Capacitando a colaboradores

¿Por qué?

La capacitación del personal es el mejor instrumento para interiorizar los conceptos y prácticas que la organización turística necesita afianzar para el logro de la eficacia y eficiencia en la gestión diaria, dentro del marco del desarrollo sostenible. La capacitación, por lo tanto, es beneficiosa para la organización, para el país y, en especial, para el trabajador.

¿Qué se espera?

Desarrollar capacidades y conocimientos sobre conceptos y prácticas para la toma de decisiones en las actividades clave de las organizaciones, en el marco de los principios fundamentales del desarrollo sostenible.

El programa de capacitación de la organización debe involucrar actividades impulsadas y ejecutadas por la propia organización, así como actividades coordinadas con otras organizaciones, organizaciones e instituciones del Estado. En este sentido, el Instituto Nacional de Aprendizaje cumple, la Ley No.3506 del 21 de mayo de 1965, con el propósito de brindar un servicio público de formación profesional para aprendices y la capacitación de trabajadores en servicio, tanto del sector público como del sector privado

Prácticas recomendadas

• Elaborar, dentro del programa de capacitación de la organización, un plan anual que reúna las siguientes características: Integralidad / creatividad / actualidad / amenidad /permanencia

• El plan de capacitación debe indicar: tipo de capacitación, fechas en que se impartirá, si es de la organización o coordinada, posibles participantes, instructores y duración.

• Priorizar los temas que constituyen problemáticas sociales graves en las que el turismo incide directamente, como es el caso de: acoso sexual, prostitución infantil, consumo de sustancias ilegales.

• A la hora de enfocar la calidad del servicio, incorporar la problemática de las personas con necesidades especiales, como una constante en la capacitación.

• Considerar dentro de los temas por desarrollar en el programa de capacitación los siguientes: Calidad del servicio / conservación del ambiente / identidad cultural/ ética y valores / desarrollo sostenible / Programa CST.

• Asignar a un encargado, la responsabilidad de la evaluación y seguimiento al programa de capacitación, para mantener o mejorar su calidad y nivel de cumplimiento.

• Registrar y archivar toda la información que se genere en torno a los cursos, charlas o talleres efectuados para brindar capacitación. Con Documentos de asistencia, bibliografía, temáticas de los talleres, presentaciones, y fotografías.

• Realizar encuestas y cuestionamientos utilizando las vías técnicamente recomendadas por expertos, que permitan establecer el impacto de la capacitación realizada, durante y posteriormente a la capacitación.

I n f o r m e Diga a la gente de qué se trata el programa

C a p a c i t e Brinde al personal las herramientas para que puedan participar.

I n c e n t i v e Promueva la participación y el involucramiento

R e c o n o z c a Escuche, tome en cuenta las ideas y estimule las acciones positivas.