



DESARROLLO INTEGRAL MODULOS DE CAPACITACION

CALIDAD EN LA ATENCION AL VISITANTE MODULO PILOTO 1

Realizado por: Lic. Juliana Lorenzo
Cdra área: GÉNERO y JOVENES



Agencia Canadiense
de Desarrollo Internacional



INDICE:

DESARROLLO DEL MODULO.....	PAG.1
FUNDAMENTACION DEL TEMA DE CAPACITACION.....	PAG.1
PLANEACIÓN Y DISEÑO CURRICULAR PROCESO DE DESARROLLO MODULAR.....	PAG.4
PRESENTACION DEL CONTENIDO DEL MODULO PLANIFICACION.....	PAG.5
MODULO CALIDAD EN LA ATENCION AL CLIENTE: ASPECTOS ESPECIFICOS A DESARROLLAR.....	PAG.14
PROCESO DE SELECCIÓN , PERFIL DE INGRESO.....	PAG.14
COMO TRABAJAR EL COMPONENTE ACTITUDINAL EN UNA SELECCIÓN.....	PAG.14
DEFINICION DEL PERFIL DE INGRESO.....	PAG.15
METODOLOGÍAS PARTICIPATIVAS- EDUCACIÓN POPULAR- GÉNERO.....	PAG.16
CONTENIDO TEÓRICO - (ORGANIZACIÓN TEMÁTICA).....	PAG 17
PERFIL DE LOS DOCENTES (FACILITADORES).....	PAG.18
SALIDAS DE CAMPO.....	PAG.19
CRITERIOS DE EVALUACION.....	PAG.20
EVALUACION DEL MODULO REALIZADO POR LOS BENEFICIARIOS.....	PAG-21
ANEXOS	

DESARROLLO DEL MODULO

El presente documento tiene como Objetivo desarrollar todos los aspectos del modulo de capacitación que fueron implementados, teniendo en cuenta la posibilidad de *replicar* el mismo por parte del ITEC IGUAZU.

Los aspectos a desarrollar cumplirán la función de INSTRUCTIVO o guía, a la hora de implementar una nueva opción de capacitación. Se debe tener en cuenta la posibilidad de adaptarlos en función de Competencias Básicas y/o Generales, Competencias Específicas (Técnicas y/o Funcionales), Competencias Genéricas o Transversales, que requiere el publico META que se va a trabajar.

FUNDAMENTACION DEL TEMA DE CAPACITACION

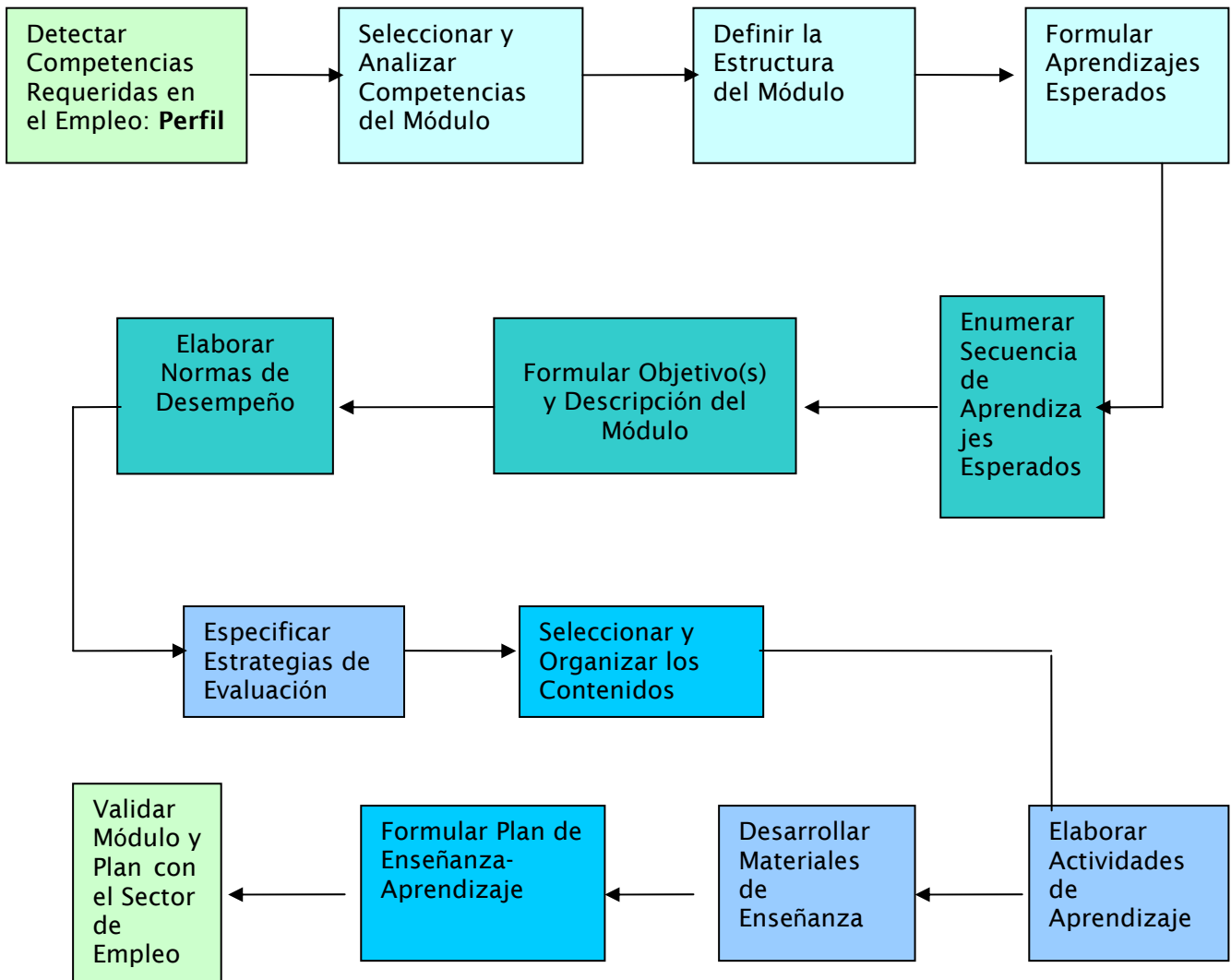
Teniendo en cuenta los principios básicos del ABC (aprendizaje basado en competencias) modelo que se utiliza para desarrollar todos los módulos de capacitación del proyecto MATE, en el marco del órgano consultivo del proyecto (consejo asesor: integrado por empresas de turismo + entes gubernamentales + asociaciones intermedias + profesionales del medio + representantes locales) reunidos en JUNIO 2005 se llego a la conclusión que el tópico de la capacitación debería atender las necesidades en el área de ATENCION AL VISITANTE, resaltando aquí la falencia que tiene el destino Iguazú para atender a sus visitantes.

El primer modulo que se realizo fue por el término de 1 mes (Noviembre del 2005) se denomino **Calidad en la Atención al Visitante** fue un modulo cuyo contenido tenia que ver con desarrollar competencias básicas y conocer los atractivos y recursos turísticos de

las Cataratas del Iguazú, contó con la participación de 21 Beneficiarios.

Este modulo corresponde a un primer nivel de capacitación en esta temática, ya que el mismo grupo de beneficiarios participo de un segundo nivel de capacitación denominado Auxiliar en Atención al Visitante, al concluir ambos obtiene la certificación de las competencias requeridas.-

Planeación y Diseño Curricular Proceso de Desarrollo Modular



PRESENTACION DEL CONTENIDO DEL MODULO PLANIFICACION

NOTA: Antes de avanzar en los detalles referentes a la implementación del modulo se presenta la planificación del mismo.

MODULO:	CALIDAD EN LA ATENCION AL VISITANTE
CONDICION DEL MODULO:	PILOTO
METODOLOGIA UTILIZADA	ABC (Aprendizaje Basado en Competencias)
BENEFICIARIOS	21
SEGMENTO	JOVENES DE BARRIOS PERIFERICOS
DURACION	1 MES
FRECUENCIA	LUN a VIE 3 Hs. x día -salidas días SAB
FACILITADORES	Lic. en Tmo Nelson Alvarez Lic. en Tmo Ignacio Casella
LUGAR	CAPILLA SAN FRANCISCO Brio.PRIMAVERA

NOTA: El motivo de elegir dictar el modulo en la capilla de un barrio respondió a la necesidad de acercarnos a los beneficiarios y no sacarlos de su ambiente y así paulatinamente ir trabajando con ellos, teniendo en cuenta que estaba previsto que el modulo 2 se desarrolle en las nuevas instalaciones del ITEC IGUAZU, para que ellos se identifiquen mas con la Institución y la institución con el proyecto. Además de estar preparados para asimilar el cambio, ya que cuando trabajen deberán adaptarse a ambientes diferentes al que generalmente frecuentan. El lugar físico donde se desarrollo el modulo 1 (capilla San Francisco) fue sugerido por el grupo, al considerarlo un lugar equidistante de los barrios en los cuales viven los beneficiarios. Para poder desarrollar el modulo se debió comprar 25 sillas y 4 mesas para que puedan trabajar ya que el lugar contaba solo con asientos tipo tablones de madera largos, este equipamiento se dono al lugar respondiendo también a la filosofía del proyecto como una forma de contribuir con las instituciones que no cuentan con apoyo financiero y se dedican al trabajo social en los barrios carenciados de Iguazú.

MODULO DE FORMACION ABC

¿Qué es un currículo de formación tradicional y uno Modularizado?

TRADICIONAL:

- Orientación académica
- Enfoque en contenidos teóricos y técnicos
- Desactualizado a veces
- Estructura rígida
- Cursos prescritos
- Docente directivo, alumno más bien pasivo
- Formación para un puesto

- PEDAGOGÍA DIRECTIVA

MODULARIZADO:

- Orientación laboral
- Enfoque en competencias laborales
- Se plasma a la realidad
- Estructura flexible
- Módulos independientes
- Docente facilitador, alumno activo
- Formación para la empleabilidad

- PROCESO ENSEÑANZA – APRENDIZAJE

MODULO CALIDAD EN LA ATENCION AL CLIENTE: ASPECTOS ESPECIFICOS A DESARROLLAR:

1. Proceso de selección - perfil de ingreso del beneficiario
2. Metodologías participativas- Educación Popular- GÉNERO
3. Contenido teórico(organización temática)+Perfil de los docentes (facilitadores)
4. Salidas de campo (visitas técnicas)
5. Criterios de evaluación
6. Evaluación del modulo realizado por los Beneficiarios

1- PROCESO DE SELECCIÓN , PERFIL DE INGRESO

En este modulo, la variable que mas se tuvo en cuenta fue la ACTITUDINAL a la hora de seleccionar un beneficiario (personalidad extrovertida, desenvuelto, participativo, apto para relaciones interpersonales).

Se tuvo en cuenta también la variable sociodemográfica, ya que es un criterio de selección fundamental del proyecto.

Como trabajar el componente actitudinal en una selección?

Una de las metodologías mas utilizadas en el proceso de selección es organizar talleres previos, que sean de carácter informativo y donde se utilicen metodologías de trabajo en equipo, juegos, indagar sobre las expectativas de los posibles beneficiarios.

Al equipo encargado de la selección le sirve para observar lo aspectos actitudinales antes citados.

Luego se define al potencial participante del modulo con una entrevista personal que sigue estos mismos lineamientos. Ver anexo planilla de entrevista personal.-

DEFINICIÓN DEL PERFIL DE INGRESO:

- 1) Ser Jóvenes en riesgo (adolescentes - 18 a 30 años) para ingresar al taller de atención al cliente
- 2) Motivación y actitud para participar en el taller

*Para poder acceder a la segunda parte del modulo debe haber alcanzado los objetivos propuestos de la primera parte

RECOMENDACIONES:

Para el tipo de población que contempla el proyecto (poblaciones marginales) se deberían desarrollar módulos PRACTICOS que plantean desarrollar habilidades especificas sin tener la necesidad del contacto directo con visitantes o publico en general, ya que el nivel de educación es un factor limitante (primaria 33%, secundaria INCOMPLETA 57 % y secundaria completa 10%), el ámbito y calidad de vida que desarrollan , hace que por lo general estemos hablando de personas introvertidas (poco desenvueltas, tímidas) que pueden vivir un proceso de cambio en base a sentir estar al frente de una oportunidad (de hecho se presentaron casos de haber evolucionado en su relacionamiento con sus pares y en la autoestima, no solo en el modulo si no también en sus contextos particulares, pero no fue el caso de la mayoría de ellos).

2- Metodologías participativas- Educación Popular- GÉNERO

Este punto en especial ha identificado a los módulos del proyecto MATE, se considera uno de los mayores éxitos en cuanto a metodologías aplicadas, la **enseñanza popular inclusiva**.

Este método permite que cada participante interactúe y se sienta a un mismo nivel con respecto a sus pares y ver al facilitador no como "el maestro" como es la estructura clásica sino mas bien plantea un ambiente abierto y participativo en todos sus aspectos.

En función de la aplicación de esta metodología de enseñanza se pudo observar importantes comportamientos de crecimiento de autoestima y seguridad en los beneficiarios.

Para poder aplicar este modelo se debió previamente capacitar a los facilitadores en Dinámicas participativas.

NOTA: Siguiendo en esta línea de las dinámicas participativas e inclusivas, las reuniones de equipo de coordinación y facilitadores también se desarrollan bajo esta metodología, estas acciones forman al equipo en función de una organización horizontal y no piramidal, si bien existen roles bien definidos, todas las decisiones y acciones se intentan tomar en conjunto. También en las reuniones del Consejo Asesor se aplican este concepto.

SITUACION PLANTEADA CON UN BENEFICIARIO

El año anterior en la escuela secundaria una profesora del ITEC tenía a un beneficiario MATE en sus clases (Jorge) a quien observo participar en las clases del modulo , nos manifestó su asombro respecto al comportamiento de este joven ya que en toda la secundaria era difícil hacerlo participar en una clase ,era considerado uno de esos alumnos pasivos que pasan inadvertidos en el aula , sin embargo en el modulo de capacitación MATE se trasformo en líder y hoy es uno de los beneficiarios que obtuvo empleo por haber realizado el curso y lo mantiene con una buena performance , trabaja atendiendo a visitantes en un jardín botánico de la ciudad.-

GENERO:

La perspectiva de genero es tratado como eje transversal en todos los proyectos desarrollados por ACDI (Agencia Canadiense de Desarrollo Internacional).

En el caso del proyecto MATE, se realizo un diagnostico previo a la ejecución del mismo donde se determinó la necesidad de trabajar con especial atención en las mujeres ya que nuestra cultura, no escapaba a la problemática que plantea este tema.-

En los cursos de capacitación como este modulo, se destinaron hs. a la realización de talleres donde se trabajaron: roles y estudios de

casos y los beneficiarios participaron de debates donde se abordó el tema. Ver anexo estudio de casos presentados.

NOTA: EMPODERAMIENTO: Los documentos oficiales de las Naciones Unidas proponen varias traducciones para el término inglés "empowerment": habilitación y autonomía de la mujer/ emancipación de la mujer / potenciación del papel de la mujer / creación de condiciones para la plena participación de la mujer en la sociedad o para el pleno ejercicio de sus derechos o para la realización del potencial de la mujer. También se le puede definir como: "busca del poder en los términos propios de cada grupo de sujetos. Alcanzar la capacidad de tomar las propias decisiones y definir las prioridades sin abandonar las propias perspectivas y concepciones culturales". En el caso de las mujeres se refiere a su estrategia como individuos y como organizaciones para ganar poder (por sí mismas) en forma individual y/o colectiva, mediante acciones participativas.

3-CONTENIDO TEÓRICO - (Organización temática)

El método ABC, plantea para la identificación de las competencias, la necesidad de que los actores involucrados en el área (un hotelero + un jefe de atención la visitante de una empresa de servicios o agencia de viajes o organismo de atención la turista) sean quienes indiquen las necesidades de formación.

Como punto fuerte del desarrollo de este módulo, se menciona contar con profesionales en turismo que además de tener un conocimiento teórico de la disciplina están vinculados laboralmente a la actividad en diferentes sectores.

Se implementó una pareja pedagógica con buenos resultados en materia organizativa y comunicativa. De todos modos, esta modalidad conlleva mayores costos en materia de honorarios y la tarea podría ser desarrollada por 1 facilitador o bien la alternativa de Pareja Pedagógica podría ser con una Facilitadora MUJER.

De las reuniones con empresarios surgieron las competencias que se desarrollaron:

Competencias Específicas Enfocadas:

Al completar el módulo, los participantes serán capaces de:

1. Reconocer los aspectos básicos del turismo
2. Demostrar excelencia en las relaciones interpersonales
3. Mantener una imagen profesional

PERFIL DE LOS DOCENTES (FACILITADORES)

El concepto facilitador enfoca la tarea del docente desde otra óptica, se trata con esto de eliminar la barrera *alumno / profesor*.

El facilitador, como indica la palabra cumple las funciones de facilitar los contenidos de una manera didáctica, práctica e inclusiva.

Además este concepto plantea el espacio de incorporar personas expertas en determinadas áreas y que no poseen un título habilitante para enseñar.

PERFIL DE LOS DOCENTES QUE IMPARTIERON EL MÓDULO

- 1) Habilidad de manejar una variedad de técnicas de aprendizaje de grupos (estilo aula taller).
- 2) Demuestra amplio conocimiento del sector de la disciplina que enseña y del sector de turismo.
- 3) Se identifica con la filosofía del proyecto
- 4) Establece buenas conexiones con contenidos y aspectos prácticos de los módulos que desarrolla. Crea un espacio favorable para el aprendizaje, tiene empatía con los estudiantes para facilitar los aprendizajes.
- 5) Tiene relaciones con el sector de la hospitalidad, turismo y gastronomía para facilitar el vínculo entre los aprendizajes, la práctica y la inserción en el mercado laboral.-

RECOMENDACIONES: COMPETENCIAS – DOCENTES

- Habilidad en la planeación didáctica requerida por el módulo
- Habilidad en el manejo de grupos y de personas
- Habilidad de comunicación y relación interpersonal
- Habilidad para identificar y aplicar técnicas para evaluar las evidencias de desempeño y de conocimientos
- Actualización permanente y visión del futuro
- Promotor de cambio
- Manejo de sistemas de información y de idiomas - (fuente: CINTERFOR)

4 -SALIDAS DE CAMPO (VISITAS TÉCNICAS)

Permiten la relación inmediata entre teoría y práctica. Ayudan a fijar los conocimientos en cuanto a la *oferta turística del Destino* y a comprender la interrelación existente en el sistema turístico.

En el caso de este modulo desarrollado se presento la sgte situación: el 90% de los beneficiarios no conocían los lugares turísticos del Destino y particularmente las Cataratas del lado Argentino y el 100 % no conocía las cataratas del lado brasileño ni tampoco los servicios turísticos de la ciudad vecina.

(Es importante remarcar que los productos turísticos que se venden en las Cataratas del Iguazú engloban no solo atractivos de la ciudad de Iguazú Argentina, sino también de Foz do Iguazú Brasil, como un todo integrado).

Las visitas fueron programadas los días sábados y se agruparon temáticamente en 4 salidas de día completo, a saber:

- a- Cataratas Argentina + Aeropuerto + comunidad aborigen Yriapu
- b- Lado Brasileño : Cataratas Brasileñas +Represa Hidroeléctrica de Itaipu + Ciudad de Foz do Iguazú (city tour)
- c- Argentina: Hoteles + Agencias de Viajes + recursos turísticos (city tours)
- d- Argentina: Organismos públicos turísticos (Dirección de Turismo + Policía Turística + E.M.Tur.I. + Puestos de Informe).

NOTA: Como aprendizaje de la competencia específica los beneficiarios, al finalizar cada salida exponen en clase los lugares visitados.

5- CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La estrategia de evaluación: Con referencia a cada aprendizaje esperado, se formulan las estrategias y los criterios de evaluación

Los criterios y sus condiciones son explícitamente formulados

Supone el diseño de:

- Estrategia de evaluación formativa
- Estrategia de evaluación sumativa (del módulo en su conjunto)
- Selección, según los aprendizajes esperados.

Evidencias de desempeño:

- Productos del trabajo del beneficiario
- Evidencias de los procesos involucrados
- Portafolio

Evidencias de conocimiento

- Exámenes orales y escritos
- Contribuciones a discusiones
- Evidencias de conocimientos y principios observadas en el desempeño

Además de los criterios anteriormente expuestos en el módulo CALIDAD EN ATENCIÓN AL VISITANTE se enfatizó en los siguientes aspectos:

Evaluación actitudinal: se basó en el desenvolvimiento de los beneficiarios durante el módulo, y tuvo en cuenta tres variables:

- interés demostrado
- participación en clases y trabajo en equipo
- expresión oral

EVALUACION DEL MODULO

REALIZADO POR LOS BENEFICIARIOS

Uno de los requerimientos que exige el programa al finalizar el curso es la evaluación por parte de los alumnos.

Se realiza a través de una grilla de preguntas cerradas y abiertas (ver anexo).

Como actividad se plantea un encuentro para compartir experiencias pos culminación de la capacitación.

La importancia de realizar este sondeo radica en la posibilidad de medir la percepción de los beneficiarios y permite realizar ajustes para futuros módulos.

Para el modulo 2, se incluyo la evaluación por parte de los facilitadores.

NOTA: En este primer modulo se organizo una asado criollo integración, en las instalaciones del Casino de Oficiales de la Policía de Misiones, sede Iguazú.