**PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL**

**FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE**

**IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE N0. 4**

- **Denominación del Programa de Formación**: Manejo de La Informacion Turística Regional
- **Código del Programa:** 13530482
- **Nombre del Proyecto** ( si es formación Titulada): N/A
- **Fase del Proyecto** ( si es formación Titulada): N/A
- **Actividad de Proyecto**(si es formación Titulada): N/A
- **Competencia**: 260201021: Atender Usuarios de Acuerdo a las Politicas del Servicio.
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar**: **:** Verificar la pertinencia de la información suministrada de acuerdo a instrumentos y protocolos establecidos.

**Duración de la Guía: 10 horas**

## 2. Presentación

Estimado Aprendiz SENA:

Una vez implementado el servicio se procede a una evaluación continua, con el fin de detectar deficiencias y brindarles un servicio acorde con las necesidades establecidas previamente, cuando se dio a conocer a los clientes.

Las evaluaciones pueden ser continuas o al final del proceso de forma tal que haya una continuidad en la evaluación y a su vez se puedan detectar las fallas para ser corregidas, con el objetivo que él servicio o sistema, alcance el nivel deseado tanto por los clientes como para las personas que prestan el servicio.

Al finalizar el proceso, el aprendiz cuente con la argumentación y competencia requerida, para aportar soluciones fundamentadas en el criterio de mejoramiento continuo, orientando la respuesta formativa hacia el logro de la AA4 “Elabora informe de servicio**”.**

Para el desarrollo de las evidencias propuestas en la AA4, usted deberá revisar el material de formación **"Informe de servicio"**, y el material de apoyo (documentos anexos). Recuerde que el desarrollo de las evidencias debe ser enviado oportunamente y a través de los enlaces establecidos para tal fin. En caso de presentar informes escritos, es indispensable hacer uso de las fuentes bibliográficas, realizar las correspondientes referencias y citas de autores según normas APA.



¡Bienvenido!

## 3. Formulación de las actividades de aprendizaje

## 3.1 Actividades de reflexión inicial

De acuerdo con este análisis y con el ánimo de preparar su camino formativo se requiere que haga una reflexión frente a las siguientes preguntas:

En la prestación de un servicio, y con el ánimo de diseñar un plan de mejoramiento continuo, cuándo considera que se debe aplicar una evaluación de esa prestación? ¿Con qué metodología o estrategia?

**Importante:** Consulte el cronograma de actividades y la planeación pedagógica que se encuentra en el bloque Información General en el Elemento "Cronograma" y en el Bloque "Recurso de Apoyo" en el elemento "Tutoriales" se encontrará la Planeación Pedagógica.

Nota: esta actividad tiene como finalidad encaminarlo y motivarlo en el desarrollo de los temas de esta guía de aprendizaje, por tal motivo no es calificable.

### 3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimiento necesarios para el aprendizaje.

**Sesión en línea "Acciones para el fortalecimiento del nivel de satisfacción del cliente turístico"**

La satisfacción es el número de clientes, o el porcentaje del total de clientes, cuyo reporte de su experiencia con una empresa, sus productos, o sus servicios (índices de calificación) superan los niveles de satisfacción establecida.

**Descripción de la Actividad**

En esta sesión en línea el aprendiz puede preparar una socialización a su instructor y a sus compañeros sobre, ¿En la prestación de un servicio, y con el ánimo de diseñar un plan de mejoramiento continuo, ¿cuándo considera que se debe aplicar una evaluación de esa prestación? ¿Con qué metodología o estrategia? Sustente su respuesta.

De la misma manera, durante la sesión no olvide participar y dar opiniones sobre los aportes que hagan otros aprendices. El día y la hora en la que se realizará la sesión virtual serán establecidos por el instructor.

La sesión collaborate se encuentra disponible en el bloque "Comunicaciones" elemento sesiones en líneas en el menú principal del programa.

Nota: esta actividad tiene como finalidad encaminarlo y motivarlo en el desarrollo de os temas de esta guía de aprendizaje, por tal motivo no es calificable.

### 3.3. Actividades de transferencia de conocimiento
### Evidencia de Producto.

**Informe: “Encuesta a usuarios”**
Una encuesta de satisfacción es un estudio empírico basado en la observación para determinar el grado de satisfacción del encuestado. Elencuestador o investigador normalmente no interviene ni controla el proceso
estudiado.

**Descripción de la Actividad**

En este momento, usted como aprendiz, ha logrado reflexionar, contextualizar y apropiar los conceptos más representativos que le permiten elaborar el informe de servicio, verificando la pertinencia de lo suministrado por el cliente mediante la aplicación de instrumentos y protocolos establecidos.

De acuerdo con los conocimientos alcanzados, se requiere que usted como aprendiz en esta metodología de estudio, elabore un modelo de informe, sugerido para presentar informes de servicios turísticos, de manera que se evidencie el grado de satisfacción obtenido por los usuarios y clientes del sector.

Realice esta actividad en un documento de Word y luego envíela a través del correo electrónico o wasap de grupo. **Evidencia 4. Informe: “Encuesta a usuarios”**

### 3.5 Ambiente Requerido

Plataforma virtual, Class room. Correo electrónico, Wasap, otros.

### 3,6 Materiales

- Material de formación Actividad de aprendizaje 4.
- Materiales de apoyo Actividad de aprendizaje 4.
- Guia de Aprendizaje No. 4

## 4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

| Evidencias de aprendizaje | Criterios de evaluación | Técnicas e instrumentos de evaluación |
|---|---|---|
| **Evidencia de producto**<br><br>Informe: “Encuesta a usuarios” | Realiza informe de Servicios según el grado de cumplimiento de los estándares y el nivel de satisfacción de los usuarios y clientes. | **Técnica**: Informe<br><br>**Instrumento**: Rubrica |

## 5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Evaluación**: proceso que tiene como finalidad determinar el grado de eficacia y eficiencia, con que han sido empleados los recursos destinados a alcanzar los objetivos previstos, garantizando el cumplimiento de las metas.

**Encuesta**: estudio en el cual el investigador busca recaudar datos por medio de un cuestionario prediseñado.

**Entrevista**: conversación que mantiene un periodista con otra persona que contesta una serie de preguntas, dando su opinión sobre diversos temas o asuntos.

**Formato**: es la forma y tamaño de presentación de una información ya sea impresa o escrita.

**Recomendaciones**: son todos los concejos y advertencias que se hacen refiriéndose a un servicio o una actividad.

**Servicio**: labor o trabajo que se hace para satisfacer las necesidades de una entidad o persona.

**Satisfacción**: es el cumplimento de una necesidad o deseo que causa alegría y placer.

**Turistas**: aquellas personas que se trasladan de su domicilio habitual a otro punto geográfico, estando ausente de su lugar de residencia habitual por más de 24 horas y pernoctando en otro sito.

## 6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Gobierno de España. Ministerio de la Presidencia. (2009). Guía para la Evaluación de la Calidad de los Servicios Públicos. Recuperado el 14 de Noviembre de 2014, de AEVAL: http://goo.gl/8RadJ

## 7. CONTROL DEL DOCUMENTO

| | Nombre | Cargo | Dependencia | Fecha |
|---|---|---|---|---|
| **Autores** | | | | |

## 8. CONTROL DE CAMBIOS

| | Nombre | Cargo | Dependencia | Fecha | Razón de Cambio |
|---|---|---|---|---|---|
| **Autores** | Ledis E. Escobar G. | Instructor | Agroempresarial y Acuicola | Marzo 2021 | Cambio de Actividades y adaptación al nuevo formato |
| | Ledis Elena Escobar G. | Instructora de curso | Centro Agro empresarial y Acuícola | agosto 2021 | Cambio de Actividad debido a la situación que se está presentando a nivel mundial con la pandemia, Covid 19 y acatando las órdenes del Gobierno Nacional de la Cuarentena |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | **“Quedate en Casa”** |