



1. Procedimientos de participación y acreditación de facilitadores de NETCOM

El presente documento establece los principios y procedimientos que se aplicarán al proceso de participación y acreditación de competencias de todo candidato que aspire a desempeñarse como facilitador de la metodología “*Negocios Turísticos con Comunidades*” (NETCOM), diseñada y aplicada conjuntamente por la OIT y la Red de Turismo Sostenible (REDTURS) de América Latina.

El documento contiene un conjunto de criterios, orientaciones y formatos destinados a racionalizar, unificar y facilitar la gestión del mencionado proceso, coordinado por un comité de carácter interinstitucional (Secretaría Técnica) en cada país. Esta instancia asumirá la responsabilidad, por una parte, de instruir a los candidatos acerca de dichos principios y procedimientos, y por otra, de velar por la correcta aplicación de los mismos. Además, coordinará las actividades correspondientes con OIT-REDTURS, que le brindará respaldo, asesoramiento y asistencia técnica para el eficaz desempeño de sus funciones.

Los principios y procedimientos que se enuncian a continuación pueden ser revisados y adaptados periódicamente, a la luz de la experiencia adquirida, la consolidación institucional de REDTURS y la evolución de la oferta y la demanda de servicios para el turismo comunitario y sus organizaciones.

1.1. Primera fase

1. Llenar el formulario de inscripción para los talleres NETCOM, incluyendo el compromiso personal o institucional de replicar la metodología.
2. Asistir a la entrevista personal convocada por los organizadores del evento.
3. Ser seleccionado para asistir a los talleres de capacitación NETCOM.
4. Asistir a los talleres y cumplir con un mínimo del 90% de presencia.
5. Participar activamente en los talleres y **aprobar el Plan de Negocios**, instrumento que certifica las calificaciones adquiridas.
6. Se confiere un **certificado de participación** en los talleres NETCOM.

1.2. Segunda fase

1. Presentar a la Secretaría Técnica de NETCOM en el país, el plan de formación que se va a impartir, con miras a la certificación de facilitador NETCOM.¹
2. Contar con el **visto bueno del plan de formación** por la Secretaría Técnica.

¹ La formación puede ser dispensada en el marco de intervenciones diversas: programas de instituciones públicas (turismo, desarrollo rural y agrícola, medio ambiente, educación y cultura, equidad de género); proyectos de cooperación técnica y ONG; enseñanza en centros de educación media y superior.

3. Aplicar los instrumentos facilitados por NETCOM para la planificación, ejecución y evaluación de los talleres por los asistentes.²
4. Completar el informe final de los talleres según el formato facilitado.³
5. Grabar en un video por lo menos dos (2) horas de taller, ilustrando: aspectos de la prestación del facilitador, trabajo en grupos, resultados y evaluación final.
6. Entregar a la Secretaría Técnica los respaldos originales de las actividades 3, 4 y 5 mencionadas.
7. Deliberación y decisión de la Secretaría Técnica certificando o no la idoneidad del facilitador para impartir capacitación con la metodología NETCOM.
8. Si amerita, se confiere un **diploma acreditando las competencias del facilitador** para capacitar con dicha metodología.

2. Conformación, operación y gestión de la Secretaría Técnica de NETCOM

2.1. Institucionalidad propia

La experiencia de los últimos cinco años en América Latina registra un número creciente de instituciones públicas y privadas que promueven políticas y programas de desarrollo turístico en segmentos alternativos relativamente innovadores, como el ecoturismo, el turismo rural, el turismo comunitario, el etnoturismo, etc. Estas modalidades de turismo y sus programas se dirigen a diferentes grupos meta.

Algunos programas y proyectos del sector público, de la cooperación internacional y las ONG -sean éstas nacionales o extranjeras- dirigen sus esfuerzos y recursos a grupos destinatarios específicos, como las comunidades indígenas y campesinas. Una parte de la demanda de asistencia técnica y capacitación generada se ha orientado a las universidades y centros de educación superior, por ser entes especializados en la formación de profesionales en diversos ramos de la economía y la industria turística en particular (hotelería, turismo, gastronomía, agencias de viajes, operadores de turismo, etc.). Solo unos contados centros públicos de formación profesional dirigen hoy en día, de manera aún incipiente, algunos de sus servicios a ese segmento de mercado con un alto potencial de desarrollo (Guatemala y Costa Rica).⁴

En torno al desarrollo del turismo con arraigo en territorios comunitarios - ricos en biodiversidad y expresiones culturales ancestrales - se ha ido articulando un sistema institucional, con mayor o menor grado de estructuración, dependiendo del desarrollo del fenómeno en cada país y del dinamismo de sus principales actores sociales e institucionales. El turismo comunitario, en su acepción general, engloba iniciativas productivas de la comunidad como tal, negocios de asociaciones de comuneros y de familias individuales.

2.2. La instancia de coordinación

El liderazgo institucional en la conducción de los procesos de fomento y apoyo al turismo comunitario debe asumirlo, sin duda alguna, el ente rector de la política turística del país, el (Vice)Ministerio de Turismo. En razón de los impactos y las fuertes implicaciones del turismo en cuestiones ambientales, en la gestión de los recursos

² Se trata de los formatos: REDTURS-NETCOM **04-Plan** y REDTURS-NETCOM **06-Eval**.

³ Se trata del formato: REDTURS-NETCOM **05-Inf**.

⁴ Carlos Maldonado: *Servicios de desarrollo empresarial para el turismo comunitario*, Ginebra 2005.

naturales y la preservación del patrimonio cultural, los Ministerios del Ambiente, de Desarrollo Agrícola (o Rural) y de Cultura suelen también asociarse a dichos procesos.

En algunos países, bajo el impulso de los procesos de descentralización administrativa y del presupuesto público, las prefecturas y las municipalidades desempeñan un papel cada vez más decisivo tanto en la dinamización como en la reconversión económica de algunos sectores productivos, entre ellos el turismo. Además, estos actores cuentan con sus propios planes de desarrollo turístico, en el marco de las políticas nacionales del sector, por lo que su presencia (en los comités locales, por ejemplo), parece insoslayable; en todo caso deseable.

Se recomienda que los representantes de las instituciones públicas más relevantes, junto con otras co-patrocinadoras de los eventos de capacitación (PNUD, OMT-STEP, ONGs, agencias de cooperación, etc.) integren la Secretaría Técnica, que ha de gestionar tanto la organización de los talleres y su implementación, como el proceso de seguimiento, apoyo y asistencia técnica que luego deberá ser puesto en marcha. Esta instancia actuará como contraparte de la asistencia técnica que será dispensada por REDTURS-OIT.

2.3. Funciones de la Secretaría Técnica

Entre las funciones y responsabilidades que le incumben a esta instancia técnica de orientación, coordinación y decisión, destacan:

1. Actividades previas a los talleres presenciales

- Convocar a los candidatos difundiendo información por los canales más adecuados para llegar a los círculos profesionales e institucionales idóneos.
- Administrar los cuestionarios para la (pre)selección de candidatos⁵.
- Seleccionar a un grupo de participantes (máximo 25), con un perfil profesional idóneo y que, además, gocen de vínculos y respaldo institucional.
- Procesar y analizar la información recopilada sobre el perfil profesional de los candidatos, elaborando indicadores estadísticos sobre variables relevantes (sexo, edad, nivel de instrucción, origen institucional, experiencia en capacitación, motivaciones personales, fortalezas y debilidades en temas de turismo, compromiso institucional, etc.), con el propósito de orientar el contenido de los talleres a, colmar los vacíos diagnosticados, valorar sus competencias y responder a sus expectativas.

2. Organización y realización del evento

- Recabar financiamiento para cubrir los costos técnicos y logísticos el evento.
- Convocar a los candidatos seleccionados a los talleres.
- Facilitar apoyo secretarial y logístico al evento.
- Elaborar un informe del evento: su desarrollo, resultados, conclusiones y propuestas de seguimiento, con sus componentes técnico e institucional.
- Extender certificados de asistencia a los participantes de los talleres.

⁵ Se trata de los formatos: **REDTURS-OIT-01-FIC**: Formulario de inscripción para preselección de candidatos; **REDTURS-OIT-02-GEC**: Guía para entrevista de selección de capacitadores; **REDTURS-OIT-03-ISC**: Informe síntesis para selección de candidatos.

3. Seguimiento, apoyo y certificación de los facilitadores

- Receptar, registrar y dar el visto bueno al plan de formación propuesto por los aspirantes a la certificación de facilitadores NETCOM.
- Receptar la carta de solicitud del material para impartir los módulos.
- Receptar, registrar, calificar y archivar el informe final y los respaldos de las actividades de capacitación efectuadas por los aspirantes con arreglo a las disposiciones del presente documento.
- Deliberar y decidir sobre la aptitud de los aspirantes a conducir los cursos de capacitación con la metodología NETCOM.
- Otorgar, si amerita, un diploma acreditando las destrezas y competencias técnicas del candidato para desempeñarse como facilitador de NETCOM.
- Facilitar o propiciar el acceso y recursos financieros para capacitar a comunidades campesinas e indígenas del país.

3. Condiciones de habilitación a los facilitadores

Conforme a lo notado en la sección sobre la institucionalidad del turismo comunitario, la experiencia muestra que la demanda de participación en los talleres de capacitación proviene de horizontes institucionales diversos, así como de técnicos y profesionales cuyo perfil y experiencia laboral son disímiles. Entre otros: funcionarios públicos, representantes de gobiernos locales, líderes de organizaciones comunitarias, docentes universitarios y de educación media, ONGs ambientalistas, promotores de turismo, etc.

El alcance de los talleres NETCOM (contenidos y duración) puede diferir en función de los factores institucionales y profesionales anotados, los objetivos que se persiguen, la composición del grupo seleccionado y los recursos disponibles. En todo caso, la estructuración modular de los manuales permite responder con mucha flexibilidad a las necesidades específicas de los usuarios. Los seis módulos temáticos versan sobre:

1. El mercado turístico
2. Las empresas turísticas
3. El turismo comunitario en América Latina
4. Género y turismo comunitario
5. Turismo sostenible y comunidad
6. El plan de negocios

Las diferentes unidades que conforman cada uno de esos módulos, así como la carga horaria validada, las actividades prioritarias y complementarias recomendadas, se encuentran desglosadas en el cuadro emplazado en la próxima página.

En total, se requieren **63 horas de taller** para cubrir la presentación de los contenidos y realizar las actividades prioritarias recomendadas, las mismas que vienen acompañadas de videos ilustrativos, cuya razón de ser es estimular la reflexión crítica de los participantes dando origen a foros y debates esclarecedores. A ello habrá que agregar **2 horas** de deliberaciones en plenaria para efectuar una evaluación general al concluir el evento. Este ejercicio evaluatorio está concebido para sistematizar y complementar las evaluaciones que -mediante formato escrito- se habrán aplicado al término de cada jornada. Del total de las 63 horas mencionadas, **40 están destinadas al plan de negocios**, instrumento crucial del proceso de aprendizaje grupal, que aspira a contribuir a la puesta en marcha o al fortalecimiento de negocios turísticos eficientes y viables.

Si bien un negocio turístico puede llegar a ser económicamente eficiente y viable, no obstante, ello no garantiza - particularmente tratándose de comunidades indígenas y

NETCOM: Módulos, carga horaria y soportes didácticos				
MOD	CONTENIDOS Y UNIDADES	Horas curso	ACTIVIDADES	
			Prioritarias	Complementar*
1	El mercado turístico: U1: Tendencias mundiales y segmentación del mercado. U2: Perfiles específicos de turistas.	5	Actividad 1 Actividad 3 Actividad 6 Actividad 8	Las restantes sobre un total de 9. Video y foro
2	Las empresas turísticas: U1: Características, tipos, servicios. La calidad: planificación y gestión en turismo. U2: Descubra su capacidad de emprendedor; el espíritu empresarial.	6	Actividad 4 Actividad 8 Actividad 10 Actividad 12 Actividad 14	Las restantes sobre un total de 14. Video y foro
3	Turismo comunitario en A-Latina: U1: Origen y definiciones. U2: Características, ventajas, desventajas. Vocación turística de una comunidad.	4	Actividad 3 Actividad 5 Actividad 7 Actividad 8 Actividad 10	Las restantes sobre un total de 10. Video y foro
4	Género y turismo comunitario: U1: Cultura y género; conceptos/enfoques U2: Equidad de género: planificación y acción afirmativa en favor de la mujer.	4	Actividad 1 Actividad 4 Actividad 5 Actividad 7	Las restantes sobre un total de 7. Video y foro
5	Turismo sostenible y comunidad: U1: Desarrollo sostenible y turismo. U2: Turismo comunitario sostenible. U3: Códigos éticos o de conducta.	4	Actividad 2 Actividad 4 Actividad 5	Las restantes sobre un total de 7. Video y foro
6	MI PLAN DE NEGOCIOS	40		
	U1: Concepto, utilidad y componentes.	3	Actividad 1 Actividad 2	Las restantes sobre un total de 22. Videos y foros
	U2: Inventariando nuestro patrimonio.	4	Actividad 3 Actividad 4	
	U3: Identificando mi nicho de mercado.	4	Actividad 5 Actividad 6 Actividad 7	
	U4: El Producto turístico.	4	Actividad 8	
	U5: Plaza o emplazamiento del negocio.	3	Actividad 9	
	U6: Precios, costos y punto de equilibrio.	4	Actividad 10 Act. Manual	
	U7: Promoción y comercialización.	4	Actividad 11 Actividad 12	
	U8: Participando en redes de empresas.	3	Actividad 13 Actividad 14	
	U9: Plan de recursos humanos.	4	Actividad 16 Actividad 17	
	U10: Plan de inversión inicial.	4	Actividad 19 Actividad 20	
U11: Plan de gerencia.	3	Actividad 21		
EVALUACIÓN en plenaria	2			
TOTAL	65			

* Se comentará sus objetivos y se indicará cómo realizar esas actividades.

campesinas - su sostenibilidad en los ámbitos social, cultural y ambiental; y menos aún que la equidad de género vaya a operar espontáneamente. Por ello, al concluir la fase de validación de la metodología NETCOM (Guatemala y Ecuador 2005), las comunidades participantes y sus organizaciones aconsejaron que, con el plan de negocios, se impartiera **simultáneamente** contenidos relativos a esas cuatro dimensiones constitutivas de la sostenibilidad.

Los talleres NETCOM entrenan a los futuros facilitadores tanto en los conceptos y enfoques inherentes al desarrollo de los negocios turísticos, como en la forma de conducir la capacitación y ejecutar las actividades. Luego, aquéllos que lo desean, pueden **optar por la acreditación** de sus competencias, las mismas que serán valoradas (o puestas a prueba) mediante el procedimiento enunciado en la primera sección de este documento.

A la luz de lo antedicho, conviene precisar un requisito técnico adicional que el postulante a facilitador deberá satisfacer para lograr su acreditación, y que tiene que ver con el número de horas de curso exigibles. Se establece un **mínimo de 100 horas**, lo cual implica, como mínimo, el Plan de Negocios (90 horas), complementado con uno o dos otros módulos, en función de las necesidades específicas de las comunidades destinatarias y los requerimientos de los proyectos o las instituciones que soliciten la capacitación.