PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Quibdó, Octubre de 2020

Señor (a)
MARIA ISABEL PALOMEQUE PALACIOS
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. 1392954
Cordinadora Academica
Dependencia Complementaria
Ciudad: Quibdó

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual Mes Octubre del año 2020.

Referencia: No 1392954 del 25/02/2020.

KELLY JOHANA CHALA CORDOBA, identificado con la cédula de ciudadanía No.1077446304, de Quibdó, en mi calidad de Contratista del SENA, dependencia en programa de Complementaria, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación presento el Informe de actividades realizadas en el mes objeto de cobro.

Valor y forma de Pago: : El valor total del presente contrato asciende a la suma de $23.896.000 COP incluido IVA. (De conformidad con el régimen tributario a que pertenezca el futuro contratista). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera:

a) Un primer pago correspondiente a los días del mes de febrero de 2020, por valor de $497.833
b) Un segundo pago correspondiente a los meses de marzo a septiembre de 2020, por valor de $2.987.000
c) Un último pago correspondiente a veinticinco (25) días de octubre de 2020, por valor de $2.489.167

Plazo: Será hasta el (25) de (Octubre) de 2020.

OBJETO:
CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CARÁCTER TEMPORAL DE UN (1) INSTRUCTOR PARA ATENDER PROCESOS DE FORMACIÓN EN LA MODALIDAD COMPLEMENTARIA EN EL AREA TURISMO EN EL CENTRO DE RECURSOS NATURALES DE INDUSTRIA Y BIODIVERSIDAD

CLÁUSULA (No. de cláusula donde se encuentren las obligaciones del contratista)

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1.	Seleccionar estrategias de enseñanza – aprendizaje – evaluación según el programa de formación profesional y el enfoque metodológico adaptado.	Se dio continuidad en el compromiso con la **ASOCIACIÓN AGROIMPULSO DEL CHOCÓ**, para formar, asu Recurso Humano Y Usuarios adcriptos a ellos, en los cursos Basicos: Servicio y Atención al Cliente. Y Apoyo a la	Realización de actividades del curso y trabajos de consulta referente a temas vistos en la programación y diseño curricular

		Titulada en Operació Turistica Local de Acandí.	
2	Orientar los procesos de enseñanza – aprendizaje, según las necesidades detectadas en los procesos de evaluación, metodologías de aprendizaje y programas curriculares vigentes	Realización de las actividades como:exposión de un proyecto turístico, (Portafolio de Servicios) presentado en forma de folleto, donde se da ha conocer el municipio de Acandí y la importancia del mismo, y porqué vale la pena ir a dicho lugar. Ofrecer las actividesdes turisticas de acuerdo a las necesidades del cliente y el portafolio de servicio. Establecer comunicacion con los clientes segun canal y normas de etiquetas. Vender productos y servicios turisticos utilizando tecnicas y estrategias de fidelizacion. Aplicar instrumentos de evaluacion de la prestacion del servicio. Llevar archivos de soportes del desarrollo del plan o servicios turisticos. Indicar al viajero los horarios de prestacion de servicio.	Realización de Guías de aprendizaje de acuerdo con los resultados de aprendizaje que se quieren lograr, sujetas al diseño curricular. Realializar un pequeño escrito donde nos hable de la importancia que tiene para usted la comunicación para las personas y para las empresas. Realizar la siguiente sopa de letras y enviar al correo de la instructora Realizar un ensayo minimo 2 hojas máximo 3 donde expliques, todo lo relacionado y visto durante el curso.
3	Programar las actividades de enseñanza – aprendizaje - evaluación de conformidad con los módulos de formación y el calendario institucional y el manual de procedimientos para la ejecución de acciones de formación profesional.	Diseñar un producto turistico por medio de un folleto, mostrando todos los sitios turisticos del Municipio de Acandí. Planificación de las actividades como: videos, (realizados por eprendices, cada uno desde la comodida de su casa), talleres,	Consultas , talleres, foros, relacionados con lo visto en clase, para el desarrollo del objeto de la competencia.

		mostrando el conocimiento de prestación de un servicio, y relaciones interpersonales, consulta del tema en casa, sopas de letras con palabras técnicas de la prestación del servicio y atención.	
4	Llevar el registro de evidencia de las actividades enseñanza – aprendizaje en el portafolio personal, para cuando sea requerido.	Estructuras curriculares, guías de aprendizajes y evidencias de talleres y exámenes, exposiciones, quices de todo lo realizado y visto en clases, para verificar su comprensión y compromiso con la formación, pantallazos de las conversaciones en grupo de whatsapp, envio de talleres por la plataforma classrom, con las fechas concertas.	Formulación de exámenes, dramatizados,Preguntas, y talleres.
5	Reportar información académica y administrativa según las responsabilidades institucionales asignadas.	Revisión de talleres y exposiciones, echas a los grupos de acuerdo a los criterios de evaluación relacionadas con los resultado de aprendizajes y las actividades realizadas por los aprendices presentada como evidencias de conocimiento, desempeño y producto.	Elaboración de informes mensuales de acuerdo con las actividades desarrollada por cada competencia en la formación.
6	Apoyar las charlas informativas con especificaciones de los programas, así como el proceso de inducción de aprendices.	Apoyar todas las actividades académicas y lúdicas que enmarquen la institución.	Apoyo y asistencia de reuniones en la plataforms Microsoft Teams informativas referentes la cual cita la institución.
7	Evaluar la formación de los aprendices durante el proceso educativo de acuerdo con el manual de evaluación vigente.	Evaluar semanalmente los resultados de aprendizaje desarrollados de cada ficha, para la aprobación de las competencias, en la plataforma de Sofía Plus.	Evaluación de los aprendices de acuerdo con el manual de evaluación vigente en la formación de servico al cliente.

		Dando manejo correcto ala formación.	
8	Atender oportunamente los requerimientos del supervisor del contrato y presentar mensualmente los informes de ejecución del contrato.	Presentar oportunamente los informes relacionados con el cumplimiento de las responsabilidades institucionales asignadas, evicenciando cada mes el avance de los cursos complementarios.	Presentación de informes mensuales de acuerdo con las actividades desarrolladas, de la formación. Y todos los requerimientos de la Institución.
9	Apoyar técnicamente en las evaluaciones de los procesos de adquisición de bienes y servicios, por el conocimiento profesional contratado previa designación del Director Regional.	Disponibilidad para realizarlos. Y dar lo mejor sí mismo. He impartir formación a nuestros aprendices con eficiencia y eficacia.	Apoyo y fortalecimiento en cuanto a conocimientos técnicos del área de turismo.
10	Reportar 160 horas mes de labores en la formación titulada y/o complementaria	Reportar mensualmente 160 horas dedicadas a la realización de actividades laborales en el área de turismo en formación complementaria.	Reporte de horas dedicadas a la formación en Sofía plus.
11	Aplicar al proceso de certificación de norma de competencia “Orientar formación presencial de acuerdo con procedimiento técnico y normativo” según las normas que aplican a la función instructor.	Renovar, y estar a la vanguardia, con los nuevos conocimientos y demostrar idoneidad relacionada con la ejecución profesional de la formación profesional integral complementaria.	Certificada en la norma de Competencia laboral. **#2692201070**, como: Asesorar Viajeros de acuerdo con tipo de servicio turístico y normativa.
12	Las demás para el cabal cumplimiento del objeto contractual.	Cumplimiento con responsabilidad, eficacia, eficiencia y calidad. Certificacion COMUNICACION ESCRITA PARA CUALIFICACION DE INSTRUCTORES (Ficha: 2189732)	Cumplimiento de obligaciones contractuales.
13	Reportar oportunamente las horas de gestor monitor de aquellos aprendices que cumplan la labor en los ambientes de formacion.	Realizo mi reporte mediante las evidencias en videoconferencia en la plataforma Zoom, Classrom, correo y whatsapp, donde se evidencie el cumpliento de los aprendices,Y todo lo	Reportar a tiempo las competencias para cumplir con el objeto contractual.

		requerido para dar constancia de lo realizado.	

A continuación relaciono los desplazamientos que realicé previo a la presentación de este informe. Una vez finalizado cada desplazamiento presenté al ordenador del gasto el informe en el Formato Informe Legalización Desplazamiento Contratista GTH-F-087, en el que se describieron las actividades desarrolladas y los resultados de cada desplazamiento. Cada informe cuenta con el visto bueno del Supervisor.
Se lista a continuación el soporte de la legalización de los desplazamientos realizados, los cuales forman parte integral del presente informe de ejecución contractual.

ITEM	No DE LA ORDEN DE VIAJE	LUGAR DE DESPLAZAMIENTO	FECHAS DE DESPLAZAMIENTOS	
			INICIO	FINALIZACIÓN
1.				
2.				

Nota 1: *Por cada desplazamiento que haya realizado el contratista, adjuntará el respectivo informe que la soporte. En caso de haber realizado el desplazamiento en fecha posterior a la presentación del informe de ejecución contractual, deberá reportarlo en el siguiente informe de ejecución contractual.*

Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar: Documentos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales y los desplazamientos realizados y el No. Planilla **4354828853** expedida por aportes en línea, salud, pensiones, ARL, correspondiente al mes de Septiembre del año 2020. (Decreto Ley 2106 de 2019 – " *Decreto Ley Antitrámites"*)

Evidencias en (6) folios

Cordialmente,

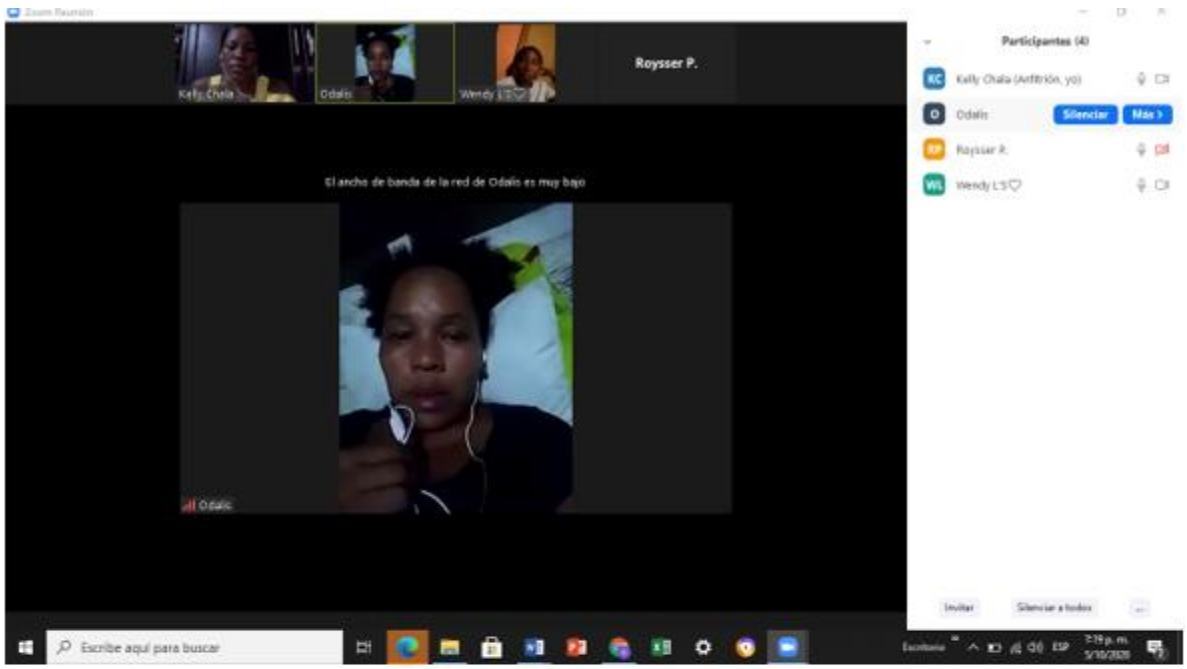
Firma
KELLY JOHANA CHALA CORDOBA
Contratista
C.C. No. 1077446304

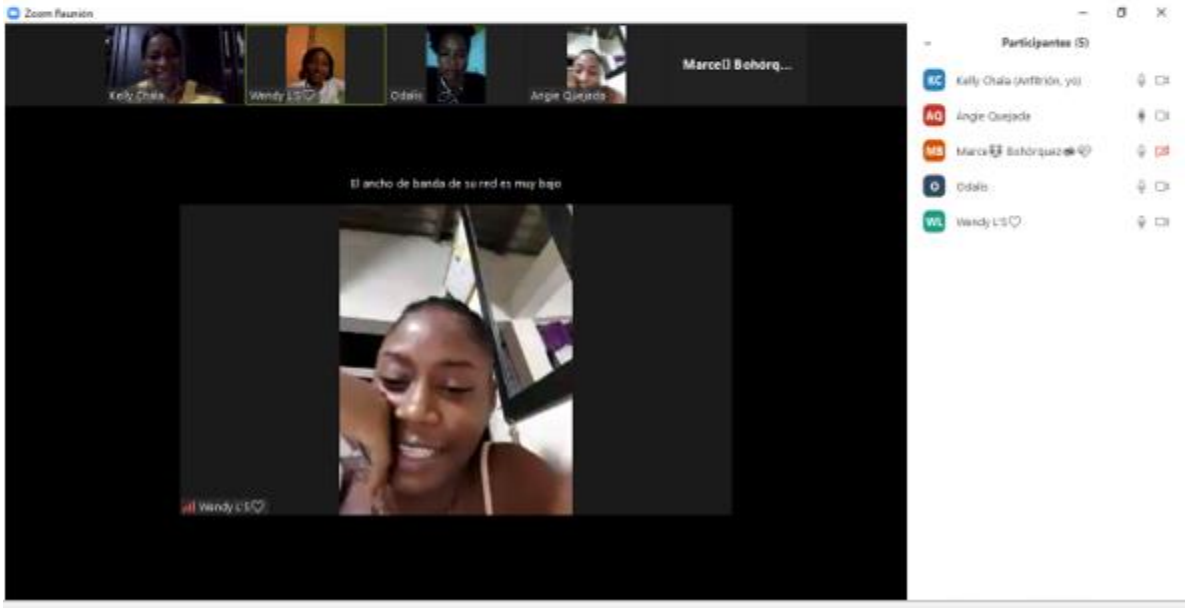
Recibí a satisfacción:

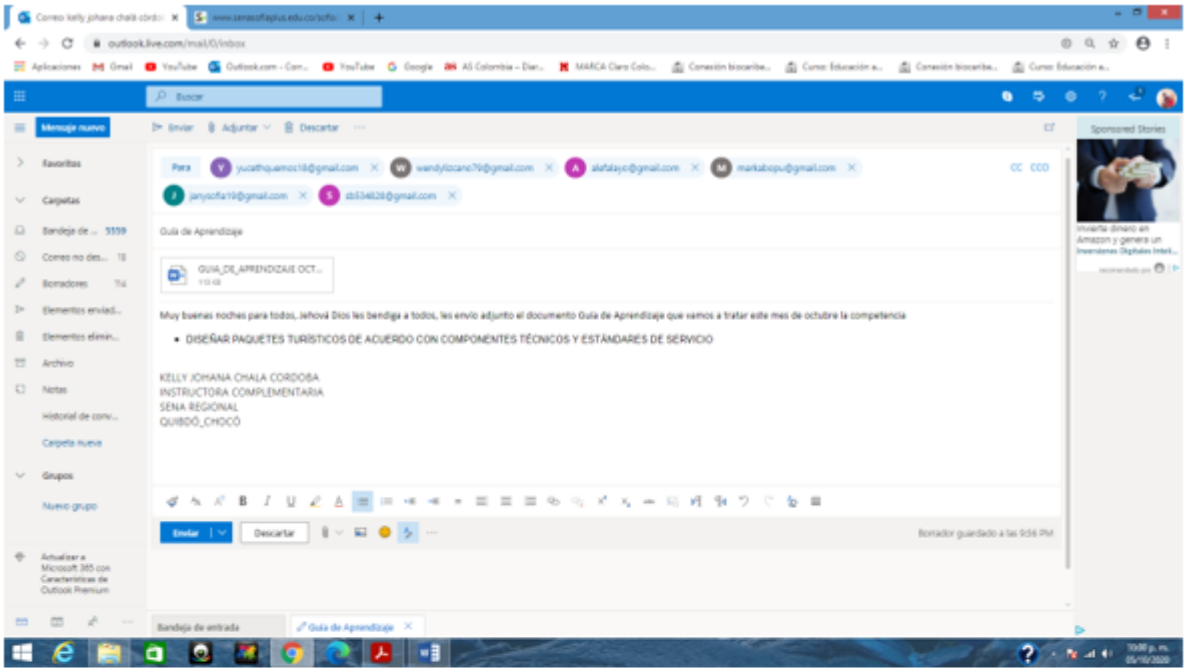
Firma
MARIA ISABEL PALOMEQUE
Supervisor(a) Contrato 1392954 de 2020
Cordinadora Academica

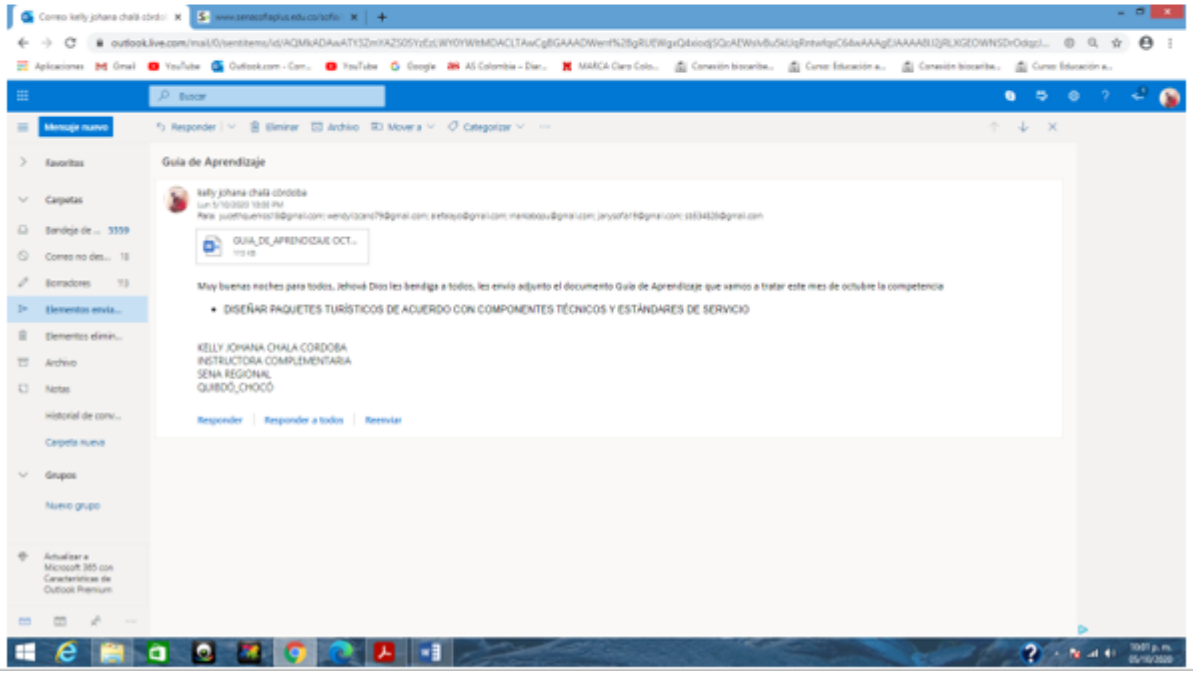
EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS

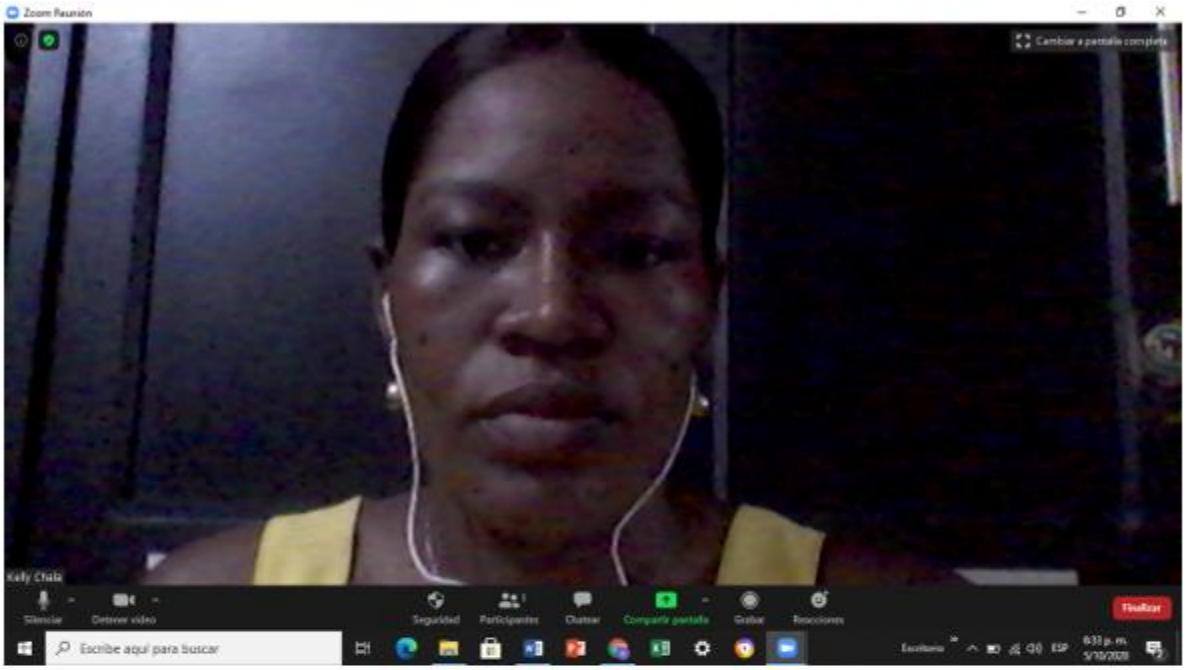
Evidencias de la formación en: Tecnico en Operación Turistica Local en acandí y curso básico en Servicio al Cliente; talleres, consultas, sopas de letras, videoconferencias. Entre otras actividades.

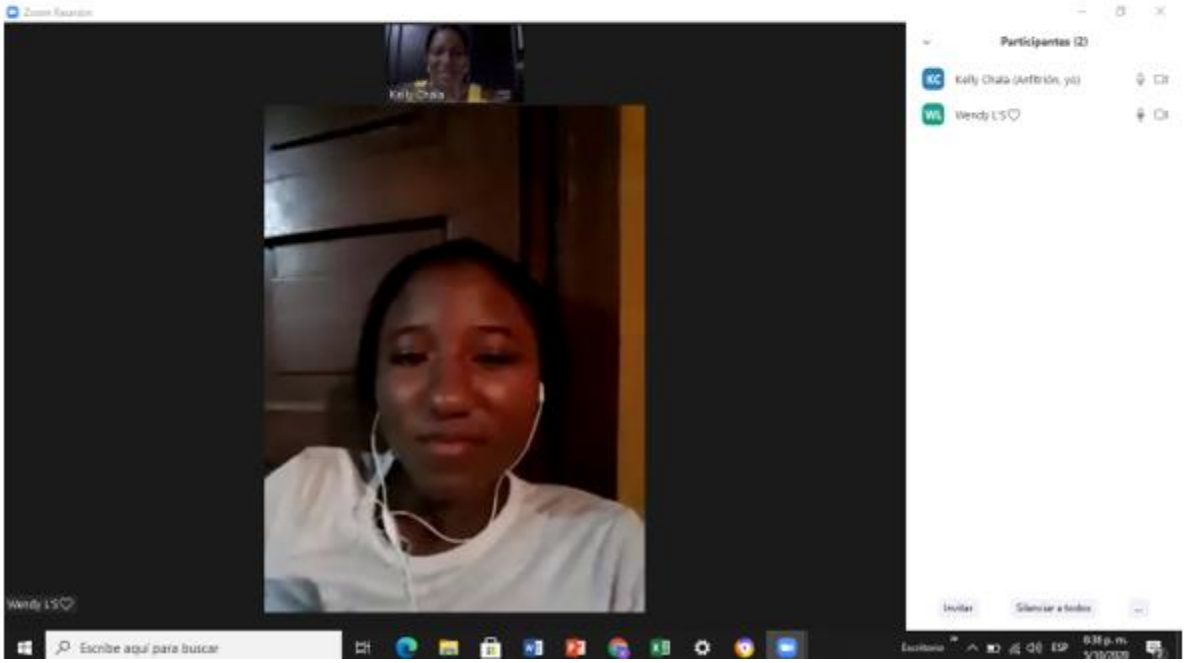


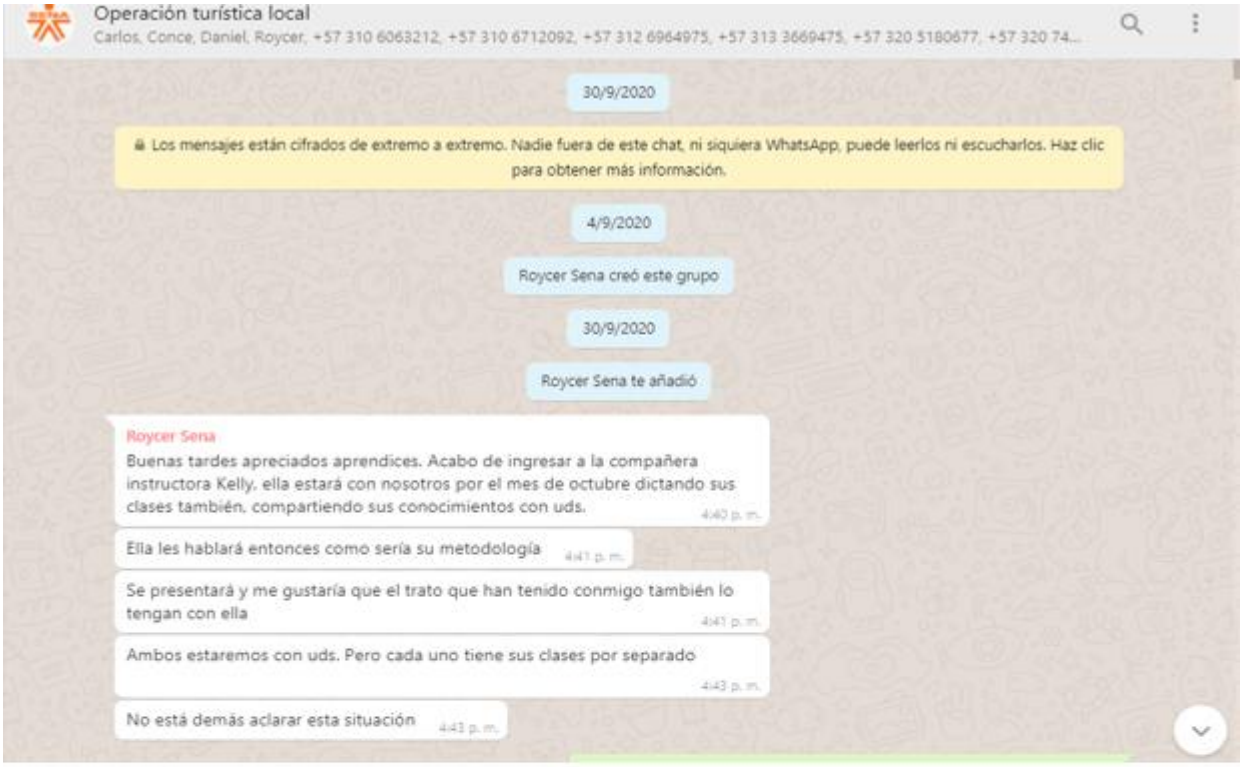



Guía de Aprendizaje
GUIA_DE_APRENDIZAJE OCT...
Muy buenas noches para todos, Jehová Dios les bendiga a todos, les envio adjunto el documento Guia de Aprendizaje que vamos a tratar este mes de octubre la competencia
DISEÑAR PAQUETES TURÍSTICOS DE ACUERDO CON COMPONENTES TÉCNICOS Y ESTÁNDARES DE SERVICIO
KELLY JOHANA CHALA CORDOBA
INSTRUCTORA COMPLEMENTARIA
SENA REGIONAL
QUIBDÓ_CHOCÓ
Enviar
Descartar


Guía de Aprendizaje
GUIA_DE_APRENDIZAJE OCT...
Muy buenas noches para todos, Jehová Dios les bendiga a todos, les envio adjunto el documento Guia de Aprendizaje que vamos a tratar este mes de octubre la competencia
DISEÑAR PAQUETES TURÍSTICOS DE ACUERDO CON COMPONENTES TÉCNICOS Y ESTÁNDARES DE SERVICIO
KELLY JOHANA CHALA CORDOBA
INSTRUCTORA COMPLEMENTARIA
SENA REGIONAL
QUIBDÓ_CHOCÓ
Responder
Responder a todos
Reenviar

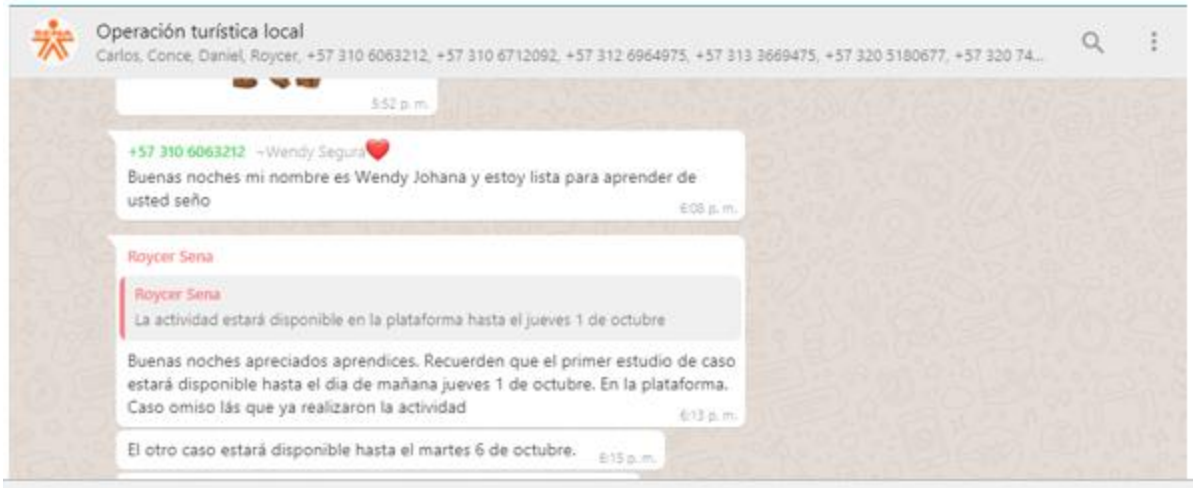

Zoom Reunión
Cambiar a pantalla completa
Kelly Chala
Silenciar
Detener video
Seguridad
Participantes
Chatear
Compartir pantalla
Grabar
Reacciones
Finalizar
Escribe aquí para buscar


Participantes (2)
Kelly Chala (Anfitrión, yo)
Wendy L S
Invitar
Silenciar a todos
Escribe aquí para buscar


Operación turística local
Carlos, Conce, Daniel, Roycer, +57 310 6063212, +57 310 6712092, +57 312 6964975, +57 313 3669475, +57 320 5180677, +57 320 74...
30/9/2020
Los mensajes están cifrados de extremo a extremo. Nadie fuera de este chat, ni siquiera WhatsApp, puede leerlos ni escucharlos. Haz clic para obtener más información.
4/9/2020
Roycer Sena creó este grupo
30/9/2020
Roycer Sena te añadió
Roycer Sena
Buenas tardes apreciados aprendices. Acabo de ingresar a la compañera instructora Kelly, ella estará con nosotros por el mes de octubre dictando sus clases también, compartiendo sus conocimientos con uds. 4:40 p. m.
Ella les hablará entonces como sería su metodología 4:41 p. m.
Se presentará y me gustaría que el trato que han tenido conmigo también lo tengan con ella 4:41 p. m.
Ambos estaremos con uds. Pero cada uno tiene sus clases por separado 4:43 p. m.
No está demás aclarar esta situación 4:43 p. m.


Operación turística local
Carlos, Conce, Daniel, Roycer, +57 310 6063212, +57 310 6712092, +57 312 6964975, +57 313 3669475, +57 320 5180677, +57 320 74...
30/9/2020 4:43 p. m.
No está demás aclarar esta situación 4:43 p. m.
Buenas tardes estimados aprendices. Dios les bendiga 4:54 p. m.
Espero se encuentren muy bien, bajo la gracia y misericordia de Jehová Dios 4:54 p. m.
No está de más decir y yo aprender de ustedes, porque nosotros no nos la sabemos toda 4:54 p. m.
Uds son muy capaces y será muy dinámico 4:55 p. m.
Mi nombre es Kelly Johana Chala Córdoba 4:55 p. m.
Roycer Sena
Se presentará y me gustaría que el trato que han tenido conmigo también lo tengan con ella


Operación turística local
Carlos, Conce, Daniel, Roycer, +57 310 6063212, +57 310 6712092, +57 312 6964975, +57 313 3669475, +57 320 5180677, +57 320 74...
30/9/2020
+57 310 6712092 ~Thais 28/07/2020
Amén y gracias seño mucho gusto mi nombre es jany Martínez y estoy encantada de que sea nuestra instructora y podamos aprender mucho de usted
4:57 p. m.
+57 310 6712092 ~Thais 28/07/2020
Amén y gracias seño mucho gusto mi nombre es jany Martínez y estoy encantada de que sea nuestra instructora y podamos aprender mucho de usted
Muchas gracias Jany
4:58 p. m.
+57 313 3669475 ~Amor Propio
Buenas tardes seño Kelly mi nombre es Odalis estoy lista y presta par nuevas ideas y bienvenida a nuestro grupo de acandí
5:33 p. m.
+57 313 3669475 ~Amor Propio
Buenas tardes seño Kelly mi nombre es Odalis estoy lista y presta par nuevas ideas y bienvenida a nuestro grupo de acandí
Muy amable Odalis muchas gracias
5:34 p. m.
+57 313 3669475 ~Amor Propio
5:52 p. m.
+57 310 6063212 ~Wendy Segura
Buenas noches mi nombre es Wendy Johana y estoy lista para aprender de


Operación turística local
Carlos, Conce, Daniel, Roycer, +57 310 6063212, +57 310 6712092, +57 312 6964975, +57 313 3669475, +57 320 5180677, +57 320 74...
5:52 p. m.
+57 310 6063212 ~Wendy Segura
Buenas noches mi nombre es Wendy Johana y estoy lista para aprender de usted seño
6:08 p. m.
Roycer Sena
Roycer Sena
La actividad estará disponible en la plataforma hasta el jueves 1 de octubre
Buenas noches apreciados aprendices. Recuerden que el primer estudio de caso estará disponible hasta el dia de mañana jueves 1 de octubre. En la plataforma. Caso omiso lás que ya realizaron la actividad
6:13 p. m.
El otro caso estará disponible hasta el martes 6 de octubre.
6:15 p. m.


Operación turística local
Carlos, Conce, Daniel, Roycer, +57 310 6063212, +57 310 6712092, +57 312 6964975, +57 313 3669475, +57 320 5180677, +57 320 74...
5/10/2020
Buenas tardes estimado aprendices 12:40 p. m.
Espero se encuentren muy bien 12:40 p. m.
Jehová Dios les bendiga. 12:42 p. m.
Y guarde sus vidas 12:42 p. m.
+57 313 3669475 ~Amor Propio
Buenas tardes. amén igual para usted 12:43 p. m.
La presente es para citarlos para hoy a las 6:30 creo a es el horario que se acomoda a ustedes, para q empecemos 12:43 p. m.
Roycer Sena
Buenas tardes compañeras espero estén muy bien 12:43 p. m.
Yo les enviaría el el link por zoom para hoy 12:43 p. m.
Cuadramos todo y seguimos por classroom y cuando sea necesario retomamos por zoom 12:44 p. m.
+57 320 7497518 ~Dios Primero
Buenas Tardes estimada Tutora ... amen Y muchas bendiciones Para usted y Demás Integrantes De este hermoso Grupo 12:44 p. m.


Operación turística local
Carlos, Conce, Daniel, Roycer, +57 310 6063212, +57 310 6712092, +57 312 6964975, +57 313 3669475, +57 320 5180677, +57 320 74...
+57 320 7497518 ~Dios Primero
Buenas Tardes estimada Tutora ... amen Y muchas bendiciones Para usted y Demás Integrantes De este hermoso Grupo 12:44 p. m.
+57 320 7497518 ~Dios Primero
Buenas Tardes estimada Tutora ... amen Y muchas bendiciones Para usted y Demás Integrantes De este hermoso Grupo
Amen muchas gracias 12:44 p. m.
+57 320 7497518 ~Dios Primero
Listo 12:44 p. m.
Quedare atenta 12:44 p. m.
Bueno muchas gracias por su atención 12:45 p. m.
+57 313 3669475 ~Amor Propio
Roycer Sena

CASO II. LUNA DE MIEL EN MARTE.

La empresa HTT Caribe está especializada en la actividad receptiva cuya misión y visión son:

Misión

Somos una empresa receptiva que proporciona servicios de alta calidad al cliente; basados en un producto autóctono, sustentable y competitivo internacionalmente, que se fundamenta en la realidad social e identidad cultural de la nación., los extraordinarios valores de nuestro pueblo, la belleza de la naturaleza, la seguridad, y la sanidad, contando con la profesionalidad de los ejecutivos y trabajadores como fortaleza.

Visión

La empresa HTT Caribe convertida en una Agencia de Viajes Receptiva, líder en la calidad de los servicios ofertados, proyectando una imagen de marca sustentada en una eficaz y eficiente gestión empresarial¨

Objeto social

Dirigir, promover, hacer publicidad y llevar a cabo el negocio de Agencia de Viajes, desarrollando sus actividades en la mediación entre los viajeros y aquellas personas jurídicas autorizadas a prestar servicios turísticos.

Prestar servicios de receptivos y emisores en aeropuertos y puertos del país, con servicios de transfer a turistas individuales o en grupos.

Prestar servicios de atención especializada a: turistas VIP, grupos FAM y viajes de prospección, grupos de incentivos, y otros que así lo requieran.

Prestar servicios integrales para eventos, congresos, convenciones,

exposiciones y ferias en cuanto a: asesoría, preparación de programas oficiales combinados con servicios turísticos, programas pre-post eventos, alquiler de salones, contratación de servicios de traducción e interpretación y demás servicios técnicos y de aseguramiento requeridos a esos fines.

Prestar servicios de guías con el dominio de cualquiera de los idiomas requeridos y de animadores turísticos.

Prestar entre otros servicios de:

Contratación y reservación de habitaciones en todo tipo de establecimientos de alojamiento.

Contratación o reserva de medios de transporte.
Trámites de visa.
Venta de artículos de interés turístico como mapas, guías turísticas, etc.

Diseñar, organizar y vender opcionales para turistas extranjeros.

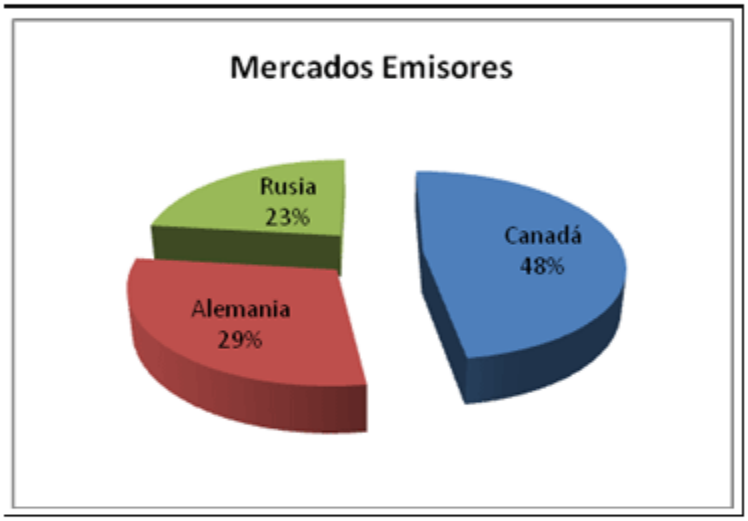
Organizar y comercializar la modalidad multidestino.

Los principales mercados emisores son:

Canadá Interés en los destinos de sol y playa, se incrementa en este momento las familias y matrimonios entre 35 y 50 años, Viajan de diciembre

Alemania Interés en los destinos de sol y playa, viajan en pareja o familia, les interesan las opcionales fundamentalmente las de naturaleza, sitios de interés cultural, así como las actividades náuticas.

Rusia Buenos consumidores de actividades extrahoteleras, predominan las náuticas y actividades nocturnas. Viajan en grupos pequeños y exclusivos. Son clientes muy exigentes.



Situación presentada:

Primer día

El pasado 14 de febrero arribaron 3 parejas de clientes que optaron por pasar su luna de miel en nuestro destino, en el hotel Las Orquídeas, 5 estrellas. Estos clientes eran turoperadores, con los que tenemos contrato de trabajo y que nos traen clientes al destino, por lo que deben ser tratados como clientes VIP. Ellos hicieron reservaciones separadas, cada una con 2 pax.

A su arribo al aeropuerto, fueron recibidos por un representante del turoperador, el cual les dio la bienvenida al destino y les brindó información general sobre el mismo, informándoles que se trasladarían hacia su hotel en taxis, servicio exclusivo previamente pagados por ellos en su país y, a su llegada al hotel encontrarían un mensaje de su representante, en la localidad a la que accederían que les explicaría las ofertas que tenían de excursiones, la tasa de cambio vigente, confirmación de horario de traslado el día de retorno, entre otras informaciones.

Una vez brindada la información, el representante y los 5 pax salen del aeropuerto para tomar sus respectivos taxis, en ese momento el representante chequea con el representante de nutra agencia en el aeropuerto los taxis designados para este servicio, y se percatan que ninguno de los tres están se encuentra en la posición indicada para dar el servicio.

Ante esta situación el representante de nuestra agencia chequea con los representantes de la agencia de taxis si podían disponer de los que estaban en el aeropuerto y este les explica que estos hay que pagarlos al cash que no puede ser por voucher. El representante solicita a la base este servicio, pero después de 1 hora los clientes estaban realmente impacientes y se les debe comunicar la situación, ellos acceden a pagar en efectivo con un comprobante para luego reclamar el importe al turoperador.

Luego parten para la localidad en cuestión realmente agotados y bajo una fuerte lluvia. Al arribar a la recepción del hotel, les informan a las tres parejas que el hotel estaba en overbooking y que habían sido reubicados en otro hotel 5 estrellas de excelente calidad, y que debían trasladarse por su cuenta hacia esa instalación durante toda su estancia.

Por suerte, en el hotel se encontraban otros tres taxis que le hicieron ese servicio y al llegar al otro hotel, fueron hospedados. Las habitaciones tenían buen confort, excelente limpieza, pero el detalle más importante no se tuvo en cuenta, eran tres parejas de luna de miel y en cada habitación lo ue había eran camas twin.

Segundo día

El viernes 15 esperaron por la llegada de su representante para recibir las informaciones del destino, el cual nunca arribó a este hotel pues fue al otro donde se suponía estuvieran. Se dispusieron a disfrutar de los servicios que les ofrecía la instalación y, a interesarse a través de otra agencia de las excursiones que ofertaban y decidieron irse a una visita a la capital del país el sábado 16.

Tercer día

El representante llega al hotel en cuestión, pero no encuentra a los turistas porque estos estaban para de excursión, por lo que esta vez les deja un mensaje y el número de su móvil para que le localizaran. A la llegada al hotel los huéspedes se comunican con el representante y le preguntan cuál es la hora de salida para las tres ciudades, excursión que ellos ya habían pagado desde su país, el día siguiente, el representante se sorprende mucho pues esa excusión solo sale los martes, jueves y sábado por lo que les informa que no tenían oportunidad pues el martes ya estarían en sus respectivos países.

Al informarle de esa situación los clientes se molestan muchísimo y le expresan al representante que no desean hablar más con él y cortan la llamada.

Cuarto día

El domingo el representante se presenta nuevamente en el hotel tratando de localizar a los turistas, pero le es imposible verlos y nuevamente les deja un mensaje informándoles de la hora de recogida el lunes para su traslado al aeropuerto. Los clientes trataron de chequear su boleto on line, pero en el hotel no había servicio de internet, por problemas de atraso en el pago del hotel a los proveedores del servicio.

Quinto día

Los clientes reciben el mensaje y se presentan a la hora indicada para su traslado de salida del país. A su arribo al aeropuerto les informan que el vuelo ya había salido y que no había otro hasta el día siguiente. La agencia le había programado una salida en un vuelo diferente que no era la que tenían en el boleto aéreo.

Inmediatamente los clientes llaman a la línea de emergencia del turoperador en su país y explican lo sucedido. El turoperador contacta con nuestra agencia les exige que busquen inmediatamente un hotel en esa ciudad donde hospedar a los clientes por una noche y resolver vuelo para el día posterior.

En la ciudad había un evento muy importante, por lo que los hoteles estaban llenos solo pudieron conseguir uno en las afueras de la ciudad y cuando los clientes fueron a alojarse estas estaban fuera de orden.

El representante del turoperador presenta la reclamación al hotel y cuando chequearon en el sistema efectivamente estaban fuera de orden por remodelación, pero no había otra posibilidad pues estaban llenos.

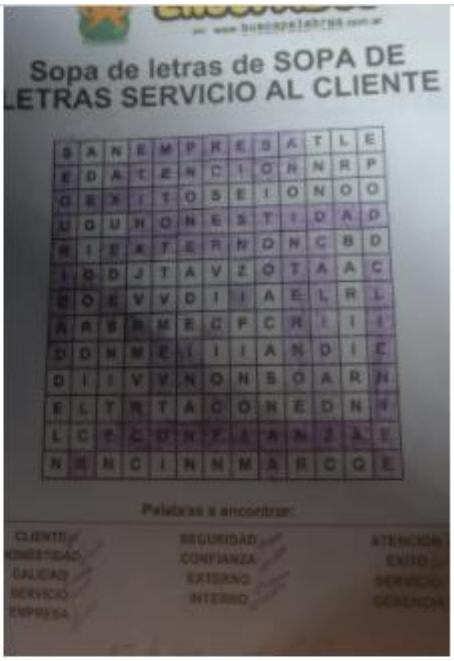
Sexto día

Los clientes son trasladados al aeropuerto y, finalmente a su país, al llegar presentaron una reclamación al turoperador la cual tuvo que ser pagada.

Tareas a realizar

1. ¿Cuáles son los errores de procedimientos que coexisten en el caso de estudio?
2. ¿Qué estrategia relacionada con la actividad de control puede desarrollarse para evitar estas problemáticas?


Sopa de letras de SOPA DE LETRAS SERVICIO AL CLIENTE
Palabras a encontrar:
CLIENTE
HONESTIDAD
CALIDAD
SERVICIO
EMPRESA
SEGURIDAD
CONFIANZA
EXTERNO
INTERNO
ATENCION
EXITO
SERVICIO
GERENCIA


Sopa de letras de SOPA DE LETRAS SERVICIO AL CLIENTE
Palabras a encontrar:


ENSOPADOS
Palabras a encontrar:


ENSOPADOS
www.buscapalabras.com.ar


ETRAS SERVICIO AL CLIENTE
Palabras a encontrar:
CLIENTE
ONESTIDAD
CALIDAD
ERVICIO
MPRESA
SEGURIDAD
CONFIANZA
EXTERNO
INTERNO
ATENCION
EXITO
SERVICIO
GERENCIA


Sopa de letras de SOPA DE
LETRAS SERVICIO AL CLIENTE
Palabras a encontrar:
CLIENTE
HONESTIDAD
CALIDAD
SERVICIO
EMPRESA
SEGURIDAD
CONFIANZA
EXTERNO
INTERNO
ATENCION
EXITO
SERVICIO
GERENCIA


ENSOPADOS
Sopa de letras de SOPA DE
ETRAS SERVICIO AL CLIENTE

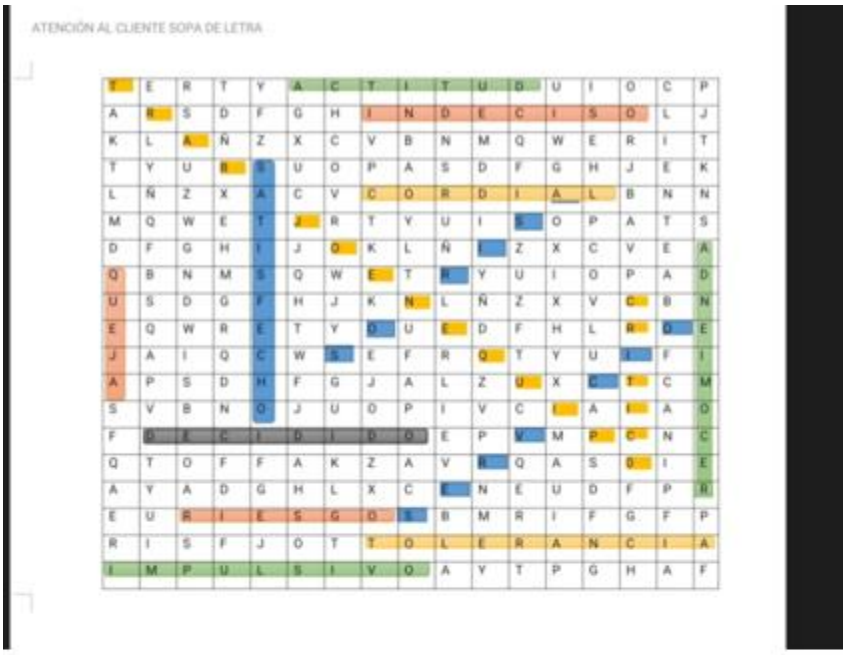

ENSOPADOS
Sopa de letras de SOPA DE
ETRAS SERVICIO AL CLIENTE

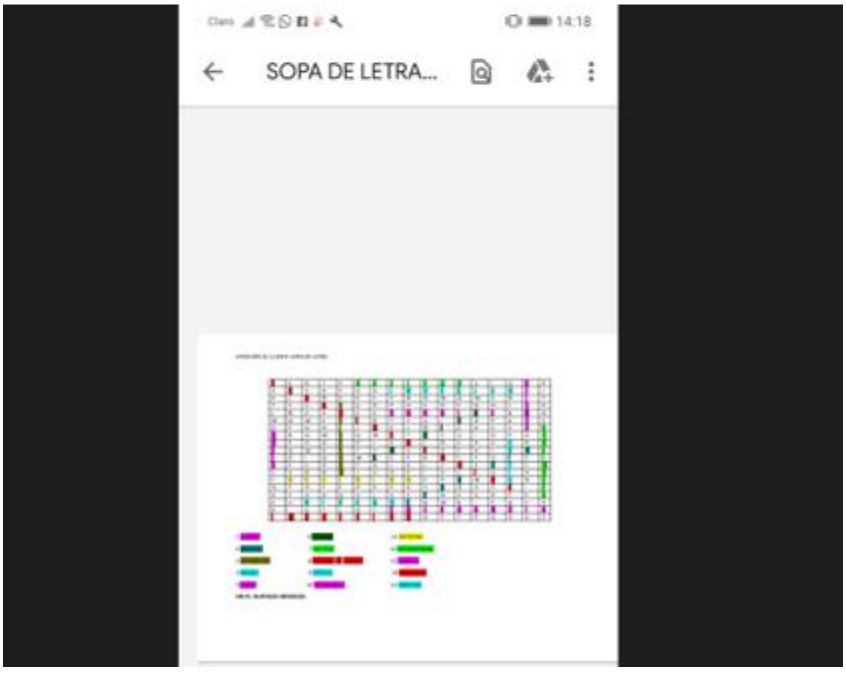

Sopa de letras de SOPA DE
RAS SERVICIO AL CLIENTE
Palabras a encontrar:
SEGURIDAD
CONFIANZA
EXTERNO
INTERNO
ATENCION
EXITO
SERVICIO
GERENCIA


Sopa de letras de SOPA DE
TRAS SERVICIO AL CLIEN
Palabras a encontrar:
SEGURIDAD
CONFIANZA
EXTERNO
INTERNO


ENSOPADOS
por www.buscapalabras.com.ar
Sopa de letras de SOPA DE
TRAS SERVICIO AL CLIENTE


ENSOPADOS
por www.buscapalabras.com.ar
Sopa de letras de SOPA DE
TRAS SERVICIO AL CLIEN


ATENCIÓN AL CLIENTE SOPA DE LETRA

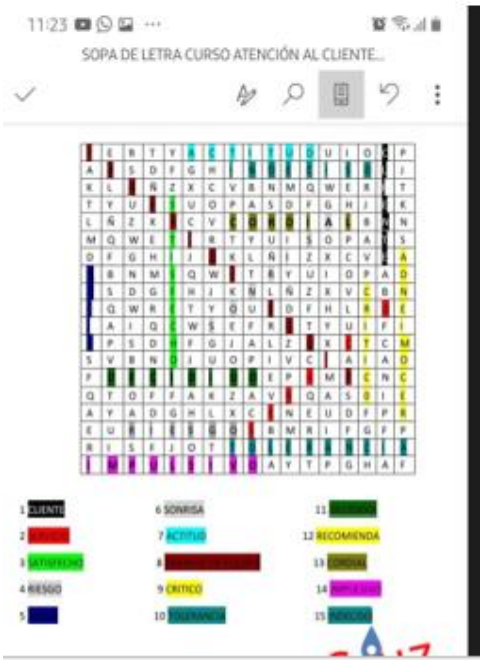

14:18
SOPA DE LETRA...

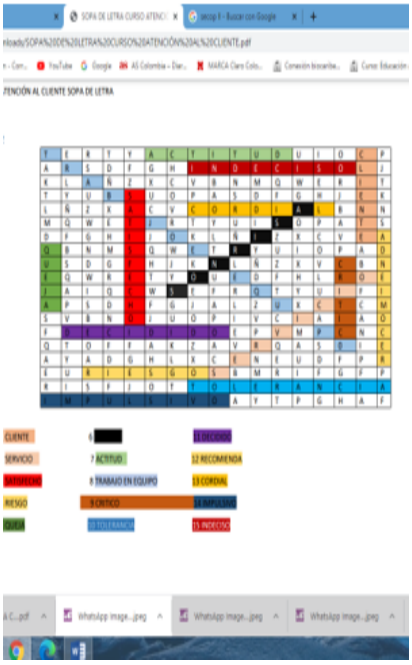

Leidy Parra
Solo lectura: no se pueden gu...


ATENCION AL CLIENTE
SOPA LETRA MARIA YANNET QUEJADA
ACTIVIDAD
CORDIAL
DECIDIDO
INDECISO
CLIENTE
CRITICO
IMPULSIVO
QUEJA


ATENCION AL CLIENTE
SOPA LETRA MARIA YANNET QUEJADA
ACTIVIDAD
CORDIAL
DECIDIDO
INDECISO
CLIENTE
CRITICO
IMPULSIVO
QUEJA

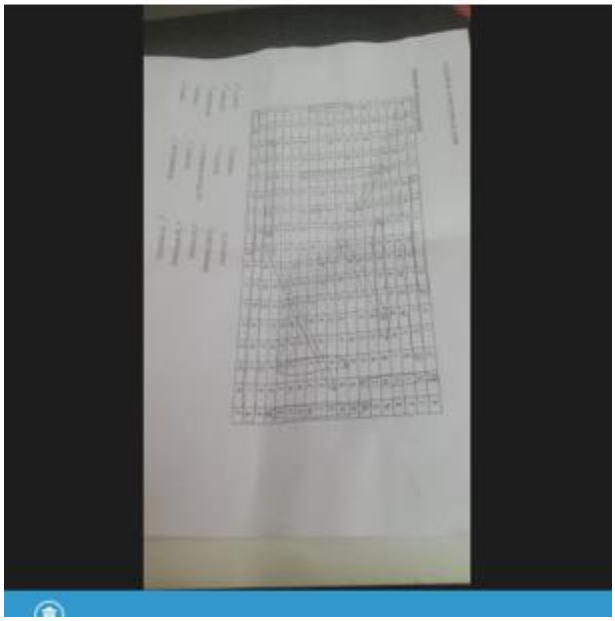

HP Connected Photo
YULIZA PALACIOS CORDOBA

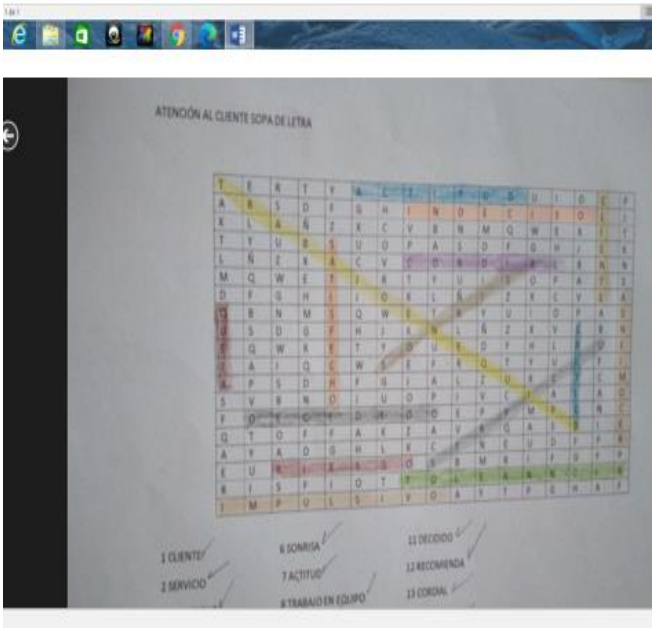

11:23
SOPA DE LETRA CURSO ATENCIÓN AL CLIENTE...




ATENCION AL CLIENTE SOPA DE LETRA
1 CLIENTE
2 SERVICIO
RECOMIENDA
3 SATISFECHO
4 RIESGO
IMPULSIVO
5 QUEJA
6 SONRISA
7 ACTITUD
8 TRABAJO EN EQUIPO
9 CRITICO
10 TOLERANCIA


1 CLIENTE DECIDIDO
2 SERVICIO RECOMIENDA
3 SATISFECHO CORDIAL
4 RIESGO IMPULSIVO
5 QUEJA INDECISO
6 SONRISA
7 ACTITUD
8 TRABAJO EN EQUIPO
9 CRITICO
10 TOLERANCIA
11
12
13
14
15




ATENCIÓN AL CLIENTE SOPA DE LETRA
1 CLIENTE
2 SERVICIO
6 SONRISA
7 ACTITUD
8 TRABAJO EN EQUIPO
11 DECIDIDO
12 RECOMIENDA
13 CORDIAL



- TRASPORTE

QUIDBÓ-MEDELLÍN –ACANDÍ---400.000 VIA AEREA

QUIDBÓ-MEDELLÍN-TURBO-ACANDÍ ---280.000 VIA TERRESTRE MARITIMA

QUIBDÓ-TURBO-ACANDÍ---210.000 VIA MARITIMA

- ALOJAMIENTO

HOTEL LAS BARRACUDAS.

- ALMUERZOS TIPICOS

- ARROZ Y PESCADO CON COCO, PATACONES JUGO DE MORA Y ENSALADA DE REMOLACHA.

- REFRIGERIO

-PACERITTI CON JUGO HIT

- VISITA A ATRACTIVOS NATURALES

-ISLA DE LOS PAJAROS (CAPRGANA)
-SAN PACHO
-MIRADOR DEL DARIEN
-RESERVA DEL ACAIME

- GUIAS PROFESIONALES Y LOCALES

- SEGURO DE VIAJE-18.000

- REGISTRO FOTOGRAFICO

FORMA DE PAGO

- SE DEBE EFECTUAR LA RESERVA CON MINIMO 8 DIAS A LA FECHA DE VIAJE
- PARA RESERVAR SE REQUIERE EL ABONO DEL 50% DEL VALOR
- PARA RESERVAR SE REQUIERE EL ABONO DEL 50% DEL VALOR TOTAL DE LA RESERVA


VEN A CONOCER
ACANDÍ
UN PARAISO TERRENAL ENTREN MAR Y SELVA LLENO DE MUCHA FAUNA Y FLORA
CONOZCA: Capurganá
Contacto:
Corregimiento de Capurganá
Teléfono : +57 310 671 2092
Website: www.booking.com
Social media: @samantha_capurgana
Cabaña Samantha
PRECIOS
Habitación pareja
$175.000*
Incluye alimentación y bar
Habitación cama doble
$150.000*
Precio por persona, incluye alimentación y bar
Cabaña ubicada en el corregimiento de capurganá, municipio de acandí en la costa de la región pacífica colombiana playas, bosques, y avistamientos de aves.
LUGARES TURÍSTICOS
La coquerita, la piscina de rocas
Cabo tiburón
Gruta milagrosa el cielo

Tours las maravillas.

Vive las maravillas de Acandi-chocó.

3 noches/ 4 días



El plan incluye:

- Transporte aéreo Medellín-Acandi, Acandi-Medellín.
- Hospedaje hotel pinar del rio.
- Desayunos 7:00 am- comida 7:00pm.
- Recibimiento y traslado aeropuerto-hotel- aeropuerto.
- Refresco de bienvenida.
- Caminata hasta el puente de los pájaros.
- Visita a las cascadas de baratilla.
- Seguro médico.
- Guía turístico.



No incluye:

- Transporte a las cascadas.
- Refrigerios.
- Gastos por perdida de vuelo.
- Gastos personales de servicios adicional.

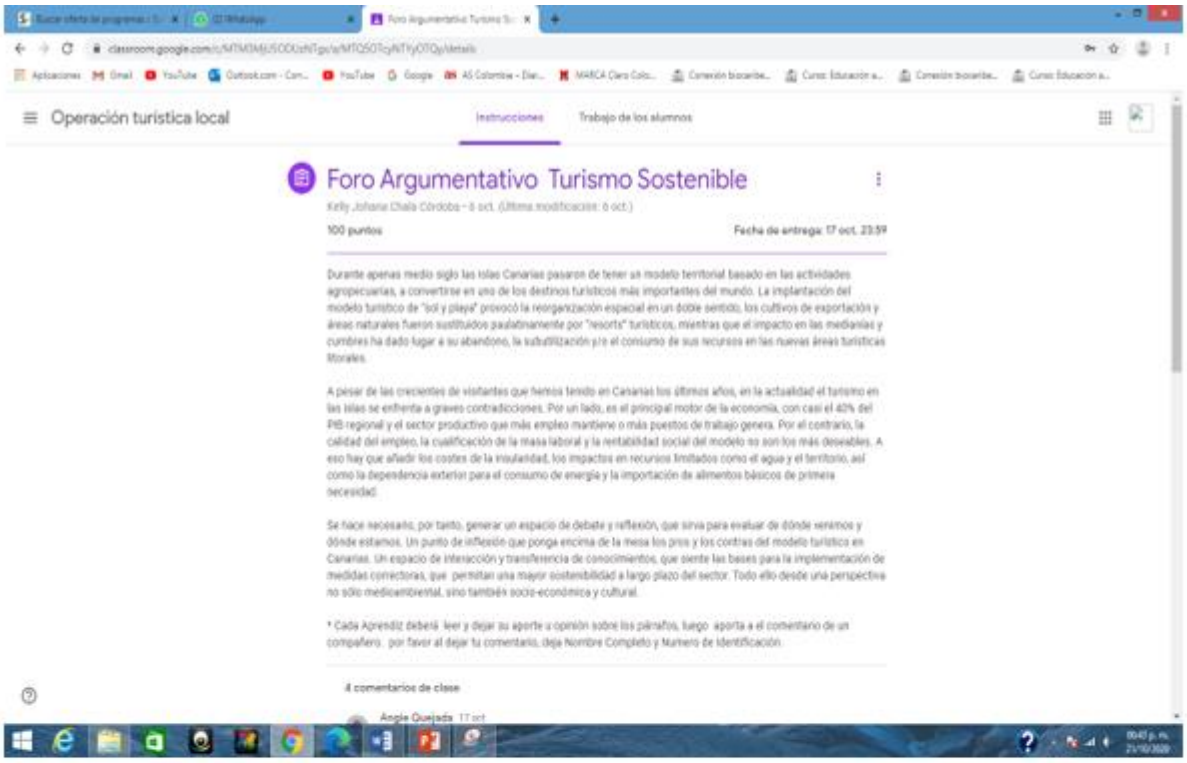
Opcional:

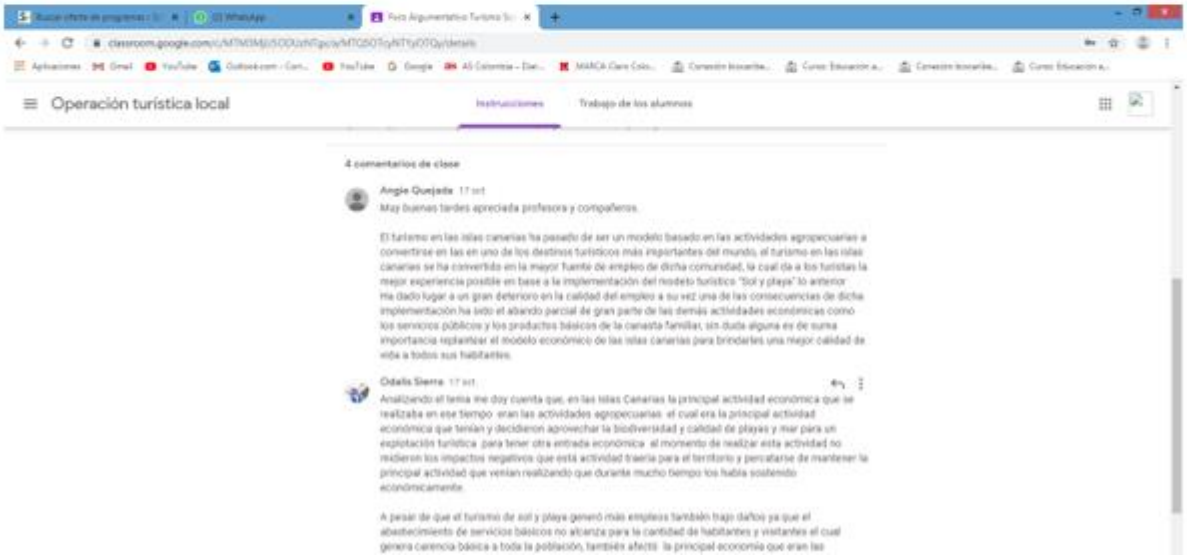
- Tours a Capurgana.
- Tours a la Miel.
- Tours Sapzurro.
- Tours Trigana.



Super promo $ 940.000 por persona

Contactos:
Llamadas-WhatsApp: 3207497518
Correo: lasmaravillas@hotmail.com


Operación turística local
Instrucciones
Trabajo de los alumnos
Foro Argumentativo Turismo Sostenible
100 puntos
Fecha de entrega: 17 oct, 23:59
Durante apenas medio siglo las islas Canarias pasaron de tener un modelo territorial basado en las actividades agropecuarias, a convertirse en uno de los destinos turísticos más importantes del mundo. La implantación del modelo turístico de "sol y playa" provocó la reorganización espacial en un doble sentido, los cultivos de exportación y áreas naturales fueron sustituidos paulatinamente por "resorts" turísticos, mientras que el impacto en las medianías y cumbres ha dado lugar a su abandono, la subutilización y/o el consumo de sus recursos en las nuevas áreas turísticas litorales.
A pesar de las crecientes de visitantes que hemos tenido en Canarias los últimos años, en la actualidad el turismo en las islas se enfrenta a graves contradicciones. Por un lado, es el principal motor de la economía, con casi el 40% del PIB regional y el sector productivo que más empleo mantiene o más puestos de trabajo genera. Por el contrario, la calidad del empleo, la cualificación de la mano laboral y la rentabilidad social del modelo no son los más deseables. A eso hay que añadir los costes de la insularidad, los impactos en recursos limitados como el agua y el territorio, así como la dependencia exterior para el consumo de energía y la importación de alimentos básicos de primera necesidad.
Se hace necesario, por tanto, generar un espacio de debate y reflexión, que sirva para evaluar de dónde venimos y dónde estamos. Un punto de inflexión que ponga encima de la mesa los pros y los contras del modelo turístico en Canarias. Un espacio de interacción y transferencia de conocimientos, que siente las bases para la implementación de medidas correctoras, que permitan una mayor sostenibilidad a largo plazo del sector. Todo ello desde una perspectiva no sólo medioambiental, sino también socio-económica y cultural.
* Cada Aprendiz deberá leer y dejar su aporte u opinión sobre los párrafos, luego aporta a el comentario de un compañero. por favor al dejar tu comentario, deja Nombre Completo y Numero de identificación.
4 comentarios de clase
Angie Quejada 17 oct


Operación turística local
Instrucciones
Trabajo de los alumnos
4 comentarios de clase
Angie Quejada 17 oct
Muy buenas tardes apreciada profesora y compañeros.
El turismo en las islas canarias ha pasado de ser un modelo basado en las actividades agropecuarias a convertirse en las en uno de los destinos turísticos más importantes del mundo, el turismo en las islas canarias se ha convertido en la mayor fuente de empleo de dicha comunidad, la cual da a los turistas la mejor experiencia posible en base a la implementación del modelo turístico "Sol y playa" lo anterior ha dado lugar a un gran deterioro en la calidad del empleo a su vez una de las consecuencias de dicha implementación ha sido el abando parcial de gran parte de las demás actividades económicas como los servicios públicos y los productos básicos de la canasta familiar, sin duda alguna es de suma importancia replantear el modelo económico de las islas canarias para brindarles una mejor calidad de vida a todos sus habitantes.
Odalis Sierra 17 oct
Analizando el tema me doy cuenta que, en las Islas Canarias la principal actividad económica que se realizaba en ese tiempo eran las actividades agropecuarias el cual era la principal actividad económica que tenían y decidieron aprovechar la biodiversidad y calidad de playas y mar para un explotación turística para tener otra entrada económica al momento de realizar esta actividad no reslieron los impactos negativos que esta actividad traería para el territorio y percatarse de mantener la principal actividad que venían realizando que durante mucho tiempo los había sostenido económicamente.
A pesar de que el turismo de sol y playa generó más empleos también trajo daños ya que el abastecimiento de servicios básicos no alcanza para la cantidad de habitantes y visitantes el cual genera carencia básica a toda la población, también afectó la principal economía que eran las



Odalis Sierra 17 oct.

A pesar de que generó más empleos los trabajadores no cuentan con todas las garantías necesarias para realizar sus actividades y el cumplimiento con sus familia

Reflexión: Antes de implementar una nueva actividad económica en un territorio de debe medir los impactos positivos y negativos que puede traer y mirar las alternativas par minimizar dichos impactos negativos.

Angie Quejada 17 oct.

Muy buenas tardes compañera @odalis Sierra.

Apreciada en su aporte se refleja una buena comprensión y apropiación del tema, así como tambien comportó con su postura ya que es de suma importancia medir el impacto de económico, social y cultural de las actividades que se realizan en una comunidad, así como también contar con su opinión de sus habitantes.

Añadir un comentario de clase...

Odalis Sierra 17 oct.

A pesar de que generó más empleos los trabajadores no cuentan con todas las garantías necesarias para realizar sus actividades y el cumplimiento con sus familia

Reflexión: Antes de implementar una nueva actividad económica en un territorio de debe medir los impactos positivos y negativos que puede traer y mirar las alternativas par minimizar dichos impactos negativos.

Angie Quejada 17 oct.

Muy buenas tardes compañera @odalis Sierra.

Apreciada en su aporte se refleja una buena comprensión y apropiación del tema, así como tambien comportó con su postura ya que es de suma importancia medir el impacto de económico, social y cultural de las actividades que se realizan en una comunidad, así como también contar con su opinión de sus habitantes.

SENA

GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
PROCEDIMIENTO PLANEACIÓN DEL DESARROLLO CURRICULAR
FORMATO PLANEACIÓN PEDAGÓGICA DEL PROYECTO FORMATIVO

Fecha de Elaboración	
Denominación del Programa de Formación	OPERACIÓN TURISTICA LOCAL
Modalidad de Ejecución	
Código y versión del Programa	633100 Verión 1
Nombre del Proyecto (Diligencie esta casilla únicamente si es un programa de formación Titulada)	Mejorar la competitividad del sector turístico del municipio de acandi mediante la promoción, fomento y coordinación de una serie de iniciativas turísticas c
Código del Proyecto (Diligencie esta casilla únicamente si es un programa de formación Titulada)	
Instructor(es) que elabora la planeación pedagógica	**KELLY JOHANA CHALA CORDOBA** — **REGIONAL CHOCÓ - CENTRO DE RI**

FASE DE PROYECTO (Si el programa es de titulada)	ACTIVIDAD DE PROYECTO (si el programa es titulada)	COMPETENCIA	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE A DESARROLLAR	DURACIÓN ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE (HORAS)		ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS ACTIVAS	AMBIENTES DE APRENDIZAJE TIPIFICADOS			
					HORAS TRABAJO DIRECTO	HORAS TRABAJO INDEPENDIENTE		AMBIENTE	MATERIALES DE FORMACIÓN	INSTRUCTORES RESPONSABLES	
			556445 - 3. ESTRUCTURAR EXPERIENCIA TURÍSTICA CON BASE EN LA CARACTERIZACIÓN	IDENTIFICAR Y REALIZAR NEGOCIACIONES CON ALIADOS QUE PUEDAN GENERAR LAS COMODIDADES	oct-60	6	INDAGAR LAS EMPRESAS EXISTENTES, ANALIZAR COMO	AMBIENTE VIRTUAL	CUADERNOS DONDE TOMARAN LOS APUNTES : Computador, Internet, Table .	KELLY JOHANA CHALA CORDOBA	1-I NEGI SERV

EJECUCIÓN	EJECUTAR LAS ACTIVIDADES DE OPERACIÓN TURÍSTICA ESTABLECIDAS EN NUQUI TENIENDO EN CUENTA EL PLAN DE CONTINGENCIA, EQUIPOS REQUERIDOS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y NORMATIVIDAD VIGENTE.	260201063 - DISEÑAR PAQUETES TURÍSTICOS DE ACUERDO CON COMPONENTES TÉCNICOS Y ESTÁNDARES DE SERVICIO	556448 - 4. ORGANIZAR PAQUETE TURÍSTICO TENIENDO EN CUENTA LOS COMPONENTES, LAS EXPERIENCIAS ESTRUCTURADAS Y LA NORMATIVA.	CONSTATAR EL ESTADO DE LA ACTIVIDAD TURISTICA IMPLEMENTADA Y CORRECCION DE POSIBLES FALLAS EN LA EJECUCION	oct-60	6	DEBATES	AMBIENTE VIRTUAL	CUADERNOS DONDE TOMARAN LOS APUNTES : Computador, Internet, Table, Telefono celular	KELLY JOHANA CHALA CORDOBA	1- IMPL LC
			556446 - 1. CARACTERIZAR LA ACTIVIDAD TURÍSTICA DEL TERRITORIO A PARTIR DE LOS ATRACTIVOS, SERVICIOS E INFRAESTRUCTURA DISPONIBLES EN ÉL.		Octubre	6	Talleres	AMBIENTE VIRTUAL	CUADERNOS DONDE TOMARAN LOS APUNTES	KELLY JOHANA CHALA CORDOBA	

CUADERNOS DONDE TOMARAN LOS APUNTES : Computador, Internet, Table , Telefono celular	KELLY JOHANA CHALA CORDOBA	1- INDENTIFICACION Y PROPUESTA DE NEGOCIOS A ALIADOS PARA MEJORAR EL SERVICIO Y SER MAS COMPETITIVOS EN EL MERCADO.	Por medio de un trabajo escrito el aprendiz plasmara su conocimiento a cerca de cómo diseñar un paquete turistico, en donde ofrecera el mismo a un cliente escogido la cual le permitira lleevar un soporte del desarrollo de la venta del plan turistrico.
CUADERNOS DONDE TOMARAN LOS APUNTES : Computador, Internet, Table, Telefono celular	KELLY JOHANA CHALA CORDOBA	1- ANALIZAR TODAS LAS ACTIVIDADES IMPLEMENTADAS CON EL TURISMO PARA LOGRAR SIEMPRE LA CALIDAD EN A PRESTACION DEL SERVICIO.	Por medio de un trabajo escrito el aprendiz plasmara su conocimiento a cerca de cómo diseñar un paquete turistico, en donde ofrecera el mismo a un cliente escogido la cual le permitira lleevar un soporte del desarrollo de la venta del plan turistrico.

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** complemetario Atencion y servicio al cliente en la organización.
- **Código del Programa de Formación:** 63210003
- **Competencia:** Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**
  - Proporcionar atención y servicio al cliente personal y a través de los medios tecnológicos y los aplicativos disponibles, teniendo en cuenta la comunicación empresarial, los estándares de calidad y las políticas de la organización.
  - Utilizar los aplicativos (software y hardware) y sus características para la satisfacción de los clientes y el mejoramiento continuo de acuerdo con las políticas de la organización.
- **Duración de la Guía:** 60Horas X cada ficha

2. PRESENTACIÓN

Se entiende por servicio al cliente o servicio de atención al cliente a **los métodos que emplea una** empresa **para ponerse en contacto con su clientela**, para garantizar entre otras cosas que el bien o servicio ofrecido llegue a sus consumidores y sea empleado de manera correcta. Es también una eficiente herramienta de marketing.

La atención al cliente suele estudiarse en base a ciclos de servicio, es decir, cadenas de acciones puestas en marcha ante el requerimiento del consumidor o ante determinadas épocas, y que comprenden los siguientes procesos:

Fuente: https://concepto.de/servicio-al-cliente/#ixzz6JvQclQNq
Fuente: https://concepto.de/servicio-al-cliente/#ixzz6JvQHMH00

"Nosotros vemos a nuestros clientes como los invitados de una fiesta en la que nosotros somos los anfitriones. Nuestro trabajo es hacer que la experiencia del cliente sea un poco mejor cada día". Jeff Bezos, CEO de Amazon.

3. FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

ACTIVIDAD N° 1

Realializar un pequeño escrito donde nos hable de la importancia que tiene para usted la comunicación para las personas y para las empresas.

Actividad N° 2

Contesta las siguientes preguntas con el material de apoyo suministrado

NO	PREGUNTA	NO	PREGUNTA
1	¿Qué es una Empresa? 2 Ej.	12	¿Qué es una empresa privada? 2 Ej
2	¿Qué es la misión de una empresa? 1 Ej.	13	¿Qué es un cliente? 2 Ej.
3	¿Qué es la visión de una empresa? 1 Ej.	14	¿Qué es un cliente interno? 2 Ej.
4	¿Que son los valores de una empresa? 1 Ej.	15	¿Qué es servicio al cliente?
5	¿Qué es una empresa de servicios? 2 Ej. –	16	¿Qué es atención al cliente?
6	¿Qué es una empresa de bienes? 2 Ej.	17	¿Defina el ciclo del servicio?
7	¿Qué es una empresa del sector primario? 2 Ej.	18	¿Defina que es el momento de verdad?
8	¿Qué es una empresa del sector secundario? 2 Ej	19	¿Cuál es diferencia entre atención y servicio al cliente?
9	¿Qué es una empresa del sector terciario? 2 Ej	20	¿Cuál es diferencia entre la misión y visión de una empresa?
10	¿Cuáles son los tipos de Clientes?		
11	¿Cuál es diferencia entre atención y servicio al cliente?		
21	¿Para qué sirve el protocolo y etiqueta en la organización?		

ACTIVIDAD N° 4

Realizar la clasificación de las empresas después de leer el documento, tipos de empresas.

ACTIVIDAD N° 5

- Cada aprendiz, deberá grabar un video donde donde represente algunos tipos de clientes , este no debe durar mas de dos minutos ni menos de uno.

ACTIVIDAD N° 6

- Realizar un ensayo minimo 2 hojas máximo 3 donde expliques, todo lo relacionado y visto durante el curso.

ACTIVIDAD N° 7

- Realizar la siguiente sopa de letras y enviar al correo de la instructora

NOTA: los trabajos deberán ser enviados al correo: **hake05@hotmail.com**

Fecha de inicio:01/10/2020

Fecha final:31/10/2020

CRITERIOS DE ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento :	Identifica y comprende conceptos de Servicio al Cliente.	Lista de Chequeo Trabajo Escrito
Evidencias de Desempeño	Desarrollo de casos practicos área administrativa de la empresa, y Servicio al Cliente	Lista de Chequeo: Video
Evidencias de Producto:	Montan y ejecutan un video de la importancia del servicio y la atención a los clientes	Lista de Verificación del producto: Video Servicio importancia de los clientes

SISTEMA: es la forma de manjar las normas o procedimientos con un orden lógico para la empresa, para ordenar el funcionamiento de una colectividad.

VALOR AGREGADO: son las características que le dan a un producto o servicio que lo hace ser diferente a la competencia, esto hace darle un mayor valor que le brinda a la empresa o negocio diferenciarse en el mercado.

VISIÓN: es donde la empresa se ve a corto, mediano y largo plazo haciendo una proyección de su futuro sin dejar de lado las necesidades, expectativas y cambio de los clientes.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

https://www.promonegocios.net/empresa/tipos-empresa.html

https://www.lcinternet.es/crm-objetivos-y-beneficios/

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	KELLY JOHANA CHALA CORDOBA	Instructor	complementaria	1-31/10/2020

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:**Titulada 1 mes
- **Código del Programa de Formación:** 633100
- **Nombre del Proyecto** (si es formación Titulada)
- **Fase del Proyecto:** (EJECUCIÓN)
- **Actividad de Proyecto:** (Creación de Folleto con Producto Turistico)
- **Competencia:** 260201063 - DISEÑAR PAQUETES TURÍSTICOS DE ACUERDO CON COMPONENTES TÉCNICOS Y ESTÁNDARES DE SERVICIO

RESULTADOS DE APRENDIZAJE ALCANZAR:

1. VERIFICAR LOS COMPONENTES DE LA EXPERIENCIA Y PAQUETE TURÍSTICOS DE ACUERDO CON ESTRUCTURA, CRITERIOS DE CALIDAD Y NORMATIVA.

2. ESTRUCTURAR EXPERIENCIA TURÍSTICA CON BASE EN LA CARACTERIZACIÓN DEL TERRITORIO, COMPONENTES Y CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD.

3. CARACTERIZAR LA ACTIVIDAD TURÍSTICA DEL TERRITORIO A PARTIR DE LOS ATRACTIVOS, SERVICIOS E INFRAESTRUCTURA DISPONIBLES EN ÉL.

4. DETERMINAR LAS OPORTUNIDADES DEL MERCADO TURÍSTICO DE ACUERDO CON LA CARACTERIZACIÓN DEL TERRITORIO.

5. ORGANIZAR PAQUETE TURÍSTICO TENIENDO EN CUENTA LOS COMPONENTES, LAS EXPERIENCIAS ESTRUCTURADAS Y LA NORMATIVA.,

Duración de la Guía: 120 horas

2. PRESENTACIÓN

Al cierre de 2017, Colombia recibió un 91% de turistas extranjeros lo cual representa un aumento considerable en los porcentajes de uso de los servicios turísticos disponibles que para el mismo año fue del 2,5%. (CITUR, 2018)

www.sena.edu.co
SENAComunica

El programa de formación Técnico en Operación Turística Local permitirá el cierre de brechas en los territorios mediante la cualificación de un talento humano capaz de contribuir con el fortalecimiento económico y social a través del diseño y la oferta de actividades turísticas que promuevan los valores naturales y culturales de cada región.

Para lograrlo se requiere de:

Centrada en la construcción de autonomía para garantizar la calidad de la formación en el marco de la formación por competencias, el aprendizaje por proyectos y el uso de técnicas didácticas activas que estimulan el pensamiento para la resolución de problemas simulados y reales; soportadas en el utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, integradas, en ambientes abiertos y pluritecnológicos, que en todo caso recrean el contexto productivo y vinculan al aprendiz con la realidad cotidiana y el desarrollo de las competencias.

Igualmente, debe estimular de manera permanente la autocrítica y la reflexión del aprendiz sobre el que hacer y los resultados de aprendizaje que logra a través de la vinculación activa de las cuatro fuentes de información para la construcción de conocimiento:

El instructor - Tutor

El entorno -Las TIC

El trabajo colaborativo

(Máximo 10 renglones)

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- Descripción de la(s) Actividad(es):
- Realización de folleto Oferta Acandí, Todo sobre Cenderuismo y Guianza Tca etc.
- Ambiente Requerido:ambiente de aprendizaje " Virtual Casa
- Materiales: Espacio disponible, Celular y/o computador.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Tome como referencia la técnica e instrumentos de evaluación citados en la guía de Desarrollo Curricular

Por medio de un trabajo escrito el aprendiz plasmará, su conocimiento a cerca de cómo diseñar un paquete turístico (portafolio de servicio), en donde ofrecerá el mismo a un cliente escogido, el cual le permitira llevar un soporte del desarrollo de la venta del plan turistrico.

www.sena.edu.co
SENAComunica

Actividad #1

1. Estruturar portafolio de productos y servicios de acuerdo con los paquetes turisticos y oportunidades identificadas, para Comercializar productos y servicios

1.1 Fijar estrategias de mercadeo para el portafolio a partir de elementos de marketing mix tradicional, por medio del foro adjuntado en la plataforma Classrom.

Actividad #2

2. Diseñar un producto turistico por medio de un folleto, mostrando todos los sitios turisticos del Municipio de Acandí.

2.1 Ofrecer las actividesdes turisticas de acuerdo a las necesidades del cliente y el portafolio de servicio.

2.1.Establecer comunicacion con los clientes segun canal y normas de etiquetas.

2.2.Vender productos y servicios turisticos utilizando tecnicas y estrategias de fidelizacion.

3. Aplicar instrumentos de evaluacion de la prestacion del servicio.

3.1.Llevar archivos de soportes del desarrollo del plan o servicios turisticos.

3.2.Indicar al viajero los horarios de prestacion de servicio.

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento :	Se realiza:Talleres, Exposiciones, Evaluaciones sobre los temas vistos y consultas en clases	Evaluación
Evidencias de Desempeño:	Realizar un portafolio de servivio, seguido de un folleto ofertado Acandí como un producto turístico.	Evaluación cuestionario de consulta, envio por correo

www.sena.edu.co
SENAComunica

Evidencias de Producto:	**Presentación y exposición simulando un turista, el cual ofertamos también ala comunidad, nestros servicios, como Operadores Turistico Locales.**	**Exposición en Videoconferecia por la Plataforma Zoom, correo electrónico, Classroom y WhatsApp**

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS:

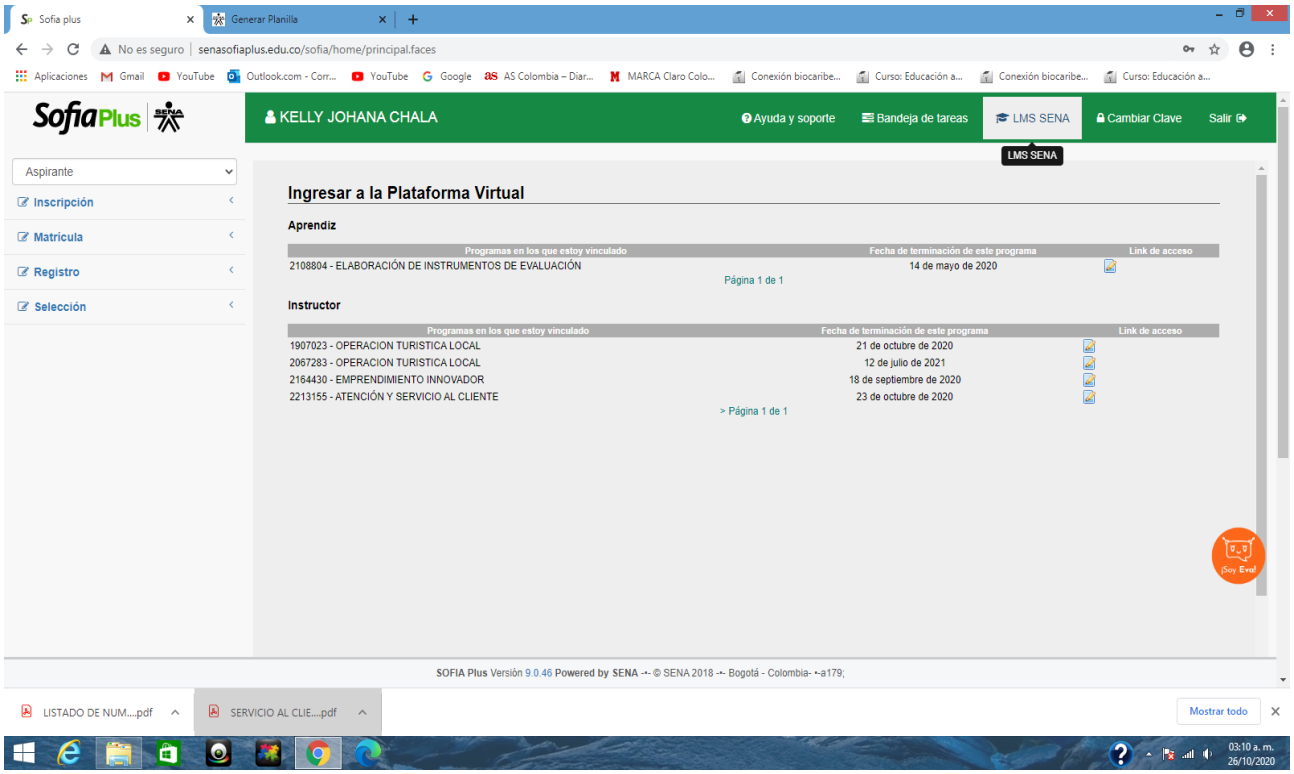
Actividades, Agencias de Viajes, Operador, Alianzas, Guias, Belleza, Natural, Hidrica, Obejtivo, Especifico.General,Dirigir. etc

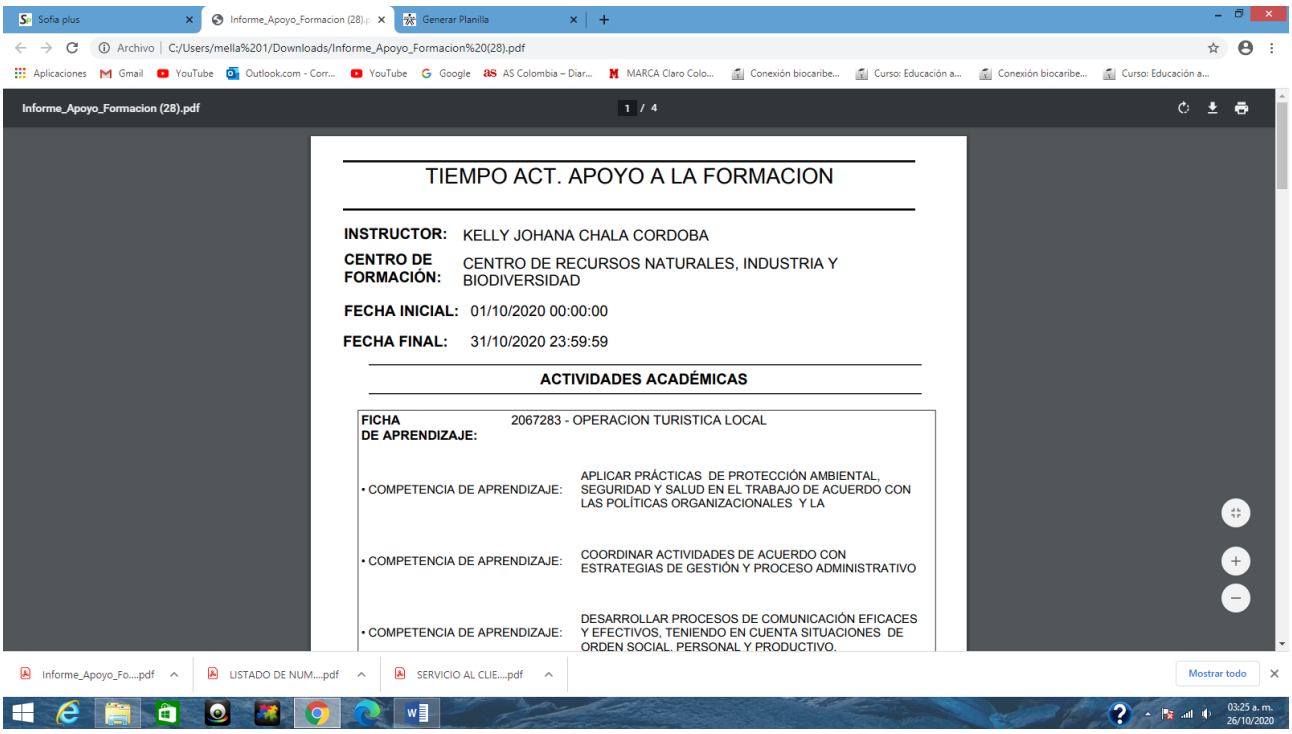
6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

7. CONTROL DEL DOCUMENTO.

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Kelly Johana Chala Cordoba	Instructora	turismo	31/10/2020

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





Informe_Apoyo_Formacion (28).pdf 1 / 4

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: KELLY JOHANA CHALA CORDOBA

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE RECURSOS NATURALES, INDUSTRIA Y BIODIVERSIDAD

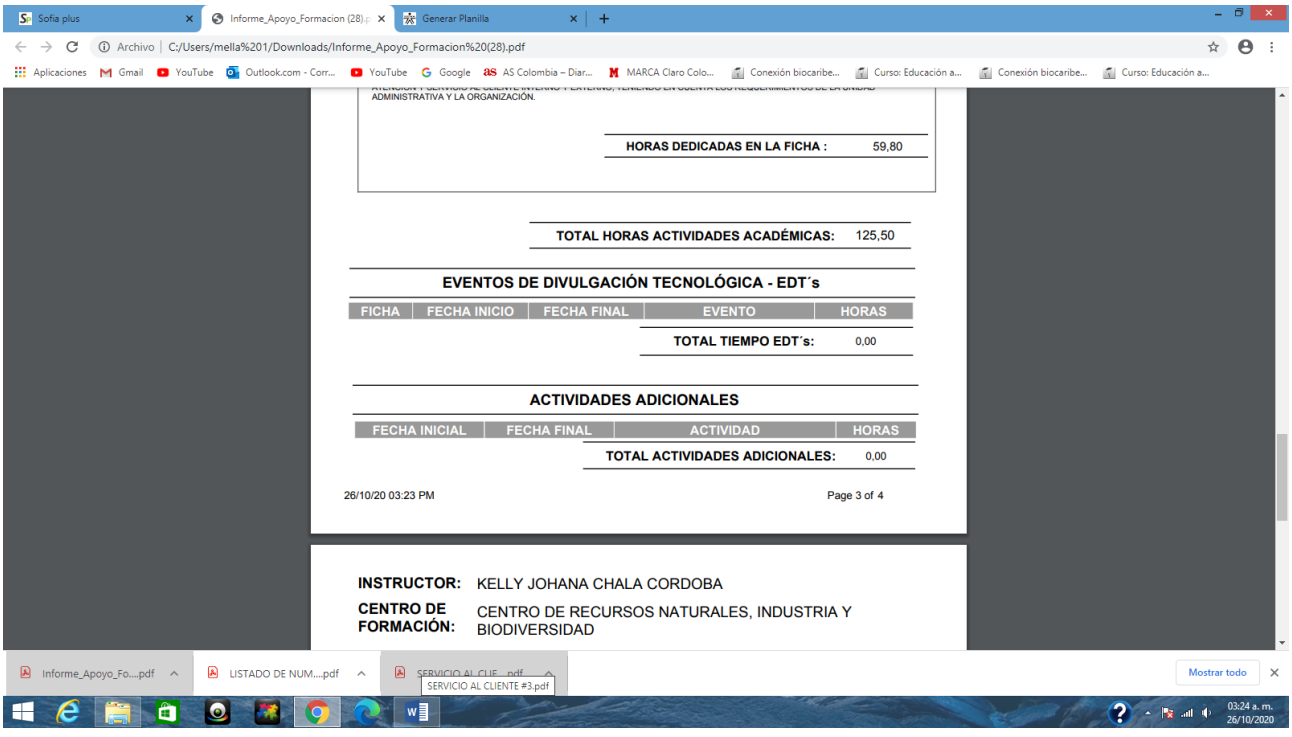
FECHA INICIAL: 01/10/2020 00:00:00

FECHA FINAL: 31/10/2020 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 2067283 - OPERACION TURISTICA LOCAL

- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: COORDINAR ACTIVIDADES DE ACUERDO CON ESTRATEGIAS DE GESTIÓN Y PROCESO ADMINISTRATIVO
- COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.



ADMINISTRATIVA Y LA ORGANIZACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 59,80

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 125,50

EVENTOS DE DIVULGACIÓN TECNOLÓGICA - EDT´s

FICHA	FECHA INICIO	FECHA FINAL	EVENTO	HORAS

TOTAL TIEMPO EDT´s: 0,00

ACTIVIDADES ADICIONALES

FECHA INICIAL	FECHA FINAL	ACTIVIDAD	HORAS

TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES: 0,00

26/10/20 03:23 PM Page 3 of 4

INSTRUCTOR: KELLY JOHANA CHALA CORDOBA

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE RECURSOS NATURALES, INDUSTRIA Y BIODIVERSIDAD