



Proyecto de Apoyo al  
Trabajo Decente (PATD)



---

## Informe final de actividades

---

### Ciclo de talleres

### Negocios Turísticos con Comunidades (NETCOM)

---

14 al 23 de abril 2008 - Cochabamba, BOLIVIA



Oficina Internacional del Trabajo



Facilitadores:

**Carlos Maldonado**

(14 al 23 de abril 2008)

**Enrique Cabanilla**

(14 al 20 de abril 2008)

**Roxana Capriles**

(21 al 23 de abril 2008)

Fecha:

**14 al 23 de abril 2008**

Lugar:

**Cochabamba, BOLIVIA**

## 1. Material entregado a los participantes

- |                                  |   |
|----------------------------------|---|
| 1) Manual de Síntesis NETCOM     | 4) Más de 20 documentos operativos              |
| 2) Manual de Actividades NETCOM  | 5) Más de 10 videos con ejemplos prácticos      |
| 3) Manual del Facilitador NETCOM | 6) Material proporcionado por los participantes |

## 2. Programa ejecutado

- 1) El Proyecto PATD de la OIT organizó y financió la logística de los talleres.
- 2) Conjuntamente con el Viceministerio de Turismo de Bolivia, realizaron la convocatoria y la selección de los candidatos, aplicando el cuestionario de preselección de NETCOM.

<b>SÍNTESIS DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS</b>			
<b>DÍA 0</b>	<b>Temática</b>	<b>Descripción</b>	<b>Contenidos</b>
<b>Preparación de los talleres</b>	<b>Logística. Perfil de los candidatos seleccionados</b>	Se visitó y apreció los salones y el equipo logístico para el evento. Se sostuvo una primera reunión con los técnicos del PATD para analizar información sobre el perfil y las expectativas de los participantes.	Para la planificación eficaz del evento es de suma importancia poder contar <b>previamente</b> con la información procesada y un análisis consistente del perfil de los candidatos seleccionados para los talleres.
<b>DÍA 1</b>	<b>Temática</b>	<b>Descripción</b>	<b>Contenidos</b>
<b>Inauguración</b>		Se presentó el programa con asistencia de las autoridades	Presentación en P-Point de los objetivos y estrategias de

		del Ministerio de Turismo de La Paz y Cochabamba, y la dirección del proyecto PATD de la OIT.	apoyo de REDTURS y del instrumento NETCOM para capacitación de recursos humanos. Resumen de los 6 módulos constitutivos.
<b>Introducción</b>	<b>Metodología de los talleres con la metodología NETCOM</b>	Se explicó el enfoque metodológico aplicado por NETCOM, destacando la importancia de sus objetivos y conceptos, herramientas y logros obtenidos. Se revisó la estructura modular, los contenidos y su secuencia lógica.	Presentación en P-Point de la metodología de capacitación y entrega de los cuadernos del Manual. Orientaciones generales para la planificación de los talleres y la presentación del informe final.
<b>MÓDULO 1: EL MERCADO TURÍSTICO</b>	<b>Conceptos sobre el mercado turístico, grandes tendencias y segmentación.</b>	Se explicaron los principales conceptos contenidos en el <b>Módulo 1: El mercado turístico.</b> Se enfatizó el enfoque sistémico del turismo, la definición de la demanda, el producto turístico y sus componentes.	Presentación en P-Point del <b>Módulo 1</b> y sus objetivos, explicación detallada de los principales conceptos y contenidos del mismo. Se explicitó el vínculo conceptual y práctico con los ejercicios o actividades que luego se desarrollan.
	<b>Actividades</b>	Inicialmente se explicó la forma como han sido concebidas y estructuradas las actividades, sus modalidades de aplicación y la utilidad de las mismas para el aprendizaje grupal e individual.  Luego se trabajó sobre cuatro (4) actividades seleccionadas del módulo.	Explicación de cómo se puede sacar el mejor provecho de las actividades. Luego, se llevó a cabo: <b>Actividad 1:</b> Concepto de turismo y enfoque sistémico del turismo. <b>Actividad 6:</b> El perfil de mi turista y segmentación del mercado. <b>Actividad 8:</b> Servicios y actividades favoritas de un segmento del mercado turístico (el eco turista).
	<b>Evaluación</b>	Al final de la jornada se presentó el formato de evaluación de los talleres (ver anexo). Se explicó su uso y propósito, así como los criterios de apreciación de la calidad de la formación, del aprendizaje y la logística del evento.	Se comentó el contenido y la utilidad del formato para mejorar los procesos de aprendizaje. Reflexiones sobre cómo será evaluado el facilitador por la comunidad beneficiaria utilizando el mencionado formato.
<b>DÍA 2</b>	<b>Temática</b>	<b>Descripción</b>	<b>Contenidos</b>

	<b>Información general</b>	Se absolvieron las dudas y preguntas de los participantes sobre el Módulo 1, impartido la víspera.	Se procesó la información de la evaluación para responder a preguntas o profundizar aspectos señalados por los interesados.
<b>MÓDULO 6: EL PLAN DE NEGOCIOS</b>	<b>Plan de Negocios</b> Qué es? Su estructura, utilidad y proceso secuencial.	Comentarios destacando la importancia capital del <b>Módulo 6: Plan de negocios</b> en la metodología. Se desarrollaron los contenidos relativos a las <b>Unidades (U) 1, 2 y 3</b> del Plan de Negocios. del producto turístico	Presentación en P-Point de: <b>Unidad 1:</b> Plan de Negocios, concepto y utilidad. <b>Unidad 2:</b> Inventariando nuestro patrimonio, y <b>Unidad 3:</b> Identificando nuestro nicho de mercado.  * Se presentó <b>“Mi Plan de negocios en 20 cuadros”</b> , instrumento que sintetiza lo esencial del aprendizaje en el ciclo de talleres.
	<b>Actividades</b>	Se realizaron las actividades programadas sobre los atractivos, las facilidades y la oferta turísticos. Para ilustrar los conceptos se inició la presentación de videos sobre experiencias comunitarias, con casos de Bolivia y otros países de América Latina. * Se facilitaron además orientaciones sobre cómo se pueden llevar a cabo los ejercicios que no se realizaron en los talleres.	Se prosiguió con: <b>Actividad 1:</b> Definiendo el plan de negocios. <b>Actividad 3:</b> Atractivos turísticos en el entorno de la comunidad, clasificación. <b>Actividad 4:</b> Facilidades turísticas y acceso al destino. <b>Actividad 5:</b> La oferta turística en nuestro entorno. <b>Actividad 6:</b> El perfil de mis clientes potenciales. <b>Actividad 7:</b> El perfil de mis competidores.
	<b>Evaluación</b>	Al final del día se aplicó el formato de evaluación de la capacitación técnica y la logística del evento.	Se comentó la utilidad práctica de la evaluación para mejorar el desempeño diario de los facilitadores.
<b>DÍA 3</b>	<b>Temática</b>	<b>Descripción</b>	<b>Contenidos</b>
	<b>Información general</b>	Se resolvieron preguntas e inquietudes relacionadas con los contenidos del taller de la víspera.	Se procesaron los datos de la evaluación anotando las observaciones para mejorar las presentaciones.
<b>MÓDULO 6: EL PLAN DE NEGOCIOS</b>	<b>Plan de Negocios</b> <b>Plan de mercadeo</b> y sus componentes.	Se realizó la presentación de los contenidos de las <b>Unidades 4 y 5</b> del Plan de Negocios, abordando el tema de Plan de Mercadeo. Se proporcionaron documentos adicionales a los manuales.	Presentación en P-Point de: <b>Unidad 4:</b> Plan de mercadeo, introducción al concepto de producto turístico. <b>Unidad 5:</b> Plaza o emplazamiento del destino turístico.

	<b>Actividades</b>	Se realizaron las actividades programadas. Se prosiguió compartiendo videos de experiencias comunitarias, sus diversas modalidades en varios países de la región.	Se formaron grupos de trabajo que comenzaron a aplicar el concepto de producto turístico a destinos por ellos elegidos. <b>Actividad 8:</b> Producto turístico comunitario. <b>Actividad 9:</b> Emplazamiento del destino turístico.
	<b>Evaluación</b>	Al final del día se aplicó la mencionada herramienta de evaluación.	Se comentó la utilización de este formato, pues con ese mismo instrumento serán evaluados los facilitadores.
<b>DÍA 4</b>	<b>Temática</b>	<b>Descripción</b>	<b>Contenidos</b>
	<b>Información general</b>	Se profundizaron los temas de aprendizaje de la víspera según lo solicitado por los participantes.	Con las evaluaciones del día anterior se procesan los datos para absolver dudas e inquietudes.
<b>MÓDULO 6:</b>  <b>EL PLAN DE NEGOCIOS</b>	<b>Plan de Negocios Plan de Mercadeo y sus componentes, continuación.</b>	Se prosiguió con el Plan de Mercadeo y su aplicación en turismo, abordando temas de las <b>Unidades 6 y 7:</b> precios y costos, promoción y comercialización. Para ese día se habían conformaron ya <b>13 grupos de trabajo</b> para aplicar los conceptos e instrumentos a un caso concreto de su entorno y que valore la experiencia profesional.	Presentación en P-Point de: <b>Unidad 6:</b> Precios, costos y punto de equilibrio. <b>Unidad 7:</b> Promoción y comercialización de un producto turístico.  * Se imparten orientaciones complementarias para llenar el formato <b>“Mi Plan de negocios en 20 cuadros”</b> con los datos del producto elegido por cada grupo.
	<b>Actividades</b>	Se realizaron las actividades programadas, reforzadas con la presentación de documentación específica y videos sobre experiencias comunitarias exitosas.	Cada grupo continuó con las actividades y expuso sus avances respecto de: <b>Actividad 10:</b> Costeando servicios turísticos. <b>Actividad 11:</b> Distribuyendo nuestro producto turístico. <b>Actividad 12:</b> Promoción y comercialización del producto.
	<b>Evaluación</b>	Al fin e la jornada se aplicó el formato de evaluación para mejorar la información y la comunicación.	Se enfatizó la necesidad de comentar la dinámica de trabajo aplicada por los facilitadores.
<b>DÍA 5</b>	<b>Temática</b>	<b>Descripción</b>	<b>Contenidos</b>
	<b>Información general</b>	Respuestas a comentarios y sugerencias formulados en el formato de evaluación.	Se procesó la información para conocer las preguntas de los participantes.

<b>MÓDULO 6:</b>  <b>EL PLAN DE NEGOCIOS</b>	<b>Plan de Negocios Participación en conglomerados y redes (clusters y cadenas de valor).</b>	Se acometió la presentación de las <b>Unidades 8 y 9</b> del Plan, en sus aspectos de competitividad mediante la participación en redes empresariales. Luego se abordó la planificación y la gestión de RRHH. en la empresa.	Presentación en P-Point de: <b>Unidad 8:</b> Participación y empresas en red, y <b>Unidad 9:</b> Plan de recursos humanos.
	<b>Actividades</b>	Se realizaron las actividades programadas, vinculándolas más estrechamente a los casos que se trabajan en los grupos conformados. Se continuó compartiendo videos sobre experiencias comunitarias.	Los grupos prosiguieron su trabajo y expusieron los resultados relativos a: <b>Actividad 13:</b> Trabajando en redes de negocios flexibles. <b>Actividad 16:</b> Planificación de recursos humanos <b>Actividad 18:</b> Desarrollo de recursos humanos.
	<b>Evaluación</b>	Al final del día se aplicó la herramienta de evaluación par mejorar el proceso de aprendizaje.	Se instó a llenar el formulario para poder contar con la opinión de todos los participantes.
<b>DÍA 6</b>	<b>Temática</b>	<b>Descripción</b>	<b>Contenidos</b>
	<b>Información general</b>	Se absolvieron las dudas expresadas en la evaluación del día anterior.	Se procesaron los datos de la evaluación para contestar a las preguntas planteadas.
<b>MÓDULO 6:</b>  <b>EL PLAN DE NEGOCIOS</b>	<b>Plan de Negocios Estimación de la inversión inicial y principios de gerencia empresarial.</b>	Se concluyó el Plan de Negocios presentando las <b>Unidades 10 y 11</b> sobre el Plan de inversiones y el Plan de gerencia.  Se facilitaron ejemplos ilustrativos relacionados con el Plan de inversiones y el Flujo de caja.	Presentación en P-Point de: <b>Unidad 10:</b> Plan de inversiones. <b>Unidad 11:</b> Plan de gerencia.  * Se absolvieron dudas sobre el llenado del formato " <b>Mi Plan de negocios en 20 cuadros</b> ", cuyos resultados serían presentados por los grupos el día siguiente por la tarde.
	<b>Actividades</b>	Se realizaron las actividades programadas, ilustrando los conceptos presentados con ejemplos prácticos. Se prosiguió compartiendo nuevos documentos técnicos de soporte a los temas solicitados por los participantes.	Se realizaron los ejercicios: <b>Actividad 19:</b> Estimando mis necesidades de inversión inicial. <b>Actividad 20:</b> Aprendiendo a calcular mi capital de trabajo. Se explicó cómo realizar la <b>Actividad 21 y Actividad 22.</b>
	<b>Evaluación</b>	Al final de esta jornada se aplicó el formato de evaluación.	Comentarios adicionales sobre la utilidad práctica del mencionado instrumento.

DÍA 7	Temática	Descripción	Contenidos
	<b>Información general</b>	Se contestaron a las preguntas y se absolvieron las dudas expresadas en la evaluación del día anterior.	Los datos de la evaluación fueron procesados para resolver los interrogantes planteados.
<b>MÓDULO 6: EL PLAN DE NEGOCIOS</b>	<b>Plan de Negocios Confección de un plan completo por cada uno de los grupos según el producto turístico elegido.</b>	La primera parte de la jornada fue dedicada por los grupos de trabajo a completar el formato “ <b>Mi Plan de negocios en 20 cuadros</b> ”. La segunda parte de la jornada fue destinada a la presentación de tres planes de negocios por sus autores, eligiendo productos turísticos complementarios.	Los facilitadores atendieron consultas de los grupos, brindaron consejo y asesoramiento para la elaboración de los planes  Los grupos participaron activamente en esta jornada mediante críticas constructivas a los planes presentados por sus compañeros de taller.
	<b>Actividades</b>	Se reforzó la socialización del proceso de aprendizaje grupal gracias a la exposición y a la crítica de los planes de negocios de los grupos.	Pocos grupos alcanzaron a terminar el Plan de Negocios en su totalidad. Se acordó un tiempo adicional para que pudieran concluirlo serenamente.
	<b>Evaluación</b>	Los participantes debatieron sobre la metodología aplicada, resaltando su utilidad para concebir planes de negocios viables y realistas.	Al final de la jornada, los facilitadores sintetizaron las lecciones aprendidas de la jornada, enfatizando en la necesidad de utilizar criterios simples, realistas y pragmáticos.
DÍA 8	Temática	Descripción	Contenidos
<b>MÓDULO 2: LAS EMPRESAS TURÍSTICAS</b>	<b>Los servicios turísticos y las oportunidades de negocios. El espíritu emprendedor de las comunidades</b>	Se expuso un conjunto de conceptos y ejemplos sobre las empresas turísticas y sus características según tipo de servicio. Luego se abordó el concepto de calidad, su planificación y gestión en turismo ( <b>Unidad 1</b> ). Se explicitaron los criterios para verificar la capacidad emprendedora, las ventajas y desventajas de la empresa asociativa ( <b>Unidad 2</b> ).	Presentación del <b>Módulo 2</b> en P-Point, sus objetivos y explicación detallada de: <b>Unidad 1:</b> Las empresas turísticas. <b>Unidad 2:</b> Descubra su capacidad emprendedora  Se enfatizó en las aptitudes del espíritu emprendedor así como el potencial y las dificultades inherentes a las empresas asociativas.
	<b>Actividades</b>	Las actividades reforzaron conceptos básicos como los de eficacia y eficiencia y su aplicación en la gestión de negocios	Se realizaron los ejercicios: <b>Actividad 4:</b> Qué significa ser eficaz y eficiente? <b>Actividad 12:</b> Negocios asociativos y comunitarios.

		asociativos-comunitarios. Se analizaron las aptitudes inherentes al espíritu empresarial.	<b>Actividad 13:</b> Dificultades de los negocios asociativos. <b>Actividad 14:</b> Espíritu empresarial comunitario.
<b>MÓDULO 3:</b>  <b>EL TURISMO COMUNITARIO EN AMÉRICA LATINA</b>	<b>Génesis del turismo comunitario, sus características, debilidades y potencialidades.</b>	Por la tarde se acometió el tema del turismo comunitario su origen y definición ( <b>Unidad 1</b> ). Se complementó con explicaciones sobre sus características operativas, ventajas y desventajas, para finalizar con la vocación turística de una comunidad ( <b>Unidad 2</b> ).	Presentación en P-Point del <b>Módulo 3</b> y sus objetivos, explicación detallada de: <b>Unidad 1:</b> Origen y definición del turismo comunitario. <b>Unidad 2:</b> Características del turismo comunitario. * Se hizo hincapié en que no todas las comunidades tienen recursos y vocación para conducir empresas turísticas.
	<b>Actividades</b>	En esta fase se modificó sustancialmente la metodología de las actividades, otorgando un protagonismo pleno a los futuros facilitadores quienes, en grupos de dos y mixtos (hombre y mujer), organizaron y condujeron las actividades prácticas.	Se realizaron actividades: <b>Actividad 3:</b> Definiendo el turismo comunitario. <b>Actividad 5:</b> Formas y grados de participación de una comunidad en turismo. <b>Actividad 8:</b> Turismo comunitario debilidades y riesgos de la oferta. <b>Actividad 10:</b> Ventajas y desventajas del turismo comunitario.
	<b>Evaluación</b>	Al final de la jornada se aplicó el formato habitual para cualificar la calidad de la formación.	Se comentó la utilización del instrumento por parte de las comunidades con respecto a los facilitadores.
<b>DÍA 9</b>	<b>Temática</b>	<b>Descripción</b>	<b>Contenidos</b>
<b>MÓDULO 4:</b>  <b>GÉNERO Y TURISMO COMUNITARIO</b>	<b>Equidad de género: igualdad de trato y oportunidades para todos.</b>	Explicación de los contextos culturales y la inequidad de género. Planificación comunitaria y equidad de género, oportunidades de acceso a recursos, procesos e instancias de toma de decisiones. Acciones en favor de las mujeres.	Presentación en P-Point del <b>Módulo 4</b> y sus objetivos: "Género y turismo comunitario". Lecturas comentadas por los participantes de algunos textos y cuadros de síntesis fundamentales.
	<b>Actividades</b>	Se continuó con la misma modalidad de actividades: grupos de dos y mixtos, brindando a los formadores la oportunidad de entrenarse en la conducción de sesiones de trabajo de grupos y en público.	Se prosiguió con: <b>Actividad 1:</b> Concepto y enfoque de equidad de género. <b>Actividad 4:</b> Acceso a cargos electivos. <b>Actividad 5:</b> Nuestra comunidad tiene una política de género? <b>Actividad 7:</b> Acciones

			afirmativas de equidad de género en turismo.
	<b>Evaluación</b>	Al final del día se aplicó la herramienta de evaluación sobre el proceso de aprendizaje.	Se comentaron estadísticas preliminares de las evaluaciones y la forma de sacar provecho de las mismas.
<b>DÍA 10</b>	<b>Temática</b>	<b>Descripción</b>	<b>Contenidos</b>
<b>MÓDULO 5: TURISMO SOSTENIBLE Y COMUNIDAD</b>	<b>Desarrollo sostenible y turismo, conceptos y su aplicación en las comunidades.</b>	Se expusieron los conceptos originales de desarrollo y turismo sostenibles y su compatibilidad con la visión holística de la realidad que poseen las comunidades. Se destacaron los avances en la reflexión y propuestas de instrumentos de autocontrol en el ámbito de América Latina con el apoyo del programa REDTURS.	Presentación en P-Point del <b>Módulo 5</b> y su contenido: <b>Unidad 1:</b> Desarrollo sostenible y turismo. <b>Unidad 2:</b> Turismo comunitario sostenible. <b>Unidad 3:</b> Los códigos éticos de conducta.
	<b>Actividades</b>	En esta última jornada, se aplicó la misma modalidad de trabajo consistente en la conducción de las actividades por los futuros facilitadores de NETCOM, en grupos mixtos de dos personas.	Se realizaron las siguientes actividades: <b>Actividad 2:</b> Turismo y productos sostenibles. <b>Actividad 4:</b> Principios del turismo comunitario sostenible. <b>Actividad 5:</b> Autoevaluando cuán sostenible es nuestro negocio. * Se comentó igualmente la <b>Actividad 7:</b> Lineamientos para un código de conducta por su utilidad práctica para una comunidad que decida dotarse de ese instrumento
	<b>Evaluación</b>	Al final de la presentación de este módulo se aplicó el formato de evaluación habitual.	Se sugirió evaluar también la prestación pedagógica y las aptitudes de comunicación de los participantes para mejorar su desempeño integral.