

**PROVINCIA DE CORRIENTES  
CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES  
UNIVERSIDAD NACIONAL DEL NORDESTE**

**PROGRAMA DE CAPACITACION TURISTICA**

**INFORME FINAL**

**Tomo I**

**25 de febrero de 2013**

**Autora: Ángela Ayala**

# INDICE

| <b>CONTENIDOS</b>                               | <b>PÁG.</b> |
|---|-------------|
| INTRODUCCION                                    | 2           |
| MARCO GENERAL                                   | 4           |
| DEFINICION DEL PROGRAMA DE CAPACITACION         | 16          |
| FORTALECIMIENTO DEL EQUIPO DE TRABABJO          | 26          |
| CONFECCION DE LOS CRONOGRAMAS DE IMPLEMENTACION | 34          |
| IMPLEMENTACION DE LAS CAPACITACIONES            | 44          |
| ANALISIS DEL PROYECTO                           | 78          |
| PARTICIPANTES DEL PROYECTO                      | 93          |
| CURSOS, SEMINARIOS Y TALLERES                   | 98          |
| RESULTADO CUNATITATIVO DE LAS ACTIVIDADES       | 106         |
| ANALISIS DE RESULTADO DE LAS ACTIVIDADES        | 109         |
| CONCLUSIONES                                    | 111         |
| PLAN SUGERIDO DE CONTINUIDAD DEL PROYECTO       | 114         |
| CERTIFICADO ENTREGADO                           | 117         |

## **INTRODUCCION**

El informe se inicia con un marco general de la provincia desde lo geográfico, económico, social y turístico.

Se introducen descripciones de los recursos y ofertas turísticas. La definición de las actividades y los ejes temáticos de los que surgen los diferentes temas que luego se organizan en cursos, seminarios y talleres, sus contenidos mínimos y sus destinatarios. La nómina de profesionales afectados al dictado de cursos, su preselección, selección y capacitación posterior.

De acuerdo con el punto SENSIBILIZACION A REFERENTES LOCALES, se explica de qué manera fue realizada la presentación del Programa y la metodología de convocatoria a cada gobierno municipal y se establecieron las pautas de desarrollo y compromisos asumidos por las partes.

Se incorpora una planilla que contiene los datos referentes a fechas de ejecución de acciones, destinos, ejes temáticos, destinatarios y capacitadores responsables de cada especialidad.

Se explican los lineamientos metodológicos para una realización eficaz de convocatoria en base a las necesidades de capacitación detectadas previamente.

Tomando a los ejes temáticos de capacitación que figuran en el ANEXO I – del Contrato Plan de Trabajo, Turismo Participativo, Fortalecimiento Institucional, Producto Turístico, Cursos operativos y gerenciales, se explica de que manera se fueron realizando los diferentes cursos, seminarios y talleres en los corredores que componen el mapa turístico de la provincia de Corrientes: El Paraná Sur, Paraná Norte, Ecoturismo y Aventura, Jesuítico, Solar de las Huellas, Sur Correntino y Gran Corrientes.

Se explica la metodología utilizada desde lo pedagógico y los resultados obtenidos de acuerdo al perfil de los participantes y a las localidades en donde se desarrollaron las actividades. De que manera se abordaron los diferentes temas para

lograr resultados esperados y los participantes de varias localidades descubrieron su rol dentro en una comunidad que elige desarrollar el turismo.

Se explica de qué manera se trabajo con el sector público y privado identificando nuevos productos y fortaleciendo otros ya posicionados pero en etapa de maduración. El impacto logrado con las nuevas tecnologías para venta y comercialización en el mundo turístico y la inquietud que quedo latente en el grupo de emprendedores turísticos participantes.

Se abordo la temática de turismo sustentable también con la población escolar tanto desde la preservación de los ríos como recurso natural y como desde su compromiso como parte de la comunidad con el desarrollo del turismo local y regional.

Se adjuntan los resultados del procesamiento de las encuestas de satisfacción realizadas por los participantes de las actividades realizadas.

Se Incluye un compendio con las principales características y conclusiones y se especifica metodológicamente cómo se desarrollaron las actividades del proyecto, por que se hicieron de esa manera y los resultados como producto de cada uno de los ítems cualitativa y cuantitativamente.

Se mencionan ejemplos obtenidos del trabajo de los participantes y asimismo de la cooperación recibida de los municipios locales y de los técnicos de la Subsecretaría de Turismo provincial.

Se agrega una conclusión y un plan de sugerencias que brinde la oportunidad de continuidad al proyecto

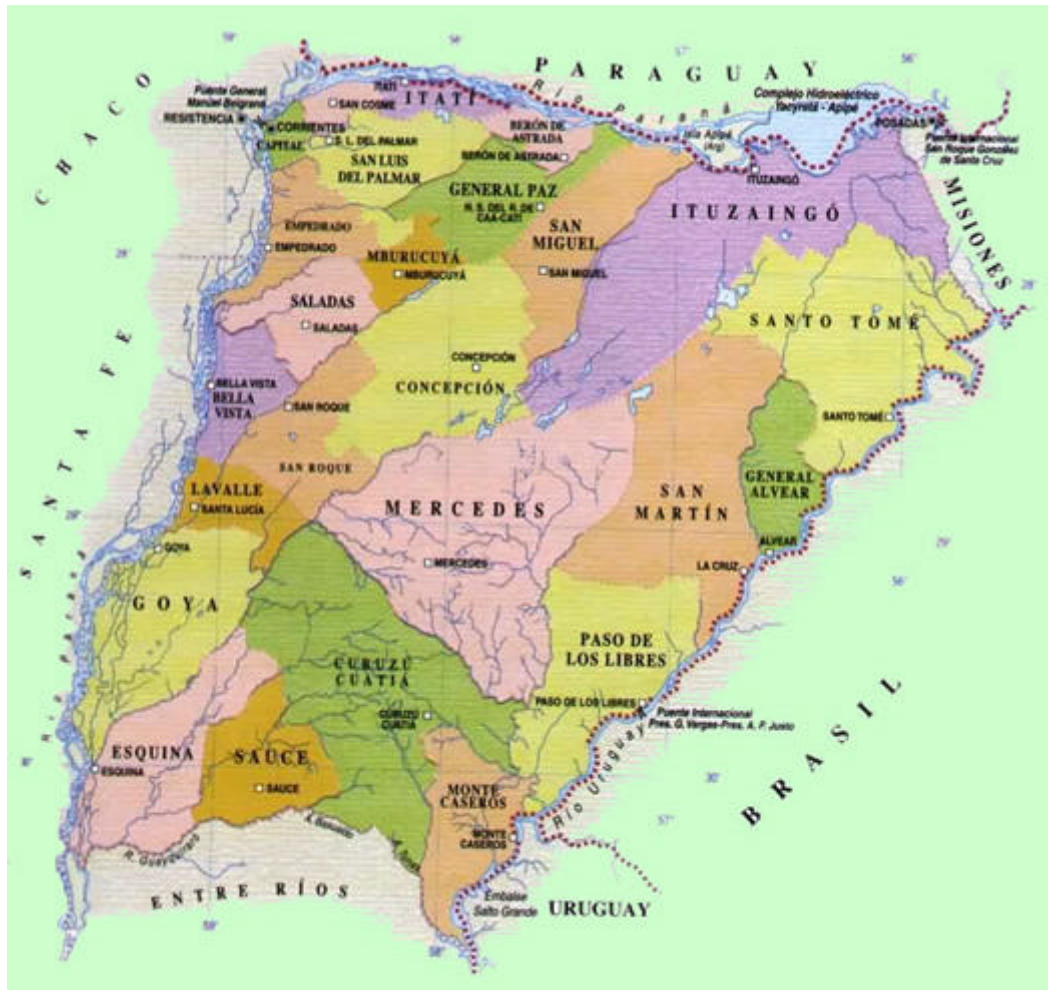
## MARCO GENERAL

La Provincia de Corrientes (en guaraní, *Taragüí Tetãmini*) es una de las 23 provincias que integran la República Argentina, situada en la Región del Norte Grande Argentino. Su capital es la ciudad de Corrientes.

Corrientes es la única provincia del país con dos idiomas oficiales: desde 2005, el guaraní correntino es "*idioma oficial alternativo*" de la provincia, junto con el castellano.

Se encuentra en el grupo de provincias que presentan bajos indicadores sociales y económicos del país. Forma parte de la Mesopotamia argentina y en forma más amplia de la región denominada *El Litoral*.

La topografía en general es llana, con la excepción del paraje conocido como Tres Cerros (cerca de la localidad de La Cruz), al este de la provincia, donde se hallan algunas pequeñas elevaciones de la que se destaca el cerro Nazareno, con 179 metros sobre el nivel del mar. Su punto más alto se encuentra al nordeste en la frontera con la provincia de Misiones y próximo a la localidad de San Carlos, con una altitud de 229 msnm. Hacia el oeste hay una serie de escalones cuyas alturas disminuyen hasta llegar al río Paraná, hacia el sur.



El área de los esteros y lagunas del Iberá, que cubre un cuarto de la superficie provincial, es una extensa depresión de suelos de derrame volcánico, cubiertos posteriormente por sedimentos de origen fluvial y eólico. El área exacta que ocupan los bañados varía según la altura de los ríos de la región, con los que está conectada subterráneamente; si bien la margen sur de la zona está claramente definida por el límite natural de la geología entrerriana —una zona de lomadas bajas que ocupa la mitad sur de la provincia—, sus fronteras noreste y noroeste no tienen solución de continuidad con el resto del paisaje. Las lluvias frecuentes, sobre todo durante la primavera y el otoño, reponen el nivel de los esteros .que no ha mostrado tendencias a la modificación en los últimos años.

Los principales centros urbanos de la provincia, según el censo 2011, son:

Corrientes (Gran Corrientes: 358.223. habitantes), centro político y económico de la provincia. Situada a orillas del Paraná, al sur de su confluencia con el Paraguay y muy próxima a Resistencia, capital de la vecina provincia de Chaco. Es

una de las ciudades más antiguas del país, fundada por Dn Torres de Vera y Aragón de la corriente que bajaba de Asunción en el año (1588).

Goya (89.959 hab.), en el sur de la provincia, a orillas del Paraná. Activo puerto pesquero y centro turístico, se comunica con el resto del país por la ruta 12.

Paso de los Libres (40.494 hab.), en el sudeste, a orillas del Uruguay. Importante punto de intercambio comercial entre la Argentina y Brasil.

Curuzú Cuatiá (31.875 hab.), centro de una zona agrícola de gran producción.

Mercedes (30.961 hab.), cercana a los esteros del Iberá y de gran actividad ganadera.

La actividad agrícola desempeña un rol destacado en la provincia ya que reclama la incorporación de nuevas extensiones de tierras y el reemplazo de cultivos tradicionales .El desarrollo de la industria textil promovió la expansión de los cultivos de algodón que se adapta a las pequeñas explotaciones generalmente atendidas por un grupo familiar.

El cultivo de cítricos es tradicional., en Monte Caseros, Mocoretá y Bella Vista se encuentran localizados los más modernos y mayores establecimientos.

El arroz está en permanente expansión. Su cultivo se encuentra favorecido por la gran cantidad de tierras inundables.

También son importantes los cultivos de tomates, la floricultura, y la silvicultura. Entre los cereales, el maíz y la soja .Pimientos y frutillas hacen su aporte al volumen de cultivos.

La yerba mate es otro cultivo característico, las principales plantaciones se encuentran en el noreste, en Ituzaingó, Gobernador Virasoro y Santo Tomé donde también se cultiva el té.

La ganadería es otro de los pilares de la economía provincial, La tecnificación y el mejoramiento de las razas por cruzamiento, permitieron la mejora de los rodeos y la apertura a la exportación. El cebú cumple un papel importante porque con su

cruzamiento con razas europeas, produjo crías fuertes, rústicas, que dan un gran rendimiento de carne. En los campos del sur la ganadería ovina produce muy buena lana.

Industria: en general, la actividad industrial correntina consiste en la transformación de las materia primas de origen agropecuario. Más de la mitad de los productos elaborados corresponden a la manufactura del tabaco. Le siguen en importancia las actividades relacionadas con la manufactura de productos alimenticios y bebidas. Se destacan los frigoríficos y los molinos arroceros. Las fábricas textiles utilizan como materia prima el algodón y la lana producidos en la región.

En Bella Vista hay plantas procesadoras de cítricos, de los cuales deriva una importante producción de jugos.

En Esquina sobresale la elaboración de los derivados de la carne y el maíz.

En la capital correntina se han instalado la mayoría de las plantas manufactureras: carpintería, fábricas de muebles, hilados y tejidos y fraccionadoras de bebidas.

**Característica de sus habitantes:** El correntino es hijo, en gran parte, de la fecunda concurrencia de la raza europea (española predominantemente) y de la indígena. Actualmente, en la provincia de Corrientes se registra un bajo porcentaje de población nativa. Muchos correntinos, especialmente los jóvenes, emigran hacia los grandes centros urbanos e industrializados del país, en busca de situaciones económicas más seguras y retributivas.

Las Costumbres, Creencias Y Leyendas ofrece una caracterización especial del hombre de campo, el paisano, nacido, criado y, a buen seguro, con los años, muerto en el suelo donde abrieron sus ojos, y por el que se siente un apego entrañable. Es afecto a las competencias de destreza gaucha con el caballo y el lazo, cultor de la música regional y, supersticioso como el que más, ha creado imágenes extrañas al santoral de la Iglesia, como "*San Son*", "*San Ceomo*" (desfiguración de Ecce Homo), "*San La Muerte*", que cuente con no escasos adeptos. También la credulidad



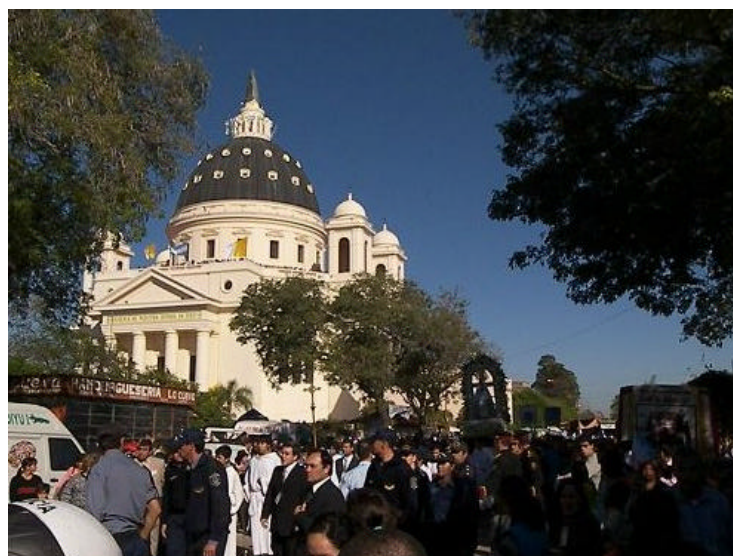
popular h personajes, ultimados en sus fechorías por la fuerza del orden. a extendido la fama de "milagrosos", desde los albores del siglo, a famosos



**Culto a San la Muerte**

El "*chamamé*" es una suave cadenciosa melodía que traduce estados de ánimo del correntino y que suele ser acompañada por entusiasta exclamaciones y gritos que lo mismo denotan regocijo, entusiasmo o desafío.

El correntino es muy creyente, devoto por excelencia de la Virgen de Itatí, que se venera en la gran Basílica erigido en el pueblo de Itatí , a 60 Km. de la capital. El 16 de Julio de todos los años largas caravanas de automotores, carretas, jinetes y peregrinos confluyen en la imponente basílica para renovar su fe o cumplir alguna promesa por favores recibidos.

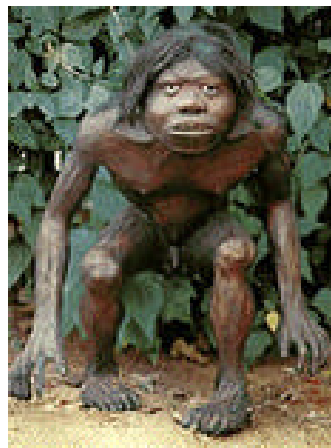


**Basílica de Itatí**



**Peregrinos a Itatí**

La laguna Iberá es una fuente inagotable de leyendas y "*sucedidos*" que se transmiten de generación en generación y que han sido recogidos y trasladados a la prosa por inspirados escritores y tradicionalistas. Personajes típicos son, además, el isleño, el "jangadero" que maneja las balsas construidas con grandes troncos que se desplazan por el río hacia los centros de elaboración ("*jangadas*"), el pescador, el "*mariscador*" (del que hablamos anteriormente).



**El pombero**

La presencia de las universidades, públicas y privadas, así como el desarrollo de centros y grupos culturales potencia año tras año la instalación y el lanzamiento de diversos eventos culturales entre los que se destacan los festivales de danzas, los festivales folclóricos y en particular el "*Festival Nacional del Chamamé*" en la Ciudad de Corrientes.

## **CORRIENTES Y EL TURISMO**

La provincia de Corrientes es la única en el país con dos idiomas oficiales, el guaraní correntino que es idioma alternativo, se caracteriza además por su topografía y riqueza histórica cultural que actualmente es posible visitar y poder rememorar la historia en su lugar.

Ofrece una amplia variedad de recursos a lo largo y ancho de su territorio, que la convierten realmente en una Provincia rica en recursos naturales e históricos con grandes posibilidades de convertirse en un gran polo turístico regional

Turísticamente desde la Subsecretaría de Turismo la provincia se divide en regiones y microregiones y a su vez en corredores, en función de las características físicas, históricas y culturales. Se tomo este mapa para planificar estratégicamente la oferta turística, y así poder desarrollar acciones orientadas a fortalecer la oferta, identificando y desarrollando productos, recursos humanos y revitalizar la cultura popular, rescatando sus costumbres, fiestas populares, gastronomía, artesanía e identidad.

Son ellos:

**1. CORREDOR DE LA AVENTURA Y EL ECOTURISMO:** La conforman Mercedes, Carlos Pellegrini, Galarza, Chavarría y San Roque, en el se encuentran Los Esteros del Iberá con una extensión de 1.400.000 hectáreas, segundo humedal de Sudamérica y una de las principales reservas de agua dulce del mundo.

Es riquísima en flora y fauna, compite internacionalmente por sus características con el África en observación de animales.

Además de la riqueza natural , es necesario destacar el componente cultural, el auténtico gaucho correntino que mantiene las tradiciones y las costumbres.

En Mercedes se desarrolla la Exposición Nacional de Ganadería, Industria , Comercio y Artesanías y es el lugar en donde la cultural popular es muy manifiesta en el culto al “Gauchito Gil”



Altar del Gauchito Gil en el camino.

## 2. CORREDOR JESUITICO

**Camino Real de Las Misiones**

La región ubicada en la zona Este de la provincia de Corrientes que abarca desde la costa del Río Uruguay y por el este cuyo límite oeste es el Río Mocoretzá, el Río Minitá y los Esteros del Iberá, abarcando los actuales departamentos de Monte Caerros, Paso de los Libres, Corral San Martín, Corral Alvear, Santo Tomé e Ituzingó, corresponde a lo que históricamente se conoce como "Región Jesuítica" dentro del actual territorio provincial.

Visitar estos pueblos es un desafío por sus paisajes y por su tradición histórica en cada uno de ellos tenemos algo para descubrir y realizar este viaje que es torna inolvidable para quien lo recorra, desde los ranjales del sur correntino hasta los yerbales del norte entre mezclándose llanura con esteros y matorrales hacen de este paisaje un deleite para nuestros ojos. Unido al trato cordial típico del correntino hacen de nuestro territorio un lugar lleno de magia y belleza histórico y natural.

Candelabros Jesuíticos (San Carlos)

San Alberto (Vizcarra)

Museo Jesuítico reutilizado (Santo Tomé)

Imágenes Jesuíticas (La Cruz)

Monumento Batalla de Ybitá (Paso de los Libres)

Pila de Agua Bendita (Yapejú)

Torre de la Caahua (Monte Caerros)

Integrado por Yapeyú, La Cruz, Alvear, santo Tomé, Gobernador Virasoro y San Carlos, esta zona contiene los vestigios del esplendor jesuítico, como testimonio de su historia.

Yapeyú es la cuna de nuestro Libertador con su Museo , su antigua Iglesia y objetos históricos de gran valor.

**3. MICRO REGION SOLAR DE LAS HUELLAS:** La integran saladas, Santa Rosa, Mburucuyá, Concepción, San Miguel, Caa Catí, Lorenzo y San Luis del Palmar.

Todas estas localidades tienen un paisaje urbano típico de pueblo correntino, con una arquitectura local, calles de arena y una raigambre histórico-cultural llena de tradiciones.

**4. CORREDOR DEL GRAN CORRIENTES:** Durante once meses al año es concurrida por pescadores deportivos provenientes en su gran mayoría del interior de los países regioanles y de otros lugares del mundo en busca del aguerrido dorado a quien acompañan el pacú, maduruyú, la boga, patí, el susrubí, salmón del río y otros de la rica cuenca paranaense.

Paso de la Patria, Itatí y Empedrado son los sitios mas destacados de este corredor.

**5. CORREDOR ALTO PARANA:** compuesto por Ituzaingó, Ita Ibaté e Isla Apipe en donde tambien es posible admirar la Represa Hidroeléctirca de Yaciretá la pesca deportiva es el producto principal,

**6. CORREDOR NORTE:** Esquina, ciudad tradicional, Goya, Bella Vista y santa Lucía ofrecen pesca deportiva y turismo rural.

El teatro de Goya es una joya arquitect{onica junto a su iglesia en honor a Santa Rita de Casia

**7. CORREDOR SUR:** Pertencen a esta región Paso de la Libre importante ciudad fronteriza unida a Uruguayana-Brasil\_ posee una importante actividad recreativa y social y junto con Monte caseros están incursionando en la pesca deportiva con devolución en el río Uruguay

## **PROGRAMA PIRA RETA (AMBIENTE DEL PEZ)**

Es un Programa que desde la Subsecretaría de Turismo de la Provincia se implementa de manera interrumpida desde el año 2007 con el objeto de capacitar sobre la importancia que tienen nuestros peces como Patrimonio Natural de la Región Litoral su revalorización y su conservación.

Su objetivo consiste en Generar conciencia sobre protección del PATRIMONIO ICTICO; Conocer el comportamiento de nuestro ECOSISTEMA ACUÁTICO y analizar las acciones del hombre sobre el AMBIENTE

El eje principal es una CARPA TEMÁTICA cuyas paredes semejan ser parte de un río y su valle de inundación con lagunas y esteros, es decir un paisaje característico de todo el litoral norte argentino y los peces que en ellos habitan.

Un grupo de docentes trabaja con los contenidos relacionados a los aspectos ecológicos y biológicos de los peces y su importancia dentro del ecosistema y del paisaje, enumerando los componentes de la cadena trófica, donde además esta presente el hombre, continúa con una descripción del gran sistema fluvial del Paraná, sus tramos, características hidrológicas y las influencias que sobre el ejercen las obras de ingeniería y el cambio climático.

Se realiza un análisis de los ciclos migratorios y reproductivos de los peces sobre todo aquellos que son tomados como trofeos de la pesca deportiva entre los que se encuentran el DORADO, SURUBÍ, PACÚ, BOGA, EL SALMÓN DE RÍO, puntualizando la importancia de los SÁBALOS en el sistema como de aquellas especies no tan conocidas. Culmina con un mensaje de cómo debe ser tratado un pez que va a ser devuelto al agua, el respeto que se debe tener por todo ser vivo y la importancia que esta modalidad (pesca y devo Son seis conferencias diarias con un máximo de 50 alumnos cada una. lución) adquiere para la conservación de nuestras especies ícticas.

En la despedida cada joven recibe un pequeño obsequio como recuerdo de su paso por la carpa que consiste en adhesivos, remeras, gorros, llaveros que promueven el ellos el sentido de pertenencia.

Se acompaña a los torneos de pesca que se llevan a cabo con un amplio calendario que abarca numerosas localidades de la Provincia ubicadas sobre el Río Paraná y el Río Uruguay, el Río Santa Lucía, el Río Corriente y el Riacho Goya.

## **PLAYAS Y BALNEARIOS**

El verano ofrece a Turistas y Visitantes SOL Y PLAYA, tanto sobre las Costas del Río Paraná, el Río Uruguay como en sus numerosas Lagunas de aguas transparentes.

Estos dos Ríos bañan las costas, creando numerosas playas en Corrientes, provocando el deseo de zambullirse en sus aguas, en esos días en que las altas temperaturas de la época estival aumentan las ganas.

Correntinos y Turistas eligen el Camino de Playas del ALTO PARANA, transitando por Ruta Nacional N° 12 que abarca Paso de la Patria, Itatí, Itaibaté e Ituzaingó , con excelentes Equipamientos y un interesante Programa de Actividades y Espectáculos para todas las edades.

Por Ruta Nacional N° 12 el Paraná sur, desde Corrientes, conduce a Empedrado, Bella Vista, Santa Lucía, Goya y Esquina, con similar situación.

El Camino del río Uruguay ofrece Santo Tomé – frente a Sao Borja del Brasil - , Alvear, La Cruz, Yapeyú y Monte Caseros – frente a Bella Unión del Uruguay. Paso de los Libres ofrece alternativas diferentes con un estrecho contacto con Uruguayana.

Entre las Localidades con Ofertas de Sol y Playa en Lagunas se destaca San Cosme, Santa Ana, muy próximas a la Capital, que ha ido desarrollándose de manera sostenida para la Temporada de Verano, San Miguel, Loreto, 9 de Julio, Caá Catí , Mburucuya y Berón de Astrada. Todas ellas invitan a vivir un día de tranquilidad, en familia, conjugando la natural vida de los Pueblos de Corrientes, sus Tradiciones y Costumbres y sus excelentes y cálidas lagunas , con actividades recreativas y deportivo náuticas.

## LOS CARNAVALES

Corrientes ha sido reconocida durante muchos años por sus carnavales. Estos permiten conocer las distintas localidades a través de una verdadera representación artística que define los caminos del carnaval en la provincia de corrientes.

Se da una curiosa fusión de ritmos de batucada y candombe , costumbres que se extienden a Santo Tomé, capital del ritmo , Alvear con el carnaval de la familia y La Cruz y Virasoro.

Sobre dicho camino, hacia el río Uruguay, Monte Caseros vive el lujoso carnaval del arte.

Sobre el camino del río Paraná, hacia el sur se destacan los carnavales de empedrado – capital provincial del carnaval infantil, bella vista , Goya y Esquina, capital del show de coreografías.

En el centro de la provincia, los carnavales de Mercedes- los de Curuzú Cuatiá – los de Caa Catí, y Santa Rosa – capital del carnaval regional.

El carnaval de Corrientes se destaca por los diseños, bordados y carrozas, que se caracterizan además, por regalar al público un festejo inolvidable al igual que el Chamamé cuya su base musical es guaraní. A esta base musical guaraní, con el tiempo, se le agregaron influencias jesuitas, españolas, y sobre todo alemanas (el acordeón, bandoneón y un poco en su compás



# DEFINICION DEL PROGRAMA DE CAPACITACION

## **DEFINICION DEL PROGRAMA DE CAPACITACION**

El Programa de Capacitación Turística Provincial surgió como respuesta a la necesidad de fortalecer los Recursos Humanos vinculados al Sector de Turismo a sabiendas que los servicios turísticos se nutren especialmente de personas

Para ello se elaboraron propuestas que corresponden a las necesidades del mercado a los Municipios o destinos turísticos para obtener personal calificado y profesionales actualizados capaces de desempeñarse como actores de la Actividad Turística en el Territorio Provincial.

El Proyecto previó una oferta de Cursos y Talleres equitativamente distribuidos en los Corredores y Micro regiones Turísticas junto con una Asistencia Técnica, con el objeto de avanzar hacia estándares de calidad en la prestación de servicios de Alojamiento; gastronomía; recreación y toda la cadena de valor que hoy requiere la competitividad de los Destinos Turísticos. Estas acciones y otras que se desarrollan actualmente persiguen como interés fundamental que en un corto plazo la provincia de Corrientes se convierta en el destino de privilegio en la región.

La filosofía cultural de un pueblo, sus raíces, su esencia, su calidez y calidad de servicio, su historia, su arte, su aroma, su vida, son elementos que el visitante o turista viene a disfrutar y compartir con los habitantes del lugar. De la misma forma, la cortesía y calidez, en la relación humana que se entabla entre visitante y visitado, son el secreto, que permite a ambos, convivir armoniosamente y enriquecer el intercambio.

Se pretendió fundamentalmente lograr que las comunidades beneficiarias de las Acciones de Capacitación y Acompañamiento tomen conciencia del valor del turismo para sus economías y desarrollo personal asimismo de la necesidad de proteger los recursos naturales y culturales que es la razón de ser del Turismo; de manera de poner en práctica el concepto de sustentabilidad y Calidad de Servicios en las localidades. El producto buscado fue vinculado a los siguientes objetivos

- 1º.- Reconocimiento de las particularidades y complejidades de la industria turística como actividad exportadora, resaltando los beneficios que de ella

obtiene tanto la sociedad en general como los trabajadores y empresarios del sector en particular.

- 2º.- Identificación de competencias profesionales, a través de la incorporación de nuevos conocimientos y habilidades que le permitan satisfacer las demandas actuales y del futuro.
- 3º.- Preservación y revalorización el Patrimonio Natural e Histórico, Cultural, Arqueológico, Paleontológico y Arquitectónico.
- 4º.- Sensibilización Turística Ambiental tanto en la Población Residente como en el Turista y Visitante impulsando la incorporación de Tecnologías Saludables en Emprendimientos Turístico
- 5º.- Promover la integración y complementariedad del Turismo con otros sectores de la economía local y dentro del ámbito provincial y a su vez Generar nuevas fuentes de trabajo a partir del Desarrollo Turístico de la Provincia de Corrientes.

#### **POBLACIÓN OBJETIVO DEL PROGRAMA:**

Los destinatarios finales de la actualización profesional y formativa contemplados en el presente programa, fueron las personas que trabajan en la actividad turística y afines: Operadores, agencia de viajes, hotelería, gastronomía, artesanos; Oficinas de Informes Turísticos, Prestadores de Servicios Turísticos: Agentes de Viajes, Población en General. El público objetivo está conformado por actores partícipes del desarrollo turístico Provincial por lo que es imperante abordar por sectores un proceso de sensibilización, preparación formación y capacitación de las personas que se desempeñan en organismos públicos y el sector privado.

Niveles de Capacitación: NIVEL OPERATIVO, TÉCNICO, DE SUPERVISIÓN y CONDUCCIÓN SUPERIOR

#### **EJES TEMÁTICOS y PERFILES DOCENTES**

Para la ejecución del Programa se definieron lineamientos y áreas dentro de los ejes temáticos que orientaron las actividades de capacitación , acordes al logro de los objetivos Socio Culturales, ambientales, Calidad y Económicos planteados por la gestión 2010 - 2014.

Se trabajaron los cuatro ejes temáticos que figuran en el proyecto: Turismo Participativo. Sensibilización, Fortalecimiento Institucional, Líneas de Productos Turísticos, Capacitación Operativa y Gerencia que contienen temas y contenidos que responden a la detección de necesidades realizada oportunamente., los temas desarrollado fueron los siguientes:

## **1 .TURISMO PARTICIPATIVO. SENSIBILIZACION**

Seminarios- talleres para sensibilizar a los miembros de la comunidad con el objeto que reconozcan la importancia social y económica que brinda el desarrollo del turismo.

Destinatarios: Fuerzas vivas, remisses, taxis, transportadores en general, educadores, educandos de escuelas primarias y secundarias. Miembros de la Cámara de Comercio y otras profesionales (50 personas).

Temas:

- Sensibilización y Calidad de Atención: Gestión de la actitud

## **2. FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL**

Asistencia Técnica y Seminarios:

Con el propósito de acercar las política turística provincial para trazar objetivos comunes.

Destinatarios: funcionarios municipales con poder de decisión y técnicos. Representantes de cámaras empresariales y profesionales (20 personas).

Temas:

- Organización
- Planificación y Gestión; Recursos Humanos
- Desarrollo de Destinos,
- Gestión Cultural

### **3. PRODUCTOS TURISTICOS:**

Objetivos: formar especialistas a fin de conformar los diversos productos que integran la oferta local.

Destinatarios: Prestadores idóneos y profesionales que se encuentran trabajando en el tema. Funcionarios municipales de turismo (20 personas).

Temas:

- El Producto turístico
- Pesca deportiva
- Observación de aves como Producto turístico.
- Observación de aves: (birdwatching)
- .Senderismo:
- Idioma Portugués
- Idioma Ingles:

### **4. CAPACITACION LABORAL OPERATIVA**

Objetivos: Para incorporar conocimientos y habilidades que les permita mejorar la calidad de los servicios turísticos

Destinatarios: personal que presta servicios en restaurantes, hoteles, guías de sitio, emprendimientos artesanales (20 personas).

Temas Desarrollados:

- Seguridad Alimentaria
- Cocina Típica
- Promotores Turísticos
- Informantes turístico

### **5. CAPACITACION GERENCIAL**

Objetivos: Incorporar técnicas y conocimientos que les permita actualizar conocimientos y desarrollar nuevos servicios.

Destinatarios: Gerentes y responsables de empresas turísticas (20 personas).

Temas desarrollados:

- Administración Hotelera
- Calidad de Servicios (I parte)
- Hacia la mejora continua (II parte)
- Asociativismo y Comercialización
- Bases para un plan de negocios:

Los participantes debieron inscribirse previamente en planillas elaboradas por el equipo técnico en donde debían plasmar sus datos y actividades personales.

Luego de finalizada la actividad completar encuestas de satisfacción del curso realizado evaluando contenidos, métodos empleados, pertinencia y lugar elegido para su desarrollo

A su vez los docentes debieron realizar un informe de devolución a fin de obtener información desde sus ópticas con los siguientes indicadores:

### **OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD**

- Descripción de la propuesta de la actividad, incluyendo:
- Temática del curso
- Propósito planteado en la planificación
- Destinatarios

### **PERFIL DEL GRUPO**

- Caracterización de los asistentes en relación a:
- Sector de la actividad a la que pertenecen -Conocimientos previos

### **ORGANIZACIÓN Y DESAROLLO DE LA ACTIVIDAD**

Evaluación del espacio de capacitación destacando las situaciones significativas y relevantes, en función de los siguientes aspectos:

- Pedagógico (enseñanza y aprendizaje)
- Sociales
- Emocionales

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Síntesis del desarrollo y de los aspectos evaluados y sugerencias / proyecciones para futuras instancias.

Los resultados servían como fuente de información para reelaborar contenidos y horas de cursada de acuerdo a los temas.

## **PROGRAMA DE CAPACITACION TURÍSTICA**

Estimado/ a Participante:

Le agradecemos completar la siguiente encuesta anónima al finalizar el curso. La misma ha sido elaborada para evaluar los distintos aspectos de la actividad realizada. Sus respuestas nos permitirán identificar aspectos positivos/ negativos, con el fin de evaluar los ajustes necesarios.

NOMBRE DEL CURSO:

LOCALIDAD:

FECHA:

DOCENTE:

MARQUE CON UNA X

EXCELENTE  
MUY BUENO  
BUENO  
REGULAR  
MALO  
NO SABE

### **1.EVALUACIÓN GENERAL DEL CURSO: ¿ Como evaluaría....**

- a) El curso respecto a sus expectativas
- b) Los aprendizajes generados en este espacio de capacitación

|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |



**2.EVALUACIÓN DEL DOCENTE: ¿Cómo evaluaría...**

- a) Los contenidos propuestos en el curso en relación a la posibilidad de aplicación practica en su trabajo.
- b) El dominio del tema por el expositor
- c) La interacción o relación entre el docente y el participante.
- d) La utilización de los recursos en las actividades realizadas.

|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**3.EVALUACION DE LA ORGANIZACIÓN LOCAL**

- a) El lugar de realización del curso
- b) La calidad del equipamiento técnico (rotafolio, pizarrón, sonido, etc)
- c) La presencia de los coordinadores locales (apertura, cierre, apoyo general)
- d) ¿Cómo fue convocado para participar en el curso?

|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**PERFIL DEL PARTICIPANTE**

**4. SEXO**

Femenino  
Masculino

|                          |
|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> |

**5. EDAD**

|  |
|--|
|  |
|--|

**6. NIVELES DE ESTUDIOS**

PRIMARIO

|                          |
|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> |
|--------------------------|

SECUNDARIO

TERCIARIO

¿Cuál?

|  |
|--|
|  |
|  |

---

UNIVERSITARIO

¿Cuál?

---

OTROS

---

**7. RUBRO PRINCIPAL AL QUE SE DEDICA**

HOTELERIA

GASTRONOMIA

SECTOR PUBLICO

DOCENCIA

AGENCIA DE VIAJES

PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS

ARTESANIA

ESTUDIANTE DE TURISMO Y HOTELERIA

OTROS

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

---

**8. ANTIGÜEDAD EN LA ACTIVIDAD TURISTICA**

MENOS DE UN AÑO

ENTRE 1 Y 5 AÑOS

ENTRE 5 Y 10 AÑOS

MAS DE 10 AÑOS

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |
|  |

---

**9. COMENTARIOS SOBRE ASPECTOS EVALUADOS**

## FORTALECIMIENTO DEL EQUIPO DE TRABAJO

## IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS Y SELECCIÓN DE CAPACITADORES.

Con bases de datos existentes tanto en la Subsecretaría de Turismo, de las Universidades e Institutos locales así como del conocimiento personal se preseleccionaron los profesionales responsables del dictado de los cursos, seminarios y talleres. Se entrevistaron y seleccionaron los futuros capacitadores, previéndose la posibilidad que por el tiempo faltante para inicio de las actividades, algunos profesionales y expertos pudiesen tener otros compromisos que les imposibilite estar en el momento de la convocatoria.

Fueron seleccionados 32 profesionales con competencias y experiencia relacionada con los temas a dictarse y que cumplieron con los objetivos propuestos en el proyecto.

| <b>APELLIDO Y NOMBRE</b>    | <b>TEMAS</b>  |
|-----------------------------|---|
| AGUAYO, Patricia Esther     | Desarrollo del Producto                                       |
| ALMIRON, Norma              | Sensibilización y Comunicación                                |
| ANDRES CHAPARENKO, Maria J. | Seguridad Alimentaria   |
| AYALA , Ángela              | Sensibilización y Desarrollo del Destino                      |
| CAPECE, Gustavo R.          | Gestión y Desarrollo del Destino                              |
| DE LA CRUZ, Camilo          | Cocina  |
| DIAZ PARDO, Gabriela        | Desarrollo de Destino. Sensibilización y Portugués            |
| DI LORENZO, Adolfo E.       | Planificación y Gestión. Desarrollo de Destino. Asociativismo |
| CAAMAÑO, Juan Manuel        | Operativos  |
| GARCIA, W. Edgardo          | Organización. Planificación y Gestión. Plan de negocio        |
| GRUNEWALD, Luis             | Asociativismo y Comercialización                              |
| GUSBERTI, Luis              | Marketing de Servicios  |
| HABIB, Damian               | Productos y Comercialización                                  |

|                           |  |
|---------------------------|--|
| ISLER, Ronald             | Gestión Cultural   |
| LAURINO, Ricardo          | Senderismo   |
| LOMBARDI, Osvaldo José    | Turismo y Calidad  |
| LOZA, Gastón Edgardo      | Emprendedorismo  |
| MACIEL, Maria Soledad     | Gestión Cultural   |
| MARTINO, Cristina Beatriz | Cocina   |
| MIÑO, Carolina Cecilia    | Ingles   |
| NARDELLA, Olga B          | Organización Hotelera                                    |
| PICIAU, Maria Esther      | Seguridad Alimentaria                                    |
| POZO, Horacio             | Planes de Negocio. Organización, Planificación y Gestión |
| RATARIC, Matilde          | Producto y Comercialización                              |
| RICCI, Maria Elsa         | Turismo y Ciudad   |
| RODRIGUEZ, Alicia Lilian  | Sensibilización  |
| RONCHETTI, Alejandro      | Observación de Aves                                      |
| SALAS, Andrés             | Gestión Cultural   |
| SOUTO, Raquel Dolores     | Cocina   |
| TATAVITTO, Maria Silvina  | Comunicación e Imagen                                    |
| VIDELA, Marcelo           | Planes de Calidad  |

## **SENSIBILIZACION A CAPACITADORES**

De acuerdo a estipulado en los términos de referencia se realizó una actividad con los capacitadores seleccionados.

La actividad consistió en la presentación del Programa de capacitación, los objetivos propuestos y procedimientos a realizar para su desarrollo, en el mismo se respondieron a todas las consultas realizadas y se entregó un software a cada uno de los presentes en donde se adjuntaron todas las planillas y modelos de informes a presentar por los docentes luego de cada actividad formativa.

Es de destacar que, aprovechando el encuentro y en un todo de acuerdo con la Sra. Subsecretaria de Turismo, Arq, Inés Presman y en conocimiento que los seleccionados en su mayoría, se desarrolló durante toda la semana, un taller de Formación de Formadores con el objeto de “Conocer las herramientas básicas de planificación en las actividades de capacitación”. Esta idea se planteo porque, si bien es cierto que desempeñan tareas docentes, carecen de formación pedagógica.

## **PROPUESTA FORMATIVA REALIZADA:**

### **EL ADULTO.**

El adulto: Sus características. Como aprende  
Educación, formación, capacitación  
Aprendizaje significativo  
El grupo su dinámica

### **OBJETIVOS DE LA FORMACION**

Características de los objetivos y de su formulación  
Clasificación de objetivos: Verbos en la formulación de objetivo

### **SELECCIÓN DE CONTENIDOS**

Desarrollo de contenidos: Organización de contenidos y Tipos de contenidos

### **METODOS DE ENSEÑANZA**

Clasificación  
Criterios metodológicos

### **TECNICAS DE APRENDIZAJE**

Cómo se eligen las técnicas y Tipos de técnicas

### **RECURSOS PEDAGOGICOS**

Que son?  
Selección y aplicación

## PROGRAMACION DE LAS ACTIVIDADES

Selección de actividades. Temporalización

Estructura de una presentación

Barreras emocionales

## LA EVALUACION

La evaluación inicial

La evaluación del proceso

La evaluación final

## METODOLOGÍA:

La metodología de trabajo fue en taller.

Participar de las clases les permitió vivenciar aquellos aspectos del rol de formador para analizarlos y mejorar sus competencias como tal. En este marco se realizaron actividades de distinto tipo que implicaron una postura activa de apropiación de los conocimientos.

El seminario tuvo una orientación eminentemente práctica, brindando herramientas concretas y efectivas para desarrollar actividades de capacitación en distintos ámbitos. Se utilizaron recursos variados de acuerdo a la necesidad de **comprender** conceptos, **adquirir** habilidades y **modificar** actitudes.



**En clase, capacitadores**



**El Prof. De Lorenzo exponiendo su micro clase.**

### **SENSIBILIZACION A REFERENTES LOCALES:**

La Subsecretaría de Turismo local con la participación del equipo del Programa organizó un encuentro con los referentes de las diferentes localidades involucrados en el “Programa de Capacitación” con el objeto de presentar el proyecto integral, su alcance, metodología de trabajo, el equipo técnico y los capacitadores responsables



de los seminarios-talleres a realizarse de acuerdo al cronograma descrito en el punto 3.

Estuvieron presentes los siguientes funcionarios:

**Por el Solar de las Huellas: los representantes de:** Loreto, Mburucuya, Saladas, Concepción: Caa-Cati Santa Rosa: San Miguel

**Corredor Jesuítico-Guaraní:** Yapeyú, La Cruz, Santo Tome Y Virasoro

**Micro región Sur Correntino:** Monte Caseros, Paso De Los Libres.

**Corredor Paraná Sur:** Goya: Esquina, Bella Vista, Pellegrini, Santa Lucia

**Corredor Alto Paraná:** Ituzaingo, Ita Ibaté A Isla Apipé

**CORREDOR ECOTURISMO:** Carlos Pellegrini, Mercedes, San Roque

**Corredor Gran Corrientes:** Corrientes, Santa Ana, San Cosme, Itatí, Empedrado, Paso de la Patria y San Luis del Palmar

Durante la reunión se pasó un material informativo y se les solicitó especialmente se respete las consignas de las convocatorias a realizar sobre todo los referente a perfiles de destinatarios, que se envíen las planillas en tiempo y forma con todo los datos solicitados.

Se les dejó por escrito la metodología de la convocatoria.

Los representantes se comprometieron a colaborar y ser partícipes activos de todas las actividades a realizar. Y se arribó a la definición de acciones consensuadas, generando el compromiso conjunto necesario a partir de la necesidad de dejar capacidad instalada competente en recursos humanos operativos, gerenciales e institucionales.

### Tarea 3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Se elaboró un cronograma de actividades fruto de las visitas y reuniones realizadas con los funcionarios responsables de turismo de las zonas involucradas en el

Programa, cronograma que fue variando en algunos casos , fruto del resultados de las encuestas del trabajo en terreno y de la evaluación de los docentes.

Convocatoria Metodología: Estuvo basada en los datos de la detección de necesidades realizada oportunamente por los responsables de Recursos Humanos de la Subsecretaría de Turismo de la provincia de Corrientes de los responsables turísticos municipales e informantes claves y a partir de allí se cruzaron con los ejes temáticos y temas comprendidos en ellos para seleccionar *las actividades correspondientes a cada localidad, respetando la política turística de desarrollo provincial*

Una vez definidos estos perfiles, los representantes municipales de turismo realizaron la lista de los posibles concurrentes, se enviaron correos electrónicos y se reconfirmaron por teléfono con una semana de anticipación con el apoyo permanente del equipo técnico del proyecto, quienes a su vez reconfirmaban la convocatoria.

# CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACION DE ACTIVIDADES

## CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACION DE ACTIVIDADES

| <b>PLANIFICACION DE TALLERES</b> |                   |                               |   |                      |
|----------------------------------|-------------------|-------------------------------|---|----------------------|
| <b>FECHA</b>                     | <b>LOCALIDAD</b>  | <b>TALLER</b>                 | <b>DESTINATARIOS</b>                      | <b>CAPACITADORES</b> |
| <b>2 y 3 AGO</b>                 | ITATI             | PRODUCTO TURISTICO            | Prestadores de Servicios Turísticos       | AURORA ROFE          |
|                                  | MOCORETA          | FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL | Sector publico y privado local            | ANDRES SALAS         |
|                                  | ESQUINA           | FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL | Sector publico y privado local            | ALICIA RODRIGUEZ     |
|                                  | ITUZAINGO         | CAPACITACION GERENCIAL        | Gerentes Empresas Turíst. y emprendedores | HORACIO POZO         |
|                                  | MERCEDES          | CAPACITACION GERENCIAL        | Gerentes Empresas Turíst. y emprendedores | EDGARDO GARCIA       |
|                                  | SANTO TOME        | FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL | Sector publico y privado local            | ADOLFO DI LORENZO    |
|                                  | MBURUCUYA         | FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL | Sector publico y privado local            | PATRICIA AGUAYO      |
| <b>9 Y 10 AGO</b>                | PASO DE LA PATRIA | PRODUCTO TURISTICO            | Prestadores de Servicios Turísticos       | RICARDO LAURINO      |
|                                  | CURUZU CUATIA     | FORTALECIMIENTO INSTITUC.     | Sector publico y privado local            | EDGARDO GARCIA       |

|                        |                  |                                  |   |                       |
|------------------------|------------------|----------------------------------|---|-----------------------|
|                        | SANTA LUCIA      | FORTALECIMIENTO<br>INSTITUCIONAL | Sector publico y privado local                  | RONALDO ISLER         |
|                        | YAHAPE           | SENSIBILIZACION                  | *Fuerzas Vivas. Transportes,<br>comunidad local | NORMA ALMIRON         |
|                        | COLO. PELLEGRINI | CAPACITACION GERENCIAL           | Gerentes Empresas Turíst. y<br>emprendedores    | OSVALDO LOMBARDI      |
|                        | SAN CARLOS       | FORTALECIMIENTO<br>INSTITUCIONAL | Sector publico y privado local                  | ALICIA RODRIGUEZ      |
|                        | SAN MIGUEL       | FORTALECIMIENTO<br>INSTITUCIONAL | Sector publico y privado local                  | MARTA FERNANDEZ SARDA |
| <b>15 Y 16<br/>AGO</b> | EMPEDRADO        | PRODUCTO TURISTICO               | Prestadores de Servicios Turísticos             | PATRICIA AGUAYO       |
|                        | MONTE CASEROS    | SENSIBILIZACION                  | *Fuerzas Vivas. Transportes,<br>comunidad local | ANGELA AYALA          |
|                        | BELLA VISTA      | SENSIBILIZACION                  | *Fuerzas Vivas. Transportes,<br>comunidad local | ALICIA RODRIGUEZ      |
|                        | OLIVARI          | FORTALECIMIENTO<br>INSTITUCIONAL | Sector publico y privado local                  | HORACIO POZO          |
|                        | COLO. GALARZA    | FORTALECIMIENTO                  | Sector publico y privado local                  | RONALD ISLER          |

|                        |                        |                                  |   |                   |
|------------------------|------------------------|----------------------------------|---|-------------------|
|                        |                        | INSTITUCIONAL                    |   |                   |
|                        | YAPEYU                 | PRODUCTO TURISTICO               | Prestadores de Servicios Turísticos             | ANDRES SALAS      |
|                        | SANTA ROSA             | SENSIBILIZACION                  | *Fuerzas Vivas. Transportes,<br>comunidad local | NORMA ALMIRON     |
| <b>23 Y 24<br/>AGO</b> | SAN LUIS DEL<br>PALMAR | SENSIBILIZACION                  | *Fuerzas Vivas. Transportes,<br>comunidad local | ALICIA RODRIGUEZ  |
|                        | SAUCE                  | SENSIBILIZACION                  | *Fuerzas Vivas. Transportes,<br>comunidad local | ADOLFO DI LORENZO |
|                        | ESQUINA                | SENSIBILIZACION                  | *Fuerzas Vivas. Transportes,                    | MARIA ELISA RICCI |
|                        | ISLA APIPE             | FORTALECIMIENTO<br>INSTITUCIONAL | Sector publico y privado local                  | AURORA ROFE       |
|                        | SAN ROQUE              | FORTALECIMIENTO<br>INSTITUCIONAL | Sector publico y privado local                  | ANDRES SALAS      |
|                        | SAN CARLOS             | FORTALECIMIENTO<br>INSTITUCIONAL | Sector publico y privado local                  | RONALD ISLER      |
|                        | CAA CATI               | SENSIBILIZACION                  | *Fuerzas Vivas. Transportes,<br>comunidad local | LUIS GUSBERTI     |
| <b>30 Y 31<br/>AGO</b> | CORRIENTES             | CAPACITACION GERENCIAL           | Gerentes Empresas Turíst. y<br>emprendedores    | MARCELO VIDELA    |

|                        |                    |                                  |   |                   |
|------------------------|--------------------|----------------------------------|---|-------------------|
|                        | PASO DE LOS LIBRES | PRODUCTO TURISTICO               | Prestadores de Servicios Turísticos             | HORACIO POZO      |
|                        | SANTA LUCIA        | SENSIBILIZACION                  | *Fuerzas Vivas. Transportes,<br>comunidad local | ALICIA RODRIGUEZ  |
|                        | YAHAPE             | CAPACITACION OPERATIVA           | Prestadores de Servicios Turísticos             | CAMILO DE LA CRUZ |
|                        | CHAVARRIA          | SENSIBILIZACION                  | *Fuerzas Vivas. Transportes,<br>comunidad local | NORMA ALMIRON     |
|                        | LA CRUZ            | PRODUCTO TURISTICO               | Prestadores de Servicios Turísticos             | RICARDO LAURINO   |
|                        | SALADAS            | CAPACITACION OPERATIVA           | Personal de Hoteles y Restaurantes              | BEATRIZ MARTINO   |
| <b>6 Y 7 SEP</b>       | SAN COSME          | FORTALECIMIENTO<br>INSTITUCIONAL | Sector publico y privado local                  | AURORA ROFE       |
|                        | MOCORETA           | PRODUCTO TURISTICO               | Prestadores de Servicios Turísticos             | ANDRES SALAS      |
|                        | GOYA               | CAPACITACION GERENCIAL           | Gerentes Empresas Turist. y<br>emprendedores    | ALICIA RODRIGUEZ  |
|                        | ISLA APIPE         | PRODUCTO TURISTICO               | Prestadores de S.T.                             | HORACIO POZO      |
|                        | MERCEDES           | CAPACITACION OPERATIVA           | Personal de Hoteles y Restaurantes              | EDGARDO GARCIA    |
|                        | VIRASORO           | PRODUCTO TURISTICO               | Prestadores de Servicios Turísticos             | ADOLFO DI LORENZO |
|                        | SAN MIGUEL         | CAPACITACION OPERATIVA           | Personal de Hoteles y Restaurantes              | PATRICIA AGUAYO   |
| <b>13 Y 14<br/>SEP</b> | SANTA ANA          | SENSIBILIZACION                  | *Fuerzas Vivas. Transportes,<br>comunidad local | RICARDO LAURINO   |

|                        |                  |                        |   |                       |
|------------------------|------------------|------------------------|---|-----------------------|
|                        | CURUZU CUATIA    | PRODUCTO TURISTICO     | Prestadores de Servicios Turísticos             | EDGARDO GARCIA        |
|                        | ESQUINA          | CAPACITACION OPERATIVA | Personal de Hoteles y Restaurantes              | RONALDO ISLER         |
|                        | ITA IBATE        | SENSIBILIZACION        | *Fuerzas Vivas. Transportes,<br>comunidad local | NORMA ALMIRON         |
|                        | COLO. PELLEGRINI | CAPACITACION OPERATIVA | Personal de Hoteles y Restaurantes              | OSVALDO LOMBARDI      |
|                        | LIEBIG           | SENSIBILIZACION        | *Fuerzas Vivas. Transportes,<br>comunidad local | ALICIA RODRIGUEZ      |
|                        | LORETO           | CAPACITACION GERENCIAL | Gerentes Empresas Turíst. y<br>emprendedores    | MARTA FERNANDEZ SARDA |
| <b>20 Y 21<br/>SEP</b> | ITATI            | CAPACITACION GERENCIAL | Gerentes Empresas Turíst. y<br>emprendedores    | PATRICIA AGUAYO       |
|                        | SAUCE            | CAPACITACION GERENCIAL | Gerentes Empresas Turíst. y<br>emprendedores    | ANGELA AYALA          |
|                        | GOYA             | CAPACITACION OPERATIVA | Personal de Hoteles y Restaurantes              | ALICIA RODRIGUEZ      |
|                        | ITUZAINGO        | PRODUCTO TURISTICO     | Prestadores de Servicios Turísticos             | HORACIO POZO          |
|                        | SAN ROQUE        | SENSIBILIZACION        | *Fuerzas Vivas. Transportes,<br>comunidad local | RONALD ISLER          |
|                        | ALVEAR           | SENSIBILIZACION        | *Fuerzas Vivas. Transportes,<br>comunidad local | ANDRES SALAS          |
|                        | CONCEPCION       | CAPACITACION GERENCIAL | Gerentes Empresas Turíst. y                     | NORMA ALMIRON         |



|                        |                    |                               |   |                   |
|------------------------|--------------------|-------------------------------|---|-------------------|
|                        |                    |                               | emprendedores                             |                   |
| <b>27 Y 28<br/>SEP</b> | SAN COSME          | CAPACITACION OPERATIVA        | Personal de Hoteles y Restaurantes        | ALICIA RODRIGUEZ  |
|                        | MOCORETA           | CAPACITACION OPERATIVA        | Personal de Hoteles y Restaurantes        | ADOLFO DI LORENZO |
|                        | ESQUINA            | CAPACITACION GERENCIAL        | Gerentes Empresas Turíst. y emprendedores | MARIA ELISA RICCI |
|                        | OLIVARI            | CAPACITACION GERENCIAL        | Gerentes Empresas Turíst. y emprendedores | AURORA ROFE       |
|                        | COLO. GALARZA      | CAPACITACION OPERATIVA        | Personal de Hoteles y Restaurantes        | ANDRES SALAS      |
|                        | LIEBIG             | CAPACITACION GERENCIAL        | Gerentes Empresas Turíst. y emprendedores | RONALD ISLER      |
|                        | SALADAS            | PRODUCTO TURISTICO            | Prestadores de Servicios Turísticos       | LUIS GUSBERTI     |
| <b>4 Y 5 OCT</b>       | RIACHUELO          | FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL | Sector publico y privado local            | MARCELO VIDELA    |
|                        | PASO DE LOS LIBRES | CAPACITACION OPERATIVA        | Personal de Hoteles y Restaurantes        | HORACIO POZO      |
|                        | SANTA LUCIA        | CAPACITACION OPERATIVA        | Personal de Hoteles y Restaurantes        | ALICIA RODRIGUEZ  |
|                        | ITA IBATE          | PRODUCTO TURISTICO            | Prestadores de Servicios Turísticos       | CAMILO DE LA CRUZ |
|                        | CHAVARRIA          | CAPACITACION GERENCIAL        | Gerentes Empresas Turíst. y emprendedores | NORMA ALMIRON     |

|                        |                    |                        |   |                   |
|------------------------|--------------------|------------------------|---|-------------------|
|                        | VIRASORO           | CAPACITACION OPERATIVA | Personal de Hoteles y Rest.               | RICARDO LAURINO   |
|                        | CONCEPCION         | PRODUCTO TURISTICO     | Prestadores de Servicios Turísticos       | BEATRIZ MARTINO   |
| <b>10 Y 11<br/>OCT</b> | CORRIENTES         | CAPACITACION OPERATIVA | Personal de Hoteles y Restaurantes        | AURORA ROFE       |
|                        | MONTE CASEROS      | CAPACITACION OPERATIVA | Personal de Hoteles y Restaurantes        | ANDRES SALAS      |
|                        | BELLA VISTA        | CAPACITACION GERENCIAL | Gerentes Empresas Turíst. y emprendedores | ALICIA RODRIGUEZ  |
|                        | OLIVARI            | CAPACITACION OPERATIVA | Personal de Hoteles y Restaurantes        | HORACIO POZO      |
|                        | MERCEDES           | PRODUCTO TURISTICO     | Prestadores de Servicios Turísticos       | EDGARDO GARCIA    |
|                        | YAPEYU             | CAPACITACION OPERATIVA | Personal de Hoteles y Restaurantes        | ADOLFO DI LORENZO |
|                        | CAA CATI           | PRODUCTO TURISTICO     | Prestadores de Servicios Turísticos       | PATRICIA AGUAYO   |
| <b>18 Y 19<br/>OCT</b> | RIACHUELO          | CAPACITACION OPERATIVA | Personal de Hoteles y Restaurantes        | RICARDO LAURINO   |
|                        | PASO DE LOS LIBRES | CAPACITACION GERENCIAL | Gerentes Empresas Turíst. y emprendedores | EDGARDO GARCIA    |
|                        | GOYA               | PRODUCTO TURISTICO     | Prestadores de Servicios Turísticos       | RONALDO ISLER     |
|                        | ITA IBATE          | CAPACITACION GERENCIAL | Gerentes Empresas Turíst. y emprendedores | NORMA ALMIRON     |
|                        | COLO. PELLEGRINI   | PRODUCTO TURISTICO     | Prestadores de Servicios Turísticos       | OSVALDO LOMBARDI  |

|                        |               |                        |   |                       |
|------------------------|---------------|------------------------|---|-----------------------|
|                        | SANTO TOME    | CAPACITACION GERENCIAL | Gerentes Empresas Turíst. y emprendedores | ALICIA RODRIGUEZ      |
|                        | MBURUCUYA     | CAPACITACION OPERATIVA | Personal de Hoteles y Restaurantes        | MARTA FERNANDEZ SARDA |
| <b>25 Y 26<br/>OCT</b> | EMPEDRADO     | CAPACITACION GERENCIAL | Gerentes Empresas Turíst. y emprendedores | PATRICIA AGUAYO       |
|                        | CURUZU CUATIA | CAPACITACION GERENCIAL | Gerentes Empresas Turíst. y emprendedores | ANGELA AYALA          |
|                        | ESQUINA       | PRODUCTO TURISTICO     | Prestadores de Servicios Turísticos       | ALICIA RODRIGUEZ      |
|                        | ITUZAINGO     | CAPACITACION OPERATIVA | Personal de Hoteles y Restaurantes        | HORACIO POZO          |
|                        | COLO. GALARZA | PRODUCTO TURISTICO     | Prestadores de Servicios Turísticos       | RONALD ISLER          |
|                        | LA CRUZ       | CAPACITACION OPERATIVA | Personal de Hoteles y Restaurantes        | ANDRES SALAS          |
|                        | SAN CARLOS    | CAPACITACION GERENCIAL | Gerentes Empresas Turíst. y emprendedores | NORMA ALMIRON         |

## IMPLEMENTACION DE LAS CAPACITACIONES

## IMPLEMENTACION DE LAS CAPACITACIONES

Durante el periodo planificado para el desarrollo de las actividades se ejecutaron los diferentes cursos que respondían a las necesidades locales respetando los ejes temáticos que se describen a continuación:

### 1. TURISMO PARTICIPATIVO:

En los siete corredores mencionados se realizaron las acciones dirigidas a sensibilizar a las comunidades para que interpreten la importancia del turismo como desarrollo económico con lo negativo y lo positivo de ello y el rol que les compete si deciden incorporar el turismo.

La Sensibilización turística fue el tema más solicitado por los diferentes Municipios y todo lo que contenía herramientas que les permitiese incorporar el turismo a sus economías locales y regionales.

Participaron activamente en clases prácticas de reconocimiento de atractores locales y el significado de su puesta en valor.

Se destacó la importancia de la organización local y el armado de planificaciones con objetivos claros en donde se destacó la necesidad de respetar la cultura y los recursos locales.

Así, en el **corredor Jesuítico** se rescató lo atesorado durante años en casas de familia para dar a conocer en los circuitos locales toda la riqueza del patrimonio correntino.

En los **corredores del Paraná, norte, sur y Gran Corrientes**, la presencia de la carpa educativa en las localidades de paso de la Patria , Itati, San Cosme, Empedrado, Bella Vista, Goya, Esquina, Ita Ibaté, Ituzaingó en donde los alumnos de los últimos tres grados de las escuelas primarias locales pudieron participar en las clases vivenciales de la importancia del río y sus recursos durante la semana que duraba la presencia de la carpa educativa.

Desde lo pedagógico las clases se llevaron a cabo teniendo en cuenta primero la emisión de un video educativo donde se pueden ver aspectos relacionados a la ecología, la biología de los peces autóctonos, una descripción detallada del río Paraná como así también la importancia del cuidado de este importante recurso pesquero como base para el uso sustentable, en una segunda etapa se realiza un intercambio de experiencias donde los niños cuentan sus vivencias relacionadas a los distintos temas los peces, el río, actividades escolares, etc

Los asistentes fueron niños, docentes y directivos de las escuelas de la localidad pero las clases se programan de tal forma que los cursos en un mismo horario son de distintos establecimientos educativos para que se produzca un verdadero intercambio en cuanto a las experiencias que ellos cuentan como así también de las relaciones interpersonales que se producen entre ellos y que enriquece la actividad de todo el grupo, alentando la participación y creando un clima agradable de trabajo

En todas los lugares en donde se desarrollaron estas actividades, se demostró un gran interés por la temática tratada ya que este tema está relacionado muchas veces con actividades que realiza algún miembro de la familia ya sea como guía de pesca o bien reconocen el tema con eventos que se realizan en sus localidades

Por ejemplo en un Colegio de la ciudad de Corrientes (VC con orientación en radio y tv, del Barrio 17 de Agosto) El grupo estuvo constituido principalmente por estudiantes y algunos profesores de comunicación en radio y tv y técnicos, quienes además de aprender contenidos nuevos pudieron transferir a los estudiantes como armar un guión de radio y manejar la cámara para capturar imágenes en primeros planos de residuos medioambientales para hacer documentales.

Los participantes mantuvieron una alta motivación y disposición durante todo el taller, los que hizo que crearan su propio micro de radio con la temática abordada

Se abordó la temática de la ecología y los ecosistemas, como interactúan los seres vivos, especialmente la cadena trófica, organismos consumidores y descomponedores. Esta temática sirvió de introducción para llegar al eje central que es el comportamiento de nuestros ríos de la región, el Paraná y el Uruguay, la vida y

reproducción de sus peces y fundamentalmente, la preservación de su medio ambiente.

También se trabajó con Docentes de las diferentes áreas, naturales, sociales, lengua, matemática, plástica del último ciclo de primaria

A través de esta actividad propuesta a los docentes para que la transfirieran a sus alumnos les será de suma importancia para vincular transversalmente varias asignaturas y a la vez para concienciar de las problemáticas ambientales que enfrenta la región, tratando de sumarlos como guardianes a los cuidados necesarios para la preservación del patrimonio pesquero-ambiental.

Se dejó la inquietud, que formaran un club de “guardianes del río y sus especies, con el lema, “EL RÍO ES LA CASA DE LOS PECES, ES UN BIEN PÚBLICO Y TODOS SOMOS RESPONSABLES DE CUIDARLO Y PROTEGERLO”

El objetivo de internalizar en cada uno que es de fundamental importancia el accionar propio ante la naturaleza y que una actitud positiva y amigable con su medio hará que este pueda ser conservado haciendo un uso sustentable del recurso, que se pueda conocer algo más sobre los peces que habitan en nuestros ambientes acuáticos y la misión de valorizar y conservar este importante recurso tanto económico, social como cultural para muchos lugares de esta región del país y que constituye un verdadero Patrimonio Natural de Corrientes.

En el corredor de ecoturismo y **aventura** las actividades se desarrollaron en San Roque y Chavarría y concurrieron representantes de las Fuerzas Vivas de los poblados locales lugares muy incipientes en desarrollo por lo cual la comunidad se acercó para descubrir que significaba el turismo y de que manera intervenían en ese desarrollo.

En general los residentes no conocen el entorno en donde viven y de que manera la intervención municipal para rescatar y dar a conocer es primordial.

En el **Solar de las Huellas**, por su proximidad al Parque Nacional Mburucuyá y a los Esteros del Iberá, existe mayor inquietud por desarrollar actividades que conviertan los atractores en productos distintivos y complementarios.

Así Loreto, una localidad pequeña con mucho por descubrir de su historia

La reducción de Loreto, fue el primero fundado en las Misiones por los padres Cataldino y Masseta, hacia 1610 más allá de la Cataratas del Iguazú, en la región el Guayrá.

Toda esta historia palpita en el pueblo sin salir a luz, brindando la posibilidad de dar a conocer la riqueza cultural del país profundo que en medio de una naturaleza privilegiada colabora con su pocos medios para avanzar con al propuesta de un turismo sostenible.

En las otras localidades del corredor

Se destacaron dos cosas:

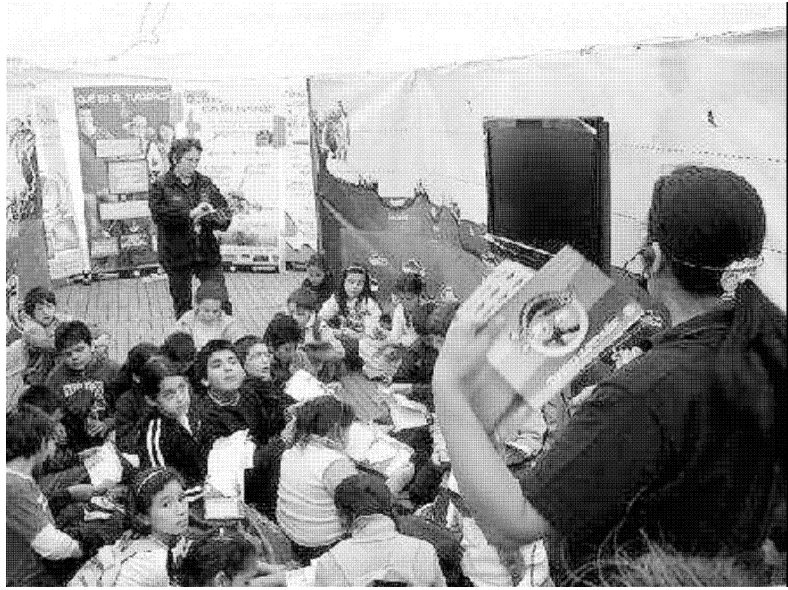
1. La fuerte identidad cultural que tienen y “orgullo” de ser del lugar, historia, de dónde vienen hacia dónde quieren ir.
2. La falta de identidad como parte de la Reserva Iberá, no incorporan al sistema Iberá y lo que ello implica como “ EL GRAN ATRACTIVO” promocionado tanto nacional como internacionalmente, esto se ve en el único renglón que escribieron como parte de la oferta local.

La explicación que dieron es la dificultad que tienen para acceder al Iberá como locales; ven como “propiedad ajena” a quien deben solicitar permiso para ingresar, dificultades desde la accesibilidad, disponibilidad y transporte, sumado a la gestión para el ingreso.

Son autocríticos en el buen sentido ya que son inquietos y creativos, les falta herramientas y capacitaciones varias para trabajar. Tienen conocimientos históricos pero no circuitos trazados por ej, se les dio herramientas a tener en cuenta preparándolos para próximas capacitaciones.

Las actividades realizadas para lograr el encuentro de los pobladores entre ellos y a su vez con su pasado permiten diagramar nuevas líneas de capacitación y seguimiento que redunden en un mejor posicionamiento de la localidad., esa fue la demanda de los vecinos que participaron de todos los encuentros





## 2. FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

La Subsecretaría provincial trabaja en forma continua asesorando en el lugar a los municipios locales, llevándoles toda la información que necesitan para lograr una fluida comunicación, en ese marco se desarrollaron varios talleres incluidos en el segundo eje.

En Paso de la Patria, Ita Ibaté, Paso de lo Libres, Monte Caseros, Virasoro Mercedes, Esquina, Concepción, se realizaron Seminarios dirigidos a empresario locales y funcionarios de gobierno y ediles, a efecto de fortalecer la asociativismo y organizarse para mejorar la gestión en la presentación de proyectos, tramites administrativos, créditos para emprendedores, en las ciudades mas importantes de todos los **corredores**.

En general se trabajó en los seminarios sobre la exploración del entorno social, político, económico y tecnológico en la actividad turística.

La gestión asociada y la articulación público privado que se presentan como los mayores problemas. Para ello se planteó como objetivo en toda la provincia que los involucrados reconozcan las oportunidades que ofrece el turismo y los beneficios de la gestión asociativa del sector privado y de la articulación público-privada.



### 3. Producto Turístico

Es posible notar las diferencias que existen en los corredores entre los mismos productos. En general no existen “cluster” y ya están en etapa de maduración. Necesitan actualización de conocimientos con herramientas que les permita salir al mercado de forma competitiva, caso Esquina, Goya, Paso de Patria, Empedrado, Itatí con la pesca deportiva. No es notable el impacto económico que genera esta actividad ni en la mayoría de los prestadores ni en la comunidad en general.

Tampoco es posible vislumbrar un recambio generacional que permita la formación e inserción de lo jóvenes a fin de evitar el éxodo de sus localidades.

No existen ofertas educativas que permita formar a los jóvenes no solo en los productos principales sino en los complementarios en forma satisfactoria.

Excepto en Ita Ibaté, **corredor Paraná Norte**, que ha tenido un gran crecimiento de turistas pescadores, se convocó a los jóvenes locales con aptitud de servicio para participar en la formación de “Nuevos guías locales” quienes durante dos meses, dos veces por semana participaron de los módulos elaborados a tal fin por un total de 54 hs. reloj y de esa manera no solo la localidad sino la región contará de hoy en mas con jóvenes con aptitud laboral , actitud de servicio y conocimientos necesarios para recibir a los turistas pescadores. Debido al uso de idiomas y nuevos perfiles de pescadores, será necesario que se incorporen a la formación continua.

Otro de los segmentos turísticos de mayor crecimiento a nivel mundial es la observación de aves (birdwaching). La Argentina tiene más de mil especies en magníficos escenarios naturales que son atractivos para los turistas. Nacionales y extranjeros.

.Un público creciente se interesa por la observación de aves silvestres en libertad, una actividad placentera y posible de aprender en una salida corta bien conducida y organizada. Este fue el objetivo de los seminarios.

Asimismo se concluyo que la incorporación de la observación ornitológica al turismo rural permite enriquecer su oferta de actividades, mediante la ampliación del

perfil de visitantes; la mejora de la vivencia y la extensión del tiempo de permanencia en los destinos.

En los diferentes seminarios se analizaron cómo planificar esta actividad a través de la formación de guías locales, la formulación de senderos, el empleo de libros e impresos (cartillas, folletos) y la ubicación de observatorios de aves.

Este fue uno de los temas que mas participación ha tenido, las experiencias logradas fueron muy emotivas, los grupos estaban altamente motivados por los funcionarios locales en el **Solar de las Huellas, Corredor Jesuítico y de Ecoturismo y Aventura.**

Así compartieron la formación en Loreto jóvenes que se inician en la actividad, futuros guías de San Miguel y Caá Ca Ti que se trasladaron durante los días que se desarrollo la formación.

Este tema amerita continuidad para que no caiga la motivación de los grupos conformados e intensificar modularmente la formación en relevamiento, publicación de especies, mercadeo y marketing del producto

Es indudable que la pesca deportiva, que mueve la mayor cantidad de aficionados a lo largo del Paraná, es otro de los productos de permanente interés nacional e internacional y la provincia de Corrientes es la que posee mayores posibilidades de desarrollarlo de acuerdo a las demandas de un mercado exigente

Desde la Subsecretaría de Turismo de la Provincia indicaron que los encuentros tienen como fin continuar con la sensibilización a la población residente en el Litoral, en la preservación de la fauna ictícola, capacitando en la función de los ecosistemas y nuevas tendencias de pesca a los guías y apuntando a la autoformación de emprendedores y operadores turísticos dedicados a la atención de pescadores, tanto nacionales como internacionales, en los nuevos conceptos de la actividad y de atención al pasajero.

Los esfuerzos en este sentido se concentraron en la localidad de Ita Ibate e Itati en donde las actividades tuvieron como participantes a los miembros activos de la

comunidad, empresarios locales y jóvenes lugareños para ser formados como guías de pesca con técnicas apropiadas para la pesca con devolución.

En el marco del turismo cultural, **El Solar de la Huellas**, con cabecera en Loreto. logró identificar y resignificar su patrimonio y organizar sus productos turísticos a partir de los conceptos desarrollados en los talleres que dieron como resultado la localización de los recursos patrimoniales, la construcción de recorridos turísticos; registro e identificación de actividades complementarias de interés turístico con sus respectivos guiones interpretativos.

El legado cultural representa la historia y, a menudo, la identidad de la gente que habita un territorio. Éste existe y tiene un valor por si mismo. El reencuentro con el patrimonio cultural local reapareció a partir de los encuentros realizados donde siempre estuvo presente la historia y la cultura.

El patrimonio cultural es reconocido como un recurso que puede iniciar una cadena de acciones capaces de generar empleo y riqueza, una vez combinadas con los mecanismos adecuados de producción desde allí se consideró la Ciudad de Corrientes posee otros atributos que no son únicamente el Carnaval y El Chamamé.

Si consideró en los encuentros el desarrollo tecnológico y la evolución de los comportamientos del consumidor. Se descubrió que el legado cultural y patrimonial que puede ser renovado con las nuevas tecnologías y sus aplicaciones (desde el transporte a los ordenadores personales). Éstas tienen una amplia capacidad generadora de nuevas oportunidades. El patrimonio puede convertirse de este modo en una atracción dinámica.

La realidad virtual otorgaría al legado cultural la posibilidad de transformarse en una experiencia multimedia. El uso de los recursos artísticos como eventos crea nuevos roles activos para el legado cultural desde esa perspectiva se realizaron los Seminarios de Turismo y Ciudad en Corrientes, Capital



#### **4. CAPACITACION LABORAL OPERATIVA**

Esta formación nació centrada en la interacción de conocimientos, habilidades y destrezas para la vinculación a un empleo. Ahora, pasó de un concepto inicial del saber a uno de formación continua, el saber hacer.

El objetivo planeado para desarrollar este eje temático partió de la concepción que la formación profesional debe buscar la generación de competencias en los trabajadores no la simple conjunción de habilidades, destrezas y conocimientos La configuración adquirida por las ocupaciones exige a los trabajadores un mas amplio

rango de capacidades que involucran no solo conocimientos y habilidades sino también comprensión de lo que están haciendo, actualmente se piden mas competencias asociadas a la comunicación, capacidad de dialogo y facilidad para plantear y resolver problemas.

Con esta mirada se apunto a desarrollar seminarios, no solo operacionales de cada rol ocupacional sino también tener en cuenta la formación de trabajadores competentes, con capacidad de ejecutar el trabajo con nuevas competencias posibles de trasladar de un empleo a otro aumentando así la empleabilidad.

Estos talleres con la participación heterogénea de trabajadores activos y desocupados y se realizaron en las localidades con mayor desarrollo hotelero-gastronómico.

Los cursos con la cantidad de horas determinada actuaron como un impacto donde los participantes reconocieron temas relacionados con el servicio, la recepción y la atención de clientes en el ámbito hotelero, gastronómico y turístico. Se buscó impactar en las comunidades donde se dictan, a fin de provocar en los trabajadores de la zona un renovado interés por adquirir nuevos conocimientos, y en aquellas personas con potencialidades, la motivación necesaria para ingresar a esta rama de actividad.

En Paso de los Libres, **Corredor sur**, con una gran cantidad de oferta hotelero-gastronómica, ciudad de frontera con Brasil, participaron en su gran mayoría desocupados que aguardaban el inicio de la temporada , muy motivados para la enseñanza aprendizaje e incorporarse a un puesto de trabajo en el rubro.

Como complemento a los cursos realizados se dictaron en todos los corredores, módulos complementarios de Higiene y Seguridad Alimentaria, como evitar enfermedades transmisibles por los alimentos, haciendo notar la importancia de un clima en donde se debe tener mayores cuidados con la conservación y manipulación de los alimentos.

**En los corredores del Gran Corrientes, Paraná Sur**, se proyecta un crecimiento paulatino de establecimientos gastronómicos y así también una

demanda de personal para el desarrollo de la actividad, la problemática reside en las alta estacionalidad que poseen las más importantes localidades correntinas.

Desde la formación integral del puesto ocupacional se trabajo sobre la reconstrucción de su rol en la cadena de servicios que les permita generar una conciencia de la actitud como medio de comunicación de atención al cliente y reflexionar sobre la imagen personal y profesional que se proyecta en la imagen de la empresa a la que representan. Se hizo hincapié sobre el reconocimiento que la autoestima, alta o baja, incide favorable o desfavorablemente en la productividad laborar, en el reconocimiento de los logros y en la efectividad del trabajo en equipo, se podrán modificar conductas que lleven a formar profesionales en el área.

Para producir un cambio se brindo entrenamiento, educación y motivación, desarrollando capacidades, conocimientos, habilidades de comunicación eficaz y actitudes pasibles de ser transferidas y puestas en acción en las labores cotidianas de manera precisa y según lo demande del organismo.

El taller se propuso contribuir al desarrollo de actitudes que permitiesen formar equipos de trabajo de alto rendimiento. Para ello es necesario formar conductores capaces de mantener alta la motivación del personal.

El tiempo destinado a estas capacitaciones no logró cubrir el gran déficit de competencias requeridas para un servicio de excelencia pero en su gran mayoría han respondido que necesitan nuevas y mejores herramientas para desarrollarse profesionalmente en la actividad y lograr mejor atención a los turistas y visitantes y asimismo colaborar para hacer de la provincia un destino buscado.





## **5. CAPACITACION GERENCIAL**

Con este perfil de participantes la demanda fue diferente de acuerdo a los diferentes corredores.

En el Gran Corrientes I las necesidades tuvieron que ver con lo Organizacional y el uso de redes sociales en turismo. Desde hace algunos años, la presencia e importancia de Internet en el mundo de los negocios ha venido creciendo en forma vertiginosa.

Desde las empresas que tienen una simple presencia institucional hasta las que desarrollan toda su estrategia de negocios montadas en la red, prácticamente no existe compañía que no haya ingresado en la nueva economía o que al menos esté pensando en hacerlo.

Las bajas en los costos operativos, así como la increíble potencialidad de incrementar los beneficios de la empresa resultan claves en el enorme desarrollo que ha tenido Internet en la región y en el mundo entero.

Ninguna empresa del sector turismo, por lo tanto, puede estar ausente en esta transformación que se está produciendo en materia de tecnología aplicada a los negocios.

Por lo tanto para ser competitivas, las empresas turísticas deberán contar con profesionales competentes y aptos para el desarrollo e implementación de estas metodologías.

En este sentido fue importante trabajar con los emprendedores del sector sobre tomar conciencia de los cambios y la globalización para luego acompañarlos en el proceso de cambio con herramientas de marketing y gestión de empresas.

La participación de los dueños y responsables de empresas fue muy importante, Corrientes como ciudad y sus alrededores no cuentan con receptivos importantes, esto pudo ser el inicio para avanzar en ese sentido.

En los corredores **Paraná Norte, de Ecoturismo, Jesuítico y Sur Correntino**, la demanda ha sido de mejorar la calidad de servicios de los alojamientos, notándose que se concentró en las principales ciudades o sea las que demuestran con sus estadísticas mayor receptividad como son Esquina, paso de los Libres, Santo Tomé, Ituzaingó, Mercedes

Es necesario informar que pese a haber comenzado el trabajo en terreno a mediados de julio y finalizado a mediados de noviembre, hubieron muchos cambios debido no solo inclemencias climáticas, estado de caminos, libre disposición de los capacitadores, actos institucionales, feriados religiosos únicos en el país, sino también a falta de comunicación, muchos de las localidades mencionadas en el proyecto tiene grandes dificultades o son inexistentes. A pesar de todo se cumplieron los objetivos superando las horas estipuladas en el proyecto.

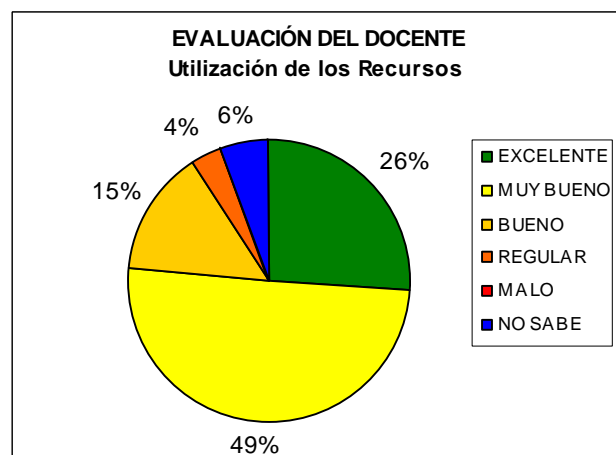
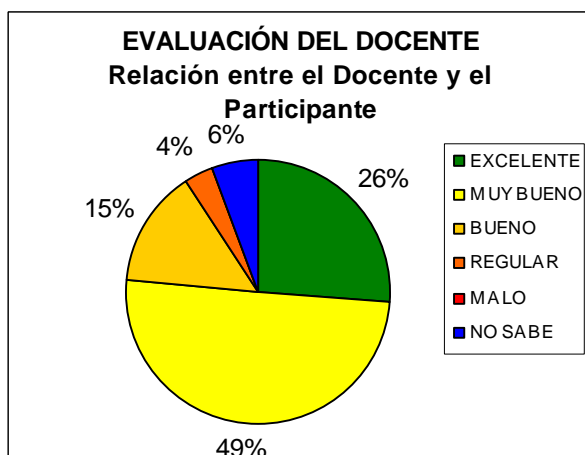
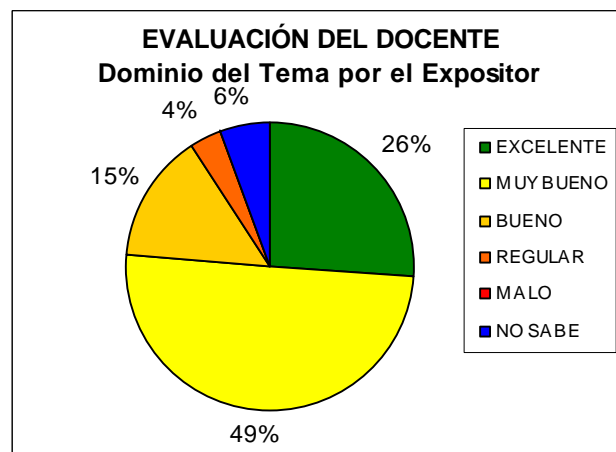
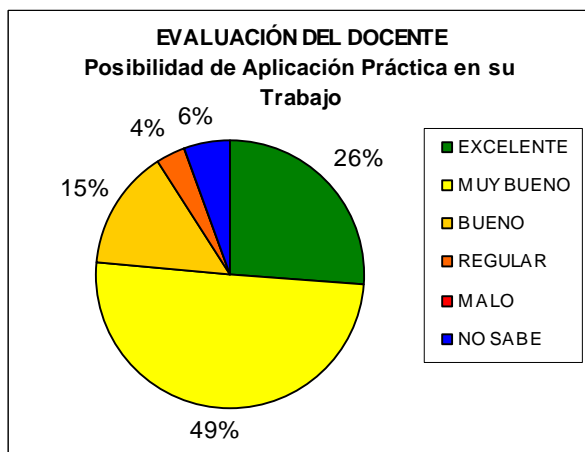
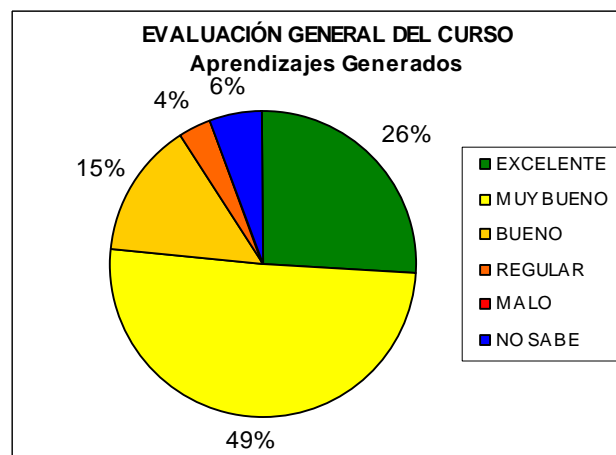
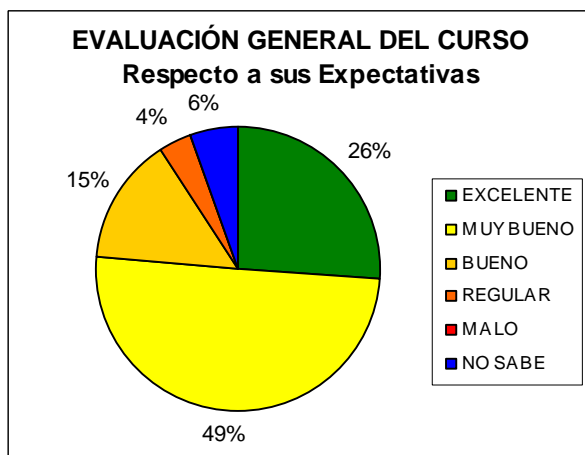


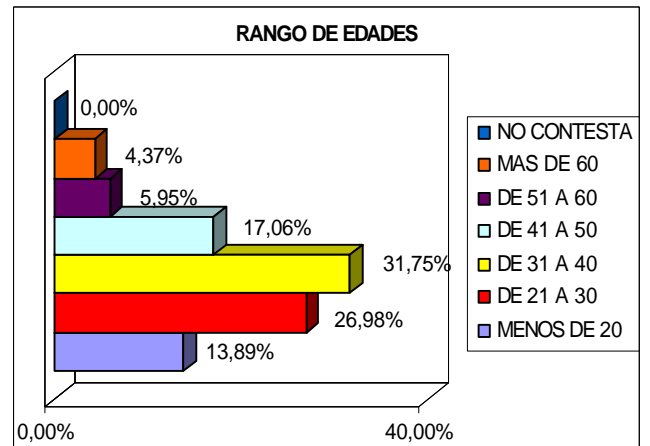
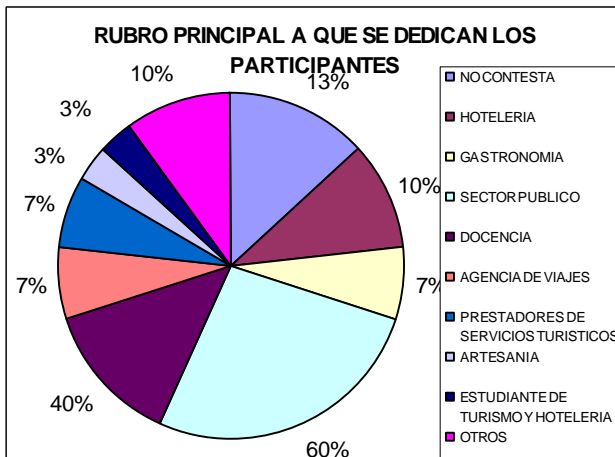
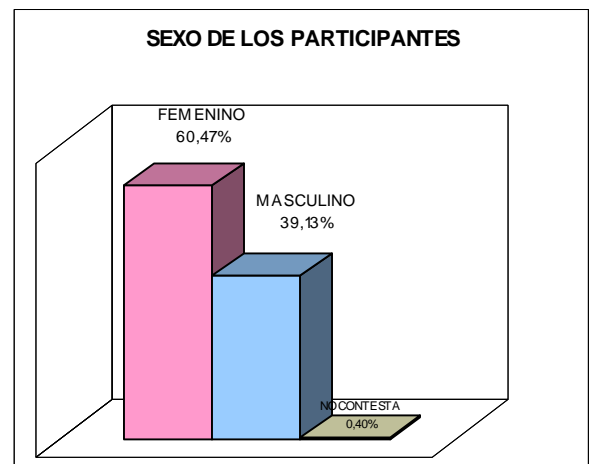
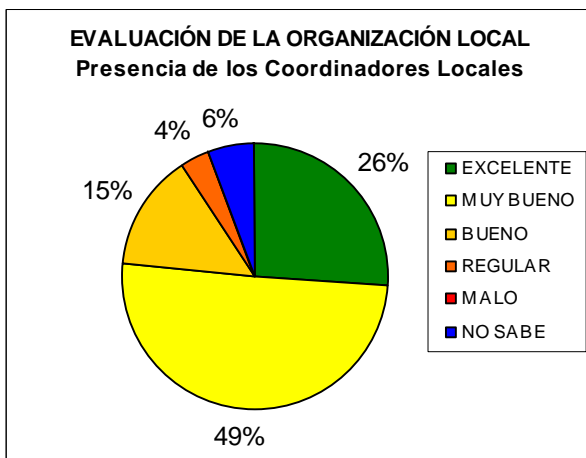
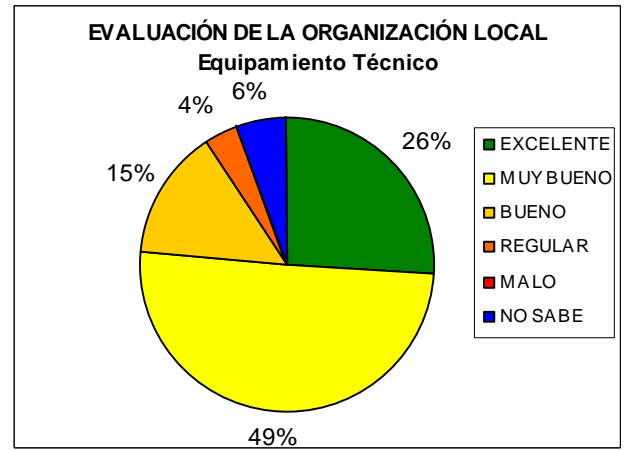
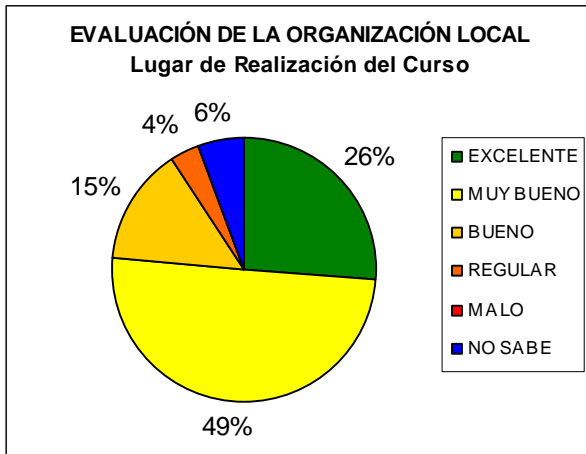
## CANTIDAD DE PARTICIPANTES

| Corredores                  | Participantes adultos | Turismo educativo |
|-----------------------------|-----------------------|-------------------|
| <b>PARANÁ SUR</b>           | 210                   |                   |
| Esquina                     |                       | 300               |
| Goya                        |                       |                   |
| Santa Lucia                 |                       |                   |
| Bella Vista                 |                       | 150               |
| <b>PARANÁ NORTE</b>         | 340                   |                   |
| Ituzaingó                   |                       |                   |
| Isla Apipe                  |                       |                   |
| Ita Ibaté                   |                       | 138               |
| v. Olivari                  |                       |                   |
| <b>ECOTURISMO AVENTURA</b>  | 49                    |                   |
| Mercedes                    |                       |                   |
| San Roque                   |                       |                   |
| Col. Pellegrini             |                       |                   |
| <b>Jesúitico</b>            | 321                   |                   |
| Yapeyú                      |                       |                   |
| Santo Tome                  |                       |                   |
| Alvear                      |                       |                   |
| Virasoro                    |                       |                   |
| <b>SOLAR DE LAS HUELLAS</b> | 253                   |                   |
| Saladas                     |                       |                   |
| Mburucuya                   |                       |                   |
| Concepción                  |                       |                   |
| San Miguel                  |                       |                   |
| Loreto                      |                       |                   |
| Caa Cati                    |                       |                   |
| <b>GRAN CORRIENTES</b>      | 368                   |                   |
| Itati                       |                       |                   |
| San Cosme                   |                       |                   |
| Paso de la Patria           |                       | 250               |
| Santa Ana                   |                       |                   |
| Corrientes                  |                       | 115               |
| San Luis del Palmar         |                       |                   |
| Riachuelo                   |                       |                   |
| Empedrado                   |                       |                   |
| <b>SUR CORRENTINO</b>       | 85                    |                   |
| Paso de los Libres          |                       |                   |
| Curuzu Cuatia               |                       |                   |
| Sauce                       |                       |                   |
| <b>Total</b>                | 1626                  | 953               |
| Total general               |                       | 2579              |

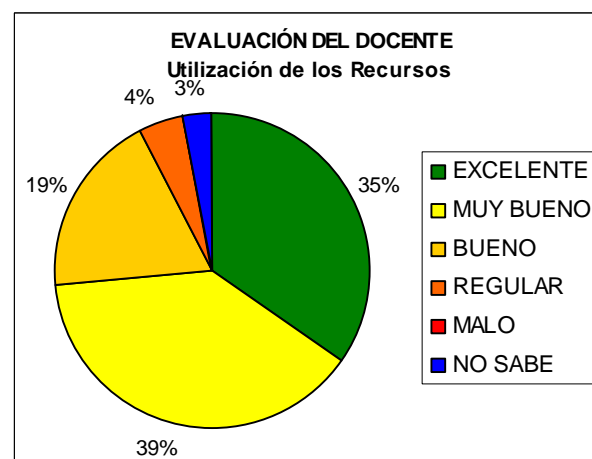
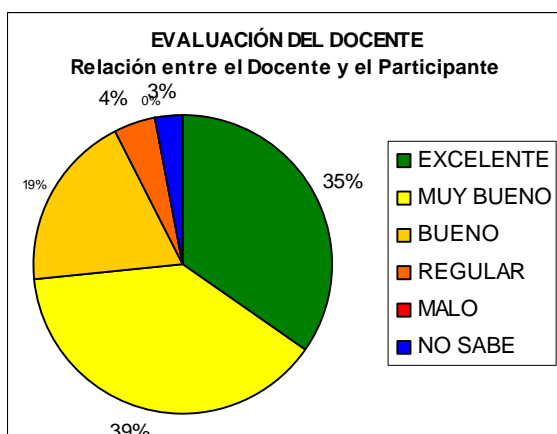
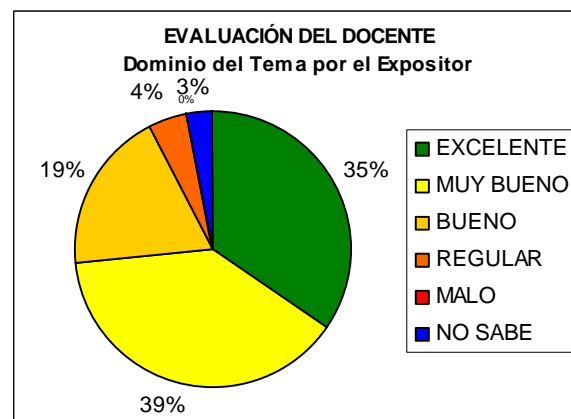
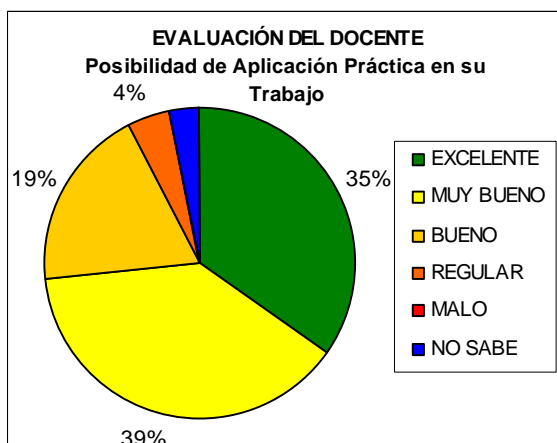
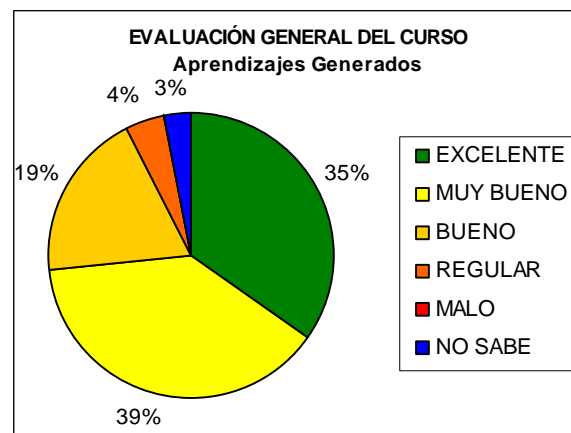
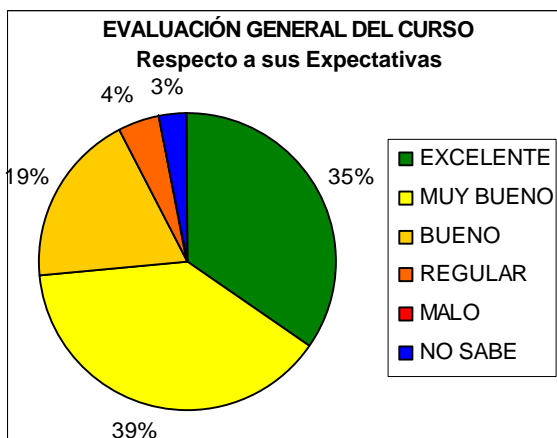
## RESULTADO DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCION POR EJES

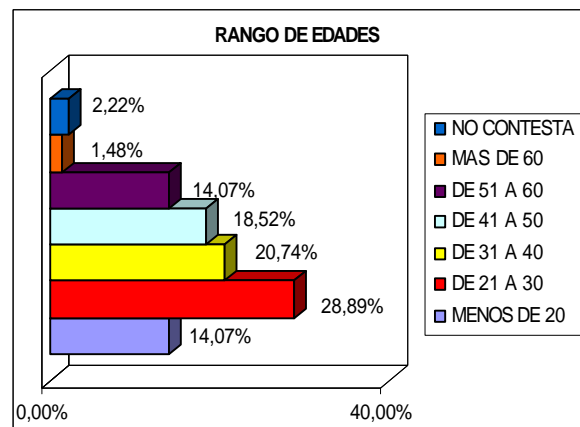
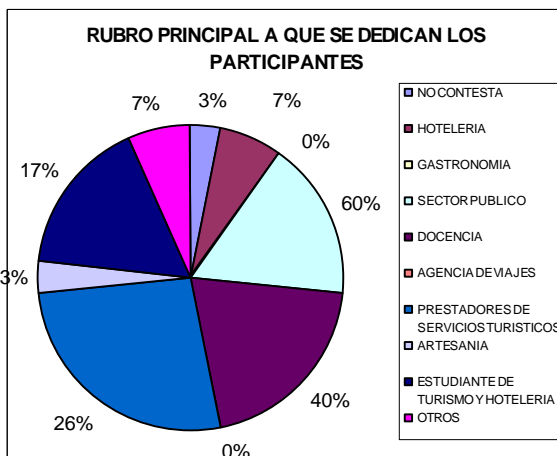
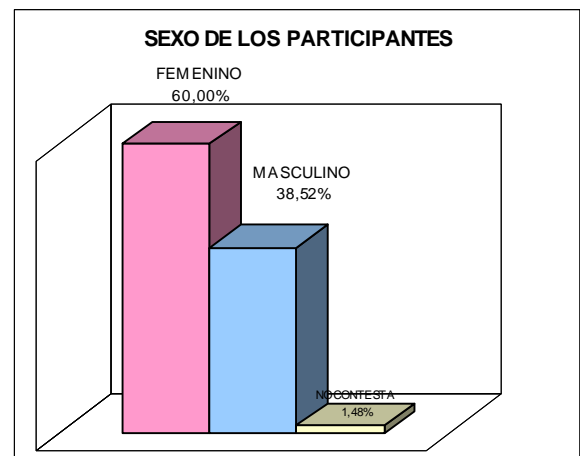
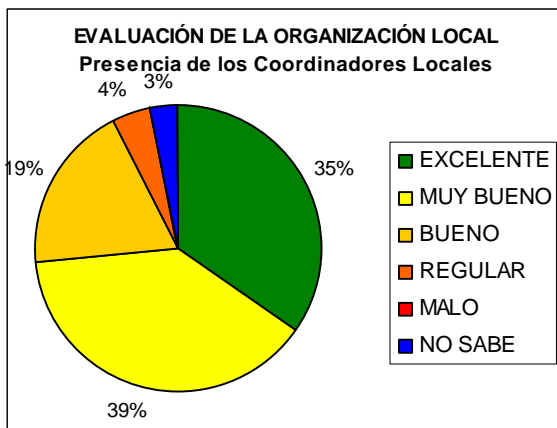
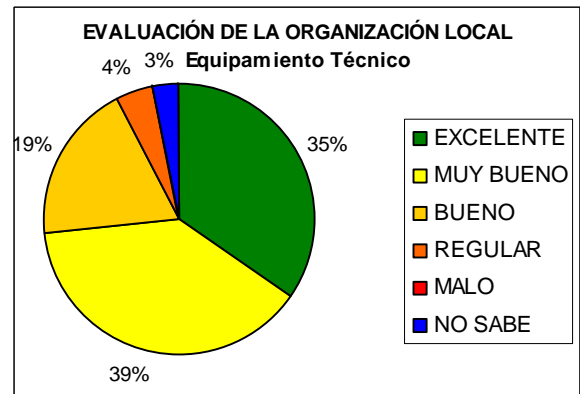
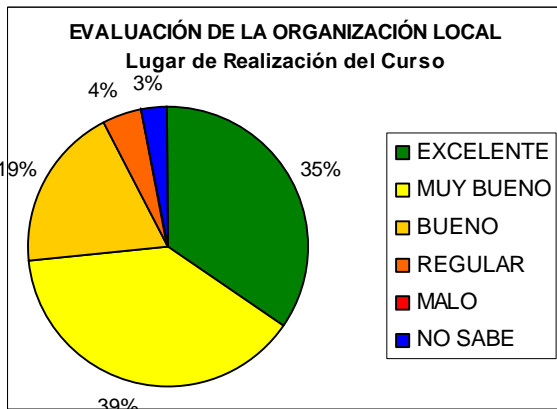
### Eje 1 – Turismo Participativo



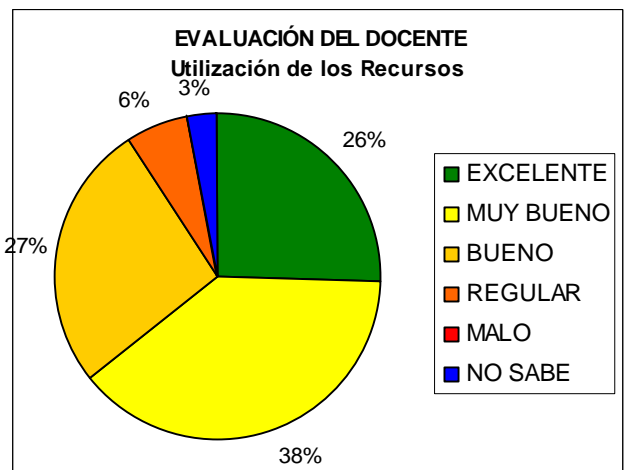
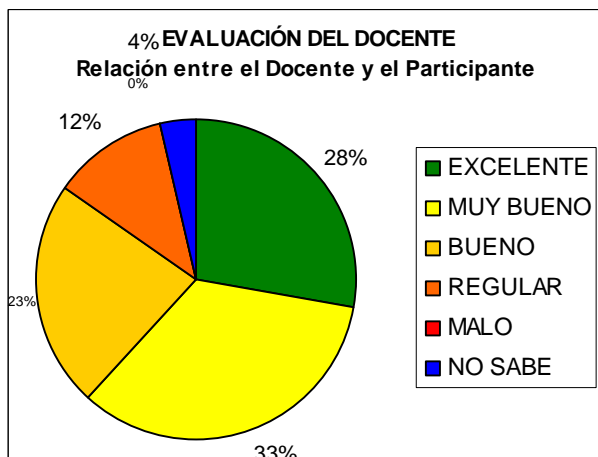
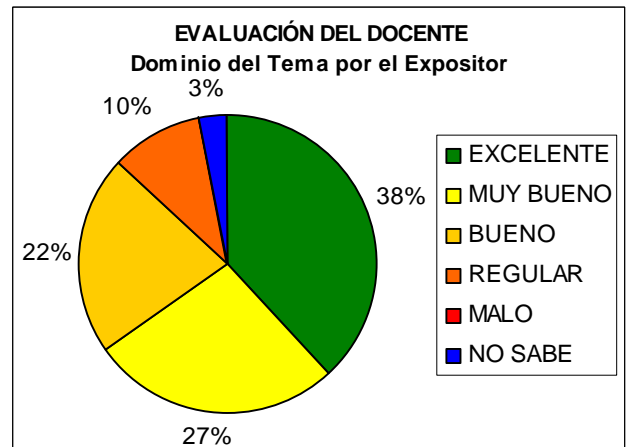
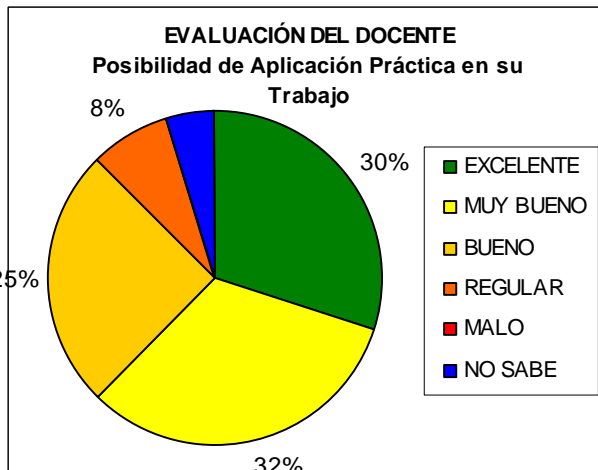
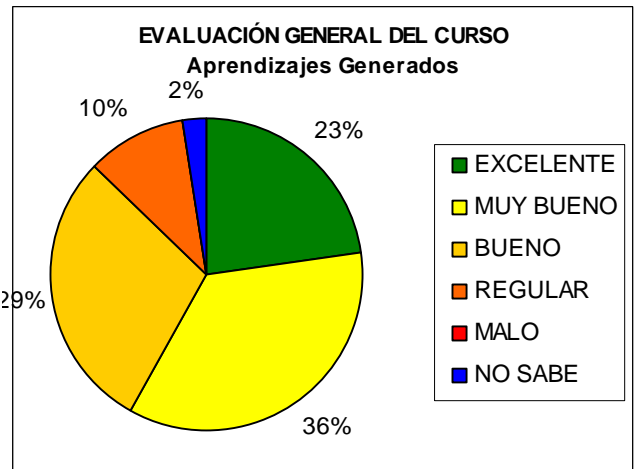
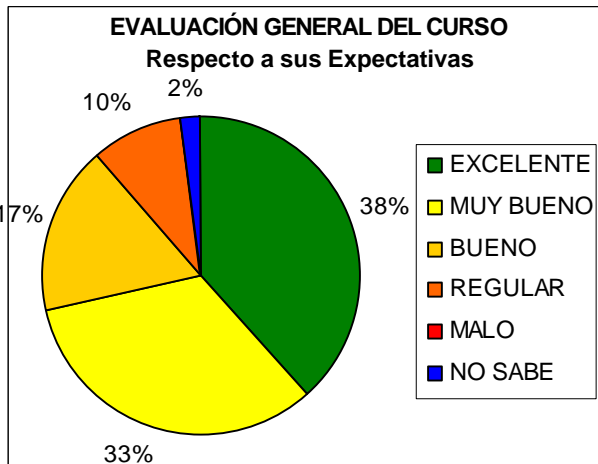


## Eje 2 – Fortalecimiento Institucional

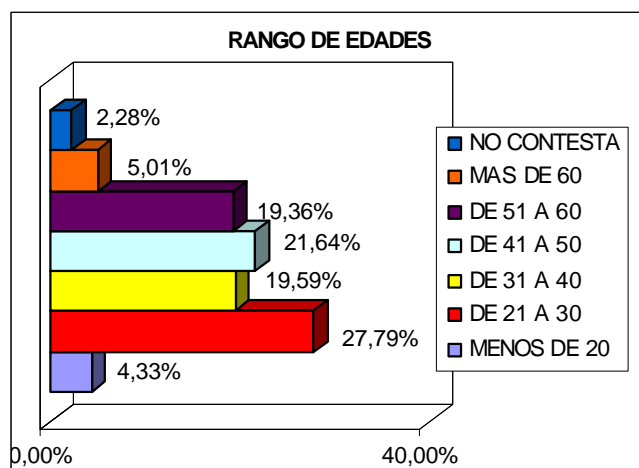
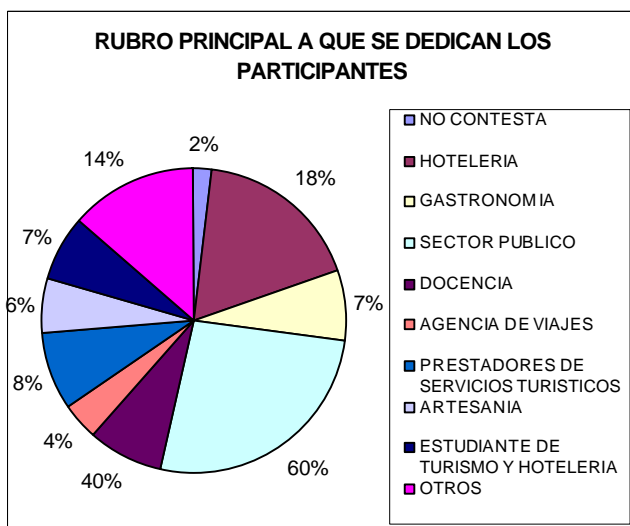
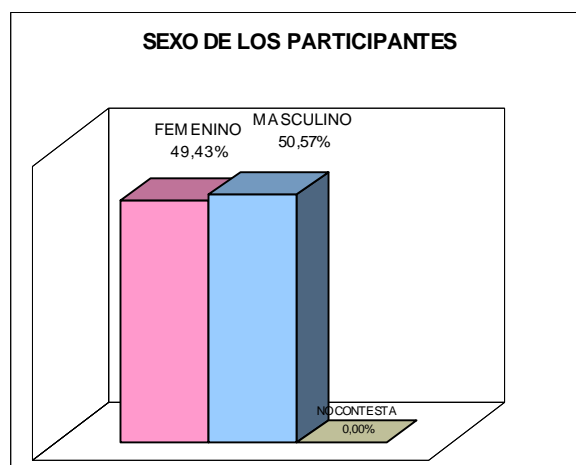
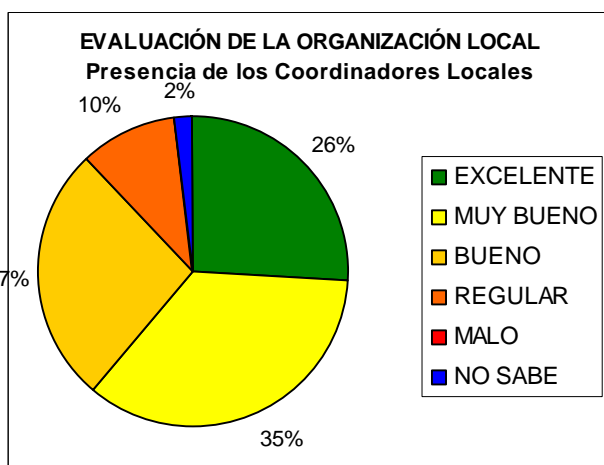
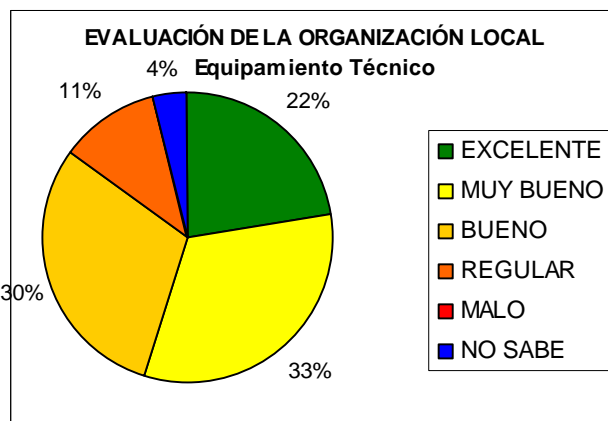
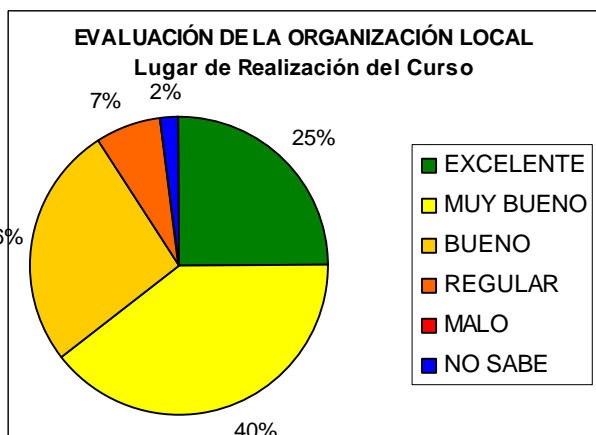




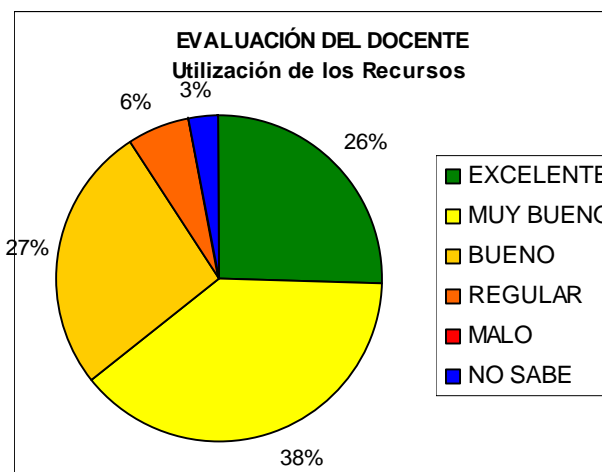
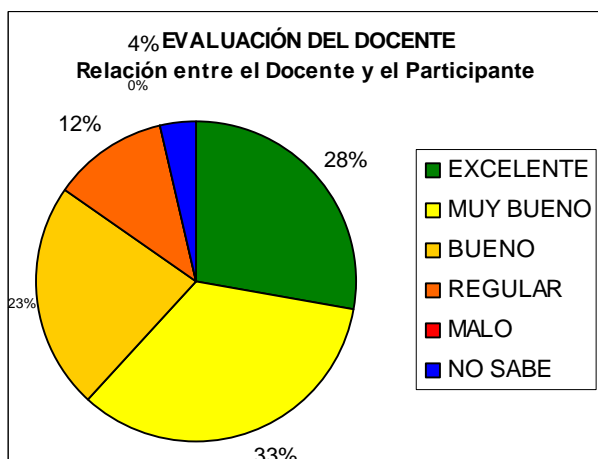
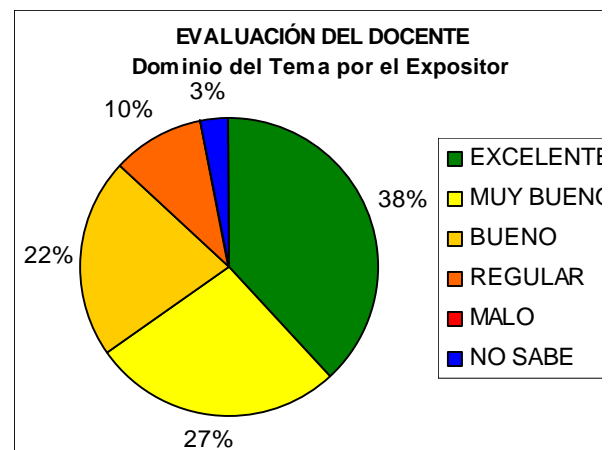
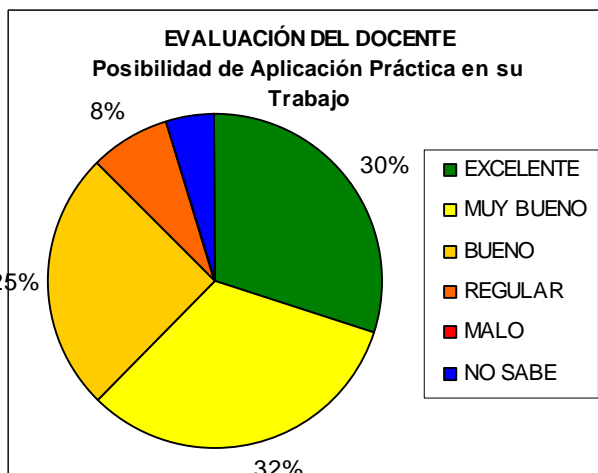
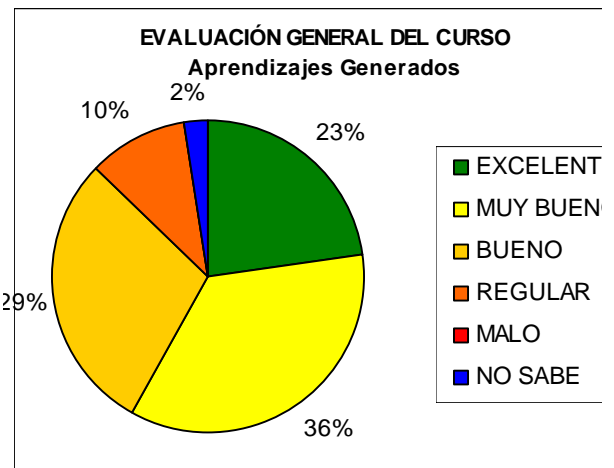
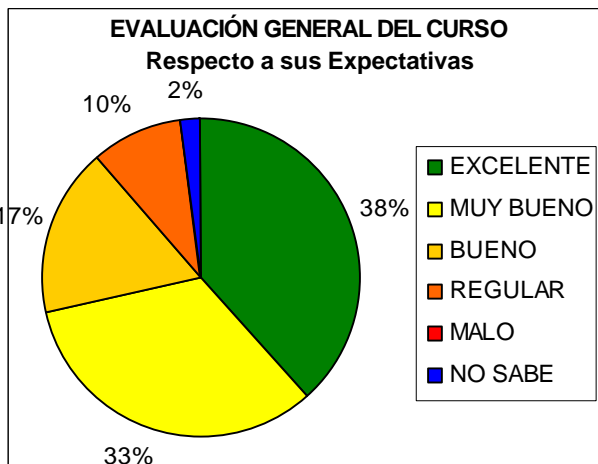
### Eje 3 – Producto Turístico

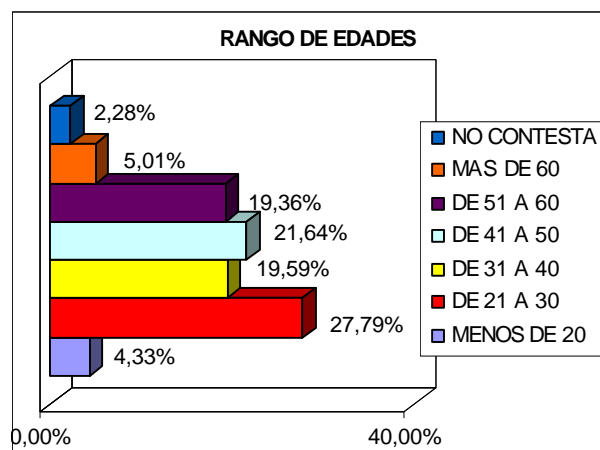
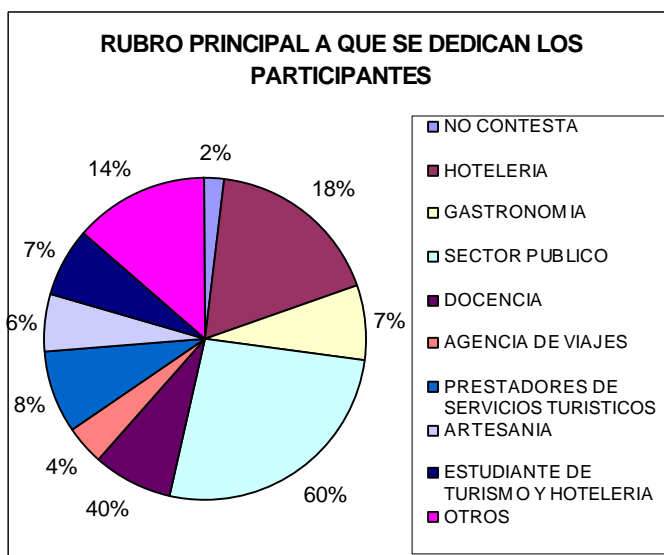
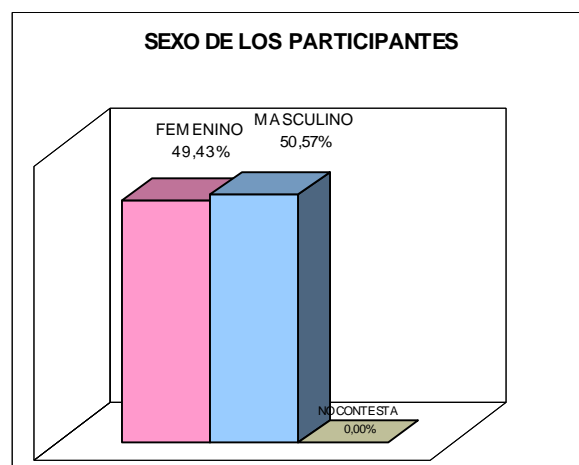
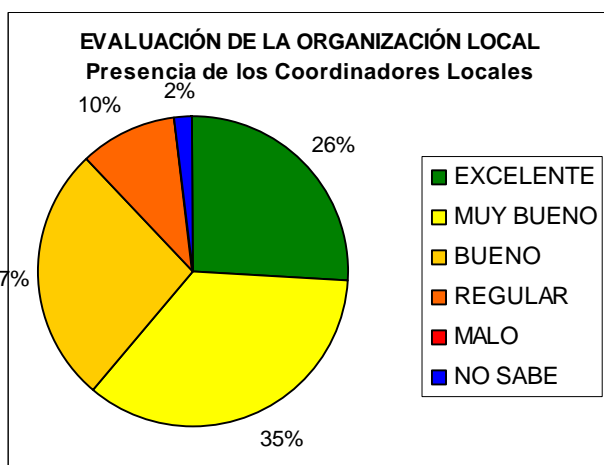
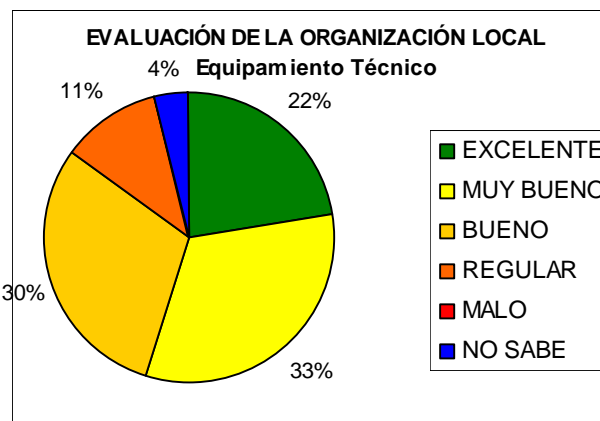
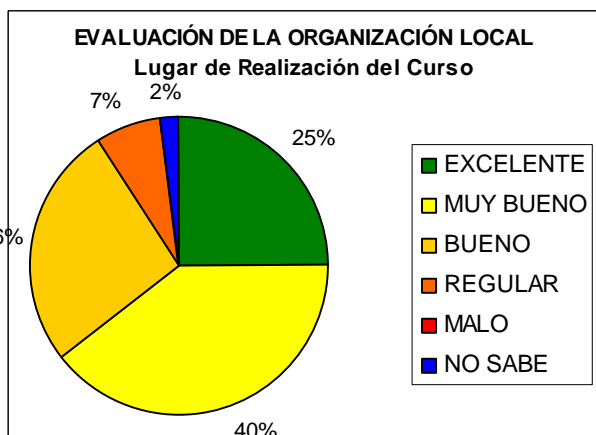




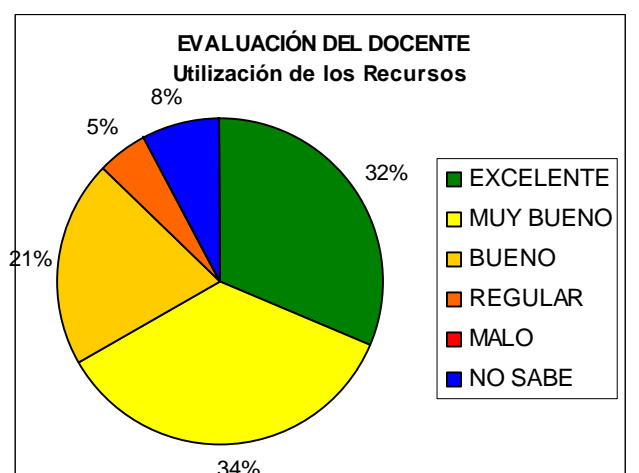
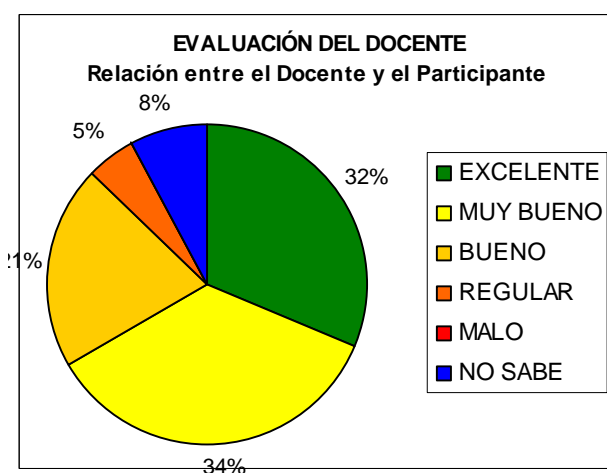
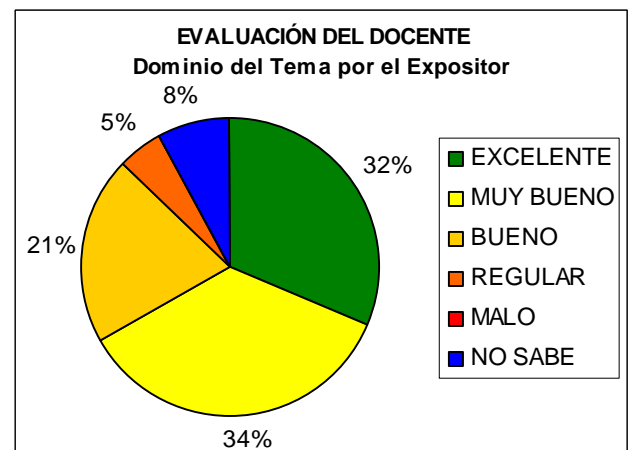
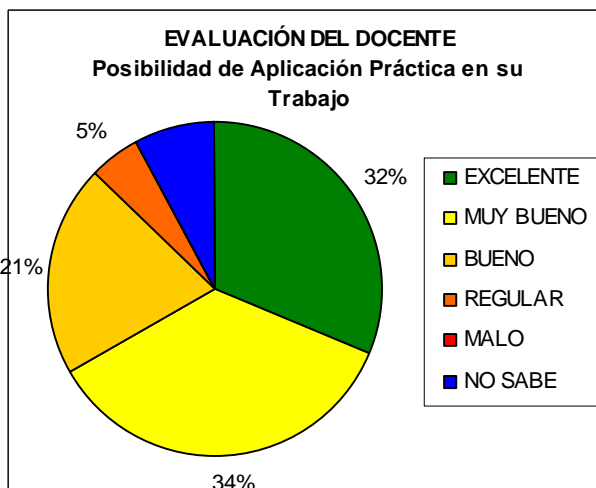
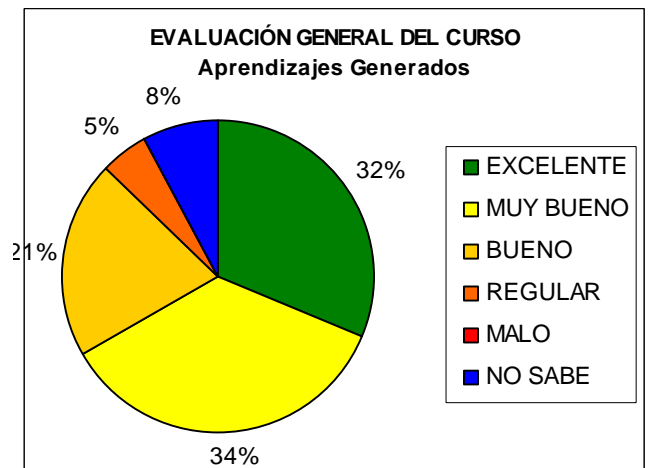
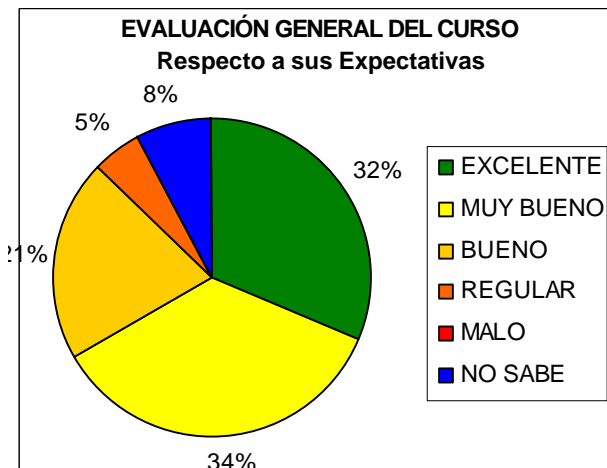


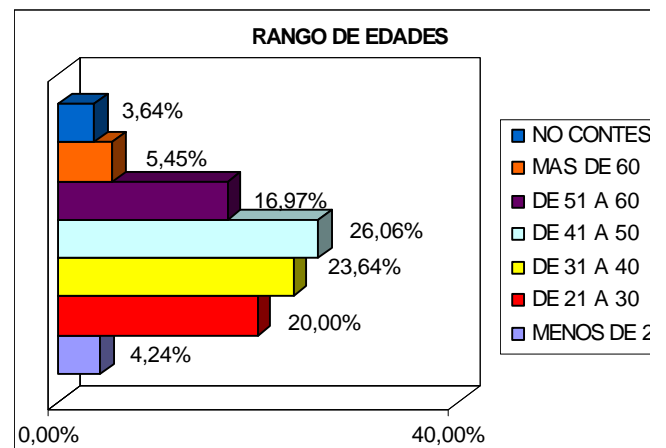
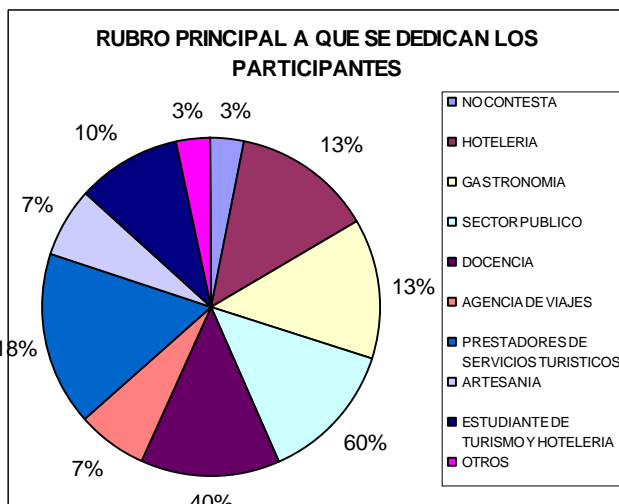
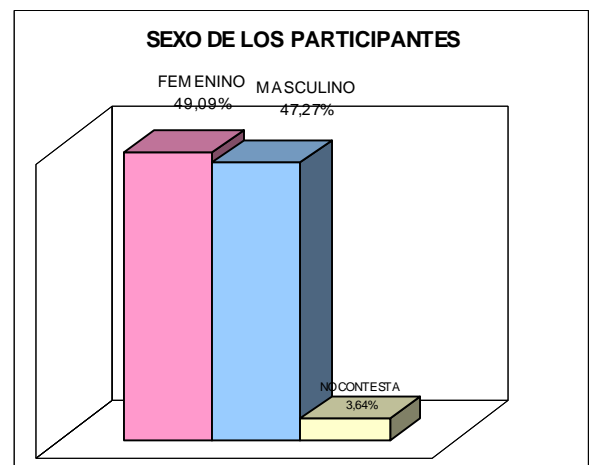
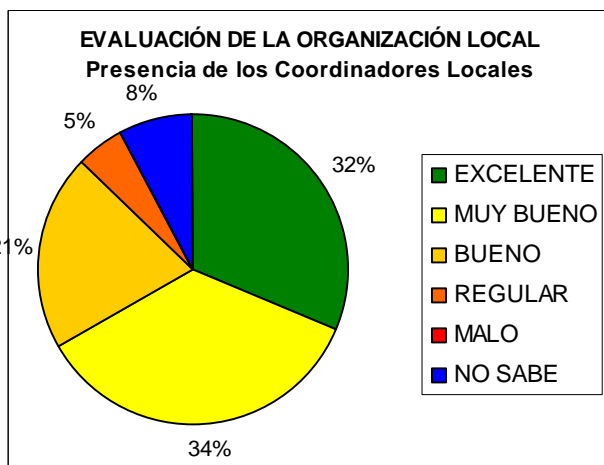
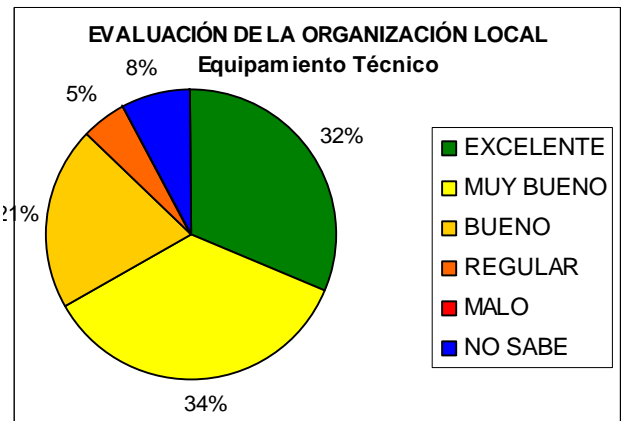
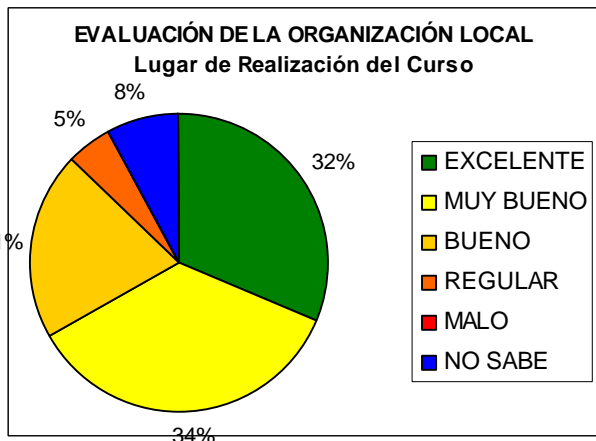
## Eje 4 – Capacitación Operativa





## Eje 5 – Capacitación Gerencial





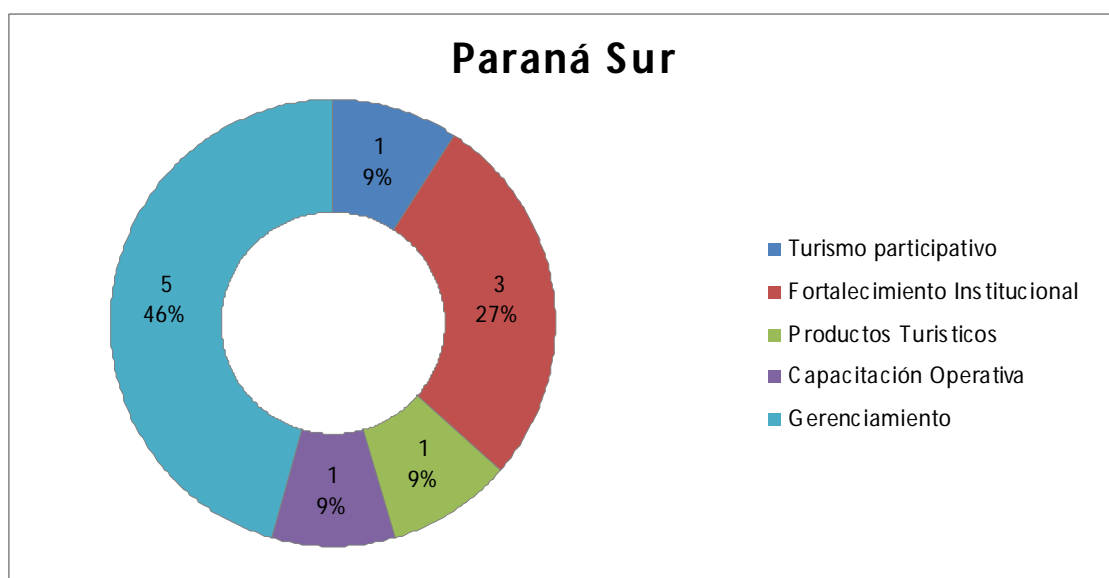
## IMPLEMENTACION DE ACCIONES POR CORREDORES, REGIONES Y MICROREGIONES

### 1. CORREDOR Paraná Sur: Bella Vista; Goya; Santa Lucia; Esquina.

Este corredor ofrece pesca deportiva con devolución y turismo rural esencialmente, se encuentra en una etapa de amesetamiento .

Han comenzado con actividades de actualización para mejorar y diversificar producto y segmentos de mercado, asimismo formando jóvenes para incorporarlos al sistema.

La mayor cantidad de cursos giraron en torno al Turismo participativo con el objeto de involucrar a la población en el desarrollo del turismo como asimismo todo lo relacionado al Fortalecimiento Institucional. Las localidades deberían enfocarse en la diversificación de productos para lograr mayores pernoctes.



### 2. CORREDOR Paraná Norte: Ita Ibate; Ituzaingo; Villa Olivari; San Antonio y Uriburu en Isla Apipe Grande.

Las actividades, en su mayoría, se concentraron en Ituzaingo e Ita Ibaté, localidades, en crecimiento de turistas y de la oferta de servicios .Los cursos se dirigieron a los servicios de alojamiento y gastronomía y fortalecimiento del destino. En la primera mientras que en la segunda se privilegió la formación de guías de

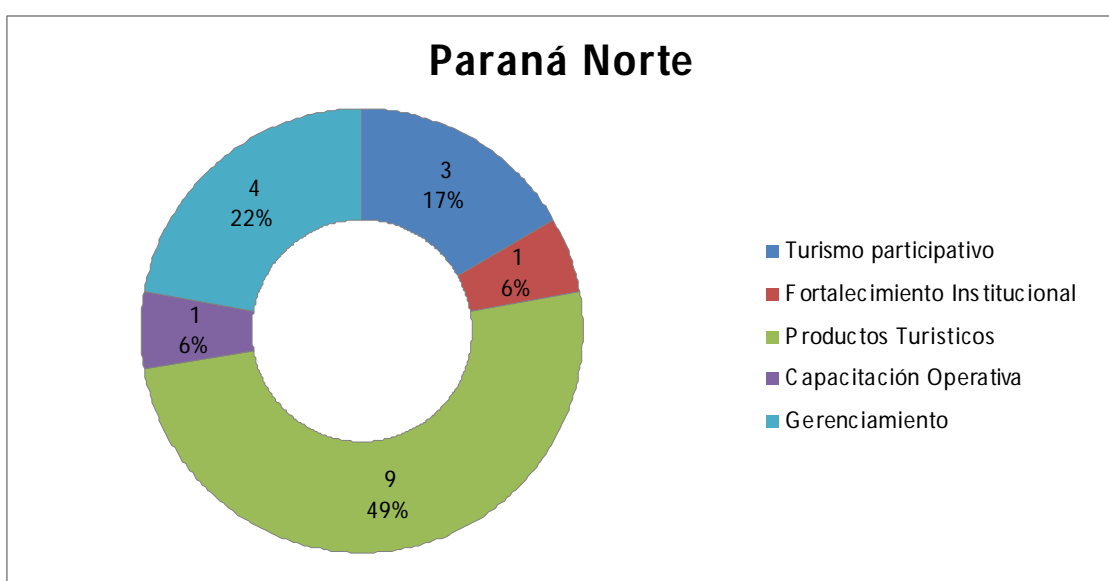
pesca, producto principal de la zona que se encuentra en etapa de recambio generacional.

Esto brinda además la posibilidad de creación de fuentes de trabajo y la no migración a las grandes ciudades.

Por primera vez se trabajó en la isla Apipé y se demostró que el tema biológico de los peces es un tema de interés para aquellos que se desempeñan en las actividades de turismo y pesca deportiva que los ayuda a realizar un uso responsable y sustentable de los recursos pesqueros que en la zona por ser tan estratégica son abundantes.

Al haberse agregado al grupo de trabajo jóvenes que tiene muy en claro la importancia de preservar los recursos naturales y realizar un uso sustentable de los mismos creemos que se puede hacer una revalorización de los temas relacionados a la pesca y al turismo como elementos de inclusión y mejora en la calidad de vida de los lugareños como factor de desarrollo local.

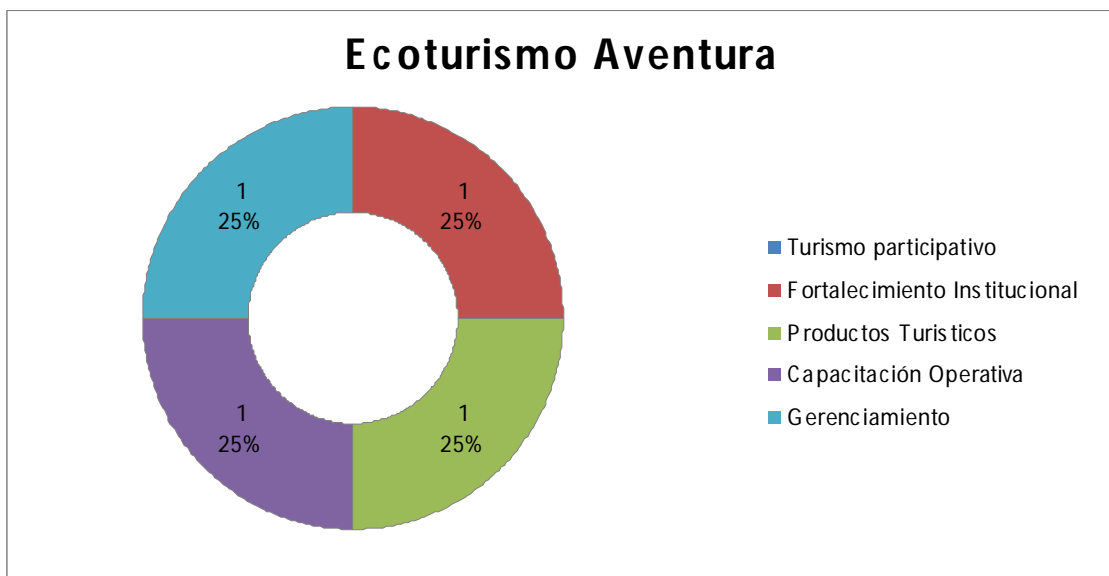
Villa Olivari, cuyo representante local participó activamente en este Programa, es una localidad emergente en cuanto a turismo, por ello ha desarrollado actividades para el inicio del mismo.



**3. CORREDOR Ecoturismo y Aventura:** Mercedes; Chavarría; Colonia Pellegrini; Paraje Galarza; San Roque.

El corredor Ecoturismo y Aventura vincula a los municipios de Mercedes, Colonia Carlos Pellegrini , Paraje Galarza y Cavaría, es el corredor en la provincia con más demanda internacional por estar ubicado en la zona de reserva de los Esteros del Iberá y contar con mayor cantidad de servicios a adquirir en esa ubicación estratégica. Los visitantes provienen principalmente de Francia, España y Alemania. En crecimiento la llegada de turistas nacionales..

En este corredor se respondieron demandas puntuales en Carlos Pellegrini, actividades que se desarrollaron en medio de un clima de copiosas e intermitentes lluvias que no permitieron una buena convocatoria. Otras localidades dieron inicio por primera vez a algunos encuentros de turismo participativo con talleres de sensibilización turística, desarrollo de destino e identificación de atractivos.



**4. Jesuítico–Guaraní:** Gobernador Virasoro; Colonia Liebig; San Carlos; Santo Tome; Alvear; La Cruz; Yapeyu.

Es una zona con localidades en incipiente desarrollo, la mayor cantidad de horas de capacitación se desarrolló en Virasoro, localidad con variada producción primara, silvicultura, yerba mate, té y sostenido desarrollo industrial Lugar en donde



se encuentra el establecimiento Las Marías, líder en la industrialización del té y la yerba mate.

Posee una población activa y con deseos de ofrecer un turismo de calidad que permita diversificar la oferta existente. Motivo por el cual no se realizaron los cursos operativos sino también el de identificación y elaboración de productos

Muy buena convocatoria de parte del Municipio para ser formados como “Guías de observadores de aves” e intensos días de trabajo desarrolló el grupo de participantes, compuesto por egresados de la carrera de turismo y ciencias biológicas, que durante día y noche recorrieron el lugar, identificando y catalogando la fauna autóctona.

Los lugares que se visitaron fueron: zonas urbanas de Virasoro, Tres Capones, Las Marías (distintos puntos del establecimiento) y Estancia Virocay.

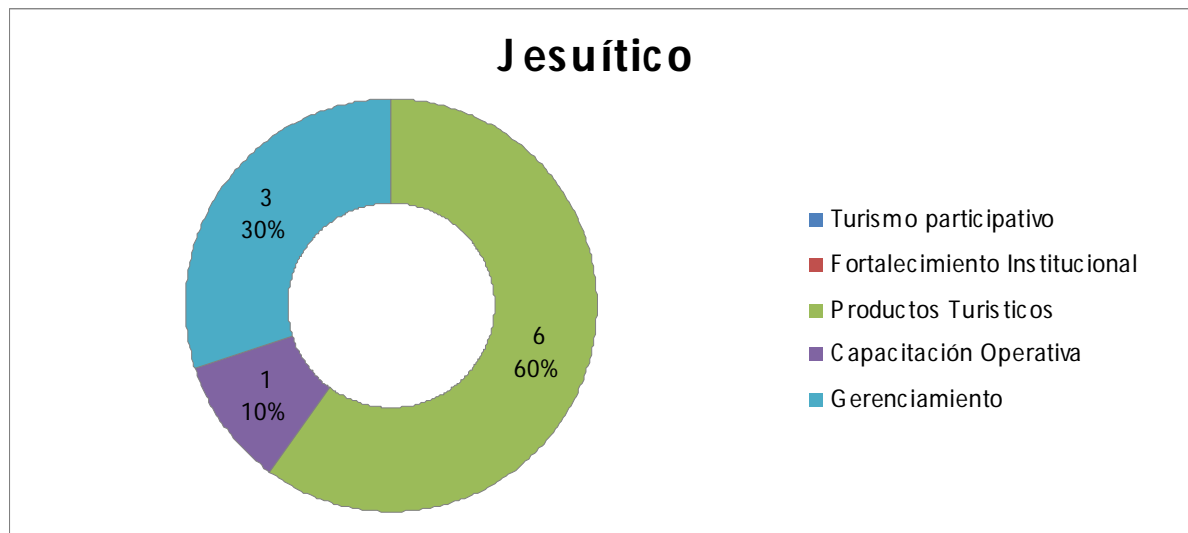
Luego de cada jornada de observación se realizó entre todos la lista de todas las especies encontradas con su nombre común y científico.

En las salidas prácticas se recorrió el pueblo y los alrededores, inclusive se visitó el domingo con jornada completa, la Estancia Virocay cuya propietaria participó en la capacitación.

Se realizaron 31 horas de observación de campo mas 20 horas de teoría. Gracias a las mismas, se detectaron e identificaron más de 140 especies de aves, destacándose por ejemplo al Yetapá Grande (una de las aves insignia de Iberá) y se registró el primer arribo del año de la Tijereta que vuela desde Venezuela a reproducirse en Argentina

Existe en el lugar un grupo altamente motivado que cuenta con el apoyo de la Directora de Turismo local y de propietarios de Estancias que desean incursionar en el Ecoturismo bajo la modalidad del “Birdwatching” u Observación de Aves, por lo que que las futuras capacitaciones deberían ser dirigidas al desarrollo puntual del sector en lo referido al destino en sí, es decir, profundizar la aptitud en lo referido a la conducción de grupos en la naturaleza, mercadeo, marketing, por un lado y al relevamiento de la riqueza de aves por otro, ya que es imprescindible conocer que

abundancia y especificidad de aves que posee la zona para poder ofertarla a los futuros observadores de aves.



**Grupo Virasoro**

**5. Micro-región Solar de las Huellas:** Saladas; Mburucuya; Tabay; Tatacua; Santa Rosa; Concepción; San Miguel; Loreto; Caa Catí

El Municipio de Saladas ha tenido un crecimiento sostenido de plazas hoteleras que responden a las necesidades de viajeros de paso y no de turistas. Con el fin de desarrollar el turismo han comenzado a organizar actividades y formar recursos humanos que permitan trabajar en ese sentido

La mayor cantidad de horas de formación se realizó en Loreto, localidad que en sus orígenes fue una Reducción guaraníca fundado en 1610, que, debido a los ataques de los portugueses en 1631 debió trasladarse desde su asiento al norte de río Iguazú. La población se instaló primero en la provincia de Misiones; pero ante los reiterados enfrentamientos, en 1817 siguió bajando hasta su emplazamiento actual.

Las temáticas abordadas se centraron en dos ejes: 1-la identificación y resignificación del patrimonio local y su vinculación con la posibilidad de desarrollo sostenible; 2- la planificación de nuevos productos turísticos a partir de los conceptos desarrollados y 3) Introducción a la observación de aves (Birdwatching )

El análisis de la oferta turística actual – local y regional – facilitó pensar a partir de los propios recursos patrimoniales naturales y culturales en nuevas oportunidades y nuevas maneras de gestión con el objeto de reposicionar turísticamente a la localidad.

Se Considera que esta experiencia constituye una primera aproximación a la contribución del fortalecimiento de la actividad turística de la localidad, que requiere seguimiento, colaboración y evaluación continua para optimizar resultados.

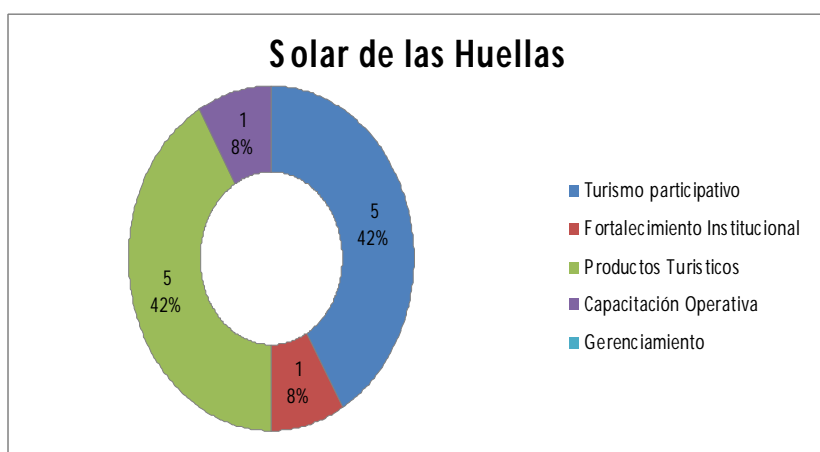
En cuanto a la formación para la “OBSERVACIÓN de AVES” los participantes no poseían ningún conocimiento previo referido a la observación de aves, por ello se dictó el curso básico introductorio a la observación de aves. El grupo estuvo constituido por estudiantes de Ingeniería Forestal en su mayoría, personal de la Dirección de Turismo Local. Al tratarse de su primera capacitación en el área específica evidenciaron una marcada curiosidad por el tema, muy buena predisposición en general, en todo el desarrollo del curso que fue muy intensivo.

Se brindó también un recorrido guiado a estudiantes de sexto año de la escuela local de 2 horas, por pedido de su Directora, en la zona urbana de Loreto, donde se mostraron las aves locales contando sobre la etología de las mismas y sobre la importancia de conservarlas.

Además del curso teórico de 60 hs. Reloj se realizaron 12 horas de observación de aves con los participantes, las mismas sirvieron para identificar 83 especies de

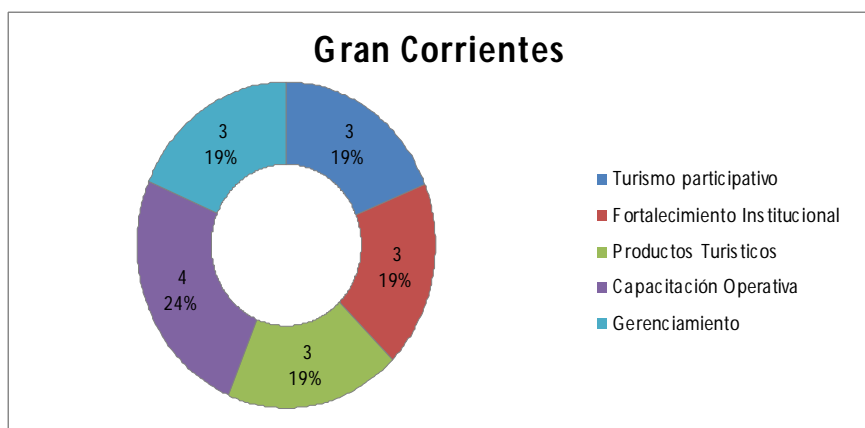
aves, incluidas 2 especies de lechuzas: el Alicucú Grande y el Alicucú Común; y un atajacaminos: el Ñacundá.

Loreto es un lugar estratégico por su cercanía a los Esteros del Iberá y por la pronta creación de una reserva municipal, es importante preparar recursos humanos sobre el guiado de grupos en la naturaleza, calidad en la prestación del servicio (gastronomía y hotelería), cursos para nuevos emprendedores y de atención al turista para que junto con los atractivos histórico-culturales hagan del lugar un importante atractivo turístico



**6. CORREDOR Gran Corrientes:** Corrientes; Santa Ana; San Luis del Palmar; Paso de la Patria; San Cosme; Iratí; Empedrado.

Las localidades que componen este corredor reciben gran caudal de turistas ya que en ellas se encuentran las que componen el gran Corrientes con una oferta reconocida tanto del carnaval, como de pesca deportiva y los peregrinos a las festividades religiosas, por ello se realizaron actividades de mejora de calidad de servicios en cursos operativos y el uso de tecnología para la captación de nuevos mercados. Y las redes sociales.

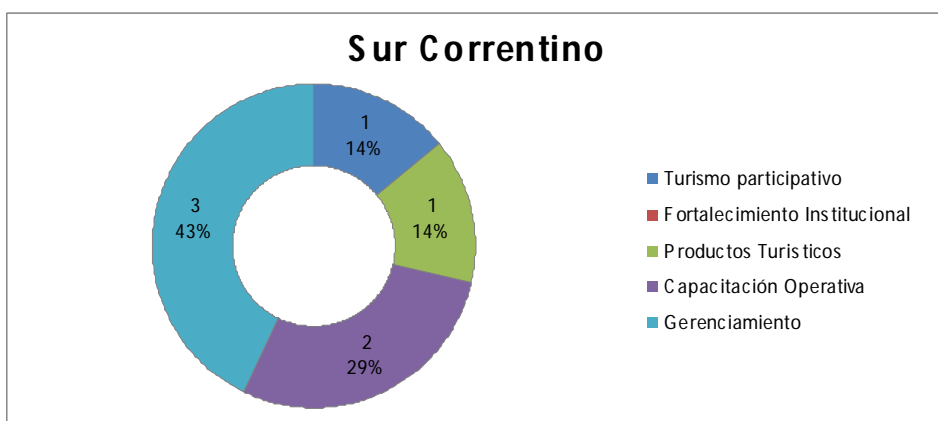


**7. Micro-región Sur Correntino norte Enterrriano:** Paso de los Libres; Monte Caseros; Mocoretá; Curuzú Cuatiá; Sauce.

Esta integrado por importantes localidades: Paso de los Libres ciudad de frontera con gran movimiento de viajero, de paso, tiene una variada oferta de servicios y una necesidad imperiosa de mejorar la oferta e identificar productos que hagan posible un mayor pernocte y centro de referencia de la zona. Allí se realizaron capacitaciones sobre “Elaboración de Productos”, “Identificación de Segmentos de Mercado” y operativos para hotelería y restaurantes.

En Curuzú Cuatiá la demanda de formación estuvo centrada en fortalecer el turismo rural, mientras que en Monte Caseros se trabajó en el fortalecimiento de la comunidad

Es un corredor que necesita trabajar intensamente su posicionamiento como oferta de frontera y de diferenciación de productos, existe un tránsito internacional muy numeroso de donde se podría lograr un mayor pernocte.



## ANALISIS DEL PROYECTO

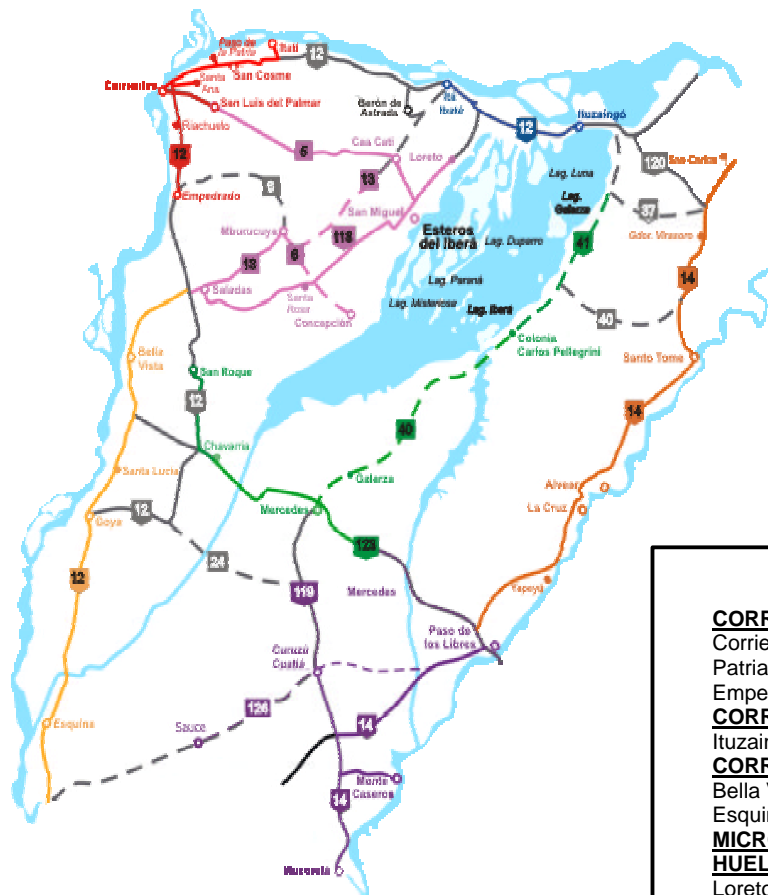
## **ANALISIS DEL PROYECTO**

Si tomamos en cuenta las características territoriales geográficas y ofertas turísticas de la provincia de Corrientes nos encontramos no solo con datos duros de la realidad sino también, y no menos significativo, una cultura del “ser correntino” muy asentada en los pobladores y que marca un sello distintivo en todas actividades.

Turísticamente desde la Subsecretaría de Turismo la provincia se divide en regiones y microregiones y a su vez en corredores, en función de las características físicas, históricas y culturales. Se tomo este mapa para planificar estratégicamente la oferta turística, y así poder desarrollar acciones orientadas a fortalecer la oferta, identificando y desarrollando productos, recursos humanos y revitalizar la cultura popular, rescatando sus costumbres, fiestas populares, gastronomía, artesanía e identidad.

La asistencia solicitada al CFI por el Gobierno provincial incluyó distintos estudios técnicos destinados a promover proyectos de desarrollo productivo en Corrientes, entre ellos se encuentra el de fomentar y potenciar el desarrollo turístico y mejorar la oferta en capacitación existente, con el objeto de brindar una correcta armonía entre las empresas y la sociedad con la que interactúa cotidianamente buscando la mejor estrategia para llevarlo a cabo y competir en un mundo cambiante de productos similares

Este mapa “ut supra” grafica la geografía de la provincia resaltando sus corredores turísticos que fueron tenidos en cuenta en el Proyecto para definir ejes temáticos acordes a las necesidades de capacitación en cada uno de ellos.



**CORREDOR GRAN CORRIENTES**  
 Corrientes- Santa Ana- Paso de la Patria- San Cosme- Itatí- Riachuelo- Empedrado- San Luis del Palmar

**CORREDOR ALTO PARANÁ**  
 Ituzaingó- Itá Ibaté

**CORREDOR PARANA SUR**  
 Bella Vista- Santa Lucía- Goya- Esquina

**MICRO REGION SOLAR DE LAS HUELLAS**  
 Loreto- Caa Catí- San Miguel- Saladas- Mburucuyá- Santa Rosa- Concepción

**CORREDOR JESUÍTICO GUARANÍ**  
 San Carlos- Gdor. Virasoro- Santo Tomé- Alvear- La Cruz- Yapeyú

**CORREDOR DEL ECOTURISMO Y LA AVENTURA**  
 Mercedes- Colon. Carlos Pellegrini- Galarza- Chavarría

**MICROREGION DEL SUR CORRENTINO**  
 Paso de los Libres- Mercedes- Curuzú Cuatía- Monte Caseros- Sauce- Mocoretá

Como primera instancia en el desarrollo del proyecto se hizo un análisis minucioso de los Currículum Vitae de los profesionales con que contaba la Subsecretaría de Turismo de la Provincia, de profesores de la carrera de Turismo de la Universidad Nacional de Nordeste y de otros profesionales del país para seleccionar quienes tenían los perfiles adecuados para desempeñarse como capacitadores en las temáticas definidas. Luego de una preselección se los convocó a una reunión. Una vez aceptado ese desafío cada uno de ellos se comprometió a participar de jornadas de capacitación en Formación de Formadores antes del inicio



de las acciones ya que era necesario introducirlos en el mundo del proceso enseñanza - aprendizaje del adulto que trabaja.



**Participantes cursos Formación de Formadores**



**Práctica en Formación de Formadores**

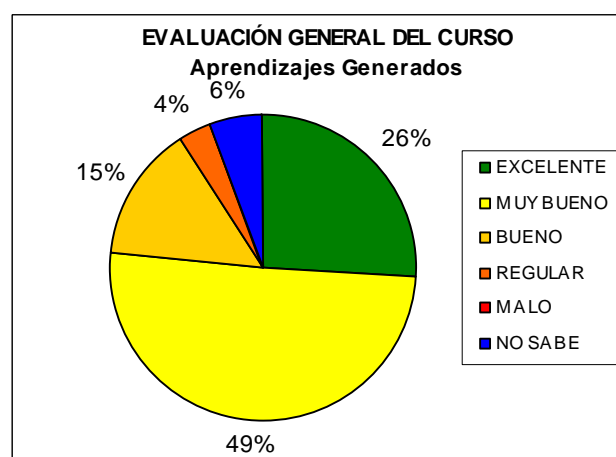
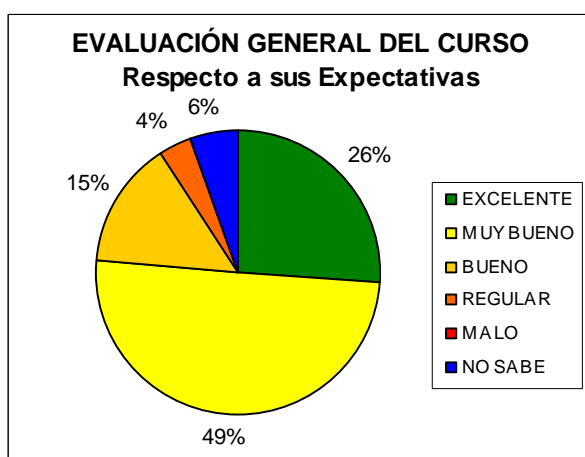
El resultado de esta Formación pedagógica orientada al adulto que trabaja fue significativo, ya que les dio la posibilidad de reflexionar sobre un nuevo enfoque metodológico diferente de la enseñanza formal, experiencia que traían la mayoría de los capacitadores participantes de esta formación. Fue notorio el cambio que se dio en cada uno de ellos al momento de enfrentar la experiencia en el campo de trabajo.

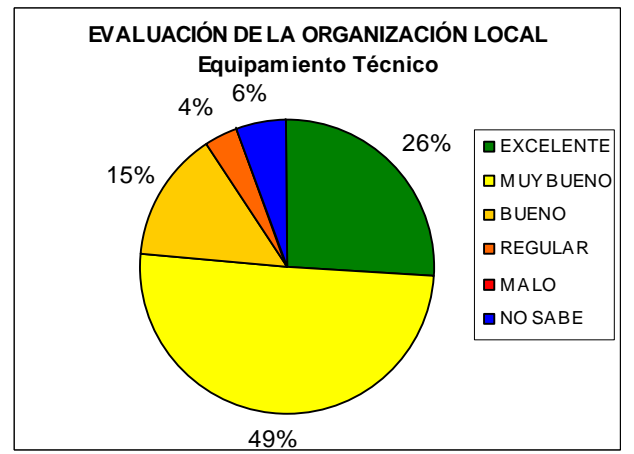
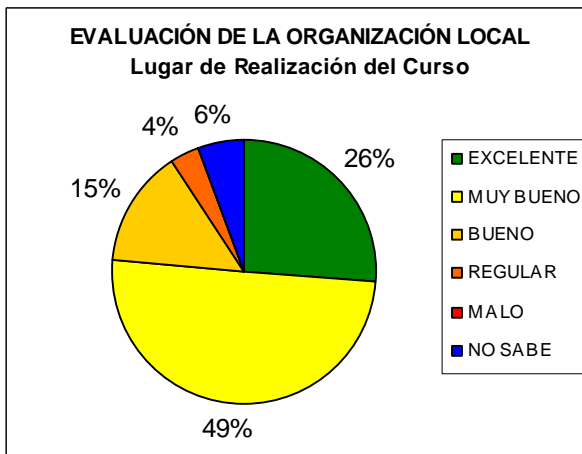
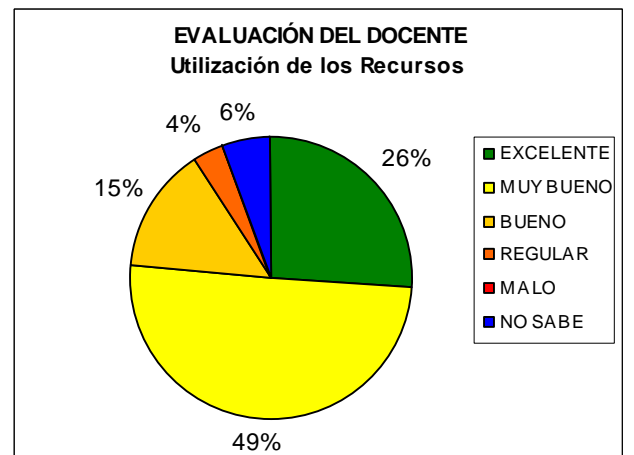
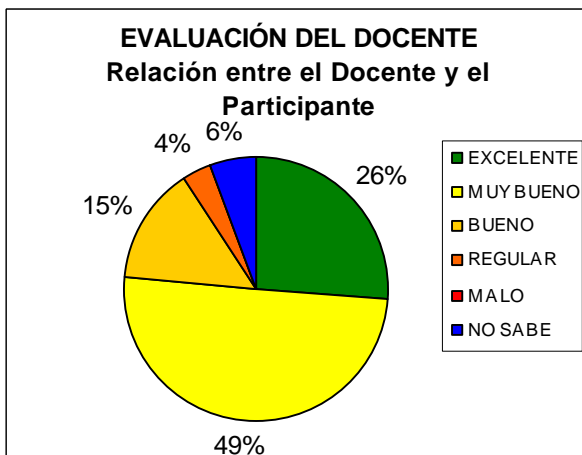
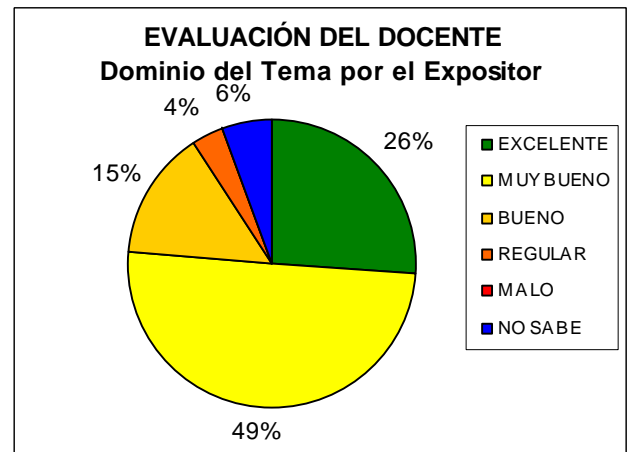
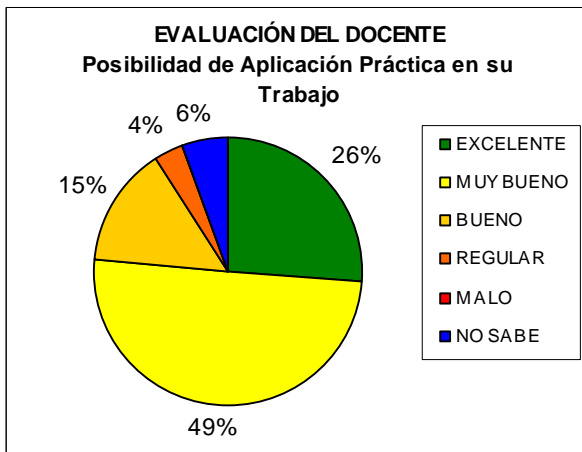
Para una mejor organización en el desarrollo de la planificación, se conformó un equipo de trabajo que se aboco a elaborar contenidos mínimos que se correspondían con los ejes temáticos como referencia de los capacitadores para las futuras propuestas formativas y en confeccionar formatos de planillas de asistencia a los cursos, planillas de evaluación de participantes hacia la organización y hacia los docentes, con indicadores muy claros de identificar para la evaluación. También se diagramó un modelo de informe de final de curso con algunos ítems significativos que reflejara una síntesis de lo desarrollado., incluyendo los aportes del docente que sirvieron como insumo para adecuar las actividades siguientes.

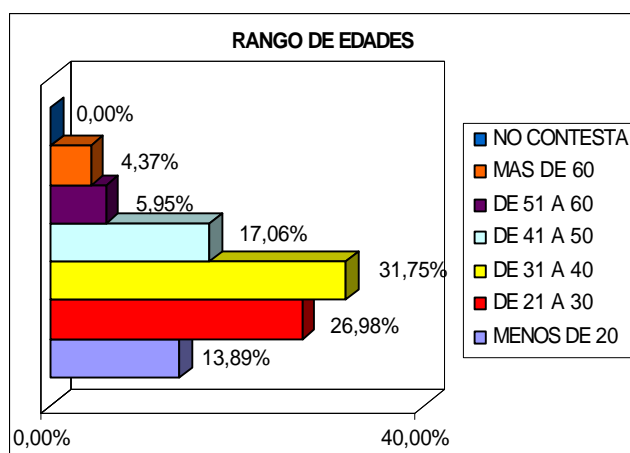
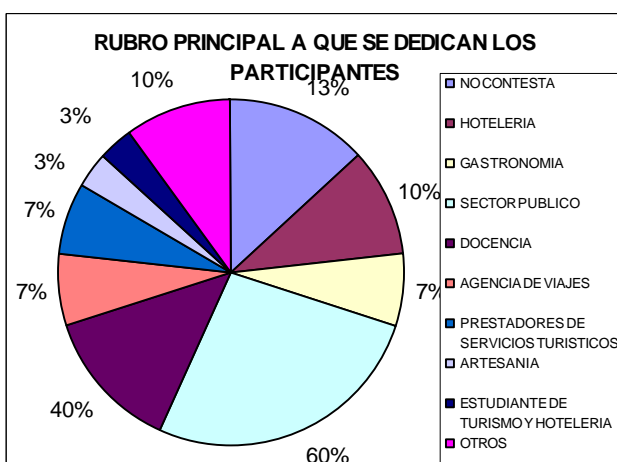
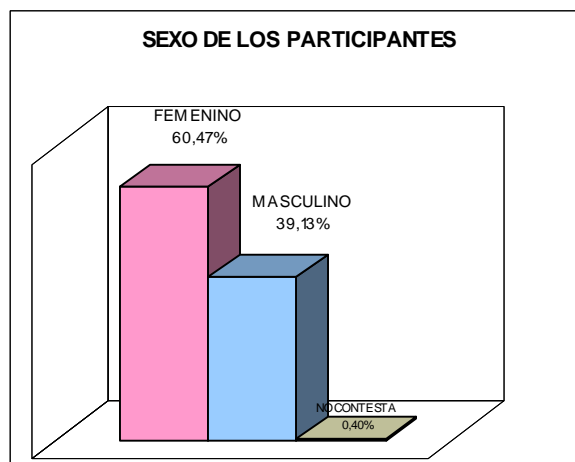
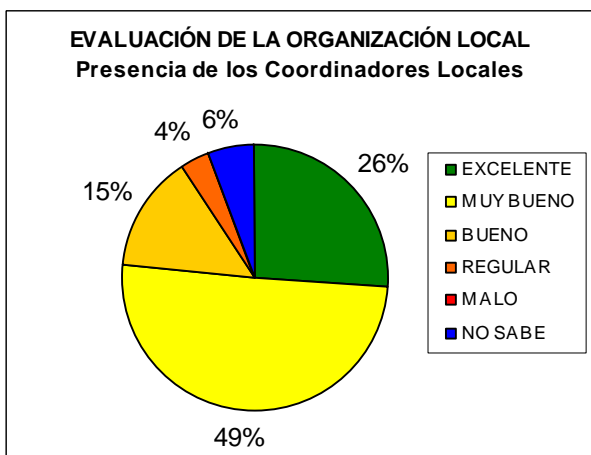
Toda esta documentación fue de mucha utilidad para ver en perspectiva los resultados planteados inicialmente y su impacto final, teniendo en cuenta las evaluaciones parciales para ir redefiniendo las estrategias planteadas, como así también para obtener datos que fueron volcados en gráficos cuantitativos.

A continuación se grafican los resultados de las evaluaciones en cada uno de los ejes temáticos:

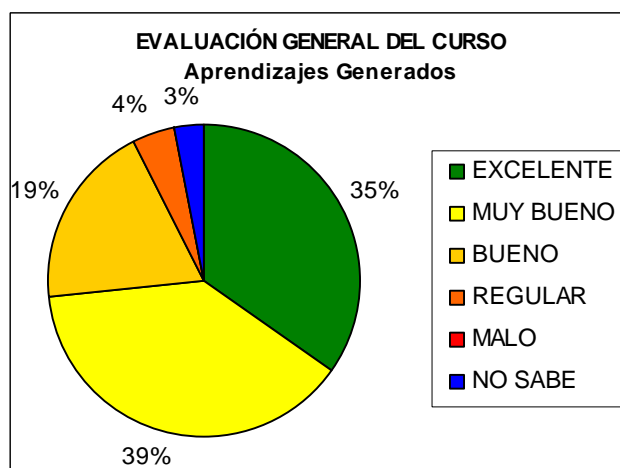
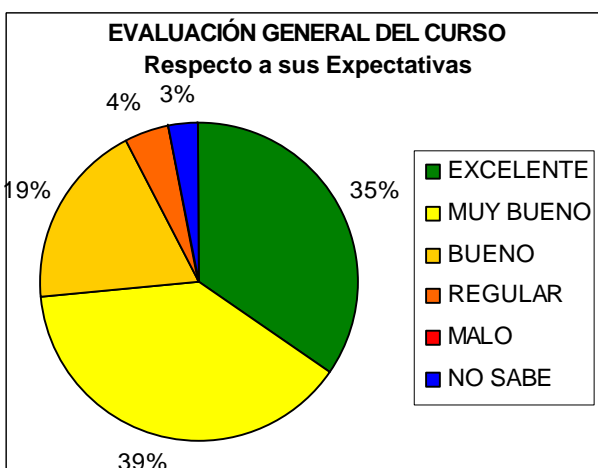
### Eje 1 – Turismo Participativo

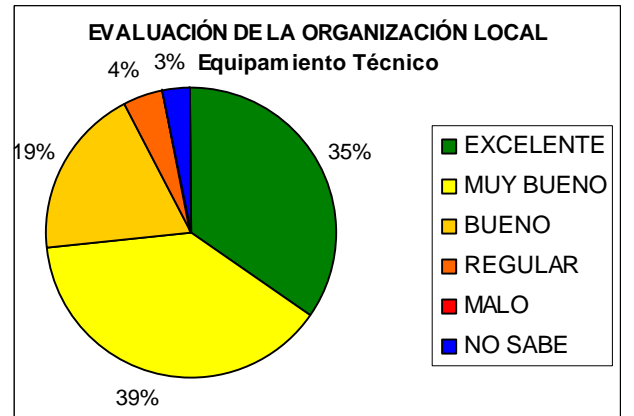
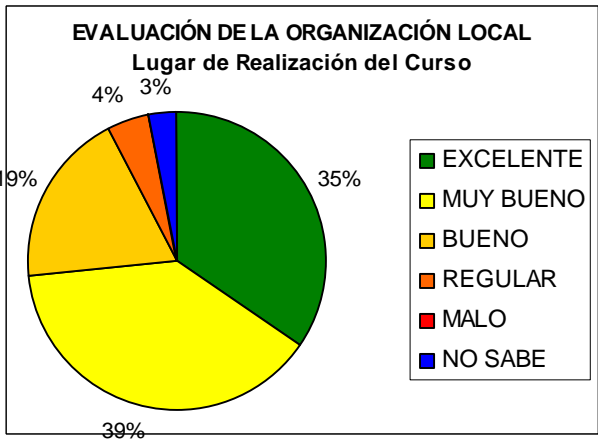
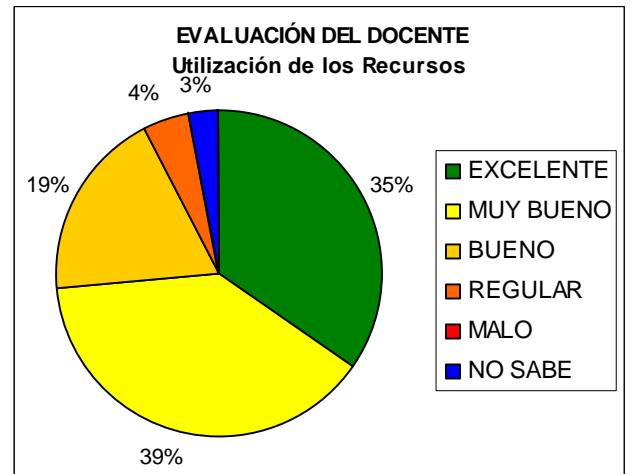
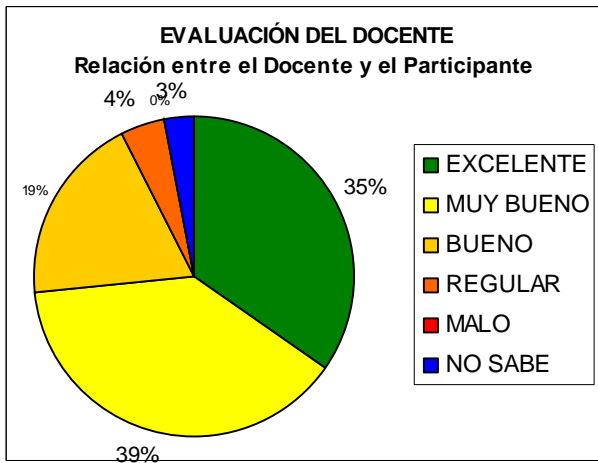
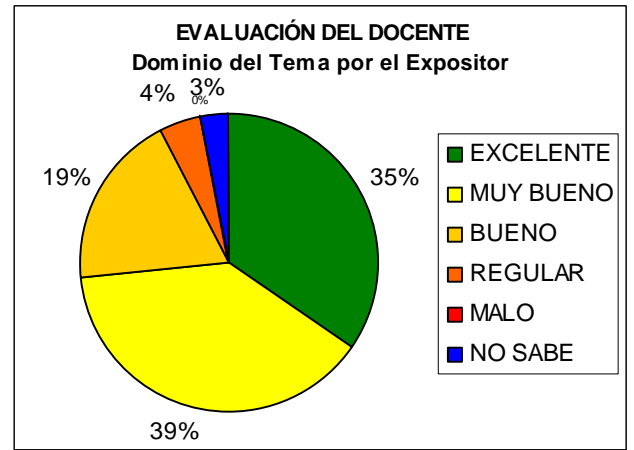
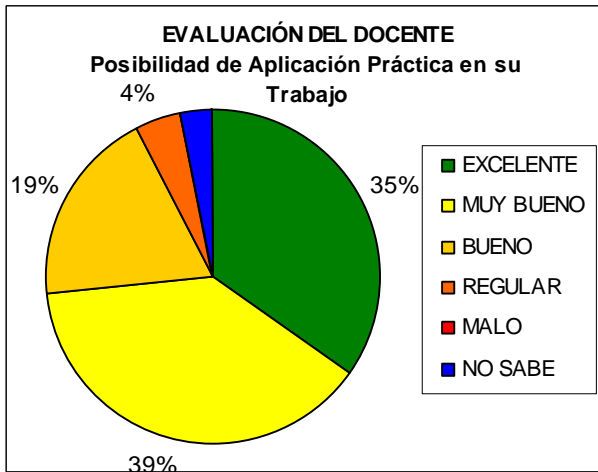


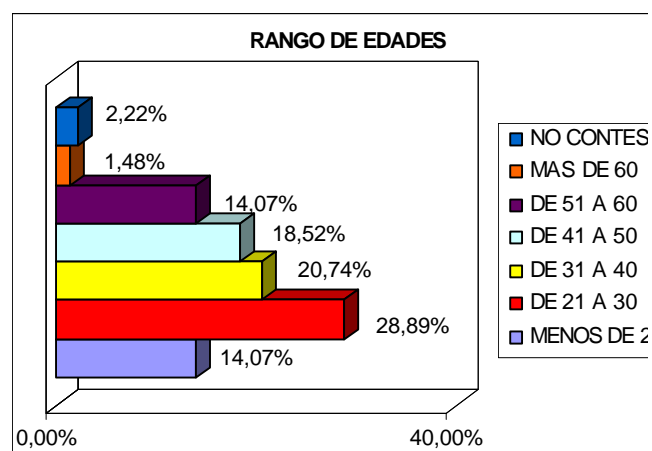
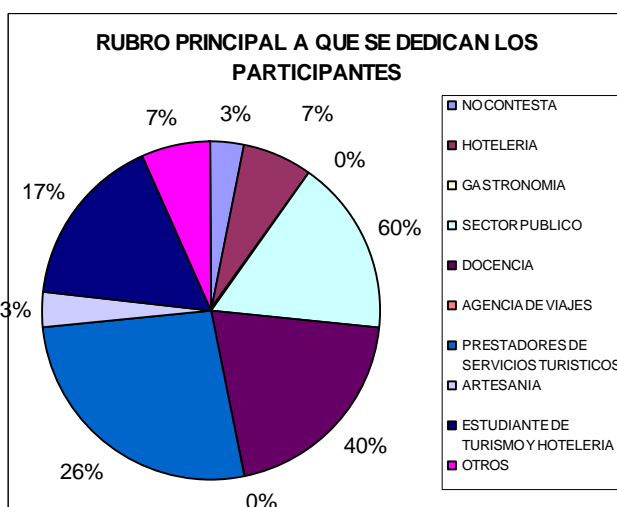
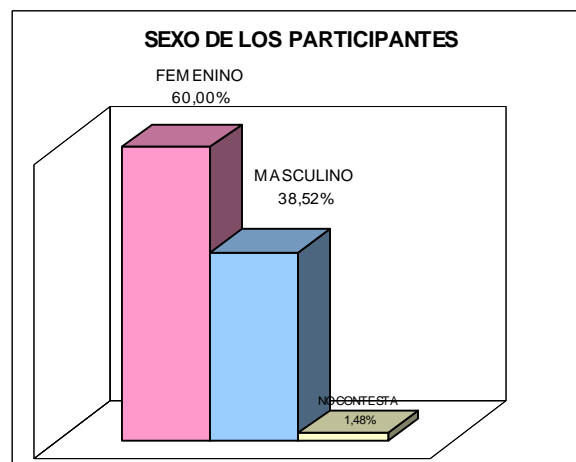
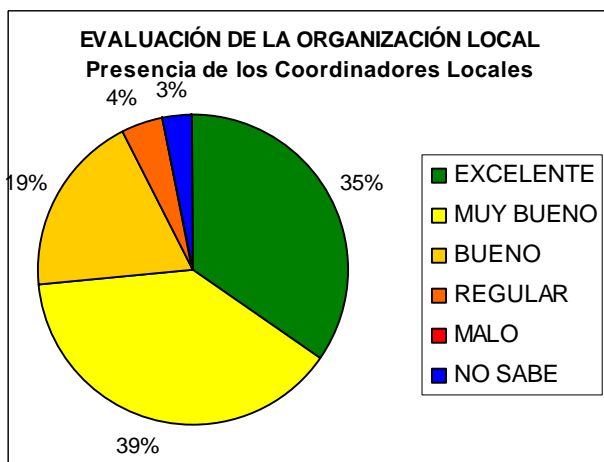




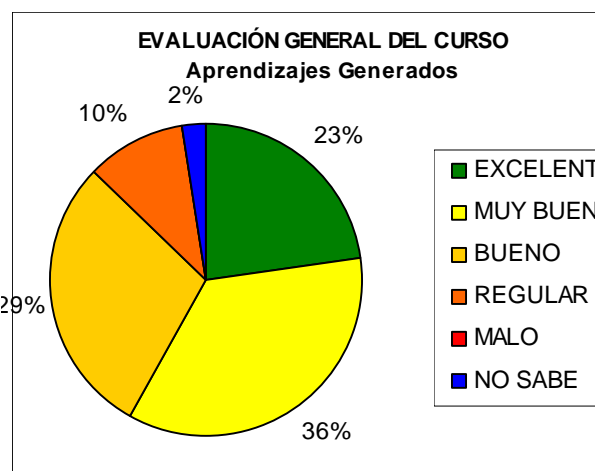
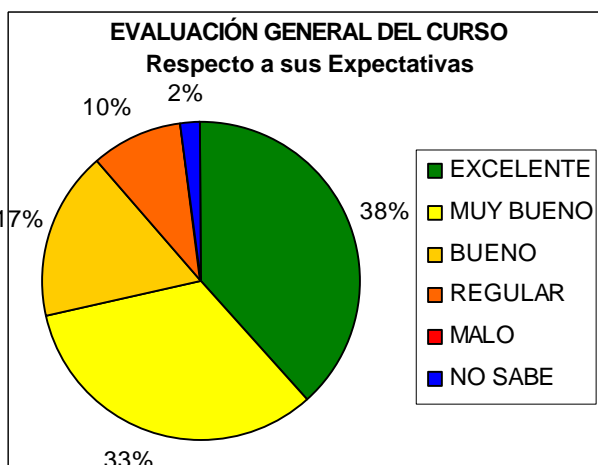
## Eje 2 – Fortalecimiento Institucional

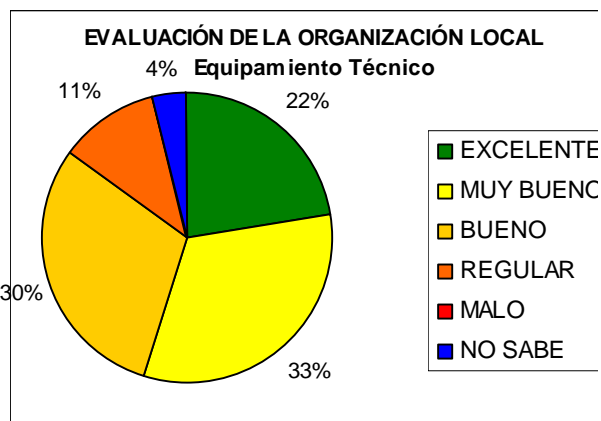
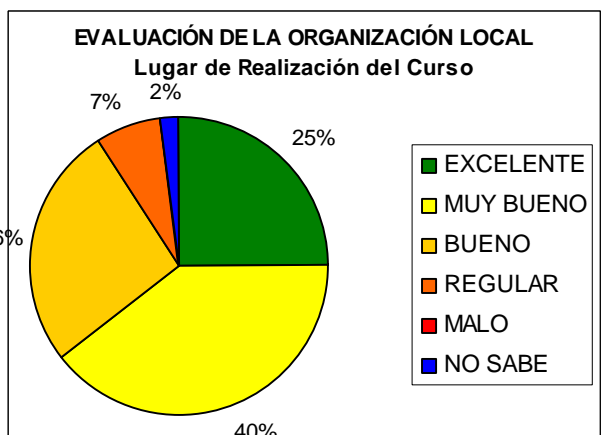
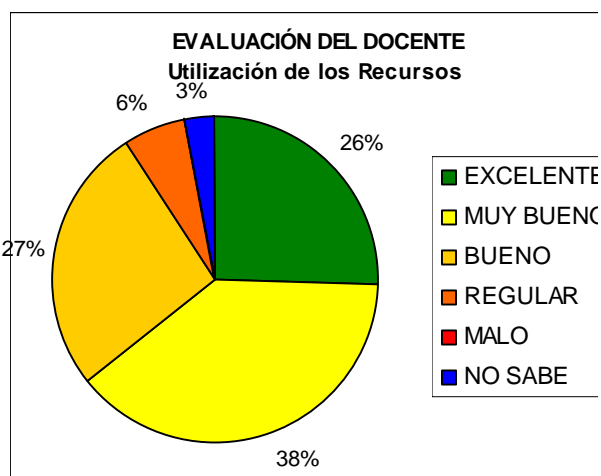
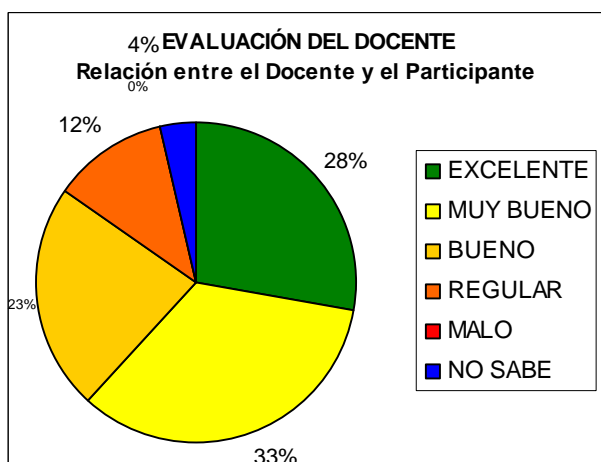
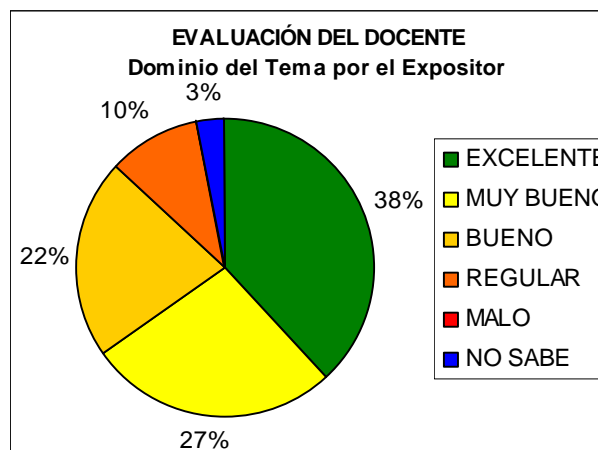
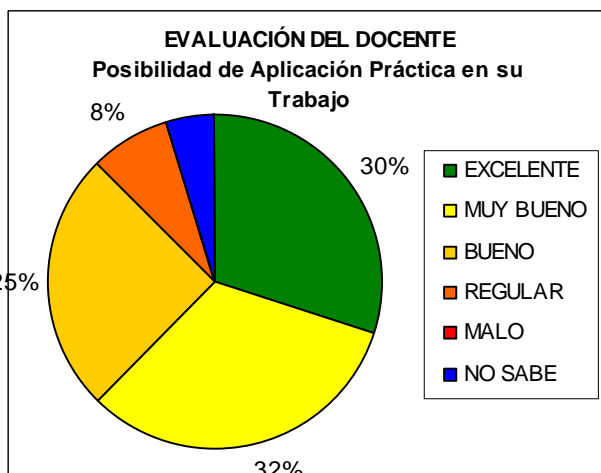


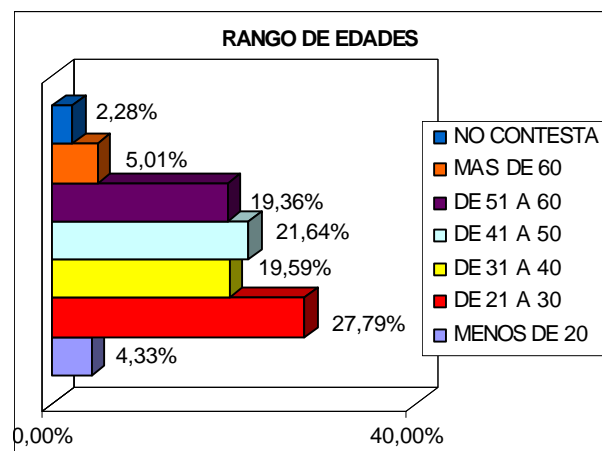
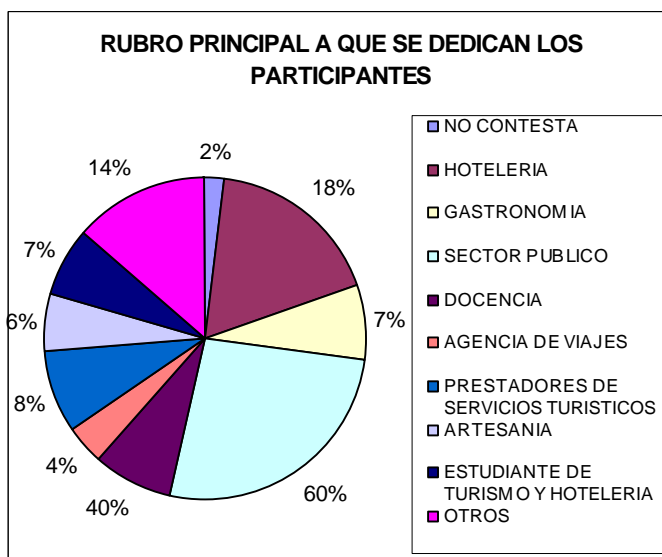
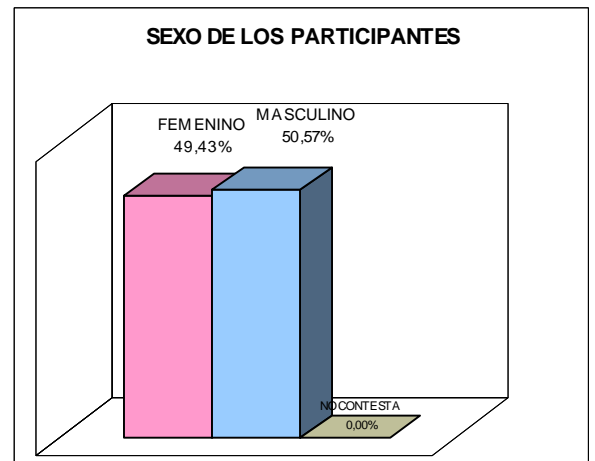
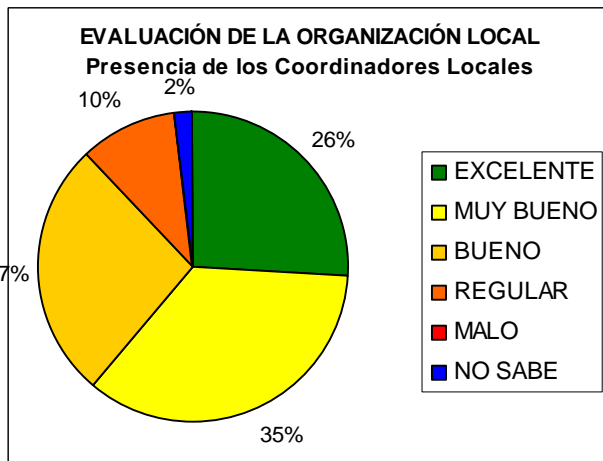




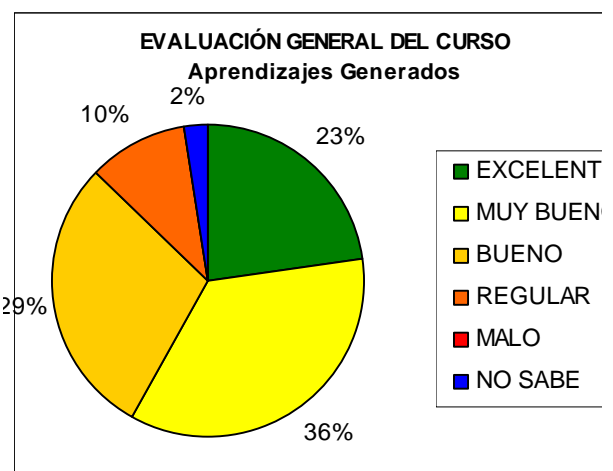
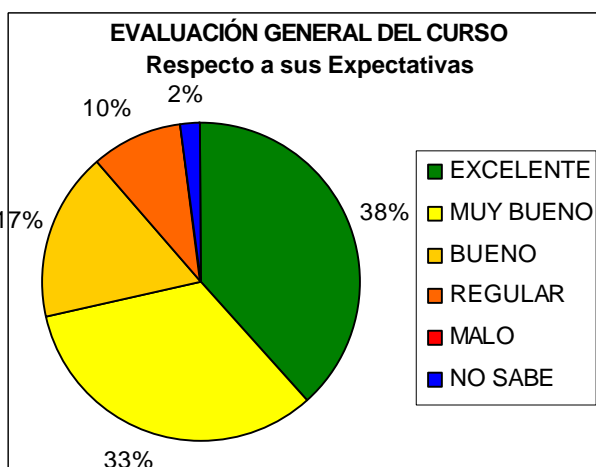
## Eje 3 – Producto Turístico



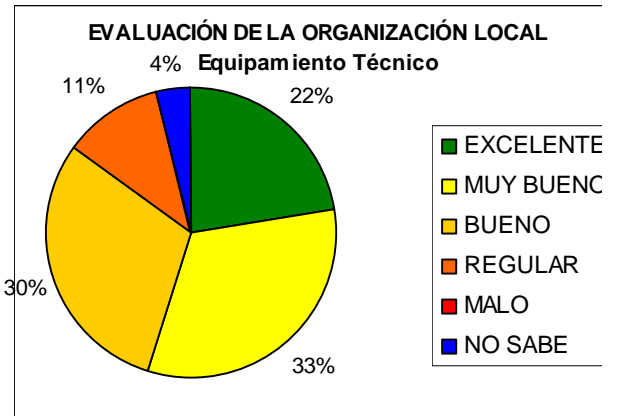
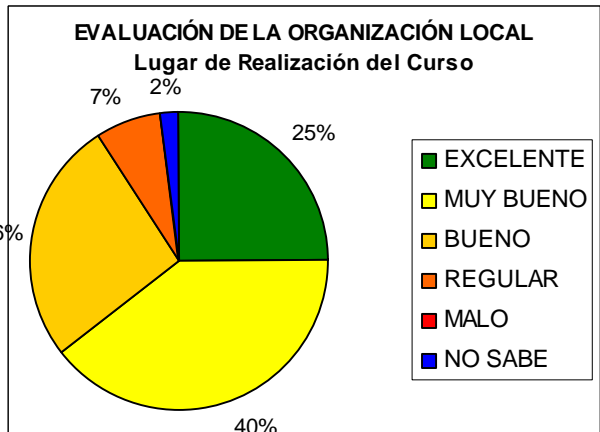
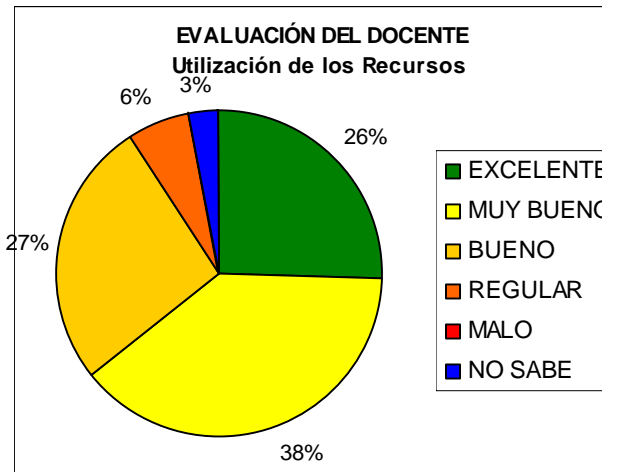
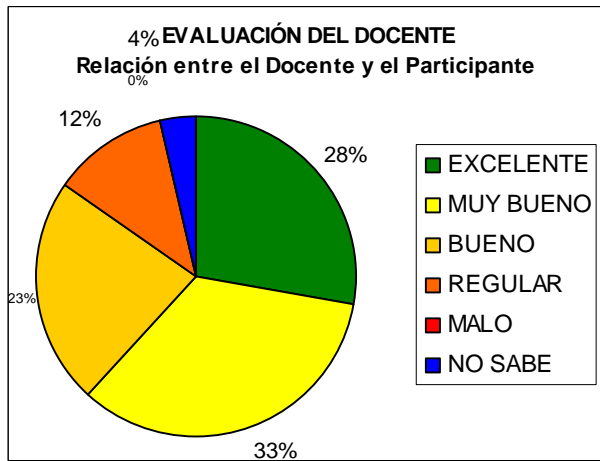
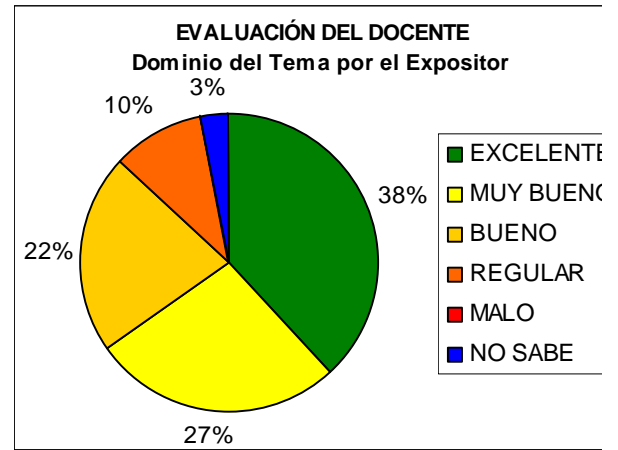
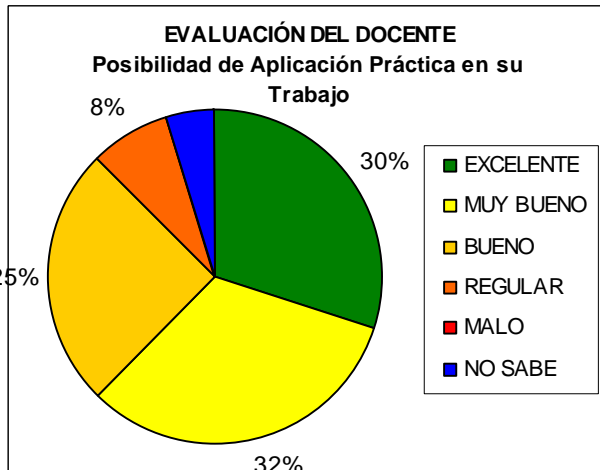


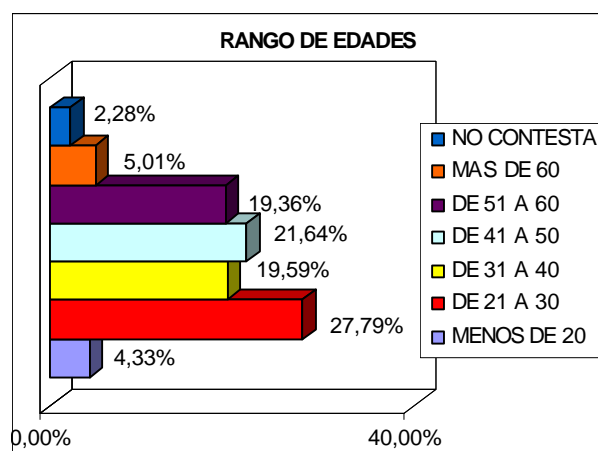
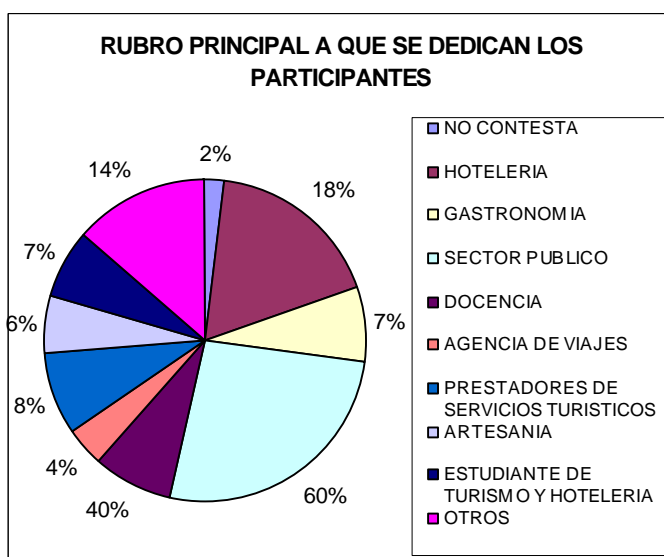
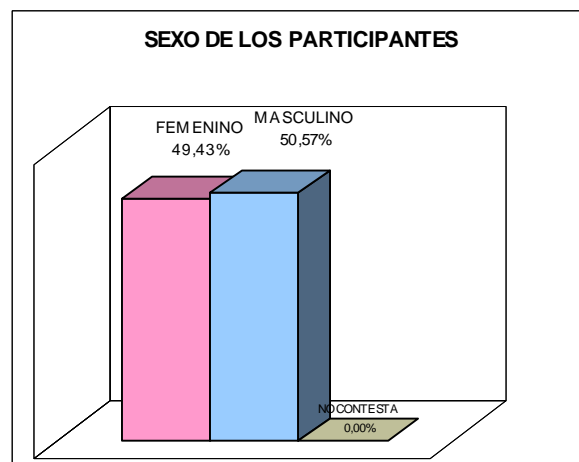
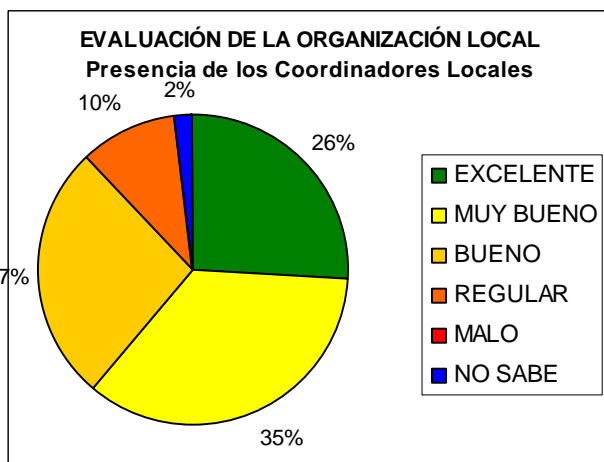


## Eje 4 – Capacitación Operativa

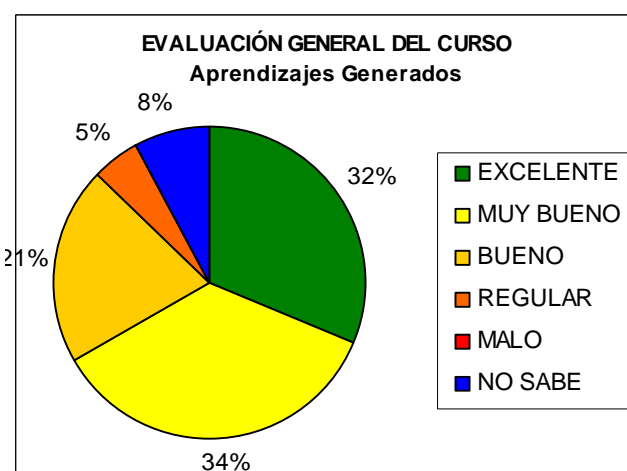
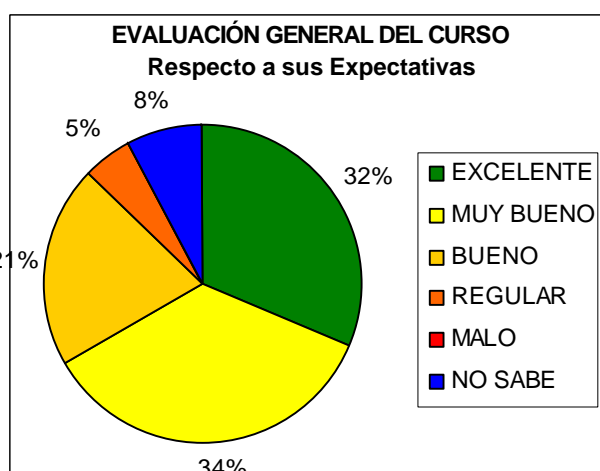


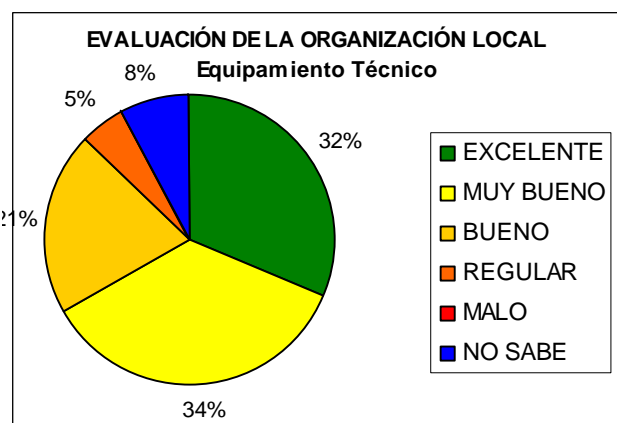
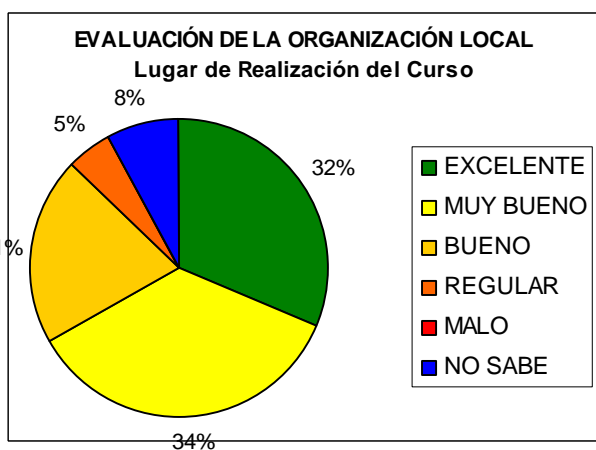
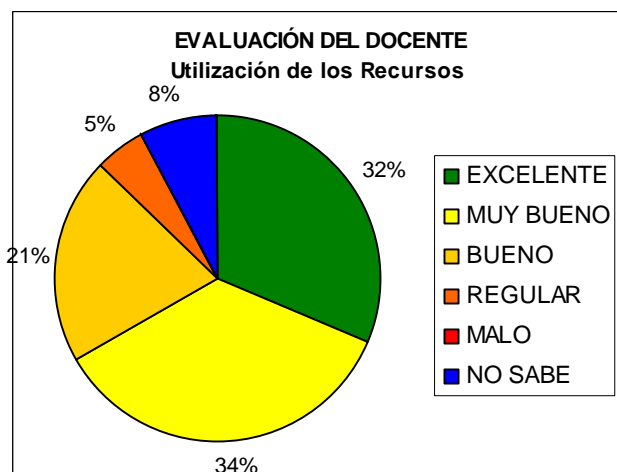
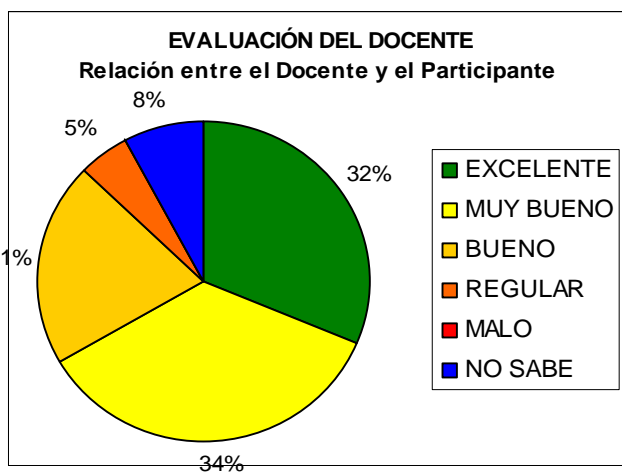
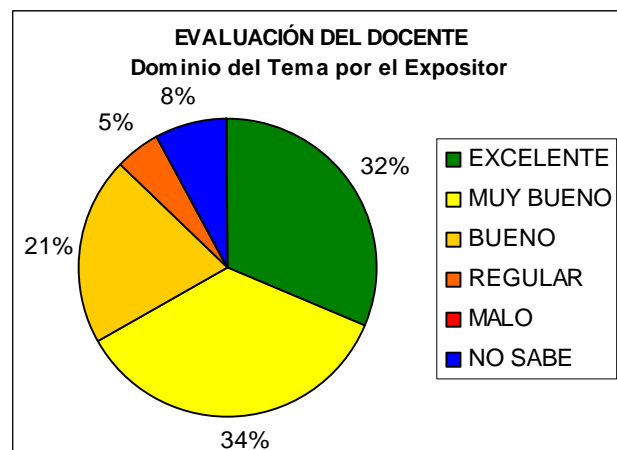
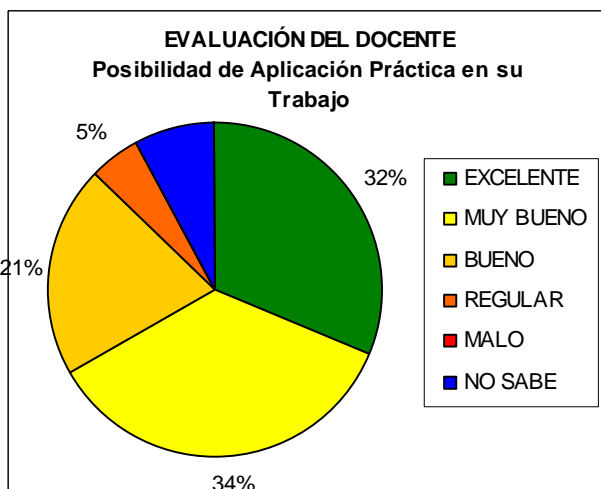


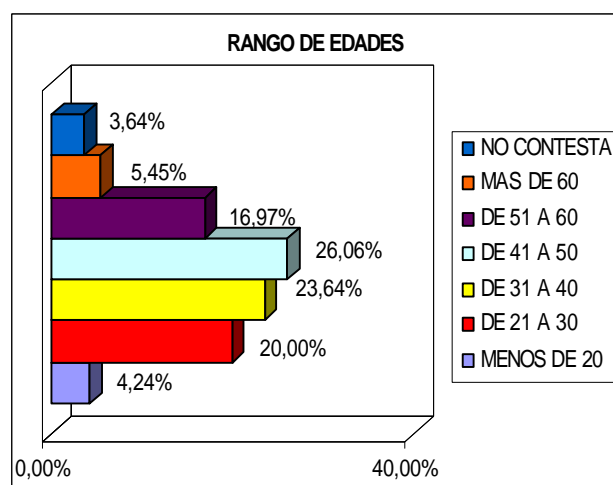
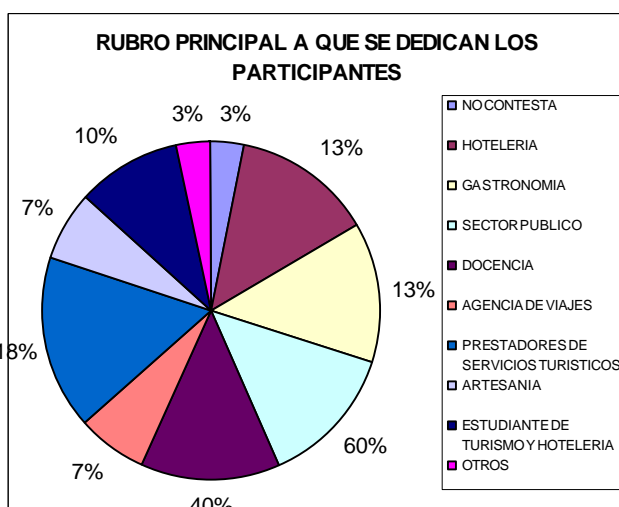
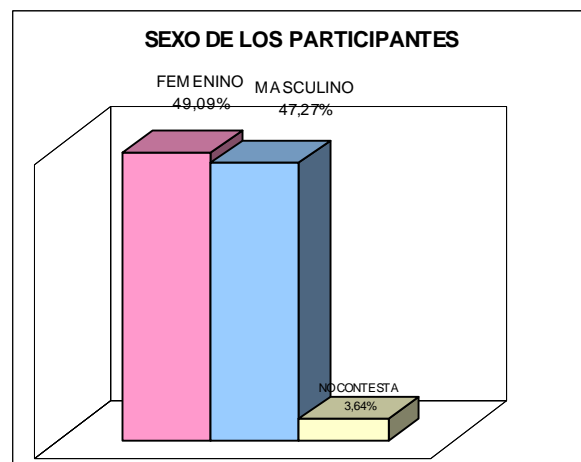
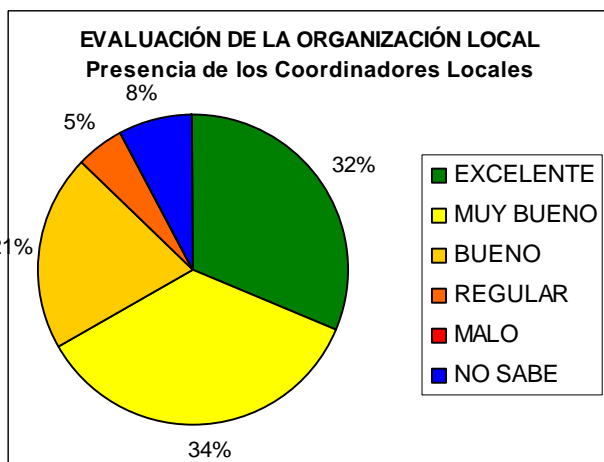




## Eje 5 – Capacitación Gerencial







## PARTICIPANTES DEL PROYECTO

## **CON LOS REPRESENTANTES MUNICIPALES**

Se llevo a cabo un encuentro con representantes de turismo de los municipios locales donde se presento el proyecto con sus objetivos y estrategias de realización .En el mismo se definieron las acciones a realizar donde se genero el compromiso de dejar capacidad instalada competente en recursos humanos en cada uno de los territorios y de ser posible en los distintos ejes temáticos que componían el proyecto.

La convocatoria fue realizada por el Centro de Capacitación de la Subsecretaria de Turismo provincial. El taller estuvo a cargo del equipo técnico del proyecto con la participación de la subsecretaria de Turismo provincial, arquitecta Inés Presman.



**Reunión con representantes municipales**

Durante el desarrollo del Proyecto y en cada una de las acciones en los municipios, el equipo de trabajo se ocupo sistemáticamente de tomar contacto con los referentes para acordar metodología de convocatoria, espacios físicos para las capacitaciones, disponibilidad de recursos didácticos (PC, cañón, etc.). Todos los referentes estuvieron comprometidos en esta gestión, tal lo acordado en la reunión.

Los funcionarios presentes fueron los siguientes:

### **POR EL SOLAR DE LAS HUELLAS:**

Loreto, Mburucuyá, Saladas, Concepción: Caa-Catí, Santa Rosa, San Miguel

### **CORREDOR JESUÍTICO-GUARANÍ:**

Yapeyú, La Cruz, Santo Tomé y Virasoro

### **MICRO REGIÓN SUR CORRENTINO:**

Monte Caseros, Paso De Los Libres.

### **CORREDOR PARANÁ SUR:**

Goya, Esquina, Bella Vista, Pellegrini, Santa Lucia

### **CORREDOR ALTO PARANÁ**

Ituzaingó, Itá Ibaté, Isla Apipé

### **CORREDOR ECOTURISMO:**

Carlos Pellegrini, Mercedes, San Roque

### **CORREDOR GRAN CORRIENTES:**

Corrientes, Santa Ana, San Cosme, Itatí, Empedrado, Paso de la Patria y San Luis del Palmar

## **REALIZACION DEL CRONOGRAMA DE CAPACITACION**

Para la planificación de talleres el punto de partida fue fundamentalmente la disponibilidad de tiempo de cada municipio para ejecutar las acciones, teniendo en cuenta sus fiestas patronales, celebraciones patrias, fiestas populares, compromisos institucionales, feriados nacionales y provinciales.

En una primera etapa y en función de los ejes temáticos:

1. Turismo Participativo

2. Fortalecimiento Institucional
3. Producto Turístico
4. Capacitación laboral operativa
5. Capacitación Gerencial

Se seleccionaron los destinos emergentes donde era necesario iniciar la capacitación con el eje 1 Y 2, temáticas que sensibilicen a la población objetivo sobre las características del turismo, las potencialidades del destino, su rol en la comunidad, poner en valor su cultura, preservar sus recursos naturales y ofrecer otra mirada valorativa de su lugar de origen.



**Saladas**

En una segunda etapa se planifico llegar a poblaciones donde el producto turístico esta en un estadio superior, es decir, identificado y consolidado pero donde es absolutamente necesario elaborar productos alternativos.



**San Cosme - Producto Turístico**



La tercera etapa los ejes destinados a capacitación operativa y gerencial para reforzar la prestación en los servicios turísticos en localidades con mayor oferta de servicios turísticos.

Esta planificación permitió avanzar de manera progresiva en los diferentes destinos turísticos dejando capacidad instalada en la medida que cada uno de ellos lo requirieron y de acuerdo a los perfiles de ingresos a cada uno de los participantes en cada actividad de los ejes temáticos.

## CURSOS, SEMINARIOS Y TALLERES

## **CURSOS, SEMINARIOS Y TALLERES:**

Las acciones de capacitación se llevaron a cabo, como ya se menciona, en tres etapas, a partir de los 5 ejes temáticos planteados.

La Sensibilización turística fue el tema más solicitado por los diferentes Municipios y todo lo que contenía herramientas que les permitiese entender la importancia del turismo como factor de desarrollo y crecimiento sostenible e incorporarlo a sus economías locales y regionales.

Así por ejemplo, en el **corredor Jesuítico** se rescató lo atesorado durante años en casas de familia para dar a conocer en los circuitos locales toda la riqueza del patrimonio correntino.

En los **corredores del Paraná, norte, sur y Gran Corrientes**, la presencia de la carpa educativa en las localidades de Paso de la Patria, Itatí, San Cosme, Empedrado, Bella Vista, Goya, Esquina, Itá Ibaté, Ituzaingó en donde los alumnos de los últimos tres niveles de las escuelas primarias locales pudieron participar en las clases vivenciales resaltando la importancia del río y sus recursos

En todas los lugares en donde se desarrollaron estas actividades, se demostró un gran interés por la temática tratada ya que está relacionado muchas veces con actividades que realiza algún miembro de la familia en la cadena del producto o bien reconocen el tema con eventos que se realizan en sus localidades.

En el **corredor de ecoturismo y aventura** las actividades se desarrollaron en San Roque y Chavarría y concurrieron representantes de las Fuerzas Vivas de los poblados locales lugares muy incipientes en desarrollo por lo cual la comunidad se acercó para descubrir que significaba el turismo y de que manera intervenían en ese desarrollo.

En general los residentes no conocen el entorno en donde viven y la importancia de la intervención estatal para rescatar y dar a conocer es primordial.

En el ámbito del fortalecimiento institucional la gestión asociada y la articulación público privado se presentan como uno de los mayores problemas. Se trabajó que

los involucrados para que reconozcan las oportunidades que ofrece el turismo y los beneficios de la gestión asociativa del sector privado y de la articulación público-privada.

En producto turístico se comenzó con actividades de actualización para mejorar y diversificar ofertas e identificar nuevos segmentos de mercado, asimismo formando jóvenes para incorporarlos al sistema no perdiendo de vista que la incorporación del turismo a la de economía la fortalezca y coopere a frenar la migración interna.

Por primera vez se trabajó en la isla Apipé y se demostró que el tema biológico de los peces es un tema de interés para aquellos que se desempeñan en las actividades de turismo y pesca deportiva que los ayuda a realizar un uso responsable y sustentable de los recursos pesqueros que en la zona por ser tan estratégica son abundantes.

Al haberse agregado al grupo de trabajo jóvenes que tiene muy en claro la importancia de preservar los recursos naturales y realizar un uso sustentable de los mismos creemos que se puede hacer una revalorización de los temas relacionados a la pesca y al turismo como elementos de inclusión y mejora en la calidad de vida de los lugareños como factor de desarrollo local.

Se priorizó el Birdwatching u Observación de Aves debido a la importancia mundial de los humedales correntinos, destinado a profundizar la aptitud en lo referido a la conducción de grupos en la naturaleza, el conocimiento de mercadeo, marketing, por un lado y al relevamiento de la riqueza de aves por otro, ya que es imprescindible reconocer la abundancia y especificidad de la fauna que posee la zona para poder ofertarla a los futuros clientes.

Este fue uno de los temas que mas participación ha tenido, las experiencias logradas fueron muy emotivas, los grupos estaban altamente motivados por los funcionarios locales en el **Solar de las Huellas, Corredor Jesuítico y de Ecoturismo y Aventura.**

Así compartieron la formación en Loreto jóvenes que se inician en la actividad, futuros guías de San Miguel, Caá Catí en Virasoro los de Ituzaingó que se trasladaron durante los días que se desarrollo la formación

Se deajo una capacidad instalada de guías y prestadores turísticos.

Un público creciente se interesa por la observación de aves silvestres en libertad, una actividad placentera y posible de aprender en una salida corta bien conducida y organizada. Este fue el objetivo de los seminarios.



**Práctica Observación de Aves**

El **corredor Paraná Norte**, ha tenido un gran crecimiento de turistas pescadores y es notable no vislumbrar un recambio generacional que permita la formación e inserción de lo jóvenes a fin de evitar el éxodo de sus localidades, solamente en Itá Ibaté se convocó a los jóvenes del último año del secundario sin posibilidades actuales de continuar estudios superiores pero con aptitud de servicio para participar en la formación de “Nuevos guías locales” quienes durante dos meses participaron de los módulos elaborados a tal fin y de esa manera no solo la localidad sino la región contará de hoy en mas con jóvenes con aptitud laboral , actitud de servicio y conocimientos necesarios para iniciarse en la recepción de los pescadores deportivos.

Corrientes es uno de los mejores destinos del país para esta actividad, escogida por pescadores de todo el mundo que viajan para vivir una experiencia de pesca única asociada al Dorado.



**Pesca con devolución Paso de la Patria**

En el marco del turismo cultural, **El Solar de la Huellas**, con cabecera en Loreto, logró identificar y resignificar su patrimonio y organizar sus productos turísticos a partir de los conceptos desarrollados en los talleres que dieron como resultado la localización de los recursos patrimoniales, la construcción de recorridos turísticos; registro e identificación de actividades complementarias de interés turístico con sus respectivos guiones interpretativos.



**Típica casa colonial en Loreto**

Consideraron que el legado cultural y patrimonial puede ser renovado con las nuevas tecnologías y sus aplicaciones (desde el transporte a los ordenadores personales). Que las mismas tienen una amplia capacidad generadora de nuevas oportunidades.

El legado cultural representa la historia y, a menudo, la identidad de la gente que habita un territorio. Éste existe y tiene un valor por si mismo. El reencuentro con el patrimonio cultural local reapareció a partir de los encuentros realizados donde siempre estuvo presente la historia y la cultura.

El eje relacionado con las capacidades operativas tuvo por objetivo desarrollar no solo conocimientos y habilidades sino también comprensión de lo que están haciendo, actualmente se piden mas competencias asociadas a la comunicación, capacidad de dialogo y facilidad para plantear y resolver problemas.

Se buscó impactar en las comunidades donde la oferta de servicios turísticos presenta una capacidad de recursos humanos formados solamente en la actividad operativa, que solo desarrolla habilidades y destrezas, dejando de lado la importancia de la comunicación eficaz no solo con los clientes sino también dentro de su organización.

Desde la formación integral del puesto ocupacional se trabajó sobre la reconstrucción de su rol en la cadena de servicios que les permita generar una conciencia de la actitud como medio de comunicación de atención al cliente y reflexionar sobre la imagen personal y profesional que se proyecta en la imagen de la empresa a la que representan.

El tiempo destinado a estas capacitaciones no logró cubrir el gran déficit de competencias requeridas para un servicio de excelencia pero en su gran mayoría han respondido que necesitan nuevas y mejores herramientas para desarrollarse profesionalmente en la actividad y lograr mejor atención a los turistas y visitantes y asimismo colaborar para hacer de la provincia un destino buscado.



**Practica de taller para mozos y camareras en Saladas**



**Práctica curso para mucamas en Ituzaingó**

La participación de los dueños y responsables de empresas fue muy importante, en las capacitaciones a nivel gerencial. Corrientes como ciudad y sus alrededores no cuentan con grandes receptivos, esto puede ser el inicio para avanzar en ese sentido.

En los corredores **Paraná Norte, de Ecoturismo, Jesuítico y Sur Correntino**, la demanda ha sido de mejorar la calidad de servicios de los alojamientos, notándose que se concentró en las principales ciudades o sea las que demuestran con sus estadísticas mayor receptividad, como son Esquina, Paso de los Libres, Santo Tomé, Ituzaingó, Mercedes.

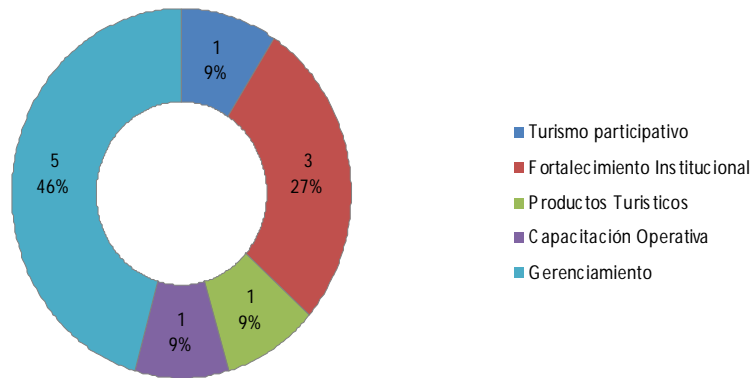


En general las necesidades tuvieron que ver con lo Organizacional y el uso de redes sociales en turismo. Desde hace algunos años, la presencia e importancia de Internet en el mundo de los negocios ha venido creciendo en forma vertiginosa

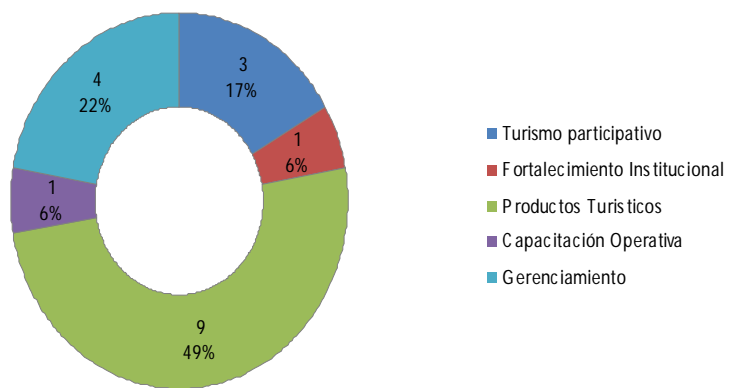
En este sentido, no se ha podido llegar a todos los actores involucrados como cabeza de empresa, ya que en su mayoría son micro emprendimientos, con cargos unipersonales, polifuncionales, y con poca disponibilidad de tiempo.

# RESULTADOS CUANTITATIVOS DE LAS ACTIVIDADES

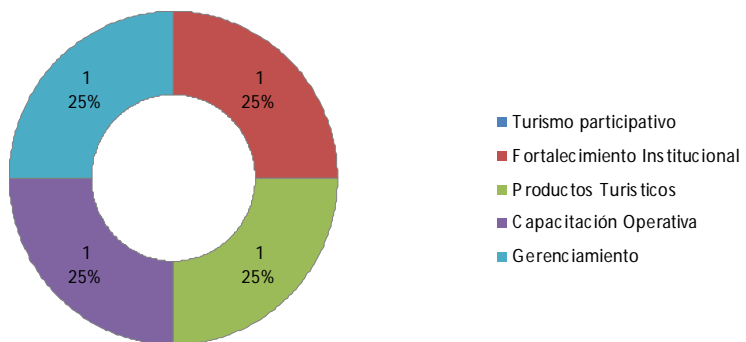
### Paraná Sur



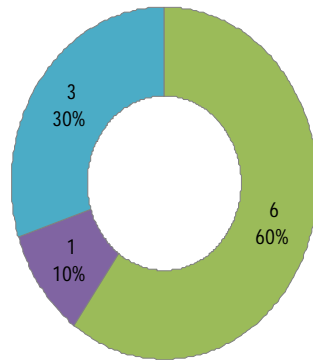
### Paraná Norte



### Ecoturismo Aventura

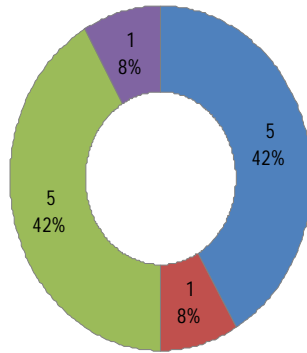


### Jesuítico



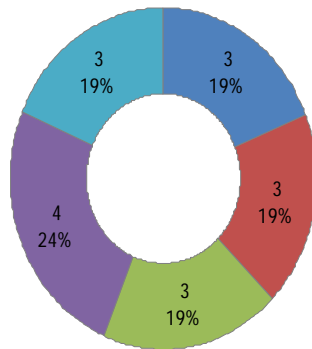
- Turismo participativo
- Fortalecimiento Institucional
- Productos Turísticos
- Capacitación Operativa
- Gerenciamiento

### Solar de las Huellas



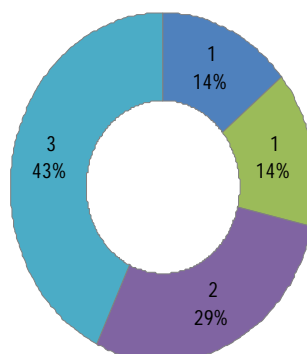
- Turismo participativo
- Fortalecimiento Institucional
- Productos Turísticos
- Capacitación Operativa
- Gerenciamiento

### Gran Corrientes



- Turismo participativo
- Fortalecimiento Institucional
- Productos Turísticos
- Capacitación Operativa
- Gerenciamiento

### Sur Correntino



- Turismo participativo
- Fortalecimiento Institucional
- Productos Turísticos
- Capacitación Operativa
- Gerenciamiento

## ANALISIS DE RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD

## CAPACIDAD INSTALADA DE GESTION

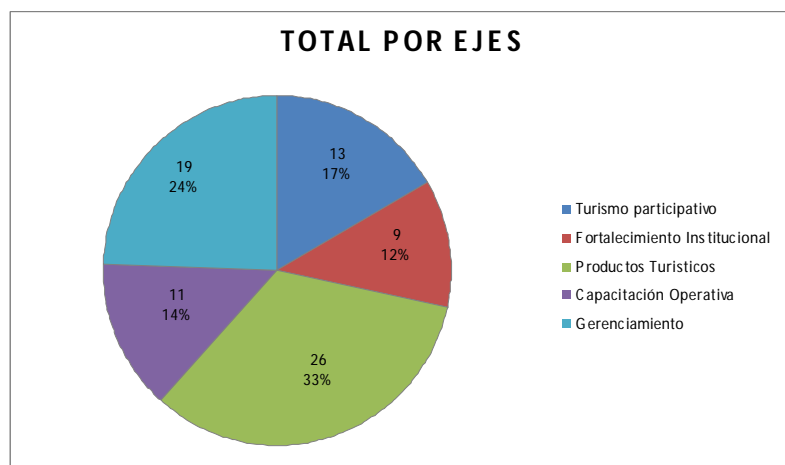
Estas acciones buscaron como finalidad acompañar, en forma mancomunada al sector Público y Privado para que a corto plazo Corrientes se convierta en uno de los destinos turísticos elegidos de la región Litoral, mediante el incremento de las capacidades de sus recursos humanos, con el compromiso de los funcionarios municipales de la Provincia.

Los Municipios que mejor interpretaron las consignas vinculadas a las metas del proyecto fueron Ituzaingó, Loreto, Itá Ibaté y Virasoro ya que trabajaron permanentemente con demandas precisas, publico objetivo acorde a los perfiles requeridos con el objetivo de tener a corto plazo recursos humanos competentes que respondan a las necesidades del sector.

## METAS E IMPACTO DEL PROGRAMA

Para cumplir los objetivos del Programa se realizaron cambios planificados en la presentación original, debido no solo inclemencias climáticas, estado de caminos, gestiones institucionales, disponibilidad de los capacitadores, pocas frecuencias de micros de corta distancia y con horarios inadecuados, feriados religiosos únicos en el país, sino también a la falta de comunicación, muchos de las localidades mencionadas en el proyecto tienen grandes dificultades o son inexistentes, aun así se cumplieron las METAS, se utilizó mayor cantidad de hs/reloj para algunas formaciones que lo requerían y de las **1092** hs pautadas en el Programa , se realizaron en total **1102 hs.**, de esta manera se lograron las metas pautadas, privilegiando la calidad y profundidad en los ejes temáticos.

Los resultados están a la vista en el siguiente esquema.



## CONCLUSIONES

## CONCLUSIONES

Inicialmente se planteó el objetivo central del proyecto teniendo en cuenta el marco de referencia y características de la oferta turística existente y potencial de la provincia, ponderando la selección adecuada y pertinente de los participantes en cada municipio como condición indispensable para el éxito de las acciones de capacitación.

Al mismo tiempo se realizó una selección de capacitadores en función de sus perfiles y experiencia previa. Como iniciativa del equipo de trabajo se elaboraron contenidos mínimos en función de los ejes temáticos planificados en el proyecto como punto de referencia para las propuestas formativas de los capacitadores seleccionados.

Se sensibilizó a los representantes municipales sobre los objetivos del proyecto a fin de reforzar los datos con los que se contaba respecto de la realidad turística territorial. Todo esto ayudó al empoderamiento de los participantes de la reunión establecida en los términos de referencia al proyecto, al apropiarse de sus objetivos bajo las directrices del centro de capacitación de la Subsecretaría de Turismo provincial.

Como fortalecimiento a los capacitadores se trabajó sobre sus competencias profesionales optimizando su rol en una formación pedagógica que los preparara para una llegada más cercana y eficaz a los destinatarios del proyecto, manejando códigos de comunicación acorde a sus características. Esta actividad fue un gran aporte para formarlos pedagógicamente en la educación del adulto en el mundo del trabajo.

Los Municipios que mejor interpretaron las consignas vinculadas a las metas del proyecto fueron Ituzaingó, Loreto, Itá Ibaté y Virasoro que trabajaron permanentemente con demandas precisas, público objetivo acorde a los perfiles requeridos para que en poco tiempo puedan realmente tener recursos humanos que respondan a las necesidades del sector.



Lo más significativo se dio en los ejes vinculados con la sensibilización turística en municipios emergentes y el de desarrollo de producto en municipios que están en un estadio superior de desarrollo, con identificación de potencialidades y posicionamiento en el mercado.

Con el profesionalismo de los docentes se logro el incremento de las capacidades básicas de quienes participaron de las acciones en favor de la optimización de los servicios turísticos.

Los funcionarios municipales de la Provincia se comprometieron a dar continuidad en el desarrollo de competencias y capacidades específicas que redunden en la mejora en la calidad de los recursos humanos de sus localidades.

# PLAN SUGERIDO DE CONTINUIDAD DEL PROYECTO

## **PLAN SUGERIDO DE CONTINUIDAD.**

La Subsecretaría de Turismo de la Provincia ha creado y puesto en funcionamiento un centro de Capacitación que tiene como objetivo formar no solo recursos humanos locales de los prestadores turísticos sino fortalecer las instituciones municipales en el desarrollo de productos turísticos.

En el marco de este Centro de Capacitación este Proyecto colaboró para que se pueda alcanzar sus objetivos a mediano plazo.

El programa realizado permitió una continua revisión de las estrategias a medida que se desarrollaban las capacitaciones, en cuanto a convocatoria, necesidades de adaptar contenidos en función de las características de cada lugar y de los participantes.

Como continuidad de las acciones de cooperación con el CFI se decidió hacerlo en los siguientes corredores:

1. Corredor Jesuítico
2. Solar de la Huellas
3. Micro región del sur correntino.

Se pretende para el 2013 un proyecto que contemple principalmente lograr nuevos productos complementarios al Iberá.

Los Esteros están bordeados por poblaciones que aun no han desarrollado sus potencialidades y necesitan transformar sus atractivos en productos para el mercado nacional e internacional.

El ecoturismo es uno de los ejes más relevantes que habría que trabajar junto con los idiomas inglés y portugués.

Otro de los ejes temáticos pasaría por el rescate de lo histórico cultural en el corredor jesuítico, parte del patrimonio de la humanidad declarado por la UNESCO y el desarrollo el turismo rural.

Cada uno de los temas mencionados estaría compuesto por subtemas que conformen toda la cadena de valor del turismo y que involucre a las localidades que forman parte de esos corredores y micro regiones, en donde la provincia considera acompañar con créditos accesibles para ese desarrollo.

El objetivo fundamental será lograr el posicionamiento nacional e internacional de la provincia, creando fuentes de trabajo genuino que demuestre el verdadero impacto económico del turismo como sucede en otras regiones del mundo en que se ha optado por esta economía.