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 Ejecución.
- **Actividad de Proyecto 7:** Diseñar herramientas interpretativas para aplicar en contextos naturales y culturales.
- **Competencia:**

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

- **Resultados de Aprendizaje a Alcanzar:**

  260201020-02: Interpretar la historia del arte en el contexto local, nacional e internacional.

  260201020-03: Brindar información al usuario, sobre accesibilidad, condiciones meteorológicas y de riesgo, características físicas de la localidad o sitio a visitar según protocolo de servicios.

- **Competencia:**

  240201502: Producir textos en inglés en forma escrita y oral.

- **Resultados de Aprendizaje a Alcanzar:**

  240201502-06: Buscar de manera sistemática información específica y detallada en escritos en inglés, más estructurados y con mayor contenido técnico.

  240201502-07: Encontrar y utilizar sin esfuerzo vocabulario y expresiones de inglés técnico en artículos de revistas, libros especializados, páginas web, etc.

- **Competencia:**

  240201500: Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social.

- **Resultados de Aprendizaje a Alcanzar:**

  240201500-07: Generar hábitos saludables en su estilo de vida para garantizar la prevención de riesgos ocupacionales de acuerdo con el diagnóstico de su condición física individual y la naturaleza y complejidad de su desempeño laboral.

- **Duración de la Guía:** 316 horas (1 mes y 10 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 (48 horas) presenciales, las cuales serán programadas en el centro de formación para lograr los resultados de aprendizaje asociados a esta **Actividad de proyecto 7: Diseñar herramientas interpretativas para aplicar en contextos naturales y culturales**.

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 adquirirá los conocimientos necesarios para identificar los perfiles de los diferentes tipos de turistas a través de la caracterización de los usuarios que arrojan los observatorios del país, así como el funcionamiento de los momentos de verdad y de los ciclos del servicio en la atención al cliente; también obtendrá la

metodología para la elaboración de guiones interpretativos que podrá aplicar en las rutas que ha diseñado con anterioridad.

Complementando lo anterior, se reforzará la importancia de los protocolos de servicios y de las listas de chequeo mediante la elaboración de los mismos en la ejecución del recorrido, adicional al refuerzo y el manejo del inglés, competencia necesaria para la comunicación directa con los turistas y visitantes en las diversas actividades programadas, teniendo en cuenta de manera importante los hábitos saludables y el cuidado personal en general del guía de turismo, con el fin de evitar enfermedades laborales.

Nota: tenga en cuenta que el material de formación y material complementario se encuentran en la siguiente ruta: Fase Ejecución / Actividad de proyecto 7: Diseñar herramientas interpretativas para aplicar en contextos naturales y culturales. Allí ingresa al respectivo material que se solicita en cada actividad.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Apreciado aprendiz, tome en cuenta antes de dar inicio al desarrollo de esta guía, comunicarse con su centro de formación, para recibir información acerca de la programación de las sesiones de trabajo presenciales con el fin asegurar su participación y logro de los siguientes resultados de aprendizaje:

260201020-02: Interpretar la historia del arte en el contexto local, nacional e internacional.

260201020-03: Brindar información al usuario, sobre accesibilidad, condiciones meteorológicas y de riesgo, características físicas de la localidad o sitio a visitar según protocolo de servicios.

240201502-06: Buscar de manera sistemática información específica y detallada en escritos en inglés, más estructurados y con mayor contenido técnico.

240201502-07: Encontrar y utilizar sin esfuerzo vocabulario y expresiones de inglés técnico en artículos de revistas, libros especializados, páginas web, etc.

240201500-07: Generar hábitos saludables en su estilo de vida para garantizar la prevención de riesgos ocupacionales de acuerdo con el diagnóstico de su condición física individual y la naturaleza y complejidad de su desempeño laboral.

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

Actividad de aprendizaje presencial: Apropiar elementos que le permitan al aprendiz diseñar el guion interpretativo de la ruta escogida que cumpla con los requerimientos para que sea ejecutada.

- **Evidencia presencial:** Informe de la presencialidad.

Actividad de aprendizaje 19: Caracterizar usuarios y aplicar técnicas en la prestación del servicio, donde usted entregará dos evidencias:

- **Evidencia 1:** Matriz "Determinar las eventualidades a presentarse durante el recorrido en la ruta elegida".

- **Evidencia 2:** Infografía "Identificar el perfil del turista de la ruta elegida".

Actividad de aprendizaje 20: Elaborar documentos y medios técnicos para facilitar la interpretación de contextos naturales y culturales, donde usted entregará seis evidencias:

- **Evidencia 3:** Taller "Elaborar el guion interpretativo de la ruta elegida".

- **Evidencia 4:** Formato "Diseñar protocolos y listas de chequeo para la prestación del servicio de guianza".

- **Evidencia 5:** Herramienta "Evaluar la prestación del servicio de guianza".

- ***Evidence 6:*** *Reading "Extracts accurate and appropriate information from English texts to complete sentences based on the reading".*

- ***Evidence 7:*** *Writing "Make a summary about technical topics in English and relates them to the appropriate image".*

- **Evidencia 8:** Matriz de riesgo "Identificar los peligros, valoración y determinación de controles de los riesgos".

Nota: las evidencias técnicas de esta actividad de proyecto están planteadas para ser trabajadas de manera grupal, así que deben realizarse con los grupos de trabajo conformados desde la actividad de proyecto 5.

Para el trabajo colaborativo recuerde consultar el documento "**Guía para una participación exitosa en un grupo de trabajo**" que está disponible en el material complementario de esta actividad de proyecto, donde se describen las herramientas de grupo de trabajo disponibles para la comunicación entre los aprendices.

Recuerde que también se puede hacer uso de herramientas como el blog de grupo, el cual se utilizó para el desarrollo de la Evidencia 8: Taller "Diseñar ruta turística en entornos naturales y culturales" de la actividad de proyecto 5 y el foro de grupo de la Evidencia 2: Video "Establecer procesos comunicativos asertivos con turistas" de la actividad de proyecto 6. No olvide que puede hacer uso de otras herramientas tecnológicas para facilitar el proceso de comunicación y de desarrollo de las evidencias.

Actividad de aprendizaje presencial: Apropiar elementos que le permitan al aprendiz diseñar el guion interpretativo de la ruta escogida que cumpla con los requerimientos para que sea ejecutada.

Informe de la presencialidad

El propósito de esta evidencia presencial es apropiar elementos que le permitan al aprendiz diseñar el guion interpretativo de la ruta escogida que cumpla con los requerimientos para que sea ejecutada.

Para el desarrollo de las actividades presenciales de esta guía de proyecto, se tiene estimado trabajar aproximadamente 48 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:

    - Sesiones de tutorías en el centro de formación en los ambientes de aprendizaje sobre guion interpretativo, protocolos para la prestación de la guianza y sus listas de chequeo y definición del perfil del turista de la ruta escogida para la ejecución.

    - Acompañamiento del instructor para el diseño del guion interpretativo y matriz de eventualidades de la ruta escogida.

    - Sesiones de tutorías en el centro de formación en los ambientes de aprendizaje para desarrollar los RAP transversales y básicos (cultura física e inglés).

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

5. Descargue el “Formato informe de la presencialidad” que se encuentra en los materiales complementarios de esta actividad de proyecto y diligencie el documento según las instrucciones dadas en el formato.

6. Enviar el informe de la presencialidad al instructor al cierre de la actividad de proyecto a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Ambiente requerido: Ambientes de formación en el centro o externos, Ambiente Virtual de Aprendizaje.

Materiales: computador, internet, materiales de formación “Caracterización del usuario y servicio al cliente”, “El guion interpretativo, un producto del plan interpretativo”, material complementario “Formato informe de la presencialidad”, glosario y biblioteca SENA.

Evidencia presencial: Informe de la presencialidad.

Para ver la descripción detallada de esta evidencia diríjase al menú principal: Fase Ejecución/ Actividad de proyecto 7: Diseñar herramientas interpretativas para aplicar en contextos naturales y culturales. / Evidencia presencial: Informe de la presencialidad.

3.1 Actividad de aprendizaje 19: Caracterizar usuarios y aplicar técnicas en la prestación del servicio.

Antes de dar inicio a estas actividades de aprendizaje, es necesario reflexionar sobre la importancia que tiene el guía de turismo al conocer la variedad de perfiles de turistas que visitan un destino y sobre todo de su capacidad para identificar esos grupos y comprender sus comportamientos con el fin de atender de manera eficaz y responsable los servicios contratados.

Teniendo en cuenta lo anterior, una agencia de viajes programa un recorrido de naturaleza y contrata a un guía de turismo para que lo realice, en el momento de desarrollarlo se da cuenta que la mayoría son adultos mayores y que el recorrido por el sendero tiene un trayecto de dificultad alto, el cual no es conveniente para muchos de los turistas, por lo tanto:

- ¿Qué haría usted como guía de turismo frente a esta situación?

- ¿Considera que este grupo de turistas son los indicados para realizar este tipo de actividad?

Teniendo en cuenta los cuestionamientos anteriores y como futuro guía de turismo, participe en el **Foro de reflexión “Reconocimiento de saberes”** y argumente su punto de vista frente a los siguientes interrogantes, haciendo uso de sus conocimientos y saberes previos:

- ¿Cree usted que el guía identificó previamente el tipo de turista que iba a participar del recorrido? Argumente su respuesta.

- ¿Por qué considera importante tener en cuenta el perfil del turista?

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”.

Determinar las eventualidades a presentarse durante el recorrido en la ruta elegida

Asistir de la mejor forma a los turistas, aplicando los protocolos establecidos por la empresa, brindando una correcta información sobre accesibilidad, condiciones meteorológicas y de riesgo, relacionando las características físicas del sitio de interés turístico, además de las eventualidades que puedan generarse durante el recorrido y determinando eventualidades a presentarse en la ruta elegida, es una de las tareas a realizar por parte de un guía de turismo.

Esta evidencia le ayudará a determinar las posibles eventualidades que puedan presentarse en un recorrido, preparándolo para aplicar los correctivos que le permitan asistir al turista de conformidad con las técnicas fijadas y las necesidades del usuario.

Después de haber leído y analizado los temas que se encuentran en el material de formación denominado “Caracterización del usuario y servicio al cliente” correspondiente a esta actividad de proyecto, desarrolle la presente evidencia teniendo en cuenta lo siguiente:

1. Esta evidencia está planteada para desarrollarse de manera grupal, así que debe realizarse con el mismo grupo de trabajo que conformó desde la actividad de proyecto 5. Recuerde hacer uso de la herramienta de grupo previamente elegida y de otras herramientas tecnológicas para facilitar el proceso de comunicación y de desarrollo de la evidencia.
2. Sobre la ruta elegida y diseñada en la Evidencia 8: Taller “Diseñar ruta turística en entornos naturales y culturales” de la actividad de proyecto 5, se debe construir una matriz considerando los siguientes factores:

    - Identificación de la matriz: fecha, nombre del guía, sitio del recorrido, nombre de la ruta y número de turistas.

    - Determinar las posibles eventualidades que pueden presentarse durante el recorrido, ¿qué podría salir mal?

    - Identificar las causas de las eventualidades.

    - ¿Cuál es la probabilidad de que la eventualidad se presente? (Alta, media o baja).

- Establecer el plan a seguir.
- ¿Qué correctivos se aplicarían para evitar que estos sucesos se presenten nuevamente?
- Mencionar las personas o entidades responsables de realizar la corrección (policía de turismo, bomberos, guía de turismo, defensa civil, entre otros).

3. Publicar el trabajo en la herramienta de grupo seleccionada, con el título "**Determinar las eventualidades a presentarse durante el recorrido en la ruta elegida #**" y en su contenido compartir el desarrollo de los puntos solicitados para la matriz; al final mencionar los nombres de los integrantes del grupo.

   Nota: el símbolo de # que aparece en el título de la publicación final del trabajo debe reemplazarse por el número del grupo al que se pertenece, el cual figura en la plataforma.
4. Verificar que uno de los integrantes del grupo envíe el archivo con el título y desarrollo de la evidencia a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Ambiente requerido: Ambiente Virtual de Aprendizaje.

Materiales: computador, internet, material de formación "Caracterización del usuario y servicio al cliente", glosario y biblioteca SENA.

Evidencia 1: Matriz "Determinar las eventualidades a presentarse durante el recorrido en la ruta elegida".

Para ver la descripción detallada de esta evidencia diríjase al menú principal: Fase Ejecución / Actividad de proyecto 7: Diseñar herramientas interpretativas para aplicar en contextos naturales y culturales / Evidencia 1: Matriz "Determinar las eventualidades a presentarse durante el recorrido en la ruta elegida".

Identificar el perfil del turista de la ruta elegida

Los observatorios turísticos se encargan de realizar la caracterización de los turistas que visitan el país y que arrojan periódicamente la información que requieren las entidades públicas y privadas para el desarrollo de las acciones que tiendan a atraer a dichos visitantes.

El Centro de Información Turística (Citur) del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, es la herramienta digital que permite obtener información estratégica, oficial y confiable para la toma de decisiones; a su vez están los Sistemas de Información Turística (Situr), de donde se puede acceder a información más detallada sobre las regiones.

Teniendo en cuenta lo anterior, el propósito de esta evidencia es elaborar una infografía que permita identificar el perfil del posible turista que va a realizar la ruta que se eligió en la actividad de proyecto 5 con la cual se viene trabajando, por medio de la consulta y análisis de la información que se encuentra en estos observatorios turísticos.

Esta evidencia está planteada para trabajarse de manera grupal, así que debe realizarse con el mismo grupo con el que viene trabajando desde la actividad de proyecto 5.

Para desarrollar esta evidencia, se deben ejecutar los siguientes pasos:

1. Consultar el material de formación “Caracterización del usuario y servicio al cliente” correspondiente a esta actividad de proyecto; asimismo es posible el apoyo de páginas web como la del Citur y Situr correspondientes.

2. Con base en la ruta elegida, se debe identificar el Situr correspondiente a la región, el cual se puede encontrar en la página del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo; en caso de que no exista Situr sobre la región, es necesario tener en cuenta los análisis de la demanda del Citur y otras fuentes que se considere se deban consultar.

3. Identificar a qué tipología de turismo corresponde la ruta elegida.

4. Con base en esa tipología, realizar una búsqueda del perfil del turista al cual se le quiere ofrecer el recorrido.

   Los criterios mínimos a tener en cuenta para la búsqueda del perfil son:

   - Género.
   - Lugar de origen.
   - Escolaridad (profesión).
   - Ingresos promedio (nivel socioeconómico).
   - Edad.
   - Motivación del viaje.
   - Gasto diario.
   - Permanencia.
   - Intereses del turista.

Nota: los datos deben ser soportados por la respectiva referencia de la fuente, la cual debe ser presentada como un adjunto a la infografía.

5. Publicar la infografía en la herramienta de grupo seleccionada, con el título "**Identificar el perfil del turista de la ruta elegida #**"; al final mencione los nombres de los integrantes del grupo.

   Nota: el símbolo de # que aparece en el título de la publicación final del trabajo debe reemplazarse por el número del grupo al que pertenece, el cual figura en la plataforma.

6. Verificar que uno de los integrantes del grupo envíe el archivo con el título de la evidencia y la infografía elaborada a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Ambiente requerido: Ambiente Virtual de Aprendizaje.

Materiales: computador, internet, material de formación "Caracterización del usuario y servicio al cliente", glosario y biblioteca SENA.

Evidencia 2: Infografía "Identificar el perfil del turista de la ruta elegida".

Para ver la descripción detallada de esta evidencia diríjase al menú principal: Fase Ejecución / Actividad de proyecto 7: Diseñar herramientas interpretativas para aplicar en contextos naturales y culturales / Evidencia 2: Infografía "Identificar el perfil del turista de la ruta elegida".

3.2 Actividad de aprendizaje 20: Elaborar documentos y medios técnicos para facilitar la interpretación de contextos naturales y culturales.

Elaborar el guion interpretativo de la ruta elegida

El guion interpretativo parte de una estructura o tronco del plan o marco interpretativo en el área protegida, sitio del patrimonio o territorio definido para la interpretación; hace parte de un conjunto de piezas más amplio, en la que la interpretación se desarrolla en un momento en el cual se ha trabajado el proceso de planificación del sitio, en una actividad con actores claves que inciden, actúan y conocen el lugar.

Un guion interpretativo no se construye solo como un elemento aislado en un territorio o sitio, es un producto que se genera de forma ordenada articulado al plan de uso público, surge desde el plan interpretativo al igual que otros productos interpretativos del lugar donde confluyen oportunidades de uso público.

Nuevamente con el grupo de trabajo, es necesario desarrollar esta evidencia, la cual aportará herramientas para la construcción del guion interpretativo con base en la ruta

que se eligió en la actividad de proyecto 5, por lo tanto, se deben seguir los siguientes pasos:

1. Recordar hacer uso de la herramienta de grupo previamente elegida y de otras herramientas tecnológicas para facilitar el proceso de comunicación y de desarrollo de la evidencia.

2. Descargar la Evidencia 3: Taller “Elaborar el guion interpretativo de la ruta elegida” para ver la descripción detallada de esta evidencia.

3. Plantear los objetivos del plan interpretativo con base en las preguntas que se encuentran en la evidencia descargable.

4. Retomar el perfil del turista que se identificó en la Evidencia 2: Infografía “Identificar el perfil del turista de la ruta elegida”, de esta guía de proyecto, el cual se debe tener en cuenta en la construcción del guion interpretativo.

5. Elaborar el mensaje del plan interpretativo con base en las instrucciones que se dan en la evidencia descargable.

6. Una vez elaborados los temas y subtemas, desarrollar las partes del guion interpretativo, apoyarse del material de formación “El guion interpretativo, un producto del plan interpretativo”.

7. Con base en la figura que se muestra en la evidencia descargable, elaborar el guion interpretativo de la ruta elegida y desarrollar la totalidad de los puntos que se indican allí.

8. En caso de haberse realizado visitas a la comunidad, adjuntar la información solicitada con sus respectivos soportes:

    - Cuestionarios diligenciados.

    - Listas de asistencia.

    - Registro fotográfico.

9. Publicar el trabajo en la herramienta de grupo seleccionada, con el título “**Elaborar el guion interpretativo de la ruta elegida #**” y en su contenido compartir el desarrollo de los puntos solicitados en la evidencia; al final mencionar los nombres de los integrantes.

Nota: el símbolo de # que aparece en el título de la publicación final del trabajo debe reemplazarse por el número del grupo al que se pertenece, el cual figura en la plataforma.

10. Verificar que uno de los integrantes del grupo envíe el archivo con el título y desarrollo de la evidencia a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Ambiente requerido: Ambiente Virtual de Aprendizaje.

Materiales: computador, internet, material de formación “El guion interpretativo, un producto del plan interpretativo”, glosario y biblioteca SENA.

Evidencia 3: Taller “Elaborar el guion interpretativo de la ruta elegida”.

Para ver la descripción detallada de esta evidencia diríjase al menú principal: Fase Ejecución / Actividad de proyecto 7: Diseñar herramientas interpretativas para aplicar en contextos naturales y culturales / Evidencia 3: Taller “Elaborar el guion interpretativo de la ruta elegida”.

Diseñar protocolos y listas de chequeo para la prestación del servicio de la guianza

Para el guía de turismo el protocolo para la prestación del servicio de guianza, proporciona los parámetros a seguir en recorridos turísticos naturales o culturales; en el cumplimiento de la labor, es necesario elaborar protocolos para la ejecución de la ruta elegida, así como las listas de chequeo como herramienta para que el guía de turismo pueda controlar y evaluar la prestación del servicio.

El propósito de esta evidencia es que con lo aprendido hasta el momento se pueda diseñar el protocolo de la ejecución del recorrido con su respectiva lista de chequeo sobre la ruta elegida en la actividad de proyecto 5.

Por lo anterior para el desarrollo de esta evidencia, es necesario que nuevamente con el grupo de trabajo con el que se han venido elaborando las diferentes evidencias grupales, se realicen los puntos que se describen a continuación:

1. Leer el material de formación “Caracterización del usuario y servicio al cliente” correspondiente a esta actividad de proyecto, adicionalmente se debe consultar el documento denominado “Elaboración e implementación de protocolos de seguridad turística en los destinos de San Agustín (Huila), Paisaje Cultural Cafetero (Caldas, Quindío, Risaralda y Norte del Valle), Nuquí (Chocó) y Caño Cristales (Meta), mejorando su competitividad y las condiciones de seguridad de los turistas durante su permanencia o desplazamiento” disponible en el material complementario.

2. Posterior a estas lecturas, se debe diseñar el protocolo para la prestación del servicio de guianza turística con base en la “Norma Técnica Sectorial (NTS GT012)” y las normas técnicas sectoriales específicas según el tipo de actividad a realizar (buceo, rafting, parapente, entre otras) si aplica.

   Nota: estas son las normas que como mínimo se deben tener en cuenta; se recomienda complementar con otros referentes.

3. Diseñar la lista de chequeo correspondiente para ser aplicada en la ejecución del recorrido de la ruta diseñada.

4. Publicar el trabajo en la herramienta de grupo seleccionada, con los títulos “**Protocolo para la prestación del servicio de la guianza #**” y “**Lista de chequeo para la prestación del servicio de la guianza #**” y en su contenido compartir el desarrollo de los puntos solicitados en la evidencia; al final se debe mencionar los nombres de los integrantes.

   Nota: el símbolo de # que aparece en el título de la publicación final del trabajo debe reemplazarse por el número del grupo al que se pertenece, el cual figura en la plataforma.

5. Enviar el archivo con el protocolo y la lista de chequeo al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Ambiente requerido: Ambiente Virtual de Aprendizaje.

Materiales: computador, internet, material de formación “Caracterización del usuario y servicio al cliente”, material complementario “Elaboración e implementación de protocolos de seguridad turística en los destinos de San Agustín (Huila), Paisaje Cultural Cafetero (Caldas, Quindío, Risaralda y Norte del Valle), Nuquí (Chocó) y Caño Cristales (Meta), mejorando su competitividad y las condiciones de seguridad de los turistas durante su permanencia o desplazamiento”, glosario y biblioteca SENA.

Evidencia 4: Formato “Diseñar protocolos y listas de chequeo para la prestación del servicio de guianza”.

Para ver la descripción detallada de esta evidencia diríjase al menú principal: Fase Ejecución / Actividad de proyecto 7: Diseñar herramientas interpretativas para aplicar en contextos naturales y culturales / Evidencia 4: Formato “Diseñar protocolos y listas de chequeo para la prestación del servicio de guianza”.

Evaluar la prestación del servicio de guianza

El guía de turismo debe tener la capacidad de evaluar el servicio prestado en sus recorridos, por lo que existen una serie de herramientas, las cuales cumplen con ese objetivo, permitiendo conocer por parte del turista los aspectos a mejorar o a cambiar; de igual manera también dejan saber cuáles son las prácticas que mejor se realizan y que hacen que el recorrido sea exitoso.

Por lo anterior, el propósito de esta evidencia es diseñar una herramienta que permita evaluar la prestación del servicio de guianza por parte del guía de turismo a los turistas.

Para el desarrollo de esta evidencia, es necesario que se reúna de nuevo con su grupo de trabajo y tener en cuenta los siguientes aspectos:

1. Consultar el material de formación “Caracterización del usuario y servicio al cliente”, correspondiente a esta actividad de proyecto, así como el siguiente material complementario:
   - Guía para medir la satisfacción respecto a los servicios prestados.
   - Manual de apoyo para la capacitación sobre grupos focales y entrevistas.
2. Luego de estas lecturas, se deben tomar los elementos de la caracterización del usuario y de los protocolos de la prestación del servicio de guianza vistos anteriormente y elaborar una herramienta que permita evaluar la satisfacción de los turistas que van a realizar la ruta diseñada.

   Nota: tomar en cuenta que la ruta diseñada es la que se eligió en el grupo en la Evidencia 8: Taller “Diseñar ruta turística en entornos naturales y culturales” de la actividad de proyecto 5.
3. Elegir según conocimientos y manejo, una herramienta (cuantitativa o cualitativa) con la que se desee evaluar la prestación del servicio de guianza, como por ejemplo:
   - Encuesta.
   - Grupo focal.
   - Entrevista.
4. Publicar el trabajo en la herramienta de grupo seleccionada, con el **título** “**Evaluar la prestación del servicio de la guianza #**” y en su contenido compartir el desarrollo de los puntos solicitados en la evidencia; al final mencionar los nombres de los integrantes del grupo.

   Nota: el símbolo de # que aparece en el título de la publicación final del trabajo debe reemplazarse por el número del grupo al que pertenece, el cual figura en la plataforma.

5. Enviar el archivo con la herramienta de evaluación elaborada al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Ambiente requerido: Ambiente Virtual de Aprendizaje.

Materiales: computador, internet, material de formación "Caracterización del usuario y servicio al cliente", materiales complementarios "Guía para medir la satisfacción respecto a los servicios prestados", "Manual de apoyo para la capacitación sobre grupos focales y entrevistas", glosario y biblioteca SENA.

Evidencia 5: Herramienta "Evaluar la prestación del servicio de guianza".

Para ver la descripción detallada de esta evidencia diríjase al menú principal: Fase Ejecución / Actividad de proyecto 7: Diseñar herramientas interpretativas para aplicar en contextos naturales y culturales / Evidencia 5: Herramienta "Evaluar la prestación del servicio de guianza".

Extracts accurate and appropriate information from English texts to complete sentences based on the reading

The creation of interpretative materials is a process that includes didactics and pedagogy. In a multitude of employment options, the tour guide will have the opportunity to put into practice the skills of designing and applying digital or physical resources to make the tour guide an unforgettable experience for tourists. In places such as museums, zoos, rural tours and natural destinations, having materials that recreate the ideas and images of the places visited, will make the words and expressions of the guide to remain in the memory of tourists.

Through this evidence, the aim is to train the tourist guide apprentice in better understanding of the communication process, graphically and gesturally. Reading and writing processes, reading comprehension and predictive reading will be carried out. These exercises will help future guides to carefully choose the cards, brochures or materials available for a high-level guiding process. If the trainee is not familiar with these materials, he or she will be able to contribute his or her experience to develop the guidance in a professional manner.

In order to complete the evidence, the apprentice must:

1. *Read the learning material "Interpretative tools for tour guiding" in order to have the necessary tools for the elaboration of the evidence.*

2. *Download the Evidence 6: Reading "Extracts accurate and appropriate information from English texts to complete sentences based on the reading".*

3. *After analyzing the content of the material, read the text that is in the downloadable evidence.*

4. *According to what you have read in the previous text, please write if the sentences are true or false.*

5. *Then, complete the following sentences using the correct word.*

6. *Send the file where you include all the answers to the questions to the instructor through the virtual learning platform.*

Environment required: *Virtual Learning Environment.*

Materials: *computer, internet, training material "Interpretative tools for tours guiding", glossary and SENA library.*

Evidence 6: *Reading "Extracts accurate and appropriate information from English texts to complete sentences based on the reading".*

Para ver la descripción detallada de esta evidencia diríjase al menú principal: Fase Ejecución / Actividad de proyecto 7: Diseñar herramientas interpretativas para aplicar en contextos naturales y culturales / *Evidence 6: Reading "Extracts accurate and appropriate information from English texts to complete sentences based on the reading*".

Make a summary about technical topics in English and relates them to the appropriate image

Choosing written materials with reliable sources is essential for the tourist guide when designing materials for the guide. The information provided to tourists must be concise, accurate, adequate and sufficient for visitors to know the cultural or natural destinations and to take away the most relevant data. Sometimes, the guide can be filled with many materials, but the secret is to simplify the message and not saturate the materials created.

The objective of this learning material is to provide technical texts to the apprentice that allow him / her to take critical and propositive positions before the work of tour guide. To this end, a document was prepared that stratifies different ecosystems, including visual strategies to further entrench the contents.

In order to complete the evidence, the apprentice must:

1. *Read the learning material "Interpretative tools for tour guiding" in order to have the necessary tools for the elaboration of the evidence.*

2. *After analyzing the material content, download the Evidence 7: Writing "Make a summary about technical topics in English and relates them to the appropriate image" and please read the text called "Eco-tourism in Colombia, nature at it's best".*

3. *After reading the article, please, write a summary that contains the most relevant information. You can see the training material "Cultural and natural destinations in Colombia" of project activity 2. In that learning material it is outlined the steps to make a review.*

4. *After reading the text and making the summary, please write under each image the name of the park.*

5. *Send the file to the instructor through the virtual learning platform.*

Environment required: *Virtual Learning Environment.*

Materials: *computer, internet, training material "Interpretative tools for tours guiding", glossary and SENA library.*

Evidence 7: *Writing "Make a summary about technical topics in English and relates them to the appropriate image".*

Para ver la descripción detallada de esta evidencia diríjase al menú principal: Fase Ejecución / Actividad de proyecto 7: Diseñar herramientas interpretativas para aplicar en contextos naturales y culturales / *Evidence 7: Writing "Make a summary about technical topics in English and relates them to the appropriate image".*

Identificar los peligros, valoración y determinación de controles de los riesgos

Realizar el control de riesgos ergonómicos o biomecánicos permite facilitar el proceso de percepción y respuesta ante las situaciones que ponen en riesgo la salud o el bienestar físico de los trabajadores; los controles de los riesgos admiten a su vez rediseñar los lugares de trabajo en cuanto a espacios, iluminación, ventilación, diseñar tareas que motiven a los trabajadores a realizar su desempeño sin complicación o sin que se genere estrés, desfavoreciendo su condición. Permite igualmente desarrollar nuevas estrategias de planificación de tareas y favorecer técnicas para la realización de las mismas.

El propósito de esta evidencia es afianzar los conocimientos necesarios para generar hábitos saludables y de cuidado en la salud del guía de turismo para evitar así enfermedades laborales.

Por lo anterior y para cumplir con esta evidencia debe inicialmente consultar el material de formación "Hábitos saludables para la prevención de riesgos ergonómicos y psicosociales", correspondiente a esta actividad de proyecto, la "Guía Técnica Colombiana GTC-45" en internet y el siguiente material complementario:

- Procedimiento para identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles.

- Decreto número 1072 de 2015.

Posterior a esta lectura identifique el “Anexo A (Informativo). Ejemplo de tabla de peligros” de la “Guía Técnica Colombiana GTC-45” y ubique la clasificación de riesgos psicosociales y biomecánicos, los cuales son los que se usarán para el desarrollo de esta evidencia.

Después desarrolle lo siguiente:

1. Descargue y diligencie el formato “Matriz de riesgo” que se encuentra en el material complementario de esta actividad de proyecto y revise las pestañas de “Clasificación”, “Efectos”, “Medidas de intervención”, “Tabla de valoración”; tenga en cuenta el documento mencionado anteriormente y que hace parte del material complementario “Procedimiento para identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles”, el cual contiene el paso a paso para el diligenciamiento de la matriz.

2. En la columna “Controles administrativos, señalización, advertencia”, proponga de manera creativa acciones o actividades de cultura física que ayuden a disminuir los riesgos evaluados.

3. Recuerde que la matriz solo debe contener la información para los riesgos psicosocial y biomecánico que se pueden llegar a presentar en el desempeño laboral de un Tecnólogo en Guianza Turística.

4. Envíe la matriz diligenciada al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Ambiente requerido: Ambiente Virtual de Aprendizaje.

Materiales: computador, internet, material de formación “Hábitos saludables para la prevención de riesgos ergonómicos y psicosociales”, materiales complementarios “Procedimiento para identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles” y “Decreto número 1072 de 2015”, glosario y biblioteca SENA.

Evidencia 8: Matriz de riesgo “Identificar los peligros, valoración y determinación de controles de los riesgos”.

Para ver la descripción detallada de esta evidencia diríjase al menú principal: Fase Ejecución / Actividad de proyecto 7: Diseñar herramientas interpretativas para aplicar en

contextos naturales y culturales / Evidencia 8: Matriz de riesgo “Identificar los peligros, valoración y determinación de controles de los riesgos”.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencia de producto: **Evidencia presencial:** Informe de la presencialidad.	• Asiste al turista en las eventualidades que se presentan en el recorrido aplicando las técnicas y los protocolos establecidos. • Elabora guion turístico de acuerdo con la información recolectada en el plan interpretativo y aplicando técnicas de comunicación. • Puede extraer información adecuada y precisa y tomar nota de una conversación, programa, clase, etc.; referido a su profesión. • Puede completar frases basado en información leída previamente en un texto. • Puede realizar actividades de verdadero o falso, basados en una conversación que ha escuchado o en un texto que ha leído. • Realiza resúmenes de la información relevante y detallada de un texto técnico en inglés. • Puede relacionar textos en	**Lista de verificación:** Informe.

	inglés con imágenes o con títulos que le sean adecuados. • Diagnóstica los riesgos ergonómicos y psicosociales de su desempeño laboral según normas de salud ocupacional. • Selecciona las técnicas de cultura física para prevenir riesgos ergonómicos y psicosociales según naturaleza y complejidad del desempeño laboral. • Valora el impacto de la cultura física en el mejoramiento de la calidad de vida y su efecto en el entorno familiar social y productivo teniendo en cuenta su proyecto de vida.	
Evidencia de producto: **Evidencia 1:** Matriz "Determinar las eventualidades a presentarse durante el recorrido en la ruta elegida".	Asiste al turista en las eventualidades que se presentan en el recorrido aplicando las técnicas y los protocolos establecidos.	**Lista de verificación:** Matriz.
Evidencia de producto: **Evidencia 2:** Infografía "Identificar el perfil del turista de la ruta elegida".		**Lista de verificación:** Infografía.
Evidencia de producto: **Evidencia 3:** Taller "Elaborar el guion interpretativo de la ruta elegida".		**Lista de verificación:** Taller.

Evidencia de producto: **Evidencia 4:** Formato "Diseñar protocolos y listas de chequeo para la prestación del servicio de guianza".	Elabora guion turístico de acuerdo con la información recolectada en el plan interpretativo y aplicando técnicas de comunicación.	**Lista de verificación:** Formato.
Evidencia de producto: **Evidencia 5:** Herramienta "Evaluar la prestación del servicio de guianza".		**Lista de verificación:** Herramienta de evaluación.
Evidencia de conocimiento: ***Evidence 6:*** *Reading "Extracts accurate and appropriate information from English texts to complete sentences based on the reading".*	• Puede extraer información adecuada y precisa y tomar nota de una conversación, programa, clase, etc.; referido a su profesión. • Puede completar frases basado en información leída previamente en un texto. • Puede realizar actividades de verdadero o falso, basados en una conversación que ha escuchado o en un texto que ha leído.	**Lista de verificación:** Lectura.
Evidencia de producto: ***Evidence 7:*** *Writing "Make a summary about technical topics in English and relates them to the appropriate image".*	• Realiza resúmenes de la información relevante y detallada de un texto técnico en inglés. • Puede relacionar textos en inglés con imágenes o con títulos que le sean adecuados.	**Lista de verificación:** Resumen.

Evidencia de producto: **Evidencia 8:** Matriz de riesgo "Identificar los peligros, valoración y determinación de controles de los riesgos".	• Diagnostica los riesgos ergonómicos y psicosociales de su desempeño laboral según normas de salud ocupacional. • Selecciona las técnicas de cultura física para prevenir riesgos ergonómicos y psicosociales según naturaleza y complejidad del desempeño laboral. • Valora el impacto de la cultura física en el mejoramiento de la calidad de vida y su efecto en el entorno familiar, social y productivo teniendo en cuenta su proyecto de vida.	**Lista de verificación:** Matriz de riesgo.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Acreditación: certificación mediante un documento en la cual una persona posee las facultades necesarias para desempeñar un cometido.

Assess: *To carefully consider a situation, person, or problem in order to make a judgment.*

Calidad en el servicio: significa cumplir con los requisitos o expectativas del cliente y hacer esto siempre bien desde la primera vez.

City tour**:** itinerario turístico que incluye la visita guiada de una ciudad.

Cliente: es la persona que a través de un proceso de intercambio, espera recibir un producto o servicio para satisfacer integralmente sus necesidades o deseos.

Cliente externo: razón de ser de la organización. Son las personas a quienes la empresa aplica todas sus energías y recursos con miras a crear la máxima satisfacción de sus necesidades.

Cliente interno: son todos los empleados de la organización que a través del intercambio laboral, fundamentado en la colaboración y apoyo mutuo, esperan, no solo recibir un salario, sino también la satisfacción de servir mejor, trabajando mancomunadamente en aras de la satisfacción recíproca.

Código: es el conjunto de signos que deben ser compartidos por el emisor y el receptor de un mensaje para que este sea comprendido.

Cognition: *The mental process of knowing, including aspects such as awareness, perception, reasoning, and judgment. That which comes to be known, as through perception, reasoning, or intuition; knowledge.*

Confiabilidad: es la capacidad de prestar el servicio prometido con exactitud y seriedad.

Conjunto de servicio: amalgama de prestaciones que el cliente espera recibir además del producto o servicio pactado como consecuencia de la buena gestión de calidad en la que se ha comprometido la empresa.

Conocimiento del cliente: es el sistema mediante el cual se identifica de manera personalizada al cliente para caracterizar sus requerimientos y necesidades con el fin de satisfacérselos.

Cortesía: atención, amabilidad y buenos modales.

Cultural heritage: *The term cultural heritage encompasses several main categories of heritage: Cultural heritage, tangible cultural heritage: Movable cultural heritage (paintings, sculptures, coins, manuscripts) immovable cultural heritage (monuments, archaeological sites, and so on) underwater cultural heritage (shipwrecks, underwater ruins and cities).*

Denuncia: acción y efecto de denunciar (avisar o notificar) por medio de una declaración pública una situación ilegal o injusta cometida.

Documentos: información creada o recibida, conservada como información y prueba por una organización o individuo en el desarrollo de sus actividades.

Estación de policía: edificio o dependencias destinadas a alojar los equipamientos de la policía nacional y a ser utilizados por esta en el desempeño de sus funciones.

Falsificación: es un acto consistente en la creación o modificación de ciertos documentos, efectos, productos (bienes o servicios) con el fin de hacerlos parecer como verdaderos, o para alterar o simular la verdad.

***Feedback*:** es una respuesta durante el proceso de comunicación en donde se invierten los roles de forma continua entre el emisor y el receptor, generando retroalimentación.

Gather: *To look for and find information or documents in different places.*

Gerencia del servicio: significa darle un vuelco a toda la organización y convertirla en un negocio enfocado hacia el cliente.

IATA: Asociación de Transporte Aéreo Internacional.

Intangible cultural heritage: *Oral traditions, performing arts, rituals.*

Journey: *The act of traveling from one place to another; a trip.*

La percepción del cliente: es la imagen que tiene el cliente de la empresa como resultado de experiencias propias o contadas por los demás clientes.

Laying out: *To arrange something according to a detailed plan, for example rooms in a building, roads in a town, or areas on a piece of land.*

Lista de verificación: es una de las formas más objetivas de valorar el estado de aquello que se somete a control; se puede utilizar con finalidades de evaluación, de control o análisis.

Media: *Communication channels through which news, entertainment, education, data, or promotional messages are disseminated. Media includes every broadcasting and narrowcasting medium such as newspapers, magazines, TV, radio, billboards, direct mail, telephone, fax, and internet. Media is the plural of medium and can take a plural or singular verb, depending on the sense intended.*

Momento de verdad: es un episodio en el cual el cliente entra en contacto.

Nowadays: *During the present time; now.*

OACI: Organización de Aviación Civil Internacional.

Pérdida: es la carencia o privación de algo que se poseía (documentos).

Programa turístico: descripción pormenorizada presentada a través de un medio o instrumento promocional, el cual se contiene el itinerario, las excursiones, las tarifas, la vigencia y todo lo concerniente con las actividades del viaje.

Prontitud de respuesta: es la velocidad con la que la empresa responde a las llamadas; tiene que ver con la toma de decisiones rápidas, oportunas y confiables.

Recepción: es la fase donde se establece el primer contacto con el cliente; esta primera impresión es clave en una relación exitosa con el cliente.

Recuperación del servicio: es la respuesta de la compañía a un problema de servicio, que compromete directamente la credibilidad del cliente.

Robo: es un delito contra el patrimonio, consistente en el apoderamiento de bienes ajenos, con intención de lucrarse, empleando para ello fuerza en las cosas o bien, violencia o intimidación en la persona.

Salvoconducto: documento expedido por la autoridad competente para permitir el tránsito libre y sin riesgo de su portador.

Seguridad: solidez financiera en donde no se presentan peligros, daños o riesgos; es algo que se presenta como cierto y que no admite duda.

Sidedness: *Having sides usually of a specified number or kind. Often used in combination.*

Stage: *A particular part of a process that has several different parts.*

Suitability: *The quality of having the properties that are right for a specific purpose.*

Thematic tour: *A tour designed around a specific theme such as fall foliage, also a special interest tour.*

Trámites: es la gestión o diligenciamiento que se realiza para obtener un resultado en pos de algo para resolver una cosa o asunto.

Try-out: *A test of the suitability of a performer.*

Valor agregado: es aquello que es percibido como adicional o extra en el servicio que se está prestando.

Visado: certificado o sello que se pone en un documento al visarlo, particularmente en un pasaporte.

Water mill: *A watermill is a structure that uses a water wheel or turbine to drive a mechanical process such as flour, lumber or textile production, or metal shaping (rolling, grinding or wire drawing).*

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Cardona, C. y Restrepo, A. (s.f.). *Herramientas de control. Lista de chequeo*. Recuperado de http://puntosdeencuentro.weebly.com

Centro de Estudios Superiores en Turismo. (s.f.). *Metodología del estudio de perfil y satisfacción del turista.* Recuperado de http://ictur.sectur.gob.mx

Fondo Nacional de Turismo. (s.f.). *Introducción y beneficios.* Recuperado de http://www.fontur.com.co

Gobierno de Navarra. (2009). *Guía para medir la satisfacción respecto a los servicios prestados.* Recuperado de http://www.navarra.es

Horovitz, C. (1975). *Its ocurrence, chemistry, physics, metallurgy, biology and technology.* Londres: Academic Press.

Mejía, L. (2009). *¿Cómo puedo mejorar el servicio al cliente?* Recuperado de http://www.eumed.net

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2008). *Sistema de indicadores de competitividad para el turismo colombiano.* Recuperado de http://www.mincit.gov.co

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (2011). *Guía para la caracterización de usuarios de las entidades públicas.* Recuperado de http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co

Mr turismo. (s.f.). *Diez nuevos nichos de clientes marcan tendencia en el sector turístico.* Recuperado de http://www.mrturismo.com

Oliva, P. (2009). *Listas de chequeo como técnica de control.* Recuperado de http://www.minsal.cl

Organización Mundial del Turismo. (1999). *Código Ético Mundial para el turismo-artículo 7.* Recuperado de http://ethics.unwto.org

Organización Mundial del Turismo. (2014). *Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos.* Recuperado de http://www2.unwto.org

Organización Mundial del Turismo. (2015). *Turismo para todos: promover la accesibilidad universal.* Recuperado de http://cf.cdn.unwto.org

Restrepo, C., Restrepo, L. y Estrada, S. (2006). *Enfoque estratégico del servicio al cliente.* Recuperado de http://revistas.utp.edu.co

Sellés, S., Pina, T. y Navas, A. (2004). La gestión de la calidad a través de las normas ISO 9000 del año 2000: un estudio empírico. *Revista investigaciones europeas de dirección y economía de la empresa, 10*(2), 183-199.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autores	Adriana Milena Mesa	Líder Expertos técnicos	Centro de Comercio y Turismo. Regional Quindío	Octubre de 2017
	Lina Eugenia Arango Narváez	Experta técnica	Centro de Comercio y Turismo. Regional Quindío	
	Piedad Álvarez Jaramillo	Experta técnica	Centro de Comercio y Turismo. Regional Quindío	
	Marian Yarith Carvajal Castellanos	Experta técnica	Centro de Servicios Empresariales y Turísticos. Regional Santander	
	Clara Esperanza Osorio Dussán	Grupo de planeación del manejo-ecoturismo	Parques Nacionales Naturales de Colombia	

	Julián David Mejía Vargas	Experto técnico	Centro de Gestión de Mercados, Logística y Tecnologías de la Información. Regional Distrito Capital.	
	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
Autores	Diana Carolina León Romero	Asesora pedagógica	Línea de producción Quindío	Octubre de 2017	Revisión y ajustes pedagógicos.
	Gloria Amparo Escudero López	Asesora pedagógica	Línea de producción Quindío		

	Rachman Bustillo Martínez	Guionista	Línea de producción Quindío		Revisión y ajustes de estilo y referencias.