PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Emprendedor en desarrollo de actividades turísticas en espacios naturales
- **Código del Programa de Formación:** 63310028
- **Nombre del Proyecto:** Desarrollo de productos turísticos alternativos de naturaleza, que complementen y diversifiquen la oferta turística en las áreas rurales del territorio nacional
- **Fase del Proyecto:** Evaluación
- **Actividad de Proyecto:** Evaluar la calidad de los productos y servicios turisticos alternativos en espacios naturales de acuerdo a los componentes del proyecto productivo
- **Competencia:** Diseño y desarrollo de paquetes turísticos
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:** Proponer acciones de mejora a las actividades turísticas de acuerdo con los resultados de validación
- **Duración de la Guía:** 48 horas

2. PRESENTACIÓN

Respetado aprendiz: La presente guía, busca dar respuesta al resultado de aprendizaje referente a la ejecución de las actividades turísticas planteadas de acuerdo con los procedimientos, protocolos de servicios, principios éticos y de responsabilidad que son de gran importancia para la industria turística en todas las regiones, por ende este programa de formación tiene como principal objetivo incorpóralo a usted estimado aprendiz con altas capacidades técnicas que pueda responder de manera integral a los requerimientos del mercado, es así como este documento (GUÍA DE APRENDIZAJE), sirve como un instrumento didáctico para que usted respetado aprendiz tenga la facultad de desarrollarlo de manera autónoma dentro de su proceso de aprendizaje acorde a su manera o estilo de aprender.

El contenido de esta guía de aprendizaje lo dirige a un recorrido pedagógico que le permitirá entender y evaluar los niveles de satisfacción de los turistas, determinar las acciones de mejora continua con base en los estándares de servicio y calidad establecidos por los destinos turísticos y con base en ello pueda mejorar la calidad de los servicios dentro de los lineamientos del Programa Sena Emprende Rural.

Dado lo anterior, es importante el correcto desarrollo de las actividades de aprendizaje y las evidencias de su proceso formativo, puesto que usted va a contextualizarse en el programa en que está vinculado y que se desarrollará por competencias; las cuales se alcanzan aprobando los resultados de aprendizaje que aquí se relacionan, lo que permitirán desarrollar su formación profesional integral a partir del saber-saber, saber-

hacer y el saber-ser. Para lograr este propósito se han diseñado las siguientes actividades de aprendizaje que usted debe desarrollar.

Por tanto se sugiere primero leer la guía de aprendizaje en su totalidad, para que de manera ordenada y manejando los tiempos sugeridos, cumpla con las evidencias e inicie el desarrollo de cada una de las acciones propuestas.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de Reflexión Inicial.

Estimado aprendiz, en esta última etapa de su programa de formación se realizara la siguiente actividad de reflexión inicial que le permitirá a usted seguir con su proceso de formación y donde reforzara sus valores actitudinales que serán de gran importancia para tener una visión integradora de esta última fase. En la etapa de Evaluación, será necesario que usted estimado aprendiz recuerde y reconozca las diferentes etapas de su programa de formación para así poder reflexionar y tomar una postura crítica sobre la siguiente actividad.

Ahora usted deberá leer el siguiente caso de estudio que le proporcionara el instructor y de manera propositiva y argumentativa, generar sus propias conclusiones y reflexiones teniendo en cuenta los conocimientos hasta el momento desarrollados en servicio al cliente; Luego deberá realizar un ensayo (documento escrito no mayor a 3 hojas) donde responderá las preguntas orientadoras acerca del caso de estudio y expondrá su punto de vista para enviarlo vía WhatsApp, correo electrónico.

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje.

Estimado Aprendiz, con el propósito de identificar sus conocimientos previos usted como actor principal de esta guía de aprendizaje debe tener en cuenta que la evaluación y o verificación de los servicios turísticos junto con los protocolos establecidos por las empresas son una herramienta fundamental que permiten a las zona potencialmente turísticas mejorar la calidad de los servicios turísticos en los diferentes entornos naturales y culturales, Además usted deberá establecer las pautas para poder evaluar la calidad de los servicios tomados por los usuarios, según los protocolos institucionales, lo cual le permitirán aplicar diversas técnicas que ayudaran a mejorar el desempeño a la hora de ejecutar las actividades en los diferentes entornos, por esto es importante estimado aprendiz que disponga de diferentes estrategias que le permitan lograr medir y evaluar la satisfacción de los turistas y visitantes.

De acuerdo a la lectura suministrada por el instructor “Evaluación de Servicios por los usuarios” se deberá elaborar una encuesta o cuestionario con las siguientes especificaciones.

- Las preguntas deben ser relativamente pocas.

- Deben formularse de manera que requieran respuesta numérica, una afirmación o negación.

- Preguntas sencillas y redactadas en un lenguaje comprensible para todas las personas.

- Deben realizarse de manera que no generen prejuicios. GFPI-F-019 V03

- Las preguntas deben ser discretas.

- En la medida de lo posible corroborativas.

- Se contestan de manera directa e inequívoca.

El diseño de la encuesta o cuestionario deberá ser entregado por medio de WhatsApp o correo electrónico según los tiempos establecidos por el instructor a cargo.

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización).

Estimado aprendiz, en relación a la presente actividad usted debe tener en cuenta la lectura "Servicio al cliente" documento que proporciona concepto y teorías fundamentales para la apropiación de su conocimiento, ya que el servicio al cliente es una competencia esencial en el ámbito profesional de cualquier aprendiz, por este motivo es muy importante que usted como aprendiz de su programa de formación comprenda que la industria turística y sus mercados altanamente competitivos luchan día a día por mantener un estándar económico productivo, siendo el servicio al cliente no solo una ventaja comparativa; sino en muchos casos se convierte en una ventaja que determina la competitividad de las organizaciones dedicadas a los servicios turísticos por ende el servicio se transforma en el nuevo parámetro que utilizan los clientes para juzgar a las empresa en este sector.

En realización a lo anteriormente mencionado estimado aprendiz deberá trabajar de forma grupal y tendrá la capacidad de:

COGNITIVA: Conocer el protocolo de servicio de acuerdo a las necesidades y tipos de clientes

PROCEDIMENTAL: Aplicar el protocolo de servicio con base en las políticas del mercado y producto a mejorar

ACTITUDINAL Y VALORATIVA: Mantener una buena y correcta comunicación con el cliente según los protocolos de servicios de la organización

Para el desarrollo de las Actividades de apropiación se proponen realizar las actividades de apropiación de conocimiento aplicando las siguientes Técnica Didácticas Activas.

Actividad de Apropiación 1:

Estimado Aprendiz, una vez realizada la presentación del instructor acerca de los tipos de clientes y sus diferentes necesidades, le invitamos a que realice la siguiente actividad:

Para que una empresa sea competitiva y permanezca en un mercado es importante que tenga como objetivo principal el conocer a los clientes y su tipología. Cuando se conoce qué les gusta es posible mejorar el producto y satisfacer sus necesidades y expectativas, lo que se convierte en un punto importante a la hora de generar valora agregado a una empresa.

Teniendo en cuenta lo anterior, estimado aprendiz desarrolle esta evidencia realizando los siguientes pasos:

1. Redacte como mínimo 3 casos, Ejemplo: (Hotel, Agencia de Viajes y Restaurante) donde se evidencie las diferentes clases de clientes.

2. Una vez cuente con la información anterior, identifique el tipo de caso y mencione la manera como abordaría a ese tipo de cliente y la manera de cómo no se debe hacer

3. Por ultimo realice un cuadro comparativo de los tipos de clientes que utilizo en los puntos anteriores y detalle sus características y sus principales actitudes.

El desarrollo de la presente actividad, deberá ser entregada por medio de WhatsApp o correo electrónico según los tiempos establecidos por el instructor a cargo.

Actividad de Apropiación 2:

Estimado Aprendiz, en esta actividad podrás aprender junto con la asesoría del instructor sobre que es una encueta, que función desempeña en las organizaciones y lo más importante para usted es como se debe interpretar los resultados obtenidos de la misma, lo importante de esta actividad es conocer las claves para interpretar correctamente los datos estadísticos y evitar caer en manipulaciones por esto le invitamos a que realice la siguiente actividad:

1. El objetivo principal de esta actividad es que te adentres en el maravilloso mundo de las encuetas o cuestionarios. Por esto debe realizar un cuadro comparativo entre encuesta, cuestionario y entrevista.

2. Para esta actividad deberás salir a campo y aplicar la encuesta, cuestionario o entrevista en un entorno real de la ejecución de las actividades turísticas. Ejemplo (Aplicar esta actividad a turistas, empresarios del sector turístico, líderes institucionales).

3. Una vez realizada la anterior actividad, deberá analizar los resultados obtenidos en la encuesta, cuestionario o entrevista y mediante la creación de gráficos realizara un razonamiento lógico y una conclusión de los datos obtenidos.

4. Redacte una propuesta de mejor con el ánimo de fortalecer el servicio en las organizaciones dedicadas a la industria turística de su entorno inmediato.

Actividad de Apropiación 3:

Estimado Aprendiz, una vez realizada la presentación del instructor acerca de la comunicación verbal y no verbal, le invitamos a realizar la siguiente actividad:

Teniendo en cuenta los criterios técnicos de la comunicación verbal y no verbal en donde estos elementos del servicio son parte esencial para el desarrollo profesional del aprendiz y que en cierta medida es parte fundamental para que las organizaciones dedicadas a la prestación de servicios turísticos sean más

competitivas y estables en un mercado cada vez más exigente se propone la realización de la siguiente actividad.

1. Estimado aprendiz, redacte una modelo de carta que reúna todos los criterios establecidos por las organizaciones, dando respuesta a una solicitud de un cliente que termino inconforme por los servicios prestado durante el recorrido por una ruta turística en un entorno natural.

2. Estimado aprendiz para esta actividad se debe trabajar de manera grupal, el objetivo de esta actividad es realizar un Video Clip no mayor a 2 minutos donde cada grupo debe inventarse una pequeña historia/situación en la que todos los participantes tengan un papel. El único requisito es que no pueden hablar, tienen que transmitir su historia a los demás compañeros/as y hacer que éstos la entiendan sin utilizar palabras, sólo con lo que representen y sus gestos. Cada grupo representa su historia y al terminar el video clip, el resto de grupos deben decir qué es lo que han entendido. Si no aciertan, el grupo que la haya representado deberá contar lo que ellos querían transmitir.

El desarrollo de la presente actividad, deberá ser entregada por medio de WhatsApp o correo electrónico según los tiempos establecidos por el instructor a cargo.

3.4 Actividades de transferencia del conocimiento

Hasta este momento respetado Aprendiz ya se ha avanzado en el desarrollo de la guía de aprendizaje, apropiando cada uno de los temas abordados en los objetos de aprendizaje, mediante las actividades de reflexión, contextualización y apropiación.

Ahora es necesario que idee, planifique y realice un video donde exponga los conocimientos aprendidos según las técnicas de servicio al cliente ya desarrolladas.

Elabore un video no mayor a 3 minutos donde simule un caso puntual de las actividades turísticas en entornos reales (hotel, restaurante, agencia de viajes, guianza turística entre otros) e incluya elementos como técnicas manejos de pago, tiempos, reservas, negociación, contratos, cláusulas de responsabilidad, comisiones, cotizaciones, alianzas y convenios.

El desarrollo de la presente actividad, deberá ser entregada por medio de WhatsApp o correo electrónico según los tiempos establecidos por el instructor a cargo.

AMBIENTE REQUERIDO: Entorno natural adecuado donde se facilite el trabajo colaborativo entre aprendices e instructores, además del uso eficiente elementos propios de la ejecución de las actividades turísticas que permitan establecer una buena estrategia de comunicación para la formación.

MATERIALES: Computador y video beam, fotocopias, Botiquín, indumentaria para la práctica de senderismo, Carpa protectora, Linterna, pito o silbato, GPS.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento : Estudio de caso **Evidencias de Desempeño:** Video **Evidencias de Producto:** Infome de servicio al cliente	Evalúa niveles de satisfacción de los usuarios y determina acciones de mejora, con base en los estándares de servicio y calidad establecidos.	**TECNICA DE EVALUACION:** Preguntas y respuestas **INSTRUMENTO DE EVALUACION:** Cuestionario **TECNICA DE EVALUACION:** Juego de roles **INSTRUMENTO DE EVALUACION:** Lista de chequeo **TECNICA DE EVALUACION:** Simulación de casos **INSTRUMENTO DE EVALUACION:** Lista de verificación de producto

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Políticas de servicio:** son las herramientas que manejamos para poder brindarle un servicio para su total satisfacción, considerando su tiempo y la logística que se requiere para brindar el mismo.
- **Políticas de Negociación**: las negociaciones se pueden definir prácticamente como el proceso que les ofrece a los contendientes la oportunidad de intercambiar promesas y contraer compromisos formales, tratando de resolver sus diferencias".
- **Pago:** es un término con distintos usos. Cuando la palabra proviene del verbo pagar, se trata de la entrega de un dinero o especie que se debe, o de la recompensa, premio o satisfacción.
- **Reservas:** conjunto de cosas que se reservan para otro momento en que se necesiten o para cierta circunstancia adecuada o especial.
- **Contratos**: acuerdo, generalmente escrito, por el que dos o más partes se comprometen recíprocamente a respetar y cumplir una serie de condiciones.

- **Comisiones**: a comisión es la cantidad que se cobra por realizar transacciones comerciales que corresponden a un porcentaje sobre el importe de la operación.
- **Alianzas**: es un término que procede del verbo aliar y que, por lo tanto, hace mención a la acción que llevan a cabo dos o más personas, organizaciones o naciones al firmar un pacto, un acuerdo o una convención, según el caso.
- **Convenios:** acuerdo entre dos o más personas o entidades sobre un asunto.
- **Encuestas:** Serie de preguntas que se hace a muchas personas para reunir datos o para detectar la opinión pública sobre un asunto determinado.
- **Comunicación:** Transmisión de señales mediante un código común al emisor y al receptor.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

- García, A. (2016). Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente. *Telos*, *18*(3), 381-398.
- Sanabria, M. L. B., & Pulido, L. H. O. (2012). Competencias en servicio al cliente y efectividad en solución de problemas. Sus características en el sector turismo. *Estudios y perspectivas en turismo*, *21*(3), 646-662.
- de Rada, V. D. (2007). Tipos de encuestas considerando la dimensión temporal. *Papers. Revista de Sociologia*, *86*, 131-145.
- Ramírez Padilla, P. (2015). *Estudio empírico sobre las prácticas de los recursos humanos en el turismo ciudad en la Comunidad Valenciana* (Doctoral dissertation).
- Espinel Suarez, J. N., Hernández Alvarado, E., & López Celis, S. T. (2020). Investigación de mercados para conocer la calidad del servicio al cliente de las empresas del sector turístico de la ciudad de Bucaramanga, año 2020.
- Calvi, M. V. (2012). Palabras y cultura en la lengua del turismo. *PASOS Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, *10*(4), 1-3.
- Vega, A. V. R., Casielles, R. V., & Martín, A. M. D. (2015). La calidad percibida del servicio en establecimientos hoteleros de turismo rural. *Papers de Turisme*, (19), 17-33.
- Lucero Botía Sanabria, M., & Humberto Orozco Pulido, L. (2012). COMPETENCIAS EN SERVICIO AL CLIENTE Y EFECTIVIDAD EN SOLUCIóN DE PROBLEMAS. *Estudios y perspectivas en turismo*, *21*(3).
- Álvarez, A. G. (2007). Análisis de los activos del valor de marca turística: diferenciación, gestión de imagen, calidad percibida, fidelización, el marketing de viva voz y la comunicación integrada. *Anuario jurídico y económico escurialense*, (40), 591-630.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	**Cargo**	**Dependencia**	**Fecha**
Autor (es)	Víctor Alfonso Mora Vargas. Richard Mauricio Rodríguez Torres.	Intructor	SER	30/10/2020

	Zaida De Las Mercedes de León Bustos. Julio Cesar Millán Ramírez			

8. CONTROL DE CAMBIOS (diligenciar únicamente si realiza ajustes a la guía)

	Nombre	**Cargo**	**Dependencia**	**Fecha**	**Razón del Cambio**
Autor (es)					