

**ASOCIACIÓN COSTARRICENSE DE PROFESIONALES EN TURISMO  
( ACOPROT )  
BANCO INTERAMERICANO DE DESARROLLO  
( BID )**

**“EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE CAPACITACION TURISTICA ”  
ATN/MH 6700-CR. FORMATUR**

**SAN JOSE, COSTA RICA.  
ABRIL. 2003**

## INDICE

	PÁG
<b>INDICE</b>	<b>2</b>
<b>1. PRESENTACIÓN</b>	<b>5</b>
1.1 Antecedentes	6
1.2 Objetivos de la evaluación	6
1.3 Metodología	7
<b>2. BREVE RESUMEN DE ANTECEDENTES, ESTRUCTURA ORGANIZATIVA, OBJETIVOS Y COMPONENTES</b>	<b>10</b>
2.1 Resumen de antecedentes	10
2.2 Estructura Organizativa	11
2.3 Objetivos y componentes	12
<b>3. ANÁLISIS</b>	<b>14</b>
<b>3.1 Valoración y análisis de la Metodología para Capacitación.</b>	<b>14</b>
3.1.1 Grado de adecuación del Plan de Estudios a las necesidades reales del mercado dentro del área de trabajo (Guanacaste)	15
3.1.2 Revisión de la pertinencia y validez de los contenidos programáticos de cada curso y su respectiva antología.	18
3.1.3 Análisis de la pertinencia y validez del proceso educativo utilizado hasta la fecha.	25
<b>3.2 Valoración, análisis y eventual replanteamiento de los perfiles de salida propuestos hasta la fecha para el Programa:</b>	<b>30</b>
3.2.1 Valoración de la calidad, pertinencia e idoneidad de la formación recibida por los estudiantes matriculados en el Programa	30
3.2.2 Monitoreo de las necesidades sentidas en el sector turístico regional; confirmación de la vigencia de las necesidades identificadas durante el diagnóstico; identificación de nuevas necesidades.	32
3.2.3 Recomendación técnica detallada sobre el tipo y duración de cada especialidad que deberá ser desarrollada por el Programa.	33
<b>3.3 Análisis de las instituciones involucradas en el Proyecto.</b>	<b>39</b>
<b>4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES GENERALES</b>	<b>44</b>
4.1 Conclusiones	44
4.2 Recomendaciones	47
<b>5. ANEXOS</b>	<b>49</b>

## **LISTA DE CUADROS**

<b>Nº</b>		<b>PÁG</b>
1.	Cronograma General de actividades	7
2.	Cronograma Actividades de campo Liberia-Santa Cruz-Tamarindo	8
3.	Cronograma Actividades de campo Liberia-Carrillo-Papagayo Norte-Sur	9
4.	Opinión de los educadores entrevistados sobre el grado de adecuación del Plan de Estudios a la realidad del Mercado Turístico de la provincia de Guanacaste.	16
5.	Empresarios entrevistados : según recomendación de extensión del Programa a otras áreas geográficas de Guanacaste.	17
6.	Validez de los contenidos programáticos de la Antología	18
7.	Educadores entrevistados: según contenidos programáticos de cursos impartidos.	22
8.	Educandos del grupo de setiembre del 2001 febrero del 2002, entrevistados según comprensión de Antologías.	23
9.	Educandos del grupo diciembre del 2002, entrevistados según comprensión de Antologías.	24
10.	Especialidad: Recepción	25
11.	Especialidad: Supervisor de habitaciones	26
12.	Especialidad: Guía Turístico	27
13.	Especialidad: Animación Turística	28
14.	Especialidad: Salonero-Bartender	29
15.	Evaluación de los educandos de la especialidad de Recepción y Alimentos y Bebidas que realizaron practicas en hoteles del Cantón de Carrillo.	31
16.	Empresarios entrevistados : según otras necesidades de capacitación en Guanacaste	32
17.	Área: Alojamiento: 1. Especialidad: Recepcionista de hotel	34
18.	Área: Alojamiento: 2. Especialidad: Camarera	35
19.	Área: Servicios Turísticos: 3. Especialidad: salonero	36
20.	Área: Servicios Turísticos: 4. Especialidad: Guía de Turismo Regional	37
21.	Área: Servicios Turísticos: 5. Especialidad: Animador Turístico	38
22.	Opinión de educadores: según la labor de ACOPROT-PROGRAMA FORMATUR	39
23.	Opinión de FUNDATEC, según la labor de ACOPROT-FORMATUR	40
24.	Opinión de los educandos de ingreso de setiembre del 2001 y febrero del 2002, según la labor de ACOPROT-FORMATUR	41
25.	Opinión de los educandos del grupo de diciembre del 2002, según la labor de ACOPROT-FORMATUR	42

## **LISTA DE FIGURAS**

<b>Nº</b>		
1	Organigrama ACOPROT-FORMATUR	11
2	Esquema del Diseño Metodológico del PROGRAMA FORMATUR	14

## **REFLEXION**

“ POR FAVOR, QUE SE NOS DÉ LA FACILIDAD PARA QUE NOS PODAMOS GRADUAR COMO UN GRUPO DE UN NIVEL BUENO, PARA QUE PODAMOS DEJAR EN ALTO EL PROGRAMA ”.

**ANA VICTORIA RUIZ LOPEZ**

**ESTUDIANTE DE VIII NIVEL. 2003**

**ESPECIALIDAD DE RECEPCIÓN**

**SANTA CRUZ. GUANACASTE**

## 1. PRESENTACIÓN

Las características socioeconómicas, históricas y geográficas de Guanacaste, le permitieron a la Asociación Costarricense de Turismo, **ACOPROT** diseñar una propuesta de formación de recursos humanos, para un segmento de jóvenes cuya edad se define entre los 15 y 24 años, los cuáles tienen en común en constituirse como desertores de la educación secundaria.

Si bien es cierto se han desarrollado en Guanacaste, diversas acciones de capacitación con la ayuda de instituciones públicas y privadas, ninguna se ha interesado en este segmento juvenil, de ahí la importancia de **FORMATUR** como programa formador de recursos humanos, por tanto el BID analizó el Programa y le dio su visto bueno aportando una suma significativa para la operación del mismo.

El Programa cumple casi los dos años de operación y con el interés de conocer el estado actual se presenta esta evaluación teniendo como pauta los lineamientos definidos en el documento Términos de Referencia ATN/ MH 6700 C.R.

El documento esta conformado por los siguientes capítulos:

1. ***Presentación***
2. ***Breve resumen de antecedentes, estructura organizativa, objetivos y componentes***
3. ***Análisis***
4. ***Conclusiones y recomendaciones generales***
5. ***Anexos***

En los Anexos encontramos las listas de los entrevistados en el trabajo de campo.

## 1.1 Antecedentes.

El programa **FORMATUR** fue aceptado y firmado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), a través del Fondo Multilateral de inversiones con la respectiva contraparte y ejecutora del mismo, la “Asociación Costarricense de Profesionales en Turismo” (ACOPROT), Asociación creada el 16 de febrero de 1982.

Tiene una duración de tres años, cuya fecha de inicio fue el 3 de diciembre de 1999, por lo que la finalización se dio el 3 de diciembre de 2002. El plazo para el último desembolso será, de acuerdo a los términos firmados, de cuatro años, es decir hasta el 3 de diciembre de 2003.

El proyecto se justifica por la necesidad de inserción al mercado laboral turístico de la población meta del proyecto, es decir jóvenes de entre 15 y 24 años de la provincia de Guanacaste que han tenido un alto índice de deserción escolar.

El Programa cuenta desde el inicio con el respaldo de la Fundación Tecnológica, FUNDATEC, institución encargada del *DISEÑO CURRICULAR* de un proceso educativo innovador.

**FORMATUR**, inicia con la premisa de formar Técnicos en Turismo en un proceso de aproximadamente 2 años, los Cursos-Taller se imparten en varias sedes, entre las que destacan: Santa Cruz, Cartagena, Palmira, Sardinal, El Coco y Liberia.

Actualmente el Programa tiene aproximadamente dos años de encontrarse en operación en la etapa de capacitación, un grupo de educandos está por finalizar y otros en proceso de formación, de ahí el interés del **BID** y **ACOPROT** por evaluar esta etapa y medir el aporte del mismo, a la formación del recurso humano.

## 1.2 Objetivos de la evaluación.

Los objetivos definidos son los siguientes:

- A. Realizar una evaluación del proceso Metodológico empleado hasta fecha para la Capacitación Turística desarrollada como experiencia piloto.
- B. Brindar a ACOPROT las recomendaciones técnicas del caso para optimizar la ejecución del proyecto, coadyuvar a su sostenibilidad y fortalecer su replicabilidad.

### 1.3 Metodología.

Por las características de la evaluación, se definieron diversas variables que facilitaron la obtención de la información, principalmente con entrevistas selectivas a los actores principales: *educandos, docentes y empresarios*, se complementó el análisis con la revisión de documentos obtenidos en **ACOPROT y FUNDATEC**.

El siguiente cronograma muestra las etapas y tiempo en que se desarrolla la investigación.

**CUADRO N° 1. CRONOGRAMA GENERAL DE ACTIVIDADES**

<b>SEMANAS</b>	<b>N°</b>	<b>ETAPAS Y ACTIVIDADES</b>
<b>SEMANAS</b>	<b>4</b>	<b>ETAPA 1. Revisión documental y trabajo de campo</b> 1.1 Reunión en ACOPROT, revisión general de documentos y preparación de logística. 1.2 Entrevistas selectivas en el área del programa. 1.3 Revisión de información estadística. 1.4 Contactos en el área de estudio y trabajo de campo.
<b>SEMANAS</b>	<b>3</b>	<b>ETAPA 2. Evaluación</b> 2.1 Valoración y análisis de la Metodología para Capacitación 2.2 Valoración, análisis y eventual replanteamiento de los perfiles de salida propuestos hasta la fecha para el Programa. 2.3 Analizar el papel y la participación de cada una de las instituciones involucradas en el Proyecto
<b>SEMANA</b>	<b>1</b>	<b>ETAPA 3. Presentación final y entrega de documentos.</b>

Los cuadros 2 y 3 permiten conocer las actividades de campo realizadas en las comunidades de influencia del Programa y donde se localizan la mayor parte de los entrevistados.

**CUADRO N° 2.****CRONOGRAMA N° 2. ACTIVIDADES DE CAMPO  
GUANACASTE. LIBERIA-SANTA CRUZ**

<b>VISITAS AL AREA DEL PROGRAMA</b>	<b>EJECUCIÓN: MES DE FEBRERO</b>			
<b>VISITA 1.</b>	<b>DIA</b>			
	<b>Miércoles</b>	<b>Jueves</b>	<b>Viernes</b>	<b>Sábado</b>
<b>ACTIVIDADES A REALIZAR</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>15</b>
1. Salida de San José a Santa Cruz. Guanacaste. HORA 6: 00 a.m.				
2. Reunión con educandos del Programa de Santa Cruz. HORA 11: 00 a.m.				
3. Reunión con educandos del Programa de Cartagena. HORA 15: 00 p.m.				
4. Reunión con Profesores del Programa en Santa Cruz. HORA 18: 00 p.m.				
5. Reunión con empresarios hoteleros en Santa Cruz. HORA 19: 30 p.m.				
6. Salida de Santa Cruz a Liberia HORA 8: 30 a.m.				
7. Reunión con educandos del Programa de Palmira. HORA 9: 30 a.m.				
8. Reunión con empresarios hoteleros en Liberia-Hermosa. HORA 14: 00-15:00 p.m.				
9. Reunión con educandos del Programa de Sardinal. HORAS 8: 30 a.m./ 10: 30 a.m.				
10. Visita a empresarios hoteleros en Liberia. HORA 14: 00 a.m.				
11. Reunión Profesores del Programa en Liberia. HORA 9: 00 a.m.				
12. Salida de Liberia a San José.				



**CUADRO N° 3.****CRONOGRAMA N° 3. ACTIVIDADES DE CAMPO  
GUANACASTE. LIBERIA-PAPAGAYO**

<b>VISITAS AL AREA DEL PROGRAMA</b>	<b>EJECUCIÓN: MES DE FEBRERO</b>	
<b>VISITA 2.</b>	<b>DIA</b>	
	<b>Martes</b>	<b>Miércoles</b>
<b>ACTIVIDADES A REALIZAR</b>	<b>25</b>	<b>26</b>
1. <i>Salida de San José a Liberia. Guanacaste. HORA 6: 00 a.m.</i>		
2. <i>Reunión con la Supervisora del Programa. Liberia. HORA 10: 00 a.m.</i>		
3. <i>Reunión con educandos del Programa. Liberia. HORA 3: 00 p.m.</i>		
4. <i>Reunión con empresarios hoteleros en Liberia-Papagayo. HORA 10: 00 p.m.</i>		
5. <i>Salida de Liberia a San José.</i>		

Asimismo, se realizaron consultas de diversa índole con los siguientes profesionales que desarrollan su labor en el Programa FORMATUR y consultores de FUNDATEC.

- |                            |   |
|----------------------------|---|
| ➤ <i>Roberto Morales</i>   | <i>Gerente General, ACOPROT</i>                 |
| ➤ <i>Alejandrina Acuña</i> | <i>Directora del PROGRAMA FORMATUR</i>          |
| ➤ <i>Maritza Rivera</i>    | <i>Supervisora de Redes, PROGRAMA FORMATUR</i>  |
| ➤ <i>Norem Rojas</i>       | <i>Directora de Capacitación, ACOPROT</i>       |
| ➤ <i>Carlos Masis</i>      | <i>Asesor Metodológico de FUNDATEC</i>          |
| ➤ <i>Marco Rojas</i>       | <i>Asesor Metodológico de FUNDATEC</i>          |
| ➤ <i>Ronald Álvarez</i>    | <i>Consultor ACOPROT-BID</i>                    |
| ➤ <i>Damaris Arrieta</i>   | <i>Directora de la Junta Directiva, ACOPROT</i> |

## **2. BREVE RESUMEN DE ANTECEDENTES, ESTRUCTURA ORGANIZATIVA, OBJETIVOS Y COMPONENTES**

### **2.1 Resumen de antecedentes.**

El Programa **FORMATUR**, fue instaurado bajo el marco de un convenio de cooperación firmado entre la Asociación Costarricense de Profesionales en Turismo (ACOPROT) y el Fondo Multilateral de Inversión (FOMIN), del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), es un programa de capacitación turística orientado a jóvenes entre los 15 y 24 años, desertores del sistema educativo formal, ha venido operando hace aproximadamente dos años.

Las áreas de formación incluyen: Recepcionista, Camarera, Salonero-Bartender, Animación Turística y Guía Turístico Local.

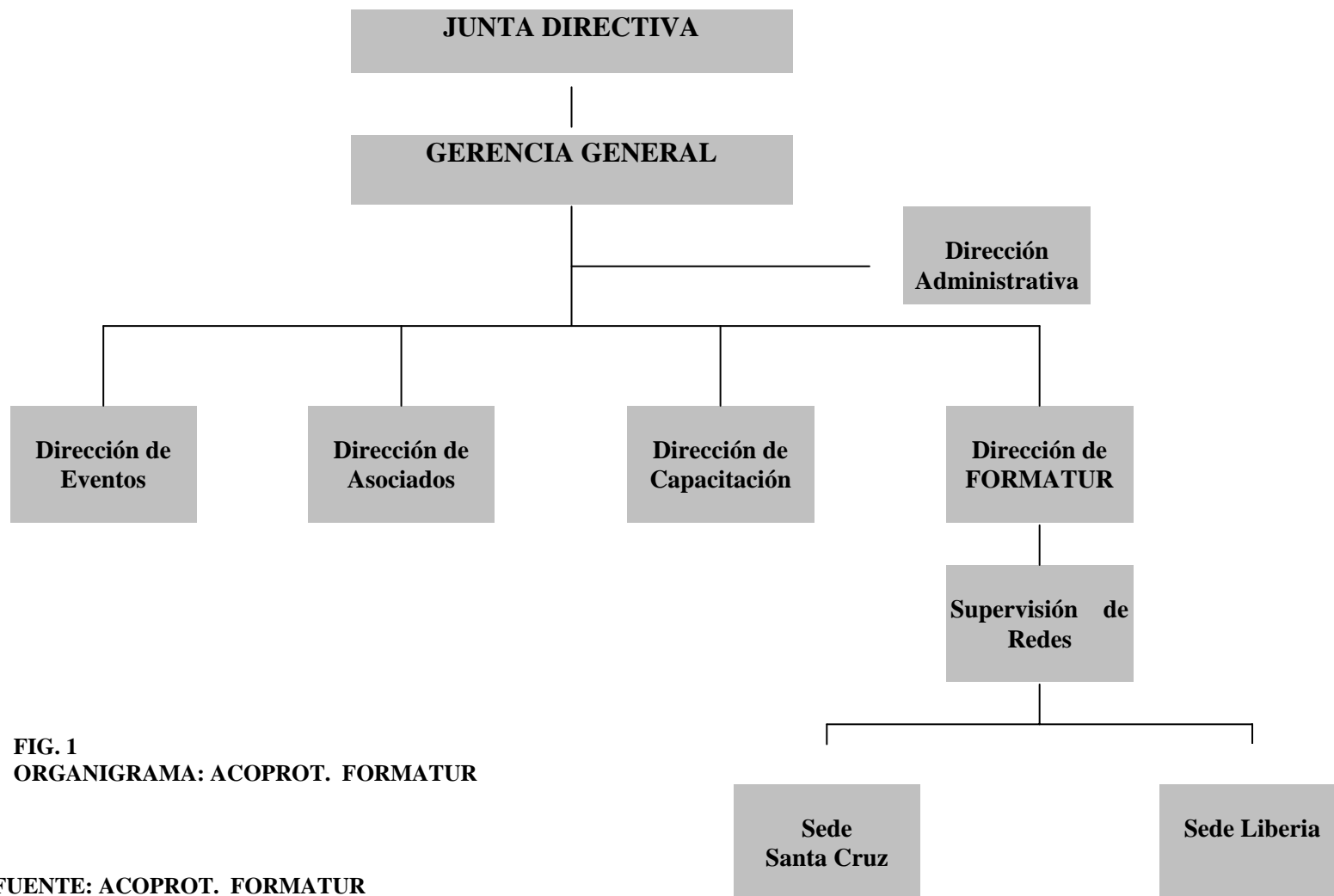
El programa en su totalidad está orientado a brindar al estudiante la formación requerida para desempeñarse en los puestos operativos requeridos por el sector turístico de Guanacaste.

Además de los cursos taller que fortalecen la figura profesional que se formará, se complementa con cursos de inglés y computación.

Cuenta con 185 estudiantes activos, y en la etapa final de graduación 40 egresados que se preparan para cumplir con los últimos requisitos del Programa.

## 2.2 Estructura Organizativa.

La estructura del Programa FORMATUR en la actualidad se maneja de la siguiente manera:



**FIG. 1**  
**ORGANIGRAMA: ACOPROT. FORMATUR**

**FUENTE: ACOPROT. FORMATUR**

### 2.3 Objetivos y Componentes.

El objetivo general del proyecto se definió de la siguiente manera:

**"Habilitar al sector privado para definir mecanismos apropiados para la capacitación de jóvenes y la debida integración de los mismos al mercado laboral del sector turístico".**

Los objetivos específicos son:

- a) Mejorar las competencias laborales de la población juvenil innovando métodos de capacitación turística
- b) Fortalecer la capacidad del sector privado para que preste servicios de capacitación juvenil en ocupaciones vinculadas al turismo
- c) Incrementar la capacitación de jóvenes, con la puesta en ejecución de proyectos piloto de capacitación para validar la metodología turística para jóvenes
- d) Contribuir a la incorporación de jóvenes al mercado laboral de sector turístico mediante el establecimiento de un modelo e instrumentos de información y promoción de sector privado.

A fin de alcanzar tales objetivos, se plantearon los siguientes componentes:

- Desarrollo y sistematización de metodología turística
- Organización de red de formación laboral y pasantías
- Proyecto Piloto: Capacitación Turística para jóvenes
- Bolsa de Trabajo y divulgación
- Monitoreo y evaluación
- Apoyo técnico
- Adquisición de equipo menor
- Gastos administrativos
- Imprevistos.

### 3. ANÁLISIS

En el presente apartado se realizará el análisis y valoración de la metodología para capacitación, propuesta para el Programa FORMATUR la cual fue diseñado por FUNDATEC hasta los respectivos criterios de estudiantes, docentes y empresarios.

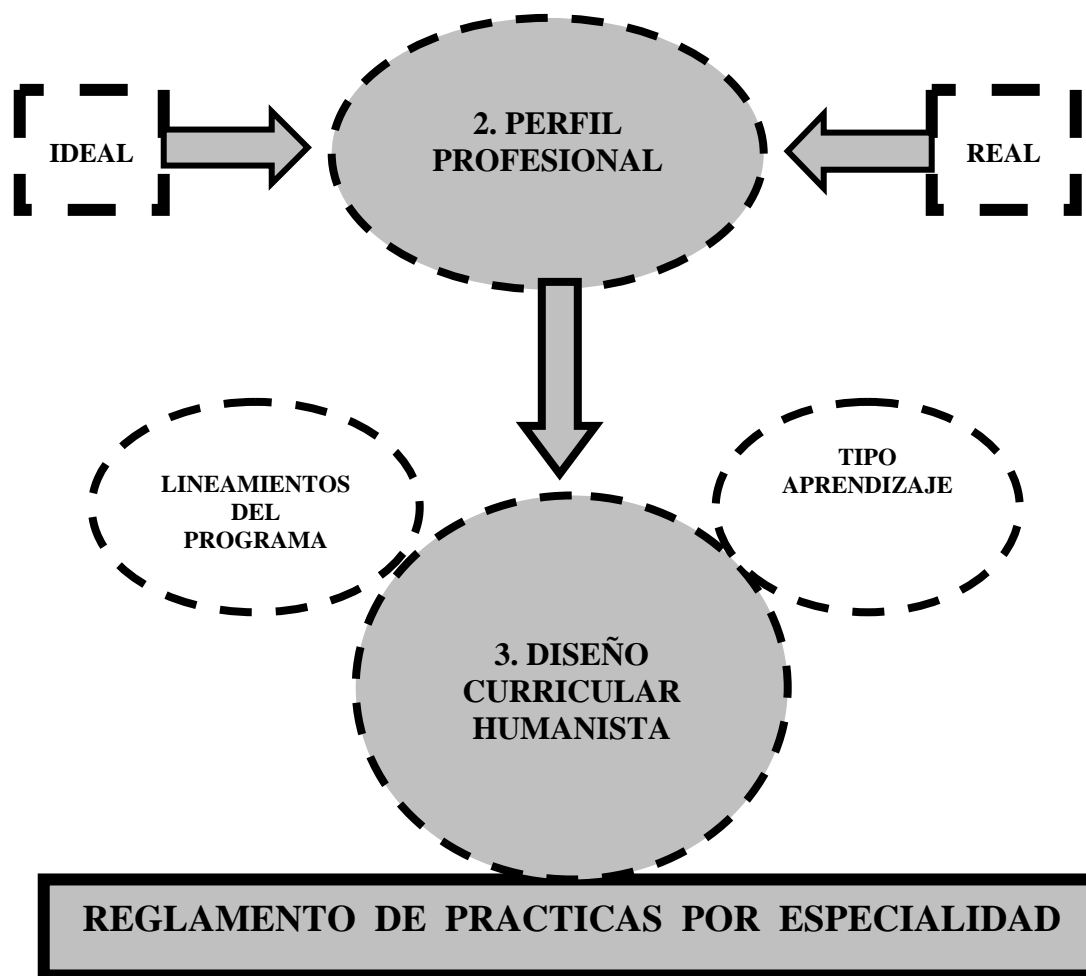
#### 3.1 Valoración y análisis de la Metodología para Capacitación.

El diseño de la metodología fue un trabajo profesional de FUNDATEC, a través del Lic. Carlos Masís y el Dr. Marco Rojas, quienes desarrollaron los lineamientos para una *Metodología innovadora* y dirigida a los jóvenes desertores de la educación formal.

FIG. N° 2.

#### ESQUEMA DEL DISEÑO METODOLOGICO DEL PROGRAMA FORMATUR





CONTENIDO CURSOS-TALLER: → REQUISITOS.	
1.	MODALIDAD
2.	UNIDAD DE ESTUDIO
3.	REQUISITO
4.	TIEMPO
5.	DESCRIPCIÓN SINTETICA
6.	OBJETIVOS GENERALES
7.	CONTENIDOS
8.	ASPECTOS METODOLOGICOS
9.	RECURSOS DIDÁCTICOS
10.	EVALUACIÓN
11.	LITERATURA DE APOYO

La figura 2, ***Esquema del Diseño Metodológico***, permite explicar en forma general las etapas que siguieron los especialistas ( FUNDATEC), a partir de la información obtenida de la empresa CID-GALLUP, a la cuál se le solicito la identificación de una serie de variables entre los empresarios turísticos de Guanacaste.

La ***Investigación*** sirve de base para identificar y definir las especialidades, establece cuáles son las áreas de trabajo: 1.***Habitaciones***; con las figuras profesionales de recepcionista, camarera y salonero-bartender y 2. ***Servicios***, con guía turístico local y animación turística.

De la propuesta de los expertos en turismo contratados por FUNDATEC para definir el “ perfil ideal ” y las recomendaciones de los empresarios turísticos los cuáles definen el “ perfil real ” se obtiene el ***Perfil Profesional***.

Asimismo de la consideración del Perfil Profesional, de los lineamientos del programa y el tipo de aprendizaje se establece un DISEÑO CURRICULAR HUMANISTA, el cuál se fortalece con un Reglamento de Prácticas por Especialidad que facilitara la inserción de los educandos a las empresas turísticas.

Definidos Perfil y Diseño innovador, se establece un formato para los Cursos Taller los cuáles serán aprobados cumpliendo con los requisitos que se establece para cada uno de ellos.

3.1.1 Grado de adecuación del **Plan de Estudios** a las necesidades reales del mercado dentro del área de trabajo (Guanacaste)

El **Plan de Estudios** que se define para las especialidades sin duda se adecua a las necesidades de capacitación turística en la provincia de Guanacaste, **FORMATUR** como programa cubre un sector muy sensible de la población, el educando recibido es prácticamente olvidado por entidades educativas, debido a la particular característica de “desertores” del sistema educativo formal lo que en algunos casos los inhabilita para capacitarse.

El cuadro 4, permite observar el criterio de educadores sobre el Plan de Estudios.

**CUADRO N° 4**  
**OPINIÓN DE LOS EDUCADORES ENTREVISTADOS SOBRE EL GRADO DE ADECUACION DEL PLAN DE ESTUDIOS A LA REALIDAD DEL MERCADO TURISTICO DE LA PROVINCIA DE GUANACASTE**

N°	NOMBRE DEL EDUCADOR	ADECUACION DEL PLAN DE ESTUDIOS A LA REALIDAD DE GUANACASTE	
		SI	NO
1	Isabel Barrantes	X	
2	Damaris Caravaca		X <sup>1</sup>
3	Juan Carlos Carrillo	X	
4	Mauricio Fennell	X	
5	Yanery Ortega	X	
6	Livia Romero	X	

**FUENTE: TRABAJO DE CAMPO**

Por otro lado, en el siguiente cuadro se muestra la opinión de los empresarios turísticos, sobre la importancia de ampliar la cobertura del Programa, sustentados en que hay zonas de la Provincia que no cuentan con la posibilidad de capacitar los recursos humanos.

<sup>1</sup> No se circunscribe la opinión a la poca importancia del PROGRAMA FORMATUR sino a las deficiencias operativas presentadas desde el inicio.



**CUADRO N° 5**

**EMPRESARIOS ENTREVISTADOS : SEGÚN RECOMENDACIÓN DE EXTENSIÓN DEL PROGRAMA A OTRAS ÁREAS GEOGRAFICAS DE GUANACASTE.**

N°	NOMBRE	EXTENSIÓN DEL PROGRAMA A OTRAS ÁREAS GEOGRAFICAS DE GUANACASTE.		
1	Nelly Espinoza	<b>Carrillo</b>	<b>Santa Cruz</b>	<b>Liberia</b>
2	Ana Francis Selva	<b>Filadelfia</b>	<b>Cañas</b>	<b>Nicoya</b>
3	Mateo Fournier	<b>Papagayo Sur Papagayo Norte</b>	<b>Tamarindo</b>	<b>Tilarán</b>

FUENTE: TRABAJO DE CAMPO

Si bien es cierto algunos de los sitios definidos ya son cubiertos por **FORMATUR**, manifiestan que es insuficiente la cobertura como el caso de Papagayo Sur y Norte donde el crecimiento de las empresas es constante y existe gran necesidad de personas capacitadas. Las otras áreas señaladas, con los nuevos ingresos del turismo internacional y nacional, por el mejoramiento de las carreteras, la apertura del puente del Tempisque y los vuelos “charter ” necesitaran a corto plazo recurso humano formado.

### 3.1.2 Revisión de la pertinencia y validez de los contenidos programáticos de cada curso y su respectiva antología.

El siguiente cuadro muestra de forma general, los aspectos más significativos de los contenidos programáticos y las antologías elaboradas para el Programa **FORMATUR**.

**CUADRO N° 6**  
**VALIDEZ DE LOS CONTENIDOS PROGRAMÁTICOS DE LA ANTOLOGÍA<sup>1</sup>**

<b>CURSO-TALLER<sup>2</sup></b>	<b>CONTENIDOS PROGRAMATICOS</b>	<b>ANTOLOGÍA<sup>3</sup></b>
<b>Razonamiento Lógico Matemático</b>	❖ Los temas vistos ayudan al educando a razonar de forma lógica.	Excelente presentación, buena estructura temática, con buen material gráfico y con los planes de lección respectivos.
<b>Comunicación Oral y Escrita</b>	❖ Se usan temas de gran vigencia para una aceptable comunicación oral y escrita.	Excelente presentación, buena estructura temática, con suficiente material gráfico y con planes de lección
<b>Inducción al Aprendizaje</b>	❖ Los temas buscan motivar al educando en el proceso de aprendizaje que se inicia y mostrar técnicas de estudio, es acorde con el Programa.	❖ <i>Sin documento/ El análisis se realizó del Doc. CONTENIDOS TEMÁTICOS.</i> <i>Fuente: ACOPROT</i>
<b>Taller: Explotación Sexual Comercial</b>	❖ Se utilizan temas validos en el conocimiento de la explotación sexual.	Excelente presentación, buena estructura temática, con suficiente material gráfico y con planes de lección
<b>Turismo I.</b>	❖ Los temas son acordes con la realidad turística nacional y la actividad de Guanacaste.	Excelente presentación, buena estructura temática y con planes de lección. <b>Los datos de las regiones turísticas están desactualizados.</b> <b>Ausencia de Listado de vocabulario técnico</b>
<b>Servicios y atención al turista</b>	❖ Acordes con las normas básicas de atención al cliente.	Excelente presentación, buena estructura temática, con suficiente material de práctica y con planes de lección. <b>Ausencia de Listado de vocabulario técnico</b>
<b>Turismo II.</b>	❖ Los temas identifican las diversas opciones de trabajo que se desarrollan en las empresas turísticas, acorde con el Programa.	❖ <i>Sin documento/ El análisis se realizó del Doc. CONTENIDOS TEMÁTICOS.</i> <i>Fuente: ACOPROT</i> <b>Repetición de temas de aspectos sexuales.</b>
<b>Recursos Turísticos de Costa Rica y Guanacaste</b>	❖ Algunos de los temas tienen vigencia para la actividad regional y la realidad turística.	Mapas y croquis sin nombres ni escalas, algunos de ellos errados, se da repetición de temas de las áreas protegidas ( Turismo I ). <b>Ausencia de listado de vocabulario técnico</b>
<b>Turismo III.</b>	❖ Acordes con la realidad y los servicios turísticos.	Excelente presentación, buena estructura temática. <b>Sin planes de lección ni bibliografía.</b> <b>Ausencia de listado de vocabulario técnico</b>

**SIGUIENTE PAGINA**

<sup>2</sup> Documentos obtenidos en las oficinas de ACOPROT

<sup>3</sup> Debe entenderse como un documento en el cuál se da una recopilación de temas.

VALIDEZ DE LOS CONTENIDOS PROGRAMÁTICOS DE LA ANTOLOGÍA.<sup>12</sup>

CURSO-TALLER	CONTENIDOS PROGRAMATICOS	ANTOLOGÍA
Fundamentos de Ecoturismo	❖ Los temas son acordes con el respeto a la naturaleza y la biodiversidad, asimismo para el enfoque regional.	Excelente presentación, buena estructura temática y con planes de lección. <b>Repetición de temas de Áreas Protegidas y de Ecoturismo. (Turismo I y Recursos Turísticos de C. R. y Guanacaste).</b>
Recepcionista I	❖ Los temas esbozados son acordes con la realidad de la atención que se brinda al cliente en la recepción.	Excelente presentación, buena estructura temática, con suficiente material gráfico y los planes de lección respectivos. <b>Ausencia de listado de vocabulario técnico</b>
Atractivos Turísticos de Guanacaste I	❖ Los temas son de interés regional vinculados a la naturaleza y aventura.	❖ <i>Sin documento/ El análisis se realizo del Doc. CONTENIDOS TEMÁTICOS. Fuente: ACOPROT</i> <b>Repetición de temas de Áreas Protegidas y de Aventura (Turismo I y Recursos Turísticos de C. R. y Guanacaste). Solo temas no hay subtemas.</b>
Fundamentos de A y B		❖ <i>Sin documento ni contenido temático. El análisis se realizo del Doc. CONTENIDOS TEMÁTICOS. Fuente: ACOPROT</i>
Turismo, animación y recreación	❖ Los temas son generales, se deben buscar aspectos más puntuales para ir formando al profesional de la especialidad.	❖ <i>Sin documento/ El análisis se realizo del Doc. CONTENIDOS TEMÁTICOS. Fuente: ACOPROT</i>
Tecnología del Hospedaje 1.	❖ Algunos de los temas tienen vigencia para la actividad regional y la realidad turística.	Buena presentación, estructura temática adecuada, con planes de lección y regular material gráfico. <b>Uso de las Unidades de planeamiento del año 2000, datos desactualizadas.</b> <b>Datos estadísticos desactualizados</b> <b>Ausencia de listado de vocabulario técnico</b>
Legislación Turística y Ambiental	❖ Algunos de los temas no son de interés para la formación de los educandos	Buena presentación, estructura temática inadecuada, con planes de lección y regular material gráfico. <b>Ausencia de listado de vocabulario técnico</b>
Comportamiento del Turista	❖ No hay relación con la realidad.	No esta bien estructurada, hay paginas en blanco. <b>Se da repetición de temas de Turismo I.</b> <b>Ausencia de listado de vocabulario técnico.</b>
Recepcionista II	❖ Los temas definidos son acordes con la realidad del servicio que se brinda.	Buena presentación, estructura temática adecuada, con planes de lección y poco material gráfico. <b>Ausencia de listado de vocabulario técnico.</b>
Camarera I	❖ Los temas son afines con el tipo de servicio que debe prestarse.	❖ <i>Sin documento/ El análisis se realizo del Doc. CONTENIDOS TEMÁTICOS. Fuente: ACOPROT</i>
Atractivos Turísticos de Guanacaste II	❖ Los temas establecidos son acordes con la realidad de la provincia de Guanacaste.	❖ <i>Sin documento/ El análisis se realizo del Doc. CONTENIDOS TEMÁTICOS. Fuente: ACOPROT</i>
Tecnología del Hospedaje 2.	❖ Acordes con la realidad turística nacional.	Buena presentación, estructura temática adecuada, con planes de lección y poco material gráfico. <b>Ausencia de listado de vocabulario técnico.</b>
Organización, dirección y conducción de grupos	❖ Los temas son afines con el tipo de servicio que debe prestarse.	❖ <i>Sin documento/ El análisis se realizo del Doc. CONTENIDOS TEMÁTICOS. Fuente: ACOPROT</i>

SIGUIENTE PAGINA

## VALIDEZ DE LOS CONTENIDOS PROGRAMÁTICOS DE LA ANTOLOGÍA./3

CURSO-TALLER	CONTENIDOS PROGRAMATICOS	ANTOLOGÍA
Fundamentos A y B 1	❖ Los temas definidos son acordes con la realidad del servicio que se brinda al cliente en un restaurante.	Excelente presentación, buena estructura temática, con suficiente material gráfico y los planes de lección respectivos. <b>Ausencia de listado de vocabulario técnico</b>
Cajero de recepción	❖ Los temas son acordes con la realidad del servicio.	❖ Sin documento/ El análisis se realizo del Doc. CONTENIDOS TEMÁTICOS. <b>Fuente: ACOPROT</b>
Camarera II	❖ Los temas definidos buscan la relación teoría y práctica y esto enriquece el curso.	❖ Sin documento/ El análisis se realizo del Doc. CONTENIDOS TEMÁTICOS. <b>Fuente: ACOPROT</b>
Desarrollo empresarial	Los temas buscan fortalecer la formación del educando como futuro empresario.	❖ Sin documento/ El análisis se realizo del Doc. CONTENIDOS TEMÁTICOS. <b>Fuente: ACOPROT</b>
Urbanidad y Etiqueta	❖ Los temas definidos son acordes a los conocimientos que debe tener un educando en materia de Urbanidad y Etiqueta	Buena presentación, estructura temática adecuada, con planes de lección y suficiente material gráfico. <b>Ausencia de listado de vocabulario técnico.</b>
Fundamentos A y B 2	❖ Los temas a tratar son acordes con la realidad del servicio que se brinda al cliente en un restaurante.	❖ Sin documento/ El análisis se realizo del Doc. CONTENIDOS TEMÁTICOS. <b>Fuente: ACOPROT</b>
Servicio de Bar	❖ Los temas son acordes con la realidad del servicio que se brinda al turista en un bar.	Buena presentación, estructura temática aceptable, con buen material gráfico y los planes de lección respectivos. <b>Ausencia de listado de vocabulario técnico.</b> <b>Solo un documento utilizado como bibliografía.</b>
Departamento de Lavandería	❖ Los temas son acordes con la realidad del servicio y las labores propias de la lavandería.	❖ Sin documento/ El análisis se realizo del Doc. CONTENIDOS TEMÁTICOS. <b>Fuente: ACOPROT</b>
Primeros auxilios y seguridad al turista	❖ Los temas enfocan mucha teoría, debe darse espacio para la práctica	❖ Sin documento/ El análisis se realizo del Doc. CONTENIDOS TEMÁTICOS. <b>Fuente: ACOPROT</b>
Calidad de los servicios Turísticos	❖ Los temas definidos proyectan las ideas claras de lo que debe entenderse como un servicio de calidad.	Buena presentación, estructura temática adecuada, con planes de lección y poco material gráfico. <b>Ausencia de listado de vocabulario técnico.</b>
Departamento de ama de llaves	❖ Los temas son acordes con la realidad del servicio.	❖ Sin documento/ El análisis se realizo del Doc. CONTENIDOS TEMÁTICOS. <b>Fuente: ACOPROT</b>
Promoción Turística	❖ Los temas son generales, se deben buscar aspectos puntuales para ir formando al profesional.	❖ Sin documento/ El análisis se realizo del Doc. CONTENIDOS TEMÁTICOS. <b>Repetición de temas de Producto Turístico</b> <b>Solo temas no hay subtemas</b> <b>Fuente: ACOPROT</b>

SIGUIENTE PAGINA

## VALIDEZ DE LOS CONTENIDOS PROGRAMÁTICOS DE LA ANTOLOGÍA.4

CURSO-TALLER	CONTENIDOS PROGRAMATICOS	ANTOLOGÍA
<b>Auditor Nocturno</b>	❖ Los temas son generales sin puntualizar en detalle en los aspectos de interés del educando.	Regular presentación, estructura temática general poco adecuada para el tipo de educando, sin planes de lección y poco material gráfico y en algunos casos con dificultad para leer el contenido. <b>Ausencia de listado de vocabulario técnico.</b>
<b>Supervisión y control de almacenamiento de A y B</b>	❖ Los temas definidos son acordes con la realidad del servicio de A y B.	Regular presentación, buena estructura temática, con poco material gráfico y sin planes de lección. <b>Ausencia de listado de vocabulario técnico</b>
<b>Coctelería Internacional</b>	❖ Los temas son acordes con el servicio que se brinda al cliente en un bar.	Buena presentación, estructura temática aceptable, sin material gráfico y la ausencia de los planes de lección. <b>Ausencia de listado de vocabulario técnico.</b>
<b>Operación y venta de servicios turísticos</b>	❖ Se usan temas de gran vigencia en la actividad turística.	Buena presentación, aceptable estructura temática, con poco material gráfico y con planes de lección. <b>Ausencia de listado de vocabulario técnico.</b>
<b>Técnicas de Animación</b>	❖ Los temas son acordes con el servicio al turista.	❖ <i>Sin documento/ El análisis se realizo del Doc. CONTENIDOS TEMÁTICOS.</i> <i>Fuente: ACOPROT</i>
<b>Organización de eventos especiales</b>	❖ Los temas definidos son acordes con la realidad del servicio que se brinda.	Buena presentación, estructura temática adecuada, con planes de lección y poco material gráfico. <b>Ausencia de listado de vocabulario técnico.</b>
<b>Control de calidad de las habitaciones</b>	❖ Los temas definidos son acordes con la realidad del mercado laboral, además busca dar otros conocimiento técnicos	❖ <i>Sin documento/ El análisis se realizo del Doc. CONTENIDOS TEMÁTICOS.</i> <i>Fuente: ACOPROT</i>
<b>Gestión de recursos humanos</b>	❖ Los temas definidos son acordes con la realidad del mercado laboral que puede encontrar el educando.	Regular presentación, estructura temática adecuada, con planes de lección y escaso material gráfico. <b>Ausencia de listado de vocabulario técnico.</b>
<b>Formador de Formadores</b>	❖ Los temas tratados brindan al educador los elementos metodológicos para desarrollar un curso del Programa FORMATUR.	Buena presentación, estructura temática adecuada, con planes de lección y escaso material gráfico.
<b>Inglés del Programa</b>	❖ Libros	<i>Se utilizan Libros. Fuente: ACOPROT</i>

Fuente: Elaboración propia.

Del total de las Antologías revisadas la mayoría de ellas 20 (80%), cumple con los aspectos temáticos para la formación del recurso humano, se da un valioso aporte de aspectos teóricos y prácticos, sin embargo se debe considerar el enfoque regional y un mayor grado de prácticas. Algunos de los documentos tienen un estilo inadecuado con figuras y datos desactualizados y con aspectos temáticos inconvenientes, hay repetición de temas y no cuentan con Glosario Técnico si bien mencionan la bibliografía utilizada, *no hacen referencia a las fuentes de las que se toma el texto usado sean libros, investigaciones u otro tipo de canal de información.*

En el siguiente cuadro se observa el criterio de los docentes en relación con los contenidos programáticos de las Antologías y el aporte en la formación de los educandos.

**CUADRO N° 7**  
**EDUCADORES ENTREVISTADOS: SEGÚN CONTENIDOS**  
**PROGRAMATICOS DE LOS CURSOS IMPARTIDOS.**

N°	NOMBRE	CONTENIDOS PROGRAMÁTICOS ACORDE CON LAS NECESIDADES DE LAS EMPRESAS TURISTICAS	
		SI	NO
1	Isabel Barrantes		X
2	Damaris Caravaca	X	
3	Juan Carlos Carrillo	X	
4	Mauricio Fennell	X	
5	Yanery Ortega	X	
6	Livia Romero	X	
	<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>1</b>
	<b>%</b>	<b>83,3%</b>	<b>16,7%</b>

**FUENTE: TRABAJO DE CAMPO**

El 83,3% de los docentes ( 5 ) opinan que los contenidos son correctos, varios de ellos han renovado algunos contenidos programáticos e insertado otros con la orientación a la realidad guanacasteca, sin embargo uno de los docentes es de la opinión que aún existen algunos temas que no se adaptan a los cursos.

En los cuadros 8 y 9 los educandos de los grupos de setiembre del 2001, febrero y diciembre del 2002 y de las especialidades de Recepción, Alimentos y Bebidas así como de un grupo General, emiten el criterio sobre el nivel de comprensión de las Antologías.

**CUADRO N° 8****EDUCANDOS DEL GRUPO DE SETIEMBRE DEL 2001 FEBRERO DEL 2002,  
ENTREVISTADOS SEGÚN COMPRENSIÓN DE ANTOLOGÍAS.**

N°	NOMBRE	PROGRAMA DE ESPECIALIZACION	COMPRENSION DE ANTOLOGÍA	
			SI	NO
1	Angulo Angulo Ana Lisbeth	A Y B		X
2	Chavarría Reyes Mariana	A Y B		X
3	Espinoza Bran Elineth	RECEPCION	X	
4	Leal Acevedo Jessica	RECEPCION		X
5	Madrigal Monge Dennis	A Y B		X
6	Marchena Duran Solangie	RECEPCION		X
7	Marchena Marchena Tatiana	RECEPCION		X
8	Méndez Chávez Ethel	RECEPCION		X
9	Ruiz López Ana Victoria	RECEPCION	X	
10	Ugalde Vásquez Carlos	A Y B	X	
11	Valerín Valerín Onasis	A Y B		X
12	Villalobos Cubillo Gloria	RECEPCION	X	
13	Castañeda Moreno Harold	A Y B	X	
14	Espinoza Jiménez Ma. Elena	A Y B	X	
15	González Esquivel Graciela	A Y B	X	
16	Porras Acevedo Wilberth	A Y B	X	
17	Cerdas Sandoval Marisol	RECEPCION	X	
18	Gallo Gallo Jonathan	A Y B	X	
19	Traña Cornejo Mayra	A Y B	X	
20	Vallejos Karen Roció	A Y B	X	
	<b>TOTAL</b>		<b>12</b>	<b>8</b>
	<b>%</b>		<b>60</b>	<b>40</b>

**FUENTE: TRABAJO DE CAMPO**

Del total de los educandos entrevistados que pertenecen a las dos Especialidades que se imparten actualmente, 12 son del criterio que las antologías son comprensibles y 8 opinan que deben presentarse de mejor forma ( mucha información escrita y no gráfica ) para que logren interpretar totalmente el documento.

**CUADRO N° 9****EDUCANDOS DEL GRUPO DE DICIEMBRE DEL 2002, ENTREVISTADOS:  
SEGÚN COMPRENSIÓN DE ANTOLOGÍAS.**

N°	NOMBRE	PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN	COMPRENSION DE ANTOLOGÍA	
			SI	NO
1	Abarca Víctor Rafael	ÁREA GENERAL	X	
2	Chaves Abellán Eyleen	ÁREA GENERAL	X	
3	López Martínez Manuel	ÁREA GENERAL	X REGULAR	
4	López Vargas Dinnia	ÁREA GENERAL	X	
5	Obando B. Julio	ÁREA GENERAL	X	
6	Rubio Téllez Linneth	ÁREA GENERAL	X	
7	Solís Cabalceta Osvaldo	ÁREA GENERAL	X	
8	Vanegas Villalobos Vanessa	ÁREA GENERAL	X	

FUENTE: TRABAJO DE CAMPO

Del total de los educandos entrevistados, hay coincidencia en que los contenidos de las antologías son comprensibles para ellos, solo un educando es de la opinión que la comprensión es “regular” debido a que las fotocopias que se les entregan son en blanco y negro y los dibujos o figuras se les solicita identificarlos por los colores.

En referencia a la validez de las Antologías en lo que respecta a la comprensión de los temas el 71% de los educandos opina que son asimilables para su nivel de aprendizaje, el restante 29% tiene problema para la comprensión, se debe considerar la posibilidad de diseñar un documento con muchas figuras, gráficos y cuadros para una aceptación plena del estudiante.



### 3.1.3 Análisis de la pertinencia y validez del proceso educativo utilizado hasta la fecha.

Con el interés de analizar el **proceso educativo del Programa**, se presentan los esquemas de las cinco especialidades definidas por **FUNDATEC**, como tronco común en todo el proceso se identifica la fase de **INDUCCIÓN**, la cuál busca nivelar las habilidades mínimas de los educandos para que obtengan un adecuado desempeño en los estudios, las restantes fases se enmarcan en el contexto como: Básico, Intermedio y Avanzado

#### FASE DE INDUCCION

<b>RAZONAMIENTO LÓGICO-MATEMÁTICO</b>
<b>COMUNICACIÓN ESCRITA Y ORAL</b>
<b>INDUCCIÓN AL APRENDIZAJE</b>
<b>EXPLOTACIÓN SEXUAL COMERCIAL</b>

La primera especialidad busca fortalecer el recurso humano ligado al área de recepción, una de las áreas más solicitadas por las características de éste técnico.

**CUADRO N° 10**  
**ESPECIALIDAD: RECEPCIÓN**

<b>BASICO</b>	<b>INTERMEDIO</b>	<b>AVANZADO</b>
<b>PRIMER SEMESTRE:</b>	<b>SEGUNDO SEMESTRE</b>	<b>TERCER SEMESTRE</b>
Turismo I: El Turismo	Recepcionista I	Operación y venta de servicios turísticos
Inglés I	Inglés IV	Inglés VII
Servicio y atención al turista	Tecnología del Hospedaje I	Calidad en los servicios turísticos
Turismo II: Actividades turísticas	Recepcionista II	Auditor Nocturno
Inglés II	Inglés V	Inglés VIII
Recursos Turísticos de CR y Guanacaste	Tecnología del Hospedaje II	Gestión de Recursos Humanos
Turismo III: La Industria Hotelera	Cajero de Recepción	Práctica de especialidad
Inglés III	Inglés VI	Inglés IX
Fundamentos de Ecoturismo	Comportamiento del turista	

**FUENTE: ACOPROT-FORMATUR**

Esta Especialidad como se presenta es apropiada, guarda una secuencia técnica entre los distintos Cursos-Taller, se realizan ajustes sobre: Fundamentos de Ecoturismo, Recepcionista 1, Tecnología del Hospedaje 2, e Inglés VII, VIII, IX. para fortalecer la estructura de la especialidad.

La segunda especialidad se inclina por el área de habitaciones, para esta área existe una importante demanda en las empresas de hospedaje con declaratoria y sin declaratoria turística, la formación debe ser adecuada para que por lo delicado del trabajo se efectúe de la forma más profesional.

**CUADRO N° 11**  
**ESPECIALIDAD: SUPERVISOR DE HABITACIONES**

<b>BASICO</b>	<b>INTERMEDIO</b>	<b>AVANZADO</b>
<b>PRIMER SEMESTRE:</b>	<b>SEGUNDO SEMESTRE</b>	<b>TERCER SEMESTRE</b>
Turismo I: El Turismo	Recepcionista I	Departamento de Lavandería
Inglés I	Inglés IV	Inglés VII
Servicio y atención al turista	Tecnología del Hospedaje I	Departamento de Ama de llaves
Turismo II: Las actividades turísticas	Camarera I	Control de Calidad de las habitaciones
Inglés II	Inglés V	Inglés VIII
Recursos Turísticos de CR y Guanacaste.	Tecnología del Hospedaje II	Gestión de Recursos Humanos
Turismo III: La Industria Hotelera	Camarera II	Práctica de especialidad
Inglés III	Inglés VI	Inglés IX
Fundamentos de Ecoturismo	Comportamiento del turista	

**FUENTE: ACOPROT-FORMATUR**

Esta al igual que la anterior presenta una estructura adecuada, tiene secuencia técnica entre los distintos cursos taller, se debe realizar varios ajustes sobre: Fundamentos de Ecoturismo, Recepcionista 1, Tecnología del Hospedaje 2, e Inglés VII, VIII, IX. para fortalecer la estructura de la especialidad.

La tercera especialidad se inclina por el Guía Turístico, hay una demanda establecida para este técnico que igual desarrolla el trabajo ligado a las diversas empresas de hospedaje, agencias de viajes receptoras, atención de cruceros o actividades de naturaleza y aventura, la formación debe ser de nivel excelente.

**CUADRO N° 12**  
**ESPECIALIDAD: GUÍA TURISTICO**

<b>BASICO</b>	<b>INTERMEDIO</b>	<b>AVANZADO</b>
<b>PRIMER SEMESTRE:</b>	<b>SEGUNDO SEMESTRE</b>	<b>TERCER SEMESTRE</b>
Turismo I: El Turismo	Atractivos turísticos de Guanacaste I	Primeros auxilios y seguridad al turista
Inglés I	Inglés IV	Inglés VII
Servicio y atención al turista	Legislación Turística y Ambiental	Promoción turística
Turismo II: Las actividades turísticas	Atractivos turísticos de Guanacaste II	Operación y venta de Servicios Turísticos
Inglés II	Inglés V	inglés VIII
Recursos Turísticos de CR y Guanacaste	Organización, Dirección y Conducción de grupos	Gestión de Recursos Humanos
Turismo III: La Industria Hotelera	Desarrollo empresarial	Práctica de especialidad
Inglés III	Inglés VI	Inglés IX
Fundamentos de Ecoturismo	Comportamiento del Turista	

**FUENTE: ACOPROT-FORMATUR**

Se presenta la especialidad con una estructura adecuada, se da una secuencia técnica entre los distintos cursos taller, hay que realizar ajustes sobre: Atractivos Turísticos de Guanacaste I y II, Desarrollo empresarial, Primeros auxilios y seguridad al turista e Inglés VII, VIII, IX. para fortalecer la estructura de la especialidad.

Además se busca cambiar el nombre de la especialidad por Guía Turístico Regional para optar por una Licencia del Instituto Costarricense de Turismo.

La cuarta especialidad se inclina por la Animación Turística, en el trabajo de campo se ratifica la necesidad de esta área y cada día es más solicitada por las grandes empresas de hospedaje fundamentalmente de zonas costeras y que trabajan con el sistema todo incluido, es un técnico al cuál se le debe dotar de amplios conocimientos en técnicas de animación, aspectos recreativos y atractivos turísticos regionales.

**CUADRO N° 13**  
**ESPECIALIDAD: ANIMACIÓN TURISTICA**

<b>BASICO</b>	<b>INTERMEDIO</b>	<b>AVANZADO</b>
<b>PRIMER SEMESTRE:</b>	<b>SEGUNDO SEMESTRE</b>	<b>TERCER SEMESTRE</b>
Turismo I: El Turismo	Fundamentos de A Y B	Primeros auxilios y seguridad al turista
Inglés I	Inglés IV	Inglés VII
Servicio y atención al turista	Atractivos turísticos de Guanacaste	Promoción turística
Turismo II: Las actividades turísticas	Turismo , animación y recreación	Técnicas de animación
Inglés II	inglés V	Inglés VIII
Recursos Turísticos de CR y Guanacaste	Organización, Dirección y Conducción de grupos	Gestión de Recursos Humanos
Turismo III: La Industria Hotelera	Desarrollo empresarial	Práctica de especialidad
Inglés III	Inglés VI	Inglés IX
Fundamentos de Ecoturismo	Comportamiento del Turista	

**FUENTE: ACOPROT-FORMATUR**

Se presenta la especialidad con una estructura base adecuada, hay una secuencia técnica entre los distintos cursos, se deben realizar ajustes y ordenar: Fundamentos de Ecoturismo, Fundamentos de A y B, Atractivos Turísticos de Guanacaste I y II, Turismo , Animación y recreación, Primeros auxilios y seguridad al turista, Promoción Turística, Técnicas de Animación e Inglés VII, VIII, IX. para fortalecer la estructura de la especialidad.

La quinta especialidad se inclina por una combinación de dos técnicos diferentes correlacionando una diversidad de cursos-taller para formar al Salonero-Bartender, existe una demanda en expansión en las empresas de servicio turístico pero la búsqueda se sustenta en una de las dos opciones.

**CUADRO N° 14**  
**ESPECIALIDAD: SALONERO-BARTENDER**

<b>BASICO</b>	<b>INTERMEDIO</b>	<b>AVANZADO</b>
<b>PRIMER SEMESTRE:</b>	<b>SEGUNDO SEMESTRE</b>	<b>TERCER SEMESTRE</b>
Turismo I: El Turismo	Fundamentos de Alimentos y Bebidas. I	Supervisión y control de almacenamiento de AYB
Inglés I	Inglés IV	Inglés VII
Servicio y atención al turista	Urbanidad y Etiqueta	Coctelería Internacional
Turismo II: Las actividades Turísticas	Fundamentos de Alimentos y Bebidas. II	Organización de eventos especiales
Inglés II	Inglés V	Inglés VIII
Recursos Turísticos de CR y Guanacaste	Servicio de Bar	Gestión de Recursos Humanos
Turismo III: La Industria Hotelera	Servicio de alimentos	Práctica de especialidad
Inglés III	Inglés VI	Inglés IX
Fundamentos de Ecoturismo	Comportamiento del Turista	

**FUENTE: ACOPROT-FORMATUR**

Se presenta la especialidad con una estructura adecuada, hay una secuencia técnica entre los distintos cursos, sin embargo se debe realizar ajustes sobre los siguientes: Fundamentos de Ecoturismo, e Inglés VII, VIII, IX. para fortalecer la especialidad.

Se sugiere el cambio de nombre de la especialidad por Salonero.

### **3.2 Valoración, análisis y eventual replanteamiento de los perfiles de salida propuestos hasta la fecha para el Programa:**

#### *3.2.1 Valoración de la calidad, pertinencia e idoneidad de la formación recibida por los estudiantes matriculados en el Programa*

Si bien es cierto se da una estructura modular adecuada al perfil del educando, con contenidos acordes a la necesidad de las empresas turísticas de Guanacaste, se puede afirmar que la calidad de la formación fue buena sin llegar a la excelencia buscada.

El siguiente cuadro, permite analizar el criterio de aquellos empresarios que se contactaron y que permitieron conversar sobre FORMATUR y los educandos que realizaron una práctica profesional.

Se valoraron algunas características personales y el trabajo desarrollado por ellos

CUADRO N° 15

**EVALUACIÓN DE LOS EDUCANDOS DE LA ESPECIALIDAD DE RECEPCIÓN Y ALIMENTOS Y BEBIDAS QUE REALIZARON PRACTICAS EN HOTELES DEL CANTON DE CARRILLO. GUANACASTE.**

N°	NOMBRE	BUENA PRESENTACIÓN PERSONAL		PUNTUAL, RESPONSABLE Y CON DISPOSICIÓN PARA EL TRABAJO		SEGURIDAD Y CONFIANZA EN EL DESARROLLO DE SUS LABORES		COMUNICACIÓN FLUIDA Y MANEJO DE VOCABULARIO TECNICO		APLICACION DE CONOCIMIENTOS EN LAS ACTIVIDADES LABORALES		CAPACIDAD DE REACCION CON RAPIDEZ Y EFICIENCIA EN SITUACIONES DE EMERGENCIA	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	Francisco Dante <sup>4</sup>												
2	Nelly Espinoza <sup>5</sup>	X		X			X		X		X		X
3	Ana F. Selva <sup>6</sup>	X		X		X		X		X		X	
4	Mateo Fournier <sup>7</sup>	X		X		X			X	X		X	
	TOTAL	3		3		2	1	1	2	2	1	2	1
	%	100%	****	100%	****	66,7%	33,3	33,3	66,7%	66,7%	33,3	66,7%	33,3

FUENTE: TRABAJO DE CAMPO

- ⇒ En el Hotel Tamarindo Diríá no se realizo Practica.
- ⇒ Los estudiantes de la **Práctica en el Hotel Sol Playa Hermosa & Villas Resort** cumplieron un regular labor y resalta lo positivo en los aspectos de: Buena Presentación y Puntualidad y responsabilidad en el trabajo, sin embargo en seguridad y confianza en el desarrollo del trabajo, manejo de vocabulario técnico, aplicación de conocimientos y reacción en situaciones de emergencia son negativas.
- ⇒ Los estudiantes de la **Práctica en el Hotel Condovac** su participación fue óptima según la comunicación de la Gerencia.
- ⇒ Los estudiantes del Práctica en el Hotel Giardini Papagayo su participación fue óptima se fallo solamente en el manejo de vocabulario técnico.

<sup>4</sup> Gerente de Operaciones del Hotel Tamarindo

<sup>5</sup> Gerente del Hotel Sol Playa Hermosa & Villas Resort

<sup>6</sup> Gerente de Recursos Humanos del Hotel Condovac

<sup>7</sup> Gerente General del Hotel Giardini Papagayo

*3.2.2 Monitoreo de las necesidades sentidas en el sector turístico regional; confirmación de la vigencia de las necesidades identificadas durante el diagnóstico; identificación de nuevas necesidades.*

De los datos obtenidos en las reuniones con *empresarios y docentes se justifica que el Programa se mantiene vigente*, debido incluso a la entrada en el mercado de otras empresas hoteleras de gran renombre y que compiten por llevarse el recurso humano ya formado en diferentes áreas del servicio, para fortalecerlo es prioridad ir formando profesionales en otros campos.

**CUADRO N° 16**  
**EMPRESARIOS ENTREVISTADOS : SEGÚN OTRAS NECESIDADES DE CAPACITACION EN GUANACASTE**

N°	NOMBRE	OTRAS NECESIDADES DE CAPACITACION EN GUANACASTE		
1	Nelly Espinoza	Ingles como Especialidad	Guardas Turísticos	Botones
	Hotel Sol Playa Hermosa	Cocineros	Jardineros	Ama de llaves
2	Ana Francis Selva	Animación turística	Actividades para pesca	Cocina
	Hotel Condovac la Costa	Instructor de aeróbicos	Bailarines	Personal de Ventas
3	Mateo Fournier Hotel Nakuti-Giardini Papagayo	Ingles como Especialidad	Repostero	Masajista terapéutico

**FUENTE: TRABAJO DE CAMPO**

Los empresarios consideran que existen áreas con una gran posibilidad de capacitación sin embargo en este momento la prioridad la formación de las siguientes especialidades:

- ❖ Masajistas terapéuticos
- ❖ Reposteros
- ❖ Guardas turísticos ( Seguridad )
- ❖ Personas especializadas solo en inglés



*3.2.3 Recomendación técnica detallada sobre el tipo y duración de cada especialidad que deberá ser desarrollada por el Programa.*

Es importante identificar al educando con la labor profesional que desarrolla por lo que se solicita el cambio para el nombre de las áreas; Habitaciones por Alojamiento y Servicios por Servicios Turísticos, las especialidades denominarlas con el nombre de la figura profesional: **Recepcionista de Hotel, Camarera, Salonero, Guía Turístico Regional y Animador Turístico.**

En los cursos-taller propuestos para las diferentes especialidades, se recomienda elevar el número de horas y pasar de 15 a 20 horas, recibiendo dos horas diarias por curso en horario nocturno, cada curso tendría una duración de dos semanas.

Al idioma Inglés se le debe dar un tratamiento diferente según la especialidad, sin embargo los primeros cursos darán la base y los finales permitirán la etapa de conversación total.

Con las recomendaciones sugeridas se considera que el tiempo de capacitación de este recurso humano según la especialidad será de aproximadamente 8 meses, lo cuál abre una serie de expectativas tanto para el educando como para el empresario el cual piensa es demasiado tiempo para la capacitación actual.

En los siguientes cuadros se muestran los cursos-taller que se recomiendan para fortalecer el perfil profesional del recurso humano a capacitar, se respeta la secuencia inicial definida en el Diseño Curricular por FUNDATEC.

**CUADRO N° 17**

**ÁREA: ALOJAMIENTO**

**1. ESPECIALIDAD: RECEPCIONISTA DE HOTEL**

NIVEL DE INDUCCION	PRIMER MODULO	SEGUNDO MODULO				
	TALLER: APRENDER A APRENDER	TALLER: PENSAMIENTO CREATIVO				
	TALLER: COMUNICACIÓN ORAL Y ESCRITA	TALLER: TALLER: EXPLOTACIÓN SEXUAL-COMERCIAL				
NIVEL BÁSICO	TERCER MODULO	CUARTO MODULO	QUINTO MODULO			
	CURSO: TURISMO I	CURSO: TURISMO II	CURSO: TURISMO III			
	CURSO: FUNDAMENTOS DE HISTORIA, GEOGRAFIA CULTURA Y FOLKLORE DE C. R.. Y GUANACASTE	CURSO: SERVICIO AL CLIENTE	CURSO: RELACIONES HUMANAS Y SEGURIDAD LABORAL			
NIVEL MEDIO: ESPECIALIDAD Y COMPUTO	SEXTO MODULO	SETIMO MODULO	OCTAVO MODULO			
	CURSO : TECNOLOGÍA DEL HOSPEDAJE	CURSO: RECEPCIONISTA 1	CURSO: RECEPCIONISTA 2			
	CURSO APLICACIONES WINDOWS	CURSO: COMPUTO HOTELERO	CURSO: COMPUTO HOTELERO			
NIVEL AVANZADO: ESPECIALIDAD E INGLES	NOVENO MODULO	DECIMO MODULO	ONCEAVO MODULO	DOCEAVO MODULO	TRECEAVO MODULO	CATORCEAVO MODULO
	CURSO: CAJERO DE RECEPCIÓN	CURSO: PRIMEROS AUXILIOS 1	CURSO: PRIMEROS AUXILIOS 2	CURSO: OPERACIÓN Y VENTA SERVICIOS TURÍSTICOS	CURSO: CALIDAD EN LOS SERVICIOS TURÍSTICOS	CURSO: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS
	CURSO: INGLES I	CURSO: INGLES II	CURSO: INGLES III	CURSO: INGLES IV	CURSO: INGLES CONVERSACIONAL	CURSO: INGLES CONVERSACIONAL
PRACTICA DE LA ESPECIALIDAD						

\* Gris suave ilustra los Cursos-Taller propuestos.

**CUADRO N° 18**

**ÁREA: ALOJAMIENTO**  
**2. ESPECIALIDAD: CAMARERA**

NIVEL DE INDUCCION	PRIMER MODULO	SEGUNDO MODULO		
	TALLER: APRENDER A APRENDER	TALLER: PENSAMIENTO CREATIVO		
	TALLER: COMUNICACIÓN ORAL Y ESCRITA	TALLER: EXPLOTACIÓN SEXUAL- COMERCIAL		
NIVEL BÁSICO	TERCER MODULO	CUARTO MODULO	QUINTO MODULO	
	CURSO: TURISMO I	CURSO: TURISMO II	CURSO: TURISMO III	
	CURSO: FUNDAMENTOS DE HISTORIA, GEOGRAFIA CULTURA Y FOLKLORE DE C. R.. Y GUANACASTE	CURSO: SERVICIO AL CLIENTE	CURSO: RELACIONES HUMANAS Y SEGURIDAD LABORAL	
NIVEL MEDIO: ESPECIALIDAD Y COMPUTO	SEXTO MODULO	SETIMO MODULO	OCTAVO MODULO	
	CURSO : TECNOLOGÍA DEL HOSPEDAJE	CURSO: CAMARERA 1	CURSO: CAMARERA 2	
	CURSO APLICACIONES WINDOWS	CURSO: PRIMEROS AUXILIOS 1	CURSO: PRIMEROS AUXILIOS 2	
NIVEL AVANZADO : ESPECIALIDAD E INGLES	NOVENO MODULO	DECIMO MODULO	ONCEAVO MODULO	DOCEAVO MODULO
	CURSO: DEPARTAMENTO DE LAVANDERÍA Y PLANCHADO	CURSO: DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES	CURSO: CONTROL DE CALIDAD DE LAS HABITACIONES	CURSO: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS
	CURSO: INGLES I	CURSO: INGLES II	CURSO: INGLES III	CURSO: INGLES CONVERSACIONAL
PRACTICA DE LA ESPECIALIDAD				

\* Gris suave ilustra los Cursos-Taller propuestos.

**CUADRO N° 19**  
**ÁREA: SERVICIOS TURISTICOS**  
**3. ESPECIALIDAD: SALONERO**

NIVEL DE INDUCCION	PRIMER MODULO	SEGUNDO MODULO			
	TALLER: APRENDER A APRENDER	TALLER: PENSAMIENTO CREATIVO			
	TALLER: COMUNICACIÓN ORAL Y ESCRITA	TALLER: EXPLOTACIÓN SEXUAL- COMERCIAL			
NIVEL BÁSICO	TERCER MODULO	CUARTO MODULO	QUINTO MODULO		
	CURSO: TURISMO I	CURSO: TURISMO II	CURSO: TURISMO III		
	CURSO: FUNDAMENTOS DE HISTORIA, GEOGRAFIA CULTURA Y FOLKLORE DE C. R.. Y GUANACASTE	CURSO: SERVICIO AL CLIENTE	CURSO: RELACIONES HUMANAS Y SEGURIDAD LABORAL		
NIVEL MEDIO : ESPECIALIDAD Y COMPUTO	SEXTO MODULO	SETIMO MODULO	OCTAVO MODULO		
	CURSO: FUNDAMENTOS DE GASTRONOMÍA I	CURSO: FUNDAMENTOS DE GASTRONOMÍA II	CURSO: ETIQUETA Y PROTOCOLO		
	CURSO APLICACIONES WINDOWS	CURSO: SERVICIO DE BAR	CURSO: PRIMEROS AUXILIOS 1		
NIVEL AVANZADO : ESPECIALIDAD E INGLES	NOVENO MODULO	DECIMO MODULO	ONCEAVO MODULO	DOCEAVO MODULO	TRECEAVO MODULO
	CURSO: PRIMEROS AUXILIOS 2	CURSO: SERVICIO DE ALIMENTOS	CURSO: COCTELERÍA INTERNACIONAL	CURSO: ORGANIZACIÓN DE EVENTOS ESPECIALES	CURSO: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS
	CURSO: INGLES I	CURSO: INGLES II	CURSO: INGLES III	CURSO: INGLES CONVERSACIONAL	CURSO: INGLES CONVERSACIONAL
PRACTICA DE LA ESPECIALIDAD					

\* Gris suave ilustra los Cursos-Taller propuestos.

**CUADRO N° 20**

**ÁREA: SERVICIOS TURISTICOS**  
**4. ESPECIALIDAD: GUIA DE TURISMO REGIONAL**

NIVEL DE INDUCCION	PRIMER MODULO	SEGUNDO MODULO			
	TALLER: APRENDER A APRENDER	TALLER: PENSAMIENTO CREATIVO			
	TALLER: COMUNICACIÓN ORAL Y ESCRITA	TALLER: EXPLOTACIÓN SEXUAL- COMERCIAL			
NIVEL BÁSICO	TERCER MODULO	CUARTO MODULO	QUINTO MODULO		
	CURSO: TURISMO I	CURSO: TURISMO II	CURSO: TURISMO III		
	CURSO: FUNDAMENTOS DE HISTORIA, GEOGRAFIA CULTURA Y FOLKLORE DE C. R.. Y GUANACASTE	CURSO: SERVICIO AL CLIENTE	CURSO: RELACIONES HUMANAS Y SEGURIDAD LABORAL		
NIVEL MEDIO : ESPECIALIDAD Y COMPUTO	SEXTO MODULO	SETIMO MODULO	OCTAVO MODULO		
	CURSO: LEGISLACIÓN TURÍSTICA Y AMBIENTAL	CURSO: INTERPRETACIÓN DEL RECURSO TURÍSTICO	CURSO: PATRIMONIO CULTURAL DE GUANACASTE		
	CURSO APLICACIONES WINDOWS	CURSO: PATRIMONIO NATURAL DE GUANACASTE	CURSO: ORGANIZACIÓN Y CONDUCCIÓN DE GRUPOS		
NIVEL AVANZADO : ESPECIALIDAD E INGLES	NOVENO MODULO	DECIMO MODULO	ONCEAVO MODULO	DOCEAVO MODULO	TRECEAVO MODULO
	CURSO: OPERACIÓN Y VENTA DE SERVICIOS TURÍSTICOS	CURSO: PRIMEROS AUXILIOS 1	CURSO: PRIMEROS AUXILIOS 2	CURSO: PRIMEROS AUXILIOS 3	CURSO: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS
	CURSO: INGLES I	CURSO: INGLES II	CURSO: INGLES III	CURSO: INGLES CONVERSACIONAL	CURSO: INGLES CONVERSACIONAL
PRACTICA DE LA ESPECIALIDAD					

\* Gris suave ilustra los Cursos-Taller propuestos.

**CUADRO N° 21**  
**ÁREA: SERVICIOS TURISTICOS**  
**5.ESPECIALIDAD: ANIMADOR TURÍSTICO**

NIVEL DE INDUCCION	PRIMER MODULO	SEGUNDO MODULO			
	TALLER: APRENDER A APRENDER	TALLER: PENSAMIENTO CREATIVO			
	TALLER: COMUNICACIÓN ORAL Y ESCRITA	TALLER: EXPLOTACIÓN SEXUAL- COMERCIAL			
NIVEL BÁSICO	TERCER MODULO	CUARTO MODULO	QUINTO MODULO		
	CURSO: TURISMO I	CURSO: TURISMO II	CURSO: TURISMO III		
	CURSO: FUNDAMENTOS DE HISTORIA, GEOGRAFIA CULTURA Y FOLKLORE DE C. R.. Y GUANACASTE	CURSO: SERVICIO AL CLIENTE	CURSO: RELACIONES HUMANAS Y SEGURIDAD LABORAL		
NIVEL MEDIO : ESPECIALIDAD Y COMPUTO	SEXTO MODULO	SETIMO MODULO	OCTAVO MODULO		
	CURSO: MANEJO DE EQUIPO AUDIOVISUAL Y RECREATIVO	CURSO: PATRIMONIO NATURAL DE GUANACASTE	CURSO: PATRIMONIO CULTURAL DE GUANACASTE		
	CURSO: ORGANIZACIÓN, Y DIRECCIÓN DE GRUPOS	CURSO APLICACIONES WINDOWS	CURSO: TÉCNICAS DE ANIMACIÓN I		
NIVEL AVANZADO : ESPECIALIDAD E INGLES	NOVENO MODULO	DECIMO MODULO	ONCEAVO MODULO	DOCEAVO MODULO	TRECEAVO MODULO
	CURSO: TÉCNICAS DE ANIMACIÓN II	CURSO: TÉCNICAS DE ANIMACIÓN III	CURSO: PRIMEROS AUXILIOS 1	CURSO: PRIMEROS AUXILIOS 2	CURSO: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS
	CURSO: INGLES I	CURSO: INGLES II	CURSO: INGLES III	CURSO: INGLES CONVERSACIONAL	CURSO: INGLES CONVERSACIONAL
PRACTICA DE LA ESPECIALIDAD					

\* Gris suave ilustra los Cursos-Taller propuestos.

### 3.3 Análisis de las instituciones involucradas en el Proyecto.

Según se establece en los términos de referencia y los documentos posteriores las instituciones más importantes en el Programa son: **ACOPROT:** como ente Ejecutor, la función es velar por el cumplimiento de las diversas actividades relacionadas con FORMATUR para cumplir los objetivos definidos para el mismo.

En el cuadro siguiente se muestra la opinión de los docentes del Programa en referencia al aporte de la ACOPROT al desarrollo del Programa.

#### CUADRO N° 22

##### OPINIÓN DE EDUCADORES: SEGÚN LA LABOR DE ACOPROT-PROGRAMA FORMATUR

<b>Damaris Caravaca</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ El equipo audiovisual es poco para la cantidad de cursos y profesores.</li> <li>❖ Que cuando se inicien los cursos los “contratos por servicios profesionales” estén firmados.</li> <li>❖ Que cada docente cuente con el material básico para impartir los cursos ( pilot, hojas, fotocopias.)</li> <li>❖ Sería importante contar con material audiovisual de EXPOTUR Y FERTUR, para uso de los docentes que imparten los cursos introductorios de turismo.</li> <li>❖ Los grupos de estudiantes que iniciaron el Programa en diciembre del 2002 aún no tienen el material didáctico.</li> <li>❖ Los docentes deberían usar un gafete de identificación del Programa.</li> <li>❖ Establecer convenios con los colegios para usar los laboratorios de turismo.</li> <li>❖ No se cuenta con equipos especiales para la práctica de manejo de caja registradora y manual de tarjetas de crédito.</li> <li>❖ Los profesores deberían tener un sitio donde fotocopiar material de los cursos.</li> <li>❖ El Programa debe ser más práctico debido a la realidad de la población.</li> <li>❖ Se impone a los grupos una especialidad: recepción o saloner, aunque los educandos tengan otro perfil, lo anterior puede provocar la frustración de la persona o que el Programa pierda prestigio.<sup>8</sup></li> </ul>
<b>Isabel Barrantes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Incluir en el curso horas práctica para que el educando asimile mejor los contenidos.</li> <li>❖ Disminuir el tiempo en cada especialidad, casi dos años en Recepción es demasiado.</li> </ul>
<b>Juan C. Carrillo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Se debe establecer una política de motivación debido a que para algunos alumnos en el programa hay aspectos que no son de su agrado.</li> </ul>
<b>Mauricio Fennell</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Se debe tener las guías o copias de las lecciones y el grupo debe tener más apoyo en materiales de trabajo a nivel individual y grupal.</li> </ul>
<b>Yanery Ortega</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ El educando tiene problemas de disciplina y es importante considerar la adecuación curricular.</li> </ul>
<b>Livia Romero</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Definir Coordinadores por materias</li> <li>❖ Supervisar los profesores para saber si cumplen con programas y horas de trabajo</li> <li>❖ El perfil del estudiante debe ser evaluado para guiarlo a la especialidad acorde con sus condiciones</li> <li>❖ Materiales de trabajo no existen y se necesitan</li> <li>❖ No deben matricularse estudiantes que han perdido un curso y quieren continuar con el siguiente</li> <li>❖ Inglés debe impartirse según sea la especialidad, como ejemplo un saloner no requiere de un inglés tan puro como el recepcionista.</li> </ul>

FUENTE: TRABAJO DE CAMPO

<sup>8</sup> Situación que se presentó en circunstancias excepcionales posteriormente se aclaró que no es la política del programa.

Se muestran las opiniones de mayor relevancia externadas por los encargados de realizar la evaluación periódica (FUNDATEC).

### CUADRO N° 23

#### OPINIÓN DE FUNDATEC, SEGÚN LA LABOR DE ACOPROT-FORMATUR

FUNDATEC	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>El espacio físico de diversos centros donde se imparte el Programa no favorece la promoción de un ambiente de aprendizaje.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Inadecuada iluminación</li> <li>▪ Decoración de otros usos que se da al espacio que son distractores del objetivo principal de la disciplina que se imparte.</li> <li>▪ No existe o no se lleva decoración apropiada que haga alusión a la disciplina enseñada o al tema del día.</li> <li>▪ Espacio físico desordenado y sucio.</li> <li>▪ El no poseer espacio propios limita significativamente el aprendizaje.</li> </ul> </li> <li>2. <b>Con respecto al material de apoyo:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ No tienen las antologías.</li> <li>▪ En algunos cursos, la antología llega el último día de clases. Si la antología es vital para favorecer el aprendizaje, dentro de la metodología propuesta y los estudiantes no la tienen, no se favorece el mismo. Máxime en un grupo de estudiantes con estas características que necesitan de este apoyo imprescindible.</li> <li>▪ Ninguno de los profesores visitados presentó material didáctico.</li> <li>▪ En todos existe ausencia de otros recursos didácticos: grabadoras, televisores, videograbadoras, proyectores, carteles, fotos, dinámicas, juegos, dramatizaciones, etc.</li> </ul> </li> <li>3. <b>Técnicas didácticas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La única técnica observada, fue la expositiva y en la mayoría de los casos mal empleada. Se da muy poca interacción, diálogo creativo, construcción del conocimiento, pensamiento complejo: análisis, síntesis, evaluación, creatividad, criticidad, inducción, deducción. El docente no señala debilidades en las construcciones cognitivas de los estudiantes.</li> <li>▪ Las lecciones evaluadas se centran en la repetición irreflexiva, en la memoria inmediata, descuidándose le necesidad de que ubiquen la información en la memoria a largo plazo, al transformarla en conocimiento.</li> <li>▪ En la técnica expositiva los estudiantes asumen un fácil rol de receptores, en donde no tienen un rol protagónico.</li> </ul> </li> <li>4. <b>Trabajo general de los profesores, se encontró que muchos de ellos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ No exhiben el empleo de variedad de técnicas de enseñanza, lo cual causa aburrimiento, indisciplina y no atiende los diversos estilos de aprendizaje de los estudiantes.</li> <li>▪ No manejan adecuadamente la disciplina de aula. En el sentido de captar la atención, no en el que exista vulgaridad o malacrianza, y empezar a tiempo.</li> <li>▪ Dejan pasar conductas de desatención de los estudiantes.</li> <li>▪ El manejo del mensaje, con respecto al objeto de estudio, al estudiante y a la técnica empleada, no es correcto. A veces se nota incoherencia en dicho manejo. Esto significa, que dentro de la técnica usada, que es la expositiva, la información no está siendo bien dada. Esto significa que dificulta o impide del todo el aprendizaje.</li> <li>▪ El material didáctico es inexistente, independientemente de la antología.</li> <li>▪ La impostación de voz no es la adecuada en el aula, lo que impide abarcar a los estudiantes, tenerlos pegados al mensaje.</li> </ul> </li> </ol>
----------	--



Las siguientes son las opiniones emitidas por los estudiantes de dos grupos y sedes diferentes:

### CUADRO N° 24

#### OPINIÓN DE LOS EDUCANDOS DE INGRESO DE SETIEMBRE DEL 2001 Y FEBRERO DEL 2002, SEGÚN LA LABOR DE ACOPROT-FORMATUR

Angulo Angulo Ana Lisbeth	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Computación: no se ha recibido</li> <li>➤ Material de A y B: no hay</li> <li>➤ No hay sitios definidos para recibir lecciones.</li> </ul>
Chavarría Reyes Mariana	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Profesores impartiendo los cursos inadecuadamente</li> <li>➤ Sin prácticas en distintos hoteles y restaurantes</li> <li>➤ Material de Ay B: no hay</li> </ul>
Espinoza Bran Elineth	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Sin giras de trabajo</li> <li>➤ Sin antologías porque nunca hay plata</li> </ul>
Leal Acevedo Jessica	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ingles conversacional</li> <li>➤ Cursos más prácticos</li> </ul>
Madrigal Monge Dennis	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mayor problema es la falta de apoyo de ACOPROT en los siguientes aspectos: material, giras, cursos de computación.</li> <li>➤ Mejor calidad de los Profesores: excelente profesor de Inglés Grettel Peña, excelente profesor de Servicio del Bar Hugo López</li> </ul>
Marchena Duran Solangie	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Sin giras ( una en un año)</li> <li>➤ Inglés conversacional</li> </ul>
Marchena Marchena Tatiana	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Computación: no se ha recibido</li> <li>➤ Sin prácticas en empresas para adquirir experiencia.</li> </ul>
Méndez Chávez Ethel	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Inglés conversacional</li> </ul>
Ruiz López Ana Victoria	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Énfasis en prácticas y giras</li> <li>➤ No hay dinero para las actividades paralelas del programa.</li> </ul>
Ugalde Vásquez Carlos	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Material o sea folletos.</li> <li>➤ Énfasis en giras</li> </ul>
Valerín Valerín Onasis	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Computación: no se ha recibido.</li> <li>➤ Sin antologías en Inglés.</li> </ul>
Villalobos Cubillo Gloria	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Sin giras</li> </ul>
Castañeda Moreno Harold	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Sin giras ( una en un año)</li> <li>➤ Computación: no se ha recibido.</li> <li>➤ Incumplimiento en promesas de prácticas.</li> </ul>
Espinoza Jiménez Ma. Elena	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Estudiantes aportaron equipo para los cursos.</li> <li>➤ Las prácticas en los hoteles no se han efectuado.</li> <li>➤ Incumplimiento en promesas de giras.</li> </ul>
González Esquivel Graciela	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Estudiantes aportaron equipo para proyección.</li> <li>➤ Las prácticas en los hoteles son vitales.</li> </ul>
Porras Acevedo Wilberth	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Falta de prácticas en los hoteles.</li> <li>➤ Estudiantes aportaron equipo para proyección.</li> </ul>
Cerdas Sandoval Marisol	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Encargados del Programa deben visitar los grupos para aclarar dudas.</li> </ul>
Gallo Gallo Jonathan	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Las Antologías no están acorde a la realidad (A y B).</li> <li>➤ Ausencia de Coordinación en el Programa.</li> </ul>
Traña Cornejo Mayra	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ausencia de antologías ( Montaje de mesas).</li> <li>➤ Aulas cerradas en el Colegio de Sardinal.</li> <li>➤ Más giras para conocer el ambiente de trabajo.</li> </ul>
Vallejos Caravaca Karen Roció	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Se han perdido pruebas de evaluación porque las aulas están cerradas.</li> <li>➤ Cursos más prácticos.</li> </ul>

FUENTE: TRABAJO DE CAMPO

**CUADRO N° 25****OPINIÓN DE LOS EDUCANDOS DEL GRUPO DE DICIEMBRE DEL 2002,  
SEGÚN LA LABOR DE ACOPROT-FORMATUR**

Abarca Víctor Rafael	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Combinación con trabajo de campo.</li><li>❖ Los baños inadecuados.</li></ul>
Chaves Abellán Eyleen	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ El sitio de enseñanza es demasiado ruidoso.</li></ul>
López Martínez Manuel	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Falta tiempo para desarrollar y aprobar los cursos.</li><li>❖ No hay fortalecimiento en el aprendizaje para el trabajo.</li><li>❖ A los docentes les falta tiempo para el desarrollo de las antologías</li><li>❖ Las instalaciones son deficientes para los estudiantes.</li></ul>
López Vargas Dinnia	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Falta tiempo ( horas lectivas).</li><li>❖ Algunos libros no llegan a tiempo</li></ul>
Obando B. Julio	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Falta tiempo ( horas lectivas).</li><li>❖ Que lleguen a tiempo las Antologías</li></ul>
Rubio Téllez Linneth	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Los baños son cerrados temprano</li><li>❖ Antologías de inglés en blanco y negro.</li></ul>
Solís Cabalceta Osvaldo	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Equipo audiovisual solo un televisor con sistema VHS y un proyector de transparencias</li></ul>
Vanegas Villalobos Vanessa	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Demasiado escándalo.</li><li>❖ Los baños inseguros</li><li>❖ Aulas incómodas</li></ul>

**FUENTE: TRABAJO DE CAMPO**

Como dato llamativo en las opiniones de los diferentes entrevistados se da una coincidencia de criterios sobre aspectos que afectan el proceso de enseñanza-aprendizaje, lo cuál incide de forma negativa en la imagen del Programa y la Institución.

**FUNDATEC:** La función es Sistematizar la metodología para el programa FORMATUR de capacitación turística en Guanacaste.

De los diversos documentos revisados y varios de ellos entregados a ACOPROT entre los que destacan EVALUACIÓN DE LOS CURSOS TALLERES y de una larga conversación con los Consultores Lic. Carlos Masís Acosta y Dr. Marco Rojas Montoya, se puede concluir que ha cumplido con su rol para lo cuál fue contratado, se nota su labor en:

- ❖ Definición de la metodología de capacitación
- ❖ Evaluación de la implementación de la parte académica
- ❖ Formulación y reformulación de los contenidos curriculares
- ❖ Supervisión de la producción de los materiales académicos.
- ❖ Impartir cursos de Formación de Formadores
- ❖ Evaluación de los docentes que imparten los diferentes cursos-taller
- ❖ Otros aportes profesionales desarrollados en Guanacaste.

Sin embargo es importante anotar que la herramienta de evaluación denominada “ REVISIÓN DE FORMATO DE ANTOLOGÍAS PROGRAMA FORMATUR ”, que se utiliza para la revisión de las Antologías, no cuenta con el aval del Especialista en Turismo, que debe revisar los contenidos temáticos recomendados por el Profesional que recopila los datos y así evitar repetición de contenidos y ausencia de bibliografía actualizada, solo aparece la firma del Asesor Metodológico que respalda formato y estilo. ( ver copia en Anexos )

Asimismo en el esquema de diseño de la Antología, se debe solicitar a los compiladores indicar y anotar al inicio o final las fuentes de donde se toman datos o textos directos y no descartar el uso del “**GLOSARIO TECNICO**”, este punto fortalece el manejo del vocabulario de uso turístico en las empresas donde desarrollarán su trabajo.

## 4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES GENERALES

Las conclusiones y recomendaciones que se desglosan a continuación fundamentalmente se refieren a aspectos relacionados con el *proceso metodológico* de FORMATUR, por lo que se consideran temas como apoyo logístico, instalaciones físicas, aspectos docentes y diseño curricular entre otros.

### 4.1 CONCLUSIONES

● **FORMATUR**, como Programa de formación del recurso humano, para la actividad turística de Guanacaste mantiene su vigencia y el enfoque dado al mismo por ACOPROT-FUNDATEC es adecuado. Esto se basa en la opinión recibida de parte de empresarios del sector turístico, estudiantes del Programa, docentes, miembros y directivos de cámaras y organizaciones turísticas regionales.

● **FORMATUR**, es un Programa con una *metodología innovadora* desarrollada con un enorme sentido social y humano, dirigida a un segmento de la población joven de la provincia de Guanacaste relegada por muchos años, debido a la escasa formación educativa y que busca una opción de superación.

● **FORMATUR**, como Programa tiene un diseño en las distintas especializaciones bien estructurado, pero se hace muy extenso casi dos años de estudio.

● Para desarrollar el Programa utiliza diferentes instalaciones físicas de educación primaria, secundaria y universitaria algunas adecuadamente equipadas otras con condiciones físicas limitadas ya que fueron construidas para otros fines.

● **FORMATUR**, como Programa al impartirse en sedes dispersas, ha visto limitado el control administrativo, la utilización real del equipo y la verificación en la calidad de enseñanza.

● El Programa ha sustentado su implementación en una Dirección, una estructura en el papel independiente de la organización administrativa de ACOPROT. Sin embargo en la realización de la evaluación se recibieron criterios en el sentido de que parte de las debilidades en la implementación del proyecto se debieron a la falta de autoridad de la Dirección.

● La deserción es un tema que se debe considerar, si bien es cierto a veces es inevitable por el tipo de educando del Programa, implica el debilitamiento de los grupos y el posterior cierre de los mismos.

● El Programa ha sufrido una serie de inconvenientes en su evolución debido a diversas limitantes que se identifican a continuación:

- ⇒ Carencia de equipo audiovisual: La ausencia de equipo audiovisual es una importante limitante para el desarrollo de los diversos cursos, es un complemento para una enseñanza práctica principalmente por el tipo de población estudiantil que tiene el Programa.
- ⇒ Carencia de instalaciones para prácticas técnicas: La carencia de laboratorios para las especialidades de Alimentos y Bebidas, de Recepción e Inglés.
- ⇒ Las Antologías no están disponibles desde el inicio de los cursos-taller.
- ⇒ Los profesores por sus medios reproducen las Antologías lo que deja una ingrata imagen ante educandos y docentes de la seriedad del Programa.
- ⇒ En algunos casos se reproducen pocas Antologías para trabajo en grupo de los educandos.
- ⇒ Las Antologías son voluminosas y generalmente desarrolladas con mucho texto, por el tipo de educando es fundamental el uso de figuras, gráficos, cuadros o mapas.
- ⇒ Varias Antologías plantean temas de interés turístico ya desactualizados.
- ⇒ Asimismo es recomendable adecuar los documentos pensando en el tiempo real de cada curso taller, algunos de los docentes se presionan con la finalización de los temas con solo 15 horas lectivas.
- ⇒ Los educandos no realizan prácticas ni laboratorios de campo en detrimento de su formación profesional.
- ⇒ Que se han impartido cursos de forma extemporánea ( Computación )
- ⇒ Los educandos no cuentan ni con un “desplegable” que les oriente sobre las Especialidad, los cursos-taller, cuándo empiezan ni cuándo terminan, contenidos u otros datos de importancia para ellos.
- ⇒ En algunos casos los cursos-taller terminan antes del tiempo lectivo definido, lo que perjudica el accionar del Programa.
- ⇒ Son escasas las empresas turísticas que han prestado sus instalaciones para las prácticas y visitas a los educandos del Programa.

- **FORMATUR**, como Programa tiene una serie de docentes sin experiencia ni metodología de la enseñanza para adolescentes y jóvenes desertores, lo que limita el aprovechamiento real de los cursos.
- Las Antologías no hacen referencia a las fuentes de las que se toma el texto usado sean libros, investigaciones u otro tipo de canal de información.
- **FORMATUR**, debe revisar constantemente la parte curricular del programa a fin de hacerlo más práctico y atractivo al futuro educando, se debe entender que una de las actividades económicas más innovadoras es el turismo.
- No existe un Plan Operativo Anual o Semestral, donde se definan los distintos objetivos, metas, o políticas del Programa, sin esta herramienta es muy difícil saber el rumbo de FORMATUR.
- Existe un gran interés en varias empresas de **Papagayo Norte y Sur** por colaborar como centros de capacitación turística y permitir realizar pasantías, no ha existido un contacto real de parte de FORMATUR.
- Existe una buena relación con diversas organizaciones que sienten que el Programa es positivo para el desarrollo y fortalecimiento del recurso humano de Guanacaste entre ellas: la Universidad Nacional (UNA); Colegios Técnicos de Palmira y Sardinal; la Escuela Ascensión Esquivel; Universidad de Costa Rica (UCR); Fundación Visión Mundial; Universidad Estatal a Distancia (UNED); el Fondo Nacional de Becas; Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS); Instituto de Alcoholismo y Fármacodependencia (IAFA); Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS) y Cuerpo de Paz, entre otros.
- **FORMATUR**, como Programa de Capacitación tuvo un inicio promisorio, a criterio de los empresarios fue perdiendo vigencia y actualmente se escucha poco o nada del mismo.

## 4.2 RECOMENDACIONES

- Se debe hacer énfasis en que el Programa funciona con una *metodología innovadora, desarrollada con un enorme sentido social y humano*, dirigida a un segmento de la población joven de la provincia de Guanacaste.
- Se debe modificar la estructura horaria del Programa impartiendo los cursos taller dos por noche de lunes a viernes y acortar el tiempo de capacitación en las distintas especializaciones.
- El Programa **FORMATUR**, debe contar con instalaciones físicas para prácticas técnicas, en las especialidades de Alimentos y Bebidas, de Recepción e Inglés.
- El Programa debe concentrar sus esfuerzos en dos sedes, localizadas en ciudades cabeceras de cantón, para facilitar a los responsables del Programa un mejor control administrativo de docentes, el adecuado uso del equipo audiovisual y la entrega de diversos documentos a educandos, docentes y empresarios turísticos.
- Ordenar todo lo concerniente con las Antologías. ( Actualizarlas, revisarlas para que se adapten a la mentalidad del educando y entregarlas a tiempo ).
- Elaborar un documento de trabajo para el educando, que contenga suficiente material gráfico que facilite al docente hacer llegar el mensaje y al educando comprenderlo.
- Diseñar un cronograma con los distintos cursos-taller, para ordenar lo atinente a las prácticas y laboratorios de campo de los educandos.
- Actualizar o diseñar un “desplegable” que promocioe y oriente a los interesados sobre las bondades y beneficios del Programa **FORMATUR**.
- Solicitar a **FUNDATEC**, continuar con la capacitación de docentes que no cuentan con experiencia ni metodología de la enseñanza para adolescentes y jóvenes desertores.

- Revisar constantemente la parte curricular del Programa a fin de hacerlo cada día más práctico en consonancia con las necesidades de las empresas turísticas y del desarrollo de la actividad turística.
- Confeccionar de inmediato un Plan Operativo Anual o Semestral, donde se definan los distintos objetivos, metas, o políticas del Programa.
- Cambiar el nombre de la especialidad “Guía Turístico” por *Guía Turístico Regional*, debido a que las funciones las realizarán en la Provincia de Guanacaste y lo anterior abrirá una opción para optar por una Licencia del Instituto Costarricense de Turismo, lo cuál enriquece el valor del Diploma.
- Es prioridad para el Programa tener “ convenios de cooperación firmados con empresas de alojamiento, gastronómicas y de viajes de la zona ” a fin de facilitar prácticas, pasantías, y posibilidades de empleo para los educandos.
- El perfil del educando del Programa no permite tener grupos de más de 25 personas, ya que se limita la atención individual que cada persona requiere.
- Solicitar a FUNDATEC que en la revisión de las Antologías participe un Especialista en Turismo, para evitar repetición de contenidos temáticos, ausencia de vocabulario técnico y que cuente con bibliografía actualizada.
- Estudiar la posibilidad de utilizar el sistema de “*acreditación*” para aquellos educandos que cuenten con experiencia comprobada en el trabajo.
- Definir con toda claridad la estructura organizacional ideal para el Programa FORMATUR.
- Si bien es cierto se pueden realizar convenios con otras instituciones de educación técnica o superior, **FORMATUR** como programa de capacitación debe seguir trabajando en forma independiente, es conveniente que ACOPROT decida cuál es el camino adecuado para esta experiencia única en el país.



## **5. ANEXOS.**

### **5.1. ANEXO 1.**

#### **CUADROS DE PERSONAS ENTREVISTADAS**

### **5.2. ANEXO 2.**

#### **DOCUMENTO DE REVISIÓN DE FORMATO ANTOLOGÍAS. PROGRAMA FORMATUR**

## **5.1. ANEXO 1.**

### **CUADROS DE PERSONAS ENTREVISTADAS**

**Educandos entrevistados en la etapa de evaluación del PROGRAMA FORMATUR.  
Grupos setiembre del 2001, febrero y diciembre del 2002.**

Nº	NOMBRE	ESPECIALIDAD
1	Angulo Angulo Ana Lisbeth	A Y B
2	Chavarría Reyes Mariana	A Y B
3	Espinoza Bran Elineth	RECEPCION
4	Leal Acevedo Jessica	RECEPCION
5	Madrigal Monge Dennis	A Y B
6	Marchena Duran Solangie	RECEPCION
7	Marchena Marchena Tatiana	RECEPCION
8	Méndez Chávez Ethel	RECEPCION
9	Ruiz López Ana Victoria	RECEPCION
10	Ugalde Vásquez Carlos	A Y B
11	Valerín Valerín Onasis	A Y B
12	Villalobos Cubillo Gloria	RECEPCION
13	Castañeda Moreno Harold	A Y B
14	Espinoza Jiménez Ma. Elena	A Y B
15	González Esquivel Graciela	A Y B
16	Porras Acevedo Wilberth	A Y B
17	Cerdas Sandoval Marisol	RECEPCION
18	Gallo Gallo Jonathan	A Y B
19	Traña Cornejo Mayra	A Y B
20	Vallejos Karen Roció	A Y B
21	Abarca Víctor Rafael	ÁREA GENERAL
22	Chaves Abellán Eyleen	ÁREA GENERAL
23	López Martínez Manuel	ÁREA GENERAL
24	López Vargas Dinnia	ÁREA GENERAL
25	Obando B. Julio	ÁREA GENERAL
26	Rubio Téllez Linneth	ÁREA GENERAL
27	Solís Cabalceta Osvaldo	ÁREA GENERAL
28	Vanegas Villalobos Vanessa	ÁREA GENERAL

**Docentes y empresarios turísticos entrevistados en la etapa de evaluación del PROGRAMA FORMATUR.**

**EDUCADORES ENTREVISTADOS: SEGÚN SEDES SANTA CRUZ-LIBERIA**

Nº	NOMBRE	SEDE	SEDE
1	Isabel Barrantes		Santa Cruz
2	Damaris Caravaca	Liberia	
3	Yanery Ortega		Santa Cruz
4	Livia Romero	Liberia	
5	Juan Carlos Carrillo	Liberia	
6	Mauricio Fennell	Liberia	

**EMPRESARIOS ENTREVISTADOS: SEGÚN EMPRESAS Y LOCALIZACIÓN**

Nº	NOMBRE	EMPRESA	LOCALIZACION
1	Francisco Dante	Hotel Tamarindo Diríá	Comunidad de Tamarindo, Santa Cruz.
2	Nelly Espinoza	Hotel Sol Playa Hermosa	Playa Hermosa, Carrillo
3	Ana Francis Selva	Hotel Condovac La Costa	Playa Hermosa, Carrillo
4	Mateo Fournier	Hotel Giardini Papagayo	Playa Panamá, Carrillo

**5.2. ANEXO 2.**

**DOCUMENTO DE REVISIÓN DE FORMATO ANTOLOGÍAS.  
PROGRAMA FORMATUR**