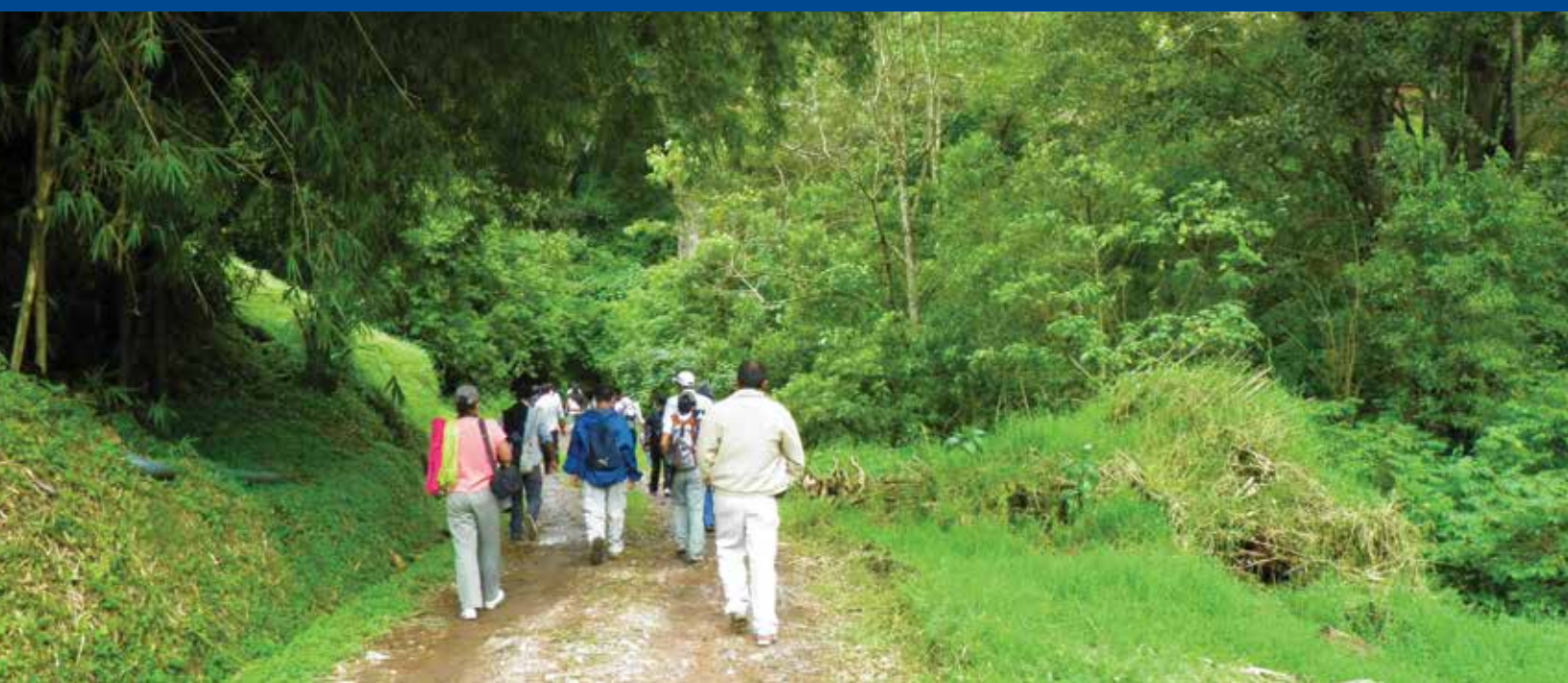




USAID
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS
UNIDOS DE AMÉRICA

HACIA EL PROFESIONALISMO DE LOS GUÍAS TURÍSTICOS – MANUAL PARA CAPACITADORES



27 de noviembre de 2012

Esta publicación fue producida para la revisión de la Agencia Estadounidense para el Desarrollo Internacional. Fue preparado por Thomas W. O'Brien y Sam H. Ham, de la Universidad de Idaho.

Hacia el profesionalismo de los guías turísticos – Manual para capacitadores

por

Versión Original

Sam H. Ham
Universidad de Idaho

Tom O'Brien
Lindblad Expeditions

Versión en español

Matagalpa Tours

Traducción:
Anjie Price

Revisión:
Odelba Meza
Ernesto Ocampo
Freddy Membreño
Marlon Rivera

Maquetación:
Edwin Pineda

El PCTS, financiado por la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID) e implementado por FHI 360, es un proyecto de tres años que busca impulsar el desarrollo empresarial y la generación de empleo rural en el sector turístico de Jinotega y Estelí, utilizando el turismo sostenible como medio para conservar la biodiversidad y proteger los recursos naturales.

www.usaid.gov / www.fhi360.org / www.nicaverde.org

Esta publicación se realizó con el apoyo del Gobierno y pueblo de los Estados Unidos a través de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID) bajo el Programa de Conservación y Turismo Sostenible, implementado por FHI 360. El contenido refleja la opinión de los autores y no necesariamente la opinión de USAID o del Gobierno de los Estados Unidos.

Julio 2013



University of Idaho




Hacia el profesionalismo de los guías turísticos – Manual para capacitadores

Introducción

Hay muchas más habilidades y responsabilidades para ser guía turístico de las que uno se imagina. Los buenos guías turísticos deben tener mucho conocimiento, ser muy ingeniosos, y tener una comunicación efectiva. También tienen que poder planear y ejecutar asuntos logísticos en un ambiente que cambia constantemente y siempre estar preparados para emergencias médicas y una variedad de situaciones en las cuales tienen que resolver problemas. Además de todo eso, los guías necesitan muy buenas habilidades sociales y diplomáticas. En definitiva, pocas profesiones requieren tantas habilidades diversas como la de ser guía profesional.


Creemos que muchas de las destrezas de un buen guía turístico son también las de un buen líder. Por tal razón creemos que la capacitación de guías turísticos, especialmente al nivel local, debe ser un elemento integral en cualquier programa de desarrollo turístico comunitario. Guías locales que tienen confianza y buena comunicación son capaces de ser embajadores para sus comunidades. Presentan su comunidad a los visitantes y al mismo tiempo educan a su comunidad sobre las expectativas y deseos de los visitantes. De esta manera, los guías son candidatos excepcionales para formar parte en la conservación del medio ambiente y asuntos locales.

Este manual para capacitar guías está diseñado para ayudar a los capacitadores en el proceso de desarrollar excelentes guías locales y líderes comunitarios potenciales. Este manual usa un enfoque práctico con varias actividades de campo, y supone que los capacitadores tienen suficiente experiencia como guías que les permitirá usar el manual para prepararlos para enfrentar situaciones de la vida real, que muchas veces puede ser exigente e impredecible. Deseamos que este manual sirva para promover el papel del turismo sostenible como una mayor fuerza de desarrollo y la conservación del medio ambiente. Que el trabajo de los guías en Nicaragua contribuya al esfuerzo de alcanzar estas metas importantes.


Tom O'Brien

Lindblad Expeditions

Noviembre 2012


Sam H. Ham

Universidad de Idaho

Agradecemos a los “Patás de Perro” de Nicaragua de 2011, quienes demostraron una gran perseverancia y un orgullo de formar la base para la capacitación de guías en el norte de Nicaragua.

Introducción a la versión en Español:

Hacia el profesionalismo de los guías turísticos – Manual para capacitadores

Ha llegado la era del nuevo guía turístico Nicaragüense. Un excelente guía ya no es la persona con un cerebro enciclopédico que sabe responder a cualquier pregunta, nombrar cualquier especie, dar las fechas de construcción de cada edificio que se encuentra en el camino y que habla sin parar para saturar al visitante con toda la información de un sitio.

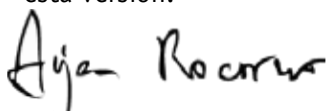
El nuevo guía escucha y analiza la vivencia del turista y les lleva a una experiencia a través de un tema potente, con muchos elementos relevantes que impactan la vivencia del visitante. El nuevo guía es ameno, organizado y motivado por su pasión. Sabe interpretar la importancia de los valores universales y no tangibles ocultos detrás de las cosas o las historias. Esto también tiende a causar un cambio en el turista, que al regresar a su casa no solo lleva de recuerdo muchas buenas fotos, sino también, muchos pensamientos para compartir con sus amigos y familiares.

Agradecemos a Tom O’Brien y al doctor Sam H. Ham por habernos inspirado y capacitado con mucha dedicación y pasión para que fuéramos mejores líderes y capacitadores para los guías locales de Nicaragua.

Los cuatro integrantes de Matagalpa Tours quienes participamos en el curso “Training of multipliers” en Noviembre 2012 hemos tomado el compromiso de reproducir lo aprendido a los nuevos futuros guías y líderes del Norte de Nicaragua. Esto ya ha resultado en el primer curso donde se formó el grupo “Los Pichones del Norte”, con 25 guías de Matagalpa, Jinotega y las comunidades: La Esmeralda, La Fundadora, El Gobiado, Sisle y Los Robles (Lago de Apanás), Yalí, Peñas Blancas, Aranjuez, La Corona, La Pita, San Ramón y Selva Negra. El curso fue impartido en Junio 2013 en el Eco albergue La Fundadora.

A pesar de las limitaciones de recursos y tiempo, el curso ha sido recibido con mucho éxito. Y para nosotros ha sido sorprendente en esta primera experiencia el hecho de cómo esta metodología práctica de técnicas de guiado e interpretación temática fue adoptada tan rápidamente y cambió radicalmente el concepto del trabajo de un guía de turismo entre todos y todas los y las participantes.

Agradecemos a la USAID, FHI360 y La AME que han hecho posible la realización del curso y la traducción e impresión de este documento tan valioso al español. También agradecemos a Anjie Price por haber hecho la traducción del inglés al español y a Odelba Meza, Ernesto Ocampo, Freddy Membreño y Marlon Rivera por las revisiones de la versión en Español. Agradecemos a Edwin Pineda por el trabajo de maquetación de esta versión.



Arjen Roersma
Matagalpa Tours

Julio 2013

Índice de Contenidos

I. Introducción — i

1. Elementos importantes para un curso de capacitación de guías— 1

- 1-1. Saber cuáles son las metas y objetivos del curso — 1
- 1-2. Incorporar pruebas y formas de monitoreo — 1
- 1-3. Prácticas de campo participativas son esenciales — 1
- 1-4. Los guías deben saber cómo es ser turista — 2
- 1-5. Hacer el curso como un tour — 2
- 1-6. Crear cohesión del grupo e inspiración — 2
- 1-7. Usar sus recursos es más importante que acumular conocimiento — 2
- 1-8. Comunicación efectiva es más importante que conocimiento acumulado — 2

2. ¿Qué es un guía turístico? — 3

- Actividad 2-1: ¿Qué es un guía? — 3

3. Conocer a su audiencia — 6

- 3-1. Ser turista — 6
 - Actividad 3-1: Desarrollar un “ojo crítico” — 7
- 3-2. Intereses especializados — 9
 - Actividad 3-2: Guiar usando fotos — 10
- 3-3. Diferencias culturales — 11
 - Actividad 3-3: Diferencias culturales — 11

4. Mecánicas de guiado — 12

- 4-1. Aspectos físicos de guiar — 12
 - Actividad 4-1A: Auto-presentación — 12
 - Actividad 4-1B: Proyección de voz — 13
- 4-2. Las introducciones e indicaciones — 15
 - Actividad 4-2A: Introducciones — 15
 - Actividad 4-2B: Indicaciones — 16
- 4-3. Aprender nombres — 17
- 4-4. Un nuevo tour — 17
- 4-5. Subir y Bajar del bus, microbús, o lancha — 18
- 4-6. Guiar en un mercado o pueblo con “Tiempo libre” — 19
 - Actividad 4-6: Tiempo libre en el mercado o pueblo — 20
- 4-7. Hacer “check-in” y “check-out” en los hoteles — 21
 - Actividad 4-7A: Hacer “check-in” en un hotel — 21
 - Actividad 4-7B: Hacer “check-out” en un hotel — 23
- 4-8. Llegada y salida del aeropuerto — 24
 - Actividad 4-8A: Salida del aeropuerto — 25
 - Actividad 4-8B: Llegada al aeropuerto — 28
- 4-9. La administración y papeleo de un tour — 31
 - Actividad 4-9: Entender el paquete de un tour — 31
- 4-10. Mantener un control de los gastos de un tour — 32
 - Actividad 4-10: Mantener un control de los gastos de un tour — 33

5. Conocimiento y recursos — 34

- Actividad 5-1: Empezar un cuaderno de recursos — 35

- 6. La comunicación de conocimiento e información — 37**
 - 6-1. Números, estadísticas, y contexto — 37
 - Actividad 6-1: Dar significado a los números y estadísticas — 38
 - 6-2. Decir lo importante — 38
 - Actividad 6-2A: Los símbolos nacionales — 39
 - Actividad 6-2B La moneda nacional — 40
 - 6-3. La interpretación temática — 41
 - Actividad 6-3A: Pensar temáticamente — 41
 - Actividad 6-3B: Ver el mundo temático a su alrededor — 43
 - Actividad 6-3C: Enseñar a los guías a escribir sus propios temas — 44
 - Actividad 6-3D: Analizar los temas provocadores — 45
 - Actividad 6-3E: Usar Transiciones — 46
 - Actividad 6-3F: Juntar todo para realizar un tour temático — 48
 - 6-4. Desarrollar una base de datos de temas importantes — 50
 - Actividad 6-4: Temas para toda la vida — 51
- 7. Herramientas — 52**
 - Actividad 7-1: La mochila del guía — 52
 - Actividad 7-2: Emplasticar — 53
 - Actividad 7-3: Usar binoculares — 54
 - Actividad 7-4: Usar un Telescopio — 56
- 8. Planear y ejecutar un itinerario — 57**
 - 8-1. Conocer la ruta — 57
 - Actividad 8-1: Planear la ruta — 59
 - 8-2. Contrarreloj: Como balancear entre el tiempo y la experiencia del visitante — 59
 - 8-3. Tomar decisiones instantáneas — 59
 - 8-4. Excursiones de campo — 59
 - Actividad 8-4: Excursión de campo de día completo — 60
- 9. Ganándose el salario; situaciones difíciles y problemáticas — 62**
 - 9-1. Liderazgo — 62
 - Actividad 9-1: Situaciones problemáticas y difíciles — 64
 - 9-2. Abordar temas delicados o controversiales — 65
 - Actividad 9-2: Preguntas más frecuentes (PMFs)— 66
- 10. Comida — 68**
 - 10-1. El papel de las comidas — 68
 - 10-2. El aspecto social de las comidas — 68
 - 10-3. Opciones para las comidas — 68
 - Actividad 10-3: Opciones para las comidas — 68
 - 10-4. Facilitando la conversación en las comidas — 70
- 11. Música y danza — 71**
 - 11-1. Música grabada — 71
 - 11-2. Música en vivo — 71
 - 11-3. Danza — 72
 - Actividad 11-3: Debate sobre los bailes indígenas — 72

12. Intereses especiales para todos — 73

- 12-1. Observación de Aves — 73
 - Actividad 12-1: ¿Por qué fijarse en las aves? — 73
- 12-2. Fotografía — 74
 - Actividad 12-2. Una foto del grupo — 75
- 12-3. ¿Qué es esa planta? — 76
- 12-4. Clases de cocina — 77
 - Actividad 12-4: Clase de cocina — 77

13. Primeros auxilios y respuestas ante emergencias — 79

14. Relaciones profesionales — 80

- 14-1. Conductores de buses y microbuses — 80
 - Actividad 14-1: Punto de vista del conductor — 80
- 14-2. Administradores de hoteles y restaurantes — 81
 - Actividad 14-2: Conocer a los administradores de hoteles y restaurantes — 82
- 14-3. Administradores de sitios turísticos (ej. Canopy, lancha, tour de café) — 83
 - Actividad 14-3: Retroalimentación para administradores de sitios turísticos — 83

15. Inspiración para guías principiantes — 84

- 15-1. La perspectiva del futuro del turismo en Nicaragua — 84
- 15-2. La inspiración de guías con experiencia — 84
 - Actividad 15-2: Las historias de los guías veteranos — 85

16. Usar las habilidades de guiar para efectuar un cambio — 86

- 16-1. La educación medioambiental — 86
- 16-2. La conservación de la naturaleza — 86
- 16-3. La filantropía turística y la recaudación de fondos — 87
- 16-4. Conclusiones y publicidad — 89
 - Actividad 16-4: Conocer a los críticos — 89

17. La conclusión del curso — 91

- 17-1. Monitorear el éxito del curso — 91
- 17-2. Las presentaciones finales — 91
 - Actividad 17-2A: Presentación final individual — 92
 - Actividad 17-2B: Presentación final en grupo — 93
- 17-3. Premios y distinciones — 93
 - Actividad 17-3: Premios para guías — 94
- 17-4. Certificados y Reconocimientos — 95

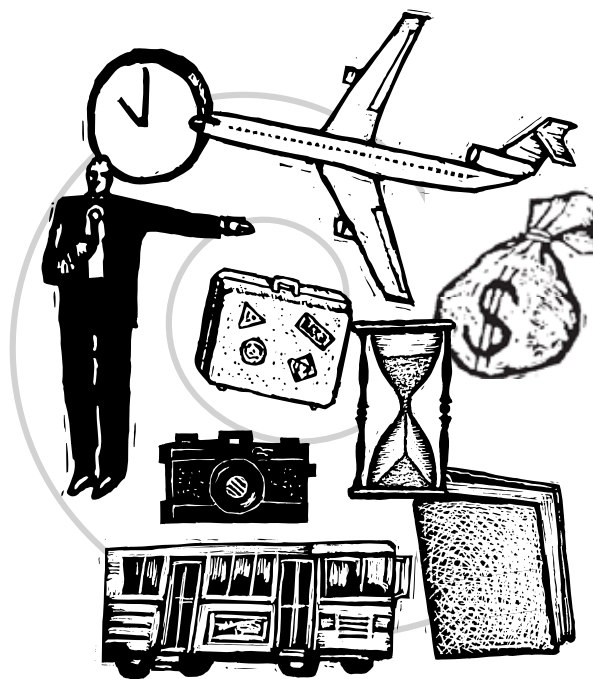
Anexos — 96

- Anexo A – Auto-evaluación para guías en capacitación— 96
- Anexo B – 20 cosas que hace un buen guía — 100
- Anexo C – Los valores de los norteamericanos — 101
- Anexo D – Tópicos que necesitan temas para guiar — 104
- Anexo E – Carta de retroalimentación constructiva a un Ecolodge— 106
- Anexo F – Un ejemplo de un plan logístico para un curso de capacitación — 107

Capítulo 1: Elementos importantes para un efectivo curso de capacitación de guías

Sería difícil encontrar el tiempo y dinero necesario para un curso de capacitación de guías que incluya todo lo que un guía con experiencia quisiera. Hay muchas cosas que solo se pueden aprender con el tiempo y la experiencia, y un curso solo puede darle a un guía las técnicas necesarias para una formación continua. Cuando surge la oportunidad de capacitar guías, el instructor y coordinador del curso se enfrentan a las decisiones importantes como qué incluir, cómo presentar los temas –y lo más difícil – qué omitir. Esperamos que este manual sea un recurso útil en el proceso de tomar estas decisiones y que les sirva en el momento de presentar los temas que consideran los más importantes.

Lo siguiente son unos elementos importantes que hay que considerar al momento de planear y ejecutar un curso de capacitación de guías efectivo:



1-1. Defina sus metas y objetivos

El tiempo que tiene para el curso, el nivel de experiencia de los guías que se van a capacitar, el lugar y el presupuesto disponible y muchos otros factores definirán los parámetros con los cuales usted diseñará su curso. Significa que los objetivos y metas de cada curso de capacitación siempre serán diferentes. **Es importante aclarar los objetivos y metas de su curso – para usted mismo, los patrocinadores y los guías a quienes va a capacitar.** Tome el tiempo necesario para escribirlos y para que sean claros y realistas. Sobre todo hay que desarrollar un plan logístico detallado (*Vea Anexo F*) para tener una idea clara sobre las instalaciones y recursos que se necesitarán.

1-2. ¿Incorporarías pruebas y formas de monitoreo?

Aunque no siempre es necesario, si usted y sus patrocinadores quieren saber sobre el éxito del curso, tendrán que recopilar datos de referencia para comparar la habilidad de los guías antes y después del curso. Esto se puede hacer pidiendo a los guías que respondan a unas preguntas sencillas de “auto-evaluación” al inicio del curso y de nuevo al final del curso. Entonces se pueden comparar los resultados. (*Vea el ejemplo en Anexo A*) También se puede hacer grabando un video del guía haciendo una presentación o exposición al inicio del curso, y de nuevo al final. Lo más importante es que **las preguntas estén basadas en los objetivos y metas del cursos**, para saber si estos se están logrando.

1-3. Las prácticas de campo activas - participativas son esenciales

¡No se puede aprender a ser guía con un libro o en un aula de clases! Sin embargo, así es el formato de la mayoría de los cursos de guías. Aproveche el tiempo que tiene para capacitar a sus guías involucrándolos de forma activa en la experiencia de guiar. Hágales presentarse entre ellos, diseñar planes para tours, participar en tours de caminatas, y practicar entre ellos. (*Vea Capítulo 8-4: “Excursiones de campo”*) El curso es una oportunidad para que ellos aprendan de un guía con experiencia. Los guías en capacitación necesitan entender la organización de grupos, la resolución de problemas y los aspectos prácticos de guiar; cosas más difíciles de aprender que datos y estadísticas. Visitas a los sitios turísticos y tours en bus son más caras que una clase

en el aula, así que usted tendrá que usar sus recursos y la persuasión para incorporar tanta práctica de campo como sea posible, aunque solo sea un tour a pie alrededor del edificio o un barrio.

1-4. Los guías deben saber cómo se siente ser turistas

Sin importar si es orador, profesor, líder, o guía, hay que entender a su audiencia. Si usted puede ponerse en el lugar de sus clientes, será fácil darles una sensación de seguridad y establecer las prioridades para proporcionarles una experiencia inolvidable. Sin embargo, pocos guías han tenido la oportunidad de ser turistas en un tour guiado. Y cuando uno comienza a trabajar como guía, raras veces tendrá la oportunidad de ver un tour con los ojos de un turista inocente. ***Asegúrese de incluir en el curso una experiencia de ser turista para sus estudiantes***, para que ellos entiendan las ansiedades, dudas, y deseos de sus futuros clientes.

1-5. Maneje el curso como un tour

Cuando usted enseña un curso de guías con actividades de campo, es parecido a ser un guía turístico con un nuevo grupo que compartirá experiencias por cierto tiempo. Tome en cuenta esto durante todo el curso y use las mismas técnicas y ajustes con el grupo de guías que usaría con un grupo de turistas. De esta manera, logrará establecer liderazgo, trabajo en equipo, participación, adaptabilidad, e improvisación, y también tendrá muchas oportunidades para momentos educativos que puedan surgir.

(Vea Capítulo 8-4: "Excursiones de campo")

1-6. Crear cohesión grupal e inspiración

Igual que con un grupo de turistas, hay que empezar por las relaciones internas del grupo, que se sientan cómodos con ellos mismos y con usted, con una sensación de compartir un viaje largo, lleno de experiencias especiales, y hay que aprovechar el tiempo que tienen juntos. Busque la forma de dar al grupo tiempo para la interacción social fuera de la estructura del curso. Entre más tiempo pasen juntos, más aprenderán y compartirán.

1-7. Usar sus recursos es más importante que acumular conocimientos

El miedo más grande de un guía nuevo es no saberlo todo, y que alguien haga una pregunta y que ellos tengan que responder con la respuesta más temida: "No lo sé." No dedique demasiado tiempo y énfasis en su curso a la historia, geología, arquitectura, etc., porque es imposible enseñarlo todo. Unas buenas exposiciones, documentales, o experiencias en centros de estudio serán suficientes como ejemplos de recursos. *(Vea Capítulo 5: "Conocimiento y recursos")* Haga que los guías en capacitación se sientan cómodos con el proceso de acumular conocimientos, y que tengan la confianza de decir a los turistas cuando no sepan algo. ***Enfatice la importancia de aprender a localizar y utilizar los recursos disponibles***, para que puedan buscar las cosas que no saben y seguir el proceso constante de aprender.

1-8. La comunicación efectiva es más importante que el conocimiento acumulado

Una vez que un guía tenga la confianza de haber estudiado un tema suficientemente para poder hablar de ello y contestar preguntas, quieren contar a su audiencia todo lo que saben. ***Uno de los problemas más comunes en el turismo son los guías que hablan sin cesar sobre un tema sin saber su relevancia para la audiencia.*** Ponga mucho énfasis en su curso en la comunicación efectiva, ¡para el bien de todos los turistas que tendrán que escuchar a esos futuros guías! *(Vea Capítulo 6: "La interpretación temática")*

Capítulo 2: ¿Qué es un guía turístico?

Es importante establecer su visión sobre el papel del guía y todas las responsabilidades que acompañan este título, para que todos los participantes entiendan sus metas y futuras responsabilidades. El papel de un guía turístico es mucho más complejo de lo que se imagina. La gama de habilidades, responsabilidades y el horizonte de oportunidades pueden ser una fuente de inspiración para un guía principiante, si se presentan con entusiasmo.

La siguiente actividad presenta diferentes formas de guiar e identifica algunas características y papeles de un buen guía turístico.



CONSEJO DIDÁCTICO

Un instructor muy bien puede escribir y distribuir una lista de características de un buen guía y ya. Una técnica mucho más efectiva es pedir a su grupo que contribuyan con ideas, escribiéndolas en una pizarra o papelógrafo, añadiendo sus propios comentarios y aclaraciones, y dejar que la discusión siga hasta terminar la lista. De esta manera, usted fomenta la interacción en el grupo y el grupo crea su propia visión del papel del guía turístico. Use esta técnica cuando tenga el tiempo y la oportunidad de crear una lista compartida con el grupo.

Actividad 2-1. ¿Qué es un guía?

Formato: Discusión

Resultados del aprendizaje:

- Los guías tendrán una idea de los tipos de turismo y formas de guiar.
- Los guías aprenderán los papeles importantes y características de un buen guía.
- Los guías comprenderán que el trabajo de un guía es complejo y requiere de muchas habilidades.

Procedimiento:

Paso 1: En una pizarra o papelógrafo, presente las siguientes preguntas sobre guías y turismo. Solicite ideas del grupo y escríbalas en la pizarra, permitiendo comentarios, preguntas, y discusiones. Sobre todo, esta es una oportunidad para que el grupo se familiarice con el trabajo de un guía turístico a través de la discusión grupal

Paso 2: Pida al grupo que nombren los diferentes tipos de turistas y grupos que vienen a Nicaragua. Escriba en la pizarra, “¿Quiénes son los turistas?” Haga una lista de las respuestas y discútanlas. Por ejemplo:

¿Quiénes son los turistas?

<i>Eco turistas</i>	<i>Turismo religioso</i>
<i>Turismo masivo</i>	<i>“Voluntarismo”</i>
<i>Cruceros</i>	<i>Turismo socio-cultural</i>
<i>Agroturismo</i>	<i>Patrocinadores y ONGs</i>
<i>Mochileros</i>	<i>Viajeros de negocios</i>
<i>Grupos científicos (botánicos, pajareros)</i>	

Paso 3: Pregunte al grupo nombres de diferentes tipos de guías y formas de guiar. Escriba en la pizarra “Tipos de guías y formas de guiar.” Haga una lista de sus respuestas y debátanlas. Por ejemplos:

Tipos de guías y formas de guiar

<i>Guía local</i>	<i>Guía especialista</i>
<i>Guía nacional</i>	<i>Guía de aventura</i>
<i>Guía conductor</i>	<i>Guía traductor</i>
<i>Guía de crucero</i>	<i>Guía naturalista</i>
<i>Guía de transfers</i>	<i>Acompañante de tours</i>
<i>Tour Líder</i>	
<i>Guía de sitio (Finca, parques, museos, etc)</i>	

Paso 4: Pídale al grupo que nombre características de un buen guía turístico. Escriba en la pizarra “Un buen guía es:” Haga una lista de las respuestas y débátanlas. Por ejemplo:

Un buen guía es:

<i>Puntual</i>	<i>Ético</i>	<i>Paciente</i>	<i>Dinámico</i>
<i>Apasionado</i>	<i>Confiable</i>	<i>Honesto</i>	<i>Preparado</i>
<i>Seguro</i>	<i>Amable</i>	<i>Elocuente</i>	<i>Entusiasta</i>
<i>Considerado</i>	<i>Abierto</i>	<i>Inspirador</i>	<i>Líder</i>
<i>Organizado</i>	<i>Bien presentado</i>	<i>Respetuoso</i>	<i>Multilingüe</i>
<i>Creativo/Innovador</i>	<i>Enfocado</i>	<i>Proactivo</i>	<i>Auténtico</i>
<i>Auto-Evaluador</i>	<i>Ingenioso</i>	<i>Positivo</i>	<i>Temático</i>
<i>Buen Comunicador</i>			

Paso 5: Pregúntele al grupo los diferentes papeles que un guía turístico puede asumir. Escriba en la pizarra “Un guía turístico puede ser un:” Haga una lista de las respuestas y débátanlas. Por ejemplo:

Un guía turístico puede ser un

<i>Líder</i>	<i>Profesor</i>
<i>Diplomático</i>	<i>Psicólogo</i>
<i>Enciclopedia</i>	<i>Animador</i>
<i>Administrador</i>	<i>Embajador</i>
<i>Anfitrión</i>	<i>Promotor</i>
<i>Diplomático</i>	
<i>Maestro de ceremonias</i>	
<i>Enlace entre visitantes y compañía de tours</i>	

Paso 6: Los estudiantes pueden copiar las listas o usted puede copiarlas y distribuirlas después.

Para una lista más avanzada de 20 cosas que hace un buen guía, vea Anexo B

Capítulo 3: Conozca a su audiencia



Podría argumentarse que el aspecto más importante del turismo y de guiar es conocer a su audiencia. Un guía dinámico puede tener mucho conocimiento y una comunicación efectiva, pero si no es relevante a la audiencia, si están agotados de mucho viajar, o si están ansiosos con mucho miedo e inseguridades, el tour será un fracaso. Es extremadamente importante que los guías principiantes sepan que el punto de partida para cada tour o presentación es entender a la audiencia y adaptar el contenido y manera de presentarlo según las particularidades de esta.

3-1. Ser turista

Para que un guía turístico entienda a su audiencia, primero tiene que entender como es ser turista. ¿Cómo se siente no saber dónde agarrar el bus? ¿Cuánto falta para la próxima parada? ¿Qué hay que traer en una excursión? ¿Cómo se siente no escuchar o entender al guía, cuando has estado parado en el mismo lugar por mucho tiempo, o cuando parece que el guía solo habla con una persona en el grupo? ¿Cuáles son las preguntas y ansiedades que suelen tener los turistas? Son cosas que hay que entender, sin embargo, pocos guías han tenido la oportunidad de estar en el lugar de un turista. Y entre más experiencia tenga un guía, más difícil es hacer un tour como un excursionista típico. Aproveche cada oportunidad que tenga para hacer que los guías se sientan turistas, dándoles experiencias al inicio del curso que luego puedan analizar.



Actividad 3-1. Desarrollar un “Ojo Crítico”: Una visita guiada

Formato: Actividad de campo

Resultados de aprendizaje:

- Los guías entenderán como se siente ser turista, y a qué detalles deberán poner atención al ser guías.
- Los guías desarrollarán un ojo crítico para las técnicas de guiar y la calidad del tour.

Preparación: Organice una visita a un lugar que tiene un guía local, como un sitio arqueológico, un beneficio de café, una fábrica de puros, o una reserva natural. Asegúrese que sea un lugar que ofrezca tours regularmente, para que los estudiantes tengan elementos buenos y malos para criticar. No diga al guía local el propósito de la visita para que él o ella les den un típico tour. Sería mejor si el guía local no conoce a los miembros del grupo.

Procedimiento:

Paso 1: Antes de la visita:

- No prepare al grupo antes de la visita para que tengan preguntas y dudas al momento de partir al tour.
- Diga al grupo que lleven cuadernos para anotar sus preguntas, sentimientos, dudas, y los momentos destacados del tour. Dígalos que pongan atención a su habilidad de escuchar y entender al guía, su interés, y su deseo de continuar con el tour o de salir temprano.
- Esta es una buena actividad después de haber desarrollado el tema de las mecánicas de guiado (proyección de voz, postura, contacto visual, etc.). (Vea Capítulo 4: “Mecánicas de guiado”)
- Dígalos que tendrán un debate después del tour, pero no les dé las preguntas de “Desarrollar un ojo crítico” (Vea abajo)

Paso 2: Durante la visita:

- Tome sus propios apuntes para facilitar el debate después del tour y poder introducir sus propias observaciones.
- Minimice su interferencia en el tour; solo maneje el grupo cuando sea necesario para mantener su propio horario y propósitos.
- No dude en hacer preguntas al guía, especialmente si es para enfatizar los puntos que quiere debatir luego con el grupo.

Paso 3: Después de la visita:

- Es mejor dejar un poco de tiempo libre después del tour, como almuerzo, para que el grupo tenga tiempo de hablar entre ellos sobre la experiencia.
- Convoque al grupo de nuevo para darles el cuestionario de “Desarrollar un ojo crítico,” usando como modelo el ejemplo abajo.

- Pídeles que tomen su tiempo para responder a las preguntas. Es importante que cada guía piense bien sus respuestas.
- Facilite un debate abierto sobre cada pregunta, incorporando sus propios apuntes y observaciones.
- Aunque es obvio que el ejercicio se trata de desarrollar un ojo crítico, concluya recordándoles sobre la importancia de reconocer sus sentimientos y observaciones durante el tour, para que siempre recuerden como es ser turistas.

El siguiente es un ejemplo de un cuestionario para guías después de un tour. NOTA: Se puede adaptar esta actividad fácilmente para tours en bote, en bus, de caminata, y cualquier otro tipo de visita guiada.

DESARROLLAR UN OJO CRÍTICO

Preguntas para considerar después de un tour

¿Fue interesante el tour?

¿Cómo se sintió con los siguientes elementos:

- ¿El tamaño del grupo?
- ¿La proyección de la voz del guía?
- ¿La postura del guía?
- ¿El manejo del grupo por parte del guía?
- ¿El ritmo del tour?
- ¿Fluidés del tour?

¿Piensa que su grupo necesitaría una preparación especial para esta visita?

¿Qué pensó de la introducción/bienvenida?

¿Qué pensó de la duración de la visita?

¿Qué pensó del contenido del tour?

¿Qué pensó de la manera en que se presentó el contenido?

¿El guía dio una conclusión efectiva?

¿Cuáles son otras observaciones que usted tiene?

¿Usted traería a un grupo a este lugar?

¿Usted traería a un grupo si pudiera hacer algunos cambios al tour?

¿Usted piensa que hay oportunidades de desarrollar un mejor producto turístico aquí? ¿Cómo?

3-2. Intereses especiales

Parte de conocer a su audiencia es saber el tipo de paquete o experiencia de tour que han comprado. Siempre es buena idea que el guía vea el material promocional para que esté consciente de las expectativas del grupo. Buenos tour operadores se aseguran que sus guías estén familiarizados con su material promocional y los intereses especiales de los grupos, aunque desafortunadamente esto no es siempre el caso.

Mucha gente viaja con grupos que venden paquetes basados en intereses específicos. Algunos ejemplos son grupos botánicos, observadores de aves, tours históricos, fotógrafos, grupos de conservación, excursionistas, y muchos más. *Abordaremos algunos de los grupos más importantes en el Capítulo 12: "Intereses especiales para todos."* Si la tour operadora ha vendido un tour de interés especial, el guía necesita saber que los turistas – o al menos la tour operadora – tiene expectativas para enfatizar en un área o tema específico. Es la responsabilidad del guía ajustar el contenido y presentación del tour a tal énfasis. **Es muy importante que los guías principiantes entiendan que cada tema tiene diferente importancia para diferentes audiencias.** Unos guías se especializan en observación de aves, fotografía, o botánica, pero la mayoría tendrán que hacer lo mejor que puedan para entender a su audiencia y adaptarse a ellos.



Actividad 3-2. Guiar usando fotos

Formato: Participativo

Resultados de aprendizaje:

- Los guías demostrarán que pueden comunicar rápidamente los elementos más importantes de una escena pasajera o un tema definido.
- Los guías demostrarán que pueden adaptar sus comentarios de acuerdo a las características de las diferentes audiencias.

Preparación: Seleccione 20-30 fotos de diferentes lugares alrededor de su área, o de cualquier lugar que sea conveniente para usted. Intente no usar fotos muy específicas o fotos de un objeto distractor para que el guía tenga más sobre qué hablar. Las fotos más útiles son las que se pueden interpretar de muchas maneras por diferentes audiencias, como una foto que incluye un elemento natural, un elemento histórico, y un elemento de la vida cotidiana. Entre más practique esta actividad, más fácil será identificar fotos que se pueden interpretar con facilidad.

Proyecte las fotos. Prepare el aula en semicírculo para que todos puedan verlas.

Procedimiento:

Paso 1: Empezando a un lado del semicírculo, pida a los guías que comenten sobre la foto que ven, explicando las partes más importantes como si estuvieran en un tour. Cambie la foto para cada guía y que cada uno reciba una foto diferente. Dígalos que imaginen que están guiando un tour en bus o caminando y uno de los turistas les pregunta, “¿Qué es eso?” ***Su trabajo no es solo decir que es, sino también explicar por qué es importante.***

Paso 2: Después de pasar por todas las fotos, asegurándose que cada guía ha comentado sobre al menos una foto, explique que van a repetir el ejercicio, pero ahora deben imaginar que su audiencia es un grupo en un tour de historia cultural. Empiece esta vez con un guía elegido al azar, y de vez en cuando puede saltar una foto para que no puedan anticipar la siguiente foto.

Paso 3: Para la tercera ronda, dígalos que su audiencia es un grupo de promotores de la conservación del medioambiente. Otras audiencias pueden ser observadores de aves, médicos de la sala de emergencia aprendiendo sobre seguridad, o fotógrafos. Asegúrese de que los guías adapten sus comentarios a cada audiencia. .

NOTA: Este ejercicio es muy útil para los guías principiantes, y se puede adaptar de muchas formas. Es una buena manera para empezar una clase porque exige que los guías piensen rápidamente y hablen claramente frente a los demás.

Aquí hay algunas ideas para fotos que se pueden interpretar de varias maneras:

El parque central	Un puente sobre un río
El mercado local	Una iglesia y su alrededor
Una camioneta en la carretera	La estación de bomberos
Una gasolinera	Un mural
Un monumento público y su alrededor	El patio de una escuela
Una parada de buses	Una finca

3-3. Diferencias culturales

Algunas diferencias en los intereses y expectativas de grupos simplemente son el resultado de diferencias culturales. Aunque estas diferencias son generalizaciones, es importante entender los diferentes valores y expectativas de las culturas con quienes los guías probablemente trabajarán. Esta es una parte esencial para entender a su audiencia. Como entrenador, usted no puede enseñar los detalles de todas las culturas; solo puede hacer que los guías estén muy conscientes de la importancia de aprender y entender las diferencias del turismo en su propia cultura. Esto ayudará a los guías a prever los intereses de los turistas o lo que les llamará la atención.

Actividad 3-3: Diferencias Culturales

Formato: Discusión

Resultado de aprendizaje:

- Los guías valorarán la importancia de pensar en sus posibles audiencias y sus historias culturales.

Procedimiento:

Paso 1: Distribuir la hoja “Los valores de los norteamericanos” como tarea para leer en casa (*vea Anexo C*).

Paso 2: Hable con el grupo sobre la lectura y pregúnteles si han notado o experimentado algunas de estas diferencias. La idea es estimular un debate en el grupo sobre los diferentes valores culturales y cómo se pueden manifestar en el turismo. .

Paso 3: Pregúnteles si han tenido experiencias con otras culturas que visitan Nicaragua como turistas. ¿Cuáles son algunas de las características o tendencias de estos grupos culturales? ¿Cuáles son los valores detrás de estas tendencias?

Paso 4: Inicie la conversación con algunos estereotipos sobre los turistas que visitan Nicaragua, y pregunte al grupo si han tenido experiencias que apoyan o contradicen estos estereotipos. Pregúnteles si pueden identificar los valores que estos representan. Ejemplos de estereotipos:

- Los turistas alemanes no solo llegan a tiempo para una excursión; llegan temprano.
- A los turistas alemanes les gusta el orden y la estructura, pero enfatizan su individualismo e independencia.
- Los turistas italianos hacen una fiesta de todo.
- A los turistas italianos no les interesa tanto el aprendizaje como pasarlo bien con sus amigos.
- Los turistas españoles son muy sociales y pueden hablar mucho y muy fuerte. No ponen atención a los horarios.
- Los turistas japoneses son muy educados y ordenados, pero pueden ponerse agresivos por tener un lugar o espacio.
- Los japoneses siguen las instrucciones del guía.
- Los turistas australianos siempre encontrarán una manera de pasarla bien.
- A los turistas canadienses no les gusta ser confundidos con estadounidenses o que se les llame “gringos.”
- ¿Los turistas ticos piensan...?

Paso 5: Recuérdeles al final que lo importante es entender las diferencias culturales y conocer a su audiencia.

Capítulo 4: Mecánicas de Guiado

Este capítulo se trata sobre los detalles de guiar, los cuales deben ser naturales para usted como instructor de guías. Hay cosas que aprendemos a través del tiempo y las experiencias difíciles, y a veces olvidamos que muchas de las cosas básicas no eran intuitivas al inicio, y tuvimos que aprenderlas. Ayude a sus guías a comenzar con ventaja enseñándoles los mecanismos de guiar para que desarrollen buenos hábitos antes de formar malos hábitos. Piense en todas las cosas que le hubiese gustado que le explicaran cuando apenas estaba comenzando como guía.



Se debe reforzar estas técnicas a través de todo el curso de forma continua, especialmente durante las actividades de campo y en las experiencias de guiar un grupo. Este capítulo y el Capítulo 6 “La Comunicación del conocimiento e información” son capítulos que requieren tiempo y desarrollo continuo; hay que enseñarlos al mismo tiempo y entrelazarlos con todos los temas del curso.

4-1. Aspectos físicos de guiar

Estas técnicas son fundamentales para guiar, y cualquier compañía supone que un guía las domina antes de contratarlo. Como instructor, usted debe explicarlas al inicio del curso y continuar reforzándolas. Haga que los guías busquen estas técnicas y las critiquen con sus compañeros, y todos los otros guías y expositores. (Vea *Actividad 3-1: “Desarrollar un ojo crítico”*) Asegúrese de incluir:

- Postura
- Contacto visual
- Postura corporal
- Posición del grupo
- Ritmo y tono al hablar
- Pronunciación
- Proyección de la voz
- Sonrisa
- Confianza y autoridad
- Aspecto e higiene

Actividad 4-1A. Auto-presentación

Formato: Práctica

Resultados del aprendizaje:

- Los guías aprenderán las técnicas físicas apropiadas para guiar un grupo como postura, contacto visual, proyección de voz, posición del grupo, y posición corporal.
- Los guías podrán ver su propio progreso cuando vean sus primeros intentos con las técnicas de presentación..

Preparación: Consiga una cámara de video y una persona para filmar. Se debe hacer esta actividad al inicio del curso, cuando los guías estén presentándose por primera vez.

Procedimientos:

Paso 1: Pídale a los guías que pasen uno por uno al frente para presentarse; deben decir su nombre, de dónde son, y porqué están participando en el curso. Grabar a cada guía por separado. .

Paso 2: Temprano en el curso, hable sobre los elementos físicos de las técnicas de guiar.

Paso 3: Durante las prácticas de campo, busque oportunidades y momentos para reforzar constantemente esas técnicas de guiar, y anime a los guías a ser críticos entre ellos. (*Vea Actividad 3-1: “Desarrollar un ojo crítico”*)

Paso 4: Al final del curso, pídale a los guías que den una presentación final de 3-5 minutos (*vea Capítulo 17-2: “Las presentaciones finales”*). “). Puede ser algo tan simple como decir su nombre, de dónde son, que han aprendido en el curso, y qué piensan hacer con esta nueva información. Dígales que deben usar las técnicas de presentación que han aprendido y poner atención a las presentaciones de sus compañeros. Si es posible, también se debe grabar a cada guía por separado.

Paso 5 (opcional): Vea con los estudiantes los videos de sus presentaciones iniciales. Todos deben notar las mejoras que tienen en sus técnicas de presentación. Recuérdeles la importancia de practicar constantemente estas técnicas.

Actividad 4-1B. Proyección de Voz

Formato: Práctica

Resultado de aprendizaje:

- Los guías desarrollarán las técnicas de buena postura, respiración correcta, proyección de voz, e interacción.
- Los guías mostrarán confianza y autoridad cuando hablen con grupos.

Preparación: Si es posible, invite a un instructor de voz a la clase para demostrar a los guías las técnicas de respiración correcta y como hablar desde el diafragma. También puede darles ejercicios que siempre pueden practicar.

Procedimientos:

Paso 1: Con el grupo en semicírculo, dígales que se pongan de pie y se relajen. Como instructor, usted también debe participar con el grupo.

Paso 2: Postura. Dígales que miren a los otros y que noten los elementos de la postura. Señale los problemas comunes de postura que ve en los guías, como los hombros caídos, cabezas mirando hacia abajo, los hombros y cuellos desalineados, apoyándose en una pierna, etc. Explique los elementos de buena postura, como mantener la cabeza y mentón arriba, los hombros para atrás pero relajados, cuerpo relajado pero no caído, las rodillas relajadas, y el peso bien distribuido en los pies. Dígales que formen el hábito de notar su postura en diferentes momentos del día, y que noten la postura de los otros guías en el curso.

Paso 3: Respiración. Después de que todos tengan una buena postura, dígales que respiren profundo, de manera

lenta y rítmica. No se debe hacer de forma exagerada o forzada, sino relajada. Se debe poner atención a los músculos que uno usa para respirar. Explíqueles que lo más importante de la proyección de voz es la cantidad de aire que pasa desde los pulmones hacia las cuerdas vocales, y lo constante que es este flujo de aire. La mayoría de los guías respirarán desde el pecho, y van a sentir que los músculos del pecho son los que usan principalmente para respirar.

Paso 4: Respirar desde el Diafragma. Indíqueles que pongan sus manos en el estómago con el dedo medio al nivel del ombligo. En esta posición, están tocando la pared abdominal. Después que exhalen, tensionando los músculos de la pared abdominal, los cuales están tocando con las manos. Estos músculos se relajarán automáticamente cuando estén inhalando. Repita hasta que todos puedan sentir los músculos abdominales tensionándose cuando exhalan y relajándose cuando inhalan. Explique que estos músculos están apretando y soltando su diafragma debajo de los pulmones, lo cual es la manera más eficiente para que el aire pase sobre las cuerdas vocales.

Paso 5: Mantener una nota desde el diafragma. Ahora explíqueles que cuando usted dice “¡Ahora!” van a mantener una nota constante – una nota que no sea demasiado alta – **siempre poniendo atención en tensionar los músculos abdominales..** Que noten lo rápido y lo fácil que es inhalar cuando respiran correctamente, con contracciones del diafragma. Dígales que estos son los músculos que normalmente no usan, y hace falta mucha práctica y capacitación para ponerlos en forma, pero son esenciales para la buena proyección de voz. NOTA: Esta actividad es ruidosa, con muchas risas y distracción, así que trate de mantener al grupo enfocado en el propósito.

Paso 6: Estirar los músculos de la boca. Dígales que pronuncien los sonidos vocales sin cantarlos, exagerando los movimientos para estirar los músculos de la boca. Pueden practicar los ejercicios del diafragma cantando las vocales de forma exagerada.

Paso 7: Pronunciación. Deles una lista de trabalenguas con los que puedan practicar la respiración correcta y proyección de voz en casa, empezando lentamente y claramente, y luego aumentando la velocidad, siempre manteniendo la claridad. En una futura clase, haga que los guías digan los trabalenguas frente al grupo.

Paso 8: Contacto Visual. Explique la importancia de hacer contacto visual con la audiencia.

- Nunca use lentes de sol cuando hable con el grupo, especialmente al momento de presentarse por primera vez. Los turistas tienen que ver los ojos de su guía para establecer confianza.
- Cuando hable con un grupo pequeño, trate de fijarse en los ojos de diferentes personas mientras habla. Esto les da la sensación de que está hablando con ellos individualmente. Evite hablar con solo una persona.
- Cuando hable con un grupo grande, mire a un punto justo arriba de las cabezas de las personas al fondo. Así todos tienen la sensación que está hablando con todos, y no solamente con una parte del grupo.

Paso 9: Higiene bucal. Enfátice a los guías que su voz es una herramienta invaluable; si tienen problemas con la voz, tienen problemas con el trabajo. Un guía que pierde la voz tiene que cancelar su trabajo. Explique la importancia de mantener las cuerdas vocales bien hidratadas mientras guían y siempre llevar una botella de agua. También mencione la importancia de un aliento fresco y limpio. Esto significa lavarse los dientes regularmente y llevar enjuague bucal. No hay nada peor que intentar escuchar a un guía con mal aliento.

Paso 10: Sonreír. Una sonrisa agradable es una de las técnicas más poderosas para interactuar con una audiencia. Sonría tanto sea posible cuando habla con sus turistas. Una sonrisa, combinada con una buena postura, proyección de voz, y contacto visual, dará una impresión de autoridad y confianza que les hará sentirse cómodos y seguros.

4-2. Las introducciones e indicaciones

Las introducciones e indicaciones son dos tipos de presentaciones que ofrecen al guía una oportunidad para marcar las pautas para un tour o actividad, y también para anticipar con claridad preguntas e inseguridades del grupo. Así el guía podrá establecer confianza y liderazgo. La introducción se refiere al momento cuando el guía conoce al grupo por primera vez, ya sea en el aeropuerto o al sitio donde les va a guiar. La introducción también se refiere al inicio de un tour o excursión, donde tal vez el guía ya conoce al grupo, y querrá enfatizar el próximo evento. Las indicaciones se refieren a una presentación que prepara al grupo para un tour, excursión, o evento. Se supone que el guía ya conoce al grupo y la información importante que deben saber para la actividad.



Actividad 4-2A. Introducciones

Formato: Discusión

Resultados de aprendizaje:

- Los guías reconocerán los elementos importantes para poder presentarse con confianza a un grupo.

Procedimientos:

Paso 1: Dé al grupo algunos ejemplos sobre diferentes situaciones en las cuales tienen que presentarse.

Paso 2: Pídale que den ideas sobre lo que es importante considerar al momento de presentarse o de presentar un tour a un grupo. Asegúrese de incluir:

- Conocer la audiencia. ¿Quiénes son? ¿De dónde vienen? ¿Qué conocimiento previo tienen? ¿Cuáles son algunos prejuicios que podrían tener? (Está bien preguntar al grupo si han visto o escuchado ciertas cosas, pero pregúnteles después de su propia introducción).
- Hablar con confianza y profesionalismo.
- Recordar las técnicas básicas de guiar.
- Quitarse los lentes de sol.
- Decir su nombre, y un poco de información personal para darles confianza.
- ¡Sonreír!
- ¿Es bastante pequeño el grupo para que cada quien se presente?
- Dar una descripción general sobre el próximo evento.
- Asegurarse de que todos estén preparados, y recordarles las cosas esenciales como agua, seguridad, zapatos adecuados, etc.

Actividad 4-2B. Briefings (Indicaciones)

Formato: Discusión

Resultado de aprendizaje:

- Los guías podrán preparar briefings para poder anticipar las preguntas que los turistas puedan hacer sobre un tour, excursión, o evento.

Procedimientos:

Paso 1: Seleccione un tour o evento que todos los guías conozcan, para el cual los guías deben hacer un briefing. Puede ser un tour en bus al Parque Nacional Volcán Masaya, una caminata a (o en) la ciudad de Jinotega, una visita a un partido de beisbol, etc.

Paso 2: Pídale a los guías que anticipen las posibles preguntas que harían los turistas para preparar el tour. Por ejemplo:

- ¿Por cuánto tiempo estaremos allí?
- ¿Qué ropa debemos usar?
- ¿Caminaremos mucho?
- ¿Hay baños allí?
- ¿Tenemos que quedarnos en toda la actividad?
- ¿Incluye el almuerzo?
- **¿Por qué vamos allí?**



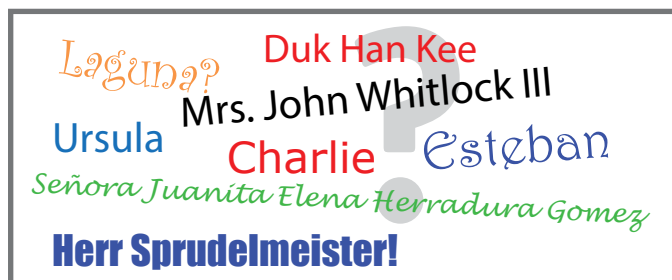
Paso 3: Pregunte a los guías porqué piensan que este tour en particular es importante. ¿Qué tiene de especial este tour o evento? ¿Por qué la tour operadora lo incluiría en su programa? Explíqueles que parte del trabajo del guía es crear interés y entusiasmo para el tour, y todo a su alrededor. Ayudar a los visitantes a entender lo que distingue cada lugar les ayuda apreciar los aspectos especiales de Nicaragua. Una buena frase temática (vea Capítulo 6-3: “La interpretación temática”) ayuda mucho a enfatizar lo único que es un lugar o evento.

Paso 4: Explique el proceso de preparar las indicaciones generales para un tour, recordándoles que cada situación es diferente.

1. Empezar con una presentación personal si es necesario, aunque normalmente no hace falta.
2. Conectar la última actividad del grupo con la que viene (ej., “Ahora que hemos visto el lado salvaje de Nicaragua con la caminata en la reserva, veremos el lado más tranquilo con nuestra visita a....” o “Espero que estén todavía deslumbrados con todo el color y música del baile tradicional nicaragüense. Vamos a ver otro aspecto muy colorido cuando vayamos al partido de beisbol....”)
3. Explicar por qué es un lugar importante y especial. Recuerde que los guías necesitan crear interés y entusiasmo para el evento. Se puede hacer con una buena frase temática y una pregunta abierta para crear un poco de misterio.

4. Deles las indicaciones para preparar a los visitantes, anticipando sus posibles preguntas.
5. Averigüe si tienen preguntas y recuerde esas preguntas para futuros briefings

Paso 5: Si tiene la oportunidad en el curso, seleccione un grupo de guías para preparar las indicaciones antes de un evento, tour, o visita que piensa hacer con la clase. Tendrá que trabajar con el grupo para darles la información relevante. Si no tiene muchos eventos planeados, puede inventar situaciones y que los guías den indicaciones para el grupo. Pídeles que hagan preguntas que tal vez el guía contestará con sus indicaciones.



4-3. Aprender nombres

En general, es buena idea aprenderse los nombres de los visitantes, especialmente en un tour de día completo. En un tour de varios días, es esencial aprenderse los lo más rápido posible. Esto crea una conexión personal y también ayuda al guía a notar las características y necesidades individuales.

Hable con el grupo sobre las diferencias culturales que pueden existir en cuanto a lenguaje formal e informal y el uso de nombres y apellidos. Los norteamericanos en general prefieren usar su primer nombre. Los alemanes, españoles, y otras culturas europeas frecuentemente usan lenguaje más formal. Dígale a los guías que nunca deben temer preguntar a un visitante, “¿Puedo llamarte Elizabeth?” o “¿Puedo llamarle Herr Schmidt?” La mayoría de la gente apreciará mucho que el guía le hable de forma personalizada.

Explique el beneficio de mantener una lista de los nombres de los visitantes cuando están en un tour y anotar cosas que les ayudará a recordar a cada persona. Deberían usar el “tiempo libre” en el bus o durante un descanso para observar los visitantes y anotar sus características únicas. Solo con poner atención a la gente les ayudará a recordar sus nombres.

4-4. Un nuevo tour

Cuando un guía llega para un nuevo tour, tiene que estar preparado y llegar antes del grupo. Enfátice con el grupo lo importante que es llegar temprano. Deben haber revisado no solamente la ruta y los temas principales, sino también el vehículo que van a usar para asegurarse que no haya ninguna sorpresa. Si hay acompañantes o líderes del grupo que estarán en el tour, hay que tomar el tiempo para hablar con ellos. Ellos serán su mejor fuente para averiguar los intereses del grupo y su conocimiento previo.

- Conocer al conductor
- Hablar de la ruta con el conductor
- Probar el micrófono y el equipo de sonido, si hay
- Revisar las ventanas, si están limpias
- ¿Está limpio el bus?

- ¿Funciona el aire acondicionado?
- ¿Hay un botiquín de primeros auxilios? ¿Contacto de Radio?
- Mírese en el espejo si está presentable..
- ¿Cuántos turistas hay en el grupo?
- ¿Hay un acompañante o líder del grupo?

4-5. Subir y bajar del bus, microbús, o lancha

Cuando un guía está en un vehículo como un bus, un microbús, o una lancha, tiene un “público cautivo,” es decir, es más fácil de mantener la atención del grupo con solo hablar con una voz amplificada, porque no pueden escapar. Pero cuando bajan del vehículo el grupo se dispersa, y el guía tiene que ser más hábil para mantener la atención del grupo. Los visitantes pueden apartarse del grupo por varias razones: tomar fotos, comprar, por aburrimiento, o para ver algo que les interesa. El guía no tiene que sentirse ofendido si un turista se aparta del grupo, pero debe notarlo y preguntarse por qué. Lo más importante es reconocer y aprovechar los momentos cuando su público está “cautivo” y tiene toda su atención para darles cierta información.

Repase el tipo de información que un guía necesita darle al grupo antes de bajar del vehículo. Esto es un ejemplo de dar indicaciones, así que puede usar los procedimientos de la Actividad 4-2B para hablar de una situación en particular en un vehículo con los guías. Mencione los detalles sobre cómo dar indicaciones durante las prácticas de campo, ya sea que usted es el guía u otra persona.

Unas cosas que hay que abordar antes de bajar del vehículo::

- ¿Cuál es el plan?
- ¿A qué hora salimos de nuevo?
- ¿De dónde vamos a salir?
- ¿Dónde están los baños?
- Si no va a mantenerse con el grupo... (Demostrar que está bien si los visitantes quieren ir solos y hacer otras cosas.)
- ¿Dónde podemos sentarnos y descansar (donde hay sombra, algo para tomar)?
- ¿Vamos a tener “tiempo libre”?
- ¿Podemos dejar nuestras cosas en el bus? (Demostrar su confianza en el conductor, y ¡asegúrese que el bus esté cerrado con llave!)

Ahora hable con los guías de cómo preparar al grupo para salir de nuevo. Recuérdeles a los guías que si pierden 15 minutos esperando a un visitante, son 15 minutos que pierden en otra parte del tour.

Subiendo al bus de nuevo:

- Promueva “puntualidad relajada,” pero sea claro con la hora de partida
- Mantenga el respeto con los visitantes; no está “arriando chanchos.” (¡Nada de chiflidos!)

- Empiece a observar a los visitantes 10 minutos antes de partir, poniendo atención a los que andan distraídos”
- Ponga atención a los fotógrafos, los compradores, los fumadores, los que toman, y los que andan distraídos, porque suelen ser las personas que llegan tarde.
- Note la situación de compras, porque muchas veces los compradores esperan hasta el último momento y se quedan esperando para pagar.
- Pídale al conductor que le ayude a contar a los pasajeros, para saber cuántos faltan.
- Si uno o dos del grupo llegan muy tarde, no hace falta que usted los regañe, porque el grupo lo hará. Si se vuelve un problema constante, hay que hablar con ellos. No es justo para los que llegan a tiempo.

Finalmente, hable de los elementos de guiar cuando ya está en camino. Aproveche la oportunidad de reforzar estos en todas las prácticas de campo, sin importar quien está guiando.

De vuelta en el bus y en camino:

- “Espero que les haya gustado esta visita a...”
- Conectar la actividad con la próxima
- Conocer la ruta
- Darles una idea de cuánto falta para la próxima parada.
- Información sobre el paquete (vea capítulo 6-3 “La interpretación temática y Actividad 8-1: “Planear la ruta”)
- Silencio. Es necesario dejar tiempo para reflexionar sobre los temas importantes.
- Use el tiempo en el bus para momentos de silencio, contestando preguntas individuales (¡no con el micrófono!)

4-6. Guiar en un mercado o pueblo con “Tiempo libre”

Es importante explicar a los guías que hoy en día los turistas se sienten más independientes del guía. Ahora con tantas opciones personalizadas en tantos aspectos de la vida, los turistas más que nunca están dispuestos a dejar el grupo o el guía si no les interesa o simplemente porque quieren hacer otra cosa. O a veces llegan con una agenda específica que no tiene nada que ver con el horario del grupo. También el acceso a fotografía digital hace de cualquier persona un fotógrafo, y muchos viajeros pasarán por alto la interpretación del guía por la oportunidad de tomar fotos (Vea Capítulo 12-2: “Fotografía para intereses especiales”)



Esta nueva independencia del turista significa que ahora el guía debe tener en mente las particularidades de “tiempo libre” – es decir, momentos cuando los visitantes exploran sus intereses sin la dirección del guía – en cada parada durante el tour. Ya no existen aquellos días cuando todos en el tour seguían ciegamente al guía por todos lados hasta regresar al bus.

Actividad 4-6. " Tiempo libre en el mercado o el pueblo

Formato: Discusión

Resultados de aprendizaje:

Los guías podrán transmitir a los visitantes la seguridad y confianza necesaria para poder explorar sus propios intereses en un mercado o pueblo.

Los guías estarán conscientes de las inseguridades que los visitantes experimentan cuando están solos.

Los guías comprenderán la importancia de estar claro sobre el punto y hora de encuentro con el grupo.

Procedimiento:

Paso 1: Seleccione un pueblo o mercado que todos conozcan bien. Lo ideal sería un lugar que todos puedan visitar antes de clase, como un mercado cerca de su centro de capacitación.

Paso 2: Pregúntele a los guías: ¿De qué se preocuparía un turista si estuviera solo en este lugar? Estos son algunos ejemplos:

- Perderse o no encontrar el punto de reunión con el grupo.
- Perder la hora de encuentro con el grupo.
- Que alguien les robe.
- No poder hablar con los vendedores.
- No saber la tasa de cambio o que alguien les estafe.
- Si pueden tomar fotos en el mercado o de la gente.
- Encontrar un baño.

Paso 3: Pregúnteles: ¿Qué cosas quisiera encontrar un turista que tal vez no le interesaría a todo el grupo? Por ejemplo:

- Una farmacia
- El correo
- Un ciber
- Una tienda de cámaras
- Una tienda de ropa (si perdió sus maletas)
- Una tienda para comprar artículos de aseo (si perdió sus maletas)
- Un enchufe adaptador

Paso 4: Hable del papel del guía durante el tiempo libre. Pregúnteles cosas como:

- ¿El guía debería ser el primero para dejar el grupo y tomar su tiempo libre o no?
- ¿Qué haría si el punto de encuentro no es el mismo de partida?

- ¿Qué haría si un visitante necesita atención personal, como encontrar una farmacia?
- ¿Qué tipo de orientaciones debería dar? ¿Cómo sabe si debería dar un pequeño tour de orientaciones antes de dejarlos ir o no?
- ¿Cómo lo van a contactar si hay una emergencia?

Paso 5: Conclusión. Dígale a los guías que el tiempo libre puede ser una buena oportunidad para tomar un momento a solas, disfrutar un cafecito, hacer unas llamadas, o actualizar gastos o papeleo. Pero primero tienen que asegurarse de que los visitantes se sienten seguros, orientados, y cómodos, y que puede contactarlos en caso de emergencia. El guía puede sentarse en un punto estratégico para poder ver el punto de encuentro para que a la hora de salida pueda ver cuando los visitantes empiecen a llegar. ¡Esta situación es una más en la que le sirven los binoculares a los guías!

CONSEJO DIDÁCTICO

Como instructor, usted está enseñando a los guías en capacitación las mejores técnicas y comportamiento que pueden aspirar a lograr. También es importante que ellos puedan identificarse con usted como guía y ser humano, que usted también sabe cómo es tener un día malo, estar cansado, o necesitar tiempo a solas. Use sus propias experiencias para que sepan que usted ha tenido momentos buenos y malos, y que usted puede relacionarse con ellos al nivel personal. Ellos necesitan verlo a usted como ejemplo, un modelo a seguir, y parte de eso es saber que usted los entiende.

4-7. Hacer “check-in y check-out” en los hoteles

La habilidad de un guía de hacer el check-in y check-out de un grupo en un hotel con confianza y sin complicaciones le hace que el guía sea mucho más valioso para la tour operadora. Un guía con esta habilidad es más versátil y puede tomar el papel de un guía de transporte desde el aeropuerto, o guía acompañante en tours de varios días. Sin embargo, el momento de check-in y check-out en el hotel es estresante, cuando surgen problemas y los visitantes pueden sentir ansiedad o decepción. Un guía debe tener buenas relaciones con los administradores de los hoteles, estar preparado para los problemas potenciales, y ser diplomático para mantener a los visitantes tranquilos y satisfechos.

Actividad 4-7A. Hacer check-in en un hotel

Formato: Práctica y discusión

Resultados de aprendizaje:

- Los guías serán capaces de prepararse con la información necesaria para traer a un grupo a un hotel para hacer check-in.
- Los guías podrán preparar a los visitantes con confianza para la llegada y check-in en un hotel.
- Los guías estarán preparados para enfrentar los problemas más comunes asociados con el check-in en un hotel.

Preparación: Lo ideal sería que el programa de capacitación de guías incluya una noche en un hotel. Si eso es posible,

consiga de antemano copias de toda la información que normalmente tendría para un hotel, como una lista de huéspedes y las especificaciones de los cuartos (2 camas literas, 1 cama doble, etc.). Haga copias para el grupo. Si no es posible incluir una noche en un hotel en su programa, contacte a un hotel para hacer un simulacro de un check-in para que los guías puedan pasar por todos los procedimientos. Si no es posible, pueden hacer el simulacro en el aula.

Procedimiento:

Paso 1: Explique a los guías que la llegada a un hotel para hacer check-in requiere indicaciones como cualquier actividad, pero con cierta información específica que hay que confirmar con el hotel. Recuérdeles que es mucho más fácil dar indicaciones con un público cautivo (en el bus) que cuando el grupo está en un lugar como el parqueo del hotel o el área de recepción.

Paso 2: Pídeles que piensen en preguntas que tendrían que contestar antes de bajar del bus. Por ejemplo:

1. ¿Dónde está la llave del cuarto y quién me la va a dar? (Hable sobre varias opciones para distribuir las llaves)
2. ¿Dónde están los baños?
3. ¿Deberíamos llevar nuestro equipaje al cuarto?
4. ¿Están listos los cuartos?
5. ¿Cuánto tiempo tengo antes del próximo encuentro con el grupo?
6. ¿A qué hora es la cena?
7. ¿Colocarán cierta información u horario en algún lugar?
8. ¿Cómo lo podemos contactar?
9. ¿Cuándo recibiremos la información sobre las actividades de mañana?

Paso 3: Explique a los guías que tendrán que dar a los visitantes información sobre el hotel donde estarán hospedados. Deberán enfatizar los puntos positivos, ya que probablemente la tour operadora reservó el hotel. También es importante manejar las expectativas de los visitantes para asegurar que no estén decepcionados al momento de abrir la puerta de su cuarto. Si el guía ya sabe algunas deficiencias del hotel (ej., los cuartos son oscuros, el hotel puede ser ruidoso) puede ser una buena idea advertir a los visitantes antes, pero siempre mencionar también las ventajas del hotel (ej., su estilo colonial, la ubicación céntrica).

Paso 4: Pídeles que tomen unos minutos para preparar las indicaciones para hacer check-in en un hotel imaginario que ellos inventen. Luego cada guía presenta sus indicaciones, incluyendo información sobre el próximo evento en el itinerario. El resto del grupo puede hacer las preguntas que el guía no incluyó.

Paso 5: Pregúntele a los guías: ¿Qué tipos de problemas podrían surgir después de dar las indicaciones y bajar del bus? Use su propia experiencia para guiar la conversación sobre cómo manejar estos problemas. (Vea Actividad 9-2: "Situaciones problemáticas y difíciles"). Estos son algunos ejemplos:

- No todos los cuartos están listos.
- Dos visitantes que deberían tener camas individuales tienen un cuarto con una cama matrimonial.
- Un visitante te llama o te busca porque está muy insatisfecho con su cuarto.
- Un visitante baja a la recepción muy enojado porque vio una cucaracha en el baño.

- Un visitante te llama después de media hora diciendo que no le han llevado las maletas a su cuarto todavía.
- Aunque el hotel confirmó la reservación, ahora dicen que están llenos.

Paso 6: Si es posible, arregle una visita a un hotel para un simulacro de una llegada con un grupo, para que pueda llevarles paso a paso por el proceso de llegar en bus, hacer contacto con la recepción, manejar las maletas, distribuir las llaves, etc. No hace falta distribuir las llaves, pero hay que explicar al grupo si lo van a hacer en el bus, en la recepción, en otra área común del hotel, etc. Use su propia experiencia para aprovechar los momentos educativos.

Actividad 4-7B. Hacer check-out en un hotel

Formato: Práctica y discusión

Resultados de aprendizaje:

- Los guías podrán comunicarse con el personal del hotel para organizar el check-out y salida del grupo.
- Los guías sabrán cómo preparar a los visitantes para el check-out y la salida del hotel.
- Los guías estarán preparados para los problemas más comunes asociados con hacer check-out.

Preparación: Vea Actividad 4-7A “Hacer check-in en un hotel.”

Procedimiento:

Paso 1: Explique a los guías que la salida del hotel requiere las mismas indicaciones como cualquier otra actividad, pero con información específica que hay que arreglar primero con el hotel. Si no han escrito toda la información, tendrán que organizar una reunión específicamente para las indicaciones de salida donde tienen los visitantes como un público cautivo.



Se puede hacer eso en conjunto con otra actividad del grupo, o el guía puede ir de mesa en mesa a la hora de la cena la noche anterior y dar las indicaciones necesarias. Como sea, es buena idea que el guía escriba la agenda general en un papelógrafo o pizarra en la recepción del hotel.

Paso 2: Preparar la agenda para explicar las indicaciones de la salida. Explique y hable sobre los siguientes pasos:

1. ¿Cuál es el plan para el siguiente día? Empieza con el plan completo, y luego identifica el primer momento del día cuando TIENEN que estar en un sitio a cierta hora. (Ej. “Sabemos que vamos a la cooperativa de artesanía en la mañana, y luego almuerzo a la 1 de la tarde, así que...”)
2. ¿A qué hora tenemos que salir mañana, es decir, a qué hora tiene que salir el bus/microbús del hotel para llegar a tiempo al primer sitio que vamos a visitar?
3. ¿Cómo llevaremos la maletas del hotel al bus/microbús? (organizarlo con el hotel)
4. ¿Cómo sabrá que tiene todas las maletas, que no ha dejado nada?
5. ¿Los visitantes van a identificar sus maletas antes de subirlas al bus/microbús?

6. ¿A qué hora los visitantes deben tener listas sus maletas? (Organizarlo con el hotel)
7. ¿A qué hora está el café en la mañana? ¿El desayuno?
8. ¿Qué necesitan traer los visitantes para el día?
9. ¿Cuándo será la próxima vez que los visitantes tendrán acceso a sus maletas?
10. ¿Tienen que pasar todos los visitantes a la recepción aun si no han comprado nada extra?
11. ¿Hay otros detalles que los visitantes necesitan saber para hacer check-out? (Preguntar al administrador del hotel)
12. ¿Qué hacen los visitantes con sus llaves?
13. Escriba el horario en un papelógrafo o pizarra.

Paso 3: Dele a cada guía un papelógrafo. Dígalos que van a escribir una agenda de salida para hacer check-out en un hotel imaginario que ellos inventen. Luego cada guía pasa al frente para dar las indicaciones de check-out al grupo. Recuérdeles que tienen que incluir información básica sobre el plan del día siguiente, para que los visitantes sepan que llevar con ellos y como prepararse. Los otros guías pueden hacer preguntas de la perspectiva de los visitantes.

Paso 4: Pregúntele a los guías: ¿Qué problemas pueden surgir al momento de salir del hotel? Use su propia experiencia para guiar la conversación sobre cómo manejar estos problemas. (Vea *Actividad 9-2 "Situaciones problemáticas y difíciles"*) Por ejemplo:

- El café o el desayuno no está preparado, y los visitantes están nerviosos porque no van a salir a tiempo
- Ve que es casi la hora de partir, y el personal del hotel aún no ha recogido las maletas.
- Todos están en el bus y el administrador del hotel le dice que tres visitantes no han pagado sus cuentas extras.
- Están a punto de salir, y el conductor le dice que faltan dos personas y sus maletas.
- Un cliente le dice que no vio que pusieran sus maletas en el bus.
- Salen del hotel, y 45 minutos después, un visitante le dice que dejó su pasaporte en la caja fuerte del cuarto.

4-8. Llegada y salida del aeropuerto

Los transfers en el aeropuerto son unas de las actividades más importantes en el mundo de turismo, ya que representan la primera y la última impresión que tendrá un visitante del país. También puede ser la parte más exigente y ansiosa de viajar, porque mientras los precios y trámites de transporte aéreo han subido, la calidad de atención al cliente ha bajado. En resumen, muchos viajeros no disfrutaban la experiencia de viajar en avión.

Los transfers en el aeropuerto representan uno de los trabajos más importantes que puede tener un guía porque es el comienzo y conclusión de la experiencia de un visitante o grupo en el país. Un guía que puede manejar la logística y los problemas potenciales del aeropuerto mientras sea un embajador amable del país es un elemento muy valioso para una tour operadora.

Las experiencias de llegada y salida son muy diferentes, así que en este manual las presentamos como tal. Lo ideal sería combinar estas actividades en una visita al aeropuerto internacional. **Haga contacto con la administración del aeropuerto antes para pedir un tour por éste.** Explique a la administración que está capacitando a guías de transfers.

Por último, pregúnteles a los guías si alguna vez han ido al aeropuerto internacional. Recuerde que para una

persona que nunca ha estado en el aeropuerto, puede ser una experiencia abrumadora. También recuerde que los números de vuelo, números de puertas, y la seguridad del aeropuerto puede confundir a un guía que no tiene experiencia con esto.

Actividad 4-8A. Salida del aeropuerto

Formato: Actividad de campo

Resultados de aprendizaje:

- Los guías podrán leer e interpretar la información de salida en un aeropuerto.
- Los guías Tendrán la confianza para llevar un grupo al aeropuerto para registrarse y salir.

Preparación: Busque los vuelos de salida del aeropuerto para el día y hora que van a visitar el aeropuerto. Normalmente se puede encontrar esta información en el sitio web del aeropuerto. Si no puede encontrar la fecha exacta, mire los días que salen en la página y verá que los vuelos llegan y salen consistentemente según el día, es decir, por ejemplo, el horario es igual todos los lunes. Si tampoco puede encontrar eso, busque los vuelos de las aerolíneas más comunes, o vaya al aeropuerto y apunte los vuelos de salida. El centro de información del aeropuerto normalmente tiene horarios de vuelos.

Procedimiento:

Paso 1: Usando la información de las salidas de vuelos, haga un listado para la salida de un grupo imaginario, asignando un vuelo de salida a cada guía.


Listado de salida- Grupo La Riviera

Curso de capacitación de guías nicaragüenses


Transferencia del grupo al aeropuerto: Saldrán en el BUS a las 06:30 am.

Por favor, tenga su maleta afuera del cuarto a las 6:00 am.


Por favor, ponga una etiqueta **ROJA** en su maleta y escríbale su nombre.

Managua (MGA) Salida 2:06 pm	to	Atlanta (ATL) Llegada 6:52 pm Terminal SUR	1,484 mi (2,388 km) Duración: 3hr46mn	 DELTA Vuelo: DL370
---------------------------------	----	--	--	---

1. Aura Elena Munguía Chavarría
2. Marlon Rafael Rivera Aldana

Managua (MGA) Salida 2:43 pm	to	Panama City (PTY) Llegada 5:18 pm	507 mi (816 km) Duración: 1hr35mn	 Copa Airlines Vuelo: CM105
---------------------------------	----	--------------------------------------	--	---

1. Carlos Iván Sequeira Almendarez
2. Elin del Socorro Jiron Pineda
3. José Alfredo Lanzas Hernández
4. Marvin Uriel Perez Villareyna

Managua (MGA) Salida 5:30 pm	to	San Salvador (SAL) Llegada 6:20 pm	226 m (2,388 km) Duración: 0hr50mn	 TACA INTERNATIONAL AIRLINES Vuelo: TA397
---------------------------------	----	---------------------------------------	---	---

1. Ernesto Adolfo Ocampo Pérez
2. Francisco Javier Sobalvarro Rugama
3. Gema Yuneska Velásquez Valdivia
4. José Alfredo Lanzas Hernández
5. Migdalia Iveth Arauz Arauz
6. Moisés Ramiro Siles Hernández
7. Silvana Varynia Rivera Delgado

Paso 2: Listado de salida

1. Dígale a los guías que busquen su nombre en la lista y su vuelo.
2. Explique todos los elementos de la lista, empezando con las instrucciones para las maletas.
3. Asegúrese de explicar bien sobre el aeropuerto y los números de vuelo para que los guías conozcan bien las aerolíneas que funcionan en Managua y sus códigos.
4. Pregúnteles: ¿A qué hora necesita salir para llegar al aeropuerto antes de su vuelo?
5. Use su propia experiencia para hablar de las diferentes horas de salida.
6. Dígale a los guías que existen muchos formatos para los listados de salida, y muchas veces es la tour operadora quien les dará el listado. Sin embargo, **siempre es buena idea confirmar la lista con los viajeros para evitar problemas a última hora.**
7. Qué preguntas podrían tener los viajeros que salen en los vuelos más tardes? ¿Todos tienen su pasaporte?

Paso 3: Salir en bus para el aeropuerto. Además de todos los procedimientos usuales de hacer check-out del hotel (*Vea Capítulo 7-7B Hacer check-out de un hotel*), hable de cosas extras que un guía debería mencionar antes de salir para el aeropuerto. Algunas cosas muy importantes son:

- Todos revisaron la caja fuerte en el cuarto para asegurarse que no dejaron nada?
- ¿Todos tienen sus maletas en el bus?
- Recuérdeles que solo pueden llevar cantidades pequeñas de líquidos en el avión, y eso en una bolsita “Ziploc.” No pueden llevar objetos afilados.

Paso 4: El viaje en bus hacia el aeropuerto es un buen momento para dejar a los visitantes con mensajes finales y reforzar algunos temas principales. También es un buen momento para promover su trabajo como guía, siempre con discreción. Hable con los guías sobre las oportunidades comunicativas que tienen en el viaje hacia el aeropuerto. (*Ver capítulo 16-4: Conclusiones y autopromoción*).

Paso 5: Cuando llegue el día de la visita al aeropuerto, repase la información de los pasos 2 y 3 con los guías. Recuérdeles que tienen que recordar su vuelo de salida. Al acercarse al aeropuerto, hable de las indicaciones que usted daría a un grupo antes de bajar del bus en el aeropuerto.

- ¿Van a llevar sus propias maletas?
- ¿Habrán carritos para las maletas?
- ¿Deberían seguirle a usted?
- ¿Dónde está la recepción para registrarse?
- ¿Dónde está el primer chequeo de seguridad?
- ¿Cuándo y dónde será la última vez que le vean a usted?

Paso 6: Orientación en el Aeropuerto. Cuando bajen del bus, complete todos los pasos como si fuera usted quien va a salir. Si ha arreglado para tener un guía oficial del aeropuerto, dígale a los guías que revisen la pantalla de salidas, que encuentren su vuelo y puerta, y que vean si tienen una demora. Presente al guía del aeropuerto, y pida a uno de su grupo que presente a los guías (*vea Actividad 14-2 “Conocer los administradores de hoteles y restaurantes”*). Siga con el tour del área de salida, usando su experiencia para explicar todo que pueda, o haga

preguntas relevantes al guía del aeropuerto. Como no podrán pasar por el área de seguridad, pídale al guía que explique el proceso de seguridad e inmigración. Deje tiempo al final para preguntas. ***El propósito de esta actividad es para que los guías se sientan cómodos con todo el proceso y el área de salidas del aeropuerto.***

Actividad 4-8B. Llegada al aeropuerto

Formato: Actividad de campo

Resultados de Aprendizaje:

- Los guías sabrán leer e interpretar la información de llegadas.
- Los guías tendrán la confianza para recoger a un grupo en el aeropuerto.

Preparación: Vea Actividad 4-8A.

Procedimiento:

Paso 1: Usando la información de llegadas, haga una lista para un grupo imaginario, asignando vuelos de llegada a los guías.

Listado de llegada - grupo La Riviera Curso de capacitación de guías nicaragüenses

Asegúrese de confirmar las horas de los vuelos de antemano.

TTA 7717 TACA lleg de (SAL) San Salvador 03:36 PM (1536pm)

1. Arelis Esmeralda Moreno Lopez
2. Aura Elena Munguía Chavarría
3. Iván Sequeira Almendarez
4. Elin del Socorro Jiron Pineda
5. Ernesto Adolfo Ocampo Pérez
6. Freddy Javier Parrales Gonzalez
7. Gema Yuneska Vásquez Valdivia
8. José Alfredo Lanzas Hernández
9. José Francisco Gutiérrez Jarquín
10. José Gonzalo Hernández Cáceres
11. Karin Dayana Mayorga Olivas
12. Marvin Uriel Perez Villareyna
13. Migdalia Iveth Arauz Arauz

UA 7442 United Airlines lleg de (MIA) Miami 05:03 PM (1703pm)

1. Moisés Ramiro Siles Hernández
2. Freddy Omar Membreño Castilblanco

Paso 2: Lista de llegada

1. Dígale a los guías que busquen sus nombres y sus vuelos de llegada.
2. Explique todos los elementos de la lista de llegada, notando la diferencia en las horas de llegada.
3. Asegúrese de hablar del aeropuerto y los números de vuelo para que los guías se sientan cómodos con las aerolíneas que operan en Managua y sus códigos.
4. ¿Cuánto tiempo antes de la llegada de un vuelo debería llegar el guía al aeropuerto?
5. Use su propia experiencia para hablar de las opciones que tiene un guía cuando las horas de llegada varían mucho. ¿Puede pedir a la mayoría del grupo que esperen dos horas por los otros que faltan?
6. Explique a los guías que las tour operadoras les darán la lista de llegadas y que existen muchos formatos.
7. ¿Cómo pueden chequear el estatus de la llegada de un vuelo antes de irse al aeropuerto?

Paso 3: Entender la experiencia de llegar al aeropuerto. Es difícil entender lo desorientadora que es la llegada al aeropuerto si nunca lo han experimentado. Pregúntele a los guías si han viajado en avión antes, que cuenten su experiencia. Asegúrese de mencionar los siguientes puntos:

- A veces llegan muchos vuelos de una sola vez, y la sala de recepción puede estar llena y calurosa.
- Muchas veces los visitantes se sorprenden porque tienen que llenar un formulario de salud que les pide mucha información personal sobre su condición médica.
- También se sorprenden que se les exige pagar US\$10 en efectivo en inmigración cuando les sellan el pasaporte. No se les comunica esta información de antemano y no les dan un recibo. Muchos visitantes se sienten incómodos o sospechosos.
- Después de encontrar sus maletas y pasar por aduanas, los visitantes entran a un mar vertiginoso de caras y rótulos, con mucha gente mirándolos y saludándoles. Es increíblemente desorientador. Hable con los guías sobre la importancia de posicionarse para estar claramente visible a los visitantes, y que hagan contacto visual con todos que tienen el perfil de su grupo. Pueden notar cuando empiezan a salir personas del mismo vuelo fijándose en las etiquetas en las maletas.
- Hábleles de la importancia de tener una voz no apurada y una sonrisa amable, dando instrucciones de forma clara y con confianza para que los visitantes se muevan hacia un área para esperar al resto del grupo. No deben bajar el rótulo que llevan mientras están hablando con los visitantes. Si el grupo es muy grande, es buena idea tener una segunda persona para dirigir a los visitantes.
- Esté preparado para dirigir a los visitantes al baño y lugares para comprar agua y cambiar dinero.

Paso 4: La cara del país. Es muy importante que los guías de transporte del aeropuerto recuerden que son la cara de su país y el primer contacto personal que el visitante tendrá. Esta es una enorme responsabilidad, y es una oportunidad de hacerles sentir bienvenidos, seguros, e inspirados para su visita. Recuérdele a los guías de empezar a *“Conocer a su audiencia” (Capítulo 3)*, poniéndose en el lugar del visitante:

- Recuerda que probablemente están cansados, y está viéndolos en su peor momento, después de un día largo de viaje.
- ¿Cuáles son sus prejuicios?

- ¿De qué tienen miedo? (robo, el agua, enfermarse, insectos que pican, serpientes)
- Recuerde que en este momento, muchos están pensando, “¿Qué estoy haciendo aquí? ¿En qué me he metido?” y en este momento el guía es el enfoque de esta experiencia.

Recuerde a los guías la importancia de todas las técnicas de presentación (vea Capítulo 4-2) para dar la bienvenida a Nicaragua. Use su propia experiencia para compartir con ellos algunos comentarios de bienvenida que da al visitante una sensación de seguridad y confort. (ej. “Bienvenidos a Nicaragua, el país más seguro de Centroamérica. La parte más difícil de su viaje ya terminó.”)

Paso 5: Orientaciones básicas. Pregúntele a los guías: ¿Qué información es importante incluir en las primeras orientaciones de un grupo que visita Nicaragua? Recuérdeles cómo presentar números y estadísticas para que sean relevantes para el grupo (*Vea Actividad 6-1: “Dar significado a los números y estadísticas.”*) La primera introducción también es un buen momento para introducir los temas más importantes sobre Nicaragua para poder profundizar en estos más tarde. **NOTA:** Se puede hacer esto con el grupo de guías en el bus saliendo del aeropuerto después de su tour. Información que un guía debe incluir:

- Orientación geográfica (¿Dónde estamos?)
- Hora local
- Moneda local
- Seguridad

Paso 6: Cuando llegue el día de su visita al aeropuerto, recuérdelo a los guías la información del paso 2 (y toda la información que han visto sobre salidas del aeropuerto). Dígalos que recuerden su vuelo de llegada de la lista. Cuando termine el tour del área de salidas, continúe al área de llegadas. Repase la información importante que los guías tienen que dar a los visitantes cuando salgan del área de llegadas (paso 3) y hable de los lugares apropiados para posicionarse con un rótulo, para esperar a los visitantes con sus maletas.

Paso 7: Problemas. Mientras está en el área de llegadas con los guías, hable de los problemas más comunes que ellos pueden enfrentar con un grupo que está llegando:

- Tiene todos los visitantes menos dos, y todos se ven inquietos para irse. ¿Qué hace usted? ¿Cómo averigua si estaban en el vuelo?
- Un visitante no recibió sus maletas, y parece que va a tardar un rato. ¿Qué puede hacer usted, o a quién puede preguntar?
- Uno de los vuelos estará retrasado por una hora. Los otros visitantes están muy cansados. ¿Qué hace?
- Alguien se presenta como parte de su grupo, pero no está en la lista de llegada o en la lista del hotel. ¿Qué hace?

4-9. La administración y el papeleo de un tour

Cada compañía de tours tiene un formato distinto para sus informes administrativos y documentos. Como la mayoría de los guías trabajan como independientes, tienen que acostumbrarse a los diferentes formatos de información e informes para los tours. En un programa para capacitar guías, vale la pena explicar el tipo de información que un guía puede recibir para 1) un tour de día completo; y 2) un circuito, o tour de varios días. También es un buen momento para que los guías aprendan los tipos de informes que tendrán que realizar.



Actividad 4-9. Entender el paquete de un tour

Formato: Práctica

Resultados de aprendizaje:

- Los guías conocerán el tipo de información que recibirán de la tour operadora, o que necesitarán para hacer un tour.
- Los guías conocerán los tipos de informes que podrían tener que realizar para una tour operadora después de un tour.

Preparación: Consiga toda la información de un tour de día completo y un circuito, o tour de varios días. Es mejor conseguir esta información de una compañía grande y conocida, o de una compañía que usted conoce bien. Explíqueles que se van a usar para capacitar a guías. Haga copias para todos los guías.

Procedimiento:

Paso 1: Distribuya el paquete del tour a los guías como ellos lo recibirían de una compañía de tours. Deles tiempo para revisar toda la información y tratar de entenderla.

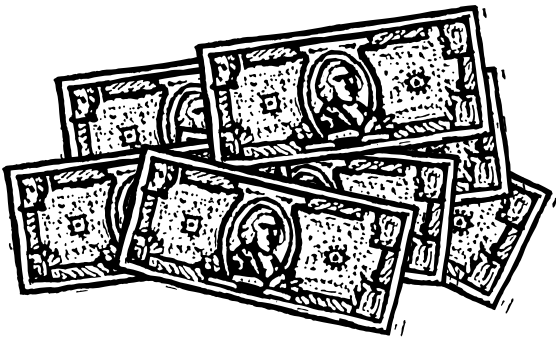
Paso 2: Explique cada informe con el grupo, para el tour de día completo y el tour de varios días. Repita que cada compañía usa un formato diferente, y use su experiencia para enfatizar los elementos comunes. Asegúrese de hablar de:

- Hoja de inmigración de los visitantes (Nombres completos con números de pasaporte)
- Listado de alojamiento del hotel (incluyendo cuartos compartidos, camas individuales, dobles, etc.)
- Informe médico (alergias, medicinas especiales, y situaciones médicas)
- Necesidades alimenticias especiales
- Información de llegada
- Información de salida
- Números de contacto para los visitantes en caso de emergencia
- Itinerario de los visitantes (la información que tienen los visitantes sobre su itinerario)
- Directrices sobre propinas (información que se han dado a los visitantes sobre las propinas)

- Itinerario y plan de logística para el guía (lo que la compañía ha arreglado)
- Lista de contactos para el guía
- Información sobre gastos (¿El guía tendrá que pagar ciertos gastos en el tour?)

Paso 3: Pregúntele a los guías si conocen algunos tipos de informes que una compañía podría pedirles.

- Un informe general del viaje, para saber si salió bien y pueden prepararse para los comentarios de los turistas.
- Un informe de los proveedores, donde el guía comenta sobre los hoteles y lugares visitados durante el tour.
- Un informe de transporte, donde el guía comenta sobre el vehículo y el conductor.
- Un informe de gastos. (¿Había gastos que tuvo que pagar en el tour?).



4-10. Mantener un control de los gastos en un tour

Cada compañía de tours tendrá diferentes formatos o requisitos para que los guías documenten los gastos que tienen que pagar durante un tour, y todas las compañías son diferentes en cuanto a la libertad que dan al guía para resolver problemas. Es importante que los guías principiantes entiendan que ***se le ha confiado el dinero de otra persona para pagar los gastos del tour, y tiene que justificar todos los gastos.*** Aún más importante es que entiendan que lo que no pueden justificar, tienen que pagarlo de su bolsillo. Si quiere mantener su reputación con las compañías de tours, un guía debe presentar los gastos de forma clara y entendible.

Actividad 4-10. Mantener un control de los gastos en un tour

Formato: Discusión

Resultados de aprendizaje:

- Los guías conocerán las categorías de los gastos más comunes cuando están guiando un tour.
- Los guías valorarán su responsabilidad de controlar los gastos.

Preparación: Consiga una copia de un informe de gastos de una compañía de tours y haga copias para cada guía.

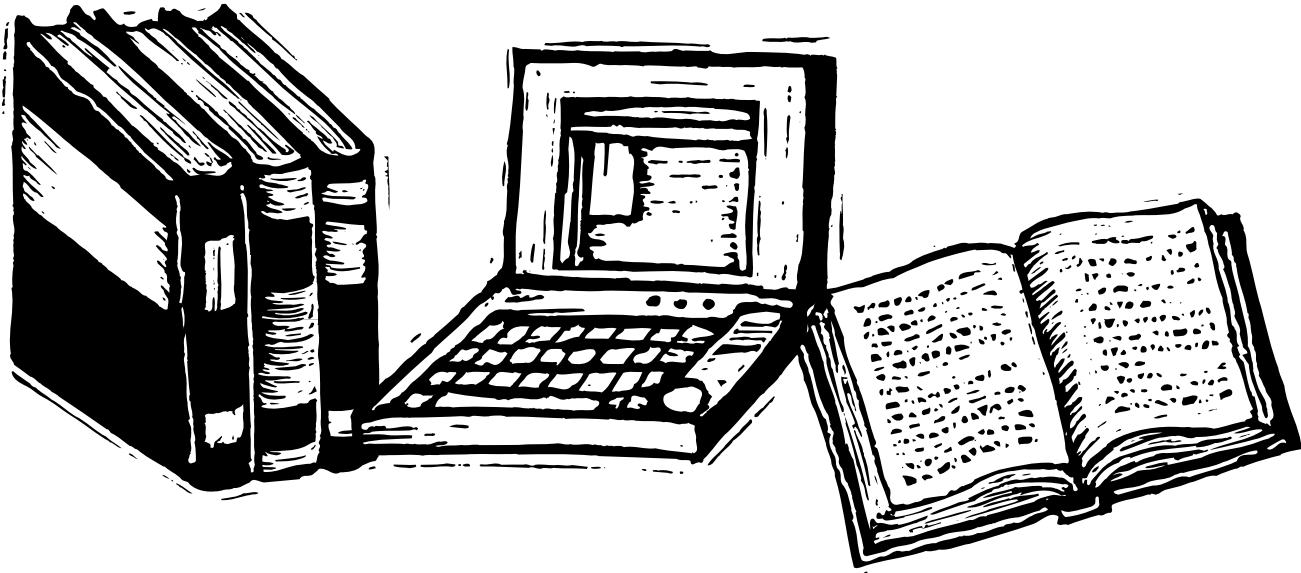
Procedimiento: :

Paso 1: Revise el informe de gastos paso a paso con el grupo, usando su propia experiencia para comentar sobre los diferentes gastos. No olvide mencionar los recibos: la importancia de guardarlos, cuando son necesarios, y qué hacer cuando no tienen uno.

Paso 2: Hable de diferentes maneras de controlar los gastos, usando su propia experiencia. Explique lo difícil que es controlar los gastos con un bolsillo lleno de recibos y billetes arrugados después de un día o una semana. Un gasto olvidado es dinero que el guía tiene que pagar después. Algunas ideas son:

- Mantener un sobre, poner cada recibo allí, y escribir el gasto y la cantidad atrás. Repasar la lista en el sobre cada noche y cada mañana para asegurar que ha apuntado cada gasto.
- Mantener una carpeta con bolsillos separados y poner los gastos de cada día en diferentes bolsillos. Si no le dan un recibo, escríbalo en una hojita y póngala en el bolsillo correcto.

Capítulo 5: Conocimiento y recursos



Una de las cosas más importantes que un entrenador puede comunicar a los guías principiantes es, que es más importante aprender a localizar y utilizar sus recursos que recordar lo mayor información posible. Es aterrador para los guías principiantes estar frente a un grupo y creer que deben saberlo todo, y enfrentar preguntas que no saben contestar. Es su trabajo como instructor hacerles sentir cómodos con la idea de que siempre hay algo que aprender, y que con experiencia aprenderán a usar las preguntas de los visitantes para sacar temas provocadores, no importa si saben la respuestas verdaderas o no.

Asegúrese de dedicar tiempo para hablar de estos temas con los guías. Algunos puntos claves para hablar son:

- Una de las alegrías de ser guía es aprender sobre tantas cosas diferentes. Uno de los retos es que nunca sabrá suficiente, y siempre enfrentará preguntas a las que no sabrá responder.
- Una de las partes más importantes de ser un buen guía es estar preparado. Aun los guías con mucha experiencia repasan los tópicos principales y la información sobre el área en la que van a estar guiando. Con más experiencia, un guía va ampliando su repertorio de áreas para guiar, lo cual significa que siempre está aprendiendo y tomando buenos apuntes.

Los guías recordarán los temas (*vea capítulo 6: "La interpretación temática"*), pero siempre tendrán que repasar la información relacionada.

- Con la experiencia los guías aprenderán como convertir preguntas muy sencillas como "¿Qué árbol es ese?," "¿Cuántas tejas hay en ese techo?," o "¿Quién construyó aquella iglesia?" en oportunidades para comunicar unos de los temas importantes que quiere desarrollar.
- Es importante que los guías sepan cuáles recursos están disponibles en las diferentes áreas de conocimiento, y cómo localizarlos y utilizarlos.

Actividad 5-1. Empezar un cuaderno de Recursos

Formato: Práctica

Resultados de Aprendizaje:

- Los guías conocerán los recursos que están a su alcance.
- Los guías apreciarán la gran cantidad de información que tendrán que aprender.
- Los guías empezarán un cuaderno para categorizar los recursos y los contactos que están a su alcance.

Preparación: Si es posible, regale a cada guía un cuaderno con tres secciones para que empiecen a acumular recursos. Tenga una lista de sus recursos más útiles en Nicaragua para compartir con los guías después.

Procedimientos:

Paso 1: Empiece con una actividad en la que los guías piensen en posibles recursos y lugares donde se puede encontrar estos. Puede mencionar diferentes áreas de conocimiento y preguntarles donde irían para encontrar información sobre estos temas. Trate de sacar más que solo “el internet,” mencionando que los libros, los documentales, las bibliotecas, los expertos locales, centros de estudio, universidades, y ONGs son recursos valiosos.

Algunos ejemplos de áreas de conocimiento en Nicaragua que un guía podría tener que investigar:

Áreas para investigar:

<i>Geología: Istmos centroamericanos</i>	<i>Agricultura y cultivos</i>
<i>Canal de Panamá: el papel de Nicaragua</i>	<i>Volcanes</i>
<i>Plantas</i>	<i>William Walker</i>
<i>Observación de aves</i>	<i>Cultura indígena</i>
<i>Arquitectura</i>	<i>Historia colonial</i>
<i>La bandera Nicaragua</i>	<i>Artesanía local</i>
<i>Economía de Nicaragua</i>	<i>Fauna nicaragüense</i>
<i>Ecología tropical</i>	<i>Gastronomía nicaragüense</i>
<i>Gestión de desechos</i>	<i>Estadísticas nicaragüenses</i>
<i>Gobierno nicaragüense</i>	<i>Los símbolos nacionales</i>



Paso 2: Ahora que tengan una idea del volumen de conocimiento y recursos que les espera, deles sus cuadernos y dígalos que empiecen a organizar la información que tienen.

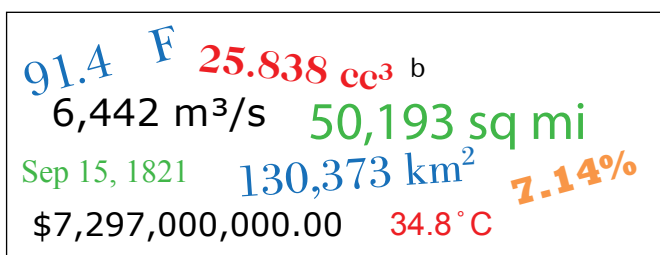
- Deberían hacer una sección de información y una sección para contactos.
- Pueden apuntar la lista que acaban de hacer.
- Anímelos a anotar todos los recursos que encuentren y los nombres y números de personas que podrían ser contactos útiles en el futuro para aprender sobre otros aspectos de turismo.
- Normalmente dejarán su cuaderno en casa, pero siempre es importante copiar nuevos contactos o recursos a sus cuadernos. Una computadora o Smart-phone pueden servir con el mismo propósito.

NOTA: La meta no es necesariamente establecer un cuaderno permanente, sino enfatizar la importancia de saber cuáles son sus recursos y poder localizarlos cuando los necesiten.

Capítulo 6: La comunicación de conocimiento e información

La gente contrata a un guía para su conocimiento y familiaridad con el lugar que un visitante no tiene. Los guías conocen la zona, las rutas, las historias internas, y mucho más, lo cual puede ahorrar mucho tiempo y molestias para un visitante, y puede mejorar su experiencia en el país. Un guía ingenioso con mucho conocimiento es un elemento valioso para una tour operadora y los turistas.

Pero tener el conocimiento es solo una parte de ser un buen guía; la habilidad de comunicar este conocimiento determinará, al final, si el guía tiene éxito. Las destrezas de comunicación son apreciadas en muchas profesiones. La comunicación efectiva puede ser muy persuasiva, demostrar liderazgo y organización, y aclarar temas complejos. Muchos guías principiantes piensan que los buenos comunicadores nacieron así, que tienen “un don.” La realidad es que la comunicación efectiva es una habilidad aprendida que requiere mucha preparación y práctica. Un guía tiene que atraer a la audiencia para no perder su atención, hacer sus presentaciones relevantes a la audiencia para que les importe lo que está diciendo, y ser organizado para comunicar todo con tiempo limitado. Si un guía puede decidir de antemano cuales son las cosas más importantes que quiere decir, puede preparar temas poderosos que provocarán pensamiento e interés en su audiencia y que se quedarán con ellos después de irse.



6-1. Números, estadísticas, y contexto

Aunque la población, las áreas en kilómetros cuadrados, fechas históricas, volúmenes de erupciones volcánicas, y el producto interno bruto (PIB) son números importantes que dan a los hechos cierto aire científico, para muchas personas los valores numéricos tienen poco significado. ¿Qué tan grande es 130,000 km² (el tamaño de Nicaragua)? Esto no significa mucho para la mayoría de la gente. Si dice a un estadounidense que es más o menos el tamaño del estado de Alabama, de repente tienen una idea muy clara, porque es algo que conocen. Sin embargo, un europeo no entendería hasta que se le diga que es aproximadamente el tamaño de Inglaterra o Grecia. Un asiático entendería si se le dice que Nicaragua es 1/3 del tamaño de Japón, o 2/3 del tamaño de Camboya.

El PIB (producto interno bruto) es una estadística económica importante que da el valor del mercado de todo lo que es producido por los residentes del país. Pero no revela tanto sobre el nivel de vida como el PIB *per cápita* es decir, el PIB dividido por la población total. El PIB per cápita de Nicaragua es aproximadamente US\$3,000 por persona, parecido al de Vietnam o Pakistán. La gente puede entender la ganancia anual de un individuo, así que nos da algo con que compararlo.

Las fechas también necesitan un contexto. Los españoles fundaron las ciudades de León y Granada en 1522. El turista no va a recordar eso. Pero cuando se le explique que fue solamente treinta años después de la llegada de Colon, ahora tiene un contexto. William Walker trató de apoderarse de Nicaragua en 1856. Si uno sabe que Walker trataba de establecer más estados esclavos en los años de la guerra civil de los EEUU, los hallazgos de Walker tienen un contexto histórico. ***Es importante que los guías aprendan a dar un contexto para las fechas, estadísticas, y valores numéricos que se dan. La gente recordará el contexto, no los números.***

Actividad 6-1. Dando significado a Números y Estadísticas

Formato: Escrito y discusión

Resultados de aprendizaje:

- Los guías comprenderán que las estadísticas y números no tienen mucho significado para los turistas.
- Los guías podrán comunicar información importante sobre Nicaragua de una forma que sea relevante para los visitantes.

Procedimiento: Es mejor hacer esta actividad como tarea en casa y luego tener un debate en clase o exposición.

Paso 1: Haga una lista de hechos importantes, estadísticas y fechas importantes en Nicaragua. Incluya el área de lagos y departamentos, la población de las ciudades, la altura de los volcanes, la exportación anual de café, tabaco, y ron, las fechas históricas, y cualquier otra estadística que los guías suelen comunicar a los turistas.

Paso 2: Introduzca el concepto de contexto y dé unos ejemplos. (*Vea arriba*).

Paso 3: Dígalos que escriban una comparación para cada número que lo ponga en contexto para los visitantes. Puede ser una comparación directa, una analogía, o un “ejemplo en acción” (ej. “Los pescadores del siglo 19 demoraban la mitad de un día para remar de un lado del lago al otro.”). Explique a los guías que pueden usar el internet, un atlas, o cualquier recurso que puedan encontrar.

Puede asignar audiencias diferentes a los guías, para que unos busquen ejemplos relevantes para estadounidenses, otros para europeos, y otros para asiáticos. También puede dividir la lista de números para que compartan una lista acumulada al final..

Paso 4: Cuando terminen su tarea, revise las oraciones con todo el grupo. Pídale que comenten sobre éstas, siempre recordando que son ejemplos para una audiencia no-nicaragüense.

Seguimiento: Dé a cada guía una copia de la lista completa que han hecho y dígalos que estas oraciones de contexto les puede servir durante su carrera profesional como guía, porque son estadísticas que usarán con casi todos los grupos que guían en Nicaragua.

6-2. Decir lo importante

Para poder aprender lo básico de la interpretación temática y desarrollar temas fuertes para tópicos comunes, los guías deben acostumbrarse a seleccionar las cosas más importantes que deben decir sobre cierto tópico, tomando en cuenta su audiencia y su propósito. Los guías dedican mucho tiempo y energía para aprender todo lo que puedan sobre diversos tópicos, y es tentador contar todo lo que uno sabe a su audiencia. Sin embargo, este es el método incorrecto, y no ayuda a los visitantes. Ellos solo recordarán conceptos que están bien organizados y que tienen relevancia en su mundo. Los guías desarrollarán estos conceptos como temas específicos en las siguientes secciones de este capítulo, pero pueden empezar ya a practicar a reconocer las cosas más importantes de un tópico. Para un guía con mucha experiencia, muchas veces es más difícil decidir qué NO decir. Pero los guías tendrán que aprender a ser lo más preciso posible en su comunicación.

Actividad 6-2A. Los símbolos nacionales

Formato: Escrito y discusión

Resultados de aprendizaje:

- Los guías podrán comunicar la importancia y la relevancia de los símbolos nacionales a los visitantes.
- Los guías empezarán a afinar su pensamiento para decir las cosas más importantes y relevantes sobre un tópico.
- Los guías empezarán a comprender los temas y la interpretación temática.

Procedimiento:

Divida los guías en grupos de 3-5 personas para trabajar en equipo.

CONSEJO DIDACTICO

No deje que los grupos se formen por afinidad, ya que probablemente tendrá unos grupos con mucha habilidad y otros con menos habilidad. El trabajo en grupo es importante para practicar trabajo en equipo y liderazgo. Para formar grupos al azar, pida a cada guía que cuente de 1 a 3 hasta que todos tengan un número; luego todos los 1 son un grupo, todos los 2 son otro grupo, etc. Si quiere más control sobre la interacción y el liderazgo en los grupos, asígnelos usted mismo.

Paso 1: Escriba los nombres de los símbolos nacionales de Nicaragua. Por ejemplo:

Pájaro nacional = El guardabarranco

Árbol nacional = El madroño

Flor nacional = El sacuanjoche

Poeta nacional = Rubén Darío

Plato nacional = El gallo pinto

Paso 2: Dígale a cada grupo que escriba una oración completa que contenga un sujeto y un verbo – preferiblemente un verbo de acción y no los verbos “ser” o “estar” – que explique a un visitante extranjero por qué cada símbolo es importante o relevante para Nicaragua. Dígales que hay muchas cosas que se pueden decir de cada uno, pero necesitan escoger la idea principal. Explique qué quiere decir con verbo de acción.

Paso 3: Deles tiempo para escribir sus oraciones y camine al rededor para ver su progreso. Es importante que todos en el grupo trabajen juntos y contribuyan con ideas, ya que para muchos será tardado formar oraciones completas con verbos de acción e ideas significativas.

Paso 4: Cuando todos los grupos hayan terminado, pídale que alguien de cada grupo pase al frente para escribir sus oraciones en un papelógrafo o en la pizarra para discutirlos. Asegúrese que todas las oraciones estén completas. Anote cuáles son las oraciones que explican un dato, pero que no tiene importancia o relevancia para la audiencia (ej. “El guardabarranco es un pájaro hermoso.” o “Gallo pinto consiste en arroz y frijoles.”) Para estas oraciones, pregúnteles, “¿Y a mí qué?”

La idea es que los guías piensen en por qué tal cosa importará a los nicaragüenses o los visitantes. Explíqueles que el verbo “ser” no dice mucho sobre el tópico, solamente menciona una cualidad que tiene; el uso de un verbo de acción le da mucho más significado. (Ej. “Nuestro plato nacional, gallo pinto, varía tanto como las culturas de Nicaragua, pero su esencia es siempre arroz y frijoles.” “Nuestro poeta nacional Rubén Darío cautivó la atención del mundo latino, encendiendo una luz literaria hacia Nicaragua.”)

Paso 5: Explique la diferencia entre un tópico y un tema, y dígame a los guías que deben aprender a pensar en las cosas importantes que decir sobre un tópico, y después tomar el tiempo para desarrollar buenos temas para cada uno. (Vea *Actividad 6-4.*)

Seguimiento: Puede pedir a los guías que traigan fotos o dibujos de los símbolos nacionales y que desarrollen un tema para cada uno para luego forrarlos con plástico para futuro uso. (Vea *Capítulo 6-3 “La interpretación temática”* y *Actividad 7-2 “emplastar”*)

Actividad 6-2B. La moneda nacional

Formato: Práctica

Resultados de aprendizaje:

- Los guías Estarán más conscientes de los símbolos e imágenes en la moneda nicaragüense.
- Continuarán identificando las cosas más importantes y relevantes que decir sobre un tópico
- Continuarán comprendiendo los temas e interpretación temática.

Preparación:

Tome fotos digitales de los dos lados de cada billete nicaragüense. Intente hacerlo lo más grande posible sin distorsionar la imagen. Use todos los ajustes electrónicos necesarios para ampliar la imagen al tamaño de una hoja, dejando espacio en los márgenes. Debería tener dos imágenes para cada billete, uno para cada lado. Imprima las imágenes, mejor a color si tiene el presupuesto. Luego haga suficientes copias para todos en el grupo, con unos extras por si las necesita. También debe tener marcadores de color para uso en clase.

Procedimiento:

Paso 1: Distribuya las copias a los guías. Explique que deben examinar los dos lados del billete y desarrollar una oración temática para cada lado, algo que explique la importancia de la imagen. Pueden escoger muchas ideas, ya que cada imagen puede representar diferentes temas. Sin embargo, deben escoger un solo tema. Explique que están desarrollando una herramienta estática, es decir, una herramienta que el visitante puede ver y leer sin más explicación. Los turistas podrán ver de cerca la moneda nicaragüense y aprender cuales son las imágenes principales y porqué son importantes.

Paso 2: Dígales que escriban sus oraciones temáticas en un cuaderno y no en los billetes, ya que seguro querrán hacer cambios y perfeccionarlas. Dígales que usted está disponible para contestar sus preguntas porque tendrán muchas. Monitoree su progreso, y permita mucho tiempo para este ejercicio; puede ser una tarea de fin de semana.



Paso 3: Cuando los guías ya están satisfechos con sus oraciones temáticas, deben escribirlas legiblemente en su copia del billete o en el margen. Explique que son los visitantes quienes las leerán, así que deben seleccionar los colores y el formato de escribir con cuidado.

Seguimiento:

Los guías pueden poner los dos lados del billete de doble cara, y luego emplastarlos (*vea Actividad 7-2“ emplastado”*). Ahora cada guía tiene una copia duradera de cada billete nicaragüense, con una oración temática en cada lado que dice algo importante sobre la imagen que se encuentra allí. Los guías pueden perforar una esquina en cada uno y juntarlos como un llavero para mantenerlos juntos. Serán ayudas didácticas excelentes para el guía cuando empiece a enseñar a los visitantes sobre Nicaragua.

6-3. La interpretación temática

La interpretación temática es una forma de pensar y comunicar que requiere mucha preparación y practica; sin embargo, vale la pena dominarla para poder comunicarse de forma eficaz en el campo. La interpretación temática es un campo de estudio aparte, y se debe animar a los guías a estudiar este enfoque con el libro: *Interpretation—Making a Difference on Purpose*, escrito por Sam Ham. Se puede comprar este libro en el sitio web www.fulcrum-books.com o de muchos otros distribuidores como www.amazon.com o www.barnesandnoble.com. Esta sección dará a los guías una introducción a los principios fundamentales de interpretación temática, y les enseñará cómo construir y mejorar sus temas.

Actividad 6-3A. Pensar temáticamente

Formato: Video y discusión

Resultados de aprendizaje:

- Los guías podrán ponerse en el lugar de los visitantes y ver como las actividades guiadas pueden estimular pensamiento.
- Los guías reconocerán que los pensamientos de los visitantes durante o después de una actividad pueden ser diferentes a los que el guía tenía en mente; sin embargo, si el guía está satisfecho con las conclusiones que saquen los visitantes, ha hecho un buen trabajo.
- Comprenderán que el tema del guía es la idea principal o la “moraleja” que quiere comunicar a los visitantes y que quiere que recuerden después de la actividad.
- Los guías Reconocerán que las conclusiones y pensamientos de los visitantes después de una actividad también son temas, que se llaman temas personales. En otras palabras, el tema del guía puede estimular muchos temas personales.

Preparación: Busque el video premiado de Alonso Álvarez Barreda, *La Historia de un Letrero* en <http://www.youtube.com/watch?v=zyGEEamz7ZM> [NOTA: Si no funciona el enlace, busque el video en Google u otro motor de búsqueda.] Necesitará acceso a internet para ver este video, ya que los videos de YouTube no se pueden copiar y grabar legalmente. Si se puede, use un proyector y conecte parlantes externos a su computadora. También necesita un papelógrafo con marcadores y cinta adhesiva para colocar el trabajo de los guías en la pared.

Procedimiento:

Paso 1: Antes de ver el video, dígame a los guías, “Este video presenta dos rótulos que pretenden lograr el mismo resultado (el ciego quiere convencer a la gente que ponga dinero en su lata). Sin embargo, cada rótulo da una

perspectiva distinta y usa otro tipo de comunicación para atraer a la gente. Después de ver el video, responda a las siguientes preguntas y hable de ellas en su grupo.” [NOTA: Hay que dividir a los guías en grupos si son más de cinco.]

Paso 2: Muestre el video, *La Historia de un Letrero*.

Pregunta 1: ¿Cuál fue el propósito del primer rótulo?

NOTA: Los guías deberían ver al final que el primer rótulo le dijo a la gente qué pensar. (“Ten compasión. Soy ciego.”). Trata de ganar su lástima.

Pregunta 2: ¿Cuál fue el propósito del segundo rótulo?

NOTA: Los guías deberían ver al final que el segundo rótulo no le dijo a la gente que pensar, sino les provocó que pensarán. Los pensamientos que provocó el rótulo probablemente fueron, “Si, realmente es un día hermoso, y es verdad, él no lo puede ver y disfrutar como yo.” Este rótulo no gana la lástima de la gente, sino su empatía, porque la gente se pone en el lugar del ciego. Esto requiere de sus propios pensamientos sobre la realidad de él.

De esta manera, usted puede demostrar a los guías que su propósito más grande no es “enseñar” a los visitantes mucha información o decirles qué pensar. Más bien, su propósito es estimular en los visitantes que piensen por ellos mismos. Entre más se provoque a los visitantes a pensar, más profundo y significativo será su experiencia— ¡y más grande sus propinas!

Pregunta 3: ¿Por qué era más exitoso el segundo rótulo?

NOTA: Los guías deberían ver que el segundo rótulo era más exitoso porque provocó el pensamiento de la gente.

Paso 3: Ahora dele a los grupos un papelógrafo y pídeles que completen el ejercicio abajo. Antes de empezar el ejercicio, dele esta introducción:

Como guías profesionales, cuando hablamos de un “tema,” estamos hablando de un pensamiento. Cuando planifique y desarrolle un tour guiado, siempre debe tener en mente un tema porque le ayudará a decidir donde parar y qué decir. También le ayudará a saber qué no decir y qué no incluir. El tema es lo que quiere que los visitantes estén pensando cuando haya terminado el tour. En otras palabras, ¿qué quiere que estén pensando cuando termine, y qué quiere que le digan a otras personas?”

“Recuerden que como un tema es un pensamiento, los pensamientos de sus visitantes también son temas. Si usted presenta muy bien el tour guiado, puede que provoque muchos pensamientos en los visitantes, aunque solo ha desarrollado uno. Estos son sus temas personales. Cada tema personal es como la moraleja de la historia que la persona captó en la actividad. Así es como un tema le puede ayudar.”

Ahora pida al grupo que complete este ejercicio::

¿Cuáles son los mensajes que Alonso Álvarez Barreda le ha comunicado? Suponga que usted es su audiencia principal. ¿Cuáles mensajes captó personalmente, es decir, cuál es la moraleja de La Historia de un Letrero en su opinión? ¿Cuál es el tema personal que el video de Alonso le deja?

Escribe cada tema en una oración completa como el siguiente ejemplo:

Mi conclusión o moraleja personal de La Historia de un Letrero es que... _____

Hable con su grupo sobre sus oraciones y escojan 5 o menos oraciones principales

Escriban las oraciones en un papelógrafo y colóquenlo en la pared.

Paso 4: Dele a los guías entre 10-15 minutos para hablar de sus temas personales y escribirlos en el papelógrafo. Cuando terminen, asegúrese que lo coloquen en un lugar donde todos lo puedan ver..

Paso 5: Ahora pase por todos los papelógrafos, hablando de los diferentes temas personales que han sacado del video. Busque los temas que tienen en común todos los papelógrafos. Esto es una buena señal para Alonso. Significa que está provocando muchos pensamientos en la audiencia. ¿Pero estaría feliz con estos pensamientos? ¿Estaría satisfecho con los pensamientos estimulados por su video?

Por supuesto, la única manera de saberlo es preguntar a Alonso cual fue su tema original. ¿Cuál fue la idea principal o moraleja que él quería comunicar a la audiencia? La respuesta es:

El tema principal de *La Historia de un Letrero* es que **Si pudiéramos ponernos en el lugar de los demás, el mundo sería un lugar mejor.**

NOTA: Muchos guías habrán puesto temas personales que tienen que ver con la comunicación. Es entendible, porque están aprendiendo sobre comunicación en este ejercicio. Así que puede explicarles que Alonso estaría feliz porque están sacando temas personales para ayudarles a ser mejores guías. Pero algunos habrán puesto temas que tienen que ver con la empatía hacia otras personas. Puede decir que Alonso tendría una sonrisa muy grande al ver estos temas, porque se acercan más a lo que él quería decir con el video.

Termine preguntándoles que les enseñó este ejercicio sobre cómo ser un buen guía. ¿Ven que todos sus tours son como el video de Alonso en que tienen el potencial de estimular pensamientos importantes en los visitantes? ¿Ven que la interpretación temática no es simplemente enseñar mucha información sobre Nicaragua? Se trata de hacer que los visitantes creen temas personales que duran toda la vida.

Actividad 6-3B. Ver el mundo temático a su alrededor

Formato: Práctica de campo y discusión

Resultados de aprendizaje:

- Los guías tendrán la capacidad de ver mensajes temáticos en publicidad y comerciales.
- Los guías comprenderán la diferencia en cuanto al impacto y la atracción entre temas débiles, normales, y provocadores.

Preparación: Esta actividad es un buen seguimiento a la introducción sobre la interpretación temática, porque demuestra a los guías la aplicación práctica de los temas en el mundo real para que sientan el impacto de comunicación temática.

Procedimiento:

Paso 1: Después de hablar de mensajes temáticos, explíqueles a los guías que uno de los usos más eficaces de la comunicación temática está en la industria de la publicidad. Los negocios tienen que atraer la atención de la gente y dar un mensaje impactante en muy poco tiempo y espacio, y esto en medio de mucha competencia y otras distracciones.

Paso 2: Dígalos que mantengan un cuaderno para apuntar los mensajes temáticos que ven por cierto tiempo (un fin de semana es suficiente). Deben anotar si el tema es eficaz y porqué, y porqué les llamó la atención.

Paso 3: Repase todos los mensajes temáticos observados por los guías en clase, y hable de porqué creen que son temas, si son eficaces, y porqué

Actividad 6-3C. Enseñando a los guías a escribir sus propios temas

Formato: Actividad en el aula y discusión

Resultados de aprendizaje:

- Los guías escribirán temas provocadores para sus actividades guiadas.
- Los guías incorporarán conceptos universales en sus temas.

Procedimiento:

Paso 1: Dele a los guías las siguientes instrucciones:

Solo o en un grupo, haga una lista de los tópicos más importantes que necesita interpretar para los visitantes.

- ✓ Para cada tópico, escriba al menos un tema provocador. Recuerde que un tema provocador es un tema que es relevante para los visitantes. Puede empezar con un borrador de cada tema y luego aplicar los siguientes principios para hacerlos más fuertes.
- ✓ ¡Ojo! Como en toda comunicación, los temas dependen de su audiencia. Mientras desarrolle sus temas, imagine la gente a quien quiere impactar con estos.
- ✓ Enseñe sus temas a un compañero para que le dé sugerencias para mejorarlos.

NOTA:

Para escribir un tema, los guías deben empezar con lo siguiente:

Cuando se trata de este tópico, pienso que es muy, *MUY* importante que mis visitantes piensen que _____

(Complete la oración con su tema).

SUGERENCIA: Un tema potente casi siempre resulta cuando usted puede conectarlo con uno o más conceptos universales.

Ejemplos de conceptos universales que podría incorporar en un tema:.

Ira	Nacimiento	Conflicto
Crueldad	Oscuridad	El lado oscuro de la gente
Muerte	Derrota	El mal
Justicia (Igualdad Social)	Miedo	Lucha
Bien	Felicidad (euforia)	Odio
Heroínas y héroes	Hambre	Ironía

Alegría	Matanza	Soledad
Anhelo	Amor	Seres queridos (familia, amigos)
Moralidad	Mortalidad	Misterio
Dolor	Patriotismo	Poder
Arrepentimiento	Tristeza	Salvación (de algo/alguien)
Sexo	Lo espiritual	Lucha
Sufrimiento	Poderes sobrenaturales	Supervivencia
Suspense	Lágrimas	Tensión
Sed	Amenazas	Tiranía
Incertidumbre	Victoria	

Puede añadir más a esta lista

Actividad 6-3D. Analizar los temas provocadores

Formato: Actividad en el aula y discusión

Resultados de aprendizaje:

- Los guías reconocerán los temas provocadores.
- Guíes explicarán en sus propias palabras qué lo hace a un tema provocador.

Preparación: Necesitará fotocopias de la lista de temas en paso 2 o proyectarla para que todos la vean.

Procedimiento:

Paso 1: Aprender a reconocer un tema provocador y explicar por qué es provocador es una habilidad muy importante que todos los guías deben dominar. Como un buen cuento, los temas provocadores a veces presentan alguna tensión, un conflicto o dilema que hay que resolver. En otros momentos, invocan el misterio, cierta incertidumbre o algo que es extraordinario para la audiencia. Más abajo se presentan algunos ejemplos de temas que han tenido éxito con las audiencias a las que iban dirigidos. Preséntelos a los guías con las siguientes instrucciones.

Paso 2: Dele a los guías las siguientes instrucciones:

- ✓ Mientras analiza cada tema, imagine que usted es la audiencia destinataria:
- ✓ Seleccione dos o tres que en su opinión son los más provocadores.
- ✓ Prepárese para explicar por qué le gusta este tema.
- ✓ ¿En su opinión, cuáles son las palabras que dan poder a este tema?
- ✓ Desarrolle su propia lista de principios para escribir buenos temas. ¿Cuáles son algunas maneras de hacer un tema provocador para los visitantes?

Temas para analizar:

- Los científicos están buscando agua en la luna y en otros planetas. Hay una buena razón por esto.
- Cada animal está diseñado para sobrevivir. Unos lo logran, y otros no.
- Uno de los experimentos más exitosos de la naturaleza es la creación de la almeja.
- En ningún lugar se ve tanto el misterio de la naturaleza como en el bosque.
- No hay “buenos” ni “malos” en el reino animal.
- Los bosques son los “salvavidas” de la raza humana. Contienen las respuestas a preguntas que la ciencia ni siquiera ha hecho todavía.
- Este valle no siempre ha sido el lugar sereno y pacífico que es hoy en día. La violencia fue una parte necesaria en la formación de esta belleza natural.
- El alce podría ser el animal más maravilloso del mundo, simplemente por su estructura..
- Perder una especie, aunque parezca un animal sin importancia, es una tragedia.
- La historia de la conservación de la fauna salvaje es una historia de villanos, héroes, y la voluntad de la gente.

Paso 3: Ahora hable de cada tema, pidiendo a los guías que levanten la mano si piensan que es un tema provocador. Luego pregúnteles porque creen que es provocador. Anime a todos que expresen sus opiniones.

Actividad 6-3E: Usar transiciones

Formato: Actividad en el aula y discusión

Resultados de aprendizaje:

- Los guías sabrán porque las transiciones son importantes en un tour.
- Los guías reconocerán los diferentes tipos de transiciones.

Preparación: Necesitará fotocopias del siguiente ejercicio o proyectarlo para que todos lo vean.

Procedimiento:

Paso 1: Explíquelo a los guías que las transiciones son importantes en una actividad guiada porque hace más fácil que los visitantes sigan la línea de pensamiento del guía. Las transiciones comunican a los visitantes que ha terminado de hablar de algo y va a empezar a hablar de cosas nuevas (“Ahora que hemos hablado de A, veamos B.”) También demuestran a los visitantes que es hora de ir a otro lugar (“Bien, si no hay más preguntas, continuemos con la siguiente parada en el tour.”)

Además de estos ejemplos, hay otras maneras de usar las transiciones que ayudan a hacer una actividad más interesante y provocadora para los visitantes. Estas incluyen el presagio, el uso de misterio o suspenso, y dar a los visitantes algo que hacer:

La Prefiguración: Significa dar una pista de lo que sigue en el tour, pero de una manera que cree curiosidad. Por ejemplo:

“Si piensa que esta flor es hermosa, no guarde la cámara todavía. He dejado lo mejor para la última parada – que veremos en aproximadamente 20 minutos.”

El misterio/suspenso Significa dar a los visitantes un dilema o incertidumbre para resolver. Por ejemplo:

“Los búhos al igual que los seres humanos no pueden digerir los huesos y plumas. ¿Cómo manejan este problema después de una noche de caza exitosa? Ahorita en la próxima parada sabrán la respuesta – y seguro que no es lo que tienen en mente.”

Dar a los visitantes algo que hacer significa darles una tarea o algo para pensar entre las paradas del tour. No es solo darles una pista como cuando usa el presagio. Cuando un guía usa esta técnica, pide a la audiencia que se involucren en una actividad que requiere que resuelvan un problema – normalmente algo que incluye observación y pensar en ciertos temas. Por ejemplo:

“Si no hay más preguntas, sigamos el sendero. Pero mientras caminamos, fíjense bien en el bosque a su izquierda. Va a cambiar de tres maneras. Vea si puede averiguar lo que está pasando y hablaremos de eso cuando lleguemos a la próxima parada.”

Paso 2: Dele a los guías el siguiente ejercicio para completar. Cuando terminen, pídeles sus respuestas para cada transición y debátanlas. Después de hablar de todas las transiciones explíqueles que no hay respuestas correctas ni incorrectas. El resultado más importante de esta actividad es que empiecen a pensar sobre los diferentes tipos de transiciones que pueden usar cuando estén guiando.

A la izquierda hay tres tipos de transiciones. Únalas con uno o más ejemplos que están a la derecha. NOTA: La mayoría de los ejemplos corresponden a más de un tipo de transición.

Dar a la audiencia algo que hacer

Misterio/Suspenso

Prefiguración

Hasta ahora hemos visto plantas que sirven como casas para los insectos. Pero en la próxima parada, veremos una planta que hace las cosas de otra forma. Está diseñada no para refugiarlos sino para comérselos.

Ahora vamos un poco más adelante donde veremos tres tipos de flores que todavía son importantes elementos de la medicina cotidiana en muchas comunidades rurales.

Mientras caminamos, miren hacia la izquierda. Entre aquí y la próxima parada, se encuentra un árbol que ha logrado sobrevivir a pesar de que este es el peor lugar en el mundo para esta especie. Díganme cuando crean que lo han identificado.

Hemos visto lo severo que es el clima y la tierra aquí. En la próxima parada, van a ver la primera pista para descubrir como las plantas logran sobrevivir en este ambiente tan hostil

Bien, ahora que sabemos tanto sobre la ceiba, veamos si pueden identificar a uno de sus parientes aquí en el camino. Ambos árboles se parecen mucho, pero se diferencian por las enormes espinas que posee el primo.

Actividad 6-3F. Juntar todo para realizar un tour temático

Formato: Actividad de campo y discusión

Resultados de aprendizaje:

- Los guías desarrollarán sus propias rutas y planes interpretativos para un tour, y luego harán un tour desde el punto de inicio hasta el final de su ruta.
- Los guías recibirán retroalimentación sobre sus técnicas de guiado e interpretación por parte de los colegas a quienes guió.
- Los guías aprenderán las realidades de seguir un plan y adaptarlo a circunstancias y sorpresas inesperadas.

Preparación:

Esta es una actividad culminante que puede ser la actividad más importante para los guías en todo el curso. Requiere un dominio completo de cómo establecer temas (Capítulo 6-3: Interpretación temática) y de técnicas básicas de guiar y comunicar (Capítulo 4: Mecánicas de Guiado). Los guías deben estar en un lugar donde puedan planear una ruta y una estrategia interpretativa en grupo, y luego guiarla y tener tiempo para retroalimentación. Se recomienda escoger un punto de llegada que sea diferente a él de partida, para que haya una meta y un horario real que cumplir. Así usted incluirá en la actividad un elemento de manejo del tiempo para que los guías desarrollen esta habilidad también.

Procedimiento:

Paso 1: Divida a los guías en grupos. En esta actividad es mejor que usted escoja los grupos para balancear las fortalezas y debilidades de cada guía entre los grupos. Asegúrese de que cada grupo tenga un líder que definitivamente domine los conceptos de guiar. Si hay unos guías que están más familiarizados con la naturaleza y otros más familiarizados con la ciudad, trate de distribuirlos para que cada grupo tenga una mezcla de talento y recursos. También hay que equilibrar el número de hombres y mujeres en cada grupo. Los guías estarán en estos grupos para muchas actividades guiadas, así que tome su tiempo en seleccionarlos.. *(Vea el consejo didáctico.)*

CONSEJO DIDÁCTICO

Observe a los guías en capacitación que están captando los conceptos y avanzando más rápido que los demás. Puede usar a los estudiantes avanzados como reporteros u observadores en sus grupos, dándoles responsabilidades específicas de organizar y reportar. Estos guías pueden asistirle a usted, y los mantiene estimulados y activos en el proceso de aprendizaje. Pero tenga cuidado de no crear un sentimiento de "favoritismo."

Paso 2: Dele a los grupos un punto de llegada para una caminata guiada de 45 minutos en un área cerca del centro del curso. El punto de llegada puede ser un lugar donde tendrán un refrigerio, o el inicio de otro evento como una visita a un restaurante o cafetería. Ellos escogerán su punto de partida, o zona base; un lugar donde un grupo de turistas podría encontrar su guía con facilidad y esperar un tour, como la glorieta en el parque central o la recepción de un hotel.

Paso 3: Dígame a los grupos que desarrollen una caminata guiada de 45 minutos que contenga cinco paradas definidas. Si quiere, usted puede escoger unos puntos de interés para ellos, como la catedral, el parque central,

el mercado, etc. Dígales que tienen que desarrollar un tema general para todo el tour, y temas para cada uno de los cinco puntos de interés. Los temas para los puntos de interés deberían, de alguna manera, apoyar al tema general. Dígales que hablen con su grupo sobre donde serán las partes de la caminata que no son guiadas, y que técnicas pueden usar para introducir las transiciones de un punto de interés al otro (ej., "Mientras caminamos hacia la catedral, imaginen como un peregrino se sentiría en estos últimos 100 metros de su viaje de un mes."). Cada grupo debe entregar su zona base, puntos de interés, temas, y transiciones para que usted los revise antes del tour.

Paso 4: Hable con los grupos si tiene dudas sobre sus programas.

Paso 5: Cuando esté satisfecho con el tour que cada grupo ha preparado, seleccione un miembro del grupo como el guía para este ejercicio. Los otros serán turistas. El papel de los turistas es dar comentarios constructivos al guía durante el tour. Deben poner mucha atención en las técnicas de guiar como la proyección de voz, el contacto visual, la postura, la posición del cuerpo, y la posición del grupo. Deberían dar comentarios desde la perspectiva del turista (ej. "Disculpe, pero no lo escucho bien" "¿Está bien si nos paramos en la sombra, o donde no haya tanto ruido?" "¿Si no es mucha molestia, podría quitarse los lentes de sol para que veamos sus ojos?") El grupo puede hacer preguntas como harían los turistas, y los guías deberían responder de forma apropiada.

Paso 6: Pídale a los guías de cada grupo que confirmen su punto de inicio y la hora que quieren que los turistas los encuentren. **Dígales que piensen en sus introducciones. ¿Presentarán el Tema en la introducción?** Confirme el punto y la hora de llegada y dígales que les encontrará en el punto de llegada a la hora específica; que no lleguen tarde.

Paso 7: Mientras los grupos dan sus tours, camine alrededor de ellos y anote sus observaciones, pero trate de mantener una distancia apropiada para que los grupos interactúen. (*Vea el consejo didáctico.*) Haga sus propios apuntes para la discusión de seguimiento con cada grupo.

CONSEJO DIDÁCTICO

Como instructor, a veces es mejor mantener su distancia en las actividades de campo y dejar que los guías interactúen. Cuando está el instructor, muchos guías resisten hacer comentarios, prefiriendo dar la palabra al instructor. Los instructores pueden intimidar a los estudiantes sin querer.

Paso 8: Esté antes que los grupos en el punto de llegada. Mientras lleguen los grupos, observe la interacción entre los miembros de cada grupo. ¿Están trabajando juntos, apoyando al guía? ¿O están discutiendo, culpándose entre ellos?

Paso 9: La próxima vez que tenga todos los grupos en el aula, pídale que cada grupo nombre un representante que no fue el guía en la actividad anterior. El representante pasa al frente y escribe el tema del grupo para el tour. Luego reportan su experiencia.

- ¿Cómo estuvo organizado el tour?
- Describa la introducción. ¿El tema fué presentado en la introducción, o Emergió durante el tour?.
- ¿El guía logró comunicar el tema? ¿Se mencionó el Tema en la conclusión?
- ¿Surgió algo inesperado?

- ¿Cómo reaccionó el guía a los comentarios y preguntas?
- ¿Cómo estuvieron sus técnicas de guiado?

Luego, pida al guía que pase y dé sus comentarios.

Complete este procedimiento con cada grupo.

Seguimiento:

Repita esta actividad muchas veces en diferentes ambientes, para que cada persona tenga la oportunidad de guiar su grupo. Ponga mucha atención a la interacción en el grupo, para asegurar que los miembros del grupo se apoyen y no se pongan muy críticos o a la defensiva.

6-4. Desarrollar una base de datos de Temas Importantes

Ahora que los guías tienen una idea sobre cómo preparar sus estrategias de comunicación para un tour guiado, usted tiene que prepararles para la realidad del mundo de ser guía. Un guía puede tener un plan excelente con preparaciones temáticas bien organizadas, pero siempre enfrentará interrupciones inesperadas y preguntas que no cuadran con el tema que está desarrollando. Imagine que está dando un tour en una finca, sabiendo que tiene que regresar a la casa en media hora. Un visitante señala un grupo de pájaros grandes que ya han visto miles de veces y pregunta muy emocionado, “¿Guau, qué tipo de pájaro es ese?” O está en un bus, dando una explicación muy organizada sobre los orígenes de la revolución Sandinista, sabiendo que no tiene mucho tiempo para llegar a la cita para almuerzo. De repente alguien ve un mono en un árbol. ¿Y ahora qué? Estos son solo dos de miles de situaciones donde el guía estará aliviado de tener unos temas rápidos en mente – temas que han desarrollado en el pasado para cada vez que ven un zopilote – para poder contestar la pregunta rápidamente pero con calma, con el mensaje temático más importante para ese tópico, y regresar a su tópico original.

Con un poco de pensamiento, un guía puede identificar las cosas que en cualquier tour va a atraer la atención de los visitantes o provocar la pregunta, “¿Qué es eso?” Los guías con experiencia llegan a conocer las cosas que tienen que interpretar en cada tour y las preguntas que casi siempre tienen que contestar. Aunque requiere tiempo, reflexión, y preparación, los guías simplificarán sus vidas y serán mejores guías si preparan mensajes temáticos para todos los tópicos que suelen abordar. Recuerde que puede desarrollar un mensaje temático con mucho o poco material, pero es el mensaje temático que recordarán los visitantes cuando hayan regresado a sus casas.

Actividad 6- 4. Temas para toda la vida

Formato: Actividad de campo

Resultados de aprendizaje:

- Los guías seguirán mejorando sus habilidades para desarrollar temas provocadores.
- Los guías desarrollarán temas para los tópicos y objetos que suelen abordar en sus tours

Procedimiento:

Divida a los guías en grupos de 3-5. Elija un área general que represente los tours que los guías podrían dar en el futuro. Podría ser un tour de una finca, árboles comunes, pájaros comunes, una caminata en un bosque tropical, una caminata en un bosque seco, una caminata en una ciudad colonial, etc. Mándelos a realizar una caminata y dígales que cada grupo debe hacer una lista de todas las cosas que crean que serían importantes abordar en un tour guiado, o que llamarían la atención de los visitantes. Si tiene la oportunidad, puede mandar diferentes grupos con diferentes enfoques, para que un grupo se enfoque en árboles, otro en cosas en la finca, etc.

Cuando todos los grupos hayan terminado, pida que todos contribuyan con sus listas de forma verbal, y que una persona escriba una lista general. Copie estas listas para todos los guías, y dígales que sería buena idea que desarrollen temas para todas estas cosas comunes que saben que van a tener que abordar o explicar.

(Vea Anexo D para unos ejemplos de listas de tópicos de Nicaragua.)

Capítulo 7: Herramientas y Accesorios



Los guías deben aprender la importancia de prepararse. Prepararse significa conocer las rutas (Vea Capítulo 8-1: “Conocer las rutas”), saber los temas principales (Vea Capítulo 6-3: “La interpretación temática”), y tener un plan general para la gestión del tour que se pueda ajustar y adaptar durante el transcurso de este. Los guías pueden mejorar su habilidad de comunicarse y ayudar a los visitantes a entender los conceptos con el uso de herramientas didácticas que puedan preparar de antemano. Algunas herramientas como cinta adhesiva y un cuchillo de bolsillo son importantes para seguridad y situaciones problemáticas. Otras, como textos, gráficos emplastificados o modelos pequeños pueden ayudar al visitante a visualizar los detalles de algo que es difícil de ver o entender. Los guías deberían de saber los tipos de herramientas que hay que usar en diferentes situaciones.

Actividad 7-1. La mochila del guía

Formato: Discusión

Resultados de aprendizaje:

Los guías Podrán identificar las herramientas que están a su alcance, para poder preparar los materiales que mejorarán su habilidad de comunicarse con los visitantes.

Procedimiento:

Haga una lista de herramientas que podrían ser útiles para los guías en situaciones diferentes, tomando el tiempo en clase para hablar de algunos usos específicos de estos. Si es posible, traiga ejemplos al aula.

¿Qué otras herramientas podrías añadir a esta lista?

Cuchillo de bolsillo

Repelente

Cámara digital

Cinta adhesiva

Guías de campo

Brújula

Lista de contactos

Mapa

Lupa

Foco

GPS

Cuerda

Celular o radio

Cinta métrica

Binoculares

Silbato de aves

Bolsas ziploc

Cuaderno

Telescopio

Muestras

Botiquín de primeros auxilios

Actividad 7-2. Emplasticado

Formato: Práctica

Resultado de aprendizaje:

- Los guías Podrán emplasticar sus materiales, haciéndolos duraderos y a prueba de agua, para poder usarlos como refuerzo visual en sus presentaciones.

Preparación:

Consiga los materiales para emplasticar que estén a su alcance. Lo más económico es el plástico adhesivo que se vende en grandes rollos en casi todas las librerías. Corte dos piezas del plástico del tamaño deseado, quite el papel del plástico, coloque el material entre las dos piezas, y presione. Este método es menos caro y es eficaz, aunque el plástico es delgado y débil, y el proceso puede ser complicado.

Otra manera que es mucho mejor pero más caro son las hojas profesionales para emplasticar que venden en las tiendas de equipos como fotocopiadoras e impresoras. Estas son páginas gruesas de plástico doblado. Se inserta el material en el plástico doblado y se pasa por una emplastificadora para sellarlo. Una emplastificadora es una buena inversión para los guías o una escuela, y cuesta aproximadamente tanto como un paquete grande de plástico adhesivo. Si no se puede conseguir una emplastificadora, el plástico doblado se puede sellar con una plancha, teniendo cuidado de sacar todas las burbujas mientras plancha. Si usa una plancha, use una tela o toalla entre la plancha y el plástico.

Procedimiento:

Paso 1: Pídale a los guías sugerencias para materiales que en su opinión un guía debería emplasticar, y haga una lista de ejemplos con el grupo.

Paso 2: Pídales que escojan materiales que quieran emplasticar en la próxima clase.

Paso 3: Enseñe a los guías a emplasticar sus materiales, recordándoles sacar las burbujas y dejar espacio en las orillas del material para que el plástico se pegue. Es buena idea dejar espacio extra en un lado para poder perforarlo e insertar un llavero para almacenarlo. Si es posible pídale que intenten las dos técnicas.

Paso 4: Sugiera a los guías que hagan una colección de materiales emplastificados para usar en el campo, y mantenerlos juntos en un cuaderno organizado.

Emplasticar es un buen seguimiento para actividades como “Billetes locales”

(Actividad 6-2B: “La moneda nacional” y
Actividad 9-3: “Las preguntas más frecuentes”)

Actividad 7-3. Usar binoculares

Formato: Práctica

Resultado de aprendizaje:



- Los guías sabrán ajustar y enfocar un par de binoculares para su propia visión, y enseñar a otros a hacerlo.
- Los guías podrán observar un objeto y después levantar los binoculares a sus ojos para verlos.
- Los guías sabrán limpiar los binoculares.
- Los guías sabrán que los binoculares son uno de los mejores recursos que pueden tener y valorarán la necesidad de ahorrar dinero hasta que puedan comprar un par.

Los binoculares son unas de las mejores herramientas que hay para un guía porque aumenta su sentido más importante: la visión. Los binoculares no sirven solo para observar aves, sino también para identificar plantas, detalles arquitectónicos, estrellas y constelaciones, cualquier cosa en el mar o el lago, y mucho más. Para un guía, también pueden ser esenciales para encontrar una persona perdida o localizar un vehículo o pedir auxilio en una emergencia. Pero no es suficiente tener los binoculares – hay que saber usarlos.

Preparación:

Trate de prestar tantos binoculares como pueda para esta actividad. Las organizaciones de conservación y observación de aves normalmente apoyan mucho al capacitación en el uso de binoculares, siempre y cuando sepan que se les dará el cuidado adecuado. Reúna al grupo en un área abierta con mucho espacio y con cosas en que puedan enfocar como rótulos y edificios.

CONSEJO DIDÁCTICO

Si es posible, pida a alguien con mucha experiencia con binoculares que dé una demostración, que sea alguien del grupo o un experto de afuera. Eso rompe un poco la rutina del formato de la clase, y le da a usted la oportunidad de observar a los guías, apoyarles cuando sea necesario, y hacer preguntas de discusión.

Procedimiento:

Paso 1: Seguridad: . Enfatique la importancia de siempre usar la correa para colgar los binoculares del cuello. Son instrumentos de precisión muy costosos, y solo hace falta que se caigan una vez para arruinar los ópticos para siempre.

Paso 2: Limpieza: Dígame a los guías que miren bien los lentes y los oculares y que revisen si hay suciedad, polvo, o manchas. Explique las técnicas básicas de limpiar los lentes, especialmente la importancia de soplar arena o polvo en vez de frotarlos con un paño. Enséñeles los paños y técnicas apropiados para la limpieza de binoculares y dígameles que limpien los binoculares. Así usted está estableciendo un valor y respeto para los binoculares como herramienta.

Paso 3: Calibración de los binoculares: Demuestre a los guías como calibrar los binoculares a su visión.

- Gire el dial central de enfoque de los binoculares en el sentido contrario de las agujas del reloj hasta el tope.

- Encuentre el aro dióptrico en uno de los oculares (normalmente la derecha). Está marcado con - 0 +. Gire el aro dióptrico en el sentido contrario de las agujas del reloj hasta el tope.
- Seleccione un objeto como un rótulo con letras claras que esté aproximadamente a 10 metros de distancia. Dígales que cierren el ojo en el ocular ajustable (con el aro dióptrico, normalmente a la derecha) y que giren el dial central de enfoque hasta que vean claramente las letras del rótulo con el ojo abierto.
- Ahora con el otro ojo, que miren solamente a través del ocular ajustable y giren el aro dióptrico hasta que vean claramente las letras. Ahora los binoculares están calibrados para sus ojos, y solo deberían usar el dial central para enfocar

Asegúrese de que los guías entiendan que tienen que recalibrar cualquier binocular que usen para una visualización óptima. Esta habilidad es importante para los guías que también compartirán con sus visitantes. Hemos conocido muchas, muchas turistas que traen binoculares muy caros en sus viajes pero nunca han aprendido a calibrarlos correctamente. ¡Nunca olvidarán la expresión en la cara de alguien cuando por fin ven una imagen claramente con sus binoculares caros!

Paso 4: Practicar cómo enfocar. Dígale a los guías que miren en una dirección donde hay objetos que están más cercanos y otros en la distancia. Que enfoquen en el objeto que está cerca y después rápidamente que reenfoquen en algo lejano. Que sigan cambiando el enfoque hasta que se sientan cómodos con el uso del dial central.

Paso 5: Ubicando un objeto. Esta habilidad es esencial y requiere mucha práctica. Dígale a los guías que seleccionen un objeto que puedan ver sin los binoculares y que sigan viéndolo. ***Sin quitarle la vista del objeto y sin mover la cabeza, deben levantar los binoculares a sus ojos y enfocar el objeto,*** Con práctica pueden hacer esto de forma natural y podrán levantar los binoculares a sus ojos y hasta ver un objeto en movimiento.

Paso 6: Puntos de referencia: Pídale a los guías que le expliquen a otra persona cómo encontrar lo que están viendo. Hable de la importancia de usar puntos de referencia bien claros como un punto de partida cuando están explicando a alguien donde mirar, y que siempre deberían evitar direcciones como “junto al árbol,” “en aquella rama,” o “junto al lago.” Deben nombrar puntos de referencia que sean fáciles de identificar. Repase con ellos el sistema de referencia del reloj.

Paso 7: Guardar los binoculares: Repase con ellos el proceso de limpiar y guardar los binoculares, y cómo tenerlos a su alcance siempre.

Seguimiento: Trate de tener unos pares de binoculares disponibles para que los guías puedan practicar con ellos en su tiempo libre. La mayoría de los guías principiantes no podrán darse el lujo de unos binoculares, pero unos aprenderán rápido el valor de tenerlos y querrán tomar cada oportunidad para usarlos. Ponga atención en los guías que practican mucho con los binoculares y anímelos a ahorrar para tener su propio par.

Actividad 7-4. Usar un telescopio

Formato: Práctica

Resultados de aprendizaje:

- Los guías apreciarán que un telescopio es una herramienta costosa que puede elevar a un guía naturalista a otro nivel de guiar, y dar mucha satisfacción al cliente.
- Los guías experimentarán la precisión del uso y montaje de un telescopio.



Un telescopio es una herramienta muy cara que da otra dimensión de experiencia y satisfacción al turismo de naturaleza que justifica la inversión de comprarlo. Un telescopio puede convertir la observación de un pájaro o animal lejano en una experiencia inolvidable para un grupo entero. Puede permitir que un guía enseñe a los visitantes las lunas de Júpiter, los aros de Saturno, las montañas en la luna, y galaxias distantes que ni en sueños hubieran imaginado poder ver. Son vistas que los visitantes jamás olvidarán.

Preparación: Si tiene la oportunidad de prestar un telescopio para enseñarlo a los guías, asegúrese de programar una demostración completa. Sería aún mejor si pudiera hacer una demostración del uso del telescopio para ver el cielo en la noche, pero si no es posible, puede ver las características de la luna durante el día. Seleccione un área abierto con el suelo nivelado, donde todos los guías puedan ver el montaje del telescopio y también observar mientras todos lo usen.

Procedimiento: Igual como en la Actividad 7-3 “Usar binoculares,” es mejor que alguien con experiencia con el telescopio explique cómo armarlo y usarlo. La persona debería empezar con el telescopio en su bolso de transporte, con el trípode y el ocular objetivo aparte. De esta manera los guías podrán ver todo el proceso de montaje, empezando con como armar el trípode.

El propósito no es que los guías sean expertos en armar un telescopio, sino que aprendan que es un proceso sistemático que hay que aprender si quieren usar un telescopio. Una vez que el telescopio esté armado, el expositor deberá explicar todos los niveles, cerrojos, y botones para demostrar los ajustes que hay que hacer para usarlo. Luego el expositor debería enfocar el telescopio en un objeto grande e inmóvil, como una orquídea distante o la luna, e invitar a los guías que miren a través del telescopio. El punto es que los guías se den cuenta del valor de un telescopio como una herramienta y que vean que todo un grupo puede disfrutar de la experiencia de observar algo en la distancia.

Una vez que todos los guías hayan tenido la oportunidad de ver por el telescopio, deles tiempo para que los guías ajusten y experimenten con el telescopio. Es buena idea mantener el telescopio armado durante un tiempo libre para que los guías con mayor interés puedan aprovechar la oportunidad de usarlo. Para el guía que pretende ser naturalista, ser dueño de un telescopio será una prioridad.

Capítulo 8: Planear y ejecutar un itinerario

Como aprender a andar en bicicleta o a caballo, llega un momento cuando uno tiene que combinar todo lo que ha aprendido. La única manera de hacer esto es con la práctica. En este capítulo, veremos el proceso de desarrollar un itinerario y un plan interpretativo, y cómo ejecutarlo con todos los ajustes y decisiones que para un guía con experiencia son naturales. En fin, esto solo se puede aprender con práctica y experiencia.

8-1. Conocer la ruta

Muchos guías principiantes piensan que una vez que un guía sabe mucha información, solo comentan y cuentan historias de lo que les sale en el camino. No se dan cuenta de que las rutas y comunicación están cuidadosamente planeadas y practicadas y luego revisadas para mejorarlas. Enfatice que tienen que familiarizarse con sus rutas principales y desarrollar un plan de presentación para esa ruta. Pensar temáticamente será una habilidad útil para desarrollar sus planes.

Actividad 8-1. Planear la ruta

Formato: Práctica

Resultados de Aprendizaje:

- Los guías prepararán las rutas que van a guiar
- Los guías comprenderán los límites de tiempo para presentar la información.
- Los guías empezarán a construir un sistema mental para los segmentos de tiempo en un tour y los temas que quieren comunicar y reforzar.

Preparación: Esta actividad es especialmente útil para preparar al grupo para un tour que harán como parte del curso, o al menos una ruta que recorrerán juntos. También se puede aplicar a tours en bote o de caminata. Asegúrese de saber cuándo tarda para caminar o manejar entre los diferentes puntos de interés en el tour antes de hacerlo con el grupo.

Procedimiento:

Paso 1: Seleccione una ruta con puntos de partida y llegada. En este ejemplo vamos a usar de Estelí a Masaya; el grupo saldrá de Estelí en la mañana para almorzar en el mercado de Masaya.

Paso 2: Pídale a los guías que hagan una lista de sitios importantes o puntos de interés en el camino. Estos son lugares que les gustaría explicar, o lugares que tienen que explicar porque son muy obvios para los visitantes cuando pasen. Usando nuestro ejemplo, los puntos principales serían:

- Estelí
- El empalme/mercado de Sébaco
- La estatua de Rubén Darío en la entrada de Ciudad Darío
- Laguna Moyua
- Hacienda San Jacinto con la estatua del héroe Andrés Castro
- El pueblo de Tipitapa, que se encuentra entre los lagos Xolotlán y Cocibolca
- El mercado de Masaya

Paso 3: Pregúntele a los guías cuánto tardan entre cada punto de la ruta. Inevitablemente, habrá discusión y desacuerdo. Use esto para enfatizar la importancia de saber el tiempo mínimo entre cada punto y la probabilidad de demoras por tráfico, construcción, ganado, etc.

Estelí → 45 min → *Sébaco* → 15 min → *estatua de Rubén Darío* →
15 min → *Laguna Moyuá* → 40 min → *Hacienda San Jacinto* → 20 min →
Tipitapa → 20 min → *El mercado de Masaya* .

Paso 4: Pregúnte a los guías cuánto tiempo demora el viaje entero sin paradas (= 155 minutos, o un poco más de dos horas y media). Pregúnteles si piensan que es necesario una parada con un grupo de turistas, para el baño, estirar las piernas, u otra cosa. ¿Cuáles son las opciones para usar el baño? ¿Cuánto tardaría?

Paso 5: Pregúnteles cuánto tiempo extra necesitarían para varias paradas o desvíos en el camino. ¿Vale la pena? ¿Tomarán la misma ruta de regreso, dándoles la opción de parar en otra ocasión? ¿Necesitarán un baño o descanso al regreso? ¿A qué hora tienen que almorzar? ¿A qué hora deben salir de Estelí?

Paradas opcionales en la ruta de Estelí – mercado de Masaya:

- Parada para tomar fotos en el mercado de Sébaco (¿15 min? ¿Se puede combinar con el baño?)
- Desvío en Ciudad Darío, para ver la casa y ciudad natal de Rubén Darío (20 min)
- Parada para estirarse en Laguna Moyuá, con una oportunidad de observar aves como la jacana (15 min, sin el baño)
- Visitar Hacienda San Jacinto y Museo (45 min, más baño)

Explique que los guías siempre tienen que balancear las oportunidades de visitas y desvíos con el horario que tienen. Más tiempo en un lugar es tiempo que no puede estar en otro, y cada decisión significa un compromiso. Los guías tienen que formar el hábito de pensar de esta manera (*vea Capítulo 8-2*)

Paso 6: (Si no ha explicado Capítulo 6-3: “*La interpretación temática*,” puede hablar de los tópicos y las cosas más importantes de éstos para el paso 5, en vez de hablar de temas.) Pídale a los guías que desarrollen temas para cada punto de interés que han seleccionado para la ruta. Recuerde que ellos pueden tomar el tiempo para apoyar estos temas con subtemas u otra información si el horario les permite. Pídale que agreguen algunos temas generales que quisieran comunicar durante esta ruta (temas basados en tópicos como la transición geológica entre las montañas del norte y la cuenca del lago Cocibolca, la producción de arroz, el impacto de Huracán Mitch, etc.).

Paso 7: Dígale a los guías que examinen el horario de la ruta y que imaginen en qué momento podrían introducir sus temas (antes, durante, o después de pasar por cierto sitio), y cuánto tiempo tendrían para desarrollar, presentar, y dar seguimiento a los temas. Luego pídale que miren la ruta al revés, y que noten el cambio en el horario y la diferencia en la sucesión de sitios cuando viajen en la otra dirección. Recuérdeles que siempre deberían pensar desde la perspectiva de los visitantes, la cual podría ser diferente dependiendo de la dirección en la que van.

8-2. Contrarreloj: Como balancear entre el tiempo y la experiencia del visitante

Cualquier guía con experiencia sabe que tiene un horario fijo en un tour y que tiene que estar consciente siempre de la hora y reajustar su plan mental constantemente. Tiene que saber cuándo el tour debe empezar y terminar, y debe saber también todas las citas fijas entre estos dos tiempos. Sabe las experiencias y los puntos de interés que quiere presentar a los visitantes, y sabe las distancias y tiempos entre cada uno. Basado en este conocimiento, hace un itinerario que seguirá, lo cual anticipa cuánto tiempo puede pasar en cada parada. El guía casi siempre quiere hacer más cosas y pasar más tiempo en cada lugar que el horario le permite.



Esta relación y reajuste constante entre el tiempo, las distancias, y la experiencia del visitante es una parte integral de guiar y debe convertirse en algo natural en el pensamiento del guía. Demoras inesperadas u oportunidades surgen con frecuencia, y con cada parada o actividad extra, hay que reajustar la matriz de tiempo/distancia/experiencia. Tiempo que pasan en un lugar es tiempo que no pueden pasar en otro lugar, y el guía tiene que recalibrar constantemente para decidir cuánto tiempo van a pasar en un lugar, cuánto tarda en llegar a la siguiente parada, y si es posible darse el lujo de una experiencia adicional. Los guías con experiencia calculan una matriz tiempo/distancia/experiencia muy conservadora, para que cuando ganen un minuto pueden agregar algo extra para los visitantes, en vez de enfrentar la decepción de no cumplir con el plan que presentaron.

Hable de este concepto con los guías y enfatice que se trata de una carrera contrarreloj, siempre recalibrando la matriz durante el tour. Llámeles la atención a este concepto cuando haga un tour o viaje de campo con los guías para que empiecen a pensar en los compromisos que tienen que hacer con el tiempo. Dígalos que a veces los guías con experiencia pueden parecer muy estrictos, ¡pero es porque saben que una demora de media hora en el desayuno afectará sus planes para la tarde!

8-3. Tomar decisiones instantáneas



Tomando en cuenta la relación entre el tiempo, la distancia, y la experiencia mencionada en la sección anterior, los guías se darán cuenta de que enfrentarán regularmente decisiones instantáneas que afectarán el horario y la experiencia de los visitantes. Cada demora, cada desvío, y cada oportunidad les quitan tiempo precioso, pero es importante que los guías no solo consideren el elemento de tiempo. Los guías siempre tienen que dar mucho valor a la experiencia del visitante y evaluar el valor de esta experiencia contra la consecuencia de perder tiempo en otro lugar. Si los visitantes están muy emocionados por ver un ave rara, tal vez el guía debería quitar tiempo del tour de la ciudad. El guía no tiene mucho tiempo para tomar esta decisión. Una situación parecida surge cuando los visitantes expresan interés en algo inesperado o no planeado, como una boda que está pasando. El guía tiene que balancear los beneficios contra el costo de una experiencia en otro lugar.

Estos son ejemplos simples de las muchas decisiones que un guía tendrá que tomar en un tour. El punto que los guías principiantes tienen que entender es que enfrentarán estas decisiones constantemente y solo tendrán unos segundos para tomarlas. Siempre refuerce esta realidad importante de guiar cuando pueda.

8.4 Excursiones de campo

Que quede bien claro: no hay mejor inversión en la capacitación de guías que las excursiones de campo. Normalmente no se incluyen las excursiones de campo en los programas para capacitar guías porque son caras. Sin embargo, vale la pena buscar apoyo en negocios de tours y transporte, tanto como restaurantes y sitios de actividades, los cuales se beneficiarán de la capacitación profesional de guías.

Las excursiones de campo le dan a usted la oportunidad de aplicar las teorías de la clase a la realidad del campo. Les da a los guías la oportunidad de entender una experiencia desde la perspectiva de guía y visitante a la vez. También son buenos momentos para reforzar los conceptos importantes de guiar, desde las técnicas básicas hasta cómo manejar el tiempo. Si tiene suerte, ¡hasta tendrá situaciones problemáticas como un problema con el vehículo para poder mostrar que hacer! (*Vea el consejo didáctico.*)

Trate de tener tiempo en el bus durante las excursiones de un día completo para discusión

CONSEJO DIDÁCTICO

Cuando esté en el campo con los guías, recuerde que cada error, desgracia, y plan que sale mal son excelentes “momentos educativos.” Manténgase alerta para oportunidades de explicar a los guías los retos que pueden enfrentar y cómo manejarlos.

Actividad 8.4 Una excursión de campo de día completo

Formato: Actividad de campo

Resultados de Aprendizaje:

- Los guías tendrán una experiencia a través de los ojos del turista.
- Los guías ejercitarán su “ojo crítico” para las habilidades básicas de guiar.
- Los guías apreciarán la necesidad de tomar decisiones instantáneas que afectan el horario, la calidad de la experiencia del visitante, y la forma en que el guía organiza y presenta sus mensajes en el tour.
- Los guías comprenderán la importancia de resolver problemas constantemente.
- Los guías entenderán su papel en establecer y mantener las relaciones con el conductor, los guías locales, y los administradores de restaurantes, sitios turísticos, y hoteles.



Preparación: Organice una excursión de campo de día completo para los guías en capacitación. Use sus contactos, recursos, y poderes de persuasión para buscar apoyo para el transporte, una comida, y las entradas a diferentes sitios. Lo mejor es tener un guía con experiencia que usted conozca bien pero que no conoce al grupo de guías. De esta manera pueden dar un buen ejemplo y también pueden fingir errores o facilitar discusión sobre principios básicos.

Procedimiento:

Paso 1: Complete Actividad 8-1 con el grupo para preparar la excursión. Salte el paso 5 y no ha hablado de temas o comunicación. El beneficio principal de esta excursión es enfocarse en la logística, acciones, y pensamientos del guía.

Paso 2: Dígale a los guías que traigan un cuaderno para escribir preguntas o dudas que se les ocurra, como hicieron en Actividad 3-1: “Desarrollar un ojo crítico.” Anímeles a hacer preguntas al guía y expresar sus dudas (ej. “¿Dónde nos vamos a encontrar?”; “¿A qué hora tenemos que regresar al bus?”).

Paso 3: Deles todas las indicaciones necesarias para el día para que estén preparados. Hable con ellos sobre los resultados de aprendizaje para el viaje (*vea arriba*).

Paso 4: Explique los resultados de aprendizaje con el guía para la excursión. Hable de los planes, trucos, o estrategias que tiene en mente..

Paso 5: Durante la excursión, siéntese en frente donde pueda comunicarse con facilidad con el guía y el conductor, y donde pueda tomar el micrófono para hablar con el grupo. Como una “voz de afuera” o narrador de tercera persona, busque oportunidades para reforzar buenas técnicas de guiar y aliente a los guías a hacer preguntas y comentarios. Refuerce los conceptos de resolver problemas, tomar decisiones instantáneas, y la re-calibración constante de la matriz de tiempo/distancia/experiencia. Aproveche los momentos educativos (*vea el consejo didáctico*). .

Paso 6: Durante la excursión, pídale al guía de la excursión o uno de los guías en capacitación que presente el grupo a los administradores de sitios o restaurantes que conozcan durante el día (*vea Actividad 14-2: “Conocer a los administradores de hoteles y restaurantes”*).

Paso 7: En el bus de regreso después de la excursión, aproveche el momento para que el guía profesional conteste las preguntas y hable con el grupo.

Paso 8: La próxima vez que se reúna con el grupo, repase y hable de la excursión del campo. Use los resultados de aprendizaje para iniciar la discusión.

Capítulo 9: Ganándose el salario – Situaciones difíciles y problemáticas

Un buen guía usa las técnicas básicas de guiar, conoce su audiencia, prepara y practica sus rutas, y está preparado con temas importantes para cada ruta. La mayoría del tiempo estará bien con estas técnicas. Pero el guía es el líder designado del grupo y tiene la responsabilidad de resolver problemas inesperados y manejar situaciones difíciles mientras también representa la compañía para quien trabaja. Esta es, probablemente, la parte más difícil de todas las responsabilidades del guía. No importa si es el manejo de una crisis, el comportamiento inapropiado de un visitante, o la presentación delicada de un tópico polémico, el guía tiene que manejar las situaciones más desafiantes con profesionalismo, confianza, y dignidad imperturbable. Estas son las situaciones que realmente desarrollan las destrezas de liderazgo y diplomacia en un guía.



9-1. Liderazgo

Hay muchos, muchos cursos de liderazgo, y muchos libros y documentos en internet que desarrollan los detalles sobre las características de los buenos líderes. Sí le interesa, puede usar estos recursos para hablar de cómo desarrollar las destrezas de liderazgo con su grupo. Para nuestros propósitos, es importante que los guías entiendan que ellos empiezan como líderes *designados*; es decir, su trabajo como guía turístico les nombra el líder del grupo. Si un guía usa las técnicas básicas de un buen guía y tiene una comunicación eficaz, con el tiempo serán reconocidos como líderes *en su campo*, a quienes los grupos respetan y confían.

Hay tres situaciones en particular que son importantes para establecer y mantener el liderazgo del guía:

1. **Tomar decisiones:** Como se planteó en la Sección 8-3, un guía toma decisiones rápidas constantemente que afectan el horario y experiencia del visitante y el plan interpretativo del guía. La mayoría de estas decisiones no son muy obvias para los visitantes, quienes normalmente no están muy conscientes de los parámetros del tiempo en un tour. Sin embargo, hay momentos cuando el guía enfrenta una decisión pública donde los visitantes están muy conscientes de las opciones y donde la decisión tendrá consecuencias obvias en la experiencia de ellos. En este momento el guía necesita demostrar sus habilidades de líder, tomando una decisión clara que crean que es lo mejor para la experiencia en general.
- Dígame a los guías que normalmente las decisiones no son blancas o negras; requieren un compromiso. Por eso, hace falta un líder para tomar las decisiones.
 - Dígame que no deberían pensar en las decisiones como una elección entre una cosa u otra, y que no empiecen a enfocarse en “la opción correcta” versus “la opción incorrecta.” Más bien, imagine que es un camino que se bifurca, y cuando ya escoge una dirección tiene que seguirlo y esperar lo mejor, sin reflexionar sobre la dirección que no escogió
 - Si una decisión requiere una explicación o aclaración pública, el guía debe asegurarse de usar bien sus habilidades: postura, proyección de voz, contacto visual, y mucho más para comunicarse con confianza y autoridad.

- Una sonrisa y un poco de humor pueden funcionar para suavizar una decisión difícil, pero siempre es importante analizar bien las emociones en cualquier situación y ser solemne y respetuoso cuando sea necesario.
- Para transmitir confianza, un guía debe creer que está tomando la decisión que garantizará la mejor experiencia para todos.
- El guía NO DEBE pedir un voto para tomar ninguna decisión. Solo garantiza que unas personas saldrán decepcionadas, y el guía habrá cedido completamente su autoridad en el grupo.
- Si un visitante cuestiona la decisión del guía, este debería reconocer la opinión de esa persona. Si es apropiado, debería explicar que la opinión fue considerada, pero tomando en cuenta todos los factores, la decisión tomada es la mejor opción, y que el guía “está dispuesto hablar más de la situación en privado después de dar las indicaciones.

2. Situaciones problemáticas y emergencias: La gente reacciona de diferentes maneras cuando enfrentan un problema o emergencia. Una situación problemática puede ser que el bus se descomponga en el camino, o que el hotel no tenga la reservación, o que se inunde un puente, o que el vuelo sea cancelado. Unos entran en pánico, otros quieren tomar control de la situación, otros empiezan a criticar, y ¡aún otros pueden empezar a reír como locos! Existen muchos libros y artículos excelentes sobre cómo manejar un grupo en una situación de emergencia, los cuales son lecturas valiosas para un guía. Se puede aprender cómo manejar heridas y emergencias médicas en un curso de capacitación en primeros auxilios y seguridad. Hable con los guías sobre algunos de los problemas que enfrentarán en el negocio del turismo, y repase los pasos principales para mantener liderazgo en un grupo:

- Confirmar liderazgo: Ya que el guía es el líder designado del grupo. Es importante reafirmar su liderazgo rápidamente, antes de que alguien lo cuestione. Puede hacer eso usando una voz calmada con el grupo y reconocer la situación.
- Mantener la calma: Entienda que lo más importante es mantener un ambiente de calma, no importa el tamaño del problema. Tranquilice al grupo si es necesario.
- Evaluar la situación: Piense en las consecuencias de la situación, y si el problema es un inconveniente o una emergencia.
- Identificar y formar un equipo: Busque personas que estén en una posición para ayudar a resolver el problema. Estas pueden ser el conductor, el administrador del hotel, el gerente del aeropuerto, la oficina de la tour operadora, o la policía. Contacte a estas personas, especialmente la oficina de la tour operadora.
- Explicar la situación a los visitantes: Los guías deben hacer esto cuanto antes, y seguir informando a los visitantes sobre la situación. Uno de los errores más comunes de los líderes es olvidar mantener informado a los demás.
- ¡Ser honesto! El error más grave que puede cometer un guía es ser deshonesto con los visitantes. Se darán cuenta de la mentira en algún momento, y de allí en adelante el guía pierde su habilidad de liderar el grupo.
- Tenga cuidado al aceptar la ayuda de un visitante con buenas intenciones. Los visitantes pueden ofrecer su ayuda, la cual puede ser muy útil en el caso de un doctor o mecánico que ofrece sus habilidades. Sin embargo, tenga cuidado con los visitantes que solo quieren mostrar su disponibilidad en ayudar. Asegúrese de que realmente hace falta su ayuda.
- “Si del cielo te caen limones.....” Busque la manera de usar el problema o tiempo como ventaja. Si un guía tiene tiempo extra mientras espera que se resuelva un problema, es mucho mejor que los visitantes estén ocupados que estén sentados meditando sobre el problema. Un buen guía puede convertir una desgracia en

una oportunidad para enseñar algo. Y si es posible, invite al grupo a algo, como un refresco o un helado, para reconocer la inconveniencia. (Las buenas compañías de tours reembolsan a los guías para gastos de “reparación de daños.” Consulte a la oficina de la tour operadora.)

- Mantenerse presente: No olvide mantener los visitantes al tanto de la situación. Mantenga contacto con ellos, y evite la tentación de escapar a la incomodidad de la situación y esconderse.
 - Mantener liderazgo del grupo. Recuerde que una desgracia compartida es una oportunidad de cohesión grupal. El guía también es líder emocional, así que hay que mantener una buena actitud.
- 3. Visitantes enojados o inapropiados:** No importa si la causa es una situación problemática, un tema delicado, fatiga del viaje, o simplemente una persona con mala actitud, llegará el día cuando un visitante grite o haga comentarios inapropiados a un guía frente al grupo. Uno de los retos más grandes del liderazgo es mantener la dignidad y aplomo frente al grupo, y mantener sin bajar al nivel de humillación o insultos. Use su propia experiencia para hablar de las respuestas apropiadas para poder mantener el liderazgo del grupo.
- ¡No reaccione emocionalmente! No deje que una persona enojada le atrape en un conflicto personal o discusión. Manténgase con calma frente a su ira.
 - Recuerde que los visitantes reconocerán el comportamiento inapropiado, y sentirán empatía con su posición. El guía es su líder, haciendo lo mejor que puede para los visitantes.
 - Dígale a los guías que reconozcan la queja o asunto lo más profesional y objetivo posible. Pueden decir cosas como “Lamento mucho que usted se sienta así, pero...” “Podemos hablar más de este tema después si usted desea...” o “Entiendo su frustración, pero si yo pudiera controlar el clima (o las aerolíneas, o el gobierno) tendría otro trabajo.”
 - El guía no debería usar la ventaja de su posición como guía y líder para denigrar o humillar a la persona enojada, aun si esta persona trata de humillarlo. El guía tiene el poder del micrófono, y humillación pública de un visitante pondrá al guía al mismo nivel de la persona inapropiada.
 - No lo tome de forma personal, y acepte una disculpa o humildad pública de la persona si la ofrece. El guía aprenderá que una explosión inapropiada de un visitante resulta más apoyo para él de parte de los demás visitantes. Algunos mostrarán de forma muy clara que no están de acuerdo, o que lo están pasando de maravilla a pesar del comportamiento del otro. En fin, manténgase la calma y deje que el grupo juzgue al visitante inapropiado.

Actividad 9-1. Situaciones problemáticas y difíciles

Formato: Discusión

Resultados de aprendizaje:

- Los guías entenderán su papel en situaciones problemáticas y difíciles.
- Los guías escucharán ideas sobre cómo manejar situaciones problemáticas y difíciles.

Preparación: Esta actividad de discusión es muy buena en una situación relajada e informal, por ejemplo, tomando un refrigerio al final del día. Pueden divertirse mucho creando escenarios y los guías disfrutarán la experiencia de ponerse en un lugar de responsabilidad.

Procedimiento:

Con el grupo distribuido de forma que todos pueden verse entre sí (como un semicírculo o círculo), presente una serie de situaciones; pueden ser problemas logísticos, dilemas de valores, o temas delicados. Dele a los guías la oportunidad de expresar sus ideas sobre cómo manejar la situación y comentar sobre las sugerencias de los demás. Aproveche la oportunidad para reforzar el papel del guía como líder, quien está en la mejor posición para tomar decisiones. Enfatique la responsabilidad del guía de reconocer todas las perspectivas sobre un tema delicado, y la responsabilidad que tiene de responder al grupo y no solamente a un individuo.

Trate de empezar con situaciones problemáticas que usted ha experimentado para poder usar su propia experiencia como ejemplo. Otros posibles escenarios son:

- Todo el grupo ha regresado al bus después de una visita al mercado de Masaya, menos una pareja. Les ha estado buscando por quince minutos, y sabe que pronto tendrán que salir para poder llegar a la visita más importante del día: Volcán Masaya. En el Volcán Masaya quiere visitar el excelente centro turístico y luego tener tiempo para ofrecer dos opciones para el sendero hasta la cima del volcán. El grupo en el bus está inquieto. ¿Qué hace?
- En la situación anterior, se da cuenta de que les robaron a la pareja, y la mujer fue levemente herida cuando la empujaron y robaron su bolso. ¿Qué hace?
- Hay un terremoto de magnitud 6.5 mientras el grupo está almorzando en un restaurante. No hay daños, pero los visitantes se ven muy nerviosos. Una visitante grita algo sobre una réplica y sale corriendo del restaurante. ¿Qué hace?
- Una hora después del terremoto, cuando el grupo ya está calmado y la situación está bajo control, escuchan un reporte en las noticias que el terremoto fue el resultado de una erupción volcánica que podrían cerrar el aeropuerto por unos días. El tour va a durar dos días más, y luego la mayoría de los visitantes se van al tercer día. ¿Qué hace?
- Incluya problemas comunes de los que se había hablado en otras partes del curso, como hoteles sin reservaciones, equipaje perdido, visitantes que llegan tarde, etc.

9-2. Abordar temas delicados o controversiales

Cuando un guía conoce su audiencia y los tópicos del tour, puede anticipar temas que pueden ser especialmente delicados o controversiales para algunas personas, y que pueden hasta causar respuestas hostiles en algunos individuos. Hay un dicho famoso: “Nunca hables de religión o política durante la cena.” Muchas personas tienen creencias muy arraigadas sobre la religión o la política, y puede ser muy difícil mantener la objetividad y la mente abierta ante una perspectiva diferente. Para los estadounidenses, el aborto, el cambio climático, la guerra, y los puntos de vista políticos se han vuelto temas muy polémicos e intransigentes. También, Nicaragua recibe actualmente muchos grupos de iglesias que vienen de misioneros y para turismo religioso. La evolución es fundamental en muchas charlas sobre la ecología y la diversidad tropical, sin embargo la evolución puede ser un tema muy sensible para estas audiencias.

Sin importar la situación, cuando un guía reconoce un tópico delicado o controversial, debe mantener la objetividad en su presentación y discusión. Esto significa evitar lo absoluto, reconocer las diferentes perspectivas, y tratar de mantener la suya fuera de la discusión. El guía tiene que mantenerse por encima de los temas, tomando el papel de reportero o profesor presentando los temas.

Dele a los guías algunos ejemplos de frases que pueden usar para presentar los puntos de vista de la mayoría a una audiencia delicada:

- “Aunque hay diferentes perspectivas sobre las causas y resultados de la guerra, la mayoría de los nicaragüenses piensan que” ”
- “La mayoría de los biólogos usan la teoría de evolución para explicar los mecanismos de la biodiversidad tropical”
- “Existen muchas opiniones sobre la caza de animales, pero cuando no hay comida”

Otra técnica es usar material impreso para presentar diferentes puntos de vista sobre temas delicados o controversiales. Así el guía puede evitar una conexión personal con una perspectiva u otra.

Actividad 9-2. Las preguntas más frecuentes (PMFs)

Una página de las preguntas más frecuentes (PMFs) emplastada es una buena herramienta para presentar tópicos delicados, temas incómodos, preocupaciones de conversación, y oportunidades de apoyo económico (*vea Capítulo 16- 3: “La filantropía turística y la recaudación de fondos”*). Las preguntas no tienen que ser verdaderas preguntas que los visitantes le han preguntado frecuentemente, sino preguntas simples que presentan tópicos de interés para muchos visitantes. Con 10 PMFs, puede abordar algunas preguntas básicas, temas controversiales, conceptos erróneos, preocupaciones de conversación, y oportunidades filantrópicas. También sirven como una fuente de información muy útil y eficaz para los visitantes.

Formato: Práctica

Resultados de aprendizaje:

- Los guías podrán hacer páginas emplastadas que aborden temas delicados y controversiales de una manera objetiva.
- Los guías aprenderán como usar materiales didácticos visuales para comunicar temas provocadores.
- Los guías estarán conscientes de temas que podrían ser delicados para los visitantes a Nicaragua.

Procedimiento:

Paso 1: Dígale a los guías que seleccionen un tema que podría ser delicados para algunos visitantes y que los escriban en oraciones completas

Paso 2: Dígales que desarrollen un mensaje temático que les gustaría comunicar sobre este tópico

Paso 3: Pídeles que escriban una pregunta muy sencilla que un visitante podría hacer, la cual introducirá el tópico delicado y dará la oportunidad para introducir su tema. **NOTA:** Los PMFs no tienen que ser una pregunta que los visitantes realmente hagan frecuentemente. Debería ser una pregunta simple que introduzca un tópico de interés para muchos visitantes.

Paso 4: Que desarrollen la respuesta a la PMF con menos de 90 palabras, una respuesta que conteste la pregunta e incluya el tema. Los guías se darán cuenta que 90 palabras no es mucho, pero es importante limitarse.

NOTA: No hace falta decir el tema explícitamente, solo transmitirlo eficazmente.

Paso 5: Si es necesario, que usen fotos, y dibujos para ilustrar la página de PMFs. Un subtítulo para una foto también puede ser una buena herramienta para apoyar su tema.

Paso 6: Si piensa emplasticar las PMFs, enumere las PMFs antes de imprimirlas. Deben ser consistentes con el texto, color, y lugar de los números en cada PMF

Paso 7: Imprima y emplastique la hoja de PMF (*vea Actividad 7-2: "Emplasticar"*).

Paso 8: Cuando tenga un juego de PMFs impresos y emplasticado, perfore una esquina de cada hoja y júntelas con un llavero o alambre. Dígale a los guías que usen estas como una herramienta didáctica que los visitantes pueden leer en el bus, el hotel, etc.

Capítulo 10: Comida

10-1. El papel de la comida

Es importante que los guías entiendan la inmensa importancia de las comidas y bebidas en la experiencia turística. Cuando la gente habla de sus viajes, muchas veces mencionan una comida o un plato especial como la experiencia más bonita del viaje, por ejemplo, “la vez que comimos pescado que vino directo de la lancha.” Probar la comida local es una parte importante de la experiencia de un



Fotos cortesía de www.vianica.com

viaje, especialmente cuando los platos o bebidas son hechos de frutas, vegetales, pescado, o carne que no se encuentra en el país del viajero. Aun así, muchos viajeros no son tan aventureros, o tienen estómagos sensibles y no están acostumbrados a comidas diferentes. Las tour operadoras y guías deben ser extremadamente conscientes de cuestiones de sanidad e higiene alimenticia, especialmente cuando organizan comidas para el grupo. Es importante que usen restaurantes confiables con quienes el guía haya mantenido una relación profesional constante (vea Capítulo 14-2: “Relaciones profesionales”), y cuando los visitantes expresen interés en comer comida en la calle, el guía debe explicarles el riesgo para un “estómago no acostumbrado.”

10-2. El aspecto social de las comidas

El aspecto social de las comidas es tan importante para la experiencia del viaje como la comida en sí. Para el grupo, es un momento para relajarse, compartir sus opiniones y preguntas, y conocer un poco más a los otros miembros del grupo. Esto también es verdad para el guía, que debe entender que es una oportunidad excelente para conocer a los visitantes en un nivel más personal, y aprender más de sus intereses. De esta manera, el guía puede fortalecer su relación con los visitantes y este sentirá más interés en ellos. Los guías entenderán que muchos de los clientes tienen historias interesantes y así los clientes se convertirán en algo más que turistas.” Es importante que los guías entiendan que compartir las comidas con los visitantes es una buena oportunidad, y no un momento para desaparecer o esconderse del grupo.

10-3. Opciones de comidas

Los guías en capacitación necesitan entender las diferentes opciones para las comidas en un tour y las consecuencias de cada una. Aunque normalmente la tour operadora hace los planes para las comidas, el guía tiene mucha influencia en cuanto a los comentarios sobre el restaurante y la compañía, y debe saber los elementos a considerar al momento de planear una comida para un grupo.

Actividad 10-3. Opciones para las comidas

Formato: Discusión

Resultados de aprendizaje:

- Los guías podrán tomar decisiones sobre el formato de comida que se debe usar en diferentes situaciones.
- Los guías podrán trabajar con los proveedores de servicios alimenticios para dar información sobre las comidas y los menús.

Procedimiento: Facilite una discusión grupal sobre las siguientes preguntas:

Pregunta 1: ¿Qué factores logísticos hay que considerar al momento de planear una comida para un grupo? (aparte del costo y la calidad) Deben mencionar:

- El tamaño del grupo
- El tiempo que tienen disponible
- La exclusividad de la sala o restaurante (e.j. ¿Estarán solos en la sala del restaurante?)
- Cuanta variedad quieren ofrecer
- Cuanta interacción social quiere promover
- ¿Es importante que todos comiencen y/o terminen de comer a la vez?



Pregunta 2: ¿Qué formatos de comidas puede usar?

- Ordenar del menú
- Escoger una comida de dos o tres opciones
- Una sola comida para todos
- Estilo familiar (platos grandes que se comparten en la mesa)
- Un bufet
- Un almuerzo para llevar y comer en el bus o en una parada del tour
- Un picnic organizado

Pregunta 3: Para cada uno de los formatos en pregunta 2, ¿cuáles son los pro y los contra? ¿Qué problemas podrían surgir con cada uno?

Pregunta 4: ¿Para qué situación sirve cada formato?

Pregunta 5: ¿Cómo comunicaría a un grupo lo que van a comer, tomando en cuenta el significado para sus mensajes temáticos y las preferencias y necesidades de los visitantes?

- Etiquetas en el bufet o en los platos familiares
- Una carta con descripciones del menú en cada mesa
- El guía o anfitrión va de mesa en mesa explicando los platos
- El guía o anfitrión explica los platos al grupo antes de la comida

Seguimiento: Después de esta actividad, trate de incorporar durante el resto del curso los diferentes formatos de comidas para que los guías puedan verlos y hablar de sus experiencias.

10-4. Facilitar la conversación en las comidas

Como se mencionó antes en “Los aspectos sociales de las comidas,” una de las mejores cosas que puede hacer un guía es sentarse con los visitantes durante las comidas, cuando sea posible. ¡De repente, muchos de esos turistas fastidiosos se convierten en personas interesantes que han hecho muchas cosas diferentes en sus vidas! Pero esto solo pasa cuando el guía hace las preguntas correctas y sabe bien cómo manejar la conversación en una comida. Esto es porque para el turista, el guía es alguien de mucho interés, como una celebridad. Quieren saber de su vida como guía, como comenzó a guiar, sus relaciones personales, y mucha información personal. Con el tiempo, los guías se cansan de siempre contestar las mismas preguntas y tener la misma conversación, hasta que ya no les interesa comer con los visitantes para tener un poco de privacidad.

Sin embargo, es muy fácil para un guía cambiar la conversación para que el enfoque esté en el visitante. Un guía puede esperar que al inicio, la conversación sea primeramente sobre su vida. Pero puede empezar a preguntar a los visitantes en la mesa: ¿De dónde es usted? ¿Por qué decidió visitar Nicaragua? ¿Qué quiere aprender o ver aquí? ¿Viaja mucho? ¿A qué se dedica en su país? ¿Cómo compara Nicaragua con su país? Vera que todos disfrutan la conversación más cuando todos hablan y es más inclusiva, y que ¡los visitantes son más interesantes de lo que usted pensaba!

Capítulo 11: Música y Danza

Igual como la comida y bebida, la música y la danza son una parte importante de cualquier cultura y una parte muy importante para la experiencia del viaje. Sin embargo, los gustos musicales de cada persona son muy subjetivos, y un guía debe planear cuidadosamente el momento y la presentación de la música y el baile. Cuando se introducen con contexto, relevancia, y sensibilidad, la música y el baile son un elemento muy enriquecedor para la experiencia de un viaje.



11-1. Música grabada

Muchos guías nuevos están ansiosos por aprovechar la oportunidad con un público cautivo en el bus para poner su música favorita (que se espera tenga relevancia nacional o local). Pero aprenden rápidamente que la gente tiene gustos musicales y niveles de tolerancia muy diferentes, especialmente cuando están obligados a escuchar. Por esta razón, es muy difícil encontrar un buen equilibrio entre 20 personas, por ejemplo. Hable con los guías de las reglas importantes sobre la música grabada, para evitar situaciones incómodas en el futuro.

- Asegúrese de siempre escoger música que es relevante a la cultura o la historia.
- Presente la música que va a poner, explicando porque es relevante.
- Explique a los visitantes por cuánto tiempo va a poner la música, y cuantos temas van a escuchar. Así ellos pueden enfocarse en la música y no estar pensando solamente, “¿Cuándo va a terminar?”
- Evite poner música por mucho tiempo, especialmente en el bus donde los visitantes no pueden escapar. Cinco minutos es suficiente; para muchas personas diez minutos ya es demasiado
- Tenga cuidado con el volumen, es mejor bajo que alto.

11-2. Música en vivo

Las presentaciones musicales en vivo son mucho mejor recibidas como parte de la experiencia del viaje, especialmente si es música tradicional o culturalmente relevante. Los guías tienen más flexibilidad en la forma en que incorporen la música en vivo al viaje. Lo importante es que la música sea relevante a la cultura, la historia o el lugar. Hable con los guías sobre algunas reglas importantes de cómo presentar música en vivo para que estos puedan aprovechar al máximo estas oportunidades cuando se presenten.

- La música debe ser relevante. (La música de mariachi de México en el norte de Nicaragua NO es relevante.)
- Presente a los músicos y la música y si hay instrumentos que los visitantes no conocen, preséntelos también.
- Comuníquese a los visitantes si la presentación musical es formal, o si pueden levantarse durante la música para regresar al bufet, caminar, o tomar fotos. Si es más formal, dígalos cuánto durará.
- Cuando la presentación es durante una comida, seleccione el momento apropiado para presentar y comenzar la música. En general la gente no quiere ver música y baile en vivo mientras comen el plato fuerte. Un buen momento para presentar la música es cuando ya hayan quitado los platos de la mesa, para que se presente

la música o baile durante el postre o el café, y los visitantes puedan irse cuando les convenga

- Es la responsabilidad del guía señalar el fin de la presentación, agradeciendo a los músicos. Si los músicos tienen cosas para vender como CDs, el guía debe anunciar esto al grupo. Todo esto puede ser parte de las indicaciones finales para prepararlos para la próxima actividad.

11-3. Danza

Muchas veces, los bailes tradicionales acompañan a una presentación de música en vivo como parte de un evento cultural. Los bailes tradicionales son normalmente muy coloridos y fotogénicos. Todas las reglas de la sección 11-2 también aplican al baile. Además de ellas, explique a los guías que:

- El baile folclórico normalmente requiere un poco más de interpretación para los visitantes, quienes están muy interesados en el significado y origen del baile.

El baile tradicional normalmente se hace en ropa tradicional, la cual también requiere una explicación, o del guía o de uno de los bailarines.

Actividad 11-3. Debate sobre los bailes indígenas

Formato: Discusión

Resultado de aprendizaje:

- Los guías valorarán el equilibrio complejo entre los beneficios y las consecuencias de la industria de turismo.

Procedimiento:

A veces es difícil facilitar la interacción cultural entre los turistas y las culturas indígenas, y los bailes nativos son una de las maneras más populares como los pueblos indígenas expresan su cultura. Sin embargo, existe un gran debate sobre el valor y autenticidad de los bailes nativos para los turistas. Unos dicen que es incorrecto que los nativos “vendan” su cultura a los turistas, haciendo “un show” solo por dinero. De igual manera, muchas veces es la misma demanda turística que mantiene los bailes y la cultura en las nuevas generaciones, porque aprenden los bailes y la vestimenta para ganar dinero del turismo. ¿Qué piensan los guías?

Capítulo 12: Intereses especiales para todos

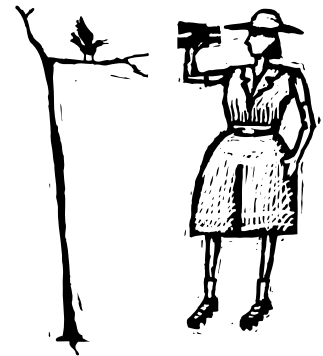
Hay muchos, muchos tipos de turismo especializado, incluyendo turismo religioso, deportivo, ancestral y de pasatiempos. Las tour operadoras están constantemente desarrollando itinerarios específicos para satisfacer una gran variedad de grupos con intereses especiales, y normalmente un guía que empieza a trabajar con grupos de intereses especiales se prepara lo más que pueda y luego aprende el resto en el proceso de guiar el grupo, hasta que se convierte en un “guía experto” en esa área. Sin embargo, hay ciertos intereses especiales que todos los guías deben conocer no solo por su popularidad, sino también porque es probable que un guía encuentre a una persona con ese interés en un grupo normal. Aunque el tour tal vez no está dedicado a ese interés, es importante saber cómo apoyar a los visitantes con esos intereses.

12-1.Observación de aves

Los observadores de aves son personas muy especiales que todo guía debe entender y apreciar, especialmente los que trabajan en la naturaleza o en el campo, pero como los pájaros se encuentran por todos lados, realmente aplica a todos los guías. Como cualquier grupo de intereses especiales, existen fanáticos que no quieren saber nada del mundo más allá de su interés limitado. Esto puede ser frustrante para muchos guías que tratan de inspirar interés en muchos aspectos de su tierra natal. La mayoría de estos observadores “hardcore,” u obsesionados, viajan con grupos especiales con guías expertos. Todos los demás observadores son viajeros muy curiosos, y les interesa mucho el mundo a su alrededor.

Es fácil identificar un observador de aves en un grupo porque

1. Siempre andan sus binoculares.
2. Siempre andan una guía de aves.
3. Quieren estar afuera durante el amanecer y el anochecer.
4. Siempre, siempre están viendo la naturaleza



La mayoría de los observadores de aves en un tour general son personas muy auto-suficientes, y están acostumbrados a actividades e investigaciones individuales. Por supuesto, van a aprovechar todos los recursos que tengan en un nuevo lugar, y su guía turístico es el recurso más evidente. Un buen guía debería familiarizarse con los nombres y hábitos de las aves comunes que se ven en Nicaragua y desarrollar temas provocadores para cada uno (Vea Actividad 6-4: Temas para toda la vida). Un buen guía debería llevar también su propia guía de aves con él, para ayudar al visitante a buscar las aves que puedan ver en el campo, o para mostrar fotos o dibujos detallados. Por último, un buen guía debería empezar a observar aves por su cuenta, porque les hará más observador del mundo a su alrededor.

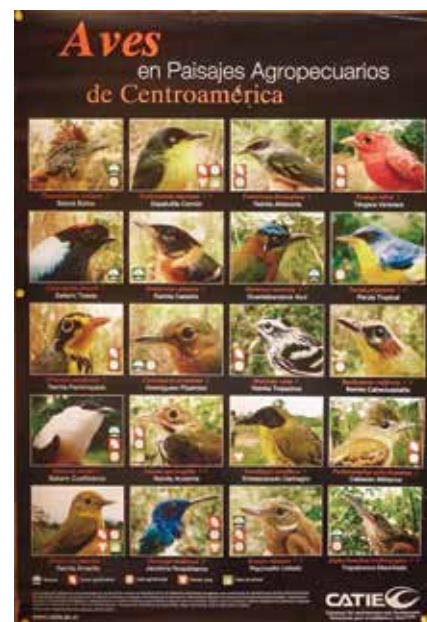
Actividad 12-1. ¿Por qué fijarse en las aves?

Formato: Discusión

Resultados de aprendizaje:

- Los guías valorarán las necesidades y deseos especiales de los observadores de aves en sus grupos..
- Los guías apreciarán los beneficios de fijarse más en las aves a su alrededor.

- Los guías estarán inspirados a empezar a observar aves por su cuenta.
- **Procedimiento:** Con una pizarra frente al grupo, pregúnteles: ¿Por qué deberíamos fijarnos en las aves? Hable de sus opiniones con el grupo. Por ejemplo:
- Los pájaros son interesantes: pueden volar, lo cual requiere una construcción biológica muy fascinante;
- Las aves están en todas partes, así que los turistas siempre harán preguntas sobre ellas;
- Las aves son la parte de la fauna salvaje que es más fácil de ver y enseñar a los visitantes;
- Las aves están conectadas íntimamente a un hábitat específico, lo cual hace fácil usar a las aves como introducción a un tema más grande;
- Las aves son buenos indicadores de salud ambiental;



¡Cuando usted se fija en las aves, está más consciente del mundo a su alrededor!

Anime a los guías a que aprendan a usar los binoculares para observar aves. (Vea Actividad 7-3: Usar binoculares)

12-2. Fotografía

En el siglo 21, “La era digital,” todo el mundo es un fotógrafo. No importa si usan el celular, una “tablet,” una cámara digital compacta, o una cámara avanzada SLR, la fotografía es hoy en día una parte normal de la experiencia de viajar. Es importante que un guía se familiarice con los fundamentos de fotografía digital y las cámaras digitales para que puedan ayudar a los visitantes con sus preguntas y problemas básicos. Le guste o no, los visitantes siempre van primero al guía con cada problemita y es necesario ayudarles a resolverlo.



También es importante que el guía sepa identificar a los visitantes que son fotógrafos casuales y los que consideran la fotografía como prioridad en su experiencia de viaje. Puede ser frustrante para un guía ver a algunos turistas que están más interesados en tomar fotos que realmente experimentar algo, pero esto es una realidad común en el turismo de hoy. Independiente de eso, es muy importante que los guías entiendan a los fotógrafos y que hagan lo posible para satisfacerlos.

- A los buenos fotógrafos les importa mucho la luz. Los aficionados ni siquiera piensan en la calidad de la luz y la posición del sol; son cosas naturales para ellos. Es importante que el guía entienda los efectos de la luz también, no solamente para los fotógrafos sino también para crear efectos dramáticos y apreciar la naturaleza. Una parada para tomar fotos será una decepción para muchos si tienen que tomar fotos en la dirección del sol.
- La luz suave de la madrugada y el atardecer son los momentos más importantes para los fotógrafos, porque es cuando los colores son más profundos, las sombras son más suaves, y el cielo es más dramático. Para los fotógrafos, no es tanto el amanecer o la puesta de sol lo que les interesa, más bien son esas “horas doradas” antes y después de la salida y puesta del sol lo que ellos buscan.

- ¡Los fotógrafos se pierden! Siempre están buscando otra perspectiva de cada cosa y se extraviarán del grupo en búsqueda de esa foto perfecta.
- ¡Los fotógrafos se quedan atrás! Muchas veces quieren una foto de un lugar importante sin otros turistas en la foto, lo cual requiere tiempo y paciencia. Una vez que el resto del grupo sigue adelante, los fotógrafos se quedan plantados buscando su oportunidad. Los guías tienen que estar conscientes de esto, y siempre deben comunicar a todos dónde encontrar al grupo después.
- Los guías necesitan prepararse para hablar de “protocolo de fotos.” A veces a los fotógrafos se les olvida que su cámara no es una licencia para la primera fila en un evento o para invadir la privacidad de otros. Un guía debe mantenerse atento y notar cuando los fotógrafos (o cualquier persona) empieza a dominar al grupo. También necesita hablar sobre el protocolo para tomar fotos de la gente, especialmente en sus casas o en eventos religiosos. Es mejor hablar con el grupo al inicio sobre la cortesía de preguntar a la gente si pueden tomar una foto de ellos. Además, una sonrisa y un poquito de conversación pueden resultar en una foto mucho más natural!
- Los guías necesitan saber dónde hay tiendas de fotografía o electrónicos en el área del tour. Inevitablemente alguien les preguntará por un lugar para comprar baterías, tarjetas SD, cargadores, adaptadores, y más. Los guías pueden agregar estas a su cuaderno de recursos (*Vea Capítulo 5-1: “Empezar un cuaderno de recursos”*)

Actividad 12-2. Foto de Grupo

Formato: Actividad de campo

Resultados de aprendizaje:

- Los guías podrán anticipar los problemas y confusiones que pueden resultar de una foto del grupo.
- Los guías podrán organizar de forma eficiente una sesión de fotos de grupo.

Procedimiento:

Paso 1: Cuando el grupo está en una actividad de campo, busque una oportunidad para organizar de forma espontánea una foto de grupo. No les dé ningún aviso; simplemente anuncie que va a tomar una foto.

Paso 2: Trate de no liderar mucho, sino deje que el grupo se organice. Esto pasa mucho en la vida real, cuando de repente un visitante dice, “¡Tomemos una foto de grupo!”

Paso 3: Ponga mucha atención a las actividades y acciones de los guías mientras intentan coordinarse para tomar una foto

Paso 4: Cuando terminen, díales que traten de recordar los detalles de esta experiencia porque van a hablar de esta más tarde.

Paso 5: Cuando pueda tener la discusión, hábleles de la experiencia de tomar la foto. Trate de identificar con ellos los problemas comunes asociados con fotos espontáneas del grupo. Si no ocurrió ninguno, menciónelos lo siguiente:

- ¿Fue fácil escoger el lugar para la foto? ¿Todos estaban de acuerdo, o teníamos que cambiar?
- ¿Había un fotógrafo designado? ¿Esta persona fue la encargada de escoger el lugar o la posición de la gente?
- ¿Todos estaban en la primera foto, o había alguien en el baño u otro lugar?

- ¿Cómo estaba la luz para la foto?
- Después de la primera foto, ¿cuántos sacaron sus cámaras queriendo una foto?
- En general, ¿Cómo estuvo la experiencia, y cuánto tardó?

Paso 6: Hable con el grupo sobre la inevitable “foto de grupo,” la cual los visitantes van a pedir con frecuencia. Es una experiencia muy valiosa, ya que indica cohesión del grupo y que están disfrutando la experiencia, pero también puede ser un reto logístico y tomar mucho tiempo, especialmente si surge espontáneamente y no la maneja correctamente.

Paso 7: Diga a los guías que pueden preparar una oportunidad para un foto de grupo, notando buenos lugares con buena luz. Repase la importancia de liderazgo y organización en el proceso de tomar una foto del grupo. Cuando alguien pide una foto del grupo espontáneamente en un momento o lugar inoportuno, el guía debería poder responder rápidamente, explicando que pueden tomar la foto en otro momento.

Paso 8: Explique algunos de los elementos importantes de organizar una foto de grupo.

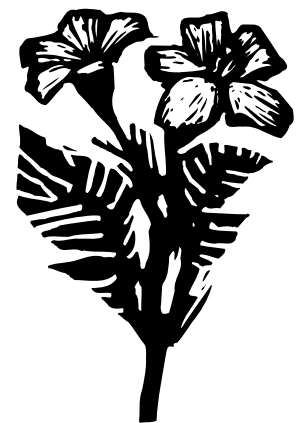
- Se debe designar un lugar y una hora de antemano, para que todos puedan planear llegar. Sería ideal hacerlo inmediatamente antes de otro evento o actividad.
- Seleccione un fotógrafo (con experiencia o entusiasmo) que pueda planear la luz y el espacio, y cuya cámara se puede usar para la foto. Pida a esa persona que vea el lugar y decida la posición del grupo.
- Encuentre a alguien que no sea miembro del grupo, que tome la foto para que todos salgan.
- Dígale al grupo que se tomará la foto con una cámara y luego se puede bajar la foto o se puede mandar por correo. Así evitará la confusión de tomar fotos con varias cámaras.
- Dígales que si alguien no llega a la hora designada, desafortunadamente no saldrá en la foto.

Paso 9: Seleccione una hora, un lugar, y un fotógrafo, y planea otra foto de grupo para los guías en capacitación. Probablemente será una mejor experiencia y que resulte una mejor foto.

12-3. ¿Qué planta es esa?

Grupos botánicos y tours de jardines son una parte grande del mercado de viajes especializados, aunque la mayoría de estos grupos contratan a jardineros famosos para acompañar y guiar a los grupos en los jardines. Los guías sirven más como acompañantes o coordinadores de logística para tales grupos, cuyo enfoque principal es el cultivo y reproducción de plantas exóticas. Sin embargo, las flores y plantas son muy interesantes para muchos viajeros, y son uno de los elementos más fascinantes y exóticos de una visita a un país tropical. Las plantas, arboles, bosques, y agricultura tropical son muy diferentes a lo que los viajeros de climas templados conocen, y por eso exigen mucha atención y explicación.

Una de las más grandes diferencias entre las plantas tropicales y las plantas de climas templados representa un reto muy grande para un guía en un país tropical. En los climas templados, relativamente pocas especies de plantas pueden adaptarse a las duras condiciones invernales, y los que sí sobreviven no proliferan en gran número. Así que no es muy difícil para un guía en un país de clima templado contestar la pregunta, “¿Qué árbol es este?” En cambio, en los países tropicales las condiciones favorecen la creación de multitudes de especies en números pequeños que participan en una competencia biológica muy intensa. Por eso, si no es una planta muy comercial, es casi imposible (exceptuando los botánicos profesionales con mucha experiencia) contestar esa pregunta con un nombre específico.



Los guías pueden prepararse de tres maneras:

1. Aprenderse las plantas y árboles más comunes que se ven en la carretera, especialmente los que se ven en parques o se usan para sombra. También aprenderse las plantas agrícolas más comunes, para contestar la pregunta, “¿Qué tienen sembrado allí?” cuando pasan campo tras campo con la misma siembra. Desarrollar un tema provocador para cada uno de estos que sabe que encontrará regularmente. (Vea Actividad 6-6: “Temas para toda la vida”)
2. Aprenderse las plantas y árboles medicinales más comunes que pueden encontrar en un tour, los cuales le proporcionarán muchos temas interesantes.
3. Preparar temas de hábitat y ecología tropical que pueda introducir cuando alguien le pregunta sobre una planta que no conoce. Como es muy difícil conocer cada árbol o planta, use la oportunidad para explicar la diversidad tropical o las características de una planta tropical para dar una idea sobre la ecología sobre ello.

Ejemplos:

- “Las condiciones calurosas del bosque tropical causan un enredo tan complicado de diferentes especies de plantas que nosotros buscamos sus adaptaciones de supervivencia y dejamos los nombres específicos a los botánicos.”
- “No te puedo decir el nombre, pero esta hoja ancha con las puntas diseñadas para gotear agua demuestra que esta planta arroja las lluvias fuertes de los bosques tropicales.”

Recuerde que al final, no son los nombres o los datos lo que la gente recuerda, sino los temas provocadores que presenta el guía.

12-4. Clases de cocina

Las clases de cocina son una actividad turística que cada día es más popular en todo el mundo, y una parte integral de tours en muchos países tan diversos como Italia, Turquía, Vietnam, y mucho más. Los viajeros están interesados en aprender y probar la gastronomía local, pero en el mundo actual con tanto interés en “crecimiento personal,” mucha gente quiere aprender algo cuando viaja, y por esta razón las clases de cocina son más y más comunes. En Nicaragua esto no se ha desarrollado mucho, pero existe la posibilidad donde hay ingredientes para hacer platos locales. La siguiente actividad es para una clase de guías en capacitación que podría demostrar el potencial para una clase de cocina como un producto turístico. NOTA: Requiere mucha práctica, experimentación, y perfeccionamiento para encontrar los mejores platos y demostraciones para una clase de cocina.

Actividad 12-4. Clases de cocina

Formato: Práctica/Actividad de campo

Resultados de aprendizaje:

- Los guías comprenderán el valor potencial de una clase de cocina como un producto turístico.
- Los guías valorarán la comida nicaragüense como un interés turístico.
- Los guías sabrán cómo organizar una clase de cocina para un grupo.

Preparación: Esta actividad requiere mucha preparación, pero vale la pena por el potencial turístico que tiene. Primeramente, requiere a alguien que pueda no solamente cocinar, sino también demostrar y enseñarlo a un grupo. También requiere una cocina con un espacio amplio, y suficientes cuchillos y tablas para la participación grupal.

El mejor lugar para encontrar un buen cocinero y cocina amplia es una fritanga típica donde se acostumbra cocinar para mucha gente. Además del cocinero, necesitará “asistentes” para ayudar a los miembros del grupo.

Procedimiento:

Paso 1: Con el cocinero y el restaurante, decida cuál será el menú para la actividad. Debe incluir comida e ingredientes típicos de Nicaragua, especialmente los que no son muy conocidos por los extranjeros. Otras cosas que hay que considerar cuando selecciona el menú:

- Los platos deben ser relativamente fáciles de preparar y rápidos en cocinar.
- Parte de la actividad será una visita al mercado para seleccionar unos de los ingredientes, así que trate de usar platos con ingredientes que no sean muy conocidos para los visitantes (ej. jocote, chayote, etc.)
- El cocinero querrá demostrar el plato fuerte y dejar al grupo preparar los otros. Después de la demostración, se puede dividir el grupo para que unos preparen los aperitivos, otros el plato fuerte, y otros el postre. Tome esto en cuenta cuando seleccione el menú.
- La participación práctica es la parte más divertida, así que los platos que requieren enrollar, picar, rellenar, y remover son los mejores.
- Recuerde que la clase culminará en una comida deliciosa, ¡se espera con las creaciones del grupo! Si un plato con mucho potencial para la clase requiere demasiado tiempo para cocinar (ej. Nacatamales) el cocinero puede hacerlos de antemano para que estén listos para el grupo, pero dejar que el grupo prepare unos como ejemplo. También el grupo puede cocinarlos y comerlos más tarde!.
- Es importante que la clase de cocina sea algo divertido, así que asegúrese de incluir bebidas tradicionales. Pinol, arroz con piña, agua de coco, cerveza nicaragüense, ron con guayaba, etc., son todas buenas opciones
- Otros platos que puede incluir son gallo pinto, vigorón, indio viejo, quesillo, sopa de mondongo, rosquillas, tostones, tres leches, cajeta de coco, etc. Nacatamales son excelentes si puede comerlos más tarde, y echar tortillas es siempre divertido.

Paso 2: Después de haber seleccionado el menú con el cocinero, pídale que prepare unas recetas para los platos más populares. Las recetas son recuerdos muy populares, y pueden ser buenos vehículos para anuncios, promoción del sitio web, etc. En cada clase de cocina se debe distribuir unas recetas de los platos que se han preparado.

Paso 3: El día de la clase de cocina, empiece con un tour en el mercado para comprar los ingredientes. Si el cocinero ya tiene todos los ingredientes o requiere preparación de antemano, haga el tour del mercado solo para enfatizar los diferentes ingredientes que van a usar. Fomente preguntas sobre los orígenes de los ingredientes, cómo saber si las verduras están maduras, etc.

Paso 4: Al llegar al sitio de la clase, pida al cocinero que dé la bienvenida al grupo con un refrigerio pequeño y una introducción para la clase. Aquí se debe dar una breve explicación de los platos que prepararán, y también es buena idea decir algunas cosas generales sobre la comida nicaragüense. El cocinero debería hacer unas demostraciones, ya que esto establece su relación con el grupo. Tal vez usted como instructor o uno de los guías tendrá que traducir o trabajar como intermediario.

Paso 5: Empiece con platos en los cuales todos puedan participar, y luego divídalos en grupos pequeños para los demás platos. Todo esto depende de su menú y la coordinación con el cocinero. Usted como instructor tendrá que tomar un papel proactivo en la división y organización de los grupos.

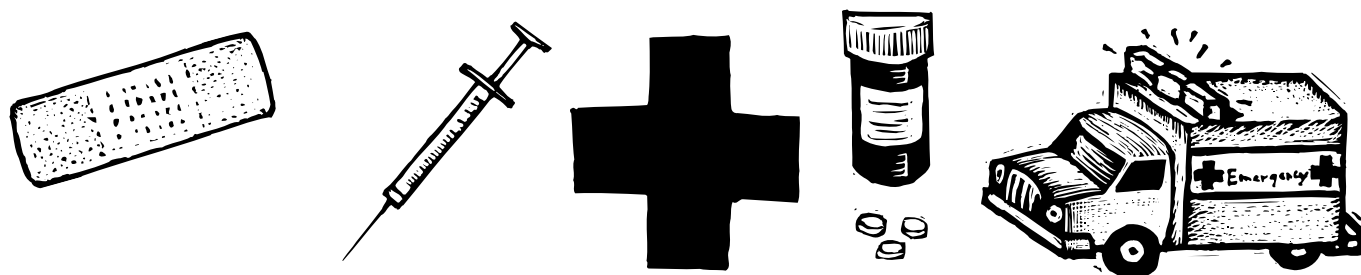
Paso 6: Asegúrese de que el cocinero y los asistentes estén atendiendo a los grupos, y que todos tengan claro el trabajo que tienen que realizar. Fomente un ambiente divertido y seguro.

Paso 7: Durante la preparación de la comida, puede permitir un momento de tiempo libre, servir comidas y bebidas preparadas, u organizar un evento de limpieza para el grupo.

Step 8: Presente la comida y ¡disfruten!

Step 9: Agradezca a sus anfitriones y distribuya las recetas

Capítulo 13: Primeros auxilios y respuestas ante emergencias



Se requiere capacitación en primeros auxilios y respuestas ante emergencias para ser un guía certificado con licencia en casi todas partes del mundo. Puede ser la responsabilidad más importante de un guía. Desafortunadamente, hay pocas asociaciones nacionales de turismo, compañías privadas, o cursos de guías que ofrecen este tipo de capacitación para los guías de forma organizada. Capacitación en primeros auxilios y respuestas ante emergencias requiere mucho tiempo, y normalmente se supone que el guía conseguirá la capacitación y certificaciones de la Cruz Roja, y luego mantendrá su licencia actualizada.

Esto es lamentable porque existen muchas situaciones y riesgos que son específicos para guiar y que se podrían abordar en una capacitación grupal para guías. Si es posible, colabore con la Cruz Roja en su área y los patrocinadores del curso para incorporar la certificación de Primeros Auxilios y Respuestas Ante Emergencias en su curso. Si no es posible, ***usted debe al menos concientizar a los guías sobre la importancia de saber cómo responder ante una emergencia.*** Solo es cuestión de tiempo cuando un guía tenga que usar estas destrezas en el campo laboral.

Si puede incorporar esta capacitación en su curso para guías:

- Incorpórelo al inicio del curso, ya que esta capacitación sirve como actividad de cohesión grupal. Pondrá a los guías en situaciones desconocidas o incómodas donde tienen que hacer socio-dramas, tocar a otra persona, y confiar en los demás. Esta ansiedad e incertidumbre compartida sirve para unir al grupo
- Explique a los organizadores de la Cruz Roja que su grupo necesita capacitación en primeros auxilios específicamente para guías turísticos para que ellos puedan adaptar sus clases y ejemplos a las situaciones que los guías enfrentarán en el campo laboral.
- Asegúrese de que los guías recibirán certificación completa del curso que van a tomar.

Si **no** puede incorporar esta capacitación en su curso para guías:

- Hable de la importancia de esta capacitación y certificación con el grupo, enfatizando que no es solamente para cumplir con un requisito, sino también para ser capaces de reaccionar con confianza ante una emergencia que pueda surgir (y va a surgir).
- Cuente al grupo una o dos historias de su propia experiencia, para que entiendan que es algo real y que pueden esperar enfrentar una emergencia durante su carrera como guía.
- Incorpore una o dos emergencias en las "Situaciones Difíciles y Problemáticas" (Vea Actividad 9-1), para que los guías hablen de sus reacciones y respuestas.
- Dígalos que siempre deben estar pendientes de sus medios de comunicación y contacto en caso de una emergencia, y deben tener mucho cuidado cuando estén incomunicados.
- Repase los mecanismos y personas de apoyo que están al alcance de los guías (Vea Capítulo 14: "Relaciones profesionales" y Capítulo 4-9: "La administración y papeleo de un tour")

Capítulo 14: Relaciones profesionales

Aunque un guía está rodeado de gente constantemente, la vida de un guía es muy independiente y muchas veces solitaria. Los guías trabajan solos, y son pocas las veces que pasa tiempo con otros guías. Mientras los grupos de visitantes vienen y se van, las relaciones consistentes que un guía desarrolla normalmente son las relaciones profesionales con los proveedores de servicios en los hoteles, restaurantes, y sitios turísticos. El guía ve a estas personas con mucha frecuencia, y con ellos comparte sus metas y experiencias. Desarrollar y mantener estas relaciones resulta de mucho apoyo en momentos difíciles, un buen ambiente para los turistas, y más satisfacción personal como guía.

14-1. Conductores

Cualquier guía con experiencia sabe que la relación con el conductor del bus o microbús hace la diferencia entre el éxito y el fracaso de un tour. Los conductores se sienten igual. El guía y el conductor son compañeros que deben trabajar en equipo. Deben tener comunicación regular y constante a través de todo el día, con todas las sorpresas y oportunidades inesperadas. Es extremadamente importante que los guías principiantes entiendan el trabajo y el papel del conductor, y que consideren al conductor como su compañero de trabajo.

Actividad 14-1. Punto de vista del conductor

Formato: Discusión

Resultado de aprendizaje:

- Los guías comprenderán el trabajo y las responsabilidades del conductor.
- Los guías entenderán los papeles potenciales del conductor en un tour.
- Los guías podrán cultivar relaciones profesionales con los conductores, para el bien de los visitantes y de ellos mismos.

Preparación: Organice una sesión de 1-2 horas con un conductor que tenga mucha experiencia trabajando con guías turísticos y grupos. Es mejor si el conductor es el mismo que usa para sus excursiones de campo que ha incorporado en el programa del curso. Cada vez que use transporte en el programa de capacitación, siempre presente al conductor a todos, y haga que el grupo esté consciente de la comunicación que usted tiene con el conductor para planear y ajustar el tour. Cultive la idea de que el conductor y el guía son compañeros de trabajo.

Procedimiento:

Paso 1: En una sesión sin que el conductor esté presente, pida a los guías que piensen en papeles potenciales que un conductor puede tener en un tour. Esto es para expandir su comprensión del papel del conductor. Por ejemplo:

- Representar el bus o microbús como un transporte cómodo y seguro "
- Otro par de ojos (especialmente para la fauna o las aves, y cualquier cosa de interés)
- Un conocedor de las rutas
- Una mano para ayudar
- Ayudar a los visitantes a subir/bajar del bus

- Contar a los visitantes
- Mantener limpio el bus
- Revisar el bus al final del viaje por objetos olvidados
- Ayudar a los visitantes enfermos o cansados
- Participar en un tour para acompañar a un visitante o grupo que camina lento o que está cansado
- Organizar el refrigerio para cuando el guía vuelva con el grupo.
- Comprar cosas necesarias o sorpresas mientras el guía está con el grupo
- Recurso de comunicación y contacto

Paso 2: En un lugar cómodo y relajado, pida al conductor que hable con los guías. Recuerde que los conductores normalmente no dan muchos discursos públicos, así que es necesario que el conductor se sienta cómodo. Esté listo con algunas preguntas u observaciones para iniciar la conversación. Puede empezar pidiendo al conductor que explique los detalles de un día de trabajo en una excursión de día completo con un grupo. Debería incluir recoger el bus en la mañana, limpiar, echar combustible, aprenderse la ruta para el día, encontrarse con el guía, y todas las responsabilidades al final del día. Además de esto:

- Pida al conductor que hable de su papel en cuanto a su relación con los visitantes.
- El conductor ha trabajado con muchos guías. Pregúntele, “¿Cuáles son las cualidades de una buena relación profesional con un guía? ¿Qué cosas hacen los guías que pueden causar problemas a los conductores?”
- Los conductores escuchan a muchos guías y ven las reacciones de muchos grupos de visitantes. Pregúntele al conductor: “¿En su opinión, cuáles son las técnicas más eficaces para guiar? ¿Cómo sabe si los visitantes están disfrutando del tour?”
- Deje tiempo para preguntas entre el conductor y el grupo.

14-2. Administradores de hoteles y restaurantes

Los guías y los administradores de hoteles y restaurantes tienen los mismos objetivos de atención al cliente, sin embargo, tienen diferentes parámetros de trabajo, prioridades, y puntos de interés. Es importante que los guías entiendan las necesidades y preocupaciones de los restaurantes y hoteles, y que los guías valoren los beneficios de tener buenas relaciones profesionales con ellos. A veces vale la pena comprometerse a ayudar a un restaurante con un problema, porque en algún momento el guía necesitará pedir ayuda o comprensión. Hable de las diferentes maneras para desarrollar buenas relaciones con los administradores de hoteles y restaurantes. Puede incluir:

- Tomar un momento para presentarse a los administradores con una sonrisa, para que se acuerden de usted.
- Buscar una oportunidad para preguntar a los administradores si hay algo que usted o los grupos puedan hacer para apoyar sus esfuerzos para la atención al cliente.
- Después de una comida o a la hora de salir del hotel, agradecer públicamente a los administradores, para mostrar que valoran sus esfuerzos.
- Recomiende a los guías llamar a restaurantes y hoteles si va a llegar tarde para una comida o cita.
- Discuta con los guías como manejar una situación de sobreventa en un hotel.
- Como manejar una situación cuando los cuartos del hotel no están listos a la hora designada para el Check-in.

- Discuta con los guías acerca de la forma más cordial y sensible para hacer una retroalimentación o crítica constructiva a un hotel o restaurante. Use su propia experiencia para guiar esta discusión.

Actividad 14-2. Conociendo a los administradores de hoteles y restaurantes

Formato: Actividad de campo

Resultados de aprendizaje:

- Los guías comprenderán las prioridades y limitaciones de los hoteles y restaurantes.
- Los guías desarrollarán la confianza para presentarse a los administradores.
- Los guías Podrán cultivar las relaciones profesionales con los administradores de los hoteles y restaurantes para el bien de los visitantes y de ellos mismos.

Preparación: En cualquier visita a un restaurante u hotel que usted incorpore a su programa de capacitación, contacte de antemano al administrador para explicarle que llegará con un grupo de guías en capacitación. Explíquele que quiere que los guías aprendan las perspectivas del servicio de los hoteles y restaurantes, y pídale que hable con el grupo en algún momento de la visita.

Procedimiento:

Paso 1: Cuando llegue con el grupo, pida a uno de los guías que sea el “líder,” y que busque al administrador para presentarle al grupo. La introducción debería incluir el propósito del grupo, porqué están allí, y lo que esperan lograr con esta experiencia. Ponga atención a la posición corporal del guía y la posición del grupo para que el administrador pueda tener contacto visual con el grupo y vice versa.

Paso 2: Elija un lugar y momento conveniente durante la visita para que el administrador hable un poco con el grupo. Pídale que inicie con una breve introducción del lugar y su filosofía, y después que hable de sus relaciones con grupos y los guías turísticos. Asegúrese de que el administrador hable sobre cómo desarrollar relaciones cooperativas con los encargados de hoteles y restaurantes. ¿Qué quisiera que los guías supieran de los retos de ser administrador? Deje tiempo para preguntas al final.

NOTA: Si usted confía mucho en los guías, puede pedir al líder que también agradezca y se despida públicamente del administrador. Esto requiere mucho más delicadeza que la introducción inicial, y es una habilidad que se aprende con la práctica.

14-3. Administradores de sitios turísticos (ej. Canopy, Tour en lancha, Tour de café)

Los administradores de sitios turísticos también están en la industria de servicios, y muchos de sus objetivos y limitaciones son parecidos a los de restaurantes y hoteles. Se supone que la satisfacción del cliente es uno de sus objetivos, aunque definitivamente tienen prioridades y limitaciones que son diferentes a las del guía. El guía representa al grupo y sus intereses en una experiencia segura y exitosa. A diferencia de hoteles y restaurantes donde hay normalmente otras opciones que crean una competencia saludable, muchas veces los sitios o actividades turísticas no tienen mucha competencia dentro del mismo circuito. El guía tiene la responsabilidad de retroalimentar a estos sitios para tratar de mejorar las deficiencias o para adaptarse a las necesidades y deseos de un grupo específico. Para dar retroalimentación y críticas constructivas, uno tiene que establecer buenas relaciones profesionales, usando las técnicas mencionadas en 14-2.

Actividad 14-3. Retroalimentación para administradores de sitios turísticos

Formato: Escrito

Resultado de aprendizaje:

- Los guías tendrán la confianza para dar retroalimentación constructiva y balanceada de forma oral y escrita a los administradores de sitios turísticos.

Procedimiento:

Después de visitar un sitio turístico con el grupo en capacitación, como un tour de café, en lancha, o canopy, pida a los guías que:

- Hagan una lista de las cosas que les gustó del lugar, y porqué, y una lista de las cosas que no les gustó.
- Escriban ideas para mejorar las cosas que no les gustó e ideas o recursos para poder hacer estas mejoras.
- Luego escriba una carta de retroalimentación constructiva al sitio, de parte de todo el grupo, incorporando los puntos que el grupo ha escrito. Enséñeles la carta y léala con ellos, enfatizando la estructura de la carta. Explique la importancia de empezar la carta con gratitud, de mantener un lenguaje balanceado y constructivo, y de hablar primero de los puntos positivos. No olvide mencionar en la carta que estas mejoras pueden beneficiar a todos los visitantes, y dar ideas y sugerencias cuando sea posible
- Pida a todos los guías que firmen la carta, y mándela. Recuérdele a los guías de que una buena relación profesional mejora la experiencia de los visitantes y es más beneficioso que la queja.

Vea Anexo E: "Carta de retroalimentación constructiva al Ecolodge"

Capítulo 15: Inspiración para los guías principiantes

Piense en los profesores que más le impactaron. Probablemente algo de su metodología, su manera de hablar, o su presentación de nuevas materias le inspiró a estudiar más por su propia cuenta. Esto es todo lo que puede esperar un profesor: inspirar a los estudiantes a seguir aprendiendo independientemente. La inspiración es igual de importante para los guías principiantes, quienes van a dedicar su vida a un trabajo que requiere mucha energía y un aprendizaje sin fin. Tienen que saber que los esfuerzos e inversiones que hacen en el presente tendrán frutos en el futuro. Deben creer que su papel como guía tiene mucho más influencia de lo que mucha gente cree. También deben entender que son parte del futuro de su comunidad. Finalmente, tienen que saber que tendrán que perseverar ante muchas situaciones incómodas en su camino hacia el éxito.



Escultor emblemático, Alberto Gutiérrez, inspira a los guías a usar su creatividad

No olvide lo abrumador que pueden ser las realidades de guiar para un principiante. Nosotros consideramos que hay dos áreas que son necesarias enfatizar en un programa para capacitación de guías: 1) La perspectiva del futuro de turismo en su área, y 2) las experiencias personales de guías reconocidos.

15-1. La perspectiva del futuro del turismo en Nicaragua

Debe ser una prioridad en el curso traer a un invitado especial con mucho conocimiento en la industria del turismo en Nicaragua para hablar con los guías. Será mejor si esta persona tiene experiencia con turismo desde la perspectiva de negocios y no desde una perspectiva académica. Alguien que ha trabajado en el negocio del turismo podrá entender mejor a los guías y su papel en el futuro del turismo. También podrán hablar sobre las áreas de demanda desatendidas que tienen potencial en el crecimiento del turismo. Explique al invitado especial que un propósito de la charla es inspirar a los guías a ser embajadores de su país.

15-2. La inspiración de los guías con experiencia

Una de las características más importantes de guiar y liderar es la confianza, y ésta siempre es difícil tenerla cuando uno empieza algo nuevo. Puede ser muy intimidante para un joven guía principiante estar rodeado de guías que tienen años de experiencia manejando crisis y parecen tener la confianza para enfrentar cualquier situación. En la mente del guía principiante, ¡estos veteranos saben todo de todo! Un guía reconocido puede socializar fácilmente con los desconocidos, no tienen problema conociendo gente nueva, y siempre tienen un chiste o historia para contar. Puede ser que los principiantes no puedan imaginarse haciendo estas cosas porque no se dan cuenta del hecho de que estos guías reconocidos tienen muchos años aprendiendo y superando obstáculos. Por eso es muy bueno invitar a los guías veteranos a la clase para compartir sus historias y dar consejos basados en lo que han aprendido a través de los años.

Actividad15-2. Las historias de los guías veteranos

Formato: Discusión

Resultados de aprendizaje:

Los guías comprenderán que aún los mejores guías eran principiantes hace muchos años, y tenían que enfrentar muchos retos para convertirse en guías con experiencia.

Los guías desarrollarán confianza en su futuro y la decisión de haber elegido esta carrera.

Los guías estarán inspirados en aprender e invertir tiempo y energía necesaria para ser guías de calidad.

Preparación: Elija un lugar informal si es posible, donde los guías puedan sentarse en un semicírculo y ver al invitado y al resto del grupo. Esta actividad es buena al final del día o después de una cena, si es posible, mejor con un refrigerio. Invite a dos o tres guías reconocidos con experiencia para compartir con el grupo. Asegúrese de que entiendan el propósito de la sesión.

Procedimiento: Pida a los guías veteranos que hablen de cómo empezaron a ser guías y como sus carreras han ido desarrollándose. Puede facilitar la conversación con las siguientes preguntas:

- ¿Qué característica tenía usted que le ayudó a iniciar como guía?
- ¿Qué importancia han tenido los idiomas en su carrera?
- ¿Puede contar una de sus situaciones más difíciles como guía?
- ¿Cómo se auto-promociona como guía independiente?
- Díganos una cosa que quisiera que alguien le hubiera dicho cuando apenas estaba empezando como guía.

Y por supuesto, fomente preguntas e interacción de parte del grupo.

Capítulo 16: Usar las habilidades de guiar para efectuar un cambio

Este manual ha detallado muchos aspectos de guiar, sentando las bases para desarrollar en los guías las habilidades de comunicación, logística, socialización, y resolución de problemas. Un guía que practica estas destrezas y prepara bien sus planes de guiar se convertirá en un líder con confianza. Podrá cumplir o superar las expectativas de los turistas y representar a su compañía con profesionalismo y aplomo. Podrá presentarse con confianza ante las tour operadoras cuando busque un trabajo, y establecerá excelente reputación y una red de contactos en el campo del turismo.

¿Pero es suficiente ser un guía exitoso? Las habilidades y características de un guía exitoso se pueden aplicar en muchos otros campos. Las habilidades de un guía turístico para socializarse y hacer relaciones profesionales, además de su ingeniosidad y movimiento constante, resulta en contacto con muchas personas y muchas oportunidades. Las habilidades de un guía le permiten tomar un papel de un líder proactivo para efectuar cambios importantes en los campos de educación ambiental, conservación de la naturaleza, y desarrollo comunitario. Es importante que los guías principiantes estén conscientes de estos campos y que empiecen a fortalecer sus conexiones con la gente que trabaja en estos para que puedan crecer y madurar en sus carreras de guía turístico y tener más oportunidades creativas en el futuro

Usted puede inspirar a los guías principiantes explicándoles que las habilidades como guía que van a practicar y desarrollar les servirá en muchos campos profesionales y les abrirá muchas puertas para futuras oportunidades.

16-1. Educación Ambiental

Todos los guías principiantes deberían estar involucrados en los programas de educación medioambiental en su comunidad. La educación medioambiental requiere muchas de las mismas destrezas de comunicación, logística, y liderazgo que uno aprende siendo guía. La participación con las organizaciones que trabajan con este tema permite a los guías practicar y perfeccionar sus propias habilidades, mientras pueden también aprender muchos métodos de enseñanza interactivos y actividades prácticas de campo. Trabajar con niños es especialmente valioso para los guías principiantes porque los niños tienden a hacer preguntas muy inesperadas que ayudan al guía a desarrollar su habilidad de reaccionar y manejar un grupo.

Pero la razón más importante por la que los guías deberían involucrarse en las organizaciones de educación ambiental es para establecer su propia consciencia y ética medioambiental, la cual pueden luego compartir. Un medioambiente saludable es bueno para el turismo. Un guía turístico tiene una posición excelente para promover las buenas prácticas y políticas medioambientales, con la oportunidad de comunicar mensajes temáticos importantes a los visitantes y a la gente local. Un guía turístico es un embajador de su país, y debería también ser un embajador de su medioambiente.

Anime a los guías en capacitación a involucrarse en las organizaciones de educación ambiental después del curso. Uno de los momentos más difíciles para un guía principiante es cuando han terminado su capacitación y están muy inspirados, pero aún no han encontrado un trabajo. Trabajar como voluntario o aprendices establecerá su ética medioambiental y continuará su formación profesional. Dele a los guías la información de contacto de algunas organizaciones en Nicaragua, como SONATI o Cuculmeca, para que las agregue a sus cuadernos de recursos y se involucren. Anímelos a usar sus habilidades de guía para efectuar un cambio.

16-2. La conservación de la naturaleza

Los guías turísticos, especialmente los guías naturalistas, también deberían ser embajadores de la conservación de la naturaleza. Conservación significa la preservación, protección, o restauración del medioambiente y la

prevención del desgaste de los recursos naturales. La conservación de la naturaleza es importante para todo el país, especialmente la industria del turismo. El ecoturismo es un área del mercado turístico que cabe dentro del perfil de Nicaragua, y los guías deberían conocer los temas de conservación, o mejor aún, estar involucrados directamente con organizaciones de conservación.

Para algunos turistas, la conservación de la naturaleza puede ser un tema delicado porque muchas veces limita la ganancia de recursos, y a veces se ve como un obstáculo a los negocios y el crecimiento económico. Por esta razón, se debe tratar la conservación de la naturaleza con la misma delicadeza que se usa para los temas controversiales (vea *Capítulo 9-2*), pero siempre debería ser parte de la presentación de cualquier guía. En un país en desarrollo como Nicaragua, el manejo de los recursos naturales es una parte integral en la historia del país. Un guía puede promover la conservación de la naturaleza porque su trabajo depende de ella, pero necesita reconocer quienes opinan diferente. Una lámina de Preguntas Más Frecuentes, o PMFs, puede ser útil para presentar algunos de los temas de conservación más complejos. (Vea *Actividad 9-2* y *Anexo F*)

Los guías turísticos deberían conocer las organizaciones de conservación más importantes en Nicaragua y el trabajo y enfoques de estas. Los guías pueden tener un papel importante en sensibilizar a la gente sobre la conservación de una forma educativa. Las habilidades de comunicación de un buen guía y el uso de los principios de interpretación temática le permitirán hacer exposiciones muy convincentes sobre el manejo de recursos naturales. Los guías deberían siempre portar información sobre las organizaciones de conservación que están involucrados en los temas que son relevantes en sus tours.

Aníme a los guías a involucrarse con al menos una organización de conservación en Nicaragua. No solamente les ampliará el conocimiento y comprensión de estos temas, sino también les conectará con lugares potenciales para futuros tours. Muchas organizaciones de conservación, reservas naturales, y áreas protegidas necesitan guías que entiendan los temas de recursos naturales. Y si un guía está involucrado con una organización de conservación, tiene una oportunidad tremenda de sensibilizar a los turistas y hasta conseguir apoyo de ellos.

16-3. La filantropía turística y la recaudación de fondos

En general, no se considera a Nicaragua como un destino turístico muy comercializado, así que muchas de las personas que visitan tienen historias interesantes y están interesados en los detalles de cómo funciona el país. Esto puede crear oportunidades excelentes para involucrar a los visitantes en los proyectos o causas con las cuales ellos se identifican. Nicaragua ya tiene un número significativo de turistas que vienen como voluntarios o miembros de un grupo para trabajar por poco tiempo. Hoy en día, muchos viajeros de países más ricos están muy conscientes de las diferencias en riqueza y recursos de los países con menos poder económico. Algunas personas se sienten culpables por esta diferencia, otros se dan cuenta de que tienen recursos para ayudar a otros que quieren efectuar un cambio, y a veces una persona encuentra una causa, un tema, o una persona que se conecta con sus valores personales y le inspira a actuar. La filantropía turística se refiere a la voluntad de los viajeros de apoyar al bienestar de otras personas y la conservación de la naturaleza en sus destinos de viaje.

Tradicionalmente en el turismo, no ha sido fácil para un viajero inspirado conseguir información o hacer una conexión para apoyar a un proyecto o causa local. Simplemente no era parte de la experiencia de turismo. Hoy en día, más organizaciones se están dando cuenta de la importancia de comunicar mensajes claros y sencillos sobre las necesidades que tienen los viajeros para hacerlo más fácil de involucrarse con donaciones o ayuda de algún tipo. Un guía con experiencia puede facilitar la filantropía turística usando su liderazgo, habilidades de comunicación, y su conocimiento del punto de vista del turista para promover causas o proyectos seleccionados. Un buen guía trabaja mucho para ganarse la confianza de los visitantes, y debe tener cuidado de no abusar de esta. Pero si un guía realmente cree en un proyecto, una causa, o una organización, la gente lo verá y unos querrán involucrarse. Como dice el refrán popular, “La gente no da dinero a una causa, da dinero a **una persona** con una causa.”

Normalmente las compañías de viajes seleccionan una organización no-gubernamental (ONG) o proyecto que desean apoyar con filantropía estratégica. Las ONGs están diseñadas para manejar proyectos y recibir fondos, y tienen responsabilidades para reportar el progreso de sus proyectos. Les conviene a las compañías de viajes apoyar un proyecto que ya existe y que es dirigido por una ONG en vez de empezar su propio proyecto. Si un guía o grupo de guías quieren animar a los turistas a apoyar un proyecto, es importante que hablen de esto con las compañías que representan.

La filantropía turística es un esfuerzo que requiere compromiso y organización institucional. En un programa de capacitación para guías, es importante concientizarlos de su papel potencial en facilitar la filantropía turística, ya que ésta es un área en la cual un guía puede tener un impacto mucho más allá del turismo. Al inicio, muchos guías verán la filantropía turística como “pedir dinero de los turistas,” y se sentirán incómodos con el concepto. Como su instructor, usted debe explicar que su papel es el de un facilitador que ayuda a los viajeros a entender los temas importantes, que les sensibiliza, y que les ofrece la oportunidad de actuar si quieren.

Algunos puntos claves para facilitar la filantropía turística:

- Seleccione un proyecto bien definido o una necesidad específica que quiere apoyar.
- Ofrezca un mecanismo de apoyo que es claro y fácil. Es mejor si hay una ONG involucrada, o un grupo específico que está familiarizado con el proyecto o la comunidad. Las ONGs que trabajan en el área normalmente saben mucho más sobre las necesidades del proyecto y los temas socio-políticos que les afecta, y la ley requiere que hagan informes públicos de sus proyectos.
- Escoja un proyecto donde los objetivos y los mecanismos de apoyo sean transparentes y no muy complicados.
- Escoja un proyecto o causa con la cual los visitantes/clientes puedan conectarse y hayan conocido. Si es muy abstracto, o algo que no pueden ver, no lo van a apoyar. Es mejor que conozcan a las personas que están involucradas en el proyecto.
- Necesitará un mensaje impactante. Use las técnicas de un buen tema (conectar con los valores universales, usar una metáfora o analogía atractiva, hacerlo personal y relevante).
- ¡Deje a la gente enamorarse del lugar primero! No presente los tópicos críticos, la filantropía, o la recaudación de fondos demasiado temprano en la experiencia del viaje. Recuerde que la mayoría de los viajeros están de vacaciones.
- Use la prefiguración para introducir el mensaje de forma indirecta al inicio, con referencias ocasionales al tema o a la solución.
- Busque el momento correcto. Puede ser después de un contacto impactante con el tema, organización, o comunidad, o puede ser parte de una conclusión. Es mejor esperar un momento para que la gente lo hable entre ellos.
- No tenga miedo de “vender” la causa. Si cree en ella, la gente lo verá. Folletos o brochures con información y formas de contribuir son útiles.
- La gente no da dinero a una causa; da dinero a una persona con una causa. ¡Convénzalos!
- Explique de forma clara los objetivos y el uso de los fondos. La gente quiere saber que su dinero realmente va a ayudar en algo. No quieren dar dinero a una organización solo para que se pierda en la administración.
- Haga una lista de necesidades con cantidades específicas; de las necesidades más pequeñas hasta los sueños más grandes

- Cuenten historias de éxitos que han tenido, para que la gente sepa que sus contribuciones tendrán un impacto.
- Explíqueles cómo pueden conseguir más información para seguir el desarrollo del proyecto.

16-4. Conclusiones y publicidad

Que sea al final de un tour en un sitio turístico, un tour de día completo, o un tour de varios días, una conclusión impactante es necesario para reforzar los temas principales y agradecerles a los visitantes por su apoyo e interés. También es una oportunidad excelente para promover al país, a la compañía, y al mismo guía. Es muy importante que los guías vean el valor de tener orgullo por su trabajo y de animar a los visitantes que cuenten su experiencia a otros. Un comentario tan simple como “Gracias por su interés y apoyo para mi país y por favor díganles a sus amigos que Nicaragua no es un país peligroso y que no estamos en guerra aquí” recuerda a los visitantes la importancia de hacer correr la voz. Anime a los guías a usar sus habilidades de interpretación temática para desarrollar una conclusión memorable.

Hoy en día con el internet y las redes sociales, es buena idea para los guías imprimir una tarjeta de presentación u otro recuerdo (ej. una receta, una traducción de un poema de Rubén Darío) con su información de contacto, y decir a los visitantes que siempre está disponible si sus amigos tienen preguntas o interés en visitar Nicaragua. Así los guías construyen su propia red de contactos, y los guías principiantes deben entender la importancia de la auto-promoción diplomática. Recuérdeles que cuando trabajan para una compañía, tienen la responsabilidad de representarla, pero pueden dar su información personal si así lo desean.

Finalmente, los guías necesitan conocer las fuentes que usan los viajeros cuando investigan y seleccionan una compañía de tours, un tour, o un guía turístico. De esta manera, pueden animar a los visitantes a poner comentarios en foros populares como Trip Advisor o Lonely Planet.

Actividad 16-4. Conocer a los críticos

Formato: Práctica

Resultados de aprendizaje:

- Los guías estarán informados sobre las fuentes primarias de críticas y recomendaciones turísticas para Nicaragua.
- Los guías sabrán cómo contactar a los libros guía y sitios de críticas para promover lugares turísticos en Nicaragua y a ellos mismos..
- Los guías aprenderán cómo promover a su compañía y a ellos mismos con los visitantes.

Preparación: Necesitará las copias más recientes de los libros guías más populares para Nicaragua, como Lonely Planet, Moon, y Footprint. También necesitará una computadora con acceso a internet y preferiblemente un proyector para que puedan hacer cosas en línea durante la clase.

Procedimiento:

Paso 1: Hable de los pasos que un viajero internacional hace para investigar sobre viajes a Nicaragua. ¿Qué recursos podrían usar? Aun los que viajan con un grupo usan las fuentes en internet y los libros guías para aprender sobre el lugar que van a visitar y para buscar un viaje adicional o experiencias que quieren tener.

Paso 2: Enseñe al grupo los libros guías más populares para Nicaragua, y hable de lo importante que son para los

negocios y guías locales. Elija un sitio que los guías conozcan y lea la descripción del sitio de los diferentes libros. Ponga atención a las tour operadoras recomendadas, los guías, los hoteles y restaurantes, y note las diferencias entre las guías para demostrar la subjetividad de cada fuente.

Paso 3: Deles la información de contacto para los tres libros guías, donde se espera que los lectores manden comentarios y actualizaciones para la siguiente edición. Explique que es recomendable que contacten a los autores para informarles de sitios o servicios que no están incluidos en el libro. También pueden escribir para mencionar sus propios servicios. No es una garantía que lo incluirán en el libro, pero definitivamente vale la pena hacer el contacto.

Paso 4: Usando el proyector, visite algunas de las fuentes en el internet para turismo en Nicaragua. Puede usar Google u otro motor de búsqueda para buscar “Tours en Nicaragua,” “Guías turísticos en Nicaragua,” e “Información de viajes en Nicaragua” para que los guías vean el proceso y los resultados de la búsqueda. Enséñeles el sitio web www.vianica.com y cualquier otra fuente de información sobre Nicaragua. Dígales que deberían dedicar tiempo en buscar información para poder ver como se presenta su país en el internet y cuáles podrían ser las expectativas de los turistas.

Paso 5: Visite el sitio web de Lonely Planet, www.lonelyplanet.es para ver los Foros. (En la página en inglés hay muchos más comentarios, así que si sus estudiantes dominan el idioma, valdría la pena verlos también.) Abra los foros para Nicaragua, y demuestre como buscar diferentes tópicos y como responder. Explique que participar en foros de viajeros es una buena forma de ayudar a los viajeros y entender a los posibles visitantes.

Paso 6: Visite el sitio web de Trip Advisor, www.tripadvisor.com.mx. Escoja un lugar que el grupo conozca y lea los comentarios. Mencione la importancia de leer los mejores y los peores comentarios, y también de reconocer las diferencias en las opiniones y experiencias. Señale los comentarios que hablan de guías turísticos, compañías de tours y hable de cómo estas recomendaciones sirven como herramientas de promoción.

Paso 7: En tripadvisor.com.mx, complete el proceso de registrarse y escriba un comentario para el lugar del que ha estado leyendo. Enfátice que no se permite auto-promoverse en Trip Advisor. Use sus habilidades de comunicación temática para la primera línea de su comentario. Trate de incorporar una recomendación relevante.

Paso 8: Toman unos días para confirmar y publicar los comentarios en Trip Advisor, así que díga a los guías que visiten el sitio web en las próximas semanas para buscarlo.

Paso 9: Termine la actividad recordándoles del poder de internet y las redes sociales. Dígales que no deben dudar en decir a los visitantes en su conclusión, “Si les gustó su visita en Nicaragua y su experiencia con nuestra compañía, por favor díganlo a sus amigos y familia y a todo el mundo en TripAdvisor.com.”

Capítulo 17: La conclusión del curso

Igual como la conclusión es una parte crítica para un tour, la conclusión que usted dé al curso de capacitación de guías reforzará los temas importantes y les inspirará a continuar aprendiendo y formándose. Hay que preparar la conclusión del curso de antemano de manera que los guías vean el progreso que han hecho y reconozcan sus esfuerzos y logros. Ahora está soltándolos para ir y enfrentar el mundo profesional, y solo se puede esperar que se hayan inspirado para darle seguimiento a esta formación que han recibido y continuar su búsqueda de conocimiento.

17-1. Monitorear el éxito del curso

Es de su mejor interés y el de los patrocinadores del programa de capacitación de guías evaluar los éxitos y deficiencias del curso, tanto a corto como a largo plazo. Esto significa empezar el curso con una evaluación diagnóstica que puede usar para comparar con las evaluaciones al final del curso (*Vea Capítulo 1-2 , Anexo A, y Actividad 4-1A: "Auto-presentación"*) Si al inicio usó una auto-evaluación basada en los objetivos del curso, distribuya la misma auto-evaluación a los guías para que la completen de nuevo. En el proceso de completarla, los guías se darán cuenta de todo que han aprendido. Recuerde que una auto-evaluación no es un examen, sino una medida del nivel de confianza que tiene el guía a cerca de su conocimiento en varios aspectos de guiar que ha enfatizado en el curso. Puede comparar el nivel de confianza de cada guía antes y después del curso para que pueda informar sobre esto. Si quiere algo más cuantitativo, puede preparar un examen para el inicio y para el final del curso, sin embargo esto puede ser intimidante para los guías principiantes, ya que se supone que no tenían mucha formación antes del curso.

Otra manera de mostrar a los guías como han progresado es hacer una grabación de cada uno durante una presentación final o hablar en público al final del curso, y luego comparar esta con la grabación que hizo de su presentación en Actividad 4-1A. Cuando vean los videos originales, verán inmediatamente la mejora en sus habilidades de hablar en público y su confianza.

También el monitoreo a largo plazo es muy valioso. Asegúrese de hacer una lista de contactos para que todo el grupo se mantengan en contacto. De esta manera, los guías pueden fortalecer las relaciones y amistades que hicieron durante el curso, las cuales les pueden servir como base para su red profesional. También le permite a usted contactarlos luego para hacerles otro cuestionario o para organizar una reunión y saber cómo van avanzando con sus carreras de guía. Es muy gratificante para un instructor escuchar como los estudiantes han usado su capacitación después de dos, cinco, o diez años trabajando como profesionales.

17-2. Las presentaciones finales

Es importante que los guías experimenten el proceso de organización y la presión de dar una presentación final frente a sus compañeros de clase. También le da a usted y otros observadores la oportunidad de evaluar sus habilidades de comunicación pública al final del curso. Los guías necesitan tiempo para preparar bien sus presentaciones finales, y es bueno si la audiencia puede incluir otras personas más que sus compañeros de clase. Esta es su primera experiencia con la presión que enfrentarán cuando empiecen a trabajar con un público!

Se puede adaptar las presentaciones finales a los objetivos del curso. Es recomendable que esta requiera evidencia de que conocen los conceptos del turismo y como resolver problemas. Las siguientes dos actividades para presentaciones finales se pueden adaptar o improvisar según sus necesidades.

Actividad 17-2A. Presentación final individual

Formato: Práctica

Resultado de aprendizaje:

- Los guías demostrarán las habilidades de comunicación pública que han aprendido en el curso.

Preparación: Distribuya las instrucciones para este trabajo de antemano para que tengan tiempo de prepararse y practicar. Si es posible, grabe las presentaciones para una futura referencia.

Procedimiento:

Paso 1: Escriba las instrucciones para la tarea y distribúyalas con la gravedad de un examen final. No tiene que hacer una evaluación cuantitativa de las presentaciones, pero los guías deben saber que esto es la culminación de todas las cosas que han aprendido en el curso. Es útil decirles que otros observadores estarán presentes, como los patrocinadores del curso, gente de INTUR, o gente de tour operadoras.

Paso 2: Explique el trabajo a los guías detenidamente. Lo siguiente es un ejemplo de un trabajo final:

Haga una presentación de 3-4 minutos frente al grupo, usando las técnicas de comunicación y presentación y mostrando un poco de “chispa.” Su presentación debería contestar a las siguientes preguntas:

1. ¿Quién soy? (Preséntese de una manera más interesante que solo “Mi nombre es...”)
2. ¿De dónde soy y dónde trabajo? (Use palabras descriptivas y relevantes sobre su trabajo y su casa, y despierte el interés de la audiencia)
3. ¿Qué es importante para mí? (Escoja un tópico que sea relevante a sus objetivos como guía y líder, y desarrolle un tema provocador con información para apoyarlo.)
4. ¿Cómo veo mi papel y habilidad como guía para alcanzar mis metas personales (Pregunta #3) en los próximos 5-10 años, y cómo me ha ayudado este curso?

No se permite el uso de proyector o la pizarra en la presentación, pero puede usar cualquier otro material visual que quiera. Use buenas técnicas de guiar y comunicación durante la presentación y no dude en moverse entre la audiencia.

Paso 3: Asegúrese de que tenga tiempo para ayudar a los guías durante vayan preparando sus presentaciones. Recuerde que la mayoría de ellos van a estar muy nerviosos.

Paso 4: Día de las presentaciones. Diviértase, anime a los guías, y siéntase orgullo del trabajo que ha hecho con ellos.

Actividad 17-2B. Presentación final en grupo

Formato: Práctica

Resultados de aprendizaje:

- Los guías demostrarán su habilidad de trabajar en equipo para explicar de forma creativa una problemática en el turismo.
- Los guías demostrarán su conocimiento en problemas y situaciones en turismo y cómo abordarlos.

Preparación: Distribuya las instrucciones para este trabajo muy de antemano para darles tiempo de preparar y practicar. Si es posible, grabe las presentaciones para una futura referencia.

Procedimiento:

Paso 1: Divida a los guías en grupos de 4-5 personas. Puede formar los grupos al azar o designarlos para balancear las habilidades en cada grupo.

Paso 2: Decida si quiere crear escenarios para las presentaciones finales o si quiere que el grupo lo haga. Los tópicos deberían reflejar los problemas fundamentales en el turismo. Algunas ideas son:

- Llegar con un grupo al hotel y que este no tenga la reservación.
- Un accidente durante un tour
- Reunir un nuevo grupo para una introducción y orientaciones básicas.
- Hacer check-in y check-out en un hotel
- Encontrarse con un grupo que está llegando al aeropuerto.

Paso 3: Dígalos que van a hacer un socio-drama de 3-5 minutos que represente uno de los escenarios antes mencionados, o crear uno para su grupo. Deberían incorporar problemas o situaciones de la vida real en sus presentaciones y demostrar que entienden las situaciones, y los problemas y respuestas potenciales. Dígalos que también pueden incluir ejemplos de qué no hacer, y explicar las consecuencias de guiar mal. Finalmente, dígalos que ¡se diviertan con esta presentación final!

Paso 4: Asegúrese de que tenga tiempo para ayudar a los guías durante se vayan preparando sus presentaciones. Recuerde que la mayoría de ellos van a estar muy nerviosos.

Paso 5: Día de las presentaciones. Diviértase, anime a los guías, y siéntase orgullo en el trabajo que ha hecho con ellos.

17-3. Premios y distinciones

Igual que guiar a un grupo de turistas, una de sus metas como instructor de guías es establecer una fuerte cohesión grupal. Esto anima a los principiantes a aprender el uno del otro y compartir su educación y experiencias, con la esperanza de que sigan en contacto en el futuro. La culminación de esta cohesión del grupo es al final del curso, cuando todos votan por las diferentes distinciones individuales. Esta es una actividad de reconocimiento y compañerismo muy importante, y los premios se deben incorporar en el presupuesto original.

Actividad 17-3. Premios y distinciones

Formato: Práctica

Resultados de aprendizaje:

- Los guías reconocerán el aprendizaje compartido y apoyo mutuo como un grupo de guías en capacitación.
- Los guías reconocerán los papeles de cada uno durante el curso.
- Los guías apreciarán las contribuciones y logros individuales.

Preparación: Usted tendrá que conseguir los premios de antemano.

Procedimiento:

Paso 1: Consiga un premio para cada una de las categorías individuales que desea reconocer. Unos premios útiles y estratégicos serían: :

- Guías de campo y libros guía de Nicaragua, nuevos o usados.
- Binoculares, nuevos o usados.
- Un espacio publicitario en un directorio de guías nacionales.
- Un Boucher para hacer tarjetas de presentación, o para comprar en una librería.
- Un tour gratis de día completo con un guía con experiencia donde el guía va como observador.
- Un curso de capacitación en educación medioambiental en una ONG.

NOTA: No hace falta que los premios estén relacionados con la categoría, y puede esperar hasta los resultados finales para decidir cuál ganador recibe cada premio.

Paso 2: Escriba una hoja de votación con categorías de distinciones individuales. Por ejemplo:

Distinciones:

- ¿Quién fue la persona más inspiradora del grupo?
- ¿Quién demostró el mayor avance desde el inicio hasta el final del curso?
- ¿Quién fue la persona más trabajadora del grupo?
- ¿Quién hizo las mejores preguntas?
- ¿Quién ayudó más a los demás durante el curso?
- ¿Quién fue la "PMV" (Persona Más Valiosa) del curso?

Paso 3: Distribuya la hoja de votación al grupo, especificando que solo pueden elegir a una persona para cada categoría.

Paso 4: Recolecte las hojas y calcúlelas. Haga una lista del primero y segundo lugar para cada categoría.

Paso 5: Una vez que conozcan los ganadores, designe los premios a las categorías individuales, tratando de dar cada premio a la persona que le dará mejor uso.

Paso 6: Con mucha algarabía, anuncie a los ganadores de cada categoría, asegurándose de mencionar también el segundo lugar en cada categoría. También anuncie los premios para cada ganador. Puede hacer esta presentación de distinciones durante la misma ceremonia de conclusión con otros reconocimientos, certificados, y palabras de cierre.

17-4. Certificados y reconocimientos

Nunca olvide el esfuerzo y compromiso de los principiantes en algo nuevo y desconocido, y todo el miedo e incomodidad que tienen que superar. Sobrevivir un curso riguroso en un campo nuevo es un logro que amerita reconocimiento público. Igual como el público en general no valora las habilidades y responsabilidades de un guía turístico, la familia, amigos, profesores, y jefes de los guías tampoco pueden entender todos los requisitos y educación que acaban de cumplir

Es importante que usted cierre el curso con una ceremonia pública y otorgar certificados elegantes a cada individuo que ha terminado el curso. Estos certificados deberían reflejar el orgullo con que los guías van a representar su país y su comunidad. Se debe incluir en el diploma cualquier acreditación de INTUR u otras organizaciones que dan licencias; usted y el patrocinador del curso o certificador deben firmarlo.

Si es posible, distribuya los certificados durante una ceremonia pública de conclusión con los patrocinadores y diputados de turismo presente. ¡Termine con un refrigerio y muchas felicitaciones y despedidas emocionantes!

ANEXO A – Auto-evaluación para guías en capacitación

Pensando como guía turístico, por favor denos su opinión de lo siguiente. No hay respuestas incorrectas ni correctas – por favor responda honestamente según cómo se siente. Ponga una ‘X’ en el recuadro que mejor describa su opinión. Escoja de las siguientes opciones: “Puedo hacer esto,” “Puedo hacer esto más o menos,” o “No puedo hacer esto.”

INTRODUCCIÓN AL TURISMO Y ECOTURISMO Y EL PAPEL DEL GUÍA

	Puedo hacer esto	Puedo hacer esto más o menos	No puedo hacer esto
Puedo explicar las diferencias entre turismo, turismo naturalista, y ecoturismo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Puedo explicar la importancia de turismo naturalista en Nicaragua	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Puedo describir los papeles y las responsabilidades de un guía naturalista en Nicaragua	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PERFILES Y EXPECTATIVAS DE LOS VISITANTES

Puedo describir las características de los visitantes internacionales a Nicaragua	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sé cómo y dónde conseguir e interpretar información sobre visitantes a Nicaragua	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Puedo describir e identificar diferentes tipos de turistas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Puedo describir diferentes tipos de eco turistas en Nicaragua	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Puedo explicar la importancia de saber las expectativas de los turistas en los tours guiados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Puedo explicar que significa autenticidad y cómo crearla en un tour guiado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

COMUNICACION E INTERPRETACION

	Puedo hacer esto	Puedo hacer esto más o menos	No puedo hacer esto
Puedo explicar la diferencia entre interpretación y enseñanza.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sé hacer actividades interpretativas que sean divertidas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sé hacer actividades interpretativas que sean relevantes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sé hacer actividades interpretativas que sean personales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sé hacer actividades interpretativas que sean significantes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sé hacer actividades interpretativas que sean organizadas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Puedo escribir y desarrollar un tema provocador	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Puedo explicar que significa estilo personal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sé preparar y presentar charlas y caminatas temáticas para turistas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sé cómo concluir una charla o caminata de forma efectiva	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Puedo explicar la regla de 2-3-1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ATENCIÓN AL CLIENTE

Puedo dar una excelente bienvenida y orientación a un grupo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Puedo describir que quiere decir con "servicio de alta calidad"	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Puedo dar servicio de calidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Puedo manejar las quejas de los visitantes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

LIDERANDO UN TOUR GUIADO

	Puedo hacer esto	Puedo hacer esto más o menos	No puedo hacer esto
Puedo describir las características de un buen líder	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Puedo describir los diferentes estilos de liderazgo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Puedo adaptar mi estilo de liderazgo al grupo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Puedo aplicar las técnicas de liderazgo con éxito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

COMUNICACIÓN INTERCULTURAL Y GRUPOS ESPECIALES

Puedo explicar que significa “cultura” y en qué consiste	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Puedo describir las necesidades y deseos de los visitantes de otras culturas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Puedo dar a los visitantes una experiencia de la cultura nicaragüenses	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sé evitar y manejar malentendidos culturales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Puedo atender a las personas con capacidades diferentes (ej., ciegos, personas en silla de ruedas).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

TÉCNICAS PARA MANEJAR GRUPOS

Sé balancear las necesidades del grupo y las de individuos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Puedo explicar las responsabilidades legales y morales de un guía	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sé crear compañerismo y bondad en un grupo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Puedo manejar conflictos y dificultades en un grupo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

MINIMIZAR IMPACTOS

	Puedo hacer esto	Puedo hacer esto más o menos	No puedo hacer esto
Sé planear actividades que son ecológicamente responsables	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Puedo hacer actividades con un impacto mínimo al medioambiente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sé monitorear el impacto ecológico de mis actividades	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sé cuándo y cómo usar un código de ética	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Anexo B: 20 cosas que hace un buen guía

Un buen guía:

1. Prepara de antemano
2. Conoce el grupo cuando llega
3. Inmediatamente da la información crítica sobre seguridad, confort, y placer
4. Habla fuerte y claramente
5. Usa un lenguaje interesante y fácil de entender
6. Usa comunicación no-verbal a propósito
7. Involucra a la audiencia (verbalmente y físicamente)
8. Hace 2 o 3 preguntas provocadoras cada hora con el grupo
9. Usa el silencio estratégicamente al menos una vez durante un tour
10. Usa objetos en cada tour
11. Tiene un tema provocador para cada comentario
12. Planea una estructura para cada comentario (introducción, desarrollo, conclusión, y transición)
13. Inicia una conversación relevante cuando es apropiado
14. Puede identificar y hablar de aves locales y otra fauna
15. Puede improvisar con fluidez y aplomo
16. Anticipa una oportunidad interpretativa inesperada (“momentos educativos”)
17. Anticipa y maneja preguntas difíciles
18. Lleva el equipaje necesario (para seguridad e interpretación)
19. Evalúa cada tour guiado
20. Da seguimiento a los visitantes como es apropiado

Lista expandida por Sam H. Ham de la original escrita por Jon Kohl, Cynthia Brown (Mayoral), y Matt Humke, <http://www.jonkohl.com/publications/legacy-pubs/ngtp.htm>

Anexo C: Los valores de los norteamericanos

La mayoría de los ciudadanos de los Estados Unidos y Canadá tendrían dificultad en decirte específicamente cuáles son los valores que guían sus vidas. Creen que cada individuo es tan único que no se puede aplicar la misma lista de valores a todos. A pesar de esto, la siguiente lista de valores comunes describe a la mayoría (pero no a todos) los norteamericanos. Una vez que entienda que estos 13 valores están profundamente arraigados en los norteamericanos, podrás entender 95% de las acciones de los estadounidenses y canadienses. Estas acciones pueden parecer raras o increíbles cuando se evalúan desde la perspectiva de una persona de otra cultura y sus valores. Los norteamericanos consideran que todos estos valores son positivos. Con esta lista se pretende ayudar a entender a los norteamericanos con quien se vas a relacionar – desde la perspectiva de su sistema de valores y no la suya.

- 1. El control humano sobre el medioambiente** Los norteamericanos hoy en día no creen en el poder del destino, y ven a los que sí creen en el destino como haraganes o supersticiosos. En los Estados Unidos, se cree que es normal y correcto que los seres humanos deberían controlar la naturaleza, en vez de lo contrario. Se cree que los problemas de uno vienen de su pereza y falta de iniciativa para conseguir algo mejor. Se considera que es normal pensar primero en los intereses de uno mismo.
- 2. El cambio** En la mente norteamericana, el cambio es algo bueno. El cambio está vinculado con el desarrollo, las mejoras, el progreso, y el crecimiento, mientras en muchas culturas tradicionales el cambio interrumpe el orden establecido.
- 3. El tiempo y el control del mismo** El tiempo para el ciudadano común norteamericano es algo sumamente importante. Para ellos, se planean los horarios para seguirlos al pie de la letra. Se considera muy grosero llegar tarde, aunque sea 10 minutos, para una cita.
- 4. La igualdad/el igualitarismo** La igualdad es uno de los valores más preciosos para los norteamericanos. Dicen que todos somos “creados iguales.” La mayoría de los norteamericanos creen que Dios ve a todos los humanos como iguales sin importar inteligencia, condición física, o estatus económico. De tal manera, todos tenemos una oportunidad igual para tener éxito en la vida. Esperan que la gente les trate “igual a los demás” cuando están en otro país.
- 5. El individualismo y la privacidad** En los Estados Unidos, se ve a cada individuo como un ser completamente único, y por lo tanto, precioso y maravilloso. Los norteamericanos se creen mucho más individualista de lo que realmente son. Participan en muchos grupos, pero aun así se creen un poquito diferentes a los demás.

La privacidad es el resultado final del individualismo. En muchos idiomas del mundo, la palabra “privacidad” ni siquiera existe, y en los casos que sí, muchas veces tiene una connotación negativa, de sentirse solitario y aislado del grupo. En los Estados Unidos, la privacidad no es solamente algo positivo, sino algo esencial para cada ser humano. Por eso es muy común escuchar a un norteamericano decir, “Si no tengo al menos una hora al día a solas, me vuelvo loco!”

- 6. Concepto de auto-ayuda** En los Estados Unidos, una persona puede tomar el crédito por lo que ha logrado solo. Muchos norteamericanos se sienten orgullosos de haber nacido pobre y, por su propio esfuerzo y sudor, haber superado y logrado muchas cosas – completamente a solas. La imagen del “hombre/mujer que prosperó por su propio esfuerzo” es un ideal en los Estados Unidos de hoy.
- 7. La competencia y el libre comercio** Los norteamericanos creen que la competencia saca lo mejor de un individuo. Valoran mucho la competencia, han diseñado su sistema económico con esta idea – el libre

comercio. Creen firmemente que una economía muy competitiva saca a la luz lo mejor de las personas

8. **La orientación hacia el futuro** Los norteamericanos valoran tanto al futuro que aun si una persona está muy feliz en el presente, esperan que el futuro les traerá aún más felicidad. Casi toda su energía está dirigida en crear un futuro mejor.
9. **La orientación hacia la acción/el trabajo** Ya que los norteamericanos planean sus vidas con mucha actividad, igual su descanso tiene que ser planeado y limitado, y siempre con el propósito de “recargar” para trabajar aún más y ser aún más productivos cuando termina el descanso. Cuando las personas que son adictas a su trabajo toman unas vacaciones, estas están cuidadosamente planeadas.
10. **La informalidad** Los norteamericanos representan una de las culturas más informales en la comunicación interpersonal. Los jefes en los Estados Unidos insisten que sus empleados usen su primer nombre y a veces se sienten incómodos cuando alguien usa el título de “Mr.” o Mrs.” La forma de vestir también puede ser informal, la cual se puede notar en los viajeros. La informalidad también se nota en los saludos. No se usa tanto el formal “How are you?”; es más común el saludo informal “Hi.” Se puede decir esto a un superior o a su mejor amigo.
11. **Ser directo, abierto, y honesto** En muchas culturas la gente ha desarrollado maneras sutiles de dar información desagradable. Sin embargo los norteamericanos suelen ser completamente honestos cuando dan evaluaciones negativas. Para ellos, cualquier forma de expresarse que no sea la más directa es deshonesta y pierden la confianza en las personas que suavizan el mensaje o hablan con rodeos en vez de decir las cosas directamente.
12. **La funcionalidad y eficiencia** Los norteamericanos tienen una reputación de ser muy realistas, pragmáticos, y eficientes. Antes de hacer cualquier cosa, preguntan, “¿Va a generar fondos?,” “¿Va a haber ganancias?,” o “¿Qué gano yo con esto?””

Los norteamericanos tratan de evitar ser muy sentimentales cuando toman decisiones. El famoso “ensayo y error” es un enfoque norteamericano que refleja este pensamiento pragmático. Este método incluye hacer una lista de soluciones y probar cada uno para ver cuál es la más eficaz.

13. **El materialismo/La acumulación de cosas** Los norteamericanos son materialistas. Sin embargo, les gusta pensar que los objetos materiales simplemente representan el trabajo duro que han hecho para conseguirlos. Esto significa que valoran y coleccionan más objetos que otras personas de otras culturas. Una familia norteamericana promedio tiene:
 - uno o más televisores
 - una secadora de pelo
 - una calculadora electrónica
 - una grabadora que toca CDs
 - una lavadora y secadora de ropa
 - una aspiradora
 - una cortadora de césped con motor de gas

- una refrigeradora, una cocina, y una lavadora de platos
- uno o más vehículos
- un teléfono fijo.
- una computadora personal.

Ya que los norteamericanos valoran la novedad y la innovación, venden o descartan las cosas frecuentemente para reemplazarlas con nuevas cosas. Muchas personas mantienen un carro solo por dos o tres años, y una casa cinco o seis años, y luego los cambian por algo nuevo.

Valores norteamericanos

- El control humano sobre el medioambiente
- El cambio
- El control del tiempo
- La igualdad
- El individualismo
- La auto-ayuda
- La competencia
- La orientación hacia el futuro
- La orientación hacia la acción/el trabajo
- La informalidad
- Ser directo/abierto/honesto
- La funcionalidad/eficiencia
- El materialismo/la acumulación

Valores de otros países

- Destino
- Tradición
- Interacción humana
- Jerarquía/rango/estatus
- El bien del grupo
- Herencia/patrimonio
- La cooperación
- La orientación hacia el pasado
- La orientación hacia la existencia
- La formalidad
- Ser indirecto/apariencias
- El idealismo
- El espiritualismo/desprendimiento

¿Cuál lista representa mejor a su país natal?

Con este conocimiento, podrás entender a los norteamericanos y sus acciones. Entre más los entienda, menos “raro” parecerá su comportamiento.

ANEXO D: Tópicos que necesitan temas para guiar

Los guías siempre deberían estar preparados con un tema (es decir, una historia con una moraleja importante) relacionado con los siguientes tópicos:

Una caminata en el bosque:

Epifitas	Bromelias	Orquídeas
Musgos	Helechos	Heliconias
Lianas	Líquenes	Hongos
Mata palo (ficus)	Trepadoras	Filladendro
Ventana claros del bosque	Soto bosque	árboles maderables
Plantas medicinales (Cuculmecca)	Zompopos	Hormigas guerreras
Simbiosis	Plantas frutales	Mimbre
Aves mas notables	Bambu	Pacaya
Tipos de palma	Vistas panorámicas	Raíces
Helechos arborecente	Arbol caído	Secropia (guarumo)

Aves:

Guardabarranco	Quetzal	Macau
Perico	Oropéndola	Tucanes
Trogon	Tangaras	Colibries
Urracas	Urraca copetona	Urraca parda
Reinita alidorada	Carpintero	Zanate
Colchonera	Tityra	Zopilote
Kiskadee – Güis	Lechuza	Flycatcher – Mosqueros
Garza de Ganado	Garza blanca	Garza azul
Jacana – gallinita de agua	Ani – Pijul	
Martin pescador	Zenzontle	

En una finca:

Ganado	Los cultivos (maíz, frijol, arroz, papas)
Producción de abono orgánico	Preparación de alimentos (recetas, tortillas, molino)
Actividades cotidianas (hacer queso, ordeñar)	Plantas frutales, ornamentales, maderables
Historia de la finca, estructura de la familia	Diversificación de una finca
Relación socio-ambiental	Forma de vida de la familia
Relación entre hombre y naturaleza	Plantas y frutas con buenas historias
Uso correcto del suelo	Proceso del café
Conservación de medio ambiente	Uso racional de las plantas
Manejo de agua	Avance de la frontera agrícola
Certificaciones	Ciclo productivo
Uso de excremento	Uso de la energía
Paisajes, vistas	Potencial de agroturismo
Comunicación y vías de acceso	Comercialización de sus productos y servicios

Anexo E – Carta de retroalimentación constructiva a un Ecolodge

Matagalpa 23 de noviembre de 2011

Estimada Doña Maria Angeles-

De parte de todo nuestro grupo de guías en capacitación, quisiéramos agradecerle por los dos excelentes días que pasamos durante nuestro taller en el Ecolodge Superior la semana pasada. Fue un ambiente perfecto para nuestro curso, y un ejemplo increíble de agricultura y turismo sostenible. Estamos muy impresionados con la atención al cliente de todo el personal y el espacio lindo y acogedor de todo el ecolodge.

Usted mencionó que estaría interesada en saber nuestras sugerencias para mejorar los senderos y láminas interpretativas en el Ecolodge Superior. Hemos hablado de nuestra experiencia y hemos hecho la siguiente lista de recomendaciones. Creemos que estas ideas podrían ampliar la experiencia de los visitantes y hacer que su visita sea más memorable y significativa. Esperamos que pueda trabajar con su personal y los estudiantes para desarrollar algunas de estas ideas, y si podemos servirle de otra manera, por favor avísenos.

- Etiquetar las plantas y árboles principales alrededor del hotel con rótulos e indicar los nombres y algunos de los usos.
- Poner comederos de colibríes y estantes con bananos y otras frutas para atraer a las aves del bosque donde los visitantes las puedan ver desde el área del comedor o la plataforma.
- Poner unos ejemplos decorativos de la naturaleza tropical alrededor de la plataforma.
- Poner unas láminas de aves comunes en la pared de la plataforma donde los visitantes puedan consultar para saber los nombres de las aves.
- Hacer el sendero Heliconia circular para minimizar el impacto y hacerlo más interesante.
- Establecer un sendero corto que se pueda caminar sin guía, con paradas definidas que estén rotuladas con láminas interpretativas o que estén indicadas en un panfleto que se devuelve al final.
- Más rotulación o paradas definidas en el sendero largo.

Por favor contácteme si tiene preguntas.

Un saludo muy cordial,

Tom O'Brien

Representante del Grupo Pata de Perro

Curso para Guías 2011.

Curso para la formación de multiplicadores

Plan curricular y necesidades logísticas

**Presentado a FHI360
Proyecto #4342
Nicaragua**

Sam H. Ham
Tom O'Brian
Universidad de Idaho

**Roberto Matus,
Jefe del equipo
FHI360
Programa de
conservación y
turismo sostenible
de Nicaragua**

16 de julio de 2012

Semana 1: Plan Curricular y Necesidades Logísticas Lunes, el 29 de octubre- viernes, el 2 de noviembre de 2012

Día #	Fecha	Contenido	Necesidades para el local	Necesidades para el alojamiento y la comida	Necesidades para el transporte	Necesidades para herramientas didácticas	Otras Necesidades
0							
1	Lunes, 29 Oct.	<p>Introducción del curso por Tom O.</p> <p>Introducción de los participantes y dinámica rompe-hielo: “¿Cual es mi mentira?”</p> <p>¿Quién era tu profesor favorito y por qué?</p> <p>Descripción general del manual para entrenar a guías</p> <p>Roger Solórzano (Vianica): Introducción a Nicaragua. Objetivos: Inspirar y Hacer relevantes los datos y estadísticas</p> <p>Introducción a la interpretación temática: Usar símbolos nacionales para introducir relevancia e interés</p>	Hotel/escuela en Estelí	<p>Almuerzo – Sería ideal si el local variara el formato de almuerzo durante la semana: un día un plato fijo para todo el grupo, otro día estilo familiar, otro día bufet, y otro día dos o tres opciones. Así se pueden usar las comidas como un momento educativo</p> <p>Almuerzo 12:00-13:00</p> <p>Café, agua, refrigerios</p>	Ninguno	<p>Aula grande con pizarra/papelógrafos</p> <p>Proyector y pantalla</p> <p>Acceso a wifi, conexiones para laptop al proyector, parlantes para audio.</p> <p>Acceso a fotocopiadora e impresora.</p> <p>Marcadores acrílicos, papelógrafos, papel, cinta adhesiva, engrapadora, sujetapapeles, tijeras, cuadernos para los estudiantes.</p>	<p>Copias del manual para los estudiantes</p> <p>Copias de Interpretación Ambiental para los estudiantes escrito por Sam H. Ham, capítulos 1,2, y 5</p> <p>Transporte para que Roger Solórzano (Vianica) viaje a Estelí, almuerza con el grupo, y da la introducción sobre Nicaragua</p>

2	Martes, 30 Oct.	<p>Capítulo 2 del manual: Elementos importantes de un curso efectivo de entrenamiento de guías. Cómo enseñar los mecanismos de guiar (capítulo 7, parte 1). 11:00 Invitado Especialista: Instructor de voz para demostrar cómo enseñar métodos de proyección de voz Capítulo 4 del manual: Conocer su audiencia. Ejercicio: "Guiar usando fotos" Ejercicio: "Diferencias culturales" Introducción a la interpretación temática 2: Discusión "¿Por qué eso es importante?" Planear un itinerario 1: Escoger una ruta con tres puntos de interés</p>	<p>Almuerzo 12:30-13:30 Café, agua, refrigerio</p>	Ninguno	Igual a día 1	<p>Contrate a un instructor de voz local por una hora para demostrar al grupo cómo enseñar proyección de voz y técnicas de vocalización</p>
---	----------------------------	--	--	---------	---------------	---

3	<p>Miér, 31 Oct.</p>	<p>Capítulo 13 del manual: Algunas palabras sobre primeros auxilios y respuesta ante emergencias</p> <p>Capítulo 3 del manual: ¿Qué es un guía turístico?</p> <p>Preguntas para preparar una visita a un sitio turístico</p> <p>11:00-13:00 Visita a la fábrica de puros</p> <p>Encuesta sobre el tour de la fábrica de puros, y luego una discusión grupal</p> <p>Capítulo 4 del manual: Conocer a su Audiencia – Intereses especiales</p> <p>Ejercicio: Billetes – La moneda nicaragüense (introducción)</p>	<p>Almuerzo 13:00-14:00</p> <p>Café, agua, refrigerios</p>	<p>Bus de 11:00-13:00</p>	<p>Igual a día 1.</p>	<p>Necesitamos un bus para transportar el grupo del local a la fábrica de puros para un tour (aprox. 2 horas). Sería mejor si fuera un bus turístico con micrófono, pero no es indispensable.</p> <p>Necesitamos un tour guiado de la fábrica de puros (aprox. 1 hora).</p>
---	---------------------------------	--	--	---------------------------	-----------------------	---

4	<p>Jueves, 1 Nov</p>		<p>Capítulo 5 del manual: Conocimiento y recursos</p> <p>Capítulo 6 del manual: Comunicación de conocimiento e información</p> <p>Ejercicio: Billetes – La moneda nicaragüense (temas)</p> <p>Capítulo 8 del manual: Planear y ejecutar un itinerario</p> <p>Aprovechar los momentos educativos</p> <p>Planear un itinerario 2: “¿Por qué son especiales tus tres puntos de interés?”</p> <p>Transiciones</p>	<p>Almuerzo 12:30-13:30 Café, agua, y refrigerios</p>		<p>Igual a día 1.</p>	<p>Necesita distribuir la lista de recursos del año pasado, la cual Silvano grabó en un disco que FHI360 debe tener.</p>
---	---------------------------------	--	---	---	--	-----------------------	--

5	Viernes, 2 Nov	<p>Excursión de campo de día completo a La Estanzuela/ Tisey/Garnacha: En un tour como turista</p> <p>Tour guiado de La Garnacha con un guía local (\$25)</p> <p>Almuerzo en La Garnacha</p> <p>Introducción a Tisey y La Garnacha con la administración de la reserva</p> <p>Ejercicio de caminata en la naturaleza: Identificar tópicos de interés para una caminata en la naturaleza</p> <p>Parada en la tarde en el restaurante El Mirador. Repaso y discusión</p>	<p>Almuerzo en el restaurante de La Garnacha. Hay que ordenarlo de antemano.</p>	<p>Bus turístico con micrófono para un día completo. 09:00-17:00</p>	<p>Necesitamos un bus turístico para el camino no-pavimentado a La Garnacha. Un micrófono es necesario para el ejercicio. Invitar al administrador de Tisey a dar una introducción después de almuerzo. Hay que avisar que llegaremos en la tarde a El Mirador (aprox. 15:30) para un refrigerio.</p>
---	---------------------------	--	---	--	---

NOTAS PARA SEMANA 1

Lunes, el 29 de octubre

- Adaptaremos el horario según la disponibilidad de Roger Solórzano, pero por ahora asumimos que llegará para almuerzo y dará su charla a las 13:30. Esto es la primera cosa que debemos confirmar
- Nos gustaría tener copias del borrador del manual y el mismo paquete de capítulos seleccionados del libro de Sam que usamos el año pasado, listos para el inicio del curso

Martes, el 30 de octubre

- No conozco a alguien específico, pero debe de haber alguien en Estelí que sea un instructor de voz que nos podría dar una charla de una hora sobre las técnicas básicas de proyección de voz. Tal vez Francisco del año pasado nos puede ayudar con esto

Miércoles, el 31 de octubre

- La visita a la fábrica de puros el año pasado fue un ejemplo excelente de un tour guiado que permitió a los participantes desarrollar su ojo crítico. Podríamos hacer un tour en la misma fábrica (Plasencia) o de otra fábrica; lo más importante es que sea un tour guiado de 45-60 minutos

Jueves, el 1 de noviembre

- Ninguno

Viernes, el 2 de noviembre

- Nos gustaría hacer un tour de día completo en un bus turístico en la Reserva Natural Tisey Estanzuela. Primero vamos a parar en Estanzuela, y luego continuamos a La Garnacha. Se debe organizar un tour de La Garnacha con un guía local y después un almuerzo local que incluya el queso del área. Después de almuerzo, nos gustaría tener una introducción a la reserva por el administrador del lugar, y luego un tiempo para hacer una caminata. Concluiremos con una parada en El Mirador (en la carretera Tisey-San Nicolás) para un refrigerio y para repasar todo que hemos hecho en la semana

Semana 2: Plan Curricular y Necesidades Logísticas Lunes, el 5 de noviembre- viernes, el 9 de noviembre de 2012

Día #	Fecha	Contenido	Necesidades para el local	Necesidades para el alojamiento y la comida	Necesidades para el transporte	Necesidades para herramientas didácticas	Otras Necesidades
6	Lunes, 5 Nov.	<p>9:00 Emplastificar los billetes</p> <p>Sam, lunes, 5 de nov:</p> <p>Introducción de Sam</p> <p>Unos "tips" y experiencias de cómo entrenar a guías interpretativos</p> <p>Como los adultos NO aprenden (ejercicio práctico con un mapa).</p> <p>Ver La Historia de un Letrero con un ejercicio práctico.</p> <p>Los retos de enseñar a los guías pensar temáticamente.</p> <p>Ejercicios para enseñar interpretación temática.</p>	<p>Hotel/escuela en Managua... ¿Barceló?</p>	<p>Almuerzo – Sería ideal si el local pudiera variar el formato de almuerzo durante la semana: un día un plato fijo para todo el grupo, otro día estilo familiar, otro día bufet, y otro día dos o tres opciones. Así se pueden usar las comidas como un momento educativo.</p> <p>Almuerzo 12:30-13:30</p> <p>Café, agua, refrigerios</p>	Ninguno	<p>Aula grande con pizarra/ papelógrafos</p> <p>Proyector y pantalla</p> <p>Acceso a wifi, conexiones para el laptop al proyector, parlantes para audio.</p> <p>Acceso a fotocopidora e impresora.</p> <p>Marcadores acrílicos, papelógrafos, papel, cinta adhesiva, engrapadora, sujetapapeles, tijeras, cuadernos para estudiantes.</p>	<p>Plástico para forrar los billetes y las Preguntas</p> <p>Más Frecuentes</p>

7	<p>Martes, 6 Nov.</p>	<p>Sam, martes, el 6 de nov Paquetes temáticos de productos de tours: -Un tema por producto -Varios temas por producto -Serial(¿??) -Inmersos</p> <p>Planear un producto temático de tours: cosas que hay que enseñar a un nuevo guía.</p> <p>Ejercicio temático de Croquis: con guías y críticas de los turistas.</p> <p>16:00 Capítulo 8 del manual: Planear y ejecutar un itinerario</p>		<p>Almuerzo 12:30-13:30 Café, agua, y refrigerios</p>	<p>Ninguno</p>	<p>Igual a día 1.</p>	
---	------------------------------	---	--	--	----------------	-----------------------	--

8	Miérc, 7 Nov.	Tour de día completo en el bus con una parada para almuerzo y una parada con tiempo libre.		Almuerzo organizado como parte del tour. Sería lindo parar en un lugar que los grupos turísticos frecuentan, tal vez con música folclórica como el año pasado en Masaya.	Necesitaremos un bus turístico con micrófono para un tour de día completo. Ometepe podría ser una buena opción porque incluye una transferencia en bote		
9	Jueves, 8 Nov	<p>Discusión del tour del miércoles.</p> <p>Capítulo 9 del manual: Situaciones problemáticas y sus soluciones</p> <p>Herramientas y el uso de binoculares</p> <p>Capítulo 16 del manual: Usar las habilidades de guía para efectuar un cambio (introducción)</p> <p>Ejercicio: Preguntas Frecuentes</p>		<p>Almuerzo 12:30-13:30</p> <p>Café, agua, y refrigerios</p>		Igual a día 1.	¿Podemos conseguir unos binoculares y un telescopio para un día de demostración?

10	Viernes, 9 Nov	<p>Capítulo 16 del manual: Usar las habilidades de guía para efectuar un cambio – Educación medioambiental</p> <p>Capítulo 16 del manual: Usar las habilidades de guía para efectuar un cambio – Conservación y Filantropía Turística</p> <p>Cómo enseñar conclusiones y auto-promoción a los guías</p> <p>Asuntos logísticos</p> <p>Comentarios sobre el manual.</p>					Necesitaremos certificados por haber completado el curso
----	---------------------------	---	--	--	--	--	--

NOTAS PARA SEMANA 2

Lunes, el 5 de noviembre

- Barceló es una buena opción porque está cerca de la oficina de FHI360.
- Cuando empiecen a llegar los participantes, comenzaremos a emplastar los billetes de la moneda nicaragüense, mostrando los diferentes métodos para emplastar. Durante esta actividad, Sam puede empezar a conocer a los participantes informalmente.
- Sam organizará las actividades necesarias para la Interpretación Temática.

Martes, el 6 de noviembre

- Necesitaremos poder caminar por el lugar para establecer un tour de caminata”.
- Se dedicará el resto del día para preparar para el tour de día completo el miércoles.

Miércoles, el 7 de noviembre

- Aquí necesitamos un tour de día completo en un bus turístico que representa uno de los tours más comunes de los que salen de Managua. No tengo experiencia con tours de Ometepe, pero tiene la ventaja de incluir una transferencia en bote. Si es necesario, podemos repetir el tour del Volcán Masaya.
- Sería ideal si el tour pueda incluir una parada para tiempo libre, como en un mercado local. Puedo arreglar esto con la persona que está coordinando el tour y la logística.
- El almuerzo debe ser en un lugar que está acostumbrado a grupos grandes de turistas. Sería lindo tener música folclórica como el año pasado en Masaya.

Jueves, el 8 de noviembre

- Nos gustaría demostrar cómo enseñar el uso de binoculares y el telescopio a los guías. Sería excelente si podemos prestar unos binoculares y un telescopio solo por un día como hicimos antes.
- Me gustaría presentar el uso de láminas de Preguntas Más Frecuentes como una herramienta para abordar temas delicados, y también la conservación y oportunidades de filantropía.

Viernes, el 9 de noviembre

- Dedicaremos el último día para explicar como el entrenamiento de guías puede ser una herramienta para efectuar un cambio en la conservación, la educación medioambiental, y la recaudación de fondos.
- Necesitaremos producir certificados individuales, pero no creo que haga falta una ceremonia de conclusión muy elaborada.

Los detalles de las necesidades de apoyo logístico y equipos para las dos semanas

- Cada día de las dos semanas, exceptuando los días de tours completo, necesitaremos un aula grande con una pizarra, papelógrafos, proyector, pantalla, acceso a wifi, laptop con conexión para proyector, parlante para audio, acceso a una fotocopiadora e impresora, marcadores acrílicos y permanentes, papel en blanco, cinta adhesiva, grapadora, sujetapapeles, tijeras, y un cuaderno por estudiante.
- Preparado para la mañana del 29 de octubre: copias del manual para entrenar a guías
- Preparado para la mañana del 29 de octubre: copias de Interpretación Ambiental escrito por Sam Ham, capítulos 1,2, y 5
- El 29 de octubre: Transporte para Roger Solorzano (Vianica) a Estelí para estar con el grupo en almuerzo y dar una charla de una introducción de Nicaragua. **Esto es un componente que hay que confirmar lo más antes posible**, ya que se basará el inicio del curso en esto. Una vez que se haya confirmado la charla de Roger, Tom puede trabajar con él en el contenido.
- Almuerzo – Sería ideal si el local pudiera variar el formato de almuerzo durante la semana: un día un plato fijo para todo el grupo, otro día estilo familiar, otro día bufet, y otro día dos o tres opciones. Así se puede usar las comidas como un momento educativo. Tom está dispuesto a coordinar esto con el local una vez que está establecido.
- Todos los días, exceptuando los días de tours: café, agua, y refrigerios (ej. Galletas) para los recesos.
- El 30 de octubre: Contratar un instructor de voz que nos podría dar una charla por una hora sobre las técnicas básicas de proyección de voz. Tal vez Francisco del año pasado nos puede ayudar con esto.
- El 31 de octubre: Bus local, preferiblemente con micrófono, de 11:00-13:00 para el tour de la fábrica de puros.
- El 31 de octubre: Tour guiado de una hora en Plasencia u otra fábrica.
- El 2 de noviembre: Un bus turístico con micrófono para del día completo: 09:00-17:00
- El 2 de noviembre: Almuerzo en el restaurante de La Garnacha- hay que arreglarlo de antemano.
- El 2 de noviembre: Tour guiado con un guía local de La Garnacha (\$25)
- El 2 de noviembre: Invitar al administrador del Tisey que de una introducción al grupo después del almuerzo.
- El 2 de noviembre: Una parada en la tarde en el restaurante El Mirador para un repaso y discusión. Sería bueno si pudieramos incluir en el presupuesto para un refrigerio
- El 5 de noviembre: Plástico para forrar
- El 8 de noviembre: Un bus turístico con micrófono para el día completo
- El 8 de noviembre: Almuerzo en un lugar que está acostumbrado a servir a grupos turísticos, preferiblemente acompañado por música folclórica
- El 9 de noviembre: Unos pares de binoculares y un telescopio para una demostración.
- El 10 de noviembre: Los certificados por completado el curso.

- Silvana tenía un amigo de la Asociación de Guías que vino el año pasado e hizo una charla muy breve e informal sobre los recursos que están disponibles a los guías turísticos. Nos gustaría organizar esto de nuevo de manera más formal, si Silvana todavía tiene este contacto. Tom puede comunicarse con él una vez que hayamos establecido que Silvana participará en el curso.
- Se supone que los costos de los días de tours (es decir, la fábrica de puros, la reserva natural Tisey, Ometepe, etc.) estarán incluidos en el presupuesto del curso que FHI360 asumirá.



USAID
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS
UNIDOS DE AMÉRICA

University of Idaho

fhi360
THE SCIENCE OF IMPROVING LIVES

