

Proyecto ED-3210

Resumen del Informe 2015

Se sostuvieron 4 reuniones de acercamiento con AGUINADRA, AGUILOSA, Asociación de Tour Operadores del Parque Nacional Marino Ballena y la Cámara de Turismo de Golfito.

Se realizaron 4 grupos focales para diagnosticar necesidades y propósitos específicos en el inglés.

Se aplicó la prueba de dominio lingüístico (TOEIC) a 66 personas que trabajan como guías turísticos, boteros o asistente de capitán de pesca deportiva.

Se encuestó y registró a 76 personas interesadas en recibir capacitación en el uso del inglés con propósitos específicos.

Se sostuvo cuatro reuniones para la devolución de resultados de la prueba TOEIC y la validación de temáticas por enfatizarse en las capacitaciones por impartirse en el 2016.

	Drake	Puerto Jiménez	Uvita	Golfito
Personas realizaron prueba TOEIC	25	20	21	0
Personas inscritas	30	33	28	15

Observación No Participativa
Curso de Capacitación sobre Cetáceos
Comunidad: Drake
Sábado 5 de septiembre de 2015

Impartido por el biólogo marino Roy Sancho Rojas
Organizado por AGUINADRA

Al ser las 3:50 p.m., arribé al salón comunal donde se impartió el curso sobre cetáceos. Gabriela y Roy esperaban afuera por las llaves. Me ofrecí acompañar a Gabriela a traer las llaves. De camino, nos topamos con Rebeca, quién traía las llaves. Este salón comunal se emplea como colegio.

Entre los y las asistentes hay tres amas de casa, dos estudiantes del colegio aparentemente, cuatro capitanes de barco, dos guías, cinco extranjeros.

Un representante de la Fundación Corcovado facilitó el video proyector y en mi caso aporté la computadora y colaboré pasando las diapositivas mientras Roy exponía. Fue más que evidente el dominio del tema por su parte. Sería valioso el contar con una exposición similar para estudiantes del Recinto.

Al ser las 4:36 p.m. comienza a llover con fuertes vientos, lo cual casi impide a Roy seguir con su presentación. Debe hacer un esfuerzo para que le escuchen. Este salón no sería un lugar apropiado para realizar las clases del curso. El faltante de un equipo de audio es un impedimento.

El video proyector se ha apagado por segunda ocasión a las 4:45 p.m. y sospecho que se debe a una sobrecarga o problemas de la instalación eléctrica.

Tomamos un receso de 6:15 a 6:40 p.m.

Roy afirma “una lástima no tengamos un festival de ballenas como en Uvita ya que Drake es más rico”.

Durante el receso, Gabriela me entrego la carta de respuesta a nuestro oficio aceptando ser parte del proyecto. Trajo el sello de la asociación para acusar el recibido de nuestra carta.

Roy termina su presentación a las 7:41 p.m. ofreciendo un último listado de hechos curiosos sobre ballenas y delfines. Se me acerca el representante de la Fundación Corcovado de origen español, muy interesado en el curso de inglés pero le explico que la iniciativa es para los guías locales. Finalmente, brindo colaboración llevando a Gabriela y a Roy a sus casas.

- Se enfatiza el responder las “clásicas” preguntas que turistas pueden tener sobre los cetáceos. Particularmente cuánta leche toma un neonato, cuánto crece por día, cuánta distancia recorren por día y a qué velocidad, cómo duermen,
- Se alienta a los capitanes de botes presentes a que construyan sus catálogos con fotos de las aletas y así realizar foto identificación. Este puede ser un proyecto a realizar en el curso, así como su exposición. Sin embargo, me queda la duda si tendrán computadoras o habilidades informáticas para hacerlo. En caso de necesitar formación en manejo de equipo ofimático, se podría generar un vínculo mediante los TCU del Recinto y con los y las estudiantes de Informática Empresarial.
- Se evidencia el esfuerzo y compromiso de Gabriela, Roy, Daniel y Rebeca como directivos de AGUINADRA. A cada participante del curso, le extendieron un certificado, una lámina de cetáceos, un refrigerio con pizza y un refresco, el viaje en lancha, entre otros.
- Se plantea la dificultad de trabajar respetando la ley, en especial la distancia entre las embarcaciones y las ballenas. Además, las actitudes poco cooperadores de algunos capitanes que llegan hasta enojarse porque no admiten observaciones, sugerencias o correcciones de parte de nadie. Este tipo de comportamiento que también he percibido, me hace dudar sobre el trabajar con esta población.
- Se explica en detalle como aproximarse a una ballena, sin interferir como el nado natural de la misma al viajar paralelamente.
- Se enfatiza que al sufrir estrés, las ballenas pueden tener comportamientos de evasores. Una participante de aparente origen español, indica que en República Dominicana disminuyó el avistamiento de ballenas por posible excesivo avistamiento con fines turísticos. Roy denuncia que en Uvita, durante el Festival, las embarcaciones trabajan de 8 a.m. a 4 p.m. lo cual estresa excesivamente a las ballenas. Afirma que una vez que inicia el festival en Uvita, tienden a contar con más avistamientos en Drake.

Hechos relevantes que Roy compartió:

- Los delfines no tienen agallas y nadan con aleta caudal de arriba abajo, contrario a los peces.
- Sufren de menopausia y algunas ballenas hembras continúan como madrinas de otras embarazadas o crías.
- No tienen cuerdas vocales. Su canto es exclusivo en jorobas y se escucha a una distancia de hasta 100 millas. Solo el macho canta.
- Nacen de cola.
- Pierden un cuarto o un tercio de peso en su travesía.
- No se alimentan durante la emigración.
- El mamífero más grande es la ballena azul, con 33 mts.
- Descansan desconectando uno de los hemisferios, tomando pausas al viajar.
- Evitar afirmar que una ballena es hembra o macho, lo cual es casi imposible ver desde una embarcación.

Implicaciones detectadas para el diseño y desarrollo del curso de inglés, producto de esta observación:

- ❖ Habilidad para responder preguntas inesperadas
- ❖ Manejo de hechos o datos sobre las especies
- ❖ Amplio vocabulario técnico
- ❖ Actitudes “machistas” de algunos capitanes al evitar la cooperación
- ❖ Disposición por el seguimiento de la ley
- ❖ Capacidades instaladas son visibles en este curso
- ❖ Disponibilidad de especialistas en temáticas particulares dentro los miembros de AGUINADRA
- ❖ Empleo de dispositivos de seguridad
- ❖ Colaboración y camarería entre capitanes

Reunión miércoles 16 de septiembre de 2015

Lugar: Café Monka, Puerto Jiménez

Con AGUILOSA

Un asociado consultó si nuestro curso puede ser convalidado por los que brinda el INA de manera que pueda tramitar su licencia de guía turístico bilingüe. Esta consulta genera la consideración de negociar con el INA esta posibilidad. Igualmente, resulta valioso el indagar más a fondo el proceso que realiza el INA en cuanto a clases de inglés y la extensión de licencias de guías turísticos.

Otro asociado enfatizó continuamente el honor que representa para él poder recibir un certificado por parte de la Universidad de Costa Rica.

Una particularidad que se enfrenta con el horario de trabajo de los guías en Pt. Jiménez es el hecho que realizan tours “overnight” por lo posiblemente no puedan asistir a clases ya que deben quedarse a dormir en Sirena.

**Puerto Jiménez
16 y 17 de octubre de 2015
Hotel La Leona, Carate**

La profesora Julieta Carranza de la UCR realiza varias investigaciones en La Leona sobre hongos. Además, el guía de este hotel es el señor Jim Cordoba, especialista en mariposas. Adrián es el administrador del hotel, hijo de don Walter Morales y Salma Polanco.

Estas son algunas de las aeronaves que don Walter Morales voló y empleó en fumigación en la región. Considerar el llevar un presente o recuerdo: Cessana 180-185, Stearman 450, Gruman 600

**Reunión miércoles 9 de septiembre de 2015
Lugar: Adventure Tours, Uvita**

Un señor se refirió a la complejidad en torno al cumplimiento de lo estipulado en la Ley en cuanto a mantener una distancia de 150 mts entre la embarcación y la ballena. Enfatizó como una persona puede realizar un juicio de valor al observar que un bote este muy cerca del animal por cuanto es “un asunto de interpretación”.

También señaló este participante como algunos tour operadores no se preocupan por enviar un guía junto con el botero. Es decir, no se brinda un servicio de calidad y “se les hecha en el bote y ya”.

**Reunión 18 de septiembre de 2015
Prueba de diagnóstico TOEIC
Lugar: Escuela de Drake**

No pude usar el video proyector. Era uno super viejo y estuvo por quemarse. Como a la 4:15 comenzamos.

Don Feliz es un señor bastante mayor, que estuvo en AGUINADRA pero se salió. Enfrento dificultad para decirle que solo es para socios de los guías, que situación tan difícil que debo sopesar con la junta directiva.

Una mamá llegó con su bebé a las 5:45 y se puso hacer la parte de lectura en una silla afuera del aula y sin luz prácticamente. Luego de que se fueron dos personas, Kevin y Nelly, le pido a esta señora que pase y use una mesa. A la niña como de dos años le doy la hoja de respuesta de don Felix, unos marcadores, lápiz y lapicero. La niña se entretiene rayando. No hace bulla.

Le enfatizo a Nelly que llegue a comer con el esposo. El hijastro no está con ellos.

Don Feliz se va con otro señor que no preciso el nombre. Este último se puso a llenar en carrera la hoja de respuesta y me pide si lo puede terminar luego. Le indico que no.

Doña Zobeida me contactó por Whatsup para solicitar si puede invitar a dos personas más, don Feliz y don Sergio que trabaja en buceo.

¿Cómo trabajar con un grupo tan heterogéneo? Tan diverso en edades, especialidades turísticas, niveles académicos.

A Zobeida la pican las hormigas en su propio pupitre.

La directora me busca 6:21 p.m. y me explica que me deja las llaves y se las pase a dejar a la casa. Viene acompañada de un guardia rural y rápidamente me indica que tiene dos niños con custodia para que el PANI no los separará y que es una situación especial. Luego me da las cosas de limpiar para dejar el aula ordenada. Se ve que es una señora comprometida porque acababa de salir de la reunión de la Asociación de Desarrollo que esta con un punto en agenda de segregar una propiedad para entregarla al colegio donde puedan construir

Un joven terminó o paro de hacer la prueba y se puso a ver videos en el celular. Creo se llama Walter.

Me siento tan mal con el haber hecho esto de la prueba del TOEIC, muchos de ellos y ellas no han ido al colegio. La parte que va a importar es la entrevista oral.

Solo hay quince mesas y sillas en esta aula.

La conserje me vino a dejar las llaves para cerrar el aula y el portón.

Luego de comer, me quede platicando con un joven que solo ha vivido un año fuera de la región cuando sacó un curso en el INA en Pérez Zeledón sobre gestión de desarrollo rural. Me comentaba que él saco la escuela y el bachillerato a distancia en un programa del MEP especial. Por eso me decía que casi no sabía sobre estrategias didácticas aunque tuvo que realizar sus estudios bajo una modalidad a distancia. Por ello le indiqué que contaba con una facilidad autodidacta muy valiosa porque pocas personas la tienen. Le pregunté sobre que opinaba sobre como hacerle frente a este reto del curso con un grupo heterogéneo y con niveles de inglés tan variado. Señaló que unos cuatro beneficiarios si comenzarían desde un nivel cero, pero otros ya más intermedios. Le parecía que una posibilidad es separar ambos grupos para efectos de planear actividades. Esta idea me llevó a plantear la posibilidad de brindar a las personas intermedias altas un curso virtual y más autodidacta.

Vicente se quejó de la prueba en cuanto al hecho que deben recordar o memorizar mucha información durante la parte de escucha. Otros dos o tres señalaron la misma limitante.

Cuando estaban llenando el cuestionario, pude notar como tienen muchos cursos del INA .

Cuando estaba platicando con este último joven que se quedo en la soda conmigo, llego Greivin Montero quién se comporto muy receloso de compartir información sobre lo que sabe en torno a su trabajo. Siente que la mayor necesidad es traducir ideas como “los liquines no indicadores de que tan saludable esta un bosque”. Estas frases son las que más le interesa compartir con sus clientes y no sabe como no decirlas en inglés.

19 de Septiembre de 2015

Lugar: Escuela de Drake

Don Feliz vino hacer la parte oral y le otorgamos un A2. El solo quería saber cual es su nivel de inglés de 1 a 100 y no considera unirse a AGUINADRA para llevar el curso porque tiene recelos y no ahondo en explicaciones.

Vicent afirmó que una de las cosas que le gustaría cambiar de Drake es el hecho que la gente no trabaja en equipo.

Llegaron cuatro personas que no son miembros de AGUINADRA a realizar la prueba oral (Felix, Iván, Alvaro ¿drogas? En Holanda y Suiza, Alberth muy fluido)

Gira 2 a Drake Grupo focal en Drake

- Denuncian que algunos guías ofrecen drogas a turistas
- Perciben roces entre grupos étnicos entre turistas (alemanes discriminando a xxxx)
- Afirman que algunos capitanes carecen de compromiso, se alejan del grupo que hace snorkling
- Manifiestan inconformidad con guardaparques que no contesta en Sirena después de las 4 p.m. y que entonces no pueden hacer reservas tardías, lo cual complica
- Carecen de asistencia en casos de fallo por motor, pero algunos cuentan con radios para pedir ayuda
- Comentan sobre las inconveniencias de explicar las reglas del tour, resolver imprevistos como un grupo mixto de personas que caminan lento y otras rápido, persuadir de no quedarse tarde en destinos alejados debido a la amenaza de lluvia o corrientes
- Un capitán decidió hacer toda la prueba del TOEIC a pesar de no saber mucho porque no terminó el colegio. Se mostraba entusiasmado y comprometido con la idea de llevar el curso.

El día después de realizado el grupo focal, Gabriela me envió un correo electrónico para “ponerme al tanto sobre como una asociada se tomó la libertad de invitar a otras personas. Particularmente, el español dedicado al buceo le consultó por email sobre la posibilidad de hacer el curso a pesar de no ser afiliado a AGUINADRA.

Le consulté a Patricia Rojas sobre este particular y me indicó que debe ser mi decisión la de recibir o no a las personas. Ahora bien, me sugirió el abrir la posibilidad de brindar el mismo curso en la misma comunidad luego y así no excluir a las otras personas desvinculadas de AGUINADRA. Luego de platicar con Patricia, me siento más tranquilo de tomar la decisión de abrir otro listado de personas por ser beneficiadas posteriormente.

Sábado 3 de octubre, 2015
Uvita, Escuela Flor de Bahía
Informe de Grupo Focal

Notas Randal:

Percibí un roce entre los beneficiarios. Jovino mandó un mensaje al Whatsup preguntando si se habían invitado a un muchacho y dejando entrever su reserva sobre cómo se elaboró la lista.

Las dinámicas de conformación de cada grupo varían según la comunidad ... En Uvita pareciera que hay más dispersión

AGUINADRA se empoderó más del proyecto. Percibo más distanciamiento de Uvita.

Al hacer referencia en una comunidad con respecto a la otra, ¿estaré generando recelos? Parece que así algunos reaccionan ante las referencias de otras comunidades

Percibí que no les advertí sobre la duración de la prueba, y al finalizar se veían muy agotados

Notas Viviana:

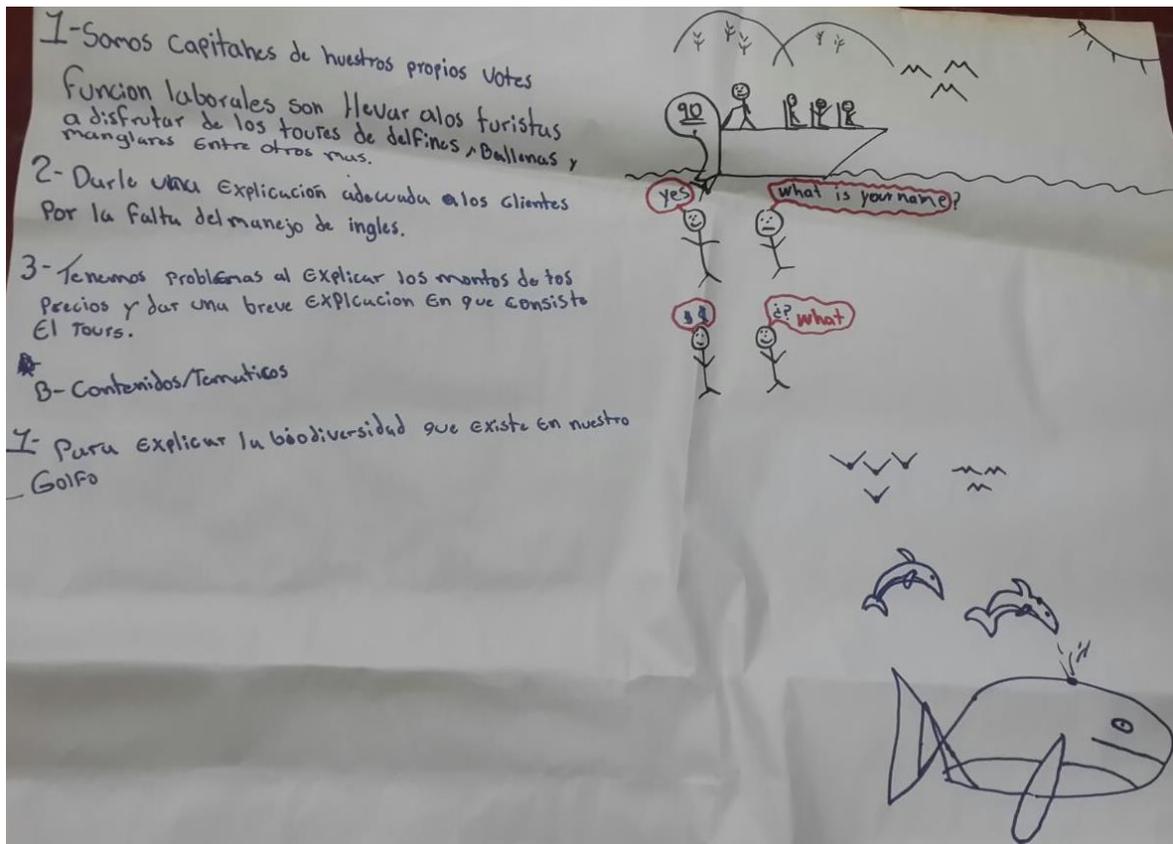
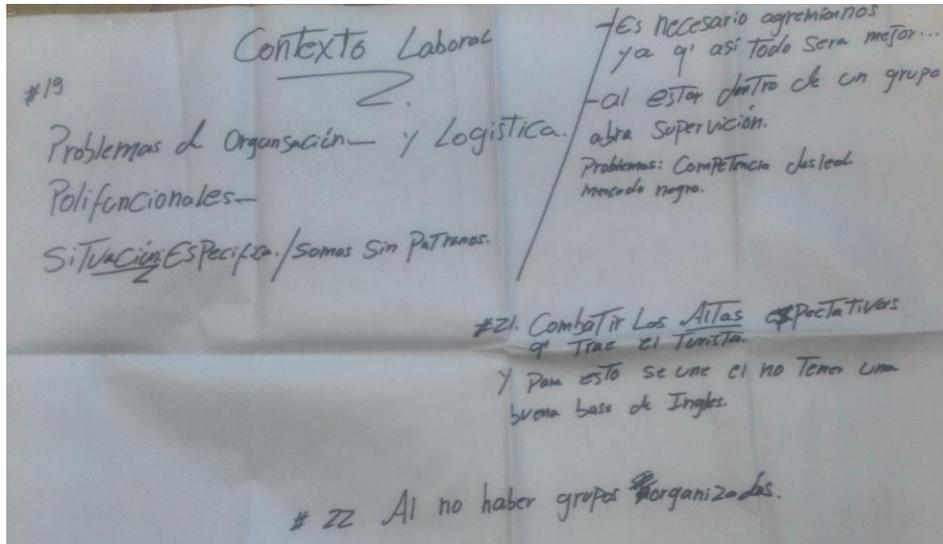
1. Se demuestran interesados para que el proyecto se siga dando
2. Afirman la existencia de un círculo vicioso: aprendo mal, enseño mal
3. Sostienen que se alcanza un nivel de conformismo en cuanto al dominio que se tiene del inglés
4. Cursos de inglés pero no les ayuda a pronunciar correctamente – ver 2
5. Dificultad con fluidez y acentos
6. Falta de comunicación – desconocimiento
7. “No sabía que podía existir un curso así”
8. Necesidades especiales de ciertos turistas (caso de un ciego que llevaba su perro)
9. Traducción simultánea que realizan en ciertos casos (por ejemplo un finquero explica algún detalle y deben traducirlo a los turistas de inmediato)
10. Idioms (este es un contenido que consideran valioso)

Temas por tratar en el curso:

1. Información acerca de la biodiversidad de la zona
2. Vocabulario técnico
3. Hay otros tours de caballos (actitudes y comportamientos de estos animales), bosque, no solo avistamiento de ballenas
4. Conservación
5. Leyes gubernamentales, explicar algunos aspectos
6. Brindar charla de introducción: mapa, seguridad, cambios de itinerario
7. Vocabulario transparente
8. Oficina, dar información, venta de servicios
9. Brindar otra información como recomendaciones de hoteles y restaurantes
10. Tomar en cuenta aspectos culturales (por ejemplo no dar la mano)

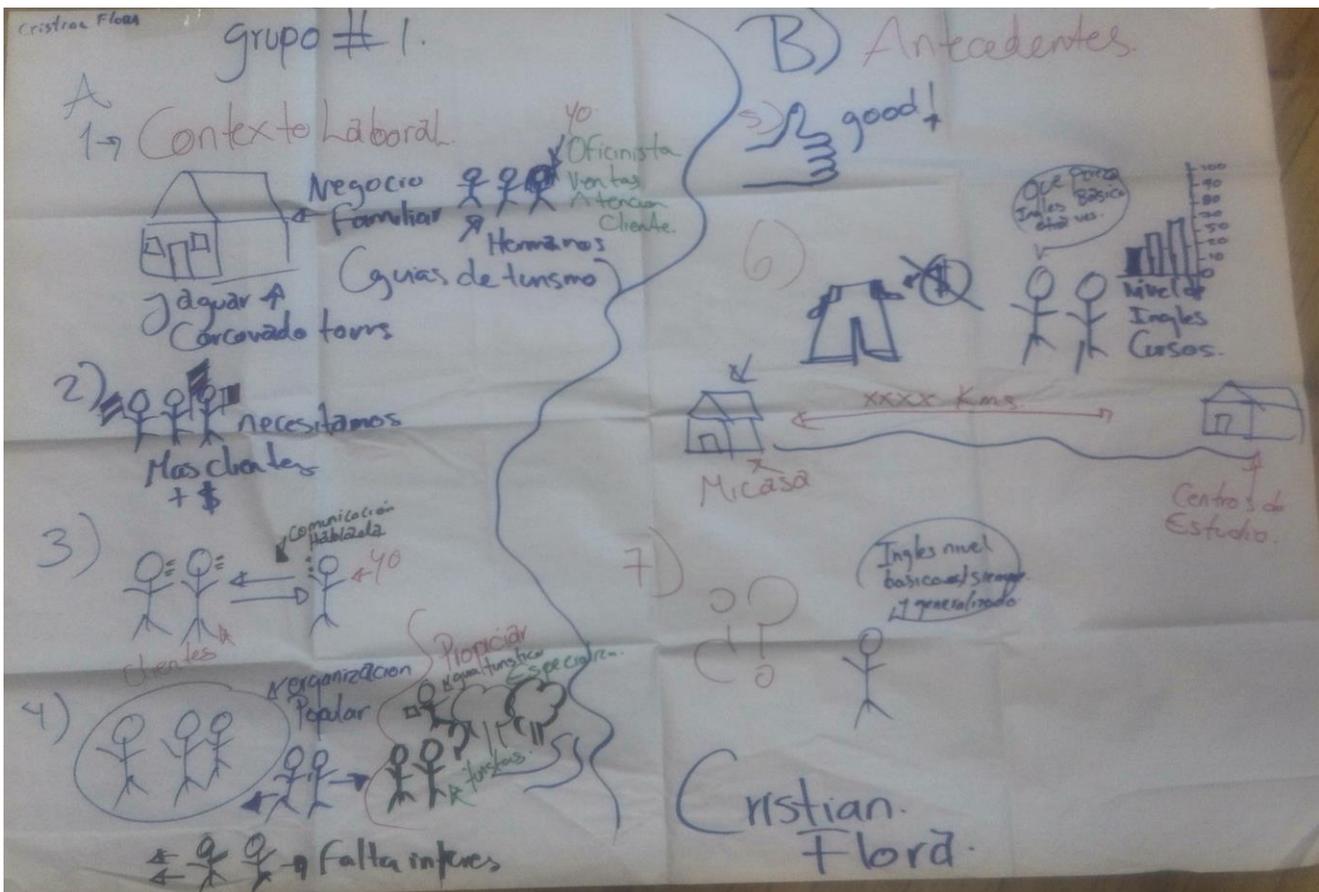
11. Temática de las esferas precolombinas
12. Explicar porque en el Parque Marino Ballena no hay muelles
13. Aspectos sobre el kayak: mantener equilibrio, canaletear, cuidados en caso de vuelco

**Posters elaborados durante los grupos focales
Drake, Puerto Jiménez, Golfito, Uvita**



- 1) Servicio a los turistas.
 - Dar información acerca de la biodiversidad en nuestra zona.
 - Situación.
 - Brindar info a los turistas sobre algo específico.
- 2) Necesidades:
 - Conocimiento de lenguaje técnico y adecuado.
- 3) - Que el lenguaje no sea lo suficiente técnico y claro, para evacuar dudas a los turistas.
- 4) - un mejor servicio Servicio a los turistas a la hora de hablar.

8. Contexto Laboral - Oficina
 - Recibimiento
 - Orientación
 - Información
 - Negociación
 } Cliente
 9. Necesidades/problemas trabajo
 - Comunicación
 - Cultura
 - Conocimiento/vocabulario
 10. Dificultades con turistas
 - Acentos
 - Cultura
 - Contracciones
 - Fluidez
 11. IPE
 - Ausencia del curso
 12. Beneficios
 - Mejor vocabulario
 - Capacitaciones futuras
- Superación laboral



Grupo #3

A) Contexto Laboral

- 13) Guía turístico: Trabajo de campo con extranjeros.
- Liderar un grupo de turistas / mantener y velar por su seguridad, disfrute y aprendizaje.
 - Llevar de forma segura un grupo de buceo desde que se montan en el bote hasta el regreso y durante las inmersiones.
- 14) - Limitantes del idioma (inglés)
- 15) - Perdida de entusiasmo y pasión → cae en rutina
- Aclarar las reglas del juego desde el principio.
 - Aprender a conocer las necesidades del turista.
 - Analizar las necesidades de cada grupo ^{y personas} y adaptarse a ellos y no ellos a mis necesidades.
 - Dar opciones y no tomar las decisiones arbitrariamente.
 - Cómo utilizar el lenguaje corporal.
 - Utilizar una forma más formal para dar instrucciones
- 16) Dificultades: Remoto / Horarios / Compromiso
Propiciado: La act. turística / grupo organizado (Aguinadra)

B) Limitaciones

- 17) Horarios → Hacer el curso (Clase) ^{corto} y más trabajo en casa.
Compromiso → Delimitar los grupos y ser responsables desde el principio.
- Remoto → Hacerlo en la época seca, vs Temporada alta
Infraestructura → . . .
- 18) Responsabilidad / Horarios de trabajo / Posición geográfica
Compromiso.

Grupo #2

Sapriisa

Liga

- 1- No interactuar con los clientes.
- 2- manejo de la frustración
- 3- habla muy Rapido (Reducciones)
- 4- manejo del idioma.
- 5- acentos
- 6- Comportamiento de los turistas
- 7- de manejo de un grupo variado (unos van lentos y otros Rapido.)

Mejor Como puede contribuir el curso.
oportunidades laborales
Comunicación mas fluida.

~~Recomendaciones~~ de los
~~servicio~~ un servicio mejor y eficiente.
Promover mas la zona.

~~Trabaja~~ mejorar el nivel educativo.
Aprender algo nuevo cada dia.

Grupo Kevin, Walter, Iván y Rebeca

- 1) Atención, servicio, interacción directa con los clientes.

Funciones: satisfacer las necesidades del cliente para que su estadía sea placentera en Drake.

Situación específica: el cliente que olvidó o extravió alguna maleta

- 2) Adaptarse a las diferentes personalidades y nacionalidades de los clientes

- 3) Dar un buen servicio a clientes que no hablan inglés

- 4) Lo ha dificultado el acceso a la zona y falta de promoción de estas actividades en la zona.

Antecedentes

- 5) El inglés ha sido básico y fundamental para desarrollarse en el trabajo.

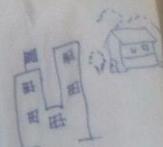
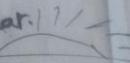
- 6) Falta de tiempo,

Horarios poco adecuados,

Distanciamiento a Centros

- 7) Hasta el momento no ha existido, esta es la primera vez

Respuestas

- ① Es necesario para el estudio y para el trabajo. 
- ② Uno de los problemas serían la falta de un título y hablar al menos un idioma! 
- ③ Entender lo que dicen y hablar con ellos por la falta de experiencia en inglés. 
- ④ No saber explicar. 



Entorno Laboral:
Es de

Turismo - y
Servicio al
Cliente.

- Funciones:
- Comunicación de Brindar Servicios.
 - Vigilancia. - y Guarda.
 - Entra y Salida de Todo tipo de Embarcaciones.
 - Llegada de Turistas.

Mayores dificultades:

- Oportunidades de Aprender
- Problema de Comunicación

Limitaciones:

- Falta de Recursos como Institutos
- Falta recurso económico

Facilidades de Tiempo!

- Perseverancia.
- Disponibilidad.
- Deseos de Superación
- La Necesidad
- La Práctica.
- El apoyo de una Institución.