MANEJO DE INFORMACIÓN

TURÍSTICA

Objetivos del Programa

Población

Modalidad y Duración

# Introducción



Evidencias

Créditos

Criterios de Evaluación



2

**SENA** - Servicio Nacional de Aprendizaje

**FAVA** - Formación en Ambientes Virtuales de Aprendizaje

**INTRODUCCIÓN**

El programa de formación “Manejo de la Información Turística Regional”, está proyectado para ofrecer al sector turístico una respuesta formativa, basada en el mejoramiento y constante actualización del recurso humano, orientando este proceso mediante una metodología de formación innovadora centrada en las experiencias obtenidas a lo largo de la práctica turística y el vitalismo propio que acompaña al sector; haciendo de esta experiencia, una instancia de actualización y preparación para el continuo cambio, con respuestas actuales que impacten los criterios de estandarización y manejo de la información turística, la presentación de esa información y la atención de usuarios.

Igualmente, el aporte que brinda el programa de formación, tiene que ver

con la preparación de un talento humano capaz de aceptar retos, que le permitan desarrollar competencias que generen soluciones de mejoramiento y adecuación a los requerimientos propios de nuestro entorno sociocultural y geográfico, sin perder de vista las tendencias y necesidades del mundo global. El SENA como oferente de este programa, pone a disposición de los participantes, el mejor recurso humano y metodológico; estructurando un concepto de orientación hacia los métodos y procesos requeridos para el Manejo de la Información Turística, lo cual potencia la formación de ciudadanos librepensadores, con capacidad crítica, visión hacia el emprendimiento y dispuestos al pleno ejercicio de la solidaridad.



3

**SENA** - Servicio Nacional de Aprendizaje

**FAVA** - Formación en Ambientes Virtuales de Aprendizaje

**ESTRUCTURA DE CONTENIDOS**

[INTRODUCCIÓN 2](#_TOC_250010)

1. [JUSTIFICACIÓN Y PROPÓSITO DEL PROGRAMA 4](#_TOC_250009)
2. [ESTRATEGIA METODOLÓGICA 5](#_TOC_250008)
3. [OBJETIVOS DEL PROGRAMA 6](#_TOC_250007)
4. [MODALIDAD Y DURACIÓN DEL PROGRAMA 6](#_TOC_250006)
5. [POBLACIÓN OBJETIVO, PERFIL DE ENTRADA Y DE SALIDA 7](#_TOC_250005)
6. [COMPETENCIAS Y RESULTADOS DE APRENDIZAJE 9](#_TOC_250004)
7. [ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE 11](#_TOC_250003)
8. [EVIDENCIAS DE PRODUCTO, DE DESEMPEÑO Y DE .................... CONOCIMIENTO 11](#_TOC_250002)
9. [CRITERIOS DE EVALUACIÓN 12](#_TOC_250001)
10. [CRÉDITOS DEL PROGRAMA 13](#_TOC_250000)

Control de Documentos 14

Creative Commons y Marca Registrada 14



4

**SENA** - Servicio Nacional de Aprendizaje

**FAVA** - Formación en Ambientes Virtuales de Aprendizaje

## JUSTIFICACIÓN Y PROPÓSITO DEL PROGRAMA

El programa Manejo de la Información Turística, genera una herramienta para las personas vinculadas al sector turístico y/o relacionado con atención a usuarios, buscando estandarizar la información general del patrimonio turístico, y haciendo énfasis en los atractivos con los que cuenta el país y los servicios complementarios a ofertar.

El potencial turístico nacional resulta muy rico y variado, de donde, se hace necesario implementar una estrategia informativa actual, diversificada e impactante, con el propósito de garantizar un crecimiento continuo para el sector y, sin duda, una fuente desarrollo socio-económico tanto a nivel regional como nacional. Para que este objetivo se logre, resulta de vital importancia formar un recurso humano cualificado y calificado, capaz de responder integralmente a la dinámica del sector.

El desarrollo de la presente acción de formación complementaria, se explica como una actividad que promociona la cultura de la información, entendiendo que su aporte y acción, potencia el quehacer turístico, sobre todo, con el aporte de los recursos informáticos que brindan las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.

El SENA ofrece el programa con todos los elementos de formación profesional, social, tecnológico y cultural requeridos; estructurando su accionar, sobre métodos más que contenidos, lo que potencia la formación de ciudadanos librepensadores, con capacidad crítica, solidarios y emprendedores, que lo acreditan y lo hacen pertinente y coherente con su misión, innovando permanentemente de acuerdo con las tendencias y cambios tecnológicos y las necesidades del sector empresarial y de los trabajadores, impactando positivamente la productividad, la competitividad, la equidad y el desarrollo del país.



5

**FAVA** - Formación en Ambientes Virtuales de Aprendizaje

**SENA** - Servicio Nacional de Aprendizaje

## ESTRATEGIA METODOLÓGICA

Las estrategias que se utilizarán para afianzar y fortalecer el conocimiento, estarán fundamentadas en la construcción de autonomía que se enmarca en la formación basada en competencias, el uso de técnicas didácticas activas que se apoyan en la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, las cuales se integran a los ambientes virtuales de aprendizaje, con el fin de transferir el conocimiento idóneo que compete a la legislación turística.

Igualmente, se resalta el estímulo hacia la autocrítica y autorreflexión por parte del aprendiz, incentivando su acción hacia el logro de los resultados de aprendizaje propuestos, y su participación colaborativa propia del actual contexto productivo.



6

**FAVA** - Formación en Ambientes Virtuales de Aprendizaje

**SENA** - Servicio Nacional de Aprendizaje

## OBJETIVOS DEL PROGRAMA

### Objetivo General



Brindar información requerida por el cliente con atención a sus reclamos y sugerencias de acuerdo con protocolos de servicio.

### Objetivos Específicos



1. Promover productos y servicios turísticos de acuerdo a requerimientos del cliente.
2. Identificar necesidades y expectativas del cliente siguiendo protocolos de la organización.
3. Suministrar información de productos y servicios turísticos de acuerdo con necesidades y expectativas identificadas.
4. Verificar pertinencia de la información suministrada de acuerdo a instrumentos y protocolos establecidos.

## MODALIDAD Y DURACIÓN DEL PROGRAMA

### Modalidad



El programa de formación se desarrollará en modalidad virtual.

### Duración

El desarrollo del programa tendrá una duración de 40 horas.



7

**SENA** - Servicio Nacional de Aprendizaje

**FAVA** - Formación en Ambientes Virtuales de Aprendizaje

## POBLACIÓN OBJETIVO, PERFIL DE ENTRADA Y DE SALIDA

### Población Objetivo

El programa de formación “Manejo de la Información Turística” está direccionado hacia la atención de empresas prestadoras de servicios turísticos, interesadas en la cualificación y fortalecimiento de su recurso humano, mediante la consolidación de competencias previas sobre a tención a usuarios y estandarización de la información turística, y la adquisición de nuevas, requeridas, para este proceso. Igualmente, involucra a particulares interesados en su formación personal sobre este tema, como parte de su mejoramiento profesional; de esta manera, se busca proveer al sector del necesario recurso en condiciones de calidad y excelencia; requisito indispensable para brindar respuesta idónea a tan competitivo renglón de la economía.

### Perfil de Entrada

Este programa requiere que los aspirantes, ya sea de instituciones prestadoras de servicios turísticos, o particulares que deseen mejorar sus desempeños en procesos que involucran requerimientos en el manejo de la información, tengan conocimientos previos o estén comprometidos con la prestación de actividades de tipo turístico.

Igualmente, se requiere que el aprendiz tenga dominio de elementos básicos necesarios para ambientes virtuales de aprendizaje, como el manejo de herramientas informáticas y de comunicación, correo electrónico, chats, procesadores de texto, software para presentaciones, navegadores de internet y otros sistemas de apoyo para este tipo de ambientes.

Se hace necesario que el participante tenga capacidad de raciocinio lógico, resolución de problemas, análisis de información para la toma de decisiones, conocimiento de estructuración general sobre prestación de servicios turísticos y manejo de información requerida para acciones promocionales de turismo.

### Perfil de Salida

Una vez el aprendiz cumpla con los requerimientos y actividades del programa de formación “Manejo de la Información Turística”, estará

**Presentación del Programa**



8

**FAVA** - Formación en Ambientes Virtuales de Aprendizaje

**SENA** - Servicio Nacional de Aprendizaje

capacitado para desempeñarse como auxiliar de servicios a viajeros, o como auxiliares de información y servicio al cliente. Su acción le permitirá identificar las necesidades y expectativas del cliente y brindar información requerida en servicios complementarios, verificando su pertinencia y claridad de entrega

### Beneficios del proceso formativo

Los beneficios que obtendrá el aprendiz una vez finalice el programa son:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Beneficios Laborales** | **Beneficios Profesionales** | **Beneficios Personales** |
| Capaz de identificar y aplicar los principios generales que rigen el diagnóstico y entrega de información en el sector turístico. | Conocedor sobre misión de la información turística, con aplicación directa a su acción de desempeño laboral y profesional. | Competente en la aplicación de conocimientos del manejo y diligenciamiento de la información, brindándole la posibilidad de mejoramiento laboral y de actitud |
|  |  | frente a la solución de problemas. |
| Competente en el conocimiento del | Aportante en el análisis de situaciones particulares a cada prestador de servicios turísticos, y en la respuesta idónea orientada al suministro de información coherente y vigente. | Fortalecido en su capacidad de análisis y observación, para la toma de decisiones en cada situación de su quehacer profesional. |
| sistema de gestión de la información |
| turística, y en la aplicación pertinente |
| a cada necesidad y expectativa |
| planteada, facilitando el desarrollo |
| coherente de las actividades de |
| turismo. |
| Idóneo al proponer soluciones y | Eficiente en su actuar profesional, al identificar la viabilidad aplicativa de la información turística en consonancia con las actividades involucradas. | Dispuesto al mejoramiento continuo, con aptitud hacia la constante actualización, y el logro de nuevos objetivos en el campo del manejo de la información turística. |
| orientaciones de acuerdo a las |
| exigencias y necesidades del cliente, |
| y en la proposición de estrategias |
| informativas pertinentes al sector |
| turístico. |

**Presentación del Programa**



**FAVA** - Formación en Ambientes Virtuales de Aprendizaje

**SENA** - Servicio Nacional de Aprendizaje

9

## COMPETENCIAS Y RESULTADOS DE APRENDIZAJE

La planeación general del programa “Manejo de la Información Turística”, vincula los elementos relevantes derivados de una Norma de Competencia y cuatro Resultados de Aprendizaje.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| COMPETENCIA | RESULTADOS DE APRENDIZAJE | ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE (A.A) | DURACIÓN A.A | ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS ACTIVAS | RECURSOS DIDÁCTICOS | DESCRIPCIÓN DE LA EVIDENCIA DE APRENDIZAJE |
| Atender usuarios de acuerdo a políticas de servicio. | Promover los productos y servicios turísticos de la región a partir de  la identificación de las necesidades del cliente. | Diagnosticar las necesidades y expectativas del usuario. | 10 horas | Foros de discusión, casos de estudios, aprendizaje basado en problemas, juegos didácticos, ejercicios prácticos. | Necesidades y expectativas del cliente. | Evidencia de desempeño  — Foro de discusión: Necesidades y expectativas del cliente |
| Evidencia de conocimiento  — Formulación de preguntas (cuestionario con respuestas múltiples). |
| Evidencia de Producto  — Mapa conceptual expectativas del usuario. |
| Determinar las necesidades y expectativas del cliente de acuerdo con los protocolos de la organización. | Informar sobre atractivos turísticos y servicios complementarios. | 10 horas | Foros de discusión, casos de estudios, aprendizaje basado en problemas, juegos didácticos, ejercicios prácticos. | Asesoría turística. | Evidencia de desempeño  — Foro de discusión: Atractivos turísticos regionales. |
| Evidencia de conocimiento  — Formulación de preguntas (cuestionario con respuestas múltiples). |
| Evidencia de Producto  — Álbum fotográfico explicativo. |

**Presentación del Programa**



**FAVA** - Formación en Ambientes Virtuales de Aprendizaje

**SENA** - Servicio Nacional de Aprendizaje

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Atender usuarios de acuerdo a políticas de servicio. | Facilitar información turística y de servicios complementarios  de acuerdo con las necesidades y expectativas identificadas. | Promocionar los productos y servicios turísticos de la región. | 10 horas | Foros de discusión, casos de estudios, aprendizaje basado en problemas, juegos didácticos, ejercicios prácticos. | Promoción de productos y servicios. | Evidencia de desempeño  — Foro de discusión: Estrategias de promoción atractivos turísticos. |
| Evidencia de conocimiento  — Formulación de preguntas (cuestionario con respuestas múltiples). |
| Evidencia de Producto  — Mapa conceptual estrategias de promoción. |
| Verificar la pertinencia de la información suministrada  de acuerdo a instrumentos y protocolos establecidos. | Elabora informe de servicio. | 10 horas | Foros de discusión, casos de estudios, aprendizaje basado en problemas, juegos didácticos, ejercicios prácticos. | Informes de servicio. | Evidencia de desempeño  — Foro de discusión: Fortalecimiento del nivel de satisfacción del cliente turístico. |
| Evidencia de conocimiento  — Formulación de preguntas (cuestionario con respuestas múltiples). |
| Evidencia de Producto — Informe escrito servicios turísticos. |

## ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE



11

**SENA** - Servicio Nacional de Aprendizaje

**FAVA** - Formación en Ambientes Virtuales de Aprendizaje

Las actividades de aprendizaje están diseñadas para ser realizadas de manera individual, con algunos espacios para la discusión grupal, en donde se facilite el intercambio de ideas propias del manejo de la información turística, que resulten vivenciales y enriquecedoras del crecimiento humano derivado de las experiencias particulares, y que integren relacionalmente al aprendiz con sus compañeros e instructor. Las actividades a realizar para el aporte de evidencias, son:

* + Diagnosticar las necesidades y expectativas del usuario.
  + Informar sobre atractivos turísticos y servicios complementarios.
  + Promocionar los productos y servicios turísticos de la región.
  + Elabora informe de servicio.

## EVIDENCIAS DE PRODUCTO, DE DESEMPEÑO Y DE CONOCIMIENTO

La evaluación de los conocimientos desarrollados durante el programa “Manejo de la Información Turística, se constituyen en espacio para socializar e intercambiar diversos puntos de vista, maximizando las posibilidades de aprendizaje vivencial con la participación activa de los pares en formación, sumándole al proceso los conocimientos previos de quienes intervienen. Igualmente, el aporte de evidencias busca fortalecer el desarrollo de competencias basadas en la gestión de los sistemas de información, y en la promoción de los productos turísticos con pertinencia y calidad. Desde esta perspectiva, se percibe que, el aporte de evidencias requeridas para el proceso formativo es una herramienta de apoyo importante, al confrontar los logros alcanzados con el referente de competencia deseado.

Las actividades a desarrollar deberán aportar evidencias de tipo vivencial, relacionadas con opiniones sobre productos y servicios turísticos, determinación de requerimientos y expectativas del cliente, entrega de información de acuerdo con necesidades identificadas y verificación de la pertinencia de la información a facilitar, en argumentación a un foro de discusión planteado; respuestas a preguntas mediante pruebas de conocimiento sobre conceptos propios del sistema. En cuanto a las

evidencias de producto el aprendiz aportará propuestas escritas, que reflejen y propongan nuevas acciones de atención a los usuarios de acuerdo a las políticas de servicios establecidas.



12

**SENA** - Servicio Nacional de Aprendizaje

**FAVA** - Formación en Ambientes Virtuales de Aprendizaje

## CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Para aprobar el programa de formación “Manejo de la Información Turística”, el aprendiz debe demostrar el logro de cada uno de los resultados de aprendizaje que desarrollará mediante las actividades de aprendizaje propuestas, y presentar las evidencias que le plantea el programa; cada evidencia solicitada tiene una finalidad y unos criterios de evaluación, respecto de los cuales el instructor debe emitir un juicio de aprobación o no aprobación.

Los criterios de evaluación son:

1. Aplica técnicas y métodos de diagnóstico aplicados a las necesidades del cliente
2. Propone estrategias de servicio de acuerdo con los indicadores de gestión establecidos por la empresa.
3. Realiza informes de servicio según el grado de cumplimiento de los estándares y el nivel de satisfacción de los usuarios y clientes.
4. Segmenta clientes de acuerdo al tipo, características, necesidades e intereses
5. Orienta al cliente de acuerdo al modelo estructurado con base en las necesidades de los clientes.
6. Identifica los puntos críticos y de inconformidad de relación con clientes utilizando técnicas de investigación.
7. Propone soluciones con base en los resultados de investigación de necesidades y puntos críticos.

## CRÉDITOS DEL PROGRAMA



13

**SENA** - Servicio Nacional de Aprendizaje

**FAVA** - Formación en Ambientes Virtuales de Aprendizaje

|  |  |
| --- | --- |
| Desarrollador de Contenido | Equipo Técnico Pedagógico Asesores Pedagógicos |
| Asesores Pedagógicos | Rosa Elvia Quintero Guasca Luis Orlando Beltrán Vargas |
| Productores Multimedia | Yazmin Rocio Figueroa Pacheco |
|  | Víctor Hugo Tabares Carreño |
|  | Paola Plazas |
| Líder Expertos Temáticos | José Armando Diaz Londoño |
| Líder Línea de Producción | Santiago Lozada Garcés |



14

**FAVA** - Formación en Ambientes Virtuales de Aprendizaje

**SENA** - Servicio Nacional de Aprendizaje

## CRÉDITOS Y CREATIVE COMMONS

**Desarrollador de contenido** Equipo Técnico Pedagógico

**Experto temático** Asesores Pedagógicos

**Control de documento Construcción Objeto de Aprendizaje MANEJO DE LA INFORMACIÓN TURÍSTICA**

**Objeto de Aprendizaje**

**PRESENTACIÓN DEL PROGRAMA**

**Asesores pedagógicos Producción Multimedia**

**Programador**

Rosa Elvia Quintero Guasca Luis Orlando Beltrán Vargas

Yazmin Rocio Figueroa Pacheco Victor Hugo Tabares Carreño Paola Plazas

Francisco José Lizcano Reyes

**Líder línea de producción** Santiago Lozada Garcés

**Líderes expertos temáticos** José Armando Diaz Londoño



**Creative Commons**

**Atribución, no comercial, compartir igual**

Este material puede ser distribuido, copiado y exhibido por terceros si se muestra en los créditos. No se puede obtener ningún beneficio comercial y las obras derivadas tienen que estar bajo los mismos términos de licencia que el trabajo original.