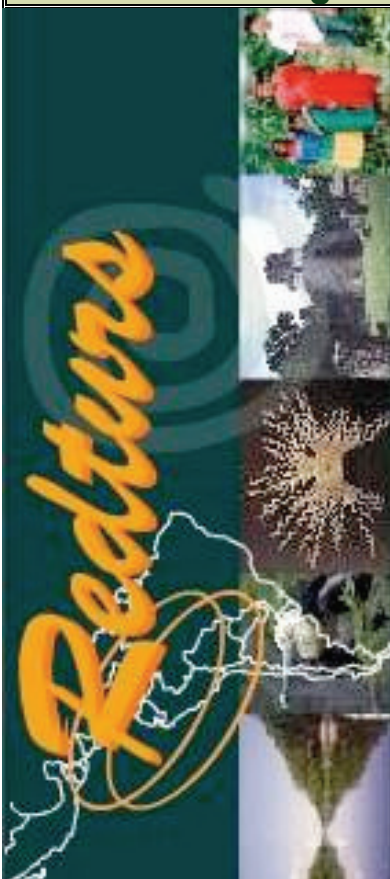


Negocios Turísticos con Comunidades

Red de Turismo Comunitario
Sostenible de América Latina (REDTURS)

Ciclo de talleres de
capacitación de
formadores

www.redturs.org



Oficina
Internacional
del Trabajo

Objetivos:

1. Incorporar equipos de formadores competentes y motivados a la red de recursos humanos que promueve en América Latina el desarrollo del turismo sostenible con equidad de etnia y de género.
2. Mejorar los conocimientos de las comunidades rurales sobre el mercado turístico y generar capacidad para gestionar negocios eficientes y viables.
3. Formar conciencia sobre los costos y beneficios del turismo, y entrenar recursos humanos para concebir y aplicar instrumentos de evaluación, autorregulación y gestión del patrimonio comunitario.

Programa y módulos temáticos:

Módulo 1: El mercado turístico

Módulo 2: Las empresas turísticas

Módulo 3: El turismo comunitario en A-Latina

Módulo 4: Género y turismo comunitario

Módulo 5: Turismo sostenible y comunidad

Módulo 6: Plan de negocios turístico

Módulo 7: Contabilidad y finanzas en turismo

Información:

info@redturs.org

info@uct.edu.ec Tel: + 5932 2544-100 / 104 (Quito - Ecuador)

maldonado@ilo.org Tel: + 4122 799-6837 (Ginebra - Suiza)

Contenido de los módulos



NETCOM: estructura, programa y contenidos

El manual está organizado en siete secciones modulares complementarias, que van de lo general a lo específico, y de lo conceptual a lo instrumental. Cada módulo se compone de tres cuadernillos destinados, respectivamente, al facilitador, a los beneficiarios y a las actividades prácticas conjuntas. La temática modular y su contenido se enuncian como sigue:

Módulo 1. El mercado turístico. Da a conocer las definiciones básicas de mercado y de turismo, y ofrece una visión tanto de las grandes tendencias mundiales y regionales del turismo como de sus segmentos más dinámicos, entre ellos el ecoturismo. Concluye extrayendo enseñanzas prácticas de inmediata aplicación en la planificación estratégica del turismo comunitario.

Módulo 2. Las empresas turísticas. Precisa los conceptos de empresa turística, describe los servicios que solicitan los viajeros y las oportunidades de negocios que éstos generan para las comunidades. En este módulo se desarrolla el concepto de calidad en turismo y se proveen instrumentos para su planificación, gestión y mejora continua en los destinos comunitarios.

Módulo 3. El turismo comunitario en América Latina. Analiza los factores históricos que explican su génesis y desarrollo en la región; define sus valores y características, y expone una tipología con arreglo a las formas y grados de participación de las comunidades. Resalta las debilidades de la oferta comunitaria y puntualiza las ventajas y desventajas del turismo para la misma.

Módulo 4. Género y turismo comunitario. Esclarece los conceptos de cultura y equidad de género en las esferas familiar, comunitaria y social. Propone un instrumento de planificación a los efectos de garantizar el control y acceso equitativo de los géneros a recursos productivos, oportunidades de desarrollo y posiciones de liderazgo. Concluye sugiriendo acciones afirmativas a favor de la mujer en la actividad turística.

Módulo 5. Turismo sostenible y comunidad. Expone el concepto de desarrollo sostenible y sus implicaciones para el turismo. Sistematiza los costos y beneficios derivados del turismo y pone de relieve sus impactos en el desarrollo comunitario. Propone un instrumento para autoevaluar cuán sostenible es un destino comunitario en los ámbitos económico, social, cultural y ambiental, así como los lineamientos regionales que fueron concertados por las comunidades sobre códigos de conducta.

Módulo 6. Plan de negocios turístico. Desarrolla conceptos, enfoques e instrumentos básicos para garantizar la factibilidad técnica, económica y financiera de un proyecto turístico comunitario. Traza el perfil de sus clientes potenciales y de sus competidores; desarrolla los planes de mercadeo, recursos humanos, inversiones y organización empresarial para poner en marcha el negocio.

Módulo 7. Contabilidad y finanzas. Explica los conceptos básicos de contabilidad, balances, estados financieros y planificación presupuestal para pequeños negocios. Mediante ejemplos y ejercicios sencillos familiariza al empresario en el manejo de los instrumentos de registro y análisis de la información con el fin de fundamentar adecuadamente sus decisiones estratégicas y operativas.

Metodología de los talleres



NETCOM: metodología de los talleres

1. Situaciones de aprendizaje

El aprendizaje entre adultos es el resultado de un proceso de situaciones voluntarias en el que interactúan y cooperan tres actores primordiales: el individuo, el grupo y el facilitador, cada uno posee su bagaje y entorno cultural. El proceso, por lo tanto, es social, interactivo, constructivo e intercultural. La situación de aprendizaje creada por este ciclo de talleres aspira a enriquecer a todos los actores, en la medida que permite a cada uno de ellos compartir información y conocimientos, al tiempo que se valoran experiencias vivenciales de tipo personal, grupal y comunitario. Si el aprendizaje es ante todo desarrollo de capacidades, los talleres ofrecen a los participantes oportunidades para acrecentar sus destrezas, estimulando sus facultades de entendimiento, análisis, síntesis, evaluación y propuesta.

2. Metodología

Esta diseñada para compartir conceptos, enfoques, instrumentos y actividades, utilizando técnicas de animación de sesiones que capten la atención, despierten el interés, estimulen la reflexión y potencien las motivaciones de aprendizaje de los participantes.

Se combina una gama de métodos y técnicas pedagógicos, incluyendo exposiciones temáticas con soportes audiovisuales, actividades individuales y grupales, estudios de casos, lecturas comentadas, vídeo foros, lluvia de ideas y actividades lúdicas en los formatos juego de roles y escenificación de situaciones. El proceso culmina con una socialización del aprendizaje grupal.

3. Los soportes pedagógicos

a). Manual del Facilitador: está concebido para servir de instrumento de consulta y guía de capacitación a técnicos, promotores y formadores vinculados con el fomento, gestión, monitoreo y evaluación de proyectos de turismo comunitario. Busca un adecuado equilibrio entre lo conceptual, lo instrumental y lo factual, con múltiples ejemplos. Se han incorporado los más recientes estudios de casos, enfoques analíticos y conceptos de desarrollo empresarial, seleccionado aquellos que pueden tener una aplicación útil y orientadora en el fomento de pequeños negocios turísticos.

b). Cuaderno de Síntesis: sintetiza y simplifica los contenidos desarrollados en el Manual del facilitador, pues está destinado a los beneficiarios finales. Conserva su estructura y enfoques, y viene profusamente ilustrado con cuadros, gráficos y material fotográfico. Aspira a servir de guía de consulta para las comunidades que desean nivelar sus conocimientos o iniciar un negocio turístico.

c). Cuadernos de Actividades: propone un conjunto de actividades prácticas, individuales y grupales, con el fin de volver asequibles los conceptos y enfoques expuestos, aplicándolos a situaciones concretas sugeridas por los propios participantes. Al igual que el cuaderno de síntesis, la presentación es modular, facilitando el uso de cada módulo en talleres temáticos. El lenguaje utilizado es muy sencillo y las actividades incluyen varios niveles de complejidad; el facilitador las escogerá en función de las necesidades de su auditorio.

NETCOM: a quiénes se dirige, requisitos y acreditación



d). **Diapositivas en PowerPoint:** las exposiciones temáticas introductorias a cada módulo cuentan con material visual, con soporte de imagen en Power Point, Microsoft Office.

e). **Videos:** la animación de sesiones se enriquece con la presentación de videos. Sus contenidos motivan la reflexión crítica y el debate de ideas entre los participantes sobre diversos temas.

f). **Multimedia:** la utilización de soportes pedagógicos con multimedia es una meta en la agenda de desarrollo de NETCOM.

¿A quiénes se dirige NETCOM?

NETCOM fue ideado para fortalecer las competencias técnicas de los recursos humanos comunitarios con negocios turísticos en marcha. Dado su contenido y alcance, el Manual sirve también de soporte a las comunidades que deseen esclarecer su decisión, antes de iniciar un proyecto turístico.

Destinatarios directos: líderes comunitarios campesinos o indígenas, dirigentes de cooperativas y asociaciones de proveedores de servicios turísticos, promotores y administradores de proyectos, profesionales del turismo, ONG e instituciones públicas vinculadas al desarrollo rural y turístico.

Beneficiarios finales: comunidades, cooperativas y asociaciones proveedoras de servicios finales al turista, gestores de pequeños negocios familiares que deseen nivelar y actualizar sus conocimientos y destrezas para una eficiente gestión de su empresa. Deben contar con un nivel de instrucción superior a la primaria y dominar la lectura, escritura y las cuatro operaciones básicas.

Perfil, selección y compromiso del formador:

La selección de candidatos para el ciclo de talleres NETCOM observa un proceso en tres pasos: llenar un formulario de inscripción, pasar una entrevista de selección y obtener el puntaje requerido. Los requisitos óptimos en términos educativos, profesionales y motivacionales son los siguientes:

1. Nivel educativo: diploma universitario o encontrarse cursando estudios superiores.
2. Experiencia profesional previa en desarrollo empresarial o proyectos de desarrollo (3 años).
3. Conocimientos básicos sobre turismo o experiencia equivalente.
4. Vinculación o patrocinio de una institución promotora de turismo o de capacitación que garantice la aplicación y réplica de las competencias adquiridas en los talleres.
5. Compromiso de asistir a todos los talleres y cumplir con las actividades programadas antes, durante y luego del evento.
6. Integrarse a la Red Latinoamericana de Formadores de Turismo Comunitario y aportar regularmente información sobre la aplicación de NETCOM y sus efectos en los beneficiarios finales.

Acreditación internacional:

La OIT-REDTURS acreditará conocimientos, competencias y funciones dentro de la mencionada Red, en dos niveles, con sus respectivos diplomas: formador y gestor de formación (Master Trainer).

NETCOM: índice de los módulos



Módulo 1: El mercado turístico

1. ¿Qué es el mercado?
2. ¿Qué es el turismo?
3. Tendencias del mercado mundial y regional
4. Motivaciones de los turistas
5. Perfil del nuevo turista internacional
6. Perfil del ecoturista
7. El mercado del ecoturismo
8. Tamaño ideal de los grupos
9. Implicaciones para el diseño de productos turísticos comunitarios

Módulo 2: Las empresas turísticas

Unidad 1. Las empresas turísticas

1. ¿Qué es una empresa?
2. Características de la empresa turística
3. Tipos de empresas turísticas
4. Servicios requeridos por los turistas
5. La calidad aplicada al turismo
6. Gestión de la calidad en turismo

Unidad 2. Descubra su capacidad emprendedora

1. ¿Qué es un empresario?
2. El espíritu empresarial
3. Ventajas y desventajas de ser empresario
4. Negocios asociativos y comunitarios

Módulo 3: El turismo comunitario en América Latina

Unidad 1. Origen y definiciones

1. Origen del turismo comunitario
2. Definiendo lo comunitario y el patrimonio comunitario
3. Definiendo el turismo comunitario

Unidad 2. Características del turismo comunitario

1. Formas y grados de participación
2. Empresas en red y competitividad
3. Características del turismo comunitario
4. Ventajas y desventajas del turismo para una comunidad
5. Vocación turística comunitaria

NETCOM: índice de los módulos



Módulo 4: Género y turismo comunitario

1. El contexto de la inequidad
2. Cultura y género
3. Conceptos básicos para un enfoque de género
4. La planificación comunitaria con equidad de género
5. Acción afirmativa a favor de la mujer en turismo.

Módulo 5: Turismo sostenible y comunidad

Unidad 1. Desarrollo sostenible y turismo

1. El desarrollo sostenible
2. El turismo sostenible
3. Beneficios y costos del turismo
4. Deterioro de las relaciones entre turistas y residentes
5. Efectos perversos del ecoturismo

Unidad 2. Turismo comunitario sostenible

1. REDTURS y el turismo sostenible
2. Impacto sobre la sostenibilidad comunitaria
3. Autoevaluando cuán sostenible es nuestro negocio turístico

Unidad 3. Los códigos éticos o de conducta

1. Los instrumentos de regulación y control
2. Los códigos de conducta
3. Iniciativas para el turismo
4. Iniciativas comunitarias

Módulo 6: Plan de negocios turístico

Unidad 1. Concepto y utilidad del Plan de Negocios

1. ¿Qué es un Plan de Negocios?
2. ¿Para qué sirve un Plan de Negocios?
3. El Plan de Negocios como proceso
4. Componentes de un Plan de Negocios

Unidad 2. Inventariando nuestro patrimonio

1. Conceptos de recurso y patrimonio
2. Inventario de atractivos turísticos
3. Valoración y jerarquización de atractivos

NETCOM: índice de los módulos



Unidad 3. Identificando nuestro nicho de mercado

1. El estudio de mercado
2. Perfil de mis clientes potenciales
3. La oferta turística disponible
4. Conociendo mejor a mis competidores

Unidad 4. Plan de mercadeo y producto turístico

1. Concepto básico de marketing
2. Plan de mercadeo turístico
3. El producto turístico
4. Categorías de productos turísticos
5. Ciclo de vida del producto

Unidad 5. Plaza o emplazamiento

1. Emplazamiento según el tipo de negocio
2. Emplazamiento a partir del tipo de cliente
3. Emplazamiento en función de la competencia
4. Planificación y diseño de sitios turísticos

Unidad 6. Precios, costos y punto de equilibrio

1. El precio de venta
2. Modalidades de fijación de precios
3. La gestión de precios
4. Los costos
5. Costeo
6. Punto de equilibrio

Unidad 7. Promoción y comercialización

1. Conceptos
2. Distribución y comercialización por canales
3. Canales para el turismo comunitario
4. Publicidad, comunicación y medios

Unidad 8. Participación en empresas en red

1. Concepto y actores de la coo-petencia
2. Empresas en red y competitividad
3. Cadena de valor y clusters en turismo
4. Turismo y clusters comunitarios

Unidad 9. Plan de recursos humanos

1. Recursos humanos y calidad de los servicios
2. Planificación de recursos humanos
3. La gestión del personal
4. Desarrollo de recursos humanos

NETCOM: índice de los módulos



Unidad 10. Plan de inversión inicial

1. Requerimientos de inversión inicial
2. Estimación del capital inicial de inversión
3. El capital de trabajo: concepto y estimación
4. ¿Cómo financiar mis necesidades de capital?

Unidad 11. Plan de gerencia

1. La función gerencial
2. Estilos de gestión empresarial
3. Cualidades de un buen conductor de negocio
4. las tareas regulares de la dirección

Unidad 12. Evaluando la viabilidad del negocio

1. Preguntas directrices sobre coherencia y consistencia
2. Evaluación de la información del Plan de Negocios
3. Plan de implementación

Módulo 7: Contabilidad y finanzas en turismo

(Módulo todavía no validado)

Unidad 1. Contabilidad

1. ¿Qué es la contabilidad?
2. Libro Diario
3. Libro Mayor
4. Balance general
5. Estado de resultados
6. Análisis de los estados financieros

Unidad 2. Planificación presupuestal

1. Plan de ventas o de ingresos
2. Plan de costos o de egresos
3. Presupuesto
4. Flujo de caja