



## DESARROLLO INTEGRAL MODULOS DE CAPACITACION

### AUXILIAR EN ATENCION AL VISITANTE MODULO PILOTO 2

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



Agencia Canadiense  
de Desarrollo Internacional



## INDICE:

DESARROLLO DEL MODULO.....	PAG.2
FUNDAMENTACION DEL TEMA DE CAPACITACION...	PAG.2
PRESENTACION DEL CONTENIDO DEL MODULO.....	PAG.3
LINEAMIENTOS DE ATENCION AL CLIENTE.....	PAG.11
EXPOSITORES.....	PAG.11
VISTAS TECNICAS.....	PAG.12
INGLES.....	PAG.12
PRACTICAS / PASANTIAS.....	PAG 13
TECNICAS DE BUSQUEDA DE EMPLEO PREPARACION DE CV.....	PAG.13
INSERCIÓN LABORAL.....	PAG.14
SEGUIMIENTO.....	PAG.15
DESARROLLO DEL MODULO: TRANSFERENCIA TECNOLOGICA EN PROCESO.....	PAG.15
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.

**NOTA:** Se realizaron 2 niveles de capacitación, los beneficiarios que cursaron el primer nivel C.A.V (calidad en la atención al visitante) debían cursar A.A.V. (auxiliar en atención al visitante) para alcanzar la certificación de competencias.

## PRESENTACION DEL CONTENIDO DEL MODULO PLANIFICACION

MODULO:	<b>AUXILIAR EN ATENCION AL VISITANTE</b>
CONDICION DEL MODULO:	PILOTO
METODOLOGIA UTILIZADA	ABC (Aprendizaje Basado en Competencias)
BENEFICIARIOS	20
SEGMENTO	JOVENES DE BARRIOS PERIFERICOS
DURACION	1 MES + 15 días de pasantias
FRECUENCIA	LUN a VIE 3 hs. x dia –salidas dia SAB.
FACILITADORES	Lic. en Tmo Nelson Alvarez Lic. en Tmo Ignacio Casella Teacher: Erica de la Horra
LUGAR	ITEC IGUAZU

### ASPECTOS SIMILARES AL MODULO 1 C.A.V.

FUNDAMENTACION DEL TEMA DE CAPACITACION
PLANEACION Y DISEÑO CURRICULAR-PROCESO DE DESARROLLO MODULAR
MODULO DE FORMACION ABC
COMPONENTES ACTITUDINALES
PROCESO DE SELECCIÓN-PERFIL DE INGRESO
METODOLOGIAS PARTICIPATIVAS-EDUCACION POPULAR Y GENERO
PERFIL DE LOS DOCENTES – FACILITADORES
CRITERIOS DE EVALUACION
EVALUACION MODULO REALIZADO POR BENEFICIARIOS

### ASPECTOS ESPECIFICOS AL MODULO 2 A.A.V

1. LINEAMIENTOS ESPECIFICOS DE ATENCION AL CLIENTE
2. EXPOSITORES (charlas técnicas)
3. VISITAS TÉCNICAS
4. INGLES
5. PRACTICAS -PASANTIAS
6. BÚSQUEDA DE EMPLEO Y PREPARACIÓN DE CV
7. INSERCIÓN LABORAL
8. SEGUIMIENTO
9. DESARROLLO DEL MODULO : TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA EN PROCESO

## **1- LINEAMIENTOS ESPECIFICOS DE ATENCION AL CLIENTE**

Estos contenidos fueron trabajados de forma aplicada en todas las competencias, especialmente en la *competencia 1*, donde el objetivo fue: identificar el funcionamiento de los diferentes actores y como se complementan entre si: Empresas Turísticas y Organismos Oficiales, teniendo en cuenta que el tipo de Atención al Visitante comprende, particularidades específicas en cada una de ellas.

Los ejes principales tenían que ver con:

1-EL SERVICIO AL CLIENTE

2-EL CONTROL DE LOS PROCESOS EN LA ATENCION AL CLIENTE

3-ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN Y DEL SERVICIO AL CLIENTE

4-EL CONCEPTO DE CLIENTE

5-LOS 10 MANDAMENTOS DE LA ATENCION AL CLIENTE

6-LOS CICLOS DEL SERVICIO

7-LA PERSONA QUE ATIENDE

8-LOS 10 COMPONENTES BASICOS DEL BUEN SERVICIO

**NOTA:** En el anexo del presente modulo facilitamos el material que se trabajo.

## **2-EXPOSITORES**

Las charlas técnicas de los referentes del sector son un método eficaz y recomendado, ya que los beneficiarios toman contacto con especialistas quienes comparten sus experiencias en determinadas áreas y a su vez brindan información vinculante de la realidad del sector turístico.

Para este modulo se invito a profesionales vinculados directamente con la atención al visitante y/o cliente tanto en el sector publico como en una empresa.

**REFERENCIA:** Los expositores invitados en este modulo fueron los sgtes:

ENTE MUNICIPAL DE TURISMO: Director Carlos Krumkamp

LAN Argentina: Martín Dogramadjian – Encargado de base

RAINFOREST E.V.T (agencia de Viajes): Andrea Arecco –Gte General

IGUAZU GRAND HOTEL 5\*: Jose Perie – Gerente de Ventas

SHERATON IGUAZU: Octavio Chazarreta – CHEF 2DO Jefe AyB

### **3-VISITAS TECNICAS**

Las visitas técnicas fueron incluidas en ambos módulos, las diferencias existentes radican en el tipo de lugares que se visitaron.

En A.A.V el objetivo fue mostrar lugares que no eran para turistas 5 \* sino mas bien para un turismo nacional o regional, o técnicamente segmentos o tipologías de turistas y servicios brindados en función de estos.- Es así que se visitaron Hoteles de 3 \*, Hostels, Hosterías y se almorzó en una Hamburguesería.

**RECOMENDACIÓN:** dejar las vistas a lugares para segmentos altos en una segunda instancia y remarcar los objetivos de este aprendizaje, enfocado en la existencia de diferentes tipos de turistas.

### **4- INGLES**

El objetivo del módulo consistió en que los participantes se familiaricen, teniendo de esta manera contacto con la lengua inglesa y su utilización en el medio turístico. Los RECURSOS DIDÁCTICOS utilizadas fueron: material de audio, comprensión de texto, exposiciones orales y exposición del docente.

Las actividades mas utilizadas fueron: Sketchs – diferentes actividades con canciones – Interpretación de audio.

**RECOMENDACIÓN:** Para módulos de 1 mes se recomienda 3 encuentros x semanas e identificar claramente el objetivo de dar estas clases ya que es un tiempo muy limitado. Trabajar x niveles es otra alternativa.

## **5-PRÁCTICAS (PASANTIAS)**

Los períodos de prácticas no fueron muy extensos en este modulo, pero permitieron a los empleadores tener una noción del aspecto actitudinal del pasante. Se considera que en tareas estrechamente vinculadas con la Atención al Visitante, la ACTITUD es una de las cualidades más importantes que deben poseer los pasantes mientras que la APTITUD puede ganarse por medio de la experiencia. Esta evaluación es beneficiosa tanto para el empleador como a los fines del modulo.

Las practicas se trabajaron con el mismo criterio que para las exposiciones, se realizaron en organismos públicos y sector privado y los alumnos rotaban de manera tal de conocer los 2 aspectos.

### **RECOMENDACIÓN:**

Se debe trabajar conjuntamente con las empresas para que los puestos de trabajo seleccionados sean directamente relacionados con los contenidos del módulo, a fin de maximizar el período de práctica, en el caso de este modulo se pudo cumplir siguiendo estos lineamientos.

Trabajar en función de la responsabilidad de los beneficiarios hacia las prácticas en temas como la puntualidad, la asistencia, el compromiso, la actitud es otro aspecto a tener en cuenta.

## **6- TÉCNICAS DE BÚSQUEDA DE EMPLEO Y PREPARACION DE CVs**

Fueron trabajadas con una especialista Profesora del ITEC que además tiene en forma privada una consultora de RRHH (Lic.Lila Voeffrey). Esto permitió a los beneficiarios tener un panorama general de que acciones se deben llevar a cabo para la búsqueda de un empleo y además para saber como llevar adelante una entrevista de Trabajo.

Este aspecto fue acompañado con actividades de **entrevistas simuladas**, donde cada alumno debía participar de forma individual, esta actividad sirvió para orientar en función de los errores cometidos en la sesión de entrevistas. Fue realizado por el Cdor Jorge Antonio , ya que el mismo al ser externo al proceso y conocer las necesidades empresarias, haría experimentar a los alumnos la sensación de estar con una persona no cercana como el resto del equipo, se aconseja que si no se cuenta con una persona de estas características en el equipo se lo haga con un externo.

En lo que se refiere a **preparación de CVs**, se realizaron actividades relacionadas con presentarles las diferentes opciones para preparar un CV teniendo en cuenta el puesto que se requiere, por lo general las personas cometen el error de preparar un CV Standard y lo envían sin ajustarlo según el tipo de necesidad requerida por la empresa.

Los facilitadores asistieron a los alumnos en la preparación de sus respectivos CVs que luego fue entregado a los mismos al finalizar el modulo en un diskette y en papel.

## **7-INSERCIÓN LABORAL**

El final del modulo **A.A.V** fue previsto para antes de la temporada turística alta de Semana Santa donde se esperaban gran cantidad de visitantes en las Cataratas del Iguazú en su mayoría Argentinos o de la región del MERCOSUR (esto era favorable ya que el ingles no seria excluyente), esto nos permitió poder trabajar con las empresas para que los beneficiarios se insertaran laboralmente.

Es así que realizando un seguimiento y sumando algunas empresas además de las que participaron en las pasantias, lo beneficiarios pudieron trabajar en:

HOTEL ESTURION / RAINFOREST E.VT / EMTURI Ente Municipal de Turismo /SHERATON IGUAZU / JARDIN BOTANICO.

Los beneficiarios tuvieron su primer experiencia laboral asistida por el proyecto, y pudieron poner en práctica sus competencias aprendidas, los comentarios de parte de las empresas sobre la performance de los beneficiarios fue satisfactoria.

**NOTA:** El desarrollo e implementación del centro de formación y empleo del ITEC, facilitara el trabajo en aspectos relacionados con la inserción laboral y el seguimiento del beneficiario.

## **8-SEGUIMIENTO**

Para favorecer la inserción laboral el proyecto contempla la realización de actividades de seguimientos a los beneficiarios, se realizan jornadas cada 6 meses, donde se comparten experiencias de parte de quienes consiguieron emplearse, como lo lograron , sus desafíos y limitaciones, respecto a los que no , se sondean sus expectativas y situaciones particulares del momento, es decir hay beneficiarios que solicitan ser tenidos en cuenta a la hora de presentarse una opción de trabajo y otros que no porque en ese momento tiene otras prioridades personales.

Respecto a los que se encuentran trabajando se trata de orientarlos en pos de mantener sus trabajos.

Este es otro aspecto a ser trabajado por el Centro de Formación y Empleo.

## **DESARROLLO DEL MODULO: TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA EN PROCESO**

En cuanto a los contenidos y a la planificación de los módulos es muy importante resaltar que el primero que se diseño tuvo una participación activa de la Dra. Mary Kilmer especialista en ABC del NC, comenzó a delinearse en la capacitación recibida en CANADA en el Niagara College y concluida en un entrenamiento posterior aquí, y el

segundo que se planifico A.A.V, fue realizado de forma integral por el equipo local de Genero y Jóvenes (facilitadores + coordinación) con la revisión y asistencia de Mary Kilmer, esto es muy importante en relación a la TRANSFERENCIA TECNOLOGICA aspectos relacionados con el train –the- trainer, que contempla el proyecto.