transferirán luego sus resultados. Este diagrama le permitirá evaluar de una manera gráfica y en forma inmediata el perfil de sus participantes y tomar decisiones sobre cuáles son las áreas que se pueden tocar brevemente o incluso solo mencionar en su ubicación en el manual (si los participantes tienen conocimientos sólidos en la misma) y cuáles son las áreas que se deben reforzar más (aquellas en las que los participantes no tienen conocimientos o tienen conocimientos mínimos).

Este mismo diagrama puede ser utilizado como herramienta de evaluación al final del taller o a lo largo del proceso de formación de los capacitadores.



2. ROLES QUE EL LÍDER CAPACITADOR DEBE Y PUEDE JUGAR (10 minutos)

Como se vio anteriormente, el líder capacitador es el encargado de conducir seminarios y talleres sobre buenas prácticas.

Un **seminario** es un evento de sensibilización a los participantes y de motivación para introducirse en los temas de Buenas Prácticas en Turismo Sostenible. Aunque su duración puede variar, generalmente se lleva a cabo durante 1 a 8 horas.

Un **taller**, por su parte, es un evento para que los participantes adquieran conocimientos técnicos y prácticos sobre las Buenas Prácticas en Turismo Sostenible y su aplicación en las pequeñas y medianas empresas. Tiene una duración mayor a la de los seminarios, aunque su forma de implementación puede variar.

Es decir, el líder capacitador será el encargado de sintetizar y transmitir los conocimientos y aplicaciones de buenas prácticas a otros capacitadores y a empresas o iniciativas comunitarias de turismo sostenible.

Es importante señalar que, aparte de los líderes capacitadores, existen los **asesores** que se encargan de hacer los diagnósticos de buenas prácticas en las empresas e iniciativas evaluadas.

Pida a los participantes que señalen cuál esperan que sea su rol como líderes capacitadores en buenas prácticas y cuáles serán las actividades que esperan cumplir durante el siguiente año. Haga un breve resumen en una hoja de rotafolio para que quede a la vista de todos y discuta cualquier duda.

3. SEGUIMIENTO A LOS TEMAS CUBIERTOS (10 minutos)

Uno de los aspectos básicos del líder capacitador en buenas prácticas de turismo sostenible es que debe continuar su proceso de formación y actualización técnica continuamente. En los anexos se presentan varios listados de materiales de referencia que el líder capacitador debe poder consultar. Este listado debe ser continuamente actualizado y enriquecido por el mismo capacitador. Las oficinas de SNV, Rainforest Alliance y Counterpart International cuentan con material actualizado que pueden compartir con los capacitadores.

Pida a los participantes que revisen los Anexos y que hagan aportes sobre la utilidad o aplicabilidad de algunos de los materiales allí incluidos, así como sugerencias sobre nuevos materiales a incluir. Anote las sugerencias sobre nuevos materiales en un cartel y déjelo a la vista de todos durante el desarrollo del resto del taller para que pueda seguir siendo enriquecido con aportes.

Revise con los participantes también el juego de herramientas para el desarrollo de temas de la Guía de buenas prácticas y algunos ejemplos de la documentación de soporte allí incluida.

ACTIVIDAD No. 3 EL FACILITADOR EFECTIVO

ACTIVIDAD	MÉTODO	TIEMPO	MATERIALES
Principios de presentación personal	Discusión de preguntas clave, revisión de hoja auxiliar	15 min.	Hoja auxiliar "Informándose antes de la capacitación" Rotafolio (opcional)
Calmando los nervios	Práctica de ejercicios y discusión	10 min.	Hoja auxiliar "Calmando los nervios"
Primera impresión	Diálogo	5 min.	Listas de verificación (varias usadas en otros temas)
El facilitador versus el capacitador autoritario	Sociodrama	10 min.	
Impresión final	Diálogo	5 min.	Ninguno
Utilizando materiales de apoyo	Diálogo	15 min.	Ejemplos de distintas herramientas

Tiempo total: 60 minutos

Desarrollo de la actividad No. 3

El facilitador efectivo

Objetivos: Al final de esta lección, los participantes podrán:

- Analizar y decidir cuál es la presentación personal más adecuada para cada evento de capacitación.
- Practicar y aplicar técnicas y herramientas para calmar y controlar los nervios antes de y durante sus intervenciones.
- Planificar y desarrollar satisfactoriamente sus acciones para causar una buena primera impresión.
- Planificar y ejecutar las acciones necesarias para causar una impresión final contundente y profesional.
- Evaluar, seleccionar y utilizar adecuadamente los materiales de apoyo para sus capacitaciones.

Actividades y Métodos:

1. PRINCIPIOS DE PRESENTACIÓN PERSONAL (15 minutos)

Dependiendo del tamaño de su grupo, puede realizar esta actividad por medio de una discusión general en grupo o por medio de una actividad rápida en pequeños grupos de discusión. Pida a los participantes que hagan una lista de los factores de presentación personal que un capacitador efectivo debe tomar en cuenta. Resuma las conclusiones importantes derivadas de las discusiones en un rotafolio a la vista de todos. Recuerde a los participantes que se incluye una hoja auxiliar sobre la presentación personal del capacitador.

Para los capacitadores menos experimentados es importante tener esta hoja a la mano y revisarla periódicamente durante los eventos de capacitación, para verificar que se están desempeñando adecuadamente.

Si cree que es necesario, puede sugerir algunos temas generales que sirvan de guía como los siguientes:

- Presentación general (higiene y aspecto general): Dependiendo del tipo de grupo con el que trabaja puede ser relevante discutir algunos aspectos generales de presentación personal a considerar. En comunidades de difícil acceso el capacitador debe considerar llevar cambios de ropa suficientes y los insumos necesarios como máquina de afeitarse, desodorante, cepillo y pasta de dientes, etc.
- Ropa: El facilitador debe procurar vestirse lo más parecido posible a como vestirán los miembros de su audiencia. No debe utilizar ropa con imágenes o colores que puedan resultar ofensivos para su audiencia o desviar innecesariamente la atención.
- La Voz: Durante una gran parte de la capacitación, el capacitador estará hablando. Por lo tanto debe aprender a utilizar de la mejor manera posible este recurso y consultar constantemente esta guía para verificar su desempeño adecuado. Algunos consejos específicos sobre la voz incluyen:
 - Hable despacio: uno de los errores más comunes es hablar demasiado rápido durante las presentaciones. Si es necesario, pida a su ayudante o a un miembro de su audiencia que le indique por medio de señales cuando esté hablando demasiado rápido. Si está presionado por tiempo o por el cansancio de su audiencia, presente menos contenido en vez de acelerar su presentación.
 - Asegúrese de que pronuncia bien las palabras: platique con alguna persona de su confianza y asegúrese de que se entienden bien todas las palabras cuando las pronuncia.
 - Controle el volumen: si tiende a hablar demasiado bajo, recuérdese constantemente de subir el volumen de su voz y pregunte de vez en cuando a su audiencia si todos pueden escuchar. Si tiende a hablar demasiado recio, trate de bajar su voz a un nivel donde no moleste pero todos puedan escucharle. Asegúrese de no usar el mismo tono de voz todo el tiempo para evitar aburrir a su audiencia y para hacer énfasis en las partes de sus presentaciones que lo requieran. Trate de utilizar tonos bajos y altos para enfatizar ciertos puntos y agregarle emoción y misterio a lo que dice.
- Vocabulario: use siempre las palabras que utiliza su audiencia. Nunca use palabras soeces y evite utilizar palabras demasiado técnicas. Si necesita usar algunos términos técnicos asegúrese de explicar su significado en los términos en que su audiencia los entenderá mejor.
- Movimientos: para lograr una comunicación efectiva es necesario comunicar con todo el cuerpo. Los movimientos apropiados pueden ayudar a hacer más efectiva una

presentación, pero los movimientos inadecuados pueden distraer y afectar la comunicación. Los movimientos apropiados incluyen:

- Señalar en la pantalla aspectos que quieren enfatizarse o ubicarse.
- Expresiones que enfatizan positiva o negativamente lo que se está diciendo.

Algunos movimientos inadecuados que deben evitarse incluyen:

- Jugar con monedas u otros objetos en los bolsillos.
 - Caminar desordenadamente de un lado para otro.
 - Moverse constantemente hacia delante y hacia atrás.
 - Golpear en las mesas o en los muebles.
 - Ademanos que puedan indicar pereza, apatía.
 - Movimientos bruscos.
- **Mirada:** recuerde que, aunque para usted sea sutil, su mirada puede transmitir muchos sentimientos. Evite expresar miedo, aburrimiento, decepción o agresividad con la mirada.

2. CALMANDO LOS NERVIOS **(10 minutos)**

Explique a su audiencia que sentir nervios antes de una presentación es normal. Lo más importante para controlar los nervios es aprender cómo prepararse para reducir la incertidumbre y la ansiedad, pida a los participantes que se pongan de pie y practique con ellos algunos de los ejercicios para calmar los nervios.

Sentir nervios antes de una presentación es una reacción normal del cuerpo humano y, si los nervios son manejados adecuadamente, pueden ayudar a desempeñarse mejor debido a las hormonas que se liberan. Una de las mejores maneras de evitar los nervios es preparándose adecuadamente para el taller, informándose tanto como se pueda acerca de su audiencia, los objetivos de la actividad y otros detalles que pueden ayudar. Sin embargo, aquellos capacitadores que sienten demasiados nervios antes de presentarse ante una audiencia pueden practicar los siguientes ejercicios para calmar los nervios.

Respiraciones: varios ejercicios de respiración pueden ayudar a calmar los nervios. En general la idea es hacer circular más aire a través del cuerpo y preparar la voz para hablar. Algunas variantes incluyen: respirar hacia adentro profundamente a través de la nariz y expulsar el aire por la boca haciendo distintos ruidos como aaaah, brrrrr o pronunciando todas las vocales; acostarse en el piso y respirar despacio sintiendo cómo se llenan los pulmones y se eleva el pecho y cómo se vacían; respirar hacia adentro profundamente a través de la nariz y expirar inflando las mejillas y haciéndolas vibrar.

Zumbidos: haga zumbar y vibrar labios y mejillas adoptando varios tonos.

Todo el cuerpo: doble la cintura hacia delante, inclinando la cabeza y los brazos relajadamente hacia el piso. Evite ver hacia arriba desde esta posición ya que esta posición tensará más los músculos. Para volver a la posición vertical, hágalo lentamente, poco a poco hasta levantar la cabeza.

3. PRIMERA IMPRESIÓN (5 minutos)

Discuta con los participantes lo que sucedió durante los primeros minutos del taller, antes de que empezaran las actividades formalmente. Recalque que la primera impresión no se causa cuando empiezan formalmente las presentaciones sino que desde que se tiene el primer contacto. Por eso es importante revisar la hoja de verificación antes de la sesión. Haga énfasis en que el capacitador debe interactuar con los participantes desde la recepción en el local, aún antes de que empiecen formalmente las actividades. Recuerde a los participantes que otros temas cubiertos en esta guía ayudan a causar una buena primera impresión, incluyendo el arreglo personal, la sonrisa y el intercambio de información introductoria con los participantes.

4. EL FACILITADOR VERSUS EL CAPACITADOR AUTORITARIO (10 minutos)

Desarrolle este tema por medio de un sociodrama, conducido por usted mismo. (Puede hacerlo también con un co-facilitador en el caso de que haya dos o más instructores impartiendo los contenidos.) En el sociodrama (que se desarrolla sutilmente) usted ejemplifica a un facilitador efectivo al desarrollar el punto anterior (3. La primera impresión) mientras que usted (o uno de sus co-facilitadores) ejemplificará a un capacitador autoritario al desarrollar el punto siguiente (5. La impresión final). Utilice las siguientes líneas para guiar la discusión posterior y marcar las diferencias entre los dos estilos de facilitador y capacitador.

El facilitador

En el punto anterior de este capítulo (3. La primera impresión), usted desarrolló el tema por medio de las técnicas de un facilitador efectivo: basándose en la experiencia de sus participantes (cuando llegaron por primera vez a la capacitación), motivando la participación (al preguntarles qué sucedió durante los primeros minutos), facilitando y practicando el uso de herramientas (al revisar la hoja de verificación), motivando la comunicación de tres vías y ofreciendo opciones para profundizar en la información cubierta (al señalar que otros temas cubiertos en la guía también les ayudarán causar una buena impresión).

El capacitador autoritario

Desarrolle el siguiente punto o pida a un co-facilitador que lo desarrolle (5. Impresión final) utilizando el estilo de un capacitador autoritario. Diga a los participantes que les proporcionará toda la información sobre como causar una buena impresión final, recalque que deben tomar apuntes, hable rápidamente y con voz monótona manteniendo una posición de distancia atrás del podio o escritorio, diga a los participantes que no es permitido hacer preguntas ni comentarios hasta que usted haya terminado su presentación. Si algún participante se distrae o conversa, llámelo la atención enérgicamente. Tómese el papel de sabelotodo y de una impresión de que los participantes pueden incluso ser flojos o ignorantes. Apunte en el rotafolio o pizarrón de vez en cuando, palabras técnicas o abreviaturas y con letra demasiado pequeña para ser vista.

Finalizado el desarrollo de los dos temas anteriores, analice junto con los participantes cuál estilo de capacitación/facilitación favorece más el aprendizaje y por qué. Analice las ventajas y problemas que puede traer cada uno de los estilos.

5. IMPRESIÓN FINAL

(5 minutos)

Para cada presentación particular y para la actividad de capacitación en general, es importante cerrar con una buena impresión final. En cada presentación específica debe tenerse claro cuál o cuáles son los mensajes finales que se espera que la audiencia obtenga. Al final de cada sesión de trabajo:

- resuma los principales puntos discutidos
- plantee cómo se dará seguimiento a temas que quedaron pendientes
- proponga cómo aclarar dudas y malentendidos que hayan quedado
- indique cuáles son las actividades que vienen a continuación o bien dónde y cuándo será la próxima actividad relacionada

6. UTILIZANDO MATERIALES DE APOYO

(15 minutos)

Los materiales de apoyo deben servir, como su nombre lo indica, para “apoyar” al capacitador en su tarea y hacerla más eficiente. Converse con su audiencia sobre los pros y contras que pueden tener distintos materiales de apoyo en los contextos en los cuales estarán desarrollando sus capacitaciones. En algunos casos los materiales de apoyo pueden distraer la atención de los participantes, en otros casos, si el capacitador no se siente cómodo, los materiales pueden entorpecer su tarea o la comunicación. Si el capacitador basa sus actividades en materiales de apoyo como videos o presentaciones de power point, debe tener soluciones alternativas en caso de que la energía eléctrica o los aparatos fallen. En todo caso, los materiales deben ser un complemento para el mensaje que se quiere transmitir y los objetivos que se quieren lograr.

ACTIVIDAD No. 4
LOS RETOS DE UNA CAPACITACIÓN

ACTIVIDAD	MÉTODO	TIEMPO	MATERIALES
Los retos especiales de la capacitación de adultos	Diálogo	10 min.	Ejemplos de distintas herramientas
Lo que hace y no hace un capacitador	Diálogo revisando un listado	10 min.	Listado lo que hace y no hace un capacitador
Manejando a los participantes especiales	Sociodrama y diálogo posterior sobre consejos básicos	20 min.	Descripción de tipos de audiencias, plan de actividad
Manejando preguntas y respuestas	Diálogo	5 min.	Presentación; caja de herramientas
Haciendo las preguntas correctas	Ejercicio	10 min.	Rotafolio o pizarrón
Métodos de enseñanza y estilos de aprendizaje	Diálogo	30 min.	Ilustraciones y ejemplos de métodos de enseñanza y estilos de aprendizaje

Tiempo total: 75 minutos

Desarrollo de la actividad No. 4

Los retos de una capacitación

Objetivos: Al final de esta lección, los participantes podrán:

- Analizar los retos especiales de capacitar a adultos y cómo abordarlos con técnicas y herramientas especiales.
- Analizar los tipos de audiencias con los que deberá interactuar y planificar sus capacitaciones de acuerdo con sus características particulares.
- Tener claridad sobre lo que un capacitador debe y no debe hacer durante los eventos que facilita.
- Identificar a los participantes especiales en sus capacitaciones y utilizar técnicas y herramientas para controlarlos manteniendo un comportamiento adecuado y la atención en los temas de la capacitación.
- Manejar adecuadamente las sesiones de preguntas y respuestas durante sus capacitaciones, logrando una comunicación efectiva de doble vía.
- Planificar y desarrollar actividades de capacitación basadas en los métodos de enseñanza más adecuados para cada situación y cubriendo distintos estilos de aprendizaje de los miembros de su audiencia.
- Planificar y desarrollar sus actividades de capacitación de acuerdo con las características particulares de públicos meta especiales que puedan tener que atender.

Actividades y Métodos:

1. LOS RETOS ESPECIALES DE LA CAPACITACIÓN DE ADULTOS (10 minutos)

La capacitación de adultos encierra retos especiales debido a ciertas características de la audiencia. En general, los adultos se sienten interesados por aquellas actividades que les aporten conocimientos prácticos que les permitan desempeñarse mejor en su trabajo o en su vida cotidiana. Por lo tanto, siempre hay que buscarle aplicaciones y ejemplos prácticos a los temas que se presenten durante la capacitación. También es muy importante considerar que los adultos por lo general tienen mucha experiencia, tal vez no tengan tanto conocimiento de los temas técnicos que se están tratando, pero si tienen mucha experiencia sobre posibles aplicaciones. La capacitación, entonces, debe ser diseñada y conducida de manera que permita aplicar las experiencias de los participantes a los nuevos conocimientos que se están compartiendo.

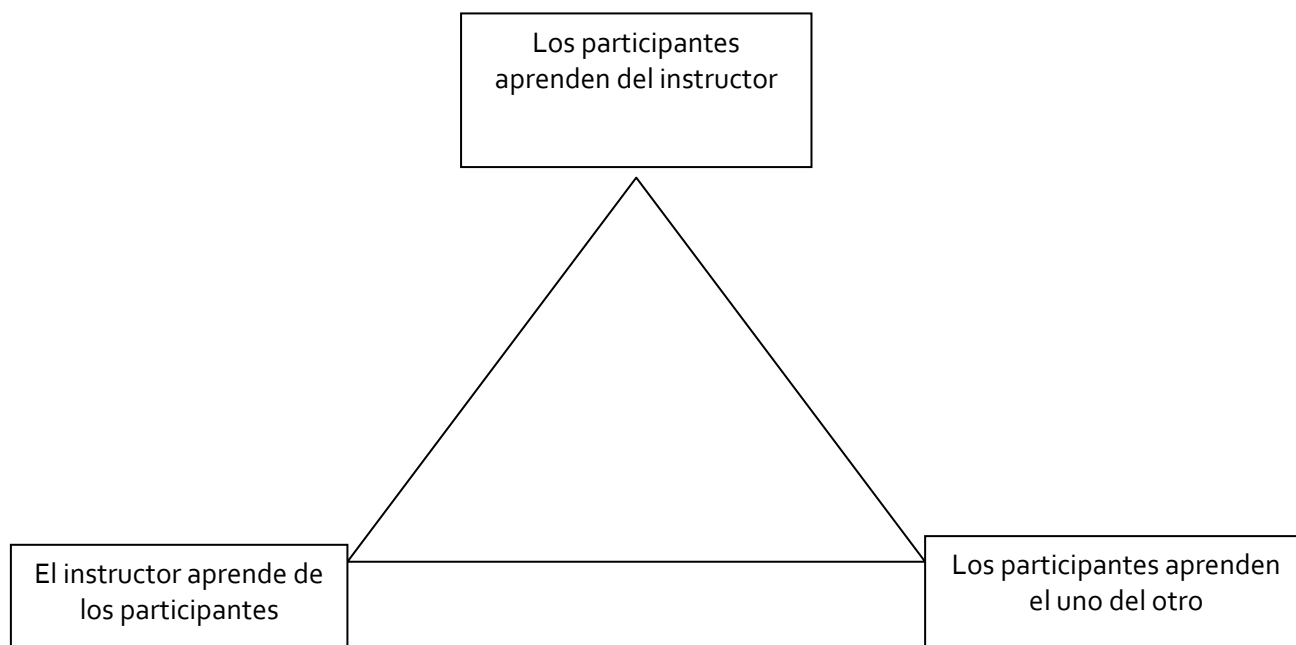
Haga un análisis con los participantes sobre cómo las actividades de esta capacitación han sido diferentes al modelo que todos conocemos de salón de clases con un orador y una audiencia. Resalte que en una actividad de capacitación para adultos se busca motivar la comunicación de tres vías y propiciar la experiencia práctica.

El otro factor a analizar tiene que ver con el conocimiento previo de la audiencia. Al trabajar con audiencias adultas en el contexto comunitario pueden existir ciertos factores que deben tomarse en cuenta al momento de diseñar una capacitación. Algunos de los factores más importantes son:

- Alfabetismo: ¿sabe mi audiencia leer y escribir?
- Género: ¿qué tanto se acostumbra que interactúen hombres y mujeres y que participen en actividades en conjunto?
- Jerarquía: existen ciertas jerarquías (de edad o puestos públicos) que deben respetarse o tomarse en cuenta al diseñar las actividades
- Edades: ¿qué tan diversas serán las edades de los participantes?
- Grado de experiencia: ¿qué tanta experiencia previa tienen los participantes en los temas de la capacitación o en actividades donde puedan ser aplicados estos temas?
- Grado de conocimiento: ¿Qué tantos conocimientos o capacitación previa han tenido los participantes en los temas de la capacitación?

Al realizar actividades de capacitación para adultos es sumamente importante considerar que la comunicación no puede ser de una sola vía (capacitador hacia el participante) deben planificarse y realizarse todas las actividades con el fin de motivar y mantener la comunicación de tres vías tal y como fue propuesto por la Universidad de California en Berkeley, EEUU. Analice brevemente el siguiente diagrama con los participantes y recuérdelos que en todo momento las actividades de capacitación deben facilitar la comunicación de tres vías.

Diagrama: La comunicación de tres vías



University of California at Berkeley, Labor Occupational Health Program

2. LO QUE HACE Y NO HACE UN CAPACITADOR (10 minutos)

En esta sección realice un análisis breve de las actividades y atributos positivos que un capacitador debe desempeñar y de las actitudes y acciones que debe evitar. Haga una lluvia de ideas, pidiendo a los participantes que piensen en un atributo positivo que debe tener un capacitador o en una experiencia positiva de capacitación que han tenido y en una característica o experiencia negativa. Anote en un lado del pizarrón o en una hoja de papel los atributos o experiencias positivas y las características o experiencias negativas.

Puesto que estos temas se cubren en varios momentos de la capacitación e, idealmente se ejemplifican durante todo el desarrollo, dependiendo del largo del taller y de la importancia que se le quiera dar a este tema, se sugiere usar una serie de figuras o de palabras de describan lo que si y lo que no debe hacer un capacitador.

Lo que hace el capacitador:

- Se mantiene sereno siempre (aunque imprime emoción a sus actividades)
- Es puntual
- Es una "herramienta" en la actividad
- Estimula a todos a que participen
- Motiva el respeto entre todos los participantes
- Maneja los conflictos

- Demuestra y mantiene entusiasmo y motivación
- Se prepara adecuadamente
- Maneja los tiempos y la agenda de acuerdo con las condiciones
- Es sensible a las necesidades e intereses del grupo
- Se ve a si mismo como parte del grupo y como un agente motivador de cambios
- Se mantiene abierto y flexible para hacer cambios en el programa dependiendo de las características y necesidades de los participantes
- Reconoce que el grupo y cada uno de los participantes son recursos para enriquecer el aprendizaje de los temas tratados

Lo que no debe hacer el capacitador:

- No debe tratar de resolver todos los problemas que se planteen
- No debe acaparar toda la conversación
- No debe buscar solo gustar ni caerles bien a los participantes, olvidándose de los objetivos de la capacitación
- No debe dedicarse a perseguir a los participantes especiales o problemáticos
- No debe proponer acciones que puedan provocar problemas o tener consecuencias graves
- No debe pretender que sabe todo ni mentir cuando no sabe la respuesta a las preguntas que se le plantean

3. MANEJANDO A LOS PARTICIPANTES ESPECIALES (10 minutos)

Para esta actividad asigne roles a distintos miembros de su audiencia de acuerdo con los tipos de participantes que pueden enfrentar. Pida a cada persona seleccionada que escriba en una hoja de papel, el tipo de participante que está representando o entréguele una tarjeta con el nombre del tipo de participante que debe representar, pero pídale que no lo muestre a los demás participantes del grupo hasta que usted lo indique. Cada uno de los participantes seleccionados deberá adoptar una actitud acorde con el rol que le ha sido asignado y, cuando el capacitador termine su explicación introductoria, deberá hacer un comentario o pregunta (o varios) que refleje el rol que está representando. Si los participantes tienen problemas para plantear el comentario o pregunta indicados, ayúdeles para representar el rol que les corresponde.

Haga una breve introducción al tema de que existen distintos tipos de participantes especiales que todo capacitador debe poder manejar de vez en cuando, permitiendo que los "actores" asignados desempeñen sus roles. Haga énfasis en que nunca se debe atacar ni ofender a los participantes especiales, aunque estos sean muy molestos.

Algunos de los roles para asignar pueden ser:

- Participante indiferente: su actitud demuestra falta de interés por los temas que se presentan y discuten. **Cómo actuar**: Ajuste el contenido para hacer énfasis en los beneficios para su audiencia. Busque mecanismos para conocer sus intereses e inquietudes con respecto al tema. Evite que la audiencia se sienta presionada o forzada.

- Participante difícil o enfadado: por lo general está disgustado por alguna situación específica. **Cómo actuar**: Trate de averiguar que es lo que provoca el disgusto y busque encontrar respuestas y soluciones en conjunto.
- Participante cerrado o agresivo: tiende a agrandar o generalizar cualquier punto aislado. Generalmente no deja hablar, no trata de entender los puntos de vista de los demás y ataca a los otros participantes. **Cómo actuar**: Mantenga el control y evite el conflicto directo y las discusiones. Enfóquese en llevar a cabo la actividad pidiendo que se respeten los puntos de vista de todos los participantes y respetando los tiempos de cada actividad. Trate de solucionar los conflictos durante los descansos.
- Participante con objeciones: generalmente reacciona ante alguno o algunos puntos aislados que se han tocado. Muchas veces la reacción tiene que ver con inconvenientes que se prevén, dudas, o confusión. **Cómo actuar**: Tome la reacción de estos participantes como una invitación a profundizar en el tema y a mejorar la comunicación.
- Participante sabio: cree conocer todo sobre el tema y saber más que el capacitador. **Cómo actuar**: Reconozca si el participante en realidad tiene bastante conocimiento sobre el tema. Utilice los conocimientos del participante para profundizar y ejemplificar. Si usted desconoce algunos datos acéptelo y proponga como se pueden conseguir, no pretenda conocer información que no maneja.
- Participante introvertido: hace todo lo posible por pasar desapercibido, evita participar. **Cómo actuar**: Busque momentos propicios para pedirle que participe con ejemplos o experiencias, evitando ponerlo en vergüenza.

Existen muchos otros tipos de participantes especiales: dormilón, platicador, el que asiste en forma obligada a la actividad, etc. Muchos de estos pueden ser manejados de manera adecuada asignándoles tareas sencillas como llevar control del tiempo, hacer anotaciones en los rotafolios, llevar memoria de la sesión, planificar una dinámica para algún momento de descanso u otras similares.

4. MANEJANDO PREGUNTAS Y RESPUESTAS (5 minutos)

El éxito de la capacitación de adultos depende en gran medida de que se logre una comunicación bidireccional adecuada y de que todos puedan compartir sus experiencias. Para lograr lo anterior ayudan muchos factores como la disposición física del salón y el tipo de actividades que se realizan. Un factor muy importante son las sesiones de preguntas y respuestas. Estas sesiones, sin embargo, tienden a asustar a muchos capacitadores que temen sentirse atacados o rebasados en sus conocimientos. Existen ciertos consejos prácticos que vale la pena repasar con los participantes para ayudarles a conducir las sesiones de preguntas y respuestas de una manera más eficientes y para ayudar a minimizar el temor que éstas puedan generar. Algunos de los consejos más importantes a revisar son:

- Primero, lo más importante es mantener siempre el control de la situación. Aún en una sesión de preguntas y respuestas el capacitador debe mantener el control, aunque no en forma autoritaria.

- Asigne un método para pedir turno, ya sea levantando la mano, usando una tarjeta especial o cualquier otro que se aplique a la audiencia y condiciones de la capacitación.
- Conteste preguntas en los momentos designados para ello. En algunas sesiones puede indicar que quien tenga una duda puede interrumpir y preguntar, mientras que en otras puede pedir que todas las preguntas se hagan al final. Esto dependerá de factores como la cantidad de contenido a cubrir, el tiempo disponible, el tamaño del grupo y el grado de interés de la audiencia en el tema.
- Indique cuando solo queda tiempo para dos preguntas más.
- Si no le queda claro el sentido de la pregunta, trate de reformularla en conjunto con el participante. Si cree que el resto de la audiencia no escuchó la pregunta repítala usted en voz más alta.
- No se apresure a contestar, sobre todo si no está seguro, tómese un momento, respire profundo y piénselo bien antes de contestar.
- No es obligación tener toda la información del mundo en la cabeza. Si hay una pregunta para la cual no tiene la respuesta exacta, señale que la pregunta es interesante y proponga algunas formas de buscar la información necesaria para encontrar la respuesta.

5. HACIENDO LAS PREGUNTAS CORRECTAS (10 minutos)

El éxito de una capacitación y el interés de los participantes dependen en buena medida de que el capacitador sepa hacer las preguntas correctas durante el desarrollo de los temas. Como se ha discutido anteriormente, y se seguirá discutiendo, en una capacitación de adultos no se trata solo de transmitir conocimientos e información del capacitador hacia los participantes sino de buscar cómo la experiencia de los participantes puede enriquecer los temas.

Las preguntas son herramientas poderosas para favorecer el intercambio de experiencia entre los participantes y en el punto anterior aprendimos bastante sobre cómo manejar adecuadamente las preguntas en una capacitación. Sin embargo, el capacitador debe tener cuidado de hacer las preguntas correctas. En un ambiente de capacitación para adultos debe buscarse mantener al mínimo las preguntas de respuesta simple (sí o no, mucho o poco, siempre o nunca) y favorecer las preguntas que motivan a pensar y a aportar de la experiencia. Este tipo de preguntas recibe el nombre de preguntas "socráticas" en honor al filósofo Sócrates. Ejemplifique el uso de preguntas socráticas con dos temas que pueden ser alejados del campo de interés de la capacitación. Por ejemplo compare el preguntar:

1. ¿Es peligroso viajar al espacio exterior? (sí o no), versus ¿qué se necesita para viajar al espacio exterior? (con esta pregunta cada quien aporta lo que sabe o ha visto o imagina que se necesita y luego con la información recopilada se puede tener una discusión con respecto a si el viaje encierra peligro o no).

2. ¿Quién sabe qué es el triatlón? (sabe o no sabe), versus ¿Cuáles son los deportes que se incluyen en el triatlón? ¿En qué orden se practican y por qué? ¿Qué equipo y/o entrenamiento se necesita para completar un triatlón o cada una de sus fases?

Pida a los participantes que en 5 minutos preparen una lista de preguntas socráticas para desarrollar alguno de los temas cubiertos durante la capacitación y esté atento y disponible para ayudarles y responder cualquier duda.

6. MÉTODOS DE ENSEÑANZA Y ESTILOS DE APRENDIZAJE (10 minutos)

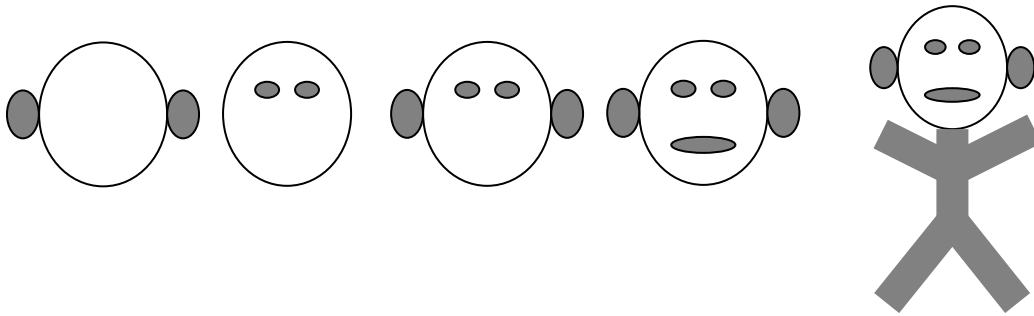
Métodos de enseñanza

Al planificar y desarrollar una capacitación, debe tenerse en cuenta que la comunicación puede ser más o menos efectiva dependiendo de los métodos de enseñanza que se utilicen. Aunque veremos más adelante que existen distintos estilos de aprendizaje, es importante recalcar que en muchos casos hay que romper viejas costumbres para incluir métodos de enseñanza que faciliten la comunicación y el aprendizaje en los adultos. En general, podemos afirmar que el involucrar más sentidos en los métodos de enseñanza hará que el aprendizaje sea más fácil y más efectivo. A continuación puede desarrollar dos modalidades:

1. Pida a cinco participantes que ejemplifiquen el uso de los sentidos y la limitación de otros sentidos tal y como se muestra en las figuras siguientes. Podrán usar cinta adhesiva, pañuelos, cuerdas u otros artefactos para cubrir ojos, oídos, boca, brazos y piernas según sea el caso.
2. Muestre a los participantes cinco figuras ampliadas como las que aparecen a continuación haciendo énfasis en que las partes sombreadas corresponden al o los sentidos en que se enfoca cada método de enseñanza.

Para cualquiera de las dos modalidades que haya escogido utilizar, explique con cierto detalle como los métodos tradicionales de capacitación se enfocan principalmente en dos sentidos: el oído y la vista. Los métodos que se enfocan sólo en el oído o en la vista, o en una combinación de ambos requieren que el participante esté muy concentrado, interesado e inmerso en la actividad para que retenga la información. Aún en estas condiciones favorables el nivel de retención es bastante limitado. Los métodos que permiten al participante expresarse y compartir en forma verbal alcanzan mejores niveles de retención. Los métodos que involucran tocar y realizar acciones, además del uso tradicional de los sentidos de la vista y el oído, generalmente alcanzan los niveles más altos de retención. Por ello es indispensable planificar y desarrollar actividades durante la capacitación que permitan discutir y poner en práctica lo aprendido.

Diagrama: Los sentidos y los estilos de aprendizaje



Estilos de aprendizaje

Pida a los participantes que piensen en las ocasiones en que les presentan a una persona y que determinen qué les resulta más fácil recordar de las personas a quienes han conocido brevemente o por primera vez, las opciones pueden ser:

1. la cara
2. el nombre
3. la impresión general que les causa

Resuma brevemente en un rotafolio o pizarrón las respuestas del grupo.

Con este sencillo ejemplo se ilustra que distintas personas seleccionan y representan la información de distintas maneras. Nuestros sentidos reciben una enorme cantidad de información de nuestro entorno todo el tiempo; sin embargo, nuestro cerebro selecciona solo una parte de esa información para procesarla y almacenarla mientras que desecha o rechaza el resto. En el ejemplo de la persona a quien uno conoce brevemente o por primera vez, habrá participantes que recordaron más la información que les llegó a través de la vista (la cara), otros que recordarán la que les llegó a través del oído (el nombre), mientras que otros recordarán la información que les llegó como resultado de la integración de varios sentidos (la impresión general). Al igual que en este sencillo ejemplo, todas las personas tienen distintos estilos de aprendizaje, es decir formas en que el cerebro recibe y almacena la información para ser utilizada posteriormente.

Como ya hemos discutido antes, las actividades de capacitación para adultos en comunidades deben estar enfocadas en los distintos estilos de aprendizaje que puedan tener los participantes. Las intervenciones habladas, o magistrales, deben combinarse con ejemplos visuales e ilustraciones que ayuden a reforzar los puntos. Por otro lado, debe buscarse siempre que sea posible, implementar actividades prácticas.

Si lo considera necesario, con base en las condiciones y características del grupo, repase en detalle algunos o todos los ejemplos de métodos de enseñanza incluidos en los Anexos. Dependiendo del nivel de su grupo es probable que esta actividad le tome más tiempo.

**BLOQUE 2: FORTALECIENDO LOS CONOCIMIENTOS
EN BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO SOSTENIBLE**

ACTIVIDAD No. 5 INTRODUCCIÓN AL TURISMO SOSTENIBLE

ACTIVIDAD	MÉTODO	TIEMPO	MATERIALES
Presentación introductoria al turismo sostenible	Presentación y diálogo	35 min.	Presentación de power point, proyector y computadora u otros adecuados al local y audiencia
Discusión de casos y ejemplos	Diálogo	10 min.	Papelógrafo
Revisión de metodología de preparación de la presentación	Diálogo, revisión de herramientas	15 min.	Manual del capacitador, caja de herramientas

Tiempo total 60 minutos

Desarrollo de la actividad No. 5

Introducción al turismo sostenible

Objetivos:

Al final de esta lección, los participantes:

- Conocerán hechos y detalles relevantes sobre el contexto del desarrollo sostenible y del turismo sostenible.
- Conocerán los tres ámbitos del turismo sostenible y su aplicación a las buenas prácticas.
- Podrán identificar los posibles impactos de la actividad turística.
- Podrán diseñar presentaciones introductorias sobre turismo sostenible para distintas audiencias.

Actividades y métodos:

1. Presentación introductoria al turismo sostenible (35 minutos)

Para esta actividad debe preparar una charla de 25 minutos de duración introduciendo a su audiencia a los temas de desarrollo sostenible y turismo sostenible. Dependiendo de su público meta, usted deberá estructurar y preparar su charla para enfocarla de la manera que resulte mejor adaptada para su audiencia. Algunos puntos clave a considerar dependiendo de su audiencia meta incluyen:

- Si su audiencia meta tiene cierto conocimiento o experiencia en los temas de desarrollo sostenible o turismo:
 - Puede entrar en materia directamente recordando algunos eventos clave de la historia del desarrollo económico como la revolución industrial, el enfoque social y el enfoque de sostenibilidad.

- Provea a su audiencia con conocimientos y experiencias adicionales sobre convenios internacionales.
- Enfóquese en hacer el vínculo entre desarrollo sostenible y turismo sostenible.
- Si su audiencia meta tiene escaso o ningún conocimiento o experiencia formal sobre los temas de desarrollo sostenible o turismo:
 - Inicie poniendo a su audiencia en contexto preguntándoles qué aspectos han cambiado para bien o para mal en su comunidad a lo largo del tiempo.
 - Discuta un poco acerca de aquellos aspectos que pueden haberse visto afectados por modelos de desarrollo no sostenibles.
 - Discuta cómo hubieran podido ser diferentes las consecuencias si se hubiera tenido un modelo sostenible desde el principio.
 - Luego de la introducción anterior haga un breve resumen de los principales acontecimientos históricos que dieron pie al desarrollo sostenible y enfóquese en hacer el enlace entre el desarrollo sostenible y el turismo sostenible.

Para todas las audiencias haga especial énfasis en:

- los ámbitos del turismo sostenible
- los posibles impactos que el turismo puede provocar si no se lleva a cabo bajo un enfoque de sostenibilidad
- cómo implementar buenas prácticas puede ser beneficioso para la empresa, la comunidad, la región y el planeta
- cómo implementar buenas prácticas puede llevar a la certificación y la oferta local que existe en este tema
- beneficios concretos que empresas e iniciativas locales han alcanzado al implementar buenas prácticas de turismo sostenible

Asegúrese de dejar un tiempo prudencial para solucionar dudas y ampliar observaciones al final de su presentación.

2. Discusión de casos y ejemplos (10 minutos)

Con el fin de ejemplificar y de ampliar los puntos presentados y discutidos en la presentación anterior, prepare una metodología para discusión de casos y ejemplos de la aplicación de los principios del turismo sostenible.

Un enfoque puede ser pedir a los participantes que en una sesión relámpago en grupos o bien en forma individual busquen ejemplos de sus empresas u operaciones comunitarias en donde se están aplicando los principios del turismo sostenible y otras en donde se ha fallado en su aplicación. En ambos casos pida que profundicen un poco acerca de los posibles resultados/consecuencias y de las medidas de mitigación o refuerzo según sea el caso.

Si los participantes están en una etapa muy temprana de la implementación de sus iniciativas turísticas puede ser mejor enfoque presentar dos o tres estudios de caso. Ejemplos clásicos incluyen los de las playas desarrolladas durante los 60s y las ciudades que han experimentado crecimiento explosivo. Se sugiere complementar estos ejemplos con un ejemplo de tipo comunitario que puede ser bastante puntual y cuidando de no herir susceptibilidades entre los participantes. Muchas veces pueden encontrarse ejemplos puntuales de la gestión no sostenible de recursos como agua, leña, paisaje, cultivos, etcétera, en o cerca de las comunidades con las cuales trabajamos.

3. Revisión de metodología de preparación de la presentación (15 minutos)

Con el fin de poder preparar una sesión de presentación y discusión como la presentada anteriormente, es necesario invertir cierto tiempo y esfuerzo de preparación previa. Sin importar cuánta experiencia se tenga en hacer este tipo de presentaciones siempre es importante dedicar un poco de tiempo a la preparación previa con el fin de: 1. Actualizar conocimientos y 2. Asegurarse de que la presentación está bien adaptada al público meta.

Durante la etapa de preparación para una sesión de presentación y discusión sobre turismo sostenible se sugiere cubrir las siguientes etapas.

a. Estudio y documentación previa

Durante esta fase debemos revisar diversas fuentes de información para profundizar nuestros conocimientos y/o aclarar cualquier duda que tengamos sobre la historia y los conceptos de desarrollo sostenible y turismo sostenible. Puesto que ambos temas son vastos y dinámicos, siempre podemos obtener información nueva y aprender un poquito más.

En la caja de herramientas están incluidos varios textos y artículos que pueden ayudar en esta tarea, aunque hay que recordar que las herramientas son sólo una referencia. El buen capacitador se actualiza cada vez que puede. Algunos de los temas que deben conocerse bien para hacer una presentación y liderar una discusión adecuada sobre desarrollo y turismo sostenible incluyen:

- Historia del desarrollo económico y desarrollo sostenible
- Concepto de desarrollo sostenible
- Informe Brundtland: Nuestro futuro común, de la Comisión Mundial de Medio Ambiente y Desarrollo de Naciones Unidas (1987)
- La Agenda 21 y las Cumbres de la Tierra (Río 1992 y Johannesburgo 2002)
- Nuevas posturas, acuerdos y declaraciones sobre turismo sostenible emitidas por la Organización Mundial del Turismo

b. Selección de puesta en contexto según el público meta

La manera en que se inicia la charla puede ser la clave para captar la atención de nuestro público y para ayudarles a entender los conceptos que vamos a introducir. Previa a nuestra charla debemos analizar cuidadosamente quién es nuestro público meta, qué tanta exposición ha tenido a los temas de desarrollo sostenible, turismo sostenible y turismo en general. Previa a nuestra charla deberemos haber decidido si vamos a poner en contexto a nuestro público de alguna de estas tres formas:

- a. Hablando primero sobre la historia del desarrollo sostenible y cómo éste se aplica al turismo sostenible.
- b. Introduciendo de entrada el concepto del desarrollo sostenible y luego dando paso a su relación con el turismo sostenible.
- c. Analizando ejemplos locales de prácticas sostenibles e insostenibles para luego dar paso a un poco de información sobre historia y al planteamiento de los conceptos.

c. Diseño de introducción a historia y tendencias globales.

Ciertos tipos de público están familiarizados con fenómenos históricos globales como la revolución industrial, la llegada de las reformas sociales y la conciencia ambiental, mientras que otros tipos de público pueden haber vivido en un contexto rural y aislado por lo que estos fenómenos les resultan bastante ajenos. Ciertos tipos de público tienen facilidad para analizar hechos históricos que se remontan a largo tiempo, mientras que otros tipos de público pueden visualizar mejor ejemplos que se remontan sólo a dos o tres generaciones anteriores.

Con los anteriores ejemplos, podemos ver que no existe una fórmula única para presentar los aspectos de historia y tendencias globales del desarrollo y el turismo sostenible. Para ciertos tipos de público podremos refrescar y profundizar conocimientos sobre la historia del desarrollo sostenible, mientras que con otros tipos de público deberemos partir de algunos hechos básicos y de una introducción muy bien ilustrada a los conceptos. Con ciertos tipos de público es probable que debamos concentrarnos sobre todo en ejemplos que estén muy relacionados con su estilo de vida y que permitan presentar los conceptos sólo de una manera introductoria con el fin de mantener fluida la comunicación.

d. Discusión de casos y ejemplos

Aunque la teoría esté bien estructurada y presentada, la audiencia siempre obtiene un gran beneficio de la ilustración de casos y ejemplos concretos. En esta actividad se hace un gran énfasis en la presentación y discusión de casos y ejemplos que ilustren los conceptos de desarrollo y turismo sostenible. El capacitador debe anticiparse a cómo puede reaccionar su público meta y debe preparar una serie de preguntas que guíen la discusión o bien, un ejemplo a nivel nacional o mundial y un ejemplo a nivel más local. Los ejemplos deben ilustrar los conceptos presentados y servir como puntos de partida para discusiones sobre qué podría haber cambiado de haber implementado principios de desarrollo y turismo sostenible o bien sobre cómo la aplicación de estos principios ha generado consecuencias positivas.

Algunos ejemplos de preguntas guía pueden ser:

- Piensen en algún aspecto de la comunidad o de su recurso turístico o de su región que era diferente cuando eran niños, o bien que sus padres o abuelos cuentan que era diferente en el pasado.
- ¿Cómo ha cambiado este aspecto para bien o para mal con el paso del tiempo?
- ¿Qué factores han provocado los cambios positivos y / o negativos?
- ¿De haber aplicado los principios de sostenibilidad cómo hubieran sido diferentes las consecuencias?
- ¿Puede hacerse algo concreto todavía para buscar la sostenibilidad en este aspecto?
- ¿Qué inversiones de tiempo, trabajo y dinero estarían involucradas?
- ¿Cuáles serían los beneficios potenciales?

ACTIVIDAD No. 6
INTRODUCCIÓN A LAS BUENAS PRÁCTICAS
DE TURISMO SOSTENIBLE

ACTIVIDAD	MÉTODO	TIEMPO	MATERIALES
Presentación introductoria sobre buenas prácticas de turismo sostenible	Presentación y diálogo	40 min.	Presentación de power point, computadora, proyector (Puede usarse otro material similar según condiciones particulares)
Revisión rápida de la Guía de buenas prácticas de turismo sostenible para comunidades	Revisión de guía	10 min.	Guía de buenas prácticas de turismo sostenible para comunidades
Mapeo de actores e instituciones de apoyo	Lluvia de ideas	10 min.	Papelógrafo o carteles, marcadores, cinta adhesiva

Tiempo total: 60 minutos

Desarrollo de la actividad No. 6

Introducción a las buenas prácticas de turismo sostenible

Objetivos:

Al final de esta lección, los participantes:

- Estarán familiarizados con el concepto de buenas prácticas de turismo sostenible
- Conocerán ejemplos concretos de la aplicación de buenas prácticas en distintos ámbitos del turismo sostenible
- Identificarán algunos de los beneficios de la implementación de buenas prácticas de turismo sostenible
- Podrán utilizar la Guía de buenas prácticas de turismo sostenible para comunidades como una herramienta de apoyo
- Identificarán a las instituciones involucradas con la promoción, capacitación, financiamiento y asistencia técnica para la implementación de buenas prácticas
- Sabrán cómo la implementación de buenas prácticas puede ayudar a la certificación
- Conocerán sobre los principales sistemas de certificación en turismo sostenible
- Identificarán algunos de los beneficios potenciales de la certificación

Actividades y métodos:

1. Presentación introductoria sobre buenas prácticas de turismo sostenible (40 minutos)

Prepare y realice una presentación introductoria sobre las buenas prácticas de turismo sostenible. Aunque la estructura de cada charla puede variar de acuerdo con las características del público

meta y con la experiencia e intereses del capacitador, se recomienda abarcar como mínimo los siguientes contenidos:

- Recapitulación de los temas de desarrollo sostenible y turismo sostenible
- Concepto de buenas prácticas de turismo sostenible
- Ámbitos de aplicación de las buenas prácticas de turismo sostenible
- Ejemplos de aplicación de buenas prácticas en cada ámbito
- Beneficios de la aplicación de las buenas prácticas de turismo sostenible
- Introducción a la certificación de turismo sostenible (si aplica al país o a la región)
- Beneficios potenciales de la certificación de turismo sostenible
- Ejemplos de casos exitosos de la aplicación de buenas prácticas

Recuerde adaptar los contenidos y ejemplos a las características de su audiencia, al público le resulta más fácil relacionarse con y comprender ejemplos implementados en contextos parecidos a los propios y por personas que son parecidas a ellos mismos.

Deje un tiempo prudencial para aclarar dudas y ampliar cualquier información necesaria al final o durante la presentación.

2. Revisión rápida de la Guía de buenas prácticas de turismo sostenible para comunidades (10 minutos)

Al finalizar la presentación introductoria sobre buenas prácticas, pida a los participantes que revisen con usted la Guía de buenas prácticas de turismo sostenible para comunidades. Puede hacer una revisión rápida de los ámbitos, deteniéndose en algunos temas específicos para ejemplificar cada ámbito. Luego escoja uno o dos temas y revise la estructura del contenido a profundidad haciendo énfasis en que los participantes deberán aprender a utilizar la guía como un instrumento de referencia y de apoyo.

La guía de buenas prácticas para turismo sostenible en comunidades se está dividida de acuerdo con los 3 ámbitos de sostenibilidad del turismo, más 1 sección integral al final. Cada una de estas 4 partes está diseñada para que se pueda ubicar la información que necesitamos en forma rápida y sencilla, con la ayuda de colores y numeración. Los cuatro ámbitos están identificados con el titular: "Implementemos Buenas Prácticas", seguidos por la temática general, "Ambientales", "Económico-empresariales", "Socioculturales" o "Integrales".

Cada ámbito, está dividido en **capítulos** específicos como "Agua: uso adecuado", "Cadena de Valor: mejoremos para ser competitivos", etc. Estos capítulos están identificados gráficamente en la parte superior derecha o izquierda de cada página con una pestaña como la siguiente.

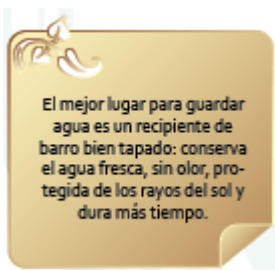


Los capítulos tienen 2 secciones igualmente importantes. En la primera, identificada con la pregunta ¿Qué es?, se muestra información teórica que nos ayuda a comprender el tema

principal, su importancia y relevancia para nuestro emprendimiento turístico y la comunidad. Para reconocer esta porción de texto, se ha incluido la siguiente ayuda gráfica.

¿Qué es el agua?

Como apoyo a la teoría de cada capítulo, se han incorporado algunas cápsulas con información relevante e interesante relacionada al tema que se está tratando. Podremos distinguirlas fácilmente, pues se muestran de la siguiente forma:



Adicionalmente, se ha preparado una serie de ilustraciones de apoyo para cada capítulo. Éstas ayudarán a comprender mejor cada uno de los temas de la guía. Asimismo, se han creado figuras que complementan conceptos y explicaciones, para simplificar la comprensión.

Una vez que hemos leído, analizado y comprendido la información teórica, podremos pasar a la sección identificada con la pregunta: ¿Cuáles son las buenas prácticas? Aquí, tendremos una explicación general de cada una de las buenas prácticas relacionadas al tema del capítulo que deberíamos implementar. Para facilitar la visualización de esta sección, se ha incluido la siguiente imagen:

¿Cuáles son las buenas prácticas para el uso adecuado del agua?

Al final de cada ámbito, se ha incluido información sobre algunos emprendimientos turísticos comunitarios que se encuentran en el proceso de implementación de buenas prácticas. El objetivo es mostrar que sí es posible, con dedicación y esfuerzo, manejar y gestionar una empresa bajo los criterios de sostenibilidad. En algunos casos, estas comunidades han sido acreditadas con sellos de certificación porque contribuyen a la sostenibilidad ambiental, económica-empresarial y sociocultural, con su operación. El premio de este esfuerzo, además de tener reconocimiento público, es que logran la satisfacción plena de sus visitantes y que mejoran y ahorran constantemente.

3. Mapeo de actores e instituciones de apoyo (10 minutos)

Disponga 4 hojas grandes de papel o cartulina con los temas generales de las buenas prácticas descritos en la Guía de buenas prácticas de turismo sostenible para comunidades: 1. Buenas prácticas ambientales, 2. Buenas prácticas socioculturales, 3. Buenas prácticas económico –

empresariales y 4. Buenas prácticas integrales. Pida a los participantes que rápidamente realicen una lluvia de ideas identificando instituciones y/o personas que podrían apoyar o brindar recursos tanto técnicos como financieros para la implementación de buenas prácticas en los distintos ámbitos. Deben identificarse instituciones y/o personas que puedan brindar capacitación, asesoría, asistencia técnica y/o financiamiento. Asegúrese de tener al menos 2 instituciones o personas para cada ámbito, si el grupo tiene dificultades para identificarlas, haga algunas sugerencias. Designe un sector en el salón para dejar los carteles y un par de marcadores. Pida a los participantes que durante el desarrollo del taller sigan tratando de identificar instituciones y/o personas de apoyo para la aplicación de buenas prácticas y que los apunten o pidan a alguien que los apunte en los respectivos carteles. Hacia el final del día lleve a cabo una recapitulación de los actores que pueden apoyar en la implementación de buenas prácticas y pida nuevos aportes.

ACTIVIDAD No. 7
DISEÑANDO UNA POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD

ACTIVIDAD	MÉTODO	TIEMPO	MATERIALES
¿QUÉ ES UNA POLÍTICA?	Diálogo	5 min.	Hoja auxiliar o presentación de power point
CÓMO DISEÑAR LA POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD	Diálogo.	10 min.	Guía.
ELEMENTOS DE LA POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD	Diálogo y revisión de materiales.	15 min.	Guía.
PRÁCTICA DE PLANTEAR UNA POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD	Trabajo en grupos	30 min.	Papelógrafo y marcadores

Tiempo total: 65 minutos

Desarrollo de la actividad No. 7

Diseñando una política de sostenibilidad

Objetivos: Al final de esta lección, los participantes podrán:

- Describir qué es una política
- Evaluar si una política de sostenibilidad cubre los elementos mínimos necesarios
- Ayudar a guiar el proceso para diseñar una política de sostenibilidad

Actividades y Métodos:

1. ¿QUÉ ES UNA POLÍTICA?
(5 minutos)

El primer paso para desarrollar una política de sostenibilidad adecuada es estar claros en cuanto a lo que es y lo que no es una política.

- Una política está formada por los criterios o pautas que dirigen las actividades de una entidad en un campo determinado.
- La política sirve a los líderes y a los administradores, ya que debe señalar cuáles son los objetivos principales a alcanzar con la empresa y cuáles son los principios o pautas que se deben respetar al momento de actuar.
- La política debe servir al momento de tomar decisiones sobre lo que se debe o no se debe hacer.

La política no debe ser tan específica al grado de proponer actividades particulares, pero sí debe ser suficientemente clara en cuanto a cuáles son los principios, tendencias, leyes y reglamentos en los que basaremos las decisiones sobre lo que podemos o no podemos hacer.

En los planes y estrategias es donde se deben plantear las actividades particulares, siempre basadas en los principios delineados en la política.

Al momento de plantear la política de sostenibilidad debemos, como en todo proceso de planificación, iniciar por plantear nuestra visión y nuestros objetivos en términos de sostenibilidad. Generalmente, es recomendable que la política incluya los compromisos que la empresa o iniciativa está dispuesta a hacer con el fin de buscar la sostenibilidad en todas sus acciones.

Al momento de plantear la política de sostenibilidad debemos identificar claramente:

- Quiénes serán los encargados de velar por su cumplimiento
- Cómo nos aseguraremos de que la política de sostenibilidad sea tomada en consideración para todos los otros planes, estrategias y acciones de nuestra empresa

Si está en sus posibilidades, tiene tiempo y lo considera adecuado, aquí puede pedir a los participantes que analicen de uno a tres ejemplos de políticas de sostenibilidad de empresas y organizaciones para que opinen sobre si dichas políticas cumplen con las características generales.

2. CÓMO DISEÑAR LA POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD (10 minutos)

En muchos sentidos, el proceso de diseñar una política de sostenibilidad es como un proceso de planificación participativa. Debemos empezar el proceso de divulgación y adopción de la política desde el mismo inicio del proceso de planificación. Los principios básicos que deben considerarse al diseñar una política de sostenibilidad son:

- **Adoptar una visión integral:** por medio de la cual la planificación y desarrollo del turismo se den como parte del desarrollo sostenible de la comunidad. Deben considerarse los posibles impactos o conflictos que el turismo pueda generar. Además, siempre que sea posible debe evitarse que la economía de la comunidad dependa únicamente de una actividad como el turismo.
- **Involucrar a todos los interesados:** para lograr que la actividad sea verdaderamente comunitaria, todos los integrantes deben participar en la planificación, desarrollo y manejo de la iniciativa o empresa. Generalmente se requiere tanto de alianzas formales como de acuerdos informales. (Recomendamos revisar el capítulo: Planifiquemos participativamente nuestro desarrollo.)
- **Planificar a largo plazo:** para lograr acciones verdaderamente sostenibles, debe mantenerse una visión de largo plazo que sirva para evaluar las acciones y actividades propuestas a corto plazo. Es muy importante considerar los aspectos financieros necesarios para lograr nuestros planes a largo plazo.
- **Prevenir y solucionar tanto impactos locales como globales:** aunque los impactos locales son más fáciles de prever y es más fácil movilizar a la gente para que los prevenga y mitigue, debemos mantener también en mente los posibles impactos globales del turismo. La emisión

de gases de efecto de invernadero y el manejo de la contaminación son dos temas de impacto local y global que debemos considerar siempre.

- **Promover el consumo sostenible:** debemos asegurar que nuestra operación motiva y facilita el consumo sostenible. Aquí debemos introducir consideraciones sobre el volumen y tipo de turismo que desarrollamos, las opciones que ofrecemos a los turistas y la forma en que organizamos sus actividades e influenciamos su comportamiento.
- **Darle valor tanto a la sostenibilidad como a la calidad:** como veremos a lo largo del desarrollo de esta guía, una oferta turística de calidad es aquella que toma en consideración todos los aspectos de la sostenibilidad.

3. ELEMENTOS DE LA POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD (10 minutos)

Independientemente del formato que decidamos darle a la política de sostenibilidad, debemos siempre revisarla para asegurarnos que siempre contempla lineamientos relacionados con los tres ámbitos del turismo sostenible: ambiental, sociocultural y económico-empresarial. Los siguientes puntos aplican a la mayoría de empresas y constituyen una lista de verificación útil para saber si hemos incluido todos los aspectos relevantes en la política de sostenibilidad.

- **Viabilidad económico – empresarial:** las empresas e iniciativas turísticas deben ser viables económicamente y competitivas para que puedan mantenerse a largo plazo.
- **Beneficio local:** para que el turismo influya positivamente en la prosperidad de la comunidad.
- **Calidad de empleo:** para que más miembros de la comunidad se vean beneficiados por un número mayor de empleos dignos creados y apoyados por el turismo. Las condiciones deben ser justas en términos de salarios, prestaciones y no discriminación.
- **Equidad social:** que determinará cómo se distribuyen ampliamente los beneficios económicos y sociales del turismo.
- **Satisfacción del visitante:** de la cual depende que los turistas sigan llegando y comprando los servicios comunitarios.
- **Manejo local:** para involucrar y fortalecer a las comunidades a fin de que participen en la planificación y toma de decisiones acerca de la creación, manejo y desarrollo futuro del turismo en su localidad.
- **Riqueza cultural:** al respetar y valorar el patrimonio histórico, la cultura local, las tradiciones y las características distintivas de cada comunidad.
- **Integridad física:** para mantener y mejorar la calidad del paisaje urbano y rural y para prevenir la degradación del ambiente.

- **Diversidad biológica:** para apoyar y contribuir en la conservación de áreas naturales, áreas protegidas, hábitats y especies de flora y fauna.
- **Eficiencia en el uso de recursos:** para minimizar el uso de recursos escasos y no renovables en las operaciones turísticas.

4. PRÁCTICA DE PLANTEAR UNA POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD (30 minutos)

Pida a los participantes que, trabajando en grupos de 3 a 5 personas, escojan una iniciativa o empresa comunitaria (puede ser imaginaria) y planteen una política de sostenibilidad para la misma. Pida que la revisen con base en la información presentada anteriormente y que compartan cualquier duda al respecto.

Indique a cada grupo que debe identificar en la iniciativa o empresa que han escogido para trabajar, quién o quiénes serán los encargados de implementar la Política de sostenibilidad. Por último, los grupos deberán determinar si se requieren recursos y cuáles para poder implementar la política de sostenibilidad.

Dependiendo del tiempo pida, a algunos o a todos los grupos que presenten sus propuestas de políticas y su análisis y que provean retroalimentación para el trabajo de los demás grupos.

ACTIVIDAD No. 8
USANDO LOS CUADROS DE EVALUACIÓN Y MONITOREO

ACTIVIDAD	MÉTODO	TIEMPO	MATERIALES
APRENDIENDO A UTILIZAR EL CUADRO DE EVALUACIÓN Y MONITOREO	Diálogo, revisión del cuadro	10 min.	Cuadro de evaluación y monitoreo
PARA QUÉ PUEDE SERVIR EL CUADRO DE EVALUACIÓN Y MONITOREO	Diálogo, revisión del cuadro	10 min.	Cuadro de evaluación y monitoreo
PRÁCTICA DE USO DEL CUADRO DE EVALUACIÓN Y MONITOREO	Trabajo en parejas o en grupos	20 min.	Cuadro de evaluación y monitoreo
ELABORANDO UN PLAN CON BASE EN EL CUADRO DE EVALUACIÓN Y MONITOREO	Trabajo en parejas o en grupos, discusión plenaria	30 min.	Cuadro de evaluación y monitoreo, Hoja auxiliar "Plan de mejora o implementación, posiblemente papelógrafo o computadora

Tiempo total: 70 minutos

Desarrollo de la actividad No. 8

Usando los cuadros de evaluación y monitoreo

Objetivos: Al final de esta lección, los participantes podrán:

- Seguir y llenar adecuadamente los cuadros de monitoreo y evaluación
- Determinar la mejor forma de utilizar los cuadros de monitoreo y evaluación como herramienta práctica con las comunidades
- Utilizar los cuadros de evaluación y monitoreo para elaborar planes de mejora y/o de implementación de buenas prácticas

Actividades y Métodos:

Usando los cuadros de monitoreo y evaluación

1. APRENDIENDO A UTILIZAR EL CUADRO DE EVALUACIÓN Y MONITOREO
(10 minutos)

Para conocer el nivel de implementación de buenas prácticas, y para monitorear los logros y problemas, debemos contar con un método estandarizado al cual podamos recurrir habitualmente. El Cuadro de evaluación y monitoreo es una herramienta complementaria a la Guía de buenas prácticas de turismo sostenible para comunidades y su fin es, precisamente, ayudarnos a evaluar nuestro grado de implementación de buenas prácticas y a monitorear los

avances. El Cuadro de evaluación y monitoreo fue diseñado para utilizarse en conjunto con la Guía.

El cuadro es una herramienta fácil de utilizar y práctica para hacer una autoevaluación de los emprendimientos turísticos comunitarios en el tema de buenas prácticas. Está compuesto por una serie de preguntas a las que los responsables de la operación turística comunitaria o de la empresa tendrán que ir respondiendo.

Para llenar el cuadro, se recomienda:

1. Organizar una actividad con suficiente tiempo disponible y la cual permita contestar en conjunto con los miembros de la operación turística, es decir, en forma participativa.
2. Que las preguntas sean contestadas de la manera más sincera y honesta.
3. Que para las áreas técnicas específicas estén presentes las personas que mejor conocen la operación en esos temas particulares al momento de responder a las preguntas.

La idea es que el llenado del cuadro brinde una idea resumida de qué tanto se está cumpliendo o no con la implementación de buenas prácticas. El Cuadro de evaluación y monitoreo está organizado en la misma forma que la guía, con tres ámbitos y una sección integral al final. Para facilitar aún más la ubicación dentro del cuadro, todos los títulos de la sección ¿Cuáles son las buenas prácticas? de la guía, son similares en el cuadro.

La manera correcta de llenar el cuadro es la siguiente: En la columna de la izquierda se plantean preguntas. Las preguntas que aparecen en letra **tipo negrita** son preguntas generales que pueden contestarse haciendo un resumen de todas las preguntas que aparecen en letra "tipo normal" debajo de ellas. En algunos casos se incluyen ejemplos escritos con letra *tipo itálica* con el fin de profundizar o aclarar los temas de las preguntas.

Regresando al tema de las preguntas generales en letra **tipo negrita**, éstas plantean el cumplimiento de una buena práctica específica. Las preguntas en letra "tipo normal" que aparecen abajo representan todos los elementos o aspectos que componen la buena práctica anterior. Es decir, se puede contestar a la pregunta en letra **tipo negrita** haciendo un resumen o un recuento de las preguntas en letra "tipo normal" que aparecen abajo. Por ejemplo, en el siguiente caso, si se responde que no a dos o tres de las preguntas en letra normal, habrá que responder que no o que se cumple parcialmente a la pregunta en **negrita**.

	No Aplica	Si / Cumplio	A veces / Cumplio parcialmente	No / No cumplio	Comentarios
1. ¿Planificamos los aportes para la comunidad?					
¿Nuestros aportes a la comunidad son producto de planificación de nuestra empresa turística comunitaria?					
Los proyectos de ayuda y desarrollo de la comunidad ¿se hacen periódicamente asegurando su seguimiento?					
¿Nuestras acciones de apoyo a la comunidad están enfrentando las principales necesidades de la población? <i>Es necesario que apoyemos buenas causas, pero que sean también prioritarias para nuestra región.</i>					

En el espacio para comentarios se deben incluir todas aquellas aclaraciones que permitan ilustrar las respuestas o planificar acciones hacia el futuro. Allí se puede anotar por ejemplo: qué hace falta en los aspectos que se cumplen parcialmente, por qué no aplican los que se han marcado así, ideas sobre cómo avanzar en aquellos aspectos que no se cumplen, etc. También es recomendable anotar en la sección de comentarios cuándo se espera reevaluar los aspectos sin cumplimiento o con cumplimiento parcial para determinar el avance.

Es muy importante recordar que, aunque esta herramienta tiene un fin de autoevaluación, debemos asegurarnos de que, para todos aquellos aspectos y prácticas a los que se ha respondido con sí cumpla, debe haber evidencia concreta en forma de documentación, reportes, evaluaciones, planes, etc.

2. PARA QUÉ PUEDE SERVIR EL CUADRO DE EVALUACIÓN Y MONITOREO (10 minutos)

El cuadro de evaluación y monitoreo tiene tres (3) propósitos y usos principales:

1. Realizar una evaluación inicial de la implementación de buenas prácticas en la empresa o en la iniciativa turística comunitaria.
2. Realizar un monitoreo o reevaluación del progreso en la implementación de buenas prácticas determinando en qué temas ha habido avances, qué temas no han cambiado e identificando problemas y retrocesos.
3. Elaborar un plan de implementación de buenas prácticas o de mejora en la implementación de las mismas, basándose en los resultados de la autoevaluación con el cuadro.

3. PRÁCTICA DE USO DEL CUADRO DE EVALUACIÓN Y MONITOREO (20 minutos)

Agrupe a los participantes en parejas o en grupos de hasta un máximo de 5 personas (idealmente no más de 4 personas pero si el grupo es demasiado grande pueden ser 5), dependiendo del tamaño general del grupo. Asigne a cada pareja o grupo un tema de buenas prácticas o una

sección del cuadro de evaluación, o bien permita que cada grupo escoja una sección a trabajar. Idealmente podrán llenar unas 4 o 5 páginas del cuadro de evaluación durante el tiempo previsto. Es preferible que los temas sean asignados de acuerdo con aquellas áreas en las que los grupos tienen cierto tipo de avances. Lo ideal es que puedan determinar con cuáles aspectos cumplen y con cuáles no, en vez de sólo llenar con “no cumpla” todo el cuadro. Cada grupo deberá practicar a llenar la parte asignada del cuadro, basándose en una empresa u operación comunitaria específica.

Asegúrese de circular (idealmente junto con los otros facilitadores) por los grupos mientras llenan sus cuadros para solucionar cualquier duda.

Junto con el llenado del cuadro de evaluación y monitoreo, asegúrese de explicar a los grupos la siguiente actividad que está estrechamente relacionada.

4. ELABORANDO UN PLAN CON BASE EN EL CUADRO DE EVALUACIÓN Y MONITOREO (30 minutos)

El llenado anterior de cuadro de evaluación y monitoreo debe servir como base para elaborar un plan de implementación de buenas prácticas o bien un plan de mejora según sea el caso. Para poderlo hacer se sugiere utilizar un cuadro similar al siguiente:

Aspecto a mejorar	Estrategias y acciones a implementar	Responsable	Recursos necesarios	Plazo de ejecución o programación

Se recomienda que en la columna de aspectos a mejorar se incluyan todos aquellos que en la evaluación se determinó que no se cumplen o se cumplen parcialmente. Pueden incluirse incluso aquellos que se determinó que sí se cumplen pero se les hizo alguna anotación de mejora en la columna de comentarios del cuadro de evaluación y monitoreo.

Para darle mayor orden al plan, se recomienda que antes de anotar los aspectos a mejorar en la columna de la izquierda, se haga un ordenamiento con base en prioridades de buenas prácticas a mejorar. Algunos criterios para seleccionar las priorizadas pueden incluir:

- Las que tienen más impacto en la naturaleza de la operación o de la empresa
- Las que van directamente ligadas a la política de sostenibilidad de la empresa
- Aquellas para las cuales se cuenta ya con recursos para mejorar o que requieren menos inversión
- Aquellas que van a requerir más esfuerzo o acciones

Cada quien puede adaptar el cuadro anterior a sus formatos de planificación específicos, siempre y cuando incluya estos rubros generales y, posiblemente, algunos otros que le sean de utilidad.

BLOQUE 3: PONIENDO EN PRÁCTICA LOS CONOCIMIENTOS ADQUIRIDOS

ACTIVIDAD No. 9
PREPARANDO UNA CAPACITACIÓN EFECTIVA

ACTIVIDAD	MÉTODO	TIEMPO	MATERIALES
ANALIZANDO LA INFORMACIÓN BÁSICA ANTES DE LA CAPACITACIÓN	Diálogo y revisión de materiales.	5 min.	Hoja auxiliar "Informándose antes de la capacitación" Rotafolio (opcional)
DESARROLLANDO OBJETIVOS DE CAPACITACIÓN	Diálogo y revisión de ejemplos.	30 min.	Guía. Hoja auxiliar "Desarrollando Objetivos"
DETERMINANDO PUNTOS CLAVE A TRATAR CON MI AUDIENCIA	Diálogo.	10 min.	Guía
SELECCIONANDO MÉTODOS DE ENSEÑANZA	Diálogo y revisión de materiales.	5 min.	Guía
NO DEBO OLVIDAR	Elaboración de resumen.	5 min.	Guía, Hoja auxiliar "Lista de verificación"
ETAPAS ESPECIALES A CONSIDERAR	Diálogo, revisión de experiencias y herramientas	10 min.	Guía
PRÁCTICA DE PREPARAR UNA CAPACITACIÓN	Trabajo individual o en parejas. Discusión.	35 min.	Rotafolio y marcadores. Puede ser también computadora y proyector.

Tiempo total: 100 minutos (Se puede dividir la actividad en dos jornadas)

Desarrollo de la actividad No. 9

Preparando una capacitación efectiva

Objetivos: Al final de esta lección, los participantes podrán:

- Elaborar un perfil básico de los potenciales participantes en sus talleres.
- Desarrollar objetivos específicos para sus temas de capacitación.
- Integrar materiales y técnicas vistas en otras fases del taller para planificar una capacitación efectiva.

Actividades y Métodos:

A partir de esta sección, la guía y el taller están enfocados en sintetizar e integrar toda la información que se ha venido a lo largo del desarrollo de los mismos. Con frecuencia haremos referencia a otras secciones cubiertas para fortalecer las ideas de cómo cada sección sirve para fines prácticos y para desarrollar los temas siguientes.

Para poder desarrollar las actividades de aquí en adelante pida a los participantes que de manera individual o en parejas seleccionen una audiencia meta con la que casi seguramente tendrán que trabajar. Todas las actividades diseñadas y contempladas de aquí en adelante deberán desarrollarlas en la audiencia meta seleccionada.

1. ANALIZANDO LA INFORMACIÓN BÁSICA ANTES DE LA CAPACITACIÓN (5 minutos)

Antes de planificar cualquier capacitación, debemos conseguir y analizar cierta información básica, tal y como lo discutíamos en el tema 2. Visualización y planificación.

Haga una revisión rápida de los contenidos más relevantes del tema 2. Visualización y planificación y de sus anexos. Pida a los participantes que, para la audiencia que han seleccionado para trabajar vayan determinando toda la información previa que les pueda ayudar a desarrollar más efectivamente una capacitación. Deberán poner especial énfasis en:

- ¿Qué es lo que se espera que mi audiencia haga luego de la capacitación?
- ¿Quién es mi audiencia?
- ¿Dónde y cómo voy a realizar la capacitación?
- ¿Con cuánto tiempo cuento para realizar mi capacitación?

2. DESARROLLANDO OBJETIVOS DE CAPACITACIÓN (30 minutos)

En el tema anterior ya hacíamos un análisis preliminar de objetivos al preguntarnos qué es lo que se espera que la audiencia haga luego de la capacitación. Debemos recordar que en algunos casos nuestra capacitación servirá para formar nuevos capacitadores, en otros para orientar a prestadores de servicios turísticos en las comunidades o en pequeñas empresas, o bien solo para un propósito introductorio donde los participantes conocerán el tema de las buenas prácticas y sus beneficios e implicaciones.

Con que tengamos claro lo anterior, habremos avanzado bastante en plantear cuál es el objetivo o los objetivos de nuestra actividad de capacitación.

Sin embargo, con el fin de poder abordar de manera más profesional y profunda el tema de planteamiento de objetivos, debemos conocer un poco más de información acerca de cómo plantear objetivos adecuadamente. Distintos autores y escuelas han planteado diversas formas de elaborar y analizar objetivos, a medida que el capacitador se vaya profesionalizando y formando más, podrá ir complementando la información básica que aquí presentamos.

De acuerdo con los pedagogos Bloom y Anderson, existen distintos niveles de conocimiento que se pueden alcanzar con una actividad formativa como una capacitación. En términos muy resumidos, los niveles de menor a mayor son:

1. Memorizar: se refiere a cuando los participantes son capaces de recoger información. Recuerdan y reconocen información, ideas y principios más o menos en misma forma en que los aprendieron.
2. Comprender: es cuando los participantes comprenden o interpretan la nueva información recibida con base en su conocimiento previo.

3. Aplicar: se logra cuando los participantes seleccionan, transfieren y utilizan datos y principios para completar tareas o solucionar problemas.
4. Analizar: se da cuando los participantes logran diferenciar, clasificar, y relacionar la información obtenida y luego plantear conjeturas, hipótesis, evidencias o aseveraciones.
5. Evaluar: es cuando los participantes valoran, califican o critican la información en base a estándares y criterios específicos.
6. Crear: se logra cuando los participantes generan, integran y combinan ideas para dar forma a un producto, plan o propuesta nuevos para ellos mismos y para su medio.

Podemos ver fácilmente que estos niveles de conocimiento están ordenados de una manera bastante lógica. Podemos ver también que, dependiendo del tipo de audiencia que tengamos y del tipo de información que tengamos sobre nuestra audiencia, podremos fácilmente determinar qué tipos de niveles de conocimiento queremos alcanzar para cada uno de los temas tratados.

Ahora, el reto consiste en saber plantear objetivos que permitan buscar los distintos niveles de conocimiento y medir o evaluar si se han alcanzado. Una de las formas más sencillas para hacerlo es utilizando las "palabras indicadoras". Estas palabras indicadoras deberán ser incluidas en el planteamiento de los objetivos de manera que permitan buscar y evaluar el logro de los niveles de conocimiento deseados para cada tema. A continuación se presenta un listado de palabras indicadoras sugeridas que puede ser utilizado como punto de partida para plantear objetivos en sus próximas capacitaciones:

<i>Nivel de conocimiento</i>	<i>Palabras guía a incluir en los objetivos</i>
Memorizar	<ul style="list-style-type: none"> - define - lista - rotula - nombra - identifica - repite - quién - qué - cuándo - dónde - describe
Comprender	<ul style="list-style-type: none"> - predice - asocia - estima - diferencia - extiende - resume - describe - interpreta - discute - extiende - contrasta - distingue - explica

	<ul style="list-style-type: none"> - ilustra - compara
Aplicar	<ul style="list-style-type: none"> - aplica - completa - ilustra - muestra - examina - modifica - cambia - clasifica - experimenta - descubre - usa - resuelve - construye - calcula
Analizar	<ul style="list-style-type: none"> - separa - ordena - explica - conecta - divide - compara - selecciona - explica - arregla - clasifica - analiza - categoriza - contrasta
Evaluar	<ul style="list-style-type: none"> - decide - prueba - mide - juzga - explica - valora - critica - justifica - apoya - convence - concluye - selecciona - predice - argumenta
Crear	<ul style="list-style-type: none"> - combina - integra - reordena - planea - inventa - responde a: ¿qué pasa si? - prepara - generaliza - compone - modifica

	<ul style="list-style-type: none"> - diseña - plantea hipótesis - inventa - desarrolla - reescribe
--	---

Ejemplificando lo anterior:

Objetivos para los niveles de memorizar y comprender pueden ser:

- Los participantes conocerán los ámbitos de las buenas prácticas.
- Los participantes podrán resumir la historia del desarrollo sostenible.

Objetivo para el nivel de aplicar puede ser:

- Los participantes descubrirán cómo el ahorro de energía puede influir positivamente en su operación comunitaria.

Objetivo para el nivel de analizar puede ser:

- Los participantes compararán las distintas opciones para generación de energía limpia y seleccionarán aquellas con mayor potencial de aplicación en sus comunidades.

Para el nivel de evaluar el objetivo puede ser:

- Los participantes estarán preparados para justificar la inversión en la implementación de X o Y buena práctica ante la asamblea de su comunidad.

Para el nivel de crear el objetivo puede decir:

- Los participantes desarrollarán una estrategia para la implementación de X o Y buena práctica en su operación comunitaria.

3. DETERMINANDO PUNTOS CLAVE A TRATAR CON MI AUDIENCIA (10 minutos)

Es común enfrentar la tentación de querer aprovechar todo el tiempo mientras tenemos a nuestra audiencia con nosotros para intentar llenarla de tanta información y conocimiento como podamos. Dicho enfoque, aunque bien intencionado, generalmente produce resultados opuestos a los esperados. Está comprobado que los seres humanos solo podemos retener y procesar ciertas cantidades de información, aún en condiciones óptimas para actividades como una capacitación.

Si tenemos demasiados temas a tratar, debemos dividirlos en sesiones cortas, combinadas con actividades prácticas. De esta manera estaremos respetando la capacidad de todos los participantes para asimilar nueva información y mantendremos su interés y nivel de energía por más tiempo.

Muchas veces tendremos que dejar afuera temas de capacitación importantes debido a distintos contratiempos o a que hubo necesidad de profundizar en algunos otros temas. Por esta razón, en cada evento de capacitación o en cada segmento del evento de capacitación, es necesario priorizar cuáles son los puntos clave a tratar con mi audiencia. Por supuesto, los objetivos representan una herramienta muy valiosa para este propósito. Aunque existen muchos temas que, sería interesante, divertido, entretenido y/o novedoso tratar, debemos darle prioridad a los temas que nos permitirán cumplir con los objetivos que nos hemos planteado.

A medida que vamos seleccionando y planteando nuestros temas de capacitación, recordemos revisar constantemente si son los temas prioritarios y si estamos dando suficiente tiempo y espacio para que los participantes puedan absorber y analizar toda la información nueva que les estamos presentando.

4. SELECCIONANDO MÉTODOS DE ENSEÑANZA (5 minutos)

Todos los capacitadores, como personas que somos, nos vemos influenciados por nuestra experiencia previa a la hora de diseñar actividades. En el caso de la capacitación, la experiencia es buena y valiosa. Sin embargo, la experiencia puede actuar en nuestra contra cuando no hemos recibido capacitaciones con los métodos de enseñanza adecuados o cuando no hemos estado expuestos a suficientes métodos de enseñanza diferentes. Recordemos que en la capacitación de turismo sostenible para comunidades enfrentaremos una serie de retos especiales. Por esta razón, previo a apresurarnos y hacer un listado de métodos de enseñanza a utilizar, basado sólo en aquellos que conocemos bien o que nos han funcionado en el pasado, revisemos y recordemos la información que hemos aprendido y discutido en los temas El capacitador efectivo y Retos de una capacitación. Con base en esta revisión procedamos a seleccionar los métodos de enseñanza que utilizaremos en las distintas fases de nuestra capacitación.

5. NO DEBO OLVIDAR (5 minutos)

Como dice el dicho popular, "cada persona es un mundo". Dependiendo de muchos factores, a diferentes personas les resultan fáciles o naturales ciertas actividades o hechos pero difíciles o extraños otros. Teniendo esto en consideración, recomendamos que al momento de diseñar una capacitación, el capacitador siempre reflexione acerca de aquello que en su experiencia pasada hubiera podido hacer mejor. En esta guía se ofrece una hoja auxiliar de "Lista de verificación" como parte del tema 2. Visualización y planificación. Sugerimos a todos los capacitadores que en esa misma hoja anoten de 2 a 5 aspectos que saben que les han dado problemas en el pasado, tanto en términos de logística como del desarrollo de sus temas. Deben mantener la hoja a la vista para recordar constantemente o bien pedir a su auxiliar que les ayude a recordar. Con esto se evitarán disgustos y se aumentará automáticamente el nivel de autoestima al saber que se han reducido las posibilidades de errores.

6. ETAPAS ESPECIALES A CONSIDERAR (10 minutos)

Muchas veces al visualizar y preparar una capacitación nos concentramos mucho en el contenido y eso está bien, porque es importante. Sin embargo, existen otras etapas de la capacitación que

son igualmente importantes y que merecen ser discutidas y analizadas a mayor profundidad, incluyendo:

- **Introducción:** La introducción establece el tono y las condiciones en que se desarrollará el resto de la capacitación. Tómese este tiempo para repasar las actividades que se desarrollaron en la introducción de este taller y para analizar el impacto que han tenido o están teniendo esas actividades en el desarrollo del resto de tareas. Repase también los pasos que debió desarrollar previos a que iniciara el taller.
- **Evaluación:** Más adelante se tratará este tema a detalle pero recuerde que siempre debe contemplar tiempo y metodologías para evaluación de sus actividades de capacitación.
- **Actividades especiales:** Muchas veces es necesario incorporar actividades especiales como visitas de campo, conferencias de invitados, actividades prácticas e incluso actividades sociales en el esquema de capacitación. Recuerde esto a los participantes para que lo contemplen también en sus diseños.
- **Cierre:** Muchas veces existe un protocolo o algunas costumbres a seguir en el cierre de un evento. En comunidades es frecuente que los participantes quieran expresar sus sentimientos al terminar una actividad de este tipo. Deje un tiempo prudencial para las actividades de cierre.

7. PRÁCTICA DE PREPARAR UNA CAPACITACIÓN (35 minutos)

Dependiendo de cómo haya decidido hacerlo (cuando planificó esta actividad), pida a los participantes que, de manera individual o en parejas, desarrollen un modelo básico de capacitación para la audiencia que han seleccionado. Dependiendo del grado de detalle con que se haya hecho anteriormente durante esta misma sesión, los participantes deberán hacer una revisión rápida de los temas 2. El capacitador efectivo, 3. Visualización y planificación y 5. Retos de una capacitación.

Pida a los participantes que para la audiencia meta seleccionada describan, de preferencia en una hoja de rotafolio:

- **Audiencia de la capacitación:** incluyendo algunos detalles relevantes basados en las herramientas estudiadas
- **Objetivos:** basados en el uso de palabras guía y en la incorporación de distintos niveles de conocimientos
- **Puntos Clave:** basados en el tiempo disponible y objetivos de la capacitación
- **Métodos de enseñanza:** incluyendo una pequeña descripción de las razones o factores que influyeron para la selección de los mismos
- **No debo olvidar:** incluyendo brevemente las razones

Es recomendable que las personas o parejas trabajen durante 20 a 25 minutos en el desarrollo de su plan, para luego poder hacer una sesión plenaria donde cada persona o pareja puede presentar uno de los aspectos desarrollados. De esta forma podrán exponer varios

participantes y podrán cubrirse distintos retos y ejemplos de audiencias. Recomiende a los participantes que durante el descanso siguiente y el tiempo que queda en el salón analicen las hojas de los demás participantes y discutan cualquier duda que pueda surgirles.

ACTIVIDAD No. 10
VISUALIZANDO Y PLANIFICANDO UNA CAPACITACIÓN EFECTIVA

ACTIVIDAD	MÉTODO	TIEMPO	MATERIALES
INFORMÁNDOSE ANTES DE LA CAPACITACIÓN	Discusión de preguntas clave, revisión de hoja auxiliar	10 min.	Hoja auxiliar "Informándose antes de la capacitación" Rotafolio (opcional)
EL DÓNDE Y EL CÓMO	Diálogo, revisión de hoja auxiliar	5 min.	Hoja auxiliar "Dónde y cómo voy a realizar el taller"
ARREGLO DEL LOCAL	Revisión de diagramas o análisis de situación	5 min.	Diagramas de posibles arreglos de salón
HERRAMIENTAS	Diálogo	10 min.	Rotafolio y/o dibujos de posibles herramientas
LOGÍSTICA	Diálogo, Revisión de lista de verificación	10 min.	Lista de verificación "Antes de la sesión"
¿QUÉ DEBO LLEVAR?	Diálogo, Revisión de lista de verificación	10 min.	"Lista de verificación"

Tiempo total: 50 minutos

Desarrollo de la actividad No. 10

Visualizando y planificando una capacitación efectiva

Objetivos: Al final de esta lección, los participantes podrán:

- Realizar una recopilación de información y análisis de su audiencia o de los participantes en sus talleres.
- Evaluar aspectos técnicos y logísticos para planificar y desarrollar más efectivamente un taller de planificación.
- Determinar la mejor forma de ordenar el local para su capacitación.
- Planificar una capacitación más eficiente adaptándose a las herramientas auxiliares con que cuentan
- Revisar y actualizar una lista de verificación de materiales e insumos necesarios para cada tipo de capacitación

Actividades y Métodos:

1. INFORMÁNDOSE ANTES DE LA CAPACITACIÓN
(10 minutos)

Muchas veces, una capacitación planificada con bastante anticipación y basada en experiencias previas exitosas ha resultado poco eficiente y hasta desastrosa, todo debido a no haberse informado apropiadamente antes de esa capacitación particular. Uno de los factores que más influyen en el éxito de una capacitación es detenerse a pensar previamente en distintos factores que influirán en qué actividades se pueden realizar con éxito. Algunas preguntas generales que deben ser respondidas antes de empezar a planificar la capacitación incluyen:

1. ¿Cuál es el objetivo de esta capacitación? ¿Qué es lo que se espera que mi audiencia haga luego de la capacitación? ¿Servirá la capacitación para formar nuevos capacitadores, para orientar a prestadores de servicios turísticos en las comunidades o en pequeñas empresas o solo para un propósito introductorio donde los participantes conocerán el tema de las buenas prácticas y sus beneficios e implicaciones?
2. ¿Quién es mi audiencia? ¿De dónde viene? ¿Qué espera de esta actividad? ¿Qué deberá poder hacer con lo que se aprenda en la capacitación? ¿Cómo se le facilita aprender más? ¿Qué ventajas y limitaciones tiene con respecto a otras audiencias con las que he trabajado?
3. ¿Dónde y cómo voy a realizar la capacitación?

Información sobre cómo responder y analizar las respuestas a estas preguntas de la manera más eficiente se irá desarrollando a lo largo del entrenamiento del líder capacitador. Sin embargo, es recomendable que el capacitador siempre regrese a contestar estos tres grupos de preguntas generales antes de planificar cada evento de capacitación.

En una pizarra o rotafolio, pida a los participantes en la capacitación que propongan otras preguntas importantes que deben responderse al momento de informarse antes de la capacitación. Revise con los participantes la hoja de verificación en el anexo y sugiera que la completen o modifiquen de acuerdo con su experiencia y con las condiciones propias de las capacitaciones que estarán realizando.

2. EL DÓNDE Y EL CÓMO (5 minutos)

Aunque todos tenemos una idea bastante clara de cuáles son las condiciones en las cuales debemos dar nuestras capacitaciones, esas condiciones no siempre se encuentran. Por lo tanto, parte de la visualización y de estar preparado para realizar una capacitación incluye analizar cuáles serán las condiciones en las cuales se va a llevar a cabo.

Algunos de los temas que deben ser considerados al analizar el dónde y el cómo se llevará a cabo la capacitación incluyen:

- ¿Cuánto tiempo real hay disponible?: Hay que tomar en cuenta posibles atrasos, participación de personalidades importantes, temas especiales que pueden alargar las discusiones, efectividad con que se servirán los alimentos, etc.
- ¿Cómo es el lugar donde se va a realizar la capacitación? (Analizar tamaño del salón, luz, como estarán sentados los participantes, qué equipo y material de apoyo se usará). Siempre que sea posible, visite el local antes de preparar la capacitación, si no es posible visitarlo, pregúntele a alguien que conozca el lugar. En este punto es muy importante analizar las condiciones climáticas y ambientales del lugar, deben buscarse soluciones para que el local esté ventilado, protegido de lluvia o de sol excesivo y protegido del ruido así como de otros factores que pueden distraer o incomodar a los participantes.

- ¿Cuáles ayudas visuales y herramientas serán más apropiadas para esta audiencia en particular (láminas, carteles, acetatos, power point, ninguna)?
- ¿Ha recibido la gente otras capacitaciones sobre este tema? ¿Qué aspectos podrán haber cubierto y qué dudas podrán tener?
- ¿Cómo debo vestirme y comportarme para presentarme en una forma apropiada para esta audiencia?

3. ARREGLO DEL LOCAL (5 minutos)

La disposición o arreglo de las mesas y sillas afecta el desarrollo de la comunicación durante las sesiones. Tómese unos momentos para analizar el arreglo de local en el cual se está realizando la capacitación. Señale los beneficios de este tipo de arreglo y pregunte en caso de tener dudas sobre algunos aspectos del arreglo que puedan parecerle extraños o inesperados.

En las actividades donde se desea lograr interacción con la audiencia se recomienda no utilizar un arreglo como el de los salones escolares tradicionales (tipo auditorio). Cuando se desea que la audiencia participe abiertamente se recomienda utilizar arreglos en forma de U, medio círculo o formas similares. Asimismo, se recomienda no usar una mesa al frente ni un podio cuando se quiere lograr comunicación bidireccional y mayor participación.

El proyector

Tradicionalmente se ha acostumbrado a utilizar el proyector y la pantalla al centro del salón. Este arreglo predispone a los participantes a pensar que lo más importante es la ayuda visual que está siendo proyectada, restándole muchas veces atención a lo que el presentador dice y explica. Cuando se quiere que la atención de los participantes se concentre en el presentador, y en lo que está diciendo, se recomienda que la pantalla y el proyector se ubiquen en uno de los lados del salón.

La Luz

La luz ambiental es uno de los factores más importantes para mantener el ánimo de la audiencia. Entre más luz ambiental haya, será más fácil mantener la atención y el buen ánimo de los participantes. Prefiera usar luz natural sobre la artificial si se puede. En las horas pesadas: después del almuerzo y hacia el final de las sesiones de la mañana y de la tarde, evite tener que apagar las luces u oscurecer demasiado el local.

4. HERRAMIENTAS (10 minutos)

Las condiciones del local y el tipo de audiencia dictarán las herramientas auxiliares que puedan ser utilizadas en cada sesión de capacitación. Entre las condiciones del local se debe tomar en cuenta:

- Existe electricidad
- Hay pantalla disponible
- Es posible y/o permitido pegar papeles en las paredes
- Qué tan lejos o cerca estarán el capacitador y las herramientas de la audiencia
- Existen suficientes soportes para desplegar las herramientas a utilizar

En cuanto al tipo de audiencia, se recomienda realizar un análisis previo que permita determinar el mejor tipo de herramientas para utilizar con cada grupo en particular. Habrá que tomar en cuenta:

- Qué se espera que los participantes hagan luego de completar la capacitación (de esto dependerá con cuales herramientas deben estar más familiarizados)
- Qué herramientas deberán utilizar los capacitados, a su vez, con sus grupos de futuros capacitados
- Que herramientas serán más eficientes, en términos de comunicar mejor el mensaje y de causar menos distracciones con la audiencia en cuestión.

Repase con los participantes las herramientas adicionales que están disponibles para que puedan utilizar en sus procesos de capacitación y asesoría en buenas prácticas. Revise el juego de herramientas para desarrollo de los temas de la Guía de buenas prácticas y algunas muestras de documentación de respaldo relevante. Si en su país o región se cuenta con algún equipo o caja de herramientas para realizar mediciones y actividades prácticas realice un repaso de lo que esto incluye y de las condiciones para poder usarlo.

5. LOGÍSTICA (10 minutos)

Pida a los participantes que identifiquen quién está siendo su ayudante en esta sesión de capacitación y que listen algunas de las tareas que el ayudante ha realizado y que han permitido que el capacitador se concentre más eficientemente en su trabajo.

Es muy importante contar con alguien que le ayude antes, durante y después de la sesión de capacitación. Si no tiene a alguien independiente que le ayude, puede pedir a uno (o a varios en distintos turnos) de los participantes en la capacitación que le ayude. Siempre es importante repasar con el ayudante en cuáles aspectos necesitará su ayuda al principio del día y al principio de cada sesión de capacitación. El ayudante debe poderle ayudar en tareas como las siguientes:

- Cargar el equipo y los materiales
- Controlar el registro de los participantes y apuntar o resolver sus dudas
- Llevar un control del tiempo de las actividades, avisando cuando quedan pocos minutos para cumplir el tiempo y avisando de nuevo cuando ha terminado el tiempo
- Indicarle si se escucha en todo el salón y si está hablando a un ritmo adecuado
- Organizar el mobiliario y el equipo
- Manejar el equipo
- Encender y apagar las luces según sea necesario
- Controlar la temperatura y/o ventilación
- Llevar a cabo mandados de emergencia

6. ¿QUÉ DEBO LLEVAR? (10 minutos)

Cada capacitador debe elaborar una lista de los que no puede olvidar para sus sesiones de capacitación, dependiendo de las herramientas que utilizará y de las condiciones en las que dará

la capacitación. Es importante el uso metódico y la actualización constante de esa lista para evitar contratiempos y distracciones innecesarios durante los eventos de capacitación. En el Anexo 2, se propone una lista de verificación de lo que el capacitador debe llevar, tómense un tiempo para revisarla y hacer los ajustes necesarios anotando faltantes y eliminando aquellos elementos que no se aplican a sus condiciones particulares.

ACTIVIDAD No. 11
PRACTICANDO EL DESARROLLO Y EXPOSICIÓN DE UN TEMA

ACTIVIDAD	MÉTODO	TIEMPO	MATERIALES
ENMARCANDO EL TEMA	Diálogo	10 min.	Pueden ser diapositivas u hoja auxiliar, pueden usarse fotografías
SELECCIONANDO MÉTODOS Y HERRAMIENTAS	Diálogo	5 min.	Hoja auxiliar
PLANTEANDO OBJETIVOS	Diálogo	5 min.	Guía del líder capacitador
SELECCIONANDO LA INFORMACIÓN MÁS RELEVANTE PARA EXPONER	Diálogo	5 min.	Hoja auxiliar
EL ENSAYO	Diálogo	5 min.	Ninguno
PRÁCTICA DEL DESARROLLO DE UN TEMA	Trabajo y exposición en grupos	60 min.	Rotafolio o computadora y proyector

Tiempo total: 85 minutos

Desarrollo de la actividad No. 11

Practicando el desarrollo y exposición de un tema

Objetivos: Al final de esta lección, los participantes podrán:

- Planificar el desarrollo y exposición de un tema de turismo sostenible y buenas prácticas.
- Analizar cuál es la mejor manera de enmarcar un tema según los objetivos de capacitación y el perfil de su audiencia.
- Realizar una selección priorizada de información a presentar.
- Realizar una presentación de prueba sobre un tema de buenas prácticas de turismo sostenible.
- Integrar materiales, herramientas y conocimientos compartidos durante el taller para dar retroalimentación positiva sus compañeros.

Actividades y Métodos:

1. ENMARCANDO EL TEMA
(10 minutos)

Todos sabemos bien que existen muchas formas distintas para poder decir la misma cosa. Es decir, una misma historia puede generar distintas reacciones y emociones dependiendo de quién la cuenta y cómo la cuenta. Aparte de las características personales y de la experiencia previa de quien hace la presentación, uno de los factores que más influyen en cuanto a producir respuestas emocionales en el público es la forma de “enmarcar” el tema.

Enmarcar un tema no es una ciencia exacta. Es en parte ciencia y en parte arte. Por un lado, debemos conocer suficiente acerca del tema y de nuestra audiencia como para evaluar las opciones que podremos usar para enmarcar. Por otro lado, tenemos que asegurarnos de que nuestro "marco" podrá ser articulado de una manera lógica y agradable con el resto de la presentación.

Si el facilitador usa fotografías como ejemplo, este es un buen momento para mostrarlas. Las fotografías permiten ver el "enmarcado" o ángulo desde el que se ven las cosas y comunican distintos aspectos.

Cuando vamos a presentar información, debemos pensar en que tenemos que capturar la atención de nuestra audiencia desde un principio. En algunos casos, presentar datos impactantes, una anécdota relevante o graciosa puede funcionar. En otros casos, puede ser mejor abrir la sesión con una serie de preguntas para que los miembros de la audiencia expresen su experiencia y puntos de vista. Otras opciones incluyen la presentación de noticias recientes, algún vídeo relacionado con el tema o incluso la presentación de una persona que haya vivido una experiencia especial. Muchas veces iniciamos las presentaciones con definiciones o con otros datos que pueden no ser los más relevantes para nuestra audiencia. Debemos reflexionar acerca de si esto nos permite capturar su atención.

Cuando sea posible debemos hacer referencia al tema de "enmarcado" a lo largo de nuestra intervención, ya que esto ayuda a darle coherencia y articulación a lo que estamos presentando.

Si le queda tiempo, escoja uno o dos temas relevantes y pida a los participantes que piensen en formas de enmarcarlos. Pida a algunos participantes que compartan con el grupo la forma en que abordarían el "enmarcado" del tema para empezar y haga comentarios que ayuden a enriquecer sus propuestas. Pida a los participantes que guarden sus ideas sobre cómo enmarcar sus temas para poderlas usar en su práctica de presentación.

2. SELECCIONANDO MÉTODOS Y HERRAMIENTAS (5 minutos)

Tal y como vimos en la sección sobre los retos de una capacitación, diferentes personas aprenden de diferentes maneras. Al momento de pensar en los métodos y herramientas de presentación que utilizaremos debemos considerar como mínimo:

1. Utilizar aquellos que se adapten a las condiciones locales
2. Utilizar métodos y herramientas con los que nos sintamos cómodos
3. Utilizar los que nos permitan ilustrar mejor los puntos que queremos tratar
4. Utilizar aquellos que nos permitan llegarle a personas con distintos estilos de aprendizaje
5. Utilizar actividades prácticas que permitan a los participantes "aprender haciendo"

Es posible que para nosotros sea más cómodo usar un método como las proyecciones o las charlas, pero no debemos caer en el error de basarnos sólo en ese método. Debemos combinar métodos pasivos con métodos activos para mantener el nivel de energía de nuestra audiencia.

Pida a los participantes que piensen en una audiencia típica con la que tendrían que trabajar y que escojan unos cuantos métodos y herramientas para poder desarrollar un tema. Esta información les servirá al final de esta sesión para la práctica de hacer una presentación.

Cualquiera que sea el método o herramienta que utilice, recuerde que lo importante es usted y el mensaje que está dando. Las presentaciones sólo son auxiliares y apoyo, lo que importa es el contenido que usted está trasladando y ayudando a entender a su audiencia.

Siempre tenga preparado un plan de respaldo. Recuerde que aunque uno planifique con extremo cuidado, siempre pueden surgir imprevistos. Una vez que haya seleccionado sus métodos y herramientas, y dependiendo de cuáles haya seleccionado, tómese unos momentos para pensar: ¿qué haría si me llegan a fallar estos materiales y herramientas o si no los tengo disponibles al momento de la presentación? Dependiendo de lo grave que pueda ser la situación, lleve materiales y herramientas "de repuesto" o que le permitirán implementar su plan de respaldo en caso de que sea necesario.

3. PLANTEANDO OBJETIVOS (5 minutos)

¿Le ha sucedido alguna vez que luego de una presentación, la cual incluso puede haber sido amena y agradable, siente que no obtuvo nada de ella? Muy probablemente el presentador no se tomó el tiempo para plantearse los objetivos que quería lograr con la presentación.

Un abordaje sencillo para plantearse objetivos consiste en preguntarse:

- ¿Qué quiero que mi audiencia haga después de mi presentación o con base en ella?
- ¿Qué quiero lograr con mi presentación?
- ¿Qué quiero que la gente saque o se lleve de mi presentación?

Es posible que estas preguntas no puedan ser respondidas solamente desde una perspectiva personal por el facilitador, muchas veces existen objetivos institucionales o compromisos previos que deben cumplirse y que dictarán los objetivos. El facilitador siempre puede agregar algunos propios. Una vez que haya revisado y contestado estas preguntas revise la sección sobre Preparación de una capacitación para asegurarse de que ha usado las palabras indicadoras para plantear sus objetivos.

No sea demasiado ambicioso en sus objetivos. Muchas veces para lograr acciones de parte de la gente se requiere de muchas más herramientas y de mucho seguimiento además de una presentación o un taller. No plantee demasiados objetivos, recuerde que los seres humanos necesitamos adaptarnos al cambio poco a poco.

Pida a los participantes que rápidamente respondan a las tres preguntas anteriores y que guarden su información para la actividad práctica.

4. SELECCIONANDO LA INFORMACIÓN MÁS RELEVANTE PARA EXPONER (5 minutos)

Muchas veces caemos en la tentación de querer presentar toda la información que tenemos sobre un tema en un tiempo reducido. Esta estrategia generalmente resulta en que los participantes

aprendan muy poco y se sientan abrumados, en vez de enriquecerlos más como pretendíamos. Debemos seleccionar cuál es la información más relevante para exponer.

Muchas veces contamos con gran cantidad de información que puede ser interesante y hasta entretenida y divertida; pero, debemos resistir la tentación de presentarla toda si esto no ayuda a nuestros objetivos. Debemos recordar que en condiciones ideales, los seres humanos sólo podemos asimilar entre 3 y 7 nuevas ideas o conceptos por sesión. Es decir, debemos organizar y seleccionar nuestra información a manera de no presentar más de 7 nuevas ideas o conceptos en cada sesión de trabajo.

Por otro lado, es muy importante que la información y actividades que usemos en nuestra presentación estén estructuradas de una manera lógica. Todos sabemos que en las películas y en los libros las historias no siempre se cuentan de manera lineal, es decir empezando con el principio y avanzando con el tiempo. Sin embargo, el guión permite que podamos, sin mucho esfuerzo ir descifrando la conexión entre las distintas partes y la estructura de la historia. Lo mismo debemos lograr con nuestra presentación, debemos tener claro cómo se enlazan las distintas partes con el fin de que le resulte fácil de seguir a nuestra audiencia. Algunos presentadores prefieren usar una diapositiva mostrando el guión con los temas y subtemas al principio de sus presentaciones.

En algunos casos, para lograr un efecto dramático usted podrá demorar un poco, sólo un poco, el mensaje principal. Sin embargo, debe asegurarse de que su audiencia no sienta que está yendo con demasiados rodeos. ¡Si ya sabe bien qué es lo que quiere compartir con su audiencia dígaselo pronto!

Una vez que haya seleccionado la información relevante que quiere compartir con su audiencia, prepare una visión general de la presentación. Organice el orden del contenido que presentará. Para cada sección de contenido detalle el método y herramientas de apoyo que utilizará, anote también si ya tiene toda la información necesaria o si necesita complementarla, anote también los ejemplos y/o ilustraciones en los cuales se apoyará.

5. EL ENSAYO **(5 minutos)**

Dice un dicho popular que "la práctica hace al maestro" y esto es especialmente cierto en el caso de las presentaciones. Si usted ha estado en alguna buena presentación y ha pensado "parece que el presentador (o presentadora) hubiera hecho esto muchas veces antes", ¡lo más probable es que sí lo haya hecho varias veces antes! Tal vez no la haya hecho en público, pero casi seguro que ha ensayado en privado.

Si no tiene mucha experiencia haciendo presentaciones, conviene ensayar frente a algunos amigos de confianza que le pueden ayudar a identificar cómo mejorar. Otras técnicas que pueden ayudarle son ensayar frente a un espejo, para ver sus propios gestos y ademanes, y/o grabarse para estudiar qué tan claro habla y cómo modula su voz.

Al ensayar varias veces y a conciencia sus presentaciones obtendrá varios beneficios como:

- Calmar los nervios al reducir el grado de incertidumbre

- Identificar ejemplos e información complementaria que puede incluir
- Verificar cuánto tiempo le toma realmente completar su presentación
- Verificar si el material y herramientas de apoyo son adecuados
- Determinar si su contenido está adecuadamente relacionado y enlazado en el guión
- Identificar muletillas (palabras o frases que se dicen involuntariamente de forma muy seguida) como “bueno”, “verdad”, “entonces”, “eueeh”, etc.

6. PRÁCTICA DEL DESARROLLO DE UN TEMA (60 minutos)

Esta actividad puede desarrollarse en distintas formas dependiendo del tamaño de su grupo y de las características de su taller de formación. Lo importante es que los participantes se tomen un tiempo para revisar toda la información recibida durante el desarrollo del taller, en especial la referente a:

- El papel del capacitador
- El capacitador efectivo
- Los retos de una capacitación
- Preparando una capacitación

Luego, los participantes deberán preparar una presentación corta sobre algún tema de Buenas prácticas de turismo sostenible, deberán llevar a cabo la presentación y deberán proporcionar retroalimentación a las presentaciones de los demás participantes.

Escogiendo o asignando el tema

Se pueden usar distintas metodologías para asignar temas a los participantes o permitirles escoger. En general debe ser una metodología rápida. Puede asignar los temas en forma aleatoria haciendo una lista y asignándolos según el lugar que ocupan los participantes o puede escribir los temas en pedazos de papel y dejar que los participantes los tomen.

Metodología según el tiempo y el tamaño del grupo

De acuerdo con el tamaño de su grupo y con el tiempo con que se cuente para esta actividad, forme grupos de trabajo que servirán como audiencia y fuente de retroalimentación para los participantes. Si su grupo es demasiado grande forme grupos de 3 o 4 personas para que cada participante pueda hacer una presentación de 5 a 6 minutos y recibir retroalimentación de los otros miembros de su grupo. Si su grupo es de aproximadamente 10 personas puede evaluar la posibilidad de formar dos grupos de trabajo. Si su grupo es menor a 8 personas, evalúe la posibilidad de que todo el grupo sirva como audiencia, la decisión final dependerá del tiempo.

Pida a cada participante que, basado en la audiencia que ha identificado a lo largo de los ejercicios anteriores, diseñe y ensaye una presentación de 5 a 6 minutos sobre el tema de buenas prácticas que seleccionó o que le fue asignado. Los participantes deben desarrollar su guión y algunos materiales (o por lo menos plantear qué materiales utilizarían).

Idealmente los participantes deberían tomar entre 20 y 30 minutos para preparar y ensayar sus presentaciones.

Luego, los participantes deberán realizar su presentación ante su grupo. Al finalizar cada presentación, los miembros del grupo deberán proveer comentarios y retroalimentación en forma positiva a cada presentador. Idealmente en cada grupo debe haber un participante con relativa experiencia en realizar presentaciones, aunque esto no siempre es posible. Si existen varios facilitadores o co-facilitadores, estos deben asegurarse de participar en todos los grupos con el fin de brindar la mayor retroalimentación posible a los participantes.

ACTIVIDAD No. 12
EVALUANDO LO APRENDIDO

ACTIVIDAD	MÉTODO	TIEMPO	MATERIALES
POR QUÉ DEBEMOS EVALUAR	Lluvia de ideas	10 min.	Pizarra o pliegos de papel o cartulina
SELECCIONANDO MÉTODOS Y HERRAMIENTAS	Diálogo	10 min.	Anexos de la Guía del líder capacitador
SONDEO RÁPIDO	Diálogo	5 min.	Guía del líder capacitador
MÉTODOS FORMALES DE EVALUACIÓN	Explicación y aplicación de evaluación	20 min.	Formulario de evaluación, otros métodos que se ha determinado utilizar
MÉTODOS INFORMALES DE EVALUACIÓN	Sociodrama	35 min.	Ninguno
CIERRE	Diálogo	10 min.	Diplomas o reconocimientos (si se van a entregar)

Tiempo total: 90 minutos

Desarrollo de la actividad No.

Evaluando lo aprendido

Objetivos: Al final de esta lección, los participantes podrán:

- Determinar cuándo y cómo aplicar distintos métodos de evaluación.
- Diseñar instrumentos de evaluación adaptados a sus condiciones y necesidades particulares.
- Evaluar lo aprendido durante el taller.

Actividades y Métodos:

1. POR QUÉ DEBEMOS EVALUAR
(10 minutos)

Realice una lluvia de ideas con los participantes discutiendo las razones por las cuales se deben realizar evaluaciones de las actividades de capacitación. Agrupe las ideas en temas relevantes y asegúrese de que se han incluido como mínimo:

- Para determinar el grado de conocimientos adquiridos
- Para verificar la utilidad de lo aprendido
- Para determinar el grado de satisfacción de los participantes
- Para identificar aspectos a mejorar en próximas ocasiones
- Para cumplir con los requerimientos de las instituciones organizadoras

2. SELECCIONANDO MÉTODOS Y HERRAMIENTAS

(10 minutos)

Lleve a cabo un diálogo breve con los participantes discutiendo distintos métodos y herramientas para la evaluación de actividades de capacitación. Recalque que la evaluación debe ser un proceso continuo y dinámico. Utilice como ejemplo el hecho de que en esta capacitación en particular, la mayoría de las actividades estuvieron diseñadas para llevar a cabo una evaluación parcial de la apropiación y aplicación de los conocimientos adquiridos. Recalque dos o tres experiencias acontecidas durante el taller que le permitieron hacer apreciaciones o evaluaciones rápidas y emprender acciones correctivas o de refuerzo. Discuta sobre las ventajas de incorporar tanto actividades de evaluación formal como de evaluación informal en las actividades de capacitación. La información de evaluación requerida por las organizaciones organizadores de los talleres puede ser enriquecida aplicando métodos complementarios de evaluación. Pida aportes breves de los participantes sobre técnicas y herramientas de evaluación que les hayan parecido útiles e interesantes en otras actividades.

3. SONDEO RÁPIDO

(5 minutos)

Si durante el desarrollo del taller hubo algún problema o situación que requiriera emprender acciones correctivas, es probable que se haya realizado una evaluación tipo sondeo relámpago. Para realizar este tipo de evaluación, se interrumpen brevemente las actividades y se realiza un sondeo rápido de opiniones y/o reacciones. Dependiendo del tipo de situación, se puede realizar el sondeo en público o a viva voz, por medio de papeles con voto más secreto o por medio de una dinámica o actividad como las que se describen más adelante. Esta técnica se debe utilizar cuando se detecta alguna situación que puede afectar seriamente el desarrollo del resto del taller o el ánimo del grupo.

Si se realizó un sondeo relámpago durante el taller se debe comentar por qué se llevó a cabo, qué información se obtuvo y qué acciones correctivas se tomaron. Si no se realizó uno, entonces presente un caso hipotético o un ejemplo de experiencias pasadas donde esta técnica haya resultado útil.

4. MÉTODOS FORMALES DE EVALUACIÓN

(20 minutos)

Realice una breve explicación repasando puntos básicos de la evaluación con medios cualitativos y cuantitativos. En algunos casos la evaluación puede llegar hasta a determinar el impacto o los cambios generados en los participantes, sus empresas y/o comunidades a lo largo del tiempo. Sin embargo, en la mayoría de los casos durante el taller se buscará calificar de alguna manera diferentes aspectos que pueden haber influido en el desarrollo del taller y el aprovechamiento del mismo por parte de los participantes.

Explique que generalmente la evaluación formal incluye los siguientes pasos:

- Determinación de qué se desea y se debe evaluar
- Desarrollo de criterios e indicadores
- Desarrollo de escalas
- Desarrollo de formularios y/o formatos

Generalmente las evaluaciones formales se realizan en forma individual y secreta, con el fin de que los participantes puedan expresar sus opiniones libremente, dando oportunidad para implementar acciones correctivas en el futuro. Dependiendo de la situación, se pueden usar técnicas grupales o técnicas un poco más relajadas para la evaluación formal. Puede encontrar ejemplos e ideas de actividades y metodologías de capacitación en el Anexo 12.

Si va a utilizarlos, reparta a los participantes los formularios de evaluación del taller de capacitación y pídale que los llenen. Si va a realizar otra actividad de evaluación formal desarróllela aquí. Asegúrese de que ha incorporado entre los temas a evaluar algunas las expectativas presentadas por los participantes durante la Introducción a la capacitación.

5. MÉTODOS INFORMALES DE EVALUACIÓN **(35 minutos)**

Explique brevemente a los participantes que realizar una evaluación informal, además de la evaluación formal, permite identificar ideas y sentimientos valiosos que podrían haberse perdido si sólo se realiza la evaluación formal.

Escoja una metodología de evaluación informal y realice la actividad aquí. Puede encontrar ideas para actividades de evaluación informal en el Anexo 12. Si su evaluación informal consistirá en un sociodrama o en una actividad audiovisual, es recomendable que la asigne a los grupos cuando menos con un día de anticipación para que puedan prepararla adecuadamente.

6. CIERRE **(10 minutos)**

Realice las actividades protocolarias necesarias para el cierre. Comente alguna experiencia satisfactoria o curiosa que haya ocurrido durante el curso del taller. Permita que los participantes expresen sus sentimientos o reacciones a lo acontecido durante el taller. Entregue los reconocimientos o diplomas.

Créditos

Desarrollado por:

SNV en Centroamérica

Rainforest Alliance

"Alianza para el Turismo Comunitario" Counterpart International/USAID

Compilación técnica

"Alianza para el Turismo Comunitario"

Counterpart International/USAID

Sergio Aja

Irene Chávez

Ronaldo Mejía

Revisión técnica:

SNV

Salvador Rodríguez – Asesor SNV en Centroamérica

Julissa Chavarría Ibarra – Asesora SNV en Centroamérica

Rainforest Alliance

Denia Del Valle – Gerente para Mesoamérica

Silvia Rioja – Gerente Técnico Turismo Sostenible

Carolina Tobar Gándara – Coordinadora Técnica para Mesoamérica

Counterpart International

Mario Del Cid – Director Nacional – Counterpart International

Apoyo técnico y financiamiento

SNV en Centroamérica

Rainforest Alliance

"Alianza para el Turismo Comunitario" Counterpart International/USAID

Ilustración

Estuardo Salvatierra Mata

En Nicaragua

De la Vicky 1 c. al oeste, ½ al Sur,

Casa C-142, Altamira

Managua, Nicaragua

Tel.: +505 2277-0817 +505 2278-

2934

Fax: + 505 2278-3328

nicaragua@snavorld.org

En Costa Rica

Apdo. 11029-1000, San José

Tel-Fax: +506 2234-8916

sustainabletourism@ra.org

En Guatemala

1ª Calle 17-96 Zona 15

Vista Hermosa II

Tel: +502 2369-1347

Fax: +502 2369-1643

guatemala@counterpart.org



Anexos

Guía del líder capacitador en Buenas prácticas de turismo sostenible para comunidades

Junio de 2009



Presentación e instrucciones de uso

Este material forma parte de la Guía del líder capacitador y de las herramientas de apoyo desarrolladas en conjunto con la Guía de buenas prácticas de turismo sostenible para comunidades de Latinoamérica. Todos los materiales forman parte de un esfuerzo conjunto de SNV, Rainforest Alliance y Counterpart International para promover la implementación de buenas prácticas en emprendimientos turísticos comunitarios de la región.

Para facilitar el uso de estas herramientas e información los Anexos están identificados con números que corresponden a las actividades de la Guía del líder capacitador que apoyan o que ayudan a desarrollar. Es decir, las herramientas para apoyar la Actividad de Evaluación, que en la Guía del líder capacitador es la Actividad No. 12 son los Anexos 12.1, 12.2 y 12.3. Así, cada herramienta o grupo de herramientas de los Anexos va numerado con el número que corresponde a la actividad de la Guía del líder capacitador.

Vale la pena recalcar que junto con la Guía de buenas prácticas de turismo sostenible para comunidades se produjo también un Juego de herramientas para desarrollo de los temas, el cual complementa la información presentada en la Guía del líder capacitador y sus Anexos por lo que se recomienda consultar el material completo al diseñar eventos de capacitación y asistencia técnica.

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1.1: Lista de verificación.....	4
Anexo 1.2: Listado de participantes.....	5
Anexo 1.4: Dinámicas de presentación de participantes y exposición de expectativas.....	7
La Pizza Personal	7
La Maleta	7
Intercambio de personas.....	7
Objeto preguntón	8
Anexo 2.1: Diagrama de evaluación del perfil de los capacitadores en formación.....	8
Anexo 3	9
Anexo 4.1: Métodos y herramientas de enseñanza.....	9
Charla o plática y discusión	9
La lluvia de ideas	10
Trabajo en grupos	11
El sociodrama.....	12
Demostración y práctica	13
Mapas	14
Diálogos o cuchicheos en parejas.....	14
Diagramas de Venn.....	15
Pros y contras.....	16
Recorridos cortos	17
Dibujos personales.....	17
Recortes y collages.....	18
Anexo 4.2: Sentidos y estilos de aprendizaje	19
Anexo 5.1 : Contenidos y fuentes de información: presentación sobre turismo sostenible.....	19
Anexo 6.1: Contenidos y fuentes de información: presentación sobre buenas prácticas de turismo sostenible	20
Anexo 7.1: Cuadro de aspectos básicos para desarrollar la base de una política de sostenibilidad turística.....	21
Anexo 7.2: Cuadro de evaluación rápida del grado de sostenibilidad de una empresa o iniciativa turística comunitaria.....	22
Anexo 7.3: Aspectos adicionales a considerar al plantear o revisar una política de sostenibilidad	23
Anexo 8.1: Formato de plan de implementación o plan de mejora	24
Anexo 9.1: Hoja de rutina- Antes de la sesión de capacitación	25
Anexo 9.2: Informándose antes de la capacitación	26
Anexo 10.1: Dónde y cómo voy a realizar la capacitación.....	27
Anexo 10. 2: Posibles arreglos de salón	28
Arreglo tipo "U" con pantalla al lado (recomendado)	28
Arreglo tipo "U" con pantalla al centro (no recomendado)	28
Arreglo tipo banquete o grupos de trabajo con pantalla al lado (recomendado).....	28
Arreglo tipo banquete o grupos de trabajo con pantalla al centro (no recomendado)	29
Arreglo tipo salón de clases o auditorio con pantalla al lado (recomendado).....	29
Arreglo tipo salón de clases o auditorio con pantalla al centro (no recomendado).....	29
Anexo 11: Juegos de herramientas auxiliares.....	30
Anexo 12.1: Ejemplos de métodos formales de evaluación.....	30
Evaluador diario	30

El círculo calificador	31
La comisión de evaluación	31
Cuestionario rápido.....	31
Anexo 12.2: Ejemplos de métodos informales de evaluación.....	32
Sociodrama.....	32
Audiovisual	32
Mochila	32
Anexo 12.3: Formulario de evaluación de taller o seminario	33
Anexo 13.1: Formulario para el registro de contrapartidas.....	35
Anexo 13.2: Formato para informes de capacitación	36

Anexo 1.1: Lista de verificación

Revise esta lista para cada evento y para cada sesión de capacitación. Primero realice las modificaciones necesarias, agregando o quitando objetos y herramientas según las necesidades específicas, luego proceda a revisar punto por punto para asegurarse de que lleva todo lo que va a necesitar.

- _ Guía de buenas prácticas de turismo sostenible para comunidades
- _ Guía del líder capacitador en buenas prácticas de turismo sostenible para comunidades
- _ Cuadro de evaluación y monitoreo de buenas prácticas de turismo sostenible para comunidades
- _ Agendas o programas del evento (suficientes copias)
- _ Teléfonos de contactos importantes e información de emergencia pertinente
- _ Suficientes copias de materiales y de herramientas para los participantes o grupos involucrados
- _ Listado de participantes (suficientes copias)
- _ Formulario de información de los participantes (suficientes copias)
- _ Formulario de evaluación de la capacitación (suficientes copias)
- _ Formulario de contrapartidas
- _ Formato para elaboración de informes de capacitación
- _ Equipo necesario de acuerdo con su planificación:
- _ Foco extra para el proyector o proyector de repuesto (En todo caso debe tener un plan para conseguir otro proyector en caso de que el que planeaba utilizar no funcione)
- _ Extensión eléctrica y regleta, si se utilizarán varios aparatos eléctricos
- _ Adaptadores eléctricos para distintos tipos de conexión
- _ Tijeras
- _ Cinta adhesiva tipo masking tape
- _ Lápices, lapiceros, marcadores y papel
- _ Otros materiales y equipo de acuerdo con su planificación:

Anexo 1.3: Formulario de información de los participantes

INFORMACIÓN DEL PARTICIPANTE

Buenas prácticas de turismo sostenible para comunidades

Nombre Evento: _____

Fecha de inicio: _____

País: _____

INFORMACIÓN PERSONAL		
Nombre Participante:	Nacionalidad:	
Fecha de nacimiento (día, mes, año):	Sexo: <input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/> Masculino	
Número de identidad:	Teléfono:	FAX:
Dirección Postal:	Correo Electrónico:	
Municipio o Ciudad	Provincia o Departamento:	
País:		
Educación: <input type="checkbox"/> Primaria <input type="checkbox"/> Secundaria <input type="checkbox"/> Técnico <input type="checkbox"/> Universitaria.		
Profesión:		

INFORMACIÓN DE LA EMPRESA		
<i>Organización que representa o en la que trabaja:</i>		
Tipo de Organización (Marque con X en las que aplique): <input type="checkbox"/> Privada <input type="checkbox"/> Cooperativa <input type="checkbox"/> Asociación		
<input type="checkbox"/> ONG <input type="checkbox"/> Asociación Indígena <input type="checkbox"/> Entidad de Gobierno <input type="checkbox"/> Gobierno Local/Municipal		
<input type="checkbox"/> Académica <input type="checkbox"/> Fundación <input type="checkbox"/> Empresa Comunitaria <input type="checkbox"/> Bancaria <input type="checkbox"/> Emprendedora <input type="checkbox"/> Otro (especifique)		
Tipo de Servicios: <input type="checkbox"/> Hospedaje <input type="checkbox"/> Alimentación <input type="checkbox"/> Tour Operador <input type="checkbox"/> Guía		
<input type="checkbox"/> Agencia de Viajes <input type="checkbox"/> Operador de Embarcaciones <input type="checkbox"/> Operador local de actividades turísticas		
(operadores de kayaks, hikes, buceo, etc.) <input type="checkbox"/> Otro		
Dirección Postal de la Organización:		
Municipio o Ciudad:	Provincia o Departamento:	
País:	Correo Electrónico:	
Página WEB:	Teléfono:	FAX:



Anexo 1.4: Dinámicas de presentación de participantes y exposición de expectativas

El capacitador puede elegir entre las siguientes dinámicas para que los participantes se presenten y para que expongan sus expectativas sobre el taller. Si el capacitador conoce alguna otra dinámica similar puede utilizarla también. En algunos casos el capacitador puede considerar más adecuado hacer una ronda de presentaciones semi-formales en vez de hacer una dinámica como las siguientes.

La Pizza Personal

Se recomienda para talleres de más de un día. Es adecuada para romper el hielo de una manera tranquila.

Materiales:

- Hojas de papel y marcadores
-

Procedimiento:

Se le entrega a cada participante una hoja de papel y se le pide que la divida en 4 partes como si fuera una pizza personal. En cada una de las cuatro partes cada participante deberá plasmar por medio de dibujos y figuras (sin escribir palabras) los siguientes cuatro aspectos sobre su persona:

1. Quién soy
2. Qué me caracteriza (algún rasgo o actividad excepcional que realiza)
3. En qué estoy involucrado últimamente
4. Qué espero de este taller

Se da a los participantes un tiempo prudencial para que hagan sus dibujos y luego se hace una ronda de presentación en la que cada quien presenta y explica su pizza personal al grupo.

La Maleta

Materiales

- Una maleta o un dibujo o recorte de una maleta
-

Procedimiento:

Se va pasando la maleta (o la figura de maleta) de participante en participante y se le pide a cada quien que le cuente al grupo: su nombre, qué trae en la maleta para este taller y qué espera llevarse en la maleta luego de este taller.

Intercambio de personas

Es particularmente útil y graciosa para romper el hielo en grupos donde hay un número similar de hombres y mujeres.

Materiales

- Ninguno

Procedimiento:

Se pide a los participantes que formen parejas (hombre con mujer de preferencia) y que se presenten durante algunos minutos recordándose de averiguar sobre la otra persona: nombre, alguna característica particular y expectativas sobre el taller. Se pide a los participantes que regresen a sus lugares y se pide que se vayan presentando en parejas pero con la peculiaridad de que cada persona no presentará su propia información sino que la de su pareja, intercambiando roles.

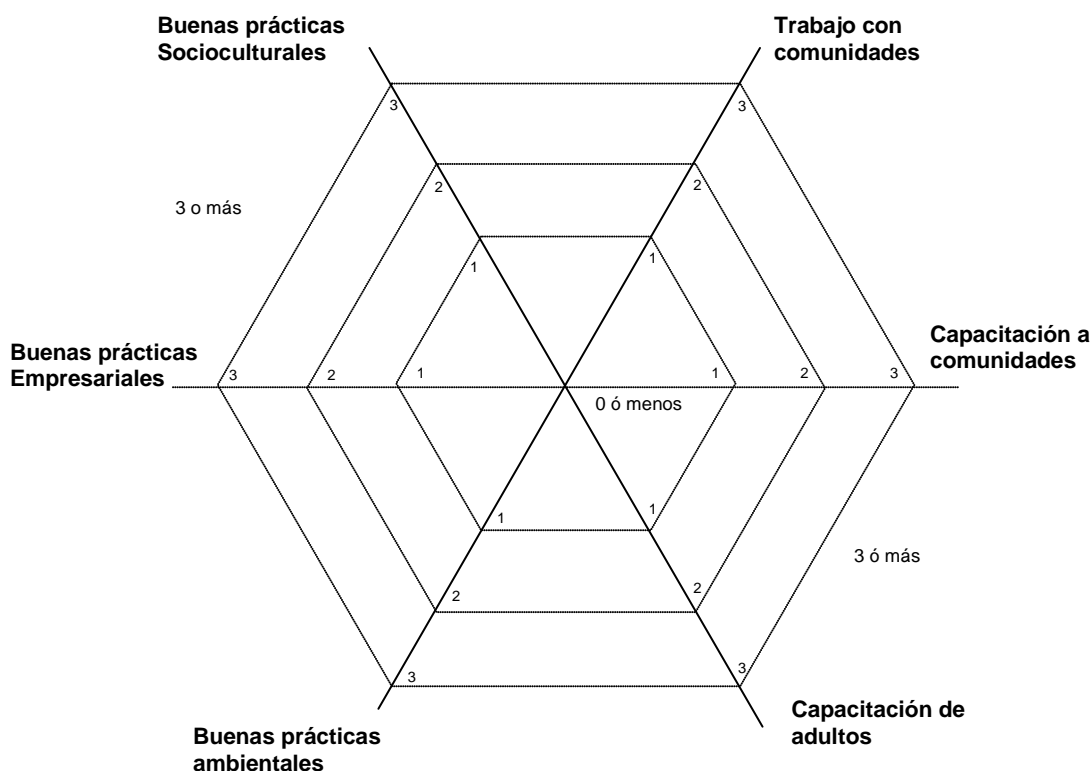
Objeto preguntón

Materiales

- Una pelota o cualquier otro objeto que pueda pasarse entre los participantes
- Música opcional

Se hace circular la pelota o el objeto entre los participantes hasta que la música se detiene o hasta que alguna persona que no está viendo lo indica. Quien quede con el objeto debe ponerse de pie y presentarse a la audiencia exponiendo su nombre, procedencia, características distintivas y expectativas del taller. Si el objeto le toca a una persona repetida, alguno de sus vecinos podrá hacerle alguna pregunta que el participante deberá responder. Otra variante puede ser que cada participante elija a quien llevarle o pasarle el objeto preguntón.

Anexo 2.1: Diagrama de evaluación del perfil de los capacitadores en formación



Anexo 3

(No hay anexo para la actividad No. 3)

Anexo 4.1: Métodos y herramientas de enseñanza

Existen muchos métodos y herramientas de enseñanza. Es recomendable combinar varios métodos y herramientas con el fin de ayudar a los participantes con distintos estilos de aprendizaje y de hacer que la actividad de capacitación sea dinámica y entretenida.

Algunos de los métodos y herramientas de enseñanza que recomendamos son:

- Charla o plática y discusión
- Lluvia de ideas
- Trabajo en grupos
- Sociodrama
- Demostración práctica
- Mapas
- Diálogos o cuchicheos en parejas
- Diagramas de Venn
- Pros y contras
- Recorridos cortos
- Dibujos personales
- Recortes y collages

Charla o plática y discusión

Una charla, plática o presentación es útil cuando se presenta información nueva. La presentación debe combinarse con muchas preguntas y espacios para discusión. Asegúrese de utilizar medios gráficos o ejemplos de objetos físicos para complementar la información que está presentando y permitir que los participantes utilicen otros sentidos además del oído.

Ventajas

- Se recomienda cuando se van a presentar nuevos conceptos o información.
- Permite abordar información complicada de manera eficiente.
- Permite que todos los participantes reciban la misma información y, a la vez, resuelvan sus dudas.
- En el caso de las presentaciones se pueden complementar con varios medios gráficos.

Desventajas

- Se corre el riesgo de no promover mucho la participación.
- Puede volverse aburrido

- Se corre el riesgo de que no todos los participantes entiendan la información.

Consejos prácticos

- Mantenga corta la plática
- Utilice ayudas visuales para enfatizar los puntos importantes
- Cuide que su lenguaje esté al nivel de los participantes, evite usar palabras complicadas, términos técnicos, siglas o abreviaturas
- Haga preguntas y tome en cuenta las experiencias de los participantes
- Combine la charla o presentación con actividades de tipo práctico

La lluvia de ideas

La lluvia de ideas, también llamada tormenta de ideas, es un método con el cual los participantes opinan sobre un tema con base en su experiencia. El instructor hace una pregunta sobre algún tema y solicita del grupo sus respuestas. Va anotando todas las respuestas en la pizarra o en hojas de papel y a la vez ordenándolas en temas comunes. Se complementa con un diálogo sobre los diferentes aspectos del tema o con una discusión sobre el ordenamiento en temas comunes. Es muy importante tomar en cuenta que en el momento de ir registrando las opiniones de los participantes no deben emitirse juicios sobre si los aportes son correctos o no, deben anotarse todos los aportes y la discusión debe ser posterior.

Ventajas

- Los participantes pueden sentirse libres de opinar y aprovechar su creatividad, experiencia e ideas ya que no se trata de evaluar las ideas presentadas
- Todos pueden participar y la actividad resulta bastante dinámica
- Permite organizar las respuestas relacionadas para analizar los diferentes aspectos de un problema
- Se pueden analizar aquellas opiniones e ideas que difieren de las del grupo
- Permite reunir una gran cantidad de datos u opiniones en un tiempo relativamente corto
- Ayuda a mantener un ambiente participativo, relajado e informal

Desventajas

- Es difícil controlar el diálogo y mantener el orden si se hace en un grupo grande
- Puede ser difícil llegar a acuerdos si el grupo tiene intereses muy diversos

Consejos prácticos

- Utilice preguntas que provoquen la reflexión y el análisis de todos los participantes
- Asegúrese de que todos contribuyan con sus ideas

Variaciones

Es posible implementar la metodología de lluvia de ideas con ligeras variaciones:

- Estructurada: se asigna un orden para que los participantes vayan haciendo sus aportes. Funciona cuando se quiere lograr una participación equitativa debido a que algunos participantes están acaparando la conversación o algunos están reticentes a contribuir.
- Silenciosa o de sondeo por tarjetas: se pide a los participantes que anoten sus aportes en hojas de papel y que luego los presenten y vayan colocando a la vista en un lugar común. Es importante asegurarse de que todos los participantes saben escribir si se va a utilizar esta variación.

Trabajo en grupos

Los ejercicios de trabajo en grupos pequeños implican que los participantes trabajen juntos en una o varias actividades.

El grupo trabaja junto para contestar una serie de preguntas o analizar y decidir las acciones a tomar para resolver un problema específico. Por lo general, una persona de cada grupo toma apuntes de las ideas del grupo, mientras que otra persona está encargada de presentar los resultados en una sesión plenaria.

Ventajas

- Permite la participación e interacción dentro de un grupo pequeño, donde puede haber más confianza y oportunidad para que cada quien aporte
- Permite que cada participante aporte ideas y experiencias propias
- Permite que personas con experiencias o actividades muy similares, o bien muy diferentes, trabajen en conjunto, según lo que se busque con la actividad

Desventajas

- Algunos miembros del grupo pueden dominar el diálogo
- Los grupos pueden desviarse de la tarea

Consejos prácticos

- Comunique las instrucciones del ejercicio en voz alta antes de formar los grupos y resuelva cualquier duda
- Asegúrese de que los grupos saben de antemano cómo deben presentar sus resultados

El sociodrama

Un sociodrama es un mini teatro en el cual los participantes toman diferentes papeles para representar una situación. Esta técnica permite analizar un tema con base en situaciones o hechos de la vida real. El instructor plantea una situación o problema y pide que los participantes tomen acciones basándose en papeles asignados o en las reacciones que cabe esperar de parte de los grupos que representan. Al terminar el sociodrama se discute lo sucedido y las lecciones aprendidas.

Ventajas

- Puede resultar muy entretenido
- Motiva la participación activa
- Permite a los participantes expresarse y comunicar sus preocupaciones por medio de la dramatización

Desventajas

- Algunas personas pueden sentirse incómodas de participar en la dramatización frente al grupo
- El sociodrama puede desviarse del propósito
- Puede haber tensión entre participantes en cuanto a cómo llevar a cabo la dramatización o en cuanto a las reacciones presentadas
- Puede ser difícil controlar el tiempo
- No debe sobreutilizarse la técnica, en especial porque no siempre ofrece soluciones o respuestas, simplemente pretende lograr una visión más clara de la situación

Ayudas

- Haga que los sociodramas sean espontáneos, sin usar guión escrito
- Las situaciones a representar en el sociodrama deben ser conocidas por los participantes, así actuarán con mayor naturalidad

- Aliente a los participantes a usar sus propias experiencias como guía en su actuación
- Establezca un límite del tiempo para cada sociodrama
- Haga un resumen de las ideas claves presentadas y aclare las dudas que puedan haber surgido

Demostración y práctica

La demostración es un método en el cual los participantes tienen la oportunidad de observar y luego practicar una acción o procedimiento. Se utiliza para actividades que requieren uso de maquinaria o equipo y/o el aprendizaje de técnicas especializadas. En algunos casos es recomendable hacer el ejercicio de demostración y práctica antes de realizar la sesión teórica, con el fin de que los participantes vayan descubriendo o deduciendo la teoría por sí mismos.

Ventajas

- Enseña paso por paso como realizar una tarea antes de iniciar la práctica
- Facilita la presentación de información difícil o técnica
- El participante recuerda mejor si lo ve y lo practica.

Desventajas

- Se requiere de bastante tiempo, organización y recursos para preparar una buena demostración
- En el caso de las demostraciones de uso de equipo puede haber problemas debido a sensibilidad del equipo o a no contar con unidades suficientes

Consejos prácticos

- Explique el propósito de la demostración de antemano
- Describa el proceso, paso por paso, mientras lo hace, si es necesario repita la demostración inicial
- Dependiendo de la complejidad del proceso y/o de las características del grupo, puede mostrar unos cuantos pasos, dar oportunidad para que lo hagan, luego mostrar otros más
- Haga un repaso de los pasos relevantes al final de la demostración.

Mapas

Se utilizan cuando se necesita visualizar de manera gráfica lo que los participantes están pensando. Su fortaleza radica en que los participantes además de discutir y proponer, deben plasmar gráficamente lo que están conversando y sus conclusiones. A través de este proceso, participan impulsos de todos los sectores del cerebro humano. Se puede utilizar con muchas variantes incluyendo pedir a los participantes que realicen mapas de su comunidad, de su región y de las actividades que desarrollan en ellas y en su trabajo o en su vida cotidiana.

Ventajas

- Es una actividad bastante dinámica.
- Puede desarrollarse con participantes alfabetizados y no alfabetizados.
- Permite descubrir detalles que no serían expuestos si se preguntara directamente.

Desventajas

- Requiere experiencia previa para facilitar la actividad, haciendo énfasis en que el mapa debe ser esquemático no necesariamente perfecto.
- Requiere experiencia previa para interpretar los resultados obteniendo el mayor provecho de ellos.

Consejos prácticos

- Si planea utilizar esta técnica y no tiene experiencia previa, realice algunas prácticas antes del taller con alguien que tenga experiencia en interpretación de los resultados o analice estudios de caso provenientes de otros talleres donde se ha utilizado.

Diálogos o cuchicheos en parejas

Es útil para obtener información u opiniones del grupo acerca de un tema o pregunta conciso. Se desarrolla formulando una pregunta clara y concisa sobre un tema determinado. Luego se forman parejas rápidamente, las cuales deben conversar en voz baja sobre el tema elegido durante 5 a 15 minutos. Como resultado del diálogo deben llegar a una respuesta o propuesta compartida. En reunión plenaria se exponen todas las ideas y conclusiones de cada pareja y se discuten las coincidencias y conflictos encontrados durante la fase de parejas.

Ventajas

- Permite que todos participen, sobre todo cuando algunos integrantes del grupo han estado acaparando la conversación.
- Puesto que no necesita mucha preparación previa se puede introducir como medida “de emergencia” cuando baja el nivel de energía o de participación o cuando los integrantes del grupo se muestran reacios a intervenir.

Desventajas

- Si el grupo es muy grande, la sesión plenaria puede tomar demasiado tiempo. (Una solución para esta situación es conformar tríos o cuartetos en vez de parejas.)

Consejos prácticos

- Plantee una pregunta clara, concisa, que requiera de reflexión y discusión para su resolución.
- Aclare todas las dudas sobre la pregunta y el tema a discutir antes de enviar a las parejas o grupos a trabajar.
- Realice el agrupamiento en parejas de forma rápida numerando a los participantes o pidiéndoles que trabajen con quien es su vecino en ese momento.

Diagramas de Venn

Esta técnica se utiliza para hacer un mapeo de organizaciones y/o de actores. Puede realizarse con todo el grupo o en grupos pequeños dependiendo del número de participantes. Primero debe establecerse un sistema o reglas del juego para el orden y tipo de intervenciones permitidas. Luego se realiza una lluvia de ideas sobre las organizaciones y/o actores relevantes para el tema que se está tratando con el ejercicio. La organización o actor principal debe dibujarse con un círculo grande y colocarse al centro. Luego, en círculos u otras figuras se van escribiendo los nombres de las demás organizaciones y/o actores y se ubican en el espacio cerca o lejos de la organización principal según va acordando el grupo. Pueden agregarse flechas y comentarios para hacer anotaciones y aclaraciones sobre las relaciones que se establecen con el diagrama. Si se ha trabajado en grupos, al final se comparan los resultados en una sesión plenaria.

Ventajas

- Permite establecer y analizar relaciones gráficamente.
- Con cierta ayuda pueden participar en la misma actividad participantes alfabetizados y no alfabetizados.
- El análisis de resultados puede ayudar a identificar procedimientos, puntos de conflicto o puntos de apoyo.

Desventajas

- Los resultados serán limitados si los participantes desconocen el rol de las organizaciones y actores analizados.

Consejos prácticos

- Conformar los grupos de una manera estratégica le puede ayudar a averiguar sobre percepciones y/o procedimientos. Los grupos pueden conformarse de acuerdo a género, región, tipo de empresa, nivel de experiencia, etc.

Pros y contras

Esta técnica resulta útil para motivar la reflexión y discusión abierta sobre un tema que puede ser contradictorio, conflictivo o controversial. También sirve para analizar las ventajas y desventajas de una decisión u opción. La parte elemental es formular el tema a aclarar en la forma de una propuesta o declaración positiva, por ejemplo "vamos a hacer X" o "vamos a decidir Y" o "vamos a apoyar a Z". Luego la discusión de pros y contras puede darse de varias maneras: Puede hacerse en grupos pequeños y luego comparar los resultados en una plenaria. Puede hacerse en una sesión plenaria. Una variante interesante es formar dos grupos, cada grupo debe nombrar un vocero. Primero el grupo A se enfocará en identificar ventajas o pros y el B en desventajas o contras. Los voceros expresan los resultados de su grupo de trabajo. Luego los grupos vuelven a reunirse y ahora cambian los papeles, el B identifica las ventajas que el A pasó por alto y el A hace lo suyo con las desventajas.

En todos los casos las opiniones a favor, pros o ventajas deben apuntarse en un lado y las en contra o desventajas deben apuntarse en otro lado o en otra columna para poder hacer una comparación. Puede hacerse una priorización de los pros y contras identificados para facilitar la toma de decisión.

Ventajas

- Obliga a que los participantes vean desde la perspectiva positiva y negativa un tema que puede crear conflictos.
- Permite que los participantes expresen libremente sus ideas.

Desventajas

- Si no es manejado adecuadamente pueden crearse problemas o divisiones por temas sumamente controversiales.

Consejos prácticos

- Dependiendo del nivel de conflicto en torno al tema es probable que visualizar todo el proceso sea enriquecedor en cuanto a cómo encontrar puntos de negociación. Preste atención al proceso de los grupos y si cuenta con alguien que le ayude un facilitador debe estar presente en la discusión de cada grupo.

Recorridos cortos

Este tipo de actividades brinda la oportunidad de poner en práctica los conocimientos adquiridos. Además los participantes podrán conocer mejor el lugar donde se realiza el taller (si los participantes llegan desde distintos lugares) o evaluar las actividades o la situación local (si los participantes pertenecen a la misma comunidad). Los recorridos deben servir para implementar herramientas y métodos, para ilustrar lo aprendido y/o para evaluar el desempeño actual.

Los recorridos requieren preparación previa al desarrollo del taller. Debe prepararse un guión del recorrido basándose en el tema o los temas que se van a ilustrar o a ejemplificar. Durante el taller debe presentarse un plan del recorrido, los objetivos, las tareas a realizar y la situación a analizar, también es recomendable compartir cualquier información relevante que los participantes deban saber de antemano. Idealmente deben conformarse grupos pequeños para desempeñar algunas tareas durante el recorrido. Al final del recorrido debe darse tiempo y espacio a los grupos para que analicen sus resultados y luego se presentan en una sesión plenaria.

Ventajas

- Es una técnica eminentemente práctica.
- Permite determinar si los participantes están en capacidad de aplicar los conocimientos adquiridos.

Desventajas

- Si no se prepara y conduce adecuadamente puede ser vista como tiempo libre o pérdida de tiempo por algunos participantes.
- Algunas organizaciones pueden no estar de acuerdo con que se evalúe su desempeño en ciertas áreas, sea respetuoso de sus decisiones.

Consejos prácticos

- Planifique y ensaye el recorrido antes de su taller.
- Desarrolle esta actividad durante la segunda mitad de su taller de capacitación. El cambio de ritmo es bueno para mantener la energía del grupo y los participantes estarán mejor preparados para aplicar más conocimientos teóricos que les hayan sido compartidos durante la primera parte del taller.

Dibujos personales

Esta técnica puede utilizarse para que los participantes expresen sus sentimientos personales con respecto a un tema o una situación. La actividad puede ser desarrollada con participantes alfabetizados y no alfabetizados. Puede usarse también como una dinámica de presentación inicial. El desarrollo consiste en pedir a los participantes que realicen un dibujo que muestre cómo se sienten con respecto a un tema concreto. Usualmente hojas de papel y marcadores sirven para

la actividad aunque pueden usarse pliegos también. Cada participante deberá presentar su dibujo y lo que significa al grupo reunido en plenaria.

Ventaja

- Permite que cada participante se exprese individualmente.

Desventaja

- No es adecuado para grupos muy grandes por el tiempo que toman las presentaciones.

Consejos prácticos

- Aunque puede ser una actividad interesante, no se debe abusar de su uso. Realícela sólo una o dos veces en cada taller de capacitación.

Recortes y collages

Similar a la técnica de dibujos personales, ésta puede utilizarse para que los participantes expresen sus opiniones y sentimientos (ya sea positivos o negativos) en cuanto a un tema en forma gráfica. Debe proveerse a los participantes de un pliego de papel o cartulina, tijeras y pegamento, así como de varias revistas y periódicos. La idea es que trabajando de manera individual (o en grupos pequeños según se decida) los participantes encuentren imágenes y elementos que expresen sus opiniones y sentimientos en cuanto al tema que se está analizando o discutiendo. Luego las imágenes y elementos deben ser pegados en forma de collage en el papel o cartulina. De vuelta en la sesión plenaria, cada participante o cada grupo, presenta su collage y una explicación sobre el mismo. Debe darse espacio para dudas y discusiones dejando en claro que los collages representan opiniones personales o grupales y éstas deben ser respetadas.

Ventajas

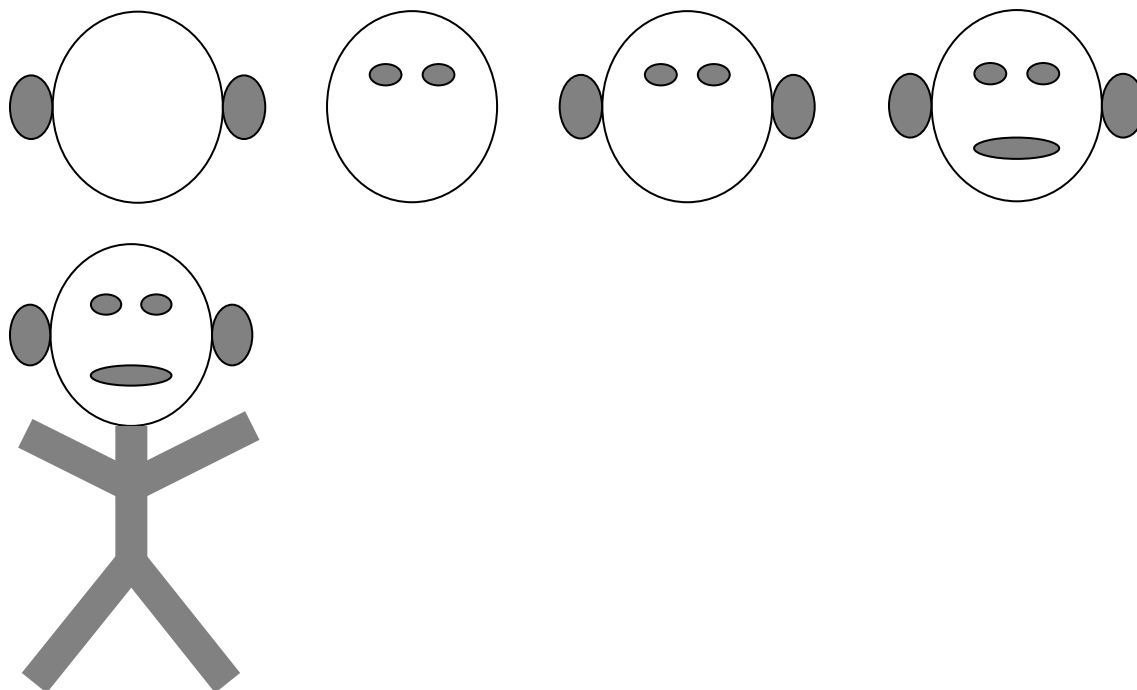
- Permite que todos los participantes se expresen, incluso los más tímidos.
- Los collages pueden usarse como elementos decorativos o de referencia a lo largo del taller.

Desventajas

- Requiere que halla suficientes medios gráficos como revistas, fotografías y periódicos ilustrados a la mano.

Anexo 4.2: Sentidos y estilos de aprendizaje

Puede utilizar las siguientes gráficas ampliadas para discutir los distintos estilos de enseñanza – aprendizaje, sus relaciones con los sentidos y las ventajas y desventajas de los mismos.



Anexo 5.1: Contenidos y fuentes de información: presentación sobre turismo sostenible

Posibles temas a incluir en la presentación sobre turismo sostenible:

- Desarrollo sostenible: historia, origen y definición
- Cumbres de la Tierra y Agenda 21
- Evolución o historia del turismo: problemas encontrados, posibles impactos
- Turismo sostenible: relación con el desarrollo sostenible, historia de desarrollo del concepto, factores que llevaron a su aparición
- El turismo sostenible según la Organización Mundial del Turismo (OMT)
- Estudios de caso: clásicos o típicos a nivel mundial, ejemplos a nivel nacional de destinos y desarrollos que fueron creados sin enfoque de sostenibilidad (principalmente entre 1950 y 1975)
- Posibles impactos de l turismo: económicos, ambientales, socioculturales
- Importancia del turismo en la economía de los países y/o las regiones
- Tipos de turismo alternativo
- Papel de la micro, pequeña y mediana empresa

Materiales recomendados para consulta

- Guía de buenas prácticas de turismo sostenible para comunidades
- Declaraciones de la OMT sobre turismo sostenible

Incluidos en Juego de herramientas

- CTN. 2007. Manual CTN de Buenas Prácticas para un Turismo Sostenible y Calidad de los Servicios. CTN, Perú.
- Bien, A. 2004. UNA GUÍA SIMPLE SOBRE CERTIFICACIÓN DE TURISMO SOSTENIBLE Y ECOTURISMO. La Sociedad Internacional de Ecoturismo (TIES).
- Santamarta, J. 2000. Turismo y medio ambiente.. Worldwatch.
- WWF. 2001. Directrices para el desarrollo del turismo comunitario. WWF Internacional.
- OMT y PNUMA. 2007. Declaración de Davos sobre cambio climático y turismo.
- PNUMA y OMT. 2006. Por un turismo más sostenible: Guía para responsables políticos.
- UNESCO. 1972. Convención sobre la protección del patrimonio mundial, cultural y natural.

Anexo 6.1: Contenidos y fuentes de información: presentación sobre buenas prácticas de turismo sostenible

Incluidos en la caja de herramientas

- Manual CTN de Buenas Prácticas para un Turismo Sostenible y Calidad de los Servicios. CTN, Perú. 2007
- Mejores prácticas para turismo sostenible. Una guía para el pequeño y mediano empresario de hospedaje. PROARCA. 2003
- Guía práctica de buenas prácticas. Gestión de cuestiones ambientales en el sector de la recreación marina. CORAL
- *Guía para buenas prácticas ambientales en el Sector Hotelero*. Llenas y Silva. SEMARN. República Dominicana. 2004
- El peso del turismo para la economía local del Caribe. Guía de buenas prácticas. PPT Partnership. 2006
- Fichas el turismo sostenible es bueno para los negocios. The Travel Foundation. 2007

Anexo 7.1: Cuadro de aspectos básicos para desarrollar la base de una política de sostenibilidad turística

Cuadro de aspectos básicos para desarrollar la base de una política de sostenibilidad turística
¿Por qué nos interesa la sostenibilidad y cuál es nuestro compromiso? <i>Recordemos que la sostenibilidad no es una moda ni un nicho de mercado, es un enfoque integral.</i>
¿Cuáles son los principales impactos que nuestra empresa o iniciativa comunitaria podría causar al ambiente, la economía, las condiciones socioculturales y el desarrollo de nuestra localidad o nuestra región?
¿Cuáles son nuestros objetivos de sostenibilidad?
¿Cuáles son las principales áreas en las cuales queremos actuar a favor de la sostenibilidad?
¿Qué acciones vamos a desarrollar a favor de la sostenibilidad?
¿Quién será el responsable de velar por el cumplimiento y seguimiento de nuestra política de sostenibilidad?
¿Cómo vamos a comunicar nuestra política de sostenibilidad? (Consideremos a todas las partes interesadas incluyendo: nuestro personal, la comunidad, nuestros visitantes o clientes, nuestros proveedores, nuestros socios, nuestros vecinos, etc.)

Adaptado de: UNWTO. S.F. Agenda 21 for the Travel and Tourism Industry: Towards Environmentally Sustainable Development. UNWTO, WTTC, Earth Council.

Anexo 7.2: Cuadro de evaluación rápida del grado de sostenibilidad de una empresa o iniciativa turística comunitaria

Criterio	Si	No	Comentarios
¿Contamos con un enfoque integral de turismo sostenible?			
¿Contamos con estrategias para un uso adecuado de los recursos naturales?			
¿Hacemos un uso adecuado del agua?			
¿Hacemos un uso adecuado de la energía?			
¿Mantenemos una relación armoniosa con los bosques, animales y plantas?			
¿Usamos el suelo adecuadamente y lo protegemos?			
¿Cuidamos el aire previniendo y eliminando la contaminación?			
¿Reducimos nuestra producción de desechos sólidos y los manejamos adecuadamente?			
¿Controlamos y tratamos adecuadamente las excretas y aguas residuales?			
¿Prevenimos y eliminamos la contaminación auditiva?			
¿Prevenimos y eliminamos la contaminación visual?			
¿Tenemos una relación adecuada con las áreas protegidas cercanas o de la comunidad y contribuimos a su conservación?			
¿Hemos incorporado las actividades agropecuarias y de producción de la comunidad al producto turístico con resultados satisfactorios?			
¿Cuidamos y usamos en forma adecuada nuestros jardines y áreas verdes?			
¿Nuestra empresa comunitaria está registrada legalmente?			
¿Nuestra empresa comunitaria cumple con todos los requisitos y procedimientos legales mínimos (pago de impuestos, empleo justo)?			
¿Hemos desarrollado alianzas que favorecen el buen desempeño de nuestra empresa y/o el grado de satisfacción de nuestros clientes?			
¿Incorporamos la calidad en todos los aspectos de nuestro producto o servicio comunitario?			
¿Contamos con instrumentos de planificación y los utilizamos adecuadamente?			
¿Nuestra empresa o iniciativa está organizada de una manera práctica y eficiente?			
¿Nuestra empresa o iniciativa es dirigida de manera eficiente?			
¿Contamos con un manual de procesos y recursos y lo aplicamos?			
¿Contamos con un manual de puestos y lo utilizamos?			
¿Contamos con un plan o programa de capacitación que nos permita actualizar nuestros conocimientos constantemente?			
¿Brindamos un servicio al cliente de alta calidad?			
¿Contamos con un sistema financiero y contable que nos permite evaluar el desempeño económico de nuestra empresa o iniciativa y			

tomar decisiones de negocios?			
¿La comunidad participa activamente en la gestión y las decisiones concernientes a la actividad turística?			
¿Desarrollamos acciones para valorar, revalorizar y conservar nuestra cultura y sus elementos?			
¿Utilizamos correctamente nuestros recursos culturales en la actividad turística?			
¿Contribuimos con el desarrollo de nuestra comunidad a través de actividades de proyección social?			
¿Reducimos y mitigamos los posibles impactos del turismo?			
¿Hemos diseñado y construido nuestra infraestructura turística de manera sostenible?			
¿Seleccionamos, compramos y operamos nuestro equipo siguiendo criterios de sostenibilidad?			
¿Le damos el mantenimiento adecuado a nuestra infraestructura y equipamiento turístico?			
¿Compartimos nuestros conocimientos sobre ambiente, cultura y turismo con nuestros clientes, nuestra comunidad y nuestro personal?			
¿Conocemos y respondemos a las características y expectativas de nuestros clientes?			
¿Hemos desarrollado acciones para dar a conocer y vender eficientemente nuestros productos y servicios?			
¿Nos aseguramos de brindar seguridad en todos los aspectos a nuestros clientes y empleados?			

Anexo 7.3: Aspectos adicionales a considerar al plantear o revisar una política de sostenibilidad

Además de los aspectos planteados en la Guía del líder capacitador, al momento de desarrollar o de revisar una política de sostenibilidad debemos considerar los siguientes aspectos:

- ¿Por qué se hace necesaria la política?
 - Responder honesta y ampliamente a esta pregunta nos ayudará a tomar en cuenta todos los temas relevantes y a orientar mejor la política para que responda mejor a nuestras necesidades y que no sea simplemente para cumplir con un compromiso.
- ¿Cómo estará relacionada la política de sostenibilidad con otras políticas y procedimientos de la empresa?
 - Esta perspectiva permite prevenir y eliminar conflictos y duplicación de esfuerzos. Si otras políticas y procedimientos de la empresa ya incorporan sostenibilidad deben ser utilizadas como base o incorporadas en la política de sostenibilidad. Debe ponerse especial atención en aquellos aspectos que podrían contradecir o impedir la implementación de la política de sostenibilidad.
- ¿Cuál será la relación de la política de sostenibilidad con la misión, visión, objetivos y valores de la empresa?

- Junto con la política de sostenibilidad deben hacerse todas las modificaciones necesarias a la misión, visión, objetivos y valores para que todos los lineamientos de la empresa sean coherentes.
- Para elevar las posibilidades de que la política sea efectiva:
 - La gerencia y todos los participantes en la empresa deben estar involucrados en los procesos de creación o revisión de la política y en su implementación
 - La política debe ser consistente con los objetivos de la empresa
 - La política debe responder a las necesidades y condiciones de la propia empresa, no debe ser importada de otra empresa

Debe ser aceptada y promovida con la misma importancia y atención que las otras políticas y objetivos de la empresa

Anexo 8.1: Formato de plan de implementación o plan de mejora

Formato de plan de implementación o plan de mejora				
Aspecto a mejorar <i>(los que cumplimos parcialmente o no cumplimos)</i>	Estrategias y acciones a implementar <i>(cómo podemos mejorar o empezar a cumplir)</i>	Responsable	Recursos necesarios <i>(Financieros, materiales, equipo, documentos)</i>	Plazo de ejecución o programación



Nota: Se recomienda que el plan de implementación o de mejora sea elaborado de acuerdo con los resultados obtenidos al haber llenado el Cuadro de Evaluación y Monitoreo de la Guía de buenas prácticas de turismo sostenible para comunidades de Latinoamérica.

Anexo 9.1: Hoja de rutina- Antes de la sesión de capacitación

Familiarícese con el lugar donde se llevará a cabo la sesión

Pruebe todo el equipo que va a utilizar (computadora, cañonera, micrófono, video, proyector, etc.)

Practique con el micrófono y sonido (si lo va a utilizar) hasta que se escuche de manera adecuada y sin interferencia en todo el salón

Organización del local

Organice la sala de la manera más apropiada (recuerde procurar que la pantalla quede a uno de los lados)

Planifique como hará para mantener la mayor luz ambiental posible

Logística

Solicite a alguien que le ayude antes, durante y después de la sesión

Discuta con la persona que le ayudará todos aquellos temas en los que necesita su apoyo (cuándo encender y apagar luces, cómo controlar el tiempo, verificar a qué hora debe servirse la comida, etc.)

Asegúrese de haber llevado todos los materiales necesarios para la sesión

Asegúrese que hay suficiente material de apoyo y herramientas auxiliares para todos los participantes en la sesión

Notas:

Anexo 9.2: Informándose antes de la capacitación

Antes de cada capacitación responda a las siguientes preguntas. Si tiene dudas sobre las respuestas, pregunte a dos o tres participantes potenciales o bien pregúntele a alguien que conozca o haya trabajado anteriormente con los participantes en la sesión.

Objetivos

- ¿Cuál es el objetivo de esta sesión de capacitación?
- ¿Qué se espera que los participantes hagan en el futuro con los conocimientos, técnicas y herramientas adquiridos en la capacitación?

Conociendo mejor a la audiencia

- ¿Cuántas personas participarán en la sesión?
- ¿Quiénes serán los participantes? ¿Cómo son los participantes? ¿Qué intereses tienen?
- ¿Qué formación previa tienen los participantes? ¿Qué saben sobre los temas de cómo ser un capacitador efectivo y de buenas prácticas de turismo sostenible? ¿Qué información sobre los dos temas anteriores es imprescindible compartirles durante la capacitación?
- ¿Qué barreras o problemas puede tener la audiencia para implementar los temas de la capacitación o bien para participar en las actividades planificadas?
- ¿Con qué clase de audiencia tendré que tratar? ¿Cómo voy a prepararme para sus características y para reaccionar adecuadamente?
- ¿Qué preguntas, dudas o necesidades sobre información y herramientas adicionales podrían tener? ¿Cómo voy a responderlas o a solucionarlas?
- ¿Qué reacciones positivas o negativas podrían tener sobre los temas de la capacitación? ¿Cómo voy a responder a estas reacciones?

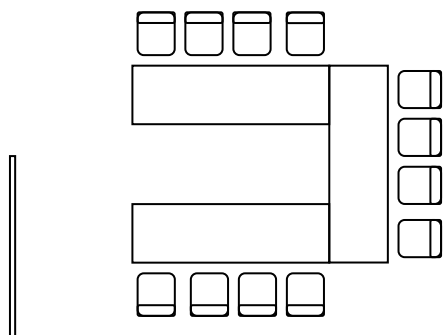
Anexo 10.1: Dónde y cómo voy a realizar la capacitación

Para la capacitación en general y para cada sesión responda a las siguientes preguntas. Comparta estas, así como sus respuestas con los demás organizadores del evento de capacitación en caso de que haya varias organizaciones involucradas.

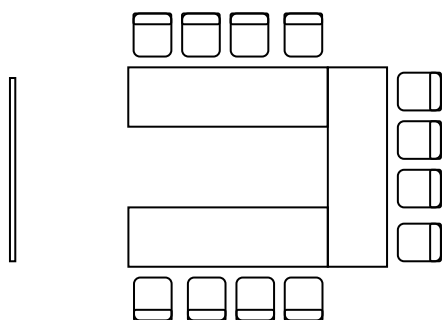
- ¿Cuánto tiempo tendré para la capacitación en general y cuánto tiempo para cada sesión en particular?
- ¿Cómo es el lugar donde realizaré la capacitación? ¿Qué soluciones tendré que adoptar en caso de que algunas condiciones no sean las ideales? Es necesario considerar como mínimo los siguientes aspectos:
 - Tamaño del salón
 - Ventilación y condiciones generales del salón
 - Luz ambiental
 - Cómo estarán sentados los participantes
 - Qué equipo de presentación y apoyo podré utilizar
 - (Visite el lugar antes de la capacitación, si no es posible, trate de preguntarle a alguien que conozca bien el lugar)
- ¿Qué tipo de ayudas visuales y herramientas serán más apropiadas para esta audiencia?
- ¿Han estado los participantes en otras capacitaciones o actividades sobre los temas de capacitación efectiva y/o buenas prácticas? ¿Qué temas dominarán mejor, qué temas les resultarán nuevos o desconocidos?
- ¿De qué manera debo vestirme y comportarme para presentarme en forma apropiada con esta audiencia?

Anexo 10. 2: Posibles arreglos de salón

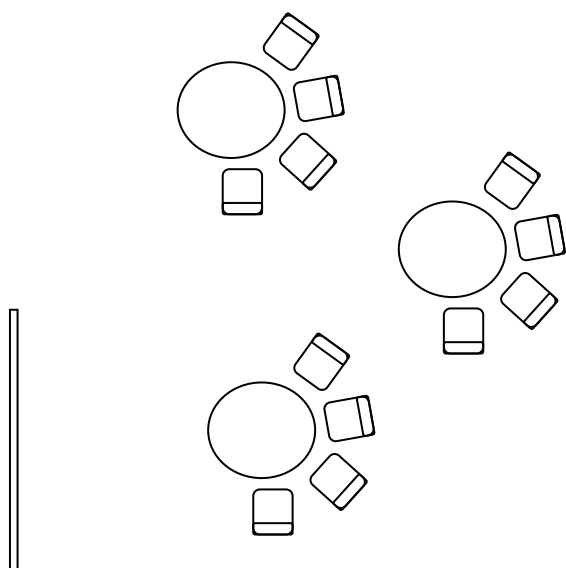
Arreglo tipo "U" con pantalla al lado (recomendado)



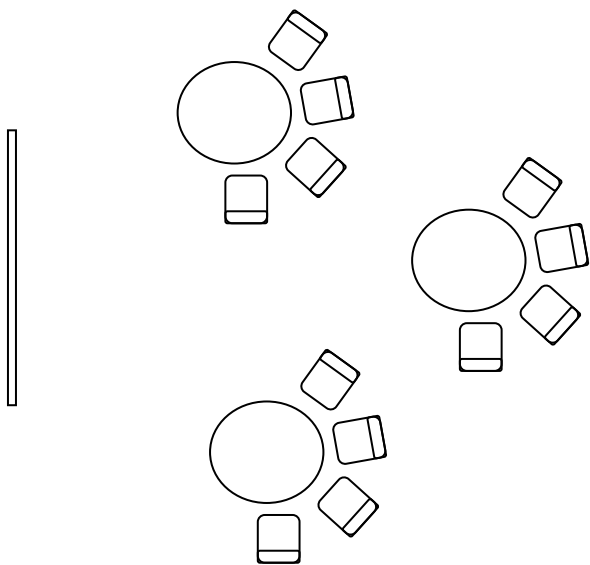
Arreglo tipo "U" con pantalla al centro (no recomendado)



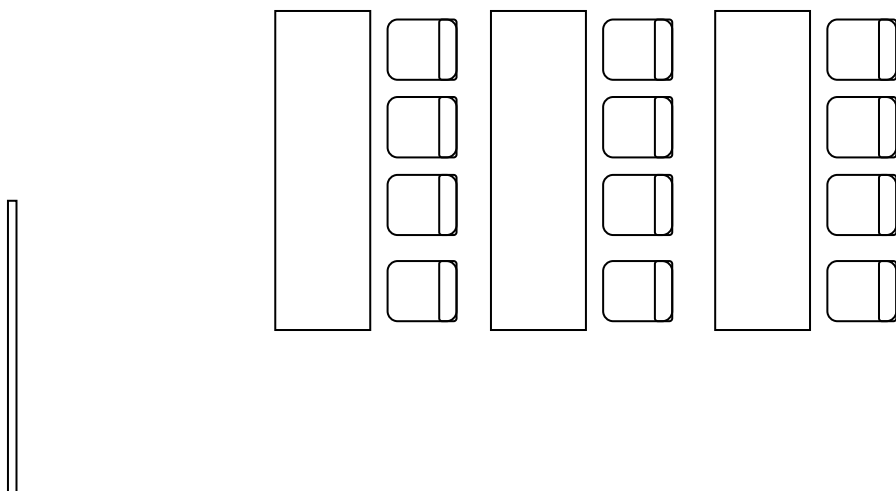
Arreglo tipo banquete o grupos de trabajo con pantalla al lado (recomendado)



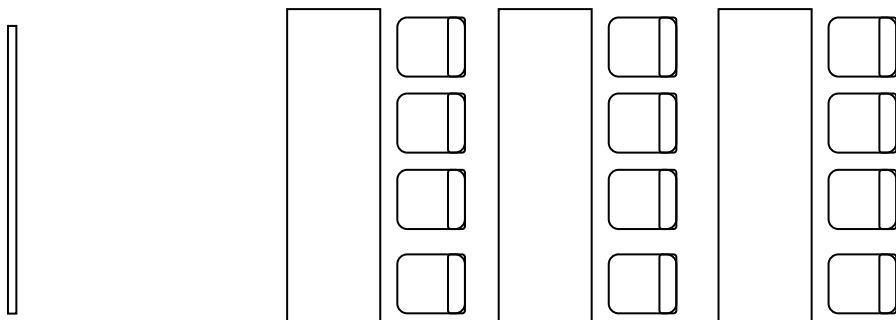
Arreglo tipo banquete o grupos de trabajo con pantalla al centro (no recomendado)



Arreglo tipo salón de clases o auditorio con pantalla al lado (recomendado)



Arreglo tipo salón de clases o auditorio con pantalla al centro (no recomendado)



Anexo 11: Juegos de herramientas auxiliares

Para herramientas auxiliares para el desarrollo de un tema, consultar el Juego de herramientas para desarrollo de temas para cada ámbito específico




Anexo 12.1: Ejemplos de métodos formales de evaluación

Con estos métodos se busca obtener una ponderación sobre el grado de satisfacción de los participantes y la utilidad de las actividades desarrolladas. Generalmente involucran el uso de herramientas cualitativas o cuantitativas. A continuación se presentan algunos ejemplos creativos de métodos a utilizar; sin embargo, en cada caso deberán realizarse los ajustes correspondientes para asegurarse de que las herramientas sirven para medir el grado de alcance de los objetivos propuestos para la actividad. Es decir, lo primero que debemos hacer es estar seguro de que conocemos todos los aspectos que queremos medir y hacer una lista detallada, luego ya podemos diseñar los métodos y herramientas.

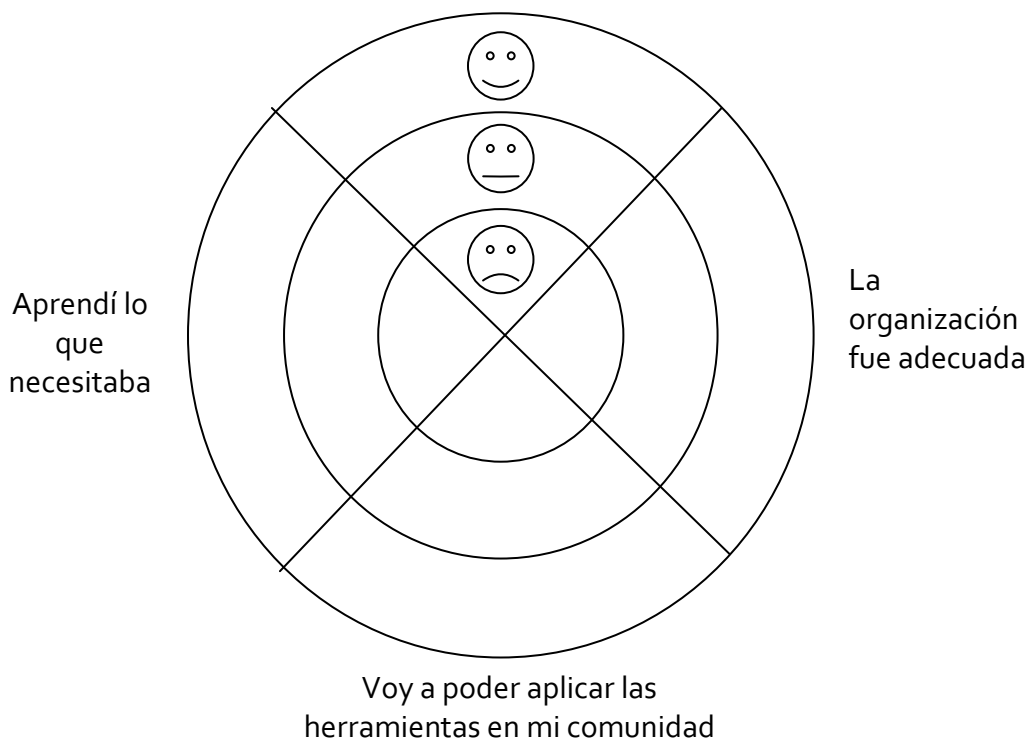
Existen varios métodos gráficos que pueden utilizarse para la evaluación como una alternativa a los tradicionales formularios. El trabajo con estos métodos puede hacerse a nivel individual (en secreto) o a nivel grupal. Para poderlo hacer a nivel individual basta con reproducir una copia del material para cada participante, dársela para que la llene y luego hacer un consolidado de resultados en forma gráfica.

En cuanto a las escalas, se recomienda utilizar escalas con 3 a 5 categorías para facilitar el análisis.

Evaluador diario

	Día 1	Día 2	Día 3
	XXX	XXXX	XXX
	XXXX	XXX	XXXXX
	XX	XX	

El círculo calificador



La comisión de evaluación

Si ha establecido un buzón de sugerencias al inicio del taller asigne a un grupo de 3 o 4 personas que se encarguen de recolectar las sugerencias y de analizarlas al final del día. Señale quiénes son los voluntarios o escogidos para que todo el grupo los identifique y pueda darles cualquier retroalimentación. Al finalizar el día pida que rindan un pequeño informe con toda la retroalimentación recibida. Asigne un nuevo comité de evaluación para el día siguiente.

Cuestionario rápido

Puede estructurarse para conocer opiniones sinceras e inmediatas sobre las actividades. Puede hacerse para todo el taller o para evaluación diaria. Una forma alternativa de hacerlo es disponer 3 canastas o cajas donde los participantes pueden colocar aportes sobre cada calificación.

Lo mejor de hoy (o del taller) fue:

Lo que debe mejorar de hoy (o del taller) es:

Lo que resulta irrelevante de hoy (o del taller) es:

Anexo 12.2: Ejemplos de métodos informales de evaluación

Los métodos informales resultan útiles para conocer a mayor detalle los sentimientos y experiencias de los participantes con lo aprendido. Además, permiten terminar el taller con una nota alegre y, muchas veces, memorable.

Sociodrama

Asigne esta tarea de evaluación con suficiente tiempo de anticipación (más o menos un día es ideal). La idea es que en grupos pequeños, los participantes desarrollen una representación o sociodrama que muestre algún aspecto relevante del taller o de lo que han aprendido en el mismo. Recuerde durante el último día del taller antes de salir a los recesos y antes de asignar trabajo en grupos que los grupos deben preparar su representación.

Analice las presentaciones de los grupos, muchas veces la gente expresa sentimientos, reacciones y aspectos que no quedan necesariamente plasmados en los métodos formales de evaluación.

Audiovisual

Esta tarea también debe ser asignada con suficiente tiempo de anticipación. En grupos pequeños, los participantes deben escoger de 1 a 3 elementos audiovisuales que les ayuden a representar o a expresar hechos, experiencias y aprendizajes relevantes en el taller. Si varios participantes cuentan con cámara digital, esta puede ser una buena fuente de materiales. Los participantes pueden usar otras soluciones también como por ejemplo hacer dibujos, usar una canción, usar algún objeto, o hacer que todo el grupo participe en una dinámica. Lo importante es que la actividad que decidan realizar refleje sentimientos y reacciones hacia el taller y su contenido.

Mochila

Para esta actividad necesitará un maletín, un bolso o una mochila. Puede desarrollar la actividad con los participantes interviniendo en forma individual o en grupos pequeños. La idea es ir pasando el maletín o bolso por cada uno de los participantes o grupos y que al recibirlo digan "Vine a este taller y en mi maletín o bolso llevo..." y allí hay libertad para que expresen lo que creen que ha enriquecido su bagaje de todo lo visto y tratado durante el taller.

Anexo 12.3: Formulario de evaluación de taller o seminario

**EVALUACIÓN DE TALLER O SEMINARIO DE
BUENAS PRÁCTICAS PARA EL TURISMO SOSTENIBLE EN COMUNIDADES**

Lugar: _____

Fecha: _____

Con el objetivo de mejorar nuestra labor de coordinación y organización de futuros eventos, les agradecemos completar este cuestionario. La información suministrada es confidencial. Muchas Gracias.

Favor indicar con una marca la respuesta que corresponde a su criterio.

PRESENTACIONES	Muy Bueno	Bueno	Malo
1. Indique su grado de conocimiento, previo al taller, sobre los temas tratados.			
2. Tiempo destinado a las presentaciones.			
3. Grado de detalle de las presentaciones			
4. Utilidad de la información recibida.			
5. Evaluación en general de las presentaciones.			

Favor escribir el nombre del capacitador o nombre del tema y marcar su respuesta.

CAPACITADORES	Muy Bueno	Bueno	Malo
Capitador N.- 1 Nombre o tema :			
Conocimiento del tema:			
Dinámicas de la presentación			
Calidad de la presentación			

CAPACITADORES	Muy Bueno	Bueno	Malo
Capacitador N.- 2 Nombre o tema :			
Conocimiento del tema:			
Dinámicas de la presentación			
Calidad de la presentación			

CAPACITADORES	Muy Bueno	Bueno	Malo
Capacitador N.- 3 Nombre o tema :			
Conocimiento del tema:			
Dinámicas de la presentación			
Calidad de la presentación			

1. ¿Qué sugerencias de temas no tocados puede recomendarnos?

2. Agregue cualquier comentario adicional sobre este evento, su contenido y utilidad.



Anexo 13.1: Formulario para el registro de contrapartidas

CERTIFICACIÓN DE CONTRIBUCIÓN EN ESPECIE

Servicio o bien donado a: _____ Proyecto: _____

Nombre del donante: _____

Dirección del donante: _____

Nombre del contacto: _____ Teléfono: _____

Breve descripción de los bienes o servicios donados: _____

Por favor adjunte de ser posible algún tipo de documentación que ayude a valorar lo donado.

Fechas, de: _____ a _____ . Número de días _____

de: _____ a _____ . Número de días _____

de: _____ a _____ . Número de días _____

de: _____ a _____ . Número de días _____

Valor estimado de los servicios o bienes: _____

Si aplica por favor incluir cálculo por unidades de tiempo

Firma del donante

Fecha

Certifico que la donación descrita ha sido recibida

Nombre y firma responsable

Organización

Fecha

Anexo 13.2: Formato para informes de capacitación

PROYECTO

INFORME DE CAPACITACIÓN

Buenas prácticas de turismo sostenible
para comunidades

Fecha y Lugar



ÍNDICE

		Página
1.	PRESENTACION	
	<ul style="list-style-type: none"> a. Título de la Actividad b. Lugar de Realización (Descripción del Sitio y su importancia en el país) c. Fecha y Duración 	
2.	RESUMEN EJECUTIVO	
	<ul style="list-style-type: none"> a. Resumen de la Actividad <ul style="list-style-type: none"> i. Objetivos <ul style="list-style-type: none"> 1. Generales 2. Específicos b. Resultados Obtenidos (Asistencia: número y tipo de persona, incluyendo género; Colaboración de otras organizaciones: especificar tipo de apoyo, por ejemplo fondos de contrapartida, convocatoria, etc.) c. Conclusiones y Recomendaciones 	
3.	EVALUACIÓN	
	<ul style="list-style-type: none"> a. Conferencistas: Hacer una matriz con los resultados de los cuestionarios de evaluación b. Evento (hacer una matriz con los resultados de los cuestionarios de evaluación) 	
4.	ANEXOS	
	Documentos de Respaldo: Formulario de Inscripción y Lista de Asistencia, Presentaciones, Fotografías, Formularios de Evaluación del Evento y del Facilitador	

Por favor completar la información solicitada en donde el texto aparece en letra itálica. Se ha completado en este formato para que los capacitadores cuenten con un ejemplo de cómo llenar este informe

Por favor consultar cualquier duda antes de iniciar la capacitación

1. PRESENTACION

En 2009, a través de una alianza estratégica el Servicio Holandés de Cooperación al Desarrollo (SNV), Rainforest Alliance y Counterpart International participaron en un proceso para adaptar la Guía de buenas prácticas de turismo sostenible para su aplicación en comunidades. A raíz de dicho esfuerzo se produjo también una Guía del líder capacitador y varias herramientas con el fin de motivar y facilitar la implementación de buenas prácticas de turismo sostenible en empresas e iniciativas comunitarias de todo tipo vinculadas al turismo.

Con el objetivo de mejorar la gestión económica, socio-cultural y ambiental de las iniciativas y empresas de turismo comunitario de (LUGAR: Incluir una breve descripción del sitio), el PROYECTO (Describir cuál es, de acuerdo a la solicitud del donante) y el Programa de Turismo Sostenible Rainforest Alliance, se han asociado con ACTORES LOCALES (si tenemos contrapartidas de socios), para (DESCRIBIR LOS OBJETIVOS DE LA ACTIVIDAD) Por ejemplo: diseminar la Guía de Mejores Prácticas para Turismo Sostenible, a través de seminarios interactivos.

A través de ACTIVIDAD (Describir si es seminario y taller y el tiempo de duración) Por ejemplo: Seminario de 1 día de duración, se proveyó a los participantes de conocimientos y herramientas que les permitirán mejorar su gestión ambiental, socio-cultural y económica para hacer de sus negocios y organizaciones, operaciones turísticas amigables con el ambiente y cultura local, así como viables económicamente.

a. **Título de la Actividad**

Especificar si es seminario, taller o taller de capacitación de capacitadores.

b. **Fecha y duración**

El DÍA MES Y AÑO se llevó a cabo en las instalaciones de NOMBRE DEL LUGAR, Ciudad y Departamento (Provincia/Estado) de HORARIOS.

c. **Descripción del Sitio**

El sitio fue elegido por: EXPLICAR LA IMPORTANCIA (Ej.: riqueza de biodiversidad, área de conservación, patrimonio de la humanidad, importancia de turismo, etc.)

2. RESUMEN EJECUTIVO

a. **Objetivos**

(Esta redacción debe cambiarse y adecuarse acorde al público meta de la actividad específica; con el fin de describir lo más ampliamente posible el perfil de los participantes.)

Dirigido a propietarios, gerentes, administradores y supervisores de prestadores de servicios turísticos; así como a proyectos comunitarios, ONG y representantes de comités locales, municipalidades y representantes locales de los Ministerios de Medio Ambiente y Turismo; los objetivos de este seminario fueron:

- i. General*
- ii. Específicos*
 - 1.**

b. Resultados Obtenidos

Los dos ejemplos a continuación son los más básicos y generalmente obtenidos en todas las actividades de capacitación; aquí deben detallarse todo aquello que contribuyó al éxito de la actividad y a la disseminación de buenas prácticas.

- i. Participación de XX NUMERO DE PERSONAS, representantes de (Ej.: ONG, organizaciones y empresas comunitarias; así como pequeñas y medianas empresas proveedoras de servicios de hospedaje y alimentación).*
- ii. Los participantes mostraron su interés por la implementación de las Buenas Prácticas de Manejo.*

3. EVALUACION

- a. Conferencistas**
INCLUIR TABLA RESUMEN DE LAS EVALUACIONES DE LOS PARTICIPANTES
- b. Evento**
INCLUIR TABLA RESUMEN DE LAS EVALUACIONES DE LOS PARTICIPANTES

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Destacar la importancia específica de este evento y las recomendaciones para dar seguimiento a participantes y/o acuerdos)

5. ANEXOS

- a.** Invitación
- b.** Programa
- c.** Control de Asistencia
- d.** Presentaciones (Adjuntas en Formato Electrónico)
- e.** Evaluaciones del evento

Este material forma parte de los instrumentos de apoyo a la Guía de buenas prácticas de turismo sostenible para comunidades de Latinoamérica.

Créditos

Desarrollado por:

SNV en Centroamérica

Rainforest Alliance

"Alianza para el Turismo Comunitario" Counterpart International/USAID

Compilación técnica

"Alianza para el Turismo Comunitario"

Counterpart International/USAID

Sergio Aja

Irene Chávez

Ronaldo Mejía

Revisión técnica:

SNV

Salvador Rodríguez – Asesor SNV en Centroamérica

Julissa Chavarría Ibarra – Asesora SNV en Centroamérica

Rainforest Alliance

Denia Del Valle – Gerente para Mesoamérica

Silvia Rioja – Gerente Técnico Turismo Sostenible

Carolina Tobar Gándara – Coordinadora Técnica para Mesoamérica

Counterpart International

Mario Del Cid – Director Nacional – Counterpart International

Apoyo técnico y financiamiento

SNV en Centroamérica

Rainforest Alliance

"Alianza para el Turismo Comunitario" Counterpart International/USAID

Ilustración

Estuardo Salvatierra Mata

