

CAPACITACION PARA GUIAS TURÍSTICOS EN LATINOAMÉRICA

Un modelo para la formación sostenible de recursos humanos

Sam H. Ham*
Universidad de Idaho – EEUU
Betty Weiler**
Universidad de Monash - Australia

Resumen: Este artículo presenta la trayectoria de un programa de investigación a largo plazo que examina los componentes de la guiada interpretativa, en un programa de capacitación de seis semanas desarrollado entre Abril y Mayo de 1999 en Panamá, conjuntamente con dos más pequeños, enfocados en cursos de guiada interpretativa, uno en la Patagonia, Argentina (Marzo 2000) y otro en las Islas Galápagos, Ecuador (Septiembre 2000). El contenido y procesos para el desarrollo de estos cursos, la lógica de selección, el refinamiento de la temática y metodología del curso, son presentados a continuación; seguidos por la descripción de una evaluación en múltiples niveles durante la capacitación, incluyendo un componente denominado "formación para formadores". Estos proveen la base para un modelo propuesto con recomendaciones para el diseño, ejecución y evaluación en el futuro de la capacitación de guías interpretativos en países en desarrollo. Los autores continúan con el monitoreo a largo plazo de los impactos de esta capacitación con la intención de publicar resultados recientes dentro de los dos años siguientes.

PALABRAS CLAVE: interpretación, ecoturismo, gira turística, capacitación de guías, desarrollo sostenible.

Abstract: *Tour Guide Training in Latin America: A Model for Sustainable Capacity Building.* This paper reports on a long-term research program that examines the interpretive guiding component of a six-week training program delivered in April and May, 1999 in Panama together with two shorter, more focused interpretive guiding courses, one in Patagonia, Argentina (March 2000) and one in Galapagos Islands, Ecuador (September 2000). The context and process for the development of these courses and the rationale for the selection and development of course content and methods are presented, followed by a description of a multi-level evaluation of the training including the addition of a training-of-trainers component. These provide the basis for a model approach with recommendations for the design, delivery and evaluation of future interpretive guide training in developing countries. The authors continue to monitor the long-term impacts of this training with the intent of publishing updated findings in two years.

KEY WORDS: interpretation, ecotourism, tour guiding, guide training, sustainable development.

* Director del CITO y Profesor de Turismo de Naturaleza y Manejo de Áreas Protegidas de la Universidad de Idaho, EEUU. E-mail: sham2@turbonet.com

** Profesora Asociada de turismo en la Universidad de Monash, Australia. E-mail: betty.weiler@buseco.monash.edu.au.

INTRODUCCION

El “ecoturismo” es una industria en constante crecimiento y es más notable en países menos desarrollados donde se lo promueve asociándolo al manejo de áreas protegidas y donde es visto como una alternativa positiva para la conservación y el desarrollo sostenible. El Ecoturismo, para los propósitos de este artículo, es una forma especial de turismo enfocado a la naturaleza, especial en al menos dos maneras. Primero, intenta no solamente brindar una experiencia placentera al visitante, sino que también intenta cumplir con esto de una manera ecológica y culturalmente responsable. Una de las estrategias claves para conseguir estos ideales es la constante confianza del ecoturismo en guías turísticos interpretativos especializados que manejan esta experiencia y que informan, involucran e inspiran al visitante. Para reforzar esta idea, se puede incluir que proporcionando verdadera y compulsiva interpretación de lugares y elementos, así como monitoreando y modelando un apropiado comportamiento ambiental y cultural, los impactos positivos del turismo serán maximizados y los impactos negativos, minimizados, ambos a corto y largo plazo (Sweeting et al., 1999). Segundo, el ecoturismo está propuesto de tal manera que brinda beneficios, particularmente económicos, así como la generación de empleos para las comunidades locales. La capacitación se dirige a los residentes locales para convertirse en guías interpretativos, entonces, esto da como resultado no solamente sostenibilidad ecológica sino que además logra una sostenibilidad económica.

Con este trabajo se intenta desarrollar un modelo para la capacitación de guías interpretativos, para esto, examinando y criticando tres programas de capacitación. Primero, el trabajo expone un marco general incluyendo las definiciones de desarrollo sostenible y guía interpretativa. De éstos, se presenta un llamado para la capacitación de guías interpretativos. El proceso para el desarrollo de los tres cursos de capacitación en Latinoamérica y la lógica de selección, así como el refinamiento de la temática y metodología del curso también serán presentados. A continuación se procederá a la descripción de una evaluación en múltiples niveles sobre la capacitación incluyendo un componente denominado “formación para formadores”. Cada sección concluye con un principio para desarrollar y/o ejecutar la capacitación para guías turísticos. Estos principios proporcionan la base para el modelo propuesto con recomendaciones para el diseño, ejecución y evaluación en el futuro, de la capacitación para guías interpretativos en países en desarrollo.

ANTECEDENTES Y CONTENIDO PARA LA CAPACITACION

En el contexto de este artículo, [...] “el desarrollo sostenible” se refiere a un desarrollo ambientalmente responsable que produce resultados ecológicos y económicos, esperados en el transcurso del tiempo. El desarrollo puede ser “duro” (ej. la construcción de vías, represas, escuelas y hospitales) o “suave” (ej. educación, capacitación y otras formas de producción

humana que promueven el pensamiento crítico, resolución de problemas, oportunidades económicas y un incremento de ingresos).

Mientras el debate continúa entre ecologistas sobre la definición esoterista de sostenibilidad (ver, por ejemplo, Robinson & Bennett, 2000; Struhsaker, 1998), una segunda premisa de este artículo enfatiza que la capacitación de guías interpretativos representa una importante estrategia de desarrollo sostenible. Primero, produce un tipo de empleo basado en, a pesar de la demanda, un ambiente puro. Cuando el valor económico sobre el apreciado uso del aire, agua y suelo es igual o exceden su valor extractivo, la protección de esos recursos es más vulnerable a que ocurra. Es en este sentido en que el ecoturismo es frecuentemente tomado como una estrategia de desarrollo sostenible (Ej. Edwards et al., 1999; Sweeting et al., 1999). Segundo, cuando la capacitación está diseñada para aplicarse a la preparación de formadores locales, los avances están propuestos a crear capacidad local y un desprendimiento de la dependencia externa (Ham, 2001). Hoy en día, el desarrollo del "saberlo-cómo" local y la preparación de un núcleo de profesionales capaces de capacitar a otros, representan las metas de la creación de la capacidad local dentro del contexto del desarrollo sostenible. Este artículo examina el rol de la capacitación de guías en este proceso.

¿Qué significa "la guía interpretativa?". El Ecoturismo se empeña en producir conexiones intelectuales, emocionales e incluso espirituales entre la gente y los lugares, así como una experiencia física con tierra y agua; la interpretación lleva un importante significado por el cual precisamente esos vínculos son establecidos. En un principio definido por Tilden (1957), la interpretación es una actividad educativa enfocada en revelar significados y relaciones para la gente acerca de lugares que ellos visitan y las cosas que ven y actividades que ahí realizan. Como se ha argumentado anteriormente, la interpretación se apoya en el corazón y alma de lo que es el ecoturismo y es lo que los guías ecoturísticos pueden y deberían estar haciendo. (Ham & Weiler 1999; Weiler & Ham, 2000). La guía interpretativa es la aplicación de principios de ecoturismo e interpretación que conduce grupos de turistas y maneja la experiencia del visitante.

Así, los guías turísticos tienen algunas responsabilidades como proveedores de experiencias turísticas, e incluso algunas veces cumplen ciertos roles en orden de conocer las necesidades de los visitantes, empleados y las comunidades anfitrionas. Los visitantes esperan que su seguridad y salud sean prioritarias, pero al mismo tiempo esperan un viaje placentero y una experiencia de viaje provechosa. Algunos visitantes tienen necesidades y expectativas especiales asociadas con sus antecedentes culturales particulares, sus destrezas físicas e intelectuales y sus pasiones e intereses en ciertos casos. Los empleados esperan que el guía proporcione alta calidad en el servicio a los visitantes en orden de conocer sus expectativas, así como la aptitud de manejar el grupo, el itinerario y otros aspectos logísticos, parte de la experiencia, para maximizar no sólo la satisfacción del visitante sino además los márgenes

lucrativos de la actividad (Cohen, 1985; Pond, 1993). Ciertos destinos, comunidades y sitios de interés podrían tener requerimientos adicionales reglamentarios así como expectativas que los guías mantienen y la responsabilidad y éticas en los distintos circuitos turísticos.

En particular, los guías de ecoturismo, turismo enfocado a la herencia cultural y natural y los guías naturalistas, quienes llevan a visitantes a las áreas protegidas, toman la responsabilidad de proveer alta calidad de interpretación sobre recursos naturales y culturales. Además, los capacitandos mencionados anteriormente, tendrían obligaciones establecidas por los directores de las áreas protegidas a través de licencias y/o sistemas de acreditación, los cuales les exigen monitorear los impactos causados por los visitantes, modelar apropiadas prácticas ambientales y culturales, y generar mínimo impacto y mensajes sobre conservación (Weiler & Davis, 1993). Los guías pueden encontrarse en la necesidad de realizar un balance diario entre las expectativas de sus empleadores y las demandas de los administradores de las áreas, generando competencia en distintos campos y la capacidad de dividirse en un amplio rango de conocimientos y habilidades. La diferencia entre lo que los guías locales saben y pueden hacer y lo que ellos necesitan saber y hacer, definen las necesidades de la capacitación. Una diferencia significativa en la que los instructores externos cumplen un gran papel es en la entrega del conocimiento y habilidades sobre la guía interpretativa.

LOS PROCESOS Y LA LOGICA PARA EL DESARROLLO DE CONTENIDOS DE CAPACITACION Y SUS METODOS

Lógica del proceso

Para conocer las necesidades de capacitación para un país o región y, de esta manera, contribuir al desarrollo sostenible, el ímpetu de la capacitación debe originarse en el país anfitrión. Esta es la realidad de cualquier construcción de capacidad humana y en el contexto de la guía turística se necesita el reconocimiento de varios capacitandos que guían en el ámbito nacional, mencionados anteriormente y que son capacitandos claves dentro de las necesidades de los visitantes, operadores, comunidades anfitrionas y los directores de las áreas protegidas. Un ejemplo de esto es el curso panameño de capacitación de guías de ecoturismo, el cual se inició por un promotor / operador local de turismo comercial, el Gamboa Tropical Forest Resort. Los dueños de este establecimiento se aproximaron a los autores para ser aconsejados en el desarrollo de un programa de capacitación para guías y los invitaron a participar como instructores. Con el apoyo y estímulo de los autores, el resort buscó y obtuvo el financiamiento por parte de algunas organizaciones públicas, las cuales hicieron lo posible para abrir el curso a gran parte de la comunidad. La Agencia para el Desarrollo Internacional de los Estados Unidos (USAID) a través de su Proyecto global de Educación Ambiental y Comunicación (GreenCOM), la Universidad de Idaho, Universidad de RMIT, el Instituto de Investigación Tropical Smithsonian (Smithsonian Tropical Research Institute, STRI), algunas

instituciones del gobierno de Panamá y un cierto número de operadores turísticos privados contribuyeron directamente con el financiamiento, auspicio de algunos capacitandos (guías que reciben la capacitación) y un magnífico apoyo en general, así como la donación de su tiempo, hospedaje para los capacitandos, facilidades para la capacitación y materiales para la misma.

A pesar del gran número de instructores externos, sin duda, el curso fue una iniciativa de ese país y la propiedad del curso se comparte entre las organizaciones panameñas mencionadas anteriormente. Los autores trabajaron como consultores junto al equipo de planificación que incluyó representantes de muchas de estas organizaciones. Según el director ambiental de USAID, Jerry Bauer (Com. Pers., 1999), " este curso estableció una importante dirección para el crecimiento y desarrollo del turismo enfocado a la naturaleza en Panamá. Con el equipo de instructores fuimos capaces de brindar este esfuerzo, estamos optimistas acerca de los frutos que este curso traerá consigo".

Asimismo, cursos de guías desarrollados en la Argentina y en las Islas Galápagos (Ecuador) fueron iniciativas de los países anfitriones, el financiamiento más grande fue brindado por un operador turístico, Argentina Vision, con un importante componente de ecoturismo operando en la Patagonia a través de su compañía subsidiaria, Zonotriquia. El programa de capacitación de Galápagos fue una iniciativa conjunta con la Estación de Investigación Charles Darwin (ECCD) y la Oficina del Parque Nacional Galápagos; la mayor parte del financiamiento fue otorgado por la ECCD.

Manteniendo los derechos de propiedad de cada uno de los cursos firmemente en manos de participantes locales (país anfitrión) se ayudó a asegurar que los objetivos de cada uno de los cursos fueran apropiados para el país anfitrión y que a aquellos que más necesitaran la capacitación se les diera la oportunidad de estar ahí presentes. La iniciativa y propiedad del currículo y materiales de la capacitación pertenecientes al país anfitrión son elementos importantes para la construcción de la capacidad sostenible.

Principio 1: La iniciativa para efectuar un curso de capacitación debe provenir del país anfitrión y la propiedad de éste debe pertenecer al mismo.

Racionalización para el contenido del currículo, acercamiento a la capacitación y los métodos

Generalmente, un currículo para capacitandos con conocimiento local adquirido por experiencias "vivas", pero con poco o sin antecedentes ni experiencias como guías, podría dividirse en por lo menos tres clases de capacitación: (1) expansión y refinamiento del producto del conocimiento (ej. flora, fauna, geología, historia, cultura, otros ámbitos del conocimiento), (2) lenguaje de la capacitación cuando sea necesaria y (3) habilidades de la guía interpretativa

para el manejo de experiencias turísticas y la entrega de interpretación de alta calidad (GreenCOM, 1999, Ham & Weiler, 1999).

Es así como expertos locales son requeridos para el producto del conocimiento, y el lenguaje de capacitación se lo realiza de una mejor manera con capacitadores expertos y conocedores de una segunda lengua. Programas así como los de guía multimensual y cursos de idiomas dictados en Centro América por RARE, Centro para la Conservación Tropical, han cumplido con reconocido éxito en ambas áreas. Mientras algunos capacitadores y capacitandos sienten que el idioma de la capacitación debería ser conducido separadamente de la capacitación técnica (ver, por ejemplo, Cybertech, 2000 & Ham, 2000), existe un tratado donde los guías necesitan obtener por lo menos un poco de habilidad de hablar y comprender la lengua de sus mercados de interés. Frente al pedido de los países anfitriones, los programas de capacitación presentados en este trabajo no incluyeron el idioma como parte de la capacitación pero, como se ha discutido hace un momento, evaluaciones post capacitación de uno de los cursos reveló la importancia de incluir éste en un paso más adelante.

Durante el desarrollo de seis semanas del programa de capacitación para el grupo del Gamboa Resort que se habló anteriormente, expertos nacionales, en su mayoría investigadores con base en el Instituto de Investigación Tropical Smithsonian y expertos de la industria del turismo local, diseñaron y entregaron los componentes del conocimiento a producirse en el curso. El grupo con mayor número de guías inexpertos fue capacitado en Abril-Mayo de 1999 en Panamá, seguido de discusiones y evaluaciones siete meses más tarde.

Frente al pedido de las organizaciones del país anfitrión, el enfoque en los tres programas Latinoamericanos de capacitación fue dirigido al conocimiento y habilidades para la guiada interpretativa. Un módulo de guiado interpretativo de dos semanas fue diseñado y aplicado en el curso de guiadza turística de Panamá, y dos programas de guiada interpretativa más cortos (6-8 días) fueron aplicados para guías con experiencia, bilingües y con buenos conocimientos sobre el tema, en la Argentina (Marzo, 2000) y en las Islas Galápagos (Septiembre, 2000). El contenido de cada currículo fue informado por tres fuentes de aplicación: (1) pedidos específicos de la organización del país anfitrión, (2) la experiencia alcanzada por los autores y (3) una revisión literaria referente al turismo, ecoturismo, guiada y la interpretación ambiental, junto con la literatura sobre capacitación para adultos, enfocándose particularmente en la capacitación para países en desarrollo (por ejemplo, Cohen, 1985; Ham et al., 1989; Huszczo, 1990; Ham, 1992; Ham & Sutherland, 1992; Ham et al., 1993; Pond, 1993; Weiler & Davis, 1993; Kaye & Jacobson, 1995; Ríos, 1998; Weaver, 1998). Esto incluyó una consideración en que la capacitación se apoye en la competencia, y en particular, al trabajo de esta industria en Australia y Canadá, para identificar los estándares de la competencia ocupacional estimada necesaria para la guiada turística interpretativa (CTHRC, 1996; TTA, 1999; Weiler, 1999).

Figura 1: Extractos de las Auto-Evaluaciones Pre y Post- Capacitación de los Instrumentos de Destrezas*

Pensando como un guía turístico, por favor indique su opinión acerca de lo que sigue a continuación. No hay respuestas correctas o incorrectas; por favor conteste honestamente en términos de cómo se siente usted. Marque con una 'X' el cajón que mejor describa su opinión. Escoja entre "Sí soy capaz", "Soy un poco capaz", y "No soy capaz"

	No soy capaz	Soy un poco capaz	Sí soy capaz
A. INTRODUCCION AL TURISMO Y EL ROL DEL GUIA TURISTICO			
• Puedo describir los roles y responsabilidades de un guía turístico naturalista en [país]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B. PRINCIPIOS Y MINIMIZACION DE IMPACTOS DEL ECOTURISMO			
• Puedo conducir actividades con mínimo impacto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C. PERFIL Y EXPECTATIVAS DEL VISITANTE			
• Puedo explicar la importancia de saber lo que los turistas en [país] esperan durante sus giras	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D. COMUNICACION & INTERPRETACION			
• Puedo preparar y presentar charlas temáticas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E. SERVICIO AL CLIENTE			
• Puedo dar una bienvenida y orientación efectiva	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F. LIDERAZGO EN LA GUIADA TURISTICA Y MANEJO DEL GRUPO			
• Puedo unir mi estilo de liderazgo con el grupo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
G. COMUNICACION INTERCULTURAL Y GRUPOS ESPECIALES			
• Puedo evitar o manejar malos entendidos que ocurren debido a diferencias culturales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

NOTA: * un ejemplo está dado en cada sección; en total hubo 3 ítems en la sección A; 4 en la sección B; 6 en la sección C; 11 en la sección D; 4 en la sección E; 8 en la sección F; 5 en la sección G.

En resumen, se hizo lo posible para desarrollar cada curso basado en los resultados del aprendizaje y métodos que fueron educacional e industrialmente relevantes. Al mismo tiempo, se realizaron varios ajustes en cada curso, particularmente los cursos de la Argentina y Galápagos, en respuesta a lo que los consejeros locales percibieron sobre las destrezas existentes de sus guías y donde ellos sintieron que necesitarían más ayuda. Además, durante el primer día de capacitación cada uno de estos tres programas comenzó con la aplicación de una precapacitación - autoevaluación de las destrezas de los capacitandos con 41 ítems, como una base para identificar dónde éstos se sentían seguros y en qué áreas les faltaba confianza (ver Figura 1), y los ajustes al currículo fueron realizados en respuesta a éstos. Como se ha dicho anteriormente, los mismos instrumentos fueron utilizados para obtener auto evaluaciones post capacitación, con éstas se obtuvo un cuadro recopilatorio de los conocimientos adquiridos.

El instrumento evaluativo de la precapacitación con 41 ítems corresponde directamente a las siete áreas de contenidos del currículo de guiada interpretativa desarrollado para los tres cursos:

- A) Introducción al turismo y el rol del guía turístico
- B) Principios del ecoturismo incluyendo minimización de impactos
- C) Perfil y expectativas del visitante
- D) El acercamiento interpretativo a la comunicación
- E) Servicio al cliente
- F) Liderazgo y manejo de grupos
- G) Comunicación entre culturas y gente con necesidades especiales.

Al final de cada curso, un resumen de lecciones claves aprendidas en cada una de estas áreas reforzó el conocimiento adquirido y las destrezas enseñadas durante la capacitación, además ayudó a los capacitandos a identificar dónde necesitarían mayor entrenamiento.

Una variedad de métodos de capacitación fue utilizada en cada curso para asegurar que aquellos capacitandos que se sintieran incómodos o impedidos a aprender de un estilo enseñando/aprendiendo (tales como conferencias con transparencias combinadas con preguntas y respuestas) se beneficiarían de otros estilos (Gutloff, 1996; Gardner, 1993). Donde sea posible, los resultados del aprendizaje individual fueron dirigidos por múltiples métodos en el aula de clase y en el campo, incluyendo pequeños grupos de discusión, presentación de videos y crítica, ejercicios escritos, debates, juegos de actuación, sátiras, actividades con la pizarra, y ejercicios prácticos para demostrar sus destrezas (Ej. presentando charlas y giras turísticas alrededor de ambientes locales).

A los capacitandos se los invitó a comentar al final de cada día, o escribir en diarios reflexivos, qué actividades ellos encontraron útiles y qué es lo que han aprendido con ello, y por supuesto el proceso de escritura en el diario fue por sí mismo una herramienta de aprendizaje.

A mí especialmente me gusta el video y los debates y todas las actividades de grupo. Creo que éstos fueron una grandiosa ayuda porque nos dejaron ver cuáles son las reacciones que otros tienen en ciertos momentos, y contribuyeron con mucha información de uno y otro (Gilda, curso en Galápagos) y es importante [tener la oportunidad de] poner en práctica lo que escuchas (Azalia, curso en Panamá), son típicos comentarios de los diarios.

Cada curso también realizó un uso extensivo de métodos de enseñanza en colaboración. A lo largo del curso, cortas conferencias de 30 minutos o menos fueron diseminadas con dos o más personas con ejercicios y actividades de grupos pequeños. Teniendo mucho cuidado en cómo los capacitandos fueron repartidos en los grupos de trabajo, incluyendo lecturas

asignadas pudieron aplicarse en colaboración. Los grupos de trabajo fueron frecuentemente ajustados en ambos casos, tamaño y congenidad; como los tres cursos fueron programas de capacitación a residentes, hubo ciertamente un potencial para conflictos e intolerancia. Los individuos más populares fueron designados como facilitadores para el aprendizaje fuera del aula de clase y para otras labores asignadas, usualmente a tareas de grupo, para reforzar el aprendizaje en el aula de clase y utilizar el mayor tiempo posible lejos de familiares y grupos afines, una difícil experiencia para algunos. Muchos capacitandos reconocieron el valor de esto.

Creo que el mejor aprendizaje [...] es [...] por medio de las actividades de grupo que cada uno se motiva dentro del grupo a participar en los diferentes grupos de trabajo que se manejan. Esto puede ayudarnos a aceptar las diferentes opiniones de cada uno de nosotros (Johnny, curso en Galápagos).

Principio 2: Los contenidos y métodos de capacitación deberían ser informados por la literatura en lo que constituyen la buena y mejor práctica de guiado, la literatura sobre la capacitación para adultos, y la experiencia de los instructores en el tema, con una apropiada ambientación para conocer las necesidades locales.

EVALUACION DE LA CAPACITACION

A pesar de las historias de éxito y fracaso sobre los círculos de desarrollo internacionales, un cuerpo teórico e investigación que se refiere a la capacitación de guías locales en países en desarrollo continúa acumulándose. Pocos intentos sistemáticos han sido realizados para evaluar la capacitación de la guiada turística, probablemente por falta de tiempo o porque los encargados en brindar capacitación tienen un limitado interés en la investigación o la evaluación de la capacitación. La literatura sobre la evaluación de capacitación (Kirkpatrick, 1983) fue utilizada para proveerse de un cuadro teórico e identificar herramientas de investigación potenciales para la evaluación de estos programas de capacitación. Kirkpatrick remarca una jerarquía de cuatro niveles de resultados y nota la importancia de medir los resultados apropiados para lo que está siendo evaluado. Las reacciones de los capacitandos (nivel 1), aprendizaje de los capacitandos (nivel 2), comportamiento de los capacitandos (nivel 3), y los resultados organizacionales (nivel 4). Otros (Gardner, 1993; Moore, 1993) notan las ventajas de utilizar una combinación de métodos cualitativos y cuantitativos cuando se evalúa los resultados de la capacitación. Guiados por estos principios, un proceso de evaluación de un multinivel, multimétodo fue desarrollado para monitorear los efectos de la capacitación a largo plazo. Los tres cursos fueron evaluados utilizando tres amplios acercamientos correspondientes al primero de los tres niveles de la jerarquía de Kirkpatrick y cada una de éstos incluye uno o más fuentes de datos y métodos. Además, el cuarto nivel de Kirkpatrick (evaluación institucional) fue aplicado al curso en Galápagos.

Nivel 1: Reacciones de los capacitandos

Las reacciones de los participantes en cuanto a la capacitación fueron medidas por vía verbal y escritos para retroalimentación que partieron de dos fuentes primordiales. Un diario reflexivo completo del capacitando y una evaluación de post-curso. Con respecto a lo anterior, a cada participante se le fue otorgado un cuaderno, se solicitó que escribieran o dibujaran regularmente en este diario. El propósito del diario fue para ayudar a los capacitandos a comprender y aplicar lo que se había enseñado en el curso y para nosotros, para obtener retroalimentación en aspectos particulares sobre el contenido de la capacitación y sus métodos, fueron los lineamientos verbales y escritos por los capacitandos. En algunos días, particularmente al inicio del curso, a los participantes se les dio sugerencias más específicas de qué es lo que pueden dibujar o escribir en sus diarios, así como “escriban lo más significativo que han aprendido hoy” y en otros días ellos fueron libres de simplemente reflejar sus comentarios sobre las aproximaciones utilizadas en la capacitación. Esto ayudó para que aparezcan rangos más grandes de comentarios como éste de uno de los participantes más jóvenes del curso: “El turista puede sentirse que en Panamá existen guías bien capacitados” (Almodio, curso en Panamá).

Mientras el diario escrito inicialmente fue creado con un poco de ansiedad por algunos participantes (se ha notado en los capacitandos menos letrados), éste probó tener significado creativo y de salida para muchos de ellos. A diferencia de los diarios reflexivos de las clases universitarias (los cuales son tomados como comentarios muy privados de repente realizados con cierto grado de sensibilidad y desconcierto), estos comentarios de los guías, convirtieron a sus diarios en objetos de gran importancia para la discusión pública y participación, aquellos que tuvieron más coherencia y vínculos entre muchos de los capacitandos, particularmente aquellos en el curso de Panamá. “Técnicas tales como éstas nos ayudaron a todos a mejorar el aprendizaje y comprensión” (Billy, curso en Galápagos).

La segunda fuente de datos para analizar las reacciones de los capacitandos fue una evaluación escrita de post-capacitación que consistió en tres preguntas:

- 1) ¿Qué es lo que más le gustó del curso?
- 2) ¿Qué podría mejorarse?
- 3) ¿Qué tipo de capacitación adicional le gustaría obtener?

Respuestas a estas preguntas fueron enormemente positivas en los tres cursos, con comentarios tales como:

El curso fue dinámico, interactivo, informal y se acopló con la participación (Anónimo, curso en Patagonia) y Tomamos del curso más que todo información-nos enriquecimos con los

ánimos, respeto y sabemos que ahora podemos sembrar la semilla como Sam dice (Belén, curso en Patagonia).

Los comentarios referentes a las necesidades de mayor capacitación tienden a enfocarse en las necesidades para la práctica y refuerzo. *Creo que ahora que tengo las herramientas, sólo tengo que pulir mis ideas y espero utilizarlas en un futuro próximo* (Gilda, Galápagos).

En el curso de Galápagos, una capacitación por tres días fue conducida por un conjunto de guías que fueron capacitados en el curso para guías de seis días. Este grupo de “capacitadores en capacitación” aportó con la tercera fuente de datos por medio de las conversaciones diarias durante el curso, dando a los consultores/ instructores alto nivel de retroalimentación verbal acerca de técnicas de capacitación particulares, por ejemplo:

Mucha gente, incluyendo mi persona, aprendimos mejor con ejemplos prácticos para reforzar lo que hemos aprendido. Videos: Usted puede ver lo que otra gente hace, bueno y malo y aprender de ellos (Carla, curso en Galápagos) y *Yo creo que las lluvias de ideas, los debates, y las actividades de grupo fueron las mejores; principalmente porque nos dejaron trabajar conjuntamente, para enseñar y aprender y por supuesto, para darnos una buena oportunidad para conocer gente* (Paulina, en Galápagos).

Nivel 2: Auto-evaluación sobre el aprendizaje de los capacitandos

La evaluación del aprendizaje de los participantes involucró los ya mencionados pre y post cuestionarios auto evaluativos sobre la capacitación el cual fue asignado a cada capacitando en el primero y último día de cada curso. Las aseveraciones en los 41 ítems del cuestionario (ver ejemplos en Figura 1) fueron cuidadosamente alejados de las destrezas que correspondían a los frutos del aprendizaje del curso planificado. Se preguntó a los capacitandos independientemente sobre los distintos rangos así: “No soy capaz”, “Soy un poco capaz”, o “Sí soy capaz”.

Los resultados de estas auto evaluaciones ayudaron a individuos a reconocer su propio aprendizaje y las áreas que mantienen la idea de mejorar, así como brindar retroalimentación a los instructores como el éxito principal de la capacitación en la entrega de resultados del aprendizaje. Generalmente, los resultados individuales en la evaluación post-capacitación de los capacitandos fueron mejores que los de la precapacitación, así como se ilustra en los promedios finales en la Tabla 1. [Así como los grupos fueron censos de ensayo (en vez de muestras), y desde que los datos, estrictamente hablando, están a escala ordinal (en vez de una escala de intervalos), no hemos reportado los resultados de test aquí, a pesar que las diferencias en todos los casos fueron significativas ($p < .05$)].

Tabla 1: Auto-evaluación de destrezas pre y post capacitación

	Pre-capacitación (promedio) *	Post-capacitación (promedio) *
A. Introducción al turismo y rol del guía	1,46	1,93
B. Principios del ecoturismo incluyendo minimización de impactos	1,32	1,93
C. Perfil y expectativas del visitante	1,07	1,76
D. El acercamiento interpretativo a la comunicación	1,01	1,88
E. Servicio al cliente	1,33	1,87
F. Liderazgo y manejo de grupos	1,22	1,83
G. Comunicación entre culturas y personas con necesidades especiales	1,13	1,71

*Escala del 0 al 2, donde 0 = *No soy capaz*, 1 = *Soy algo capaz*, 2 = *Sí soy capaz*

Las variaciones en el mejoramiento de los promedios de los capacitandos se tendió a asociarse con su nivel de experiencia, una clasificación de los guías más experimentados en el cuestionario de precapacitación fue más alto que en los guías inexpertos (particularmente en las áreas de conocimientos de generalidades del turismo y atención al cliente), y de este modo se demostró que no hay diferencias entre algunos de los promedios de los pre y post capacitación. Sin embargo, los resultados muestran que los participantes ellos mismos son más capaces después de la capacitación que antes de ésta, en todas las áreas cubiertas en el curso. Debería notarse, de todas maneras, que esta investigación no midió destrezas pre y post capacitación *actuales*, solamente las destrezas valoradas por los mismos capacitandos.

Nivel 3: Desarrollo de los capacitandos como guías

El tercer nivel de evaluación incluyó observaciones (tanto por los instructores así como otros individuos asociados con el curso) de destrezas relacionadas con la exhibición de comportamientos por parte de los capacitandos. En cada uno de estos cursos, después de completar cada día de capacitación, los instructores conversaban unos a otros acerca de las observaciones realizadas durante el día, y éstas fueron grabadas por escrito para que puedan ser consideradas como un agregado para realizar el seguimiento del curso. Además, la intensidad de los programas de capacitación significaba que había una oportunidad considerable para la discusión informal.

Debido a que los capacitadores tenían que asistir y participar en vez de ser evaluados y calificados, hubo mayor buena voluntad para discutir las dificultades y éxitos abiertamente con los instructores y con otros observadores del curso. Los capacitandos fueron observados aplicando lo que ellos habían aprendido en charlas individuales y caminatas guiadas, y en el

caso de Panamá ellos fueron filmados y evaluados por algunos de los auspiciantes de la capacitación al final de las seis semanas.

Continuas evaluaciones sobre aprendizaje y comportamiento de los capacitandos no pueden cubrir las deficiencias u oportunidades que las evaluaciones post-capacitación en ese momento pueden perder. En Panamá, continuas evaluaciones a los capacitandos fueron realizadas siete meses después de la capacitación inicial (Cybertech, 2000; Ham, 2000). Estas incluyeron no solamente las auto evaluaciones realizadas por los capacitandos en los 41 ítems de destrezas, como se ha discutido anteriormente, pero se realizó una discusión abierta entre los capacitandos, y entre ellos y doce operadores turísticos de la Ciudad de Panamá, acerca de sus experiencias en los siete meses siguientes a la capacitación.

Una lección importante que se obtuvo de estas discusiones fue que el inglés como idioma de capacitación tiene mayor prioridad en países como Panamá en el que el turismo proveniente de los Estados Unidos, Canadá y otros países de habla inglesa lo solicitan fuertemente. Muchos de los guías Panameños fracasaron al no encontrar trabajo con los operadores locales más prestigiosos porque no tenían las capacidades necesarias para hablar el inglés. También se sintieron fracasados al ver que guías con menos experiencia en la guiada estaban obteniendo los mejores trabajos simplemente porque ellos podían hablar inglés.

Nivel 4: Evaluación institucional

Con respecto a la evaluación institucional, sólo el curso en Galápagos ha seguido formalmente una examen crítico sobre los resultados relacionados a los objetivos de las organizaciones auspiciantes. Por otro lado, entrevistas más a fondo fueron conducidas siete meses después que el curso fue dictado (Junio, 2001) con Roslyn Cameron, Coordinadora del Programa de Soporte Público, en la Estación Científica Charles Darwin y con Ivonne Torres, Coordinadora del Sector Turístico Local en la Estación Científica Charles Darwin (ECCD) en Puerto Ayora, Galápagos. Las preguntas de las entrevistas se enfocaron en el alcance en el cual la capacitación tuvo los resultados que la ECCD se preparó a obtener, y por qué la capacitación fue o no exitosa en alcanzar los resultados propuestos.

Los resultados de esta evaluación institucional revelaron la satisfacción general de la ECCD con tres grandes logros que ellos habían visionado para el curso:

- 1) Preparación de capacidad local y el incremento de efectividad en la guiada;
- 2) Capacitación de capacitadores y el efecto multiplicador; y
- 3) Incremento de diálogo y relaciones positivas entre la ECCD y la comunidad de guías locales.

Gracias al incremento en la efectividad de los guías de Galápagos, La Sra. Torres reportó que: *Muchos de los guías han regresado para decirnos que su trabajo ha mejorado por efecto del curso. Diría la mitad de ellos. De acuerdo a la Sra. Cameron: Todos quieren ser distintos. Eso es lo que se esperaba. El curso les dio las herramientas y las direcciones para hacerlo de esa manera. Hoy en día cuando los guías de aquí piensan acerca de la interpretación temática, ellos automáticamente lo conectan a una charla. Ellos ven lo mismo. Entonces si tú aceptas la una, aceptas la otra también. Por eso, la charla está conectada a algo que ellos valoran". Además ella añadió: "Algunos guías no han continuado la capacitación, en la manera que ellos esperaban. Pero tal vez es muy pronto para decirlo. Es como que algunos de ellos ya están aplicando los nuevos conocimientos para trabajar en sus botes, pero sólo que no estamos ahí para verlo.*

En términos de de formación-de-formadores y el efecto multiplicador, La Sra. Cameron insistió en el hecho que algunos de los instructores que se capacitaban han obtenido suficientes conocimientos y confianza sobre la capacitación para iniciar sus propias actividades de capacitación con uno de los operadores turísticos locales.

Pero muchos de los guías [capacitados como capacitadores] están utilizando de la mejor manera la capacitación. Salvador, Paulina, Fabio y Mónica están realizando un curso con duración de una semana en interpretación temática a bordo del Galápagos Explorer la próxima semana. Ese es un buen multiplicador. Una compañía ha continuado con la capacitación hacia delante.

Con respecto a la esperanza de la ECCD que la capacitación traería una relación más cercana con los Guías de Galápagos, la Sra. Torres recaló la satisfacción por parte de la Estación frente a este resultado: *Los guías han apoyado más a nuestro trabajo de conversación. Están más dispuestos a colaborar con la ECCD y el Parque Nacional Galápagos que antes. ¡Ah! Ellos nos conocen mejor y viceversa.*

Siguiendo el protocolo para conducir una evaluación institucional de Kirkpatrick (1983), a la Sra. Cameron y la Sra. Torres se les pidió que explicaran las razones del éxito (o la falta de éste en su defecto) del curso. En comentario sobre la evaluación positiva de la capacitación en la ECCD, la Sra. Cameron explicó las razones que apoyan su evaluación:

No hemos escuchado nada más que buenas cosas por parte de los guías acerca de la capacitación [...]. Otros intentos de capacitación simplemente no han funcionado aquí. Tenía un buen conocimiento sobre el acercamiento que sabíamos iríamos a utilizar en este entrenamiento. Lo he visto funcionar con Lindblad Expeditions [una compañía de turismo con la cual los autores habían trabajado previamente], y yo sabía que eso era lo que necesitábamos. Vi una diferencia entre la interpretación temática y las otras aproximaciones a ésta y supe que

sería aceptada una vez que los guías sepan como utilizarla. Nunca dudé que funcionaría. Entonces no estuvimos sorprendidos por la calidad.

Principio 3: Los esfuerzos de capacitación tienen que ser sistemáticamente evaluados y las lecciones aprendidas de estas evaluaciones tienen que ser documentadas y diseminadas ampliamente y utilizadas para informar los esfuerzos futuros en la capacitación.

FORMACIÓN DE FORMADORES

Los capacitandos algunas veces comentan acerca de las necesidades de capacitar capacitadores en el mismo país. “Un pequeño grupo de guías necesita recibir mayor participación para llevarlos al siguiente nivel. Con esto ellos estarán listos para tomar la responsabilidad de ser capacitadores aquí” (Anónimo, curso en Galápagos). Como se ha mencionado anteriormente, un elemento importante para añadir en la capacitación de interpretación temática dictada en el curso de Galápagos fue el segmento de capacitación de capacitadores para un subgrupo de guías experimentados. Con este esfuerzo, es posible construir capacidad humana para diseñar y aplicar más cursos de capacitación, inicialmente apoyado por extranjeros, pero eventualmente liderando la capacitación independientemente dentro del país. Durante el curso, una mentalidad de instrucción fue establecida entre el grupo de capacitadores-bajo-capacitación y los guías, construyendo los fundamentos para el desarrollo del curso y el desarrollo profesional a largo plazo. Por ejemplo, un número de capacitandos ocuparon muchas horas fuera de clases discutiendo y debatiendo el rol de la asociación de guías profesionales y haciendo cambios apropiados a su estructura y actividades. El curso “llevó a la unión del grupo que raras veces comparten pocos minutos juntos”, observó Ros (Galápagos), “[facilitando] este vínculo -en un sentido de comunidad-soporte grupal-y confianza.”

Los beneficios del acercamiento de capacitar-al-formador son obvios: países en desarrollo no pueden solventar continuamente a extranjeros para la entrega de capacitación, particularmente considerando que fuera del esfuerzo en la adquisición de estas destrezas es el punto de partida de aquí en adelante. Además, para una selección más cuidadosa de capacitandos que están en la capacidad, desean y están motivados para convertirse en “multiplicadores”; el acercamiento de la capacitación necesita seguir una metodología que esté dirigida a desarrollar y educar al individuo para ser capaz de brindar capacitación uno-a-uno en su trabajo, hasta capacitación a pequeños grupos, tanto en el aula de clase como en la enseñanza de campo. El capacitador-en-capacitación necesita adquirir no solamente conocimiento y destrezas sobre guiada, sino que además necesita desarrollar su conocimiento y aptitud en la enseñanza y los antecedentes y el que él / ella tenga la oportunidad de practicar como formador(a).

Esta es el acercamiento que se utilizó con el curso en Galápagos. Los capacitadores-bajo-capacitación fueron seleccionados por la ECCD y los operadores turísticos locales basados en un número de criterios: experiencia previa en guiar, lugar de residencia, diversidad en edad y género, y el potencial como mentores e instructores (personalidad, destrezas, disponibilidad). El curso de capacitación-de-capacitadores incluyó un vistazo general de la capacitación y el rol del formador; una introducción a las teorías de la enseñanza a adultos; teorías y prácticas para identificar resultados que vienen con la enseñanza y el desarrollo de un plan de estudios; la oportunidad de desarrollar y liderar actividades en el aula de clase y en el campo; evaluación crítica de técnicas de enseñanza y materiales utilizados en los cursos de guiada; y conferencias y charlas en un rango que incluye otros temas relacionados con capacitación y evaluación:

Me gustó que estuvimos involucrados en la capacitación de otros, observó Gilda (Galápagos); Estaba muy interesada en aprender acerca de cómo preparar una clase para un grupo. Escuchando los pasos que ustedes siguen como instructores para preparar, planificar grupos, mantener el control, etc. Fue de mucha ayuda (Marcelo, Galápagos).

Formar formadores no sólo reduce dramáticamente los costos de la capacitación al pasar del tiempo, sino que también mejora la calidad de la capacitación y sus resultados, y por supuesto realza enormemente el efecto multiplicador en cada esfuerzo por capacitar. Algunos capacitadores-en-preparación de Galápagos observaron que ellos esperaban que sus esfuerzos de capacitarse se pronunciarían eventualmente por medio de los guías hacia sus comunidades:

Creo que en Galápagos se necesita más educación en todo nivel –familia, escuelas, instituciones– necesitamos llegar a la gente (Gilda, Galápagos) y Hay muchas necesidades de capacitación entre la gente dentro de las islas, no necesariamente los guías, pero más aún la comunidad local, personas ordinarias, y (podemos) capacitarlos para convertirlos en buenos habitantes de este parque nacional (Maricarmen, Galápagos).

Para ser exitoso, de todas maneras, la construcción de capacidad local tiene que ser pronunciada como un esfuerzo a largo plazo. Críticamente necesarios son la infraestructura y el apoyo para asistir a instructores dentro del país que desarrollen sus propios materiales de capacitación, tengan acceso a información y recursos actuales y continua actualización de sus destrezas y para que mantengan su entusiasmo por la capacitación. Seguido a esto, el programa de investigación continua monitoreando los procesos y mecanismos que actúan como guías rurales avanzando de novatos a expertos a instructores de sus propias regiones y comunidades. Con las palabras de William, uno de los capacitadores-bajo-capacitación en Galápagos: “Este curso ha plantado una semilla en nosotros. Ahora nosotros tenemos que hacer florecer y multiplicar estos impactos”.

Principio 4: Capacitar y apoyar capacitadores dentro del país es primordial para construir capacidad humana sostenible y para asegurar que el ecoturismo beneficie las economías locales.

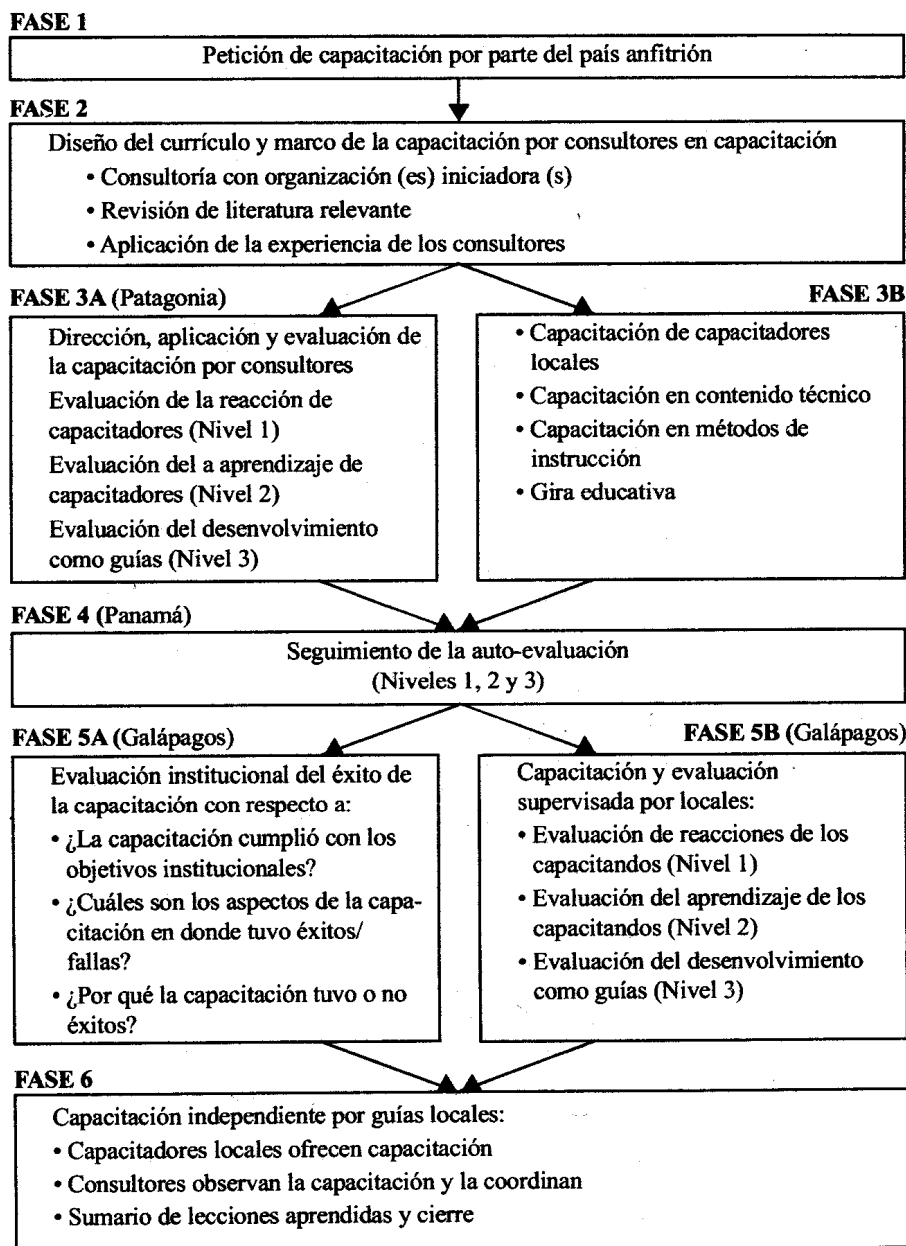
UN MODELO PARA LA CAPACITACION SOSTENIBLE DE GUIAS TURÍSTICOS

Los cuatro principios derivados del desarrollo, aplicación y evaluación de estos tres programas de capacitación de guías pueden ser también representados en forma de un modelo (ver Figura 2). El flujo de arriba hacia abajo en el modelo generalmente corresponde a una serie de fases visionadas a que ocurran en el proceso para lograr sostenibilidad en la construcción de la capacidad humana en un país en desarrollo. La primera fase corresponde al primer principio, donde la iniciativa para las necesidades de la capacitación se origina en el país anfitrión. En este modelo, el involucramiento y propiedad por parte de la gente local están sustentados, con la participación de consultores-capacitadores externos que decrece hasta que ellos eventualmente hayan dado redundancia al final de la fase.

Las fases 2º y 3º del modelo corresponden al segundo, tercero y cuarto principios presentados en este artículo: en el que el diseño del currículo y el acercamiento de la capacitación están guiados por la literatura, los capacitadores ya experimentados y las necesidades locales, donde los esfuerzos para la capacitación deben ser sistemáticamente evaluados, idealmente a diferentes niveles, con lecciones diseminadas y utilizadas para informar sobre los esfuerzos de futura capacitación; y en donde la capacitación y apoyo a capacitadores dentro del país es esencial para construir capacidad humana sostenible.

Vale anotar algunos detalles adicionales ilustrados dentro del modelo. El primer punto es que la capacitación debería ser preferentemente examinada en la Fase 3 antes de su aplicación, entonces esos ajustes al contenido y a los métodos pueden realizarse antes de involucrar capacitadores externos potenciales y costosos. Segundo, una gira educativa está incluida en la Fase 3B del modelo. Esto proviene de la evaluación realizada en Panamá y de las experiencias en la capacitación dentro de otros contextos. Algunos guías, principalmente guías indígenas y de poblaciones rurales, tienen dificultades enfatizando las metas y aspiraciones de turistas extranjeros. Esto se opone a la falta de experiencia, con mercados en la mira y una idea de lo que un "turista" es. La poca confianza en sí mismo frente a la presencia de turistas fue discutida por el grupo como un obstáculo para ser un guía efectivo. Capacidades de comunicación tales como el contacto visual a los ojos, son difíciles para una persona que se siente tímido frente a la afluencia de turistas. Igualmente, el desarrollo de destrezas para el liderazgo, el cual ha sido conocido ampliamente por ser esencial para un guía (Cohen, 1985, Weiler, 1996) cuando está probándose con ese tipo de gente, está más acostumbrado a seguir que a liderar.

Figura 2: Un Modelo para Capacitación Sostenible de Guías Turísticos en Países en Desarrollo



Desde que guías participantes locales están menos propensos a tener experiencia con forasteros, la mejor capacitación incluirá oportunidades para que ellos interactúen con turistas pertenecientes a países de sus mercados claves. De esta manera, los capacitandos experimentarán lo que un turista es. Otros dos programas de capacitación de guías no discutidos aquí, un para salvadoreños y el otro para nicaragüenses (ver GreenCOM, 1996 y GreenCOM, 1998) respondieron a esta necesidad de construir dentro del modelo de capacitación un estudio de giras turísticas en los Estados Unidos. Para el grupo nicaragüense, el estudio basado en las giras estadounidenses siguieron a la capacitación técnica dentro del

país. En el caso de los salvadoreños, éste fue incorporado dentro del componente de capacitación-de-capacitadores. En ambos casos, los capacitandos estuvieron tres semanas con consultores participando como turistas regulares en sitios de turismo enfocado a la naturaleza tales como áreas protegidas, zoológicos, jardines botánicos y acuarios, así como realizando caminatas guiadas, giras en bus, viajes en rafting, canotaje guiado y viajes a caballo. Cada noche, los turistas-participantes conocieron a sus guías y hablaron acerca de las generalidades de la guiada para los turistas estadounidenses, sus expectativas, aspiraciones y experiencias deseadas. Estas discusiones contribuyeron enormemente para el crecimiento profesional y la propia confianza de los guías participantes ya de retorno en sus países.

Las fases en el modelo sobre la Fase 3 están basadas en las aplicaciones totales de los principios tres y cuatro referidos en este artículo, ambos con observaciones de guías de Galápagos que fueron capacitados como capacitadores. Debería notarse que es necesario de tiempo antes que se prosiga con continua evaluación y valoración del desenvolvimiento en el trabajo de los guías (Fase 4), la evaluación institucional (Fase 5A) y la aplicación de capacitación siguientes por residentes locales bajo su supervisión (Fase 5B).

Con respecto a la supervisión de la capacitación por residentes locales (Fase 5B), esto ha sido emprendido por cuatro capacitandos (dos hombres y dos mujeres) del programa de capacitación de capacitadores de Galápagos. Diez meses después de la iniciación de la capacitación, ellos asistieron a la planificación y entrega de un programa de capacitación de guías para cuatro días en Galápagos. Siguiendo cada día de capacitación, el consultor los cuatro asistentes se conocieron para revisar y criticar las actividades diarias de la capacitación, así como para planificar y coordinar la capacitación del día siguiente. De este modo, los asistentes tuvieron un excelente desempeño en planificación y enseñanza de un tema dado o seleccionado para cada día. Además, de ellos se esperaba que lideren la introducción de ejercicios prácticos finales (como una caminata guiada conformada por los guías capacitandos) y las respectivas críticas para cada uno de ellos. Seguido por el evento de capacitación, las evaluaciones correspondientes a los niveles 1-3 de Kirkpatrick fueron conducidas y el consultor con los asistentes revisaron conjuntamente buscando patrones y visiones de manera que la capacitación mejore.

El grupo de Galápagos está listo ahora para la Fase 6, la capacitación por capacitadores locales donde el consultor esté presente sólo para observar, dirigir y para el cierre de la capacitación de capacitadores. Esto está tentativamente programado para septiembre del 2002, después del cual por lo menos un subgrupo del grupo original de capacitandos como capacitadores en septiembre de 2000 estará listos para la capacitación independiente de guías interpretativos. Esta es la meta de la construcción de la capacidad humana sostenible.

CONCLUSIONES E IMPLICANCIAS

Este artículo ha reportado los resultados para hablar sobre un programa de investigación en proceso que está monitoreando el desarrollo, aplicación y resultados de los programas de capacitación para guías turísticos interpretativos en países en desarrollo. El Curso de Guías de Panamá fue un éxito a corto plazo desde muchas perspectivas diferentes, incluyendo la realización personal de los guías participantes con el curso y las auto evaluaciones de sus propias destrezas. Lo mismo se puede decir de los cursos en la Argentina y Galápagos. Los auspiciantes de los tres cursos y aquellos que observaron los guías en sus ejercicios de fin de práctica describen los cursos como una repercusión de logros que dan valor a los resultados organizacionales esperados, por lo menos a corto plazo. Lo que es más importante no es lo que estos cursos iniciales se aventajaron de algún cálculo de éxito, sino la construcción de un cuerpo de conocimiento acerca de cómo y por qué ellos valoraron estos resultados.

Los resultados a largo plazo de estos programas de capacitación Latinoamericanos continúan siendo monitoreados, todos con respecto a los capacitandos dentro de los cursos y los efectos multiplicadores que éstos conllevan. Los esfuerzos concentrados serán necesarios en los años siguientes para explorar las relaciones entre acercamientos de capacitación y los resultados a largo plazo, particularmente con respecto al desarrollo sostenible. De la misma manera, el desarrollo y pruebas sistemáticas de ayuda para la instrucción y currículo para capacitar guías turísticos serán importantes como un *momentum* frente a la estandarización y otros crecimientos de ahorro en costos de estrategias de capacitación. Hoy por hoy no se ha conocido de investigación con tales preguntas como el caso de los panameños por quienes la capacitación ha sido evaluada ahí, o con guías experimentados en capacitación tales como los guías participantes de los cursos de Argentina y Galápagos. Tampoco existe un cuerpo de investigación en capacitación de guiada, en general. Así como también está haciendo falta un fundamento teórico para tal investigación; se necesitan más esfuerzos para lograr mayores pruebas y así alcanzar el marco conceptual para poner delante de este artículo lo referente al rol de la capacitación de guías como una herramienta para el desarrollo sostenible. Se espera que este artículo sirva de primer paso útil para este fin.

Agradecimientos: Una versión parecida de este manuscrito se publicó en el idioma inglés en Journal of Sustainable Tourism 10(1) en la primavera del año 2002. Los autores agradecen a Channel View Publications por su colaboración. El financiamiento primordial para el Curso de Guías de Panamá fue otorgado por la Academia para Desarrollo Educativo, Washington, DC, a través de su programa mundial Proyecto de Educación Ambiental y Comunicación (GreenCOM), el cual está a su vez financiado y manejado por los Center for Environment, Center for Human Capacity Development, y the Office for Women in Development of the Bureau of Global Programs, Field Support and Research de la Agencia Estadounidense para el Desarrollo Internacional (USAID), y un convenio USAID/Panamá.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bauer, J.

1999 Comunicación personal. 13 de julio, Ciudad de Panamá, Panamá

Canadian Tourism Human Resource Council (CTHRC)

1996 National occupational standards for the Canadian tourism industry: Heritage Interpreter. Ottawa, CTHRC

Cohen, E.

1985 The tourist guide: The origins, structure and dynamics of a role. *Annals of Tourism Research* 12 (1):5-29

Cybertech

2000 Programa de Capacitación para Guías de Turismo Patrimonial de Panamá. Documento de Recomendaciones. Proyecto GreenCOM y USAID/Panamá, Panamá

Edwards, S., McLaughlin, W., y Ham, S.

1999 Estudio comparativo de las políticas de ecoturismo en las Américas-1998. Volumen 1. Organización de Estados Americanos, Washington, D.C.

Gardner, H.

1993 *Multiple intelligences: The theory in practice*. Basic Books, New York

GreenCOM

1999 Scope of work for Panama guide training. Academy for Educational Development, Washington, DC.

1998 Interpretive training for Nicaraguan protected area personnel. Academy for Educational Development, Washington, DC.

1996 Training in environmental interpretation for Salvadorans in tourism and protected area management. Academy for Educational Development, Washington, DC.

Gutloff, K.

1996 *Multiple intelligences*. National Education Association, West Haven, Connecticut, USA

Ham, S.

2001 Pathways to sustainable human capacity building for protected area management. Keynote address to Conservation International, Biodiversity Conservation Symposium, April 24, Washington, DC.

2000 Recommendations regarding continued ecotour guide training in Panama. Washington, DC: Academy for Educational Development/GreenCOM Project

1992 Interpretación ambiental: una guía práctica para gente con grandes ideas y presupuestos pequeños. Universidad de Idaho, Departamento de Recursos de Recreación y Turismo, Facultad de Recursos Naturales, Moscow, Idaho, USA (a través de Fulcrum Publishing/North American Press, de Golden, Colorado, USA)

Ham, S. y Sutherland, D.

1992 Crossing borders and rethinking a craft-interpretation in developing countries. In, G. Machlis and D. Field (eds.) *On Interpretation--Sociology for Interpreters of Natural and Cultural History* (2nd Edition) (pp. 251-274), Oregon State University Press, 251-274, Corvallis, Oregon, USA

Ham, S., Sutherland, D. y Barborak, J.

1989 Role of protected areas in environmental education in Central America. *Journal of Interpretation* 13 (5):1-7

Ham, S., Sutherland, D. y Meganck, R.

1993 Applying environmental interpretation in protected areas in developing countries. *Environmental Conservation* 20(3): 232-242

Ham, S. y Weiler, B.

1999 Capacitación de guías ecoturísticas en Centroamérica: lecciones aprendidas y sus implicaciones para la capacitación regional de guías. In *Proceedings of Las Tecnologías Más Limpias y La Gestión Ambiental: Herramientas para la Competividad del Turismo en Centroamérica* (pp. 56-57). Environmental Export Council/Concurrent Technologies Corporation, Washington, DC

Huszcz, G.

1990 Training for team building. *Training & Development Journal* 44 (2):37-43

Kaye, B. y Jacobson, B.

1995 Mentoring: a group guide. *Training & Development Journal* 49 (4):23-26

Kirkpatrick, D.

1983 Four steps to measuring training effectiveness. *Personnel Administrator* November:19-25

Moore, A.

1993 Capacitación de capacitadores. US National Park Service, Office of International Affairs, Washington, DC.

Pond, K.

1993 *The professional guide: dynamics of tour guiding*. Van Nostrand Reinhold, New York

Ríos, H.

1998 Team building with Hispanic groups--Some considerations. *International Journal for the Advancement of Counseling* 20:123-129

Robinson, J. y Bennett, E.

2000 *Hunting for sustainability in tropical forests*. Columbia University Press, New York

Struhsaker, T.

1998 A biologist's perspective on the role of sustainable harvest in conservation. *Conservation Biology* 12 (4):930-932

Sweeting, J., Bruner, A., y Rosenfeld, A.

1999 *The green host effect: an integrated approach to sustainable tourism and resort development*. Conservation International, Washington, DC.

Tilden, F.

1957 Interpreting our heritage. University of North Carolina Press, Chapel Hill, North Carolina, USA

Tourism Training Australia

1999 TTA Web site: <http://www.tourismtraining.com.au>

Weaver, D.

1998 Ecotourism in the less developed world. CAB International Publishing, New York

Weiler, B.

1999 Assessing the interpretation competencies of ecotour guides. Journal of Interpretation Research 4 (1):80-83

1996 Leading tours, greening tourists: applying leadership theory to guiding nature tours. Australian Journal of Leisure and Recreation 7 (4):43-47

Weiler, B. y Davis, D.

1993 An exploratory Investigation into the roles of the nature-based tour leader. International Journal of Tourism Management 14 (2):91-98

Weiler, B. y Ham, S.

2001 Tour guide training: lessons for Malaysia about what works and what's needed. In C. Nyland; W. Smith; R. Smyth; and M Vicziany (eds.) Malaysian Business in the New Era (pp. 149-161). Edward Elgar Publishing Limited, Cheltenham, Gloucestershire U.K.

2000 Tour guides and interpretation in ecotourism. In, Weaver, D. (ed.) The Encyclopedia of Ecotourism (pp. 549-564). CAB International Publishing, Wallingford, UK

Recibido el 11 de abril de 2002

Correcciones recibidas el 16 de julio de 2002

Aceptado el 19 de julio de 2002

Arbitrado anónimamente