

Call Center



TRAINING
CENTER CALUSAC
TCC

WORK LIFE

INSERTION PROGRAM
BY CALUSAC





1

CAUSAS

Según el INE, Guatemala cuenta con una tasa total de **desempleo de 2.5%** que equivale a unas **179 mil personas de 6.9 millones**. Entre las causas se puede tener en cuenta la **falta de capacitación** y formación de nivel medio. Este programa nace pues de la necesidad de brindar a la población mayor de 18 años todas las herramientas necesarias para su inserción en la vida laboral, **centrándose en la enseñanza el idioma inglés**.

1

1

OBJETIVO GENERAL

Garantizar a los estudiantes su inserción a la vida laboral en empleos que requieran el **dominio del idioma inglés** por medio de la enseñanza de este integrando actividades y contenido que cree **un ambiente de total inmersión**.

2

1

Capacitar a los estudiantes respecto al aprendizaje del **idioma inglés** por medio de actividades y contenido en un programa de inmersión total que garantice **una comunicación efectiva** y **su inserción en la vida laboral** en empleos que requieran el dominio de este idioma.

3



a

POBLACIÓN A LA QUE SE DIRIGE

Este curso está dirigido a estudiantes mayores de 18 años con o sin experiencia laboral y que deseen continuar con la formación necesaria para desempeñarse en empleos que requieran el dominio del idioma inglés, tales como agentes de servicio al cliente (en embajadas, aeropuertos, centros de contacto, guías turísticos, recepcionistas, etc.), asesores de ventas, asistentes de oficina, agentes de viajes, entre otros.

b

METODOLOGÍA

Este programa se dividirá en tres diferentes niveles: Beginners, Intermediate y Advanced que a su vez se dividirán en 2 subniveles cada uno. Para determinar el nivel de cada estudiante, se llevará a cabo un proceso de selección por medio de entrevistas.

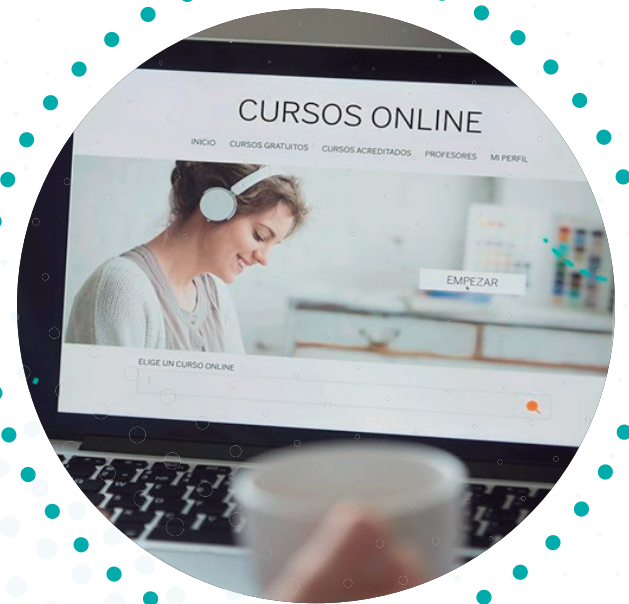
El curso se centra en la producción del idioma por parte del estudiante (en un 80%) y del profesor (en un 20%). El estudiante producirá el lenguaje por medio de las habilidades productivas (Speaking y Writing) y las receptivas (Listening y Reading).

Para estos fines, el idioma se enseñará por medio de una metodología ecléctica, incluyendo: un enfoque natural

c

- **Método audio-lingual:** A través de esta metodología, el lenguaje se produce por hábito y repetición. Es por esto por lo que se centra en los ejercicios orales y la imitación de audios, diálogos, vocabulario y pronunciación.

- **Enfoque natural:** Este método imita en lo posible la forma en que el estudiante adquiere su primera lengua. Esto quiere decir que las reglas lingüísticas y gramaticales no son lo primordial. La experiencia y el acercamiento al idioma son lo más importante.



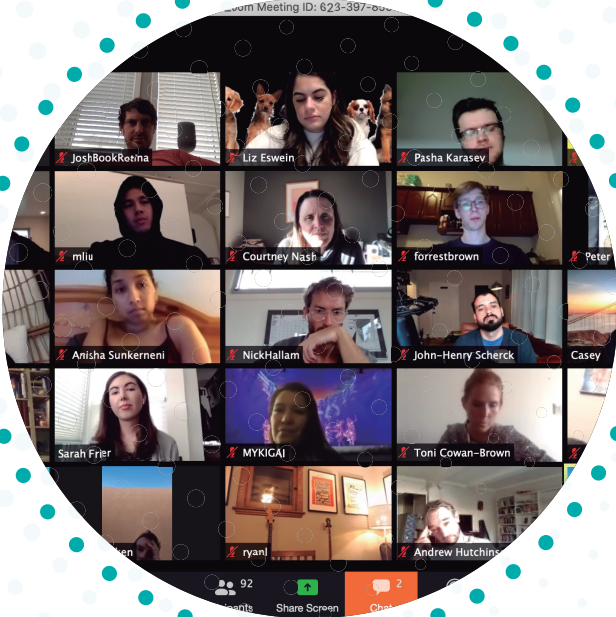
1

ESTRATEGIA

Este programa hará uso de dos estrategias tecnológicas que facilitarán al estudiante el acceso a recursos para el aprendizaje del idioma de una manera interactiva:

1 Videoconferencias vía zoom: Cada profesor creará sesiones a través de la herramienta Zoom y brindará acceso a los alumnos del grupo designado. Durante cada sesión se hará uso de recursos virtuales como videos, imágenes, hojas de trabajo, presentaciones, entre otros. Además se propiciará la participación de todos los estudiantes en cada sesión.

2 Acceso a material en plataforma: Los alumnos y profesores tendrán acceso a la plataforma Moddle.



1

CAUSAS

Según el INE, Guatemala cuenta con una tasa total de **desempleo de 2.5%** que equivale a unas **179 mil personas de 6.9 millones**. Entre las causas se puede tener en cuenta la **falta de capacitación** y formación de nivel medio. Este programa nace pues de la necesidad de brindar a la población mayor de 18 años todas las herramientas necesarias para su inserción en la vida laboral, **centrándose en la enseñanza el idioma inglés**.

1



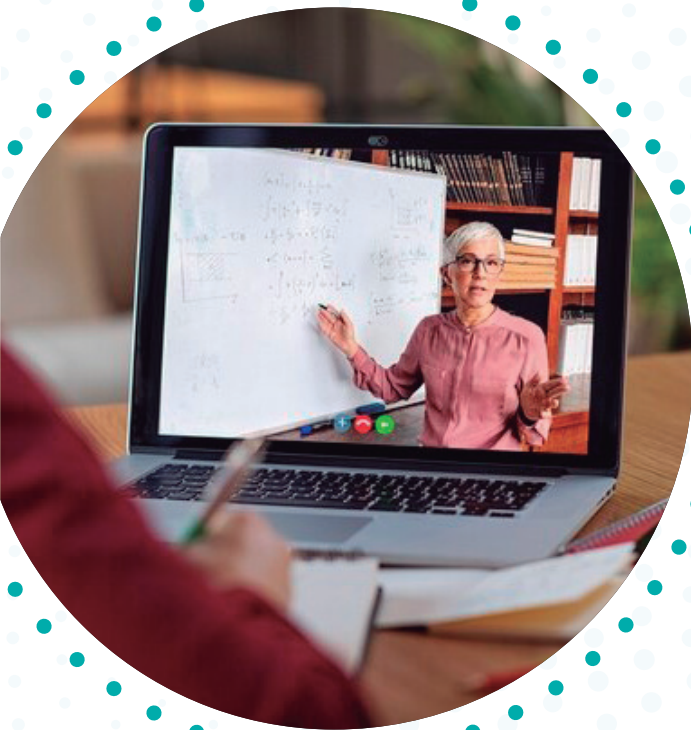
2

2

ALCANCES

Gracias a la implementación de las estrategias antes mencionadas, los estudiantes tendrán acceso a recursos que permitan el uso del idioma en escenarios de la vida real. Los estudiantes recibirán clases en modalidad 100% virtual lo que les facilitará:

- 1 **Participar en sesiones** durante el horario establecido e interactuar con otros estudiantes y con el profesor.
- 2 **En la plataforma:** Los alumnos y profesores tendrán acceso a la plataforma Moodle. Los profesores desarrollarán los contenidos de cada curso por medio de herramientas digitales, a través de:
 - 1 **Clases virtuales** por medio de herramienta Zoom
 - 2 **En la plataforma:** Para llevar a cabo todo lo antes descrito tanto estudiantes como profesores tendrán acceso a video-tutoriales y/o infografías con los pasos a seguir.



TEMPORALIDAD

Cada curso será impartido en 4 semanas. Los alumnos deben asistir un total de 4 horas diarias, de lunes a viernes recibiendo un total de 20 horas semanales y aproximadamente 80 horas mensuales.

La inversión de tiempo total para este programa, incluyendo desde la fase **Beginners hasta la fase Advanced**, es de seis meses en la modalidad intensiva y de 12 meses en la modalidad regular.

La modalidad intensiva sugiere que **cada módulo se imparta en una semana.** Las módulos de la modalidad regular, podrán desarrollarse en dos semanas cada uno.



MALLA CURRICULAR 1

El programa se dividirá en tres niveles principales: Beginners, Intermediate y Advanced. Estos a la vez se dividirán en subniveles 1 y 2, en los cuales se manejarán los siguientes contenidos:

1 Grammar: En este eje se cubrirán los tiempos verbales básicos con la finalidad de asegurar que el estudiante se comunique haciendo uso de las estructuras correctas. El estudiante hará un uso práctico de la gramática en escenarios de la vida real y profesional.

2 Vocabulary: En este eje se desarrollará toda la terminología que el estudiante necesitará para expresar ideas y opiniones en diferentes ámbitos; personal, profesional y académico.

3 Reading comprehension: Este eje desarrollará destrezas para la comprensión lectora con el propósito de brindar a los estudiantes la habilidad de interpretar textos en el ámbito personal y profesional.

4 Listening comprehension: El contenido de este eje permitirá a los estudiantes la comprensión de conversaciones, lecciones, entrevistas y discusiones por medio del desarrollo de habilidades que le permitirán comunicarse de manera correcta.

5 Speaking: Este eje se enfoca en la pronunciación y fluidez con el propósito de lograr una comunicación efectiva en el ámbito personal y profesional.

6 Accent and Intonation: El objetivo principal del eje es permitir a los estudiantes comunicarse haciendo uso de la correcta pronunciación en un acento neutral. Se centra específicamente en sonidos y patrones.

7 Writing: El eje se centra en el desarrollo de la expresión de ideas y opiniones de manera escrita. En el mismo construirán párrafos escritos de manera coherente, concisa y correcta utilizando las estructuras gramaticales que correspondan.

8 Professional skills: En este eje se desarrollarán habilidades profesionales en los estudiantes por medio de charlas motivacionales, capacitaciones y webinars.





1

1

FASES

Este programa se desarrollará teniendo en cuenta las fases que se describen a continuación.

1

Expectativa: Se lanzará campaña de comunicación por medio de redes sociales y conferencias de prensa. Así mismo, se utilizará publicidad y se contratará el servicio de influencers. Todo esto con el fin de captar la mayor cantidad de candidatos.

2

Captación de candidatos: Esta se realizará por los medios mencionados anteriormente. Se habilitará un link de inscripciones y se explicará todo el proceso por medio de infografías y material visual.

3

Inscripciones: Este proceso se realizará de manera virtual.

4

Entrevistas: En esta fase se determinará el nivel de cada estudiante por medio de un diálogo con un profesor que indicará sus observaciones acerca del mismo.

5

Asignación de cursos: Esta se realizará en línea. Luego de la asignación, se le brindará a cada estudiante la información de la sesión de zoom que le corresponda.

6

Inicio de cursos:

RECURSOS:

2

Para el Desarrollo de los contenidos de este programa, se tomarán como base los libros Touchstone para el área de gramática. Así mismo, la metodología se desarrollará por medio de los recursos que se describen a continuación, los cuales asegurarán que el estudiante produzca el lenguaje y sea el protagonista del programa.

1

Escenarios de situaciones de la vida cotidiana

2

Web y audiovisuales

3

Folletos creados específicamente para cada nivel y necesidad

4

Presentaciones y conferencias

5

Reading labs

6

Speaking labs

