1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Tecnólogo en Guianza Turística.
- **Código del Programa de Formación:** 634122.
- **Nombre del Proyecto:** Diseño y operación integral de actividades guiadas en escenarios de patrimonio cultural y natural.
- **Fase del Proyecto:** Fase Control.
- **Actividad de Proyecto 10:** Diseñar y aplicar herramientas de control y evaluación para actividades realizadas.
- **Competencia:**

  260201003: Controlar el desarrollo de los programas de acuerdo a los objetivos propuestos.

- **Resultados de Aprendizaje a Alcanzar:**

  260201003-02: Verificar el cumplimiento del desarrollo del programa de acuerdo con normas, protocolos y metas establecidas.

  260201003-04: Elaborar informe del desarrollo del programa turístico para el mejoramiento continuo de la actividad según políticas de la organización.

- **Competencia:**

  260201020: Prestar el servicio de guianza de acuerdo con lo requerido por el usuario.

- **Resultados de Aprendizaje a Alcanzar:**

  260201020-09: Realizar la evaluación de la actividad de acuerdo con la política de la organización.

- **Duración de la Guía:** 131 horas (16 días).

Este es un programa de formación en modalidad a distancia, en el que se trabajará un **30 %** presencial y un **70 %** virtual. Esto significa que para cada guía de proyecto, además del acompañamiento sincrónico en la plataforma, deberá presentarse al centro de

formación que le corresponda para realizar actividades de carácter presencial con los instructores. Para obtener información sobre los encuentros presenciales que se realizarán debe comunicarse con las diferentes sedes o centros de formación asignados en el país, los cuales le informarán sobre las fechas determinadas para estos encuentros.

Para el desarrollo de las actividades virtuales, contará en la plataforma con el acompañamiento directo (sesiones colaborativas) e indirecto del instructor o los instructores, por lo que deberá establecer un tiempo de dedicación para el estudio, la lectura y la construcción de las evidencias propuestas para esta actividad de proyecto, así podrá garantizar el logro de los objetivos de formación.

En el caso de esta guía de proyecto se tiene estimado trabajar aproximadamente (25 horas) presenciales, las cuales serán programadas en el centro de formación para lograr los resultados de aprendizaje asociados a esta **Actividad de proyecto 10: Diseñar y aplicar herramientas de control y evaluación para actividades realizadas**.

Para las actividades presenciales podrá contar con el acompañamiento del instructor o instructores, lo que permitirá ampliar información relacionada con los diferentes temas abordados en los materiales de formación, en las evidencias de aprendizaje, y asimismo se realizará trabajo de campo para el desarrollo de los desempeños asociados a las competencias.

2. PRESENTACIÓN

En esta actividad de proyecto se abordarán temas que permitirán desarrollar competencias evaluativas para el control sobre los servicios prestados, verificando que lo planificado en el objetivo propuesto para cada una de las actividades haya sido alcanzado de manera satisfactoria. El diseño, la gestión y la aplicación de herramientas de control requiere de un respaldo basado en elementos con valor agregado; el estudio, análisis y el mejoramiento continuo de cada actividad permitirá abordar desempeños relacionados con procesos estadísticos arrojados por el sector, aportando conclusiones y propuestas novedosas, direccionadas hacia la prestación de servicios con sentido de calidad y excelencia.

El manejo del informe final del servicio es un aporte significativo que apoya el ingreso de datos para su posterior reflexión en el análisis estadístico, con el fin de redefinir estrategias y ajustes de planeación para la ejecución de nuevas actividades y el control de lo ya establecido de acuerdo a los parámetros de calidad definidos por la entidad prestadora del servicio.

Con el logro de las competencias presentadas para esta actividad de proyecto, se espera contar con un guía de turismo capaz de ejercer control y de actuar con suficiencia al evaluar cada una de las actividades guiadas por él en escenarios culturales y naturales.

Nota: tenga en cuenta que el material de formación y material complementario se encuentran en la siguiente ruta: Fase Control / Actividad de proyecto 10: Diseñar y aplicar herramientas de control y evaluación para actividades realizadas. Allí ingresa al respectivo material que se solicita en cada actividad.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

En esta guía adquirirá de manera activa, participativa y colaborativa los conocimientos requeridos para diseñar y aplicar herramientas de control y de evaluación para las actividades realizadas, logrando alcanzar los siguientes resultados de aprendizaje:

260201003-02: Verificar el cumplimiento del desarrollo del programa de acuerdo con normas, protocolos y metas establecidas.

260201003-04: Elaborar informe del desarrollo del programa turístico para el mejoramiento continuo de la actividad según políticas de la organización.

260201020-09: Realizar la evaluación de la actividad de acuerdo con la política de la organización.

Para lograr dichos resultados, se propone la realización de las siguientes actividades de aprendizaje.

Actividad de aprendizaje presencial: Retroalimentar al aprendiz sobre las actividades realizadas en el alistamiento y ejecución del guionaje.

- Taller de la presencialidad.

Actividad de aprendizaje 26: Verificar la calidad de los recursos utilizados en el servicio contratado.

Actividad de aprendizaje 27: Elaborar informe general de procesos con base en análisis estadísticos de los servicios, donde usted entregará una evidencia:

- **Evidencia 1:** Informe “Presentar el informe final del recorrido”.

Actividad de aprendizaje presencial: Retroalimentar al aprendiz sobre las actividades realizadas en el alistamiento y ejecución del guionaje.

Taller de presencialidad

Este taller tiene como propósito generar una retroalimentación en el desempeño de los aprendices con el acompañamiento del instructor, resolviendo las inquietudes presentadas durante el desarrollo de la actividad de proyecto, por lo que no genera evidencia en sí, pero servirá en la elaboración del informe final del recorrido que debe presentar como evidencia para las actividades de aprendizaje: Actividad de aprendizaje 26: Verificar la calidad de los recursos utilizados en el servicio contratado y Actividad de

aprendizaje 27: Elaborar informe general de procesos con base en análisis estadísticos de los servicios.

Para el desarrollo de las actividades presenciales de esta guía de proyecto, se tiene estimado trabajar aproximadamente 25 horas, las cuales serán programadas por el centro de formación; recuerde consultar con el instructor las fechas determinadas para estos encuentros y tener en cuenta los siguientes aspectos:

1. Revisar el cronograma de encuentros presenciales que se encuentra en la plataforma (LMS).

2. Informarse en el encuentro presencial sobre las actividades a desarrollar.

3. Tenga en cuenta las características de los encuentros presenciales, las cuales incluyen:

    - Taller de presencialidad para el cierre de las actividades con la retroalimentación del desempeño de los aprendices.

    - Resolver inquietudes del informe final del servicio de guianza turística.

4. Asistir a los encuentros presenciales y participar de las actividades propuestas por los instructores.

3.1 Actividad de aprendizaje 26: Verificar la calidad de los recursos utilizados en el servicio contratado.

Antes de dar inicio al proceso de aprendizaje, es importante apropiar los conceptos que se desarrollan en el material de formación “Informe final de la prestación del servicio de guianza”.

El guía de turismo tiene el deber de elaborar y de presentar informes del desarrollo de las actividades realizadas en las instancias respectivas, con el propósito de verificar que se haya cumplido con lo requerido por el servicio prestado.

Teniendo en cuenta el texto anterior, participe en el **Foro de reflexión “Reconocimiento de saberes”** y argumente su punto de vista frente a los siguientes interrogantes:

1. ¿Qué aspectos considera que el guía debe verificar una vez se haya finalizado el recorrido?

2. ¿Por qué cree importante realizar la evaluación de la actividad realizada?

Nota: las actividades descritas son de autorreflexión y autoconocimiento y tienen como finalidad encaminarlo en el desarrollo de los temas de la actividad de proyecto. Por lo tanto no son calificables.

Este foro se encuentra ubicado en la opción del menú principal: Foros de discusión / Foro de reflexión “Reconocimiento de saberes”.

3.2 Actividad de aprendizaje 27: Elaborar informe general de procesos con base en análisis estadísticos de los servicios.

Para elaborar el informe general de procesos con base en los análisis estadísticos de los servicios, es importante proporcionar a todos los involucrados en la prestación del servicio una visión realista basada en datos que permitan establecer la calidad y el rendimiento de los servicios prestados.

Después de haber comprendido, reflexionado y apropiado los conceptos más importantes, está en capacidad de evidenciar el logro del aprendizaje y de aplicar procedimientos que garanticen seguridad y funcionamiento de acuerdo a los requerimientos preestablecidos.

Presentar el informe final del recorrido

El informe final de servicios es una herramienta muy importante para el prestador de servicios turísticos, puesto que le sirve de soporte para verificar cómo fue desarrollado y prestado el servicio en la guianza turística y a partir de él, tomar decisiones de mejora, permitiéndole obtener ventajas competitivas frente a otras empresas prestadoras del mismo servicio, así como lograr el incremento en los niveles de satisfacción en la atención del turista.

La evaluación del proceso permite redefinir estrategias y hacer ajustes de planeación a tener en cuenta para la ejecución de nuevas actividades de guianza; asimismo se aplica un control de lo ya establecido de acuerdo a los parámetros de calidad definidos por la entidad prestadora del servicio.

Con el desarrollo de esta evidencia se espera que el guía de turismo aplique los conocimientos adquiridos en esta actividad de proyecto sobre cómo evaluar cada una de las actividades del recorrido, verificando que se haya dado el debido cumplimiento al programa establecido.

Para cumplir con esta evidencia, debe hacer lo siguiente:

1. Elabore un informe final del recorrido programado anteriormente; este debe incluir al menos los siguientes aspectos.

    - Fecha del recorrido.

- Nombre del grupo.
- Nombre del recorrido.
- Número de PAX (pasajeros).
- Reporte de novedades.
- Relación de gastos.
- Devolución de recursos.
- Análisis de los resultados de la evaluación de la prestación del servicio de guianza; para ello puede apoyarse en el documento “Presentación, discusión y análisis de los resultados” disponible en el material complementario o cualquier otro documento sobre análisis de datos cualitativos y cuantitativos, dependiendo del tipo de herramienta que eligió en la Evidencia 5: Herramienta “Evaluar la presentación del servicio de guianza” de la actividad de proyecto 7 y demás información que considere pertinente y necesaria para el desarrollo de la evidencia.

2. Anexe al informe los siguientes soportes debidamente diligenciados:
   - Soportes de pagos realizados, esto es facturas y demás documentos necesarios para soportar la relación de gastos.
   - Solicitud de recursos.
   - Lista de PAX.
   - Soportes de la herramienta con la que evaluó el servicio.
3. Envíe al instructor el informe final con los soportes solicitados a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Ambiente requerido: Ambiente Virtual de Aprendizaje.

Materiales: computador, internet, material de formación “Informe final de la prestación del servicio de guianza”, material complementario “Presentación, discusión y análisis de los resultados”, glosario y biblioteca SENA.

Evidencia 1: Informe “Presentar el informe final del recorrido”.

Para ver la descripción detallada de esta evidencia diríjase al menú principal: Fase Control / Actividad de proyecto 10: Diseñar y aplicar herramientas de control y evaluación para actividades realizadas / Evidencia 1: Informe “Presentar el informe final del recorrido”.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencia de conocimiento: **Evidencia 1:** Informe “Presentar el informe final del recorrido”.	• Evalúa el cumplimiento del programa empleando indicadores de medición establecidos por la organización. • Realiza la evaluación del programa desarrollado con su grupo de trabajo. • Realiza evaluación al final del recorrido aplicando instrumentos diseñados por la organización según políticas y normatividad vigente. • Elabora y presenta informes empleando tecnologías de la información y la comunicación de acuerdo con normas y protocolos. • Analiza la información obtenida proponiendo mejoras a las situaciones críticas de acuerdo con los protocolos establecidos por la organización. • Reintegra recursos físicos y financieros según procedimientos establecidos	**Lista de verificación:** Informe.

	por la empresa.	

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Bitácoras: son cuadernos en los cuales los estudiantes, creadores y trabajadores de empresas desarrollan su trabajo o anotan cualquier información que se considere puede resultar útil.

Factura de pago: recibo donde se detallan los servicios prestados y su precio ofrecido al cliente como soporte del pago realizado.

Formato de entrega de equipos: es el documento que se debe diligenciar para hacer entrega de los equipos que se tienen a cargo para realizar un servicio.

Formatos de solicitud de equipos: son los utilizados por las empresas para soportar la solicitud de algún equipo que se requiera utilizar en algún servicio.

Lista de pasajeros: es un formato que describe una lista de personas o turistas con sus nombres, apellidos y nacionalidad, la cual está a cargo del guía de turismo.

Ordenes de servicio: documento donde se reportan las actividades realizadas como parte del servicio a ejecutar.

Recibo de consignaciones: es un comprobante que elaboran los bancos y que suministran a los clientes para que lo diligencien al consignar. El original queda en el banco y una copia con el sello del cajero o el timbre de la máquina registradora, sirve para la contabilidad de la empresa que consigna.

Soportes: son los documentos que sirven como base para registrar las operaciones comerciales de una empresa.

Tiquete de entrada a sitios y atractivos: documento que da derecho para entrar en algún sitio turístico.

Váucher: es una orden de servicio.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación. (s.f.). *Plan de mejoras*. *Herramienta de trabajo.* Recuperado de http://www.uantof.cl

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
	Adriana Milena Mesa	Líder Expertos técnicos	Centro de Comercio y Turismo. Regional Quindío.	Noviembre de 2017

Autores	Piedad Álvarez Jaramillo	Experta técnica	Centro de Comercio y Turismo. Regional Quindío	
	Lina Eugenia Arango Narváez	Experta técnica	Centro de Comercio y Turismo. Regional Quindío.	
	Diana Marcela Mora Castañeda	Asesora red de hotelería y turismo	Grupo de Producción Curricular. Dirección de Formación Profesional Integral. Dirección General	
	Diego Fernando Garcés Gil	Instructor de turismo - líder nacional de guianza turística	Centro de Comercio y Servicios. Regional Caldas	
	Jorge Eduardo Atehortúa López	Instructor de turismo	Centro de Comercio y Servicios. Regional Caldas	
	José Fernando Miranda Gómez	Instructor de turismo	Centro de Comercio y Servicios. Regional Caldas	
	Carolina Hernández Vargas	Instructora de turismo	Centro Nacional de Hotelería, Turismo y Alimentos. Regional Distrito Capital	
	Raúl Javier Hernández Salgado	Instructor de turismo	Centro Nacional de Hotelería, Turismo y Alimentos. Regional Distrito Capital	
	Alejandro Castellanos	Instructor de guianza turística	Centro de Comercio y Servicios. Regional Tolima	

8. CONTROL DE CAMBIOS

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor	Diana Carolina León Romero	Asesora pedagógica	Línea de producción Quindío	Diciembre de 2017	Revisión y ajustes pedagógicos.
	Gloria Amparo	Asesora	Línea de		Revisión y

	López Escudero	pedagógica	producción Quindío		ajustes pedagógicos.
	Rachman Bustillo Martínez	Guionista	Línea de producción Quindío		Revisión y ajustes de estilo y referencias.


Tecnólogo en
Guianza Turística
Informe final de la prestación del servicio de guianza
SENA
BY NC SA



Tabla de contenido

Introducción **3**

Mapa conceptual **4**

1. Informe final del servicio **5**
Concepto de informe final del servicio 5
Objetivo del informe final 5
Importancia del manejo del informe final de servicio 5
Soportes del informe final 6

2. Plan de mejora **7**
¿Qué es un plan de mejora? 7
Pasos para la elaboración de un plan de mejoras 8

Referencias **9**



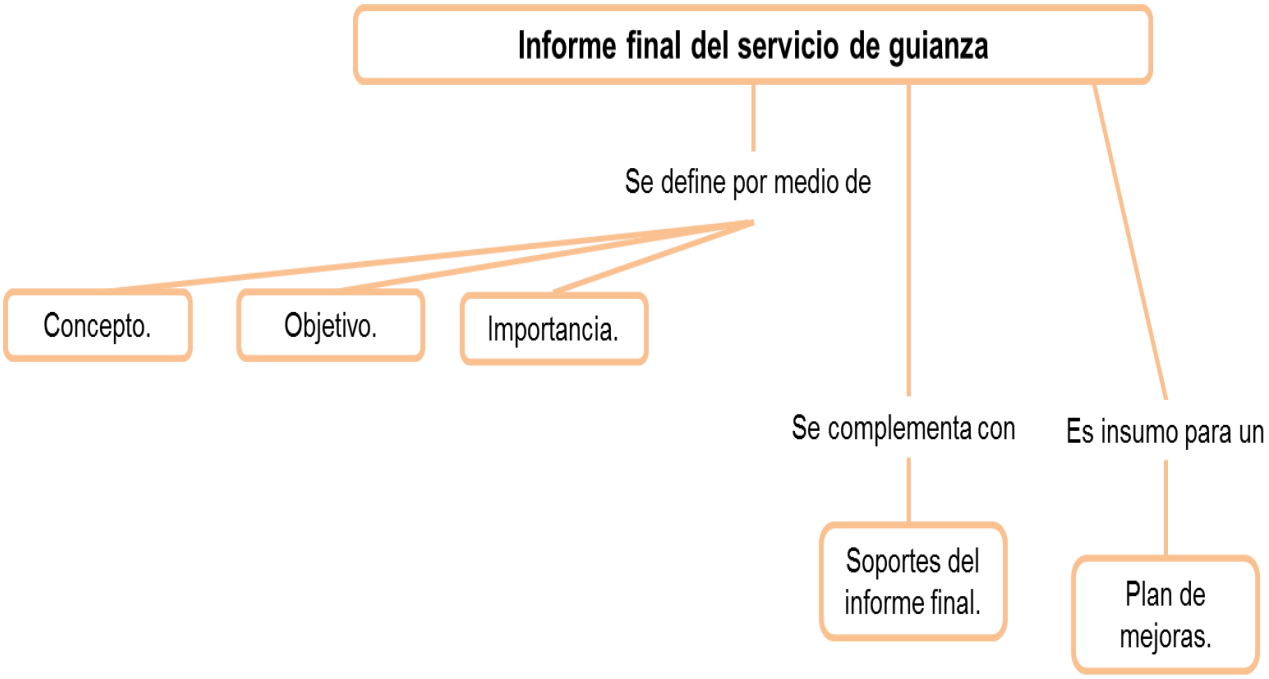
Introducción

El propósito de este contenido es conocer y comprender qué tan importante es elaborar un informe final en las actividades de la guianza turística, lo que permite diseñar y aplicar herramientas de control y de evaluación para las actividades realizadas.

El guía de turismo tiene el deber de elaborar y de presentar informes de desarrollo de las actividades realizadas en las instancias respectivas, con el propósito de verificar que se haya cumplido con lo requerido por el servicio prestado.

Mapa conceptual

En el mapa conceptual que se comparte a continuación, se evidencia la interrelación temática del contenido que se plantea en este material de formación:



1. Informe final del servicio

Concepto de informe final del servicio

El informe final de servicios es una herramienta muy importante para el prestador turístico porque le sirve de soporte para verificar cómo fue desarrollado y prestado el servicio en la guianza turística, al igual que conocer la satisfacción del visitante y tener una mirada general de todos los aspectos relevantes, para a partir de ahí, tomar decisiones de mejora, lo cual permite obtener ventajas competitivas frente a otras empresas prestadoras de servicios, así como incrementar los niveles de satisfacción en la atención del turista.

Objetivo del informe final

Para realizar proyecciones, establecer estrategias y proponer mejoras, es necesario conocer el estado actual de las cosas; es por eso que para el proceso de gestión de informes, el objetivo principal es proporcionar a todos los involucrados en la prestación del servicio, una visión realista basada en datos que permitan establecer la calidad y el rendimiento de los servicios prestados.

Por lo tanto el propósito del informe final es mantener notificados de una manera puntual a los directivos y al personal de la organización, acerca de la calidad, el rendimiento de los servicios prestados y el alcance de lo planificado; asimismo es una herramienta de evaluación y de autoevaluación del guía de turismo, la cual le servirá para una continua mejora de su labor.

Importancia del manejo del informe final de servicio

Es importante que el prestador de servicios turísticos lleve un registro de las actividades realizadas, lo cual permita al momento de la finalización, elaborar el informe final, el cual el guía de turismo deberá presentar a su jefe inmediato.

La importancia de los informes finales tiene que ver con lo siguiente:

- Garantizar que todos los responsables de la gestión de los servicios dispongan del conocimiento necesario para tomar decisiones al respecto.
- Disponer de todas las formas para evaluar la calidad de los servicios prestados.
- Crear un marco unificado para la generación y difusión de informes que simplifiquen el acceso a la información.

Los beneficios de una adecuada gestión del informe final son:

- Ofrecer a la empresa un conjunto de posibilidades sobre el estado de los servicios prestados.

- Facilitar la toma de decisiones estratégicas con base en información objetiva.

- Comunicar la percepción de los clientes y usuarios sobre la calidad de los servicios ofrecidos.

Soportes del informe final

Los soportes son documentos que sirven como base para registrar el cumplimiento de las actividades que se realizan, y aunque no siempre son solicitados, en general son aquellos que requieren la agencia de viajes para verificar, certificar y dar por terminado un servicio de guianza; estos pueden ser:

- Facturas de pagos: son recibos donde se detallan los servicios prestados y el precio que se ofrece al cliente; este es el soporte que muestra el pago por los servicios contratados (alimentación, hoteles, entradas a atractivos, imprevistos, entre otros).

En Colombia para que las facturas sean válidas como soporte contable deben contener la siguiente información:

- Deben decir expresamente “Factura de venta” (preimpreso).

- Apellidos, nombre o razón social y NIT (Número de Identificación Tributaria) del vendedor o de quien preste el servicio (preimpreso).

- Numeración consecutiva de las facturas (preimpreso).

- Fecha de expedición.

- Descripción de los artículos vendidos o de los servicios prestados.

Existen también documentos equivalentes a la factura tales como:

- Los tiquetes de máquinas registradoras.

- Las boletas de ingreso a espectáculos públicos.

- Los tiquetes de servicio de transporte de pasajeros.

- Las pólizas de seguros.

- Los tiquetes expedidos para cobro de peajes.

- Lista de pasajeros (lista de PAX): es un formato que describe una lista de personas o turistas con sus nombres, apellidos y nacionalidad, la cual está a cargo del guía turismo y que sirve como control de asistencia. En algunos casos es solicitado por la agencia para realizar liquidaciones sobre pasajeros.

- Bitácoras del guía de turismo: son los cuadernos de registros de novedades en un recorrido; con base ellos se elabora gran parte del informe final (una de sus importantes funciones).

- Herramientas de evaluación del servicio: estas pueden ser encuestas, grabaciones o demás herramientas que se hayan diseñado para obtener información acerca de la satisfacción del turista.

Los anteriores son algunos de los formatos o documentos que hacen parte del informe final; no sobra recordar que cada agencia tiene su propio esquema de informe y que de igual manera cada una está en libertad de solicitar diferentes soportes.

Formato para informe final de servicio

Los formatos para informes finales se enfocan en apoyar y facilitar el proceso de control y evaluación de los resultados; en ellos se registra el desempeño y ejecución de las actividades propuestas para cada uno de los compromisos adquiridos, soportando el cumplimiento de los objetivos propuestos y el impacto logrado, tanto en la ejecución, como en los receptores del servicio.

Los informes finales pueden construirse sobre plantillas elaboradas en programas de texto o cualquier otra de su preferencia; depende mucho de los criterios y protocolos de cada agencia de viajes, sin embargo si el guía de turismo no está contratado por una, se le recomienda tener un estándar diseñado de informe final para presentar a quien contrata.

El informe debe tener la información solicitada, la cual mínimamente debe contener: fecha del recorrido, grupo, nombre del recorrido, número de PAX, reporte de novedades, relación de gastos, devolución de recursos, análisis de los resultados de la evaluación de la prestación del servicio de guianza y los demás que el guía considere importantes para evidenciar las actividades realizadas.

Para complementar los informes es posible emplear elementos que ayuden a confirmar la ejecución de las actividades realizadas, o en el caso de las eventualidades, documentarlas, por medio de: fotos, audios, videos y demás ayudas, tantas como sean posibles.

La presentación del informe final es uno de los aspectos que ayudan a afianzar las capacidades profesionales y para la contratación puede ser un factor diferenciador que permita a una agencia de viajes contratar los servicios de una guía de turismo.

2. Plan de mejora

¿Qué es un plan de mejora?

El plan de mejoras integra la decisión estratégica sobre cuáles son los cambios que deben incorporarse a los diferentes procesos de la organización para que sean

traducidos en un mejor servicio percibido. Dicho plan, además de servir de base para la detección de mejoras, debe permitir el control y seguimiento de las diferentes acciones a desarrollar, así como la incorporación de acciones correctoras ante posibles contingencias no previstas. (Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación, s.f.)

La agencia de viajes es la encargada de llevar a cabo las acciones de mejora del plan, siendo el guía un participante en todo el ciclo de servicio, volviéndose importante su participación en muchas de las acciones en campo, las cuales seguramente serán de su competencia y por el mismo motivo es que se debe conocer el plan de mejoras y su papel dentro de él.

Cuando el guía ejerce su labor de manera independiente puede también tener su propio plan de mejoras, o al menos tener un método donde identifique y ponga en ejecución acciones de mejora que propendan por la buena ejecución de los recorridos.

Pasos para la elaboración de un plan de mejoras

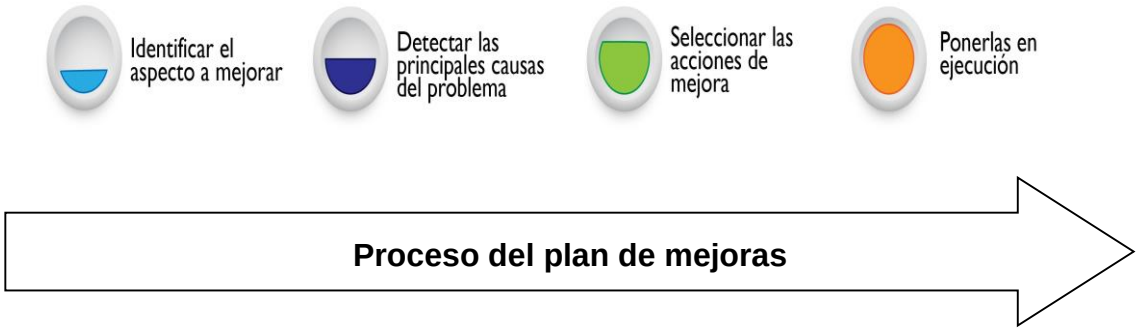
Como se ha dicho anteriormente, es la agencia de viajes quien elabora y lleva a cabo las acciones del plan de mejora, pero de igual manera el guía de turismo debe tener su propio método de acciones de mejora; para ello, a continuación se identifican algunos de los pasos para su elaboración:

1. Identificar el aspecto a mejorar: la clave reside en la identificación de las áreas de mejora.

2. Detectar las principales causas del problema: indagar sobre la causa que originó el problema.

3. Seleccionar las acciones de mejora: el paso siguiente será seleccionar las posibles alternativas de mejora para posteriormente priorizar las más adecuadas.

4. Ponerlas en ejecución: la ejecución del plan de mejoras está a cargo de la agencia de viajes que contrató los servicios. En caso que el guía diseñe y ejecute sus propios recorridos, es necesario asimismo aplicar procesos de mejora.



Proceso del plan de mejoras

Fuente: SENA

Referencias

Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación. (s.f.). *Plan de mejoras*. *Herramienta de trabajo.* Recuperado de http://www.uantof.cl

Control del documento

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autores	Lina Eugenia Arango Narváez	Experta técnica	Centro de Comercio y Turismo. Regional Quindío	Noviembre de 2017
	Piedad Álvarez Jaramillo	Experta técnica	Centro de Comercio y Turismo. Regional Quindío	
	Diana Marcela Mora Castañeda	Asesora red de hotelería y turismo	Grupo de Producción Curricular. Dirección de Formación Profesional Integral. Dirección General	
	Diego Fernando Garcés Gil	Instructor de turismo - líder nacional de guianza turística	Centro de Comercio y Servicios. Regional Caldas	
	Jorge Eduardo Atehortúa López	Instructor de turismo	Centro de Comercio y Servicios. Regional Caldas	
	José Fernando Miranda Gómez	Instructor de turismo	Centro de Comercio y Servicios. Regional Caldas	
	Carolina Hernández Vargas	Instructora de turismo	Centro Nacional de Hotelería, Turismo y Alimentos. Regional Distrito Capital	
	Raúl Javier Hernández Salgado	Instructor de turismo	Centro Nacional de Hotelería, Turismo y Alimentos.	

			Regional Distrito Capital	
	Alejandro Castellanos	Instructor de guianza turística	Centro de Comercio y Servicios. Regional Tolima	
Adaptación	Rachman Bustillo Martínez	Guionista - Línea de producción	Centro Agroindustrial. Regional Quindío	Diciembre de 2017

UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE ODONTOLOGIA
MERIDA EDO. MERIDA

PRESENTACIÓN, DISCUSIÓN Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS

Integrantes:
Maria A. Lanzellotti L.
Daniela Paz U.
Mariana Sosa P.

Mérida, Febrero 2010.

PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

PRESENTACION DE LOS RESULTADOS EN UNA INVESTIGACION CUALITATIVA

Se describe el estudio a otras personas y representan la culminación del proceso de investigación.

- La descripción narrativa.
- El soporte de las categorías.
- Elementos gráficos.

PRINCIPALES FORMAS DE EXPOSICION NARRATIVA EN LA PRESENTACION DE RESULTADOS DE ESTUDIOS CUALITATIVOS

- Secuencia cronológica (por etapas).
- Por temas.
- Por relación entre temas.
- Por un modelo desarrollado.
- Por contextos.
- Por actores.
- En relación con la literatura (comparar con el marco teórico).
- En relación con cuestiones futuras que deben ser analizadas.
- Por la visión de un actor central.
- A partir de un hecho relevante.

SECUENCIA INDUCTIVA PARA PRESENTAR LOS RESULTADOS

Unidades y categorías.



Relación entre categorías.



Temas.



Relaciones entre temas.



Patrones y descubrimientos.



Dependencia, credibilidad, transferencia y confirmabilidad.

PRESENTACION DE LOS RESULTADOS EN UNA INVESTIGACION CUANTITATIVA

Los sistemas y métodos más utilizados para presentar los resultados son:

- Gráficos de líneas.
- Pictografos o pictogramas.
- Gráficos de barra y gráficos circulares.

PRESENTACION DE LOS RESULTADOS EN UNA INVESTIGACION CUANTITATIVA

- Para esto deben seguirse una secuencia de enumeración y observar el principio básico:

"Una buena figura es sencilla, clara y no estorba la continuidad de la lectura".

- Las tablas, cuadros, figuras, y cuadros tendrán que enriquecer el texto en lugar de duplicarlo, comunican los hechos esenciales, son fáciles de leer y comprender a la vez que son consistentes.

GRÁFICOS DE LÍNEAS O DIAGRAMAS LINEALES.

Utilizados en series cronológicas y distribuciones de frecuencia.
Estos son de dos clases:

- Los diagramas que representan series de datos acumulativos, como las producciones y las rentas.
- Los diagramas que representan series de datos instantáneos, tales como inventarios y temperatura.



Estos gráficos son un instrumento estadístico de gran utilidad para dar una idea global sobre una situación estadística, los datos que proporcionan son aproximados.

PICTOGRAMAS O PICTÓGRAFOS.

Es una representación de datos estadísticos por medio de símbolos, que por su forma sugiere la naturaleza del dato. Se utiliza para mostrar comparaciones impactantes, con el fin de atraer la atención del público.

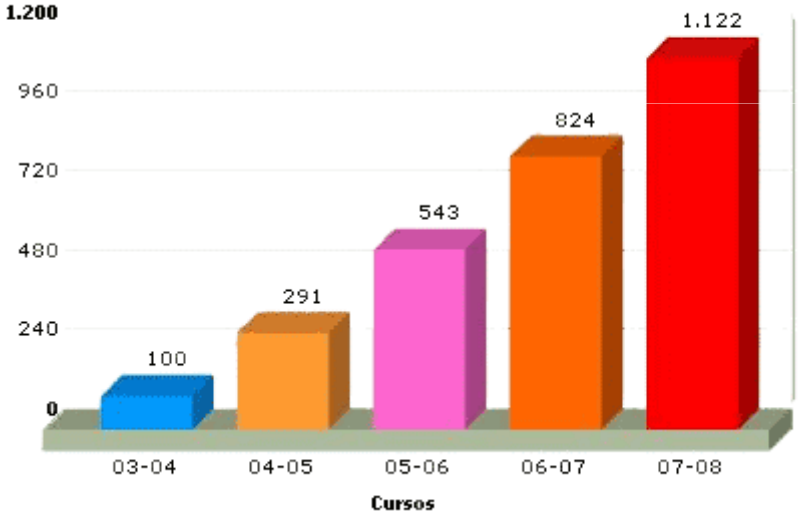
Estos no sirven para análisis serio de estadística.

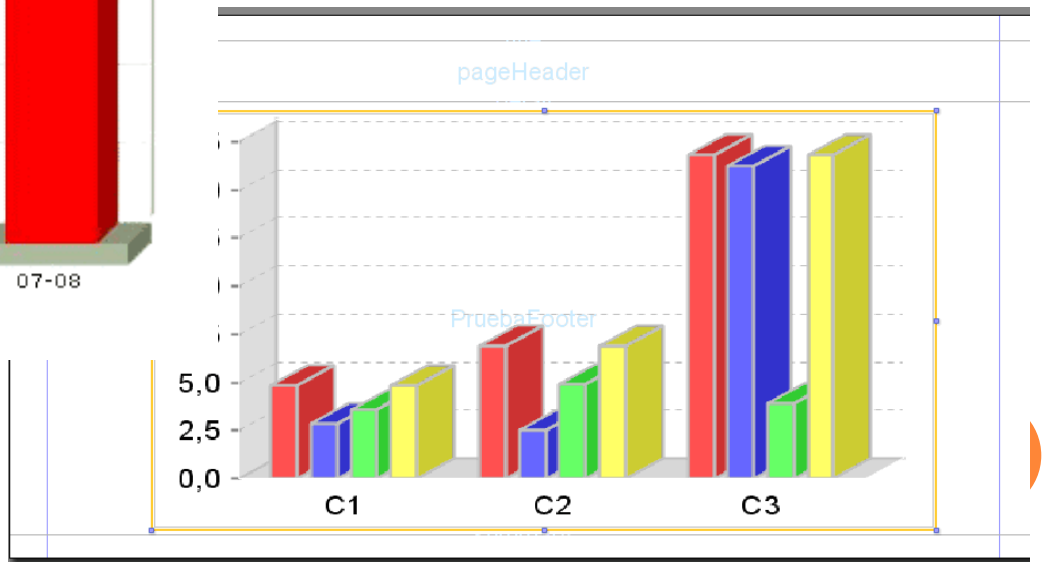




GRÁFICOS DE BARRAS.

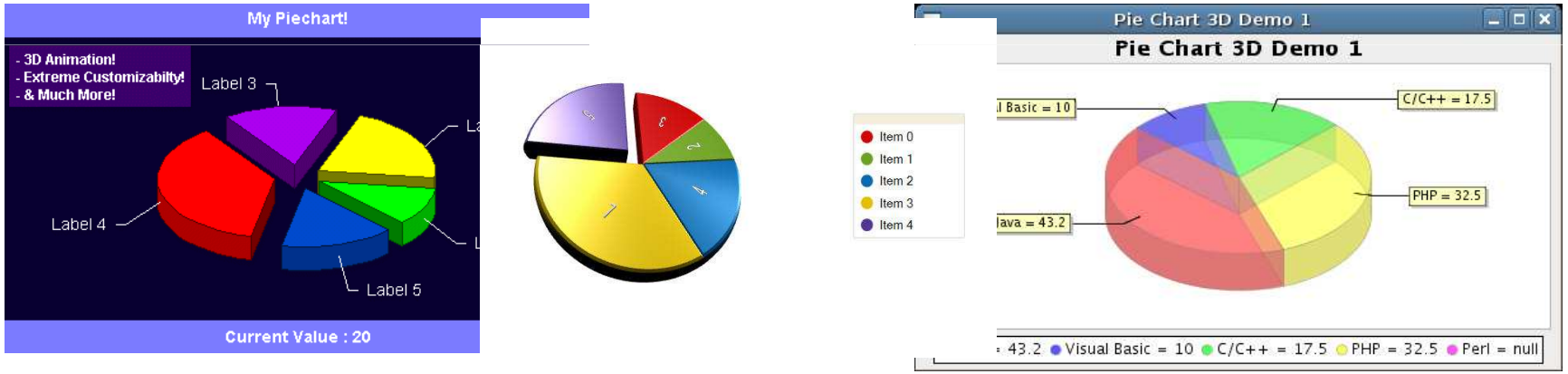
Estas son menos llamativas que las figuras de los pictogramas, pero en cambio proporcionan mas información y permiten una apreciación estadísticas más rigurosa. Deben tener buena apreciación visual y buen sentido.





GRÁFICOS CIRCULARES O DIAGRAMAS DE PASTEL.

Se utilizan para representaciones graficas de distribuciones porcentuales. Para emplear secuencias cronológicas, es necesario dibujar círculos de igual radio, mostrando en cada círculo la correspondiente distribución porcentual, entendiendo que el círculo completo tiene un área equivalente al 100%.

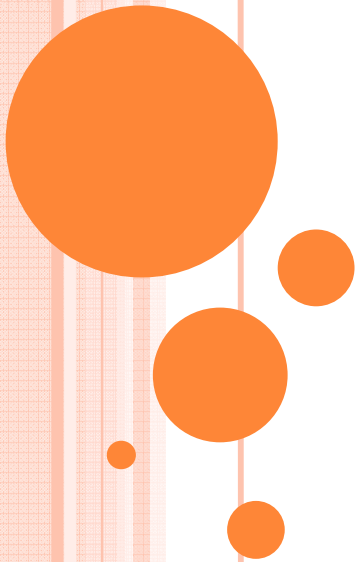


A veces los resultados se presentan en el mismo orden que fueron formuladas las hipótesis o las variables, y frecuentemente se muestra primero la estadística descriptiva y luego el resto de los análisis.

DISCUSIÓN
ANALISIS DE LOS DATOS

ANALISIS DE LOS DATOS EN UNA INVESTIGACION CUALITATIVA

En el proceso cualitativo la recolección y el análisis de los datos ocurren prácticamente en paralelo; además no es estándar, ya que cada estudio requiere de un esquema propio de análisis.



ANALISIS DE LOS DATOS EN UNA INVESTIGACION CUALITATIVA

1. Recolección de datos: generalmente son narraciones de tipo visual, auditivas, textos escritos y expresiones verbales y no verbales.

1. Revisión y organización de los datos:

- Cronológico.
- Por sucesión de eventos.
- Por tipo de datos.
- Por ubicación del ambiente.

ANALISIS DE LOS DATOS EN UNA INVESTIGACION CUALITATIVA

1. Realización de una bitácora de análisis.

1. Codificación o categorización de los datos: en este paso se asignan unidades de análisis a categorías de análisis.

   - Primer plano: se codifican unidades en categorías.

   - Segundo plano: se comparan las categorías para agruparlas en temas

ANALISIS DE LOS DATOS EN UNA INVESTIGACION CUALITATIVA

5. Descripción, significado y relación de las categorías y los temas asi como la frecuencia en que aparecen.

6. Enmarcar el contexto, la situación y el evento

interpretación de datos

ANALISIS DE LOS DATOS EN UNA INVESTIGACION CUALITATIVA

- En el análisis cualitativo, la confiabilidad y la validez no son producto de pruebas estadísticas, sino que se originan mediante una valoración del proceso de análisis.

- En la actualidad contamos con excelentes herramientas como los programas computarizados para este tipo de análisis; entre estos tenemos: Atlas/ ti, The Etnograph, Nud*ist y Decision Explorer.

RECOLECCION DE LOS DATOS

(entrevistas, grupos de enfoque, observaciones, anotaciones)

ORGANIZACION DE LOS DATOS

Determinar criterios de organización

Organizar datos de acuerdo a criterios

PREPARAR LOS DATOS PARA EL ANALISIS

Limpiar grabaciones de ruidos, filtrar videos

Transcribir datos verbales en texto

Realizar bitácora

REVISION DE LOS DATOS (LECTURA Y OBSERVACION)

Obtener un panorama general de los materiales

DESCUBRIR LAS UNIDADES DE ANALISIS

CODIFICACION DE LAS UNIDADES

Localizar unidades y asignarles categorías y códigos

DESCRIBIR LAS CATEGORIAS CODIFICADAS QUE EMERGEN DEL PRIMER NIVEL: conceptualizaciones, definiciones, significados, ejemplos.

CODIFICACION DE LAS CATEGORIAS SEGUNDO NIVEL: agrupar categorías codificadas en temas y patrones, relacionar categorías, ejemplificar temas, patrones y relaciones con unidades de análisis.

GENERAR TEORIAS, HIPOTESIS Y EXPLICACIONES.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

La elección del tipo de análisis que habremos de realizar depende de los datos recolectados,

Datos cuantitativos	→	Análisis cuantitativo.
Datos cualitativos	→	Análisis cualitativo.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Análisis cuantitativo de los datos:

- Se lleva a cabo sobre la matriz de datos utilizando un programa computacional.

- El énfasis se centra en la interpretación de los métodos de análisis cuantitativo y no en los procedimientos de cálculo.

- El investigador realiza un análisis de estadística descriptiva para cada una de sus variables y luego describe la relación entre éstas.

ANÁLISIS CUANTITATIVO DE LOS DATOS

- Según la Muestra obtenida en la Investigación, se decidirá el tipo de análisis a utilizar:

Muestra es probabilística → análisis estadístico inferencial y descriptivo.

Muestra es no probabilística → análisis estadístico.

ANÁLISIS CUANTITATIVO DE LOS DATOS

Análisis estadístico inferencial

Es el método y conjunto de técnicas que se utilizan para procesar datos y obtener conclusiones que sobrepasan los límites de los conocimientos aportados por los datos.

Para el tipo estadístico inferencial pueden realizarse dos tipo de análisis:

- Paramétricos
- No paramétricos.

Cada tipo posee sus características y presuposiciones que los sustentan.

En una misma investigación es posible llevar a cabo los 2 tipos de análisis.

ANÁLISIS PARAMÉTRICOS

1. La distribución poblacional de la variable dependiente, es normal. El universo tiene una distribución normal, lo cual constituye un indicador del lado de la curva en el que las frecuencias se agrupan más y el valor de la media es igual o lo más cercano a “cero”.
2. El nivel de medición de la variable dependiente es por intervalo o razón.
3. Cuando dos o más poblaciones son estudiadas, tienen una varianza homogénea: las poblaciones en cuestión poseen una dispersión similar en sus distribuciones.

ANÁLISIS PARAMÉTRICOS

Las pruebas estadísticas paramétricas más utilizadas son:

- Coeficiente de correlación de Pearson.
- Regresión lineal.
- Prueba T.
- Prueba de contraste de la diferencia de proporciones.
- Análisis de varianza unidireccional (ANOVA Oneway). Análisis de varianza factorial (ANOVA).
- Análisis de covarianza.



Análisis No Paramétricos

1. La mayoría de estos análisis no requieren de presupuestos acerca de la forma de la distribución poblacional. Aceptan distribuciones no normales.

1. Las variables no necesariamente tienen que estar medidas en un nivel por intervalos o de razón; pueden analizar datos nominales u ordinales.

1. Si se quieren aplicar análisis no paramétricos a datos por intervalos o razón, estos se resumen a categorías discretas. Las variables deben ser categóricas.



ANÁLISIS NO PARAMÉTRICOS

Pruebas no Paramétricas:

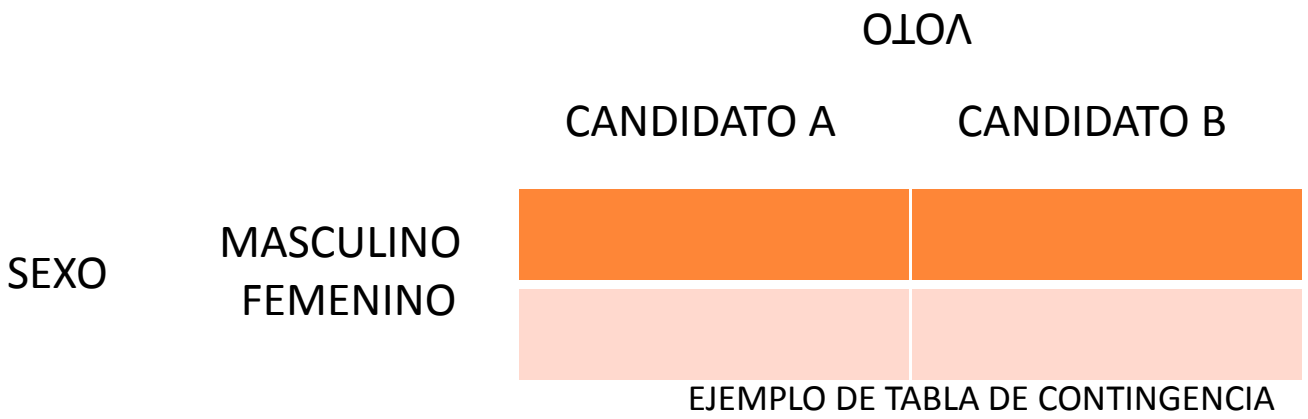
- La ji cuadrada o x^2 :

  Es una prueba estadística para evaluar hipótesis acerca de la relación entre 2 variables categóricas.

  - Se simboliza x^2 hipótesis a probar correlaciónales.
  - Variables involucradas 2.
  - Nivel de medición de las variables es nominal u ordinal.



Esta prueba se calcula por medio de una tabla de contingencia o tabulación cruzada, que es un cuadro de 2 dimensiones, y cada dimensión contiene una variable. A su vez, cada variable se subdivide en 2 o más categorías.



EJEMPLO DE TABLA DE CONTINGENCIA

Análisis No Paramétricos

- Coeficientes de correlación e independencia para tabulaciones cruzadas:

  Sirve para evaluar si las variables incluidas en la tabla de contingencia o tabulación cruzada están correlacionadas.

- Coeficientes de correlación por rangos ordenados Spearman y Kendall:

  Rho de spearman, simbolizado como rs, y TAU simbolizados como t, son medidas de correlación para variables en un nivel de medición ordinal, de tal modo que los individuos u objetos de la muestra puedan ordenarse por rangos (jerarquía).



MUESTREO NO PROBABILISTICO → ANALISIS DESCRIPTIVO

ESTADISTICA DESCRIPTIVA

Método para obtener, de un conjunto de datos, conclusiones sobre los mismos sin que sobrepase el conjunto de conocimientos que proporcionan esos datos. Su estudio incluye el de las técnicas de recolectar, presentar, analizar e interpretar los datos.

MÉTODOS ESTADÍSTICOS

DISTRIBUCION DE FRECUENCIAS

MEDIDAS DE TENDENCIA CENTRAL

MEDIDAS DE VARIABILIAD

DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIA

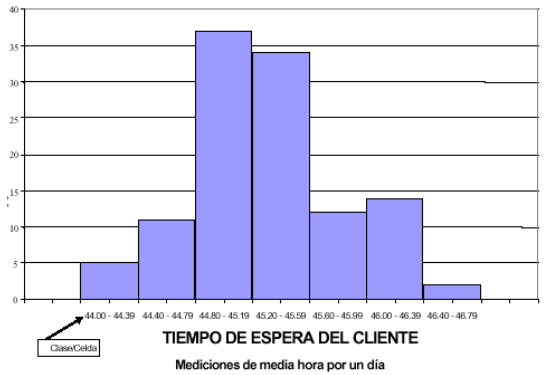
Es un conjunto de puntuaciones ordenadas en sus respectivas categorías.

Es un método estadístico para estudiar el comportamiento de un conjunto de datos, y consiste en ordenarlo en intervalos indicando el número de datos comprendidos en cada clase.

DISTRIBUCIONES DE FRECUENCIA

HISTOGRAMAS

Representación grafica de las frecuencias de clase, por medio de áreas de rectángulos. Estos se diferencian de los gráficos de barra porque las frecuencias quedan representadas por el área de los rectángulos, no por sus alturas.



POLIGONOS DE FRECUENCIA

Los polígonos de frecuencias es otra forma de graficar las distribuciones de frecuencia. Es propio de un nivel de medición por intervalos o razón.

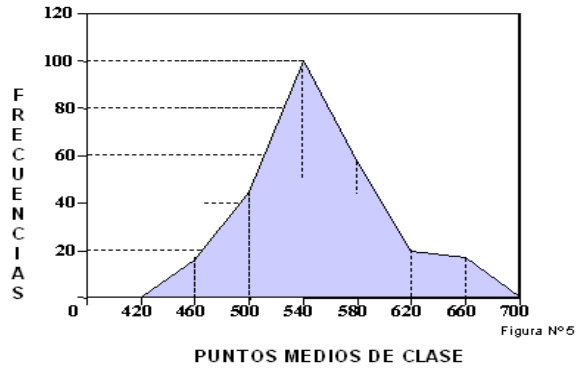


Figura N°5

Para formar un polígono de frecuencia se requiere:

- En el eje horizontal (x), se colocan las categorías o los intervalos.
- En el eje vertical (y), se colocan las frecuencias.
- Se determinan los puntos medios de cada categoría o intervalo. Ejemplo si los intervalos son 25-29, 30-34, los puntos medios serian 27 y 32 respectivamente.
- Evaluar cuantas frecuencias tiene cada categoría para luego interceptar los puntos entre las frecuencias y los puntos medios de las categorías.

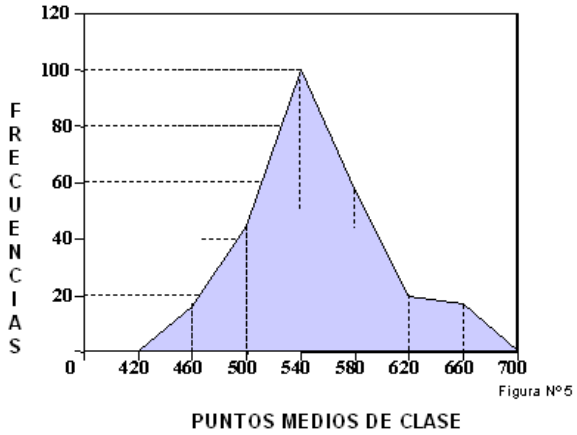


Figura N°5

EN RESUMEN:

PARA CADA UNA DE LAS VARIABLES DE LA INVESTIGACION SE OBTIENE SU DISTRIBUCION DE FRECUENCIA, SI ES POSIBLE SE GRAFICA Y SE TRAZA SU POLIGONO DE FRECUENCIA CORRESPONDIENTE.

¿QUÉ SON MEDIDAS DE TENDENCIA CENTRAL?

Son puntos en una distribución, los valores medios o centrales de esta, y nos ayudan a ubicarla dentro de la escala de medición.

Las principales medidas de tendencia central son 3: moda, media, mediana. El nivel de medición de la variable determinara cual es la medida de tendencia central apropiada.

¿QUÉ SON MEDIDAS DE VARIABILIDAD?

Éstas consisten en indicar la dispersión de los datos en la escala de medición. Las medidas de variabilidad son intervalos. Las medidas de variabilidad más utilizadas son rango, desviación estándar, y varianza.

Los análisis estadísticos se llevan a cabo mediante programas computacionales, utilizando paquetes estadísticos. Los más conocidos son: SPSS y Minitab.

CONCLUSIONES

CONCLUSIONES

En esta sección se derivan las conclusiones, se hacen recomendaciones para otras investigaciones, se analizan las implicaciones de la investigación y se establece como se respondieron las preguntas de investigación, así como si se cumplieron o no, los objetivos.

Esta parte debe redactarse de tal manera que se facilite la toma de decisiones respecto de una teoría, curso de acción o problemática.

Para la investigación cualitativa, en esta sección se realiza una comparación, la cual permite destacar semejanzas y diferencias entre las unidades incluidas en una categoría, la comparación facilita llegar a conclusiones a partir de una matriz u otras figuras usadas para presentar los datos.