PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: **TÉCNICO EN ANIMACIÓN TURÍSTICA**
- Código del Programa de Formación: **634214**
- Nombre del Proyecto: **Ejecutar actividades de animación turística dirigidas a establecimientos recreativos y turísticos en los municipios del Valle del Cauca.**
- Fase del Proyecto: **PLANEACIÓN**
- Actividad de Proyecto: Planear actividades de animación turística en los atractivos de los municipios del Valle del Cauca teniendo en cuenta el Plan de contingencia y equipos requeridos en la prestación del servicio. Entregar plan de las actividades a realizar.

- **Competencia:** Atención a usuarios
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**
  - ✓ Atender usuarios aplicando técnicas de comunicación asertiva y normas de etiqueta y protocolo.
  - ✓ Organizar información necesaria para la prestación del servicio de acuerdo con los protocolos establecidos por la organización.

- **Competencia:** Comprender textos en inglés en forma escrita y auditiva.
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**
- Encontrar vocabulario y expresiones de inglés técnico en anuncios, folletos, páginas web, etc.
- Comprender frases y vocabulario habitual sobre temas de interés personal y temas.

- **Competencia:** Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y la naturaleza en el contexto laboral y social.
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**
  - ✓ Asumir actitudes críticas, argumentativas y propositivas en función de la resolución de problemas de carácter productivo y social.
  - ✓ Desarrollar procesos comunicativos eficaces y asertivos dentro de criterios de racionalidad que posibiliten la convivencia, el establecimiento de acuerdos, la construcción colectiva del conocimiento y la resolución de problemas de carácter productivo y social.
  - ✓ 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.

- **Competencia:** Diseñar, organizar y ejecutar actividades de animación turística
  Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
  - ✓ Preparar los materiales lúdicos, juegos y recursos requeridos para el desarrollo del programa de animación turística definido.

- ✓ Organizar el grupo de apoyo, de acuerdo con el cronograma, funciones, responsabilidades y el programa de animación turística.
- ✓

- **Competencia:** Preparar los materiales y equipos para el desarrollo de actividades de animación turística.
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**
  - ✓ Revisar el estado de los equipos antes y después del desarrollo de las actividades, según manuales y políticas de la organización
  - ✓ Reportar novedades relacionadas con el estado de los activos, materiales, productos y/o equipos de acuerdo con los procedimientos establecidos.

- **Competencia:** Comprender textos en ingles en forma escrita y auditiva
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**
  - ✓ Encontrar información específica y predecible en escritos sencillos y cotidianos.
  - ✓ Leer textos muy breves y sencillos en inglés general y técnico.

- Duración de la Guía: **215 (Doscientos quince) horas.**

2. PRESENTACIÓN

Aprendices! la Animación turística es una especialidad joven, lleva dentro de sí la gran responsabilidad de desarrollar habilidades que transforman valores y aptitudes hacia los que la ejercen y la disfrutan, su objetivo fundamental está basado en **lograr un disfrute y esparcimiento placentero hacia clientes y personas que necesitan ocupar su tiempo de ocio**, por lo que , aquellos encargados de realizar esta actividad deben poseer cualidades y responsabilidades que además de entretener logren del cliente nuevas formas de socialización, el desarrollo de esta guía será un paso más para el alcance de sus objetivos académicos, profesionales y de proyecto de vida.



3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1. actividad de Reflecion inicial.

Estudio de Caso:

Luis, es un joven emprendedor apasionado por los deportes extremos, vive en un lugar donde los paisajes naturales, el entorno ambiental, los ríos y en general todo su contexto geográfico es un paraíso para su pasión: el canopy, el salto de alturas, escalar montañas, ciclo montañismo, senderismo. Conocedor que estas actividades tienen grandes seguidores decide emprender su proyecto de vida en torno a este tipo de actividades, para así proyectar su negocio. Monta una página web, por medio de la cual da a Pasa el tiempo y llegan sus primeros clientes, ciudadanos extranjeros que a duras penas se hicieron entender, Luis no sabía hablar su idioma, eso dificulta el manejo de esos primeros clientes.

La primera actividad que les ofrece es la de senderismo, para eso les prepara un kit de alimentación para el recorrido, el cual ofrecía paisajes hermosos en medio de la naturaleza y en algunos casos con niveles de esfuerzo importantes dado que en el debían escalar algunas partes del recorrido. La pareja de extranjeros, de origen británico, deciden a mitad del camino tomar los alimentos que Luis ofrece dentro del tour, uno de los turistas se siente enfermo, las bebidas que Luis ofrece estaban endulzadas con azúcar y uno de los turistas es diabético.





Superado ese impase Luis cumple con su primer día de actividades programadas. Para el segundo día, el turno era para el salto de alturas. Ambos turistas deciden emprender la aventura de lanzarse desde un puente el cual está a más de 150 metros de altura sobre un hermoso rio de aguas cristalinas. El solo paisaje hermoso pagaba el tour para estos turistas ingleses, era el paraíso. Luis consigue unas cuerdas para amarrar a sus clientes y así poder lanzarlos y que sientan la adrenalina que representa esta exclusiva aventura. Se lanza el primer turista y es todo un éxito, caso distinto al segundo, debido a que Luis no se percató que para el primer salto la cuerda se desgasto debido a los años de lanzamiento que Luis hacía en ella, el segundo turista se percata del desgaste de la cuerda y decide no lanzarse de la misma, situación que lo pone muy incómodo y le pide que le devuelva parte del dinero del segundo día de tour, el cual el no decide aceptarlo ya que afirma que no pactaron nada de esto, ya que no levantaron algún documento, a causa de no entender el español los turistas.

Cuando llegan los turistas a su lugar de origen deciden enviar una nota de no conformidad a la página web, por medio de la cual contactaron a Luis y deciden referenciarlo de la peor manera.

Luis a partir de esos comentarios cierra su negocio, debido al mal que le causaron para su imagen.

3.2. Actividad de Contextaluazación.

<u>Preguntas relacionadas con el Caso de Estudio:</u>

- ✓ ¿Considera importante planear las actividades al interior de la empresa? ¿Por qué?
- ✓ ¿Que aspectos cree que son importantes tener en cuenta antes de prestar un servicio de deportes extremos?
- ✓ Enumere los errores que cometió Luis en la prestación del servicio
- ✓ ¿Piensa que es importante el saber una segunda lengua? ¿Por qué?
- ✓ ¿Que conocimientos considera que debe tener el personal que trabaja en una empresa prestadora de servicios en el área de animación turística?
- ✓ Según su criterio cuál es la planeación que debió hacer Luis antes de ofertar sus servicios. Entregue la propuesta.

3.3. Actividad de Apropiación.

3.3.1. Organizar actividades de animación turística organizando la información necesaria para la prestación del servicio aplicando técnicas de comunicación, normas de cortesía, protocolo y normas para la prevención de riesgos preparando los equipos de acuerdo al cronograma y funciones del grupo de apoyo. En equipos de trabajo entregue la actividad diseñada y los recursos necesarios mediante informe escrito de manera digital.

3.3.1. Determinar las necesidades y requerimientos del cliente teniendo en cuenta el bilingüismo y las oportunidades de la región, su biodiversidad, riqueza paisajística en el marco de la normatividad legal vigente.

3.3.1.1. Reconocer la tipología de clientes, con el fin de brindar una óptima asistencia al turista, aplicando los estándares de calidad (ISO 9000) y las orientaciones dadas por el docente. En equipos de trabajo entregue trabajo de manera física y video del juego de roles realizado en clase. **(Atención a usuarios)**



3.3.1.2. Apropiar los conceptos de ciclo de servicio, momentos de verdad, quejas, reclamos y presentación personal y portafolio de servicio; en la empresa que fue creada por equipos de trabajo Socialice mediante exposición y posteriormente realice informe escrito y entregue de manera física. **(Atención a usuarios)**

3.3.1.3. Analizar las necesidades y deseos del cliente para motivarlo de acuerdo a su experiencia, hábito, tendencia, moda, costumbres y cultura. De forma individual socialice en clase por medio de juego de roles en equipos de trabajo. Entregue video del juego de roles realizado. **(Atención a usuarios)**

3.3.1.4. Apropiar los conocimientos sobre las técnicas de comunicación y la comunicación asertiva aplicando programación neurolingüística y teniendo en cuenta el material de apoyo entregado por el docente. Por equipos de trabajo socialice mediante exposición y entregue presentación en medio digital**. (Atención a usuarios)**

3.3.1.5. Diseñar portafolio de servicios de la empresa didáctica y formatos requeridos para la prestación del servicio, teniendo en cuenta las fuentes de la información, utilizando las tecnologías adecuadas y las orientaciones dadas por el docente. Socialice por equipos de trabajo el portafolio y los formatos diseñados mediante exposición y entregue en digital. **(Atención a Usuarios)**

3.3.1.6. Aplicar las técnicas de venta, etiqueta y protocolo en la atención a usuarios turísticos; teniendo en cuenta políticas de calidad ISO 9000, objeciones, cierre de ventas, servicio post venta, psicología del cliente, tipos de clientes necesidades y deseos de los clientes identificando el ciclo del servicio y momentos de verdad; socialice mediante simulación en equipos de trabajo. Entregue guión y video de la simulación realizada. **(Atención a usuarios)**

3.3.1.7. Establecer acuerdos mediante el uso de procesos comunicativos, racionales, y argumentados orientados hacia la resolución de problemas. Teniendo en cuenta el manual de convivencia de la institución educativa y el apoyo del docente; socialice por medio de dramatizaciones. Entregue informe individual de la socialización de todas las dramatizaciones y video de su dramatización. **(Ética)**



3.3.1.7.1 Diseñe un producto que se pueda utilizar en la prestación de servicios en el área turística analizando en equipos de trabajo las materias primas del entorno y reconozca los conceptos de criticidad, pensamiento crítico y pensamiento creativo. Entregue el producto elaborado, registro fotográfico y socialice en clase mediante exposición. **(Ética)**

3.3.1.7.2. Analizar las ocho inteligencias múltiples de Haward Gadner mediante consulta realiza en equipos de trabajo y socialice mediante exposición. De manera individual identifique cual inteligencia desarrolla y como la ofrece al servicio de la comunidad. Entregue apuntes en el portafolio. **(Ética)**

3.3.1.7.3. Definir de los siguientes términos: Conflicto, objetividad, subjetividad, intersubjetividad y decisiones mediante consulta en equipos de trabajo y aplíquelos a la solución de conflictos. Socialice mediante dramatizado y entregue definición de los términos consultados y registro fotográfico o video del dramatizado. **(Ética)**



3.3.1.7.4. Explicar cada una de las diversas formas de resolver un conflicto (La coerción, la fuerza - La ley del más fuerte, la ley del Talión - La confrontación. El enojo, La intimidación, Bullying - La ley y la justicia - Agentes: conciliador, Mediador. Negociación y resolución amigable) de acuerdo a las orientaciones del docente y en equipos de trabajo selecciones cuál o cuáles considera que sea la más indicada en la resolución de problemas en el ámbito productivo y social. Entregue trabajo en medio físico y socialice mediante plenaria. **(Ética)**

3.3.1.8. Apropiar los conocimientos acerca de ergonomía (Riesgo ergonómico, riesgo psicosocial, prevención de riesgos ocupacionales y desempeño laboral) basándose en la ley 1072 del 2015 Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo, así como las orientaciones dadas por el docente. Por equipos de trabajo y con autorización de la IE realice visita a una empresa donde identifique posibles riesgos ocupacionales. Entregue informe técnico y lista de chequeo diligenciado en medio digital. (**Salud y Seguridad en el Trabajo)**

3.3.1.9.1 Apropiar los conocimientos sobre los materiales y las actividades que conforman el proceso para el desarrollo de la animación turística, teniendo en cuenta la ley 181 de 1995 (artículos 1, 2 y 3) del deporte y la recreación, así como las orientaciones dadas por el docente. Presente exposición por equipos de trabajo y entregue presentación en medio digital. **(Actividades de Animación Turística)**

3.3.1.9.2. Establecer las funciones del grupo de apoyo, cronogramas de actividades, responsabilidades y manejo de grupo, así como prever posibles cambios en el programa, basándose en las orientaciones dadas por el docente. Con su equipo de trabajo socialice en mesa redonda y entregue evidencia en medio digital. **(Actividades de Animación Turística)**

3.3.1.10.1. Apropiar conocimientos sobre el estado de los equipos, manual de funcionamiento y formatos requeridos mediante consulta, teniendo en cuenta los protocolos establecidos y las orientaciones dadas por el docente. Socialice por equipos de trabajo mediante exposición. Entregue el manual y los formatos en medio digitales. **(Manejo de Equipos)**

3.3.1.10.2. Apropiar los conceptos sobre normas de higiene, normas de seguridad industrial y ocupacional, teniendo en cuenta, los manuales de funcionamiento de los equipos y las orientaciones dadas por el docente. Socialice mediante conversatorio y entregue la consulta realizada en escrito. **(Manejo de Equipos)**

3.3.1.10.3. Aplicar el procedimiento requerido para la revisión de los materiales equipos y suministros utilizando los formatos requeridos, basándose en los protocolos establecidos y los estándares de calidad. Por equipos de trabajo socialice mediante juego de roles y entregue video. **(Manejo de Equipos)**



3.3.1.11. Apropiar el vocabulario específico sobre Supermarket and Clothes Shopping, utilizando los adjetivos demostrativos This/That/These/Those en Singular/Plural y el There Is/There Are en la construcción de oraciones y comparative and superlative adjectives, teniendo en cuenta las orientaciones dadas por el docente. Por equipos de trabajo socialicen mediante maqueta (en un 8vo de cartulina) del lugar del servicio de su empresa y presenten al docente técnico.

3.3.1.11.1. Construir un párrafo sobre ubicación espacial empleando una ruta de llegada a su empresa y utilizando expresiones y frases sencillas para describir su entorno, de acuerdo a las orientaciones dadas. Por equipos de trabajo socialicen el párrafo mediante lectura y entreguen al docente.

3.4. Actividad de transferencia del conocimiento.

Planear actividades de animación turística en los atractivos de los municipio del Valle del Cauca teniendo en cuenta el plan de contingencia y equipos requeridos en la prestación del servicio. Entregar plan de las actividades a realizar.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Desempeño: Juego de roles realizado en clase sobre tipología de clientes. Exposición sobre conceptos de ciclo de servicio, momentos de verdad, quejas, reclamos y presentación personal y portafolio de servicio. Juego de roles sobre las necesidades y deseos del cliente Exposición sobre las técnicas de comunicación y la comunicación asertiva.	• Atiende al cliente identificando sus necesidades, deseos y expectativas y brindándole información según los protocolos establecidos por la organización. • Explora diferentes fuentes de información utilizando tecnologías de la información y la comunicación. • Diligenciar formatos • Selecciona la información requerida para la prestación del servicio de acuerdo con los objetivos de la organización y las	**Observación - Lista de Chequeo**

Dramatización sobre el uso de procesos comunicativos, racionales, y argumentados. Exposición sobre portafolio de servicios de la empresa didáctica y formatos requeridos para la prestación del servicio. Simulación sobre las técnicas de venta, etiqueta y protocolo. Exposición sobre los materiales y las actividades que conforman el proceso para el desarrollo de la animación turística. Mesa redonda sobre las funciones del grupo de apoyo, cronogramas de actividades, responsabilidades y manejos de grupo. Exposición sobre el estado de los equipos, manual de funcionamiento y formatos requeridos. Conversatorio sobre normas de higiene, normas de seguridad industrial y ocupacional. Fuego de roles realizado sobre procedimiento requerido para la revisión de los materiales equipos y suministros equipos y suministros. Exposición del producto para la prestación del servicio. Exposición inteligencias múltiples de Haward Gadner. Dramatizado conflicto, objetividad, subjetividad, intersubjetividad y decisiones. Plenaria sobre conflicto.	necesidades y expectativas del cliente. • Organiza el grupo de apoyo asignando funciones y responsabilidades de acuerdo con el plan de acción establecido. • Revisa equipos antes y después del desarrollo de las actividades corroborando su • Funcionamiento y limpieza, reportando deficiencias en el tiempo establecido y a la persona • Que corresponde de acuerdo con lo establecido en los protocolos de la organización. • Revisa el estado de los activos reportando inconsistencias y novedades en el libro • Establecido de acuerdo con la normatividad vigente • Diagnóstica los riesgos ergonómicos y psicosociales de su desempeño laboral según normas de salud ocupacional. • Argumenta y acoge objetivamente los criterios que contribuyen a la resolución de problemas propone alternativas creativas, lógicas y coherentes que posibiliten la resolución de problemas armoniza los componentes racionales y emocionales en el desarrollo de los procesos de trabajo colectivo.	**Observación - Lista de Chequeo**

Evidencias de Producto: Trabajo de manera física realizado sobre tipología de clientes. Informe escrito de manera física elaborado sobre conceptos de ciclo de servicio, momentos de verdad, quejas, reclamos y presentación personal y portafolio de servicio. Video del juego de roles realizado sobre las necesidades y deseos del cliente Presentación elaborada en medio digital sobre las técnicas de comunicación y la comunicación asertiva. Video de la dramatización e informe individual realizados sobre el uso de procesos comunicativos, racionales, y argumentados. Portafolio de la empresa didáctica y los formatos diseñados para la prestación del servicio. Guion y video de la simulación realizada sobre las técnicas de venta, etiqueta y protocolo. Informe técnico y listo de chequeo elaborado acerca de ergonomía (Riesgo ergonómico, riesgo psicosocial, prevención de riesgos ocupacionales y desempeño laboral). Presentación elaborada en medio digital sobre los materiales y las actividades que conforman el proceso para el desarrollo de la animación turística.	• Se comunica fácilmente con los miembros de la comunidad educativa según protocolos y normas de convivencia institucional. • Establece procesos comunicativos asertivos que posibilitan la convivencia en los contextos social y productivo de acuerdo con las competencias ciudadanas. Escribe o presenta descripciones de sí mismo, su profesión y su entorno. • Elabora resúmenes cortos sobre textos sencillos, y con contenido técnico.	**Valoración de Productos - Lista de Chequeo**

Trabajo elaborado en medio digital sobre las funciones del grupo de apoyo, cronogramas de actividades, responsabilidades y manejo de grupo. Manual y los formatos diseñados sobre el estado de los equipos, manual de funcionamiento y formatos requeridos. Consulta realizada sobre normas de higiene, normas de seguridad industrial y ocupacional. Video del juego de roles realizado sobre procedimiento requerido para la revisión de los materiales equipos y suministros equipos y suministros. Producto diseñado y registro fotográfico. Apuntes en el portafolio sobre inteligencias múltiples de Haward Gadner. Definición de los términos consultados y registro fotográfico o video del dramatizado sobre conflicto, objetividad, subjetividad, intersubjetividad y decisiones. Trabajo en medio físico sobre conflicto.		**Valoración de Productos - Lista de Chequeo**

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Etiqueta: Es el conjunto de reglas y costumbres que nos permite desenvolvernos adecuadamente en los diferentes ambientes.

Protocolo: Viene del griego protocollum y significa orden. Elemento de orden creado para evitar problemas y resolver divergencias que surgen constantemente del encuentro de las vanidades humanas.

Protocolo empresarial: Es un nuevo concepto en las organizaciones. “Es el compendio de normas escritas que regulan la actuación de una empresa, tanto interna como externamente”.
Es importante destacar que cada uno de los actos empresariales posee sus propias características y objetivos. Dependiendo de lo que estemos interesados en conseguir, elegiremos un tipo de acto u otro.

Cuando se realiza cualquier tipo de acto, hay que acudir al entorno de negociación y a las atenciones especiales; con estos detalles se pretende buscar una imagen diferenciadora de la empresa (una buena imagen, atención personalizada, soluciones individuales, valores agregados).

Diplomacia: Es el uso de la inteligencia y el tacto en las relaciones entre las personas y las naciones. Es el arte de la cortesía.
Peticiones: Son todas aquellas solicitudes que el cliente utiliza para que se le atienda acorde a sus necesidades con relación al servicio.

Quejas: Son el medio por el cual el usuario o suscriptor pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado (s) empleado (s), o su inconformidad con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio.

Reclamación: Es una actuación preliminar mediante la cual la empresa revisa la facturación de los servicios públicos a solicitud del interesado, para tomar una posterior decisión final o definitiva del asunto. El Recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación el servicio o la ejecución del contrato. Las peticiones y quejas pueden tramitarse de manera verbal o escrita, y los recursos necesariamente de forma escrita.

Manuales: Se denomina manual a toda guía de instrucciones que sirve para el uso de un dispositivo, la corrección de problemas o el establecimiento de procedimientos de trabajo.

Inteligencia: Es la capacidad de elegir, entre varias posibilidades, aquella opción más acertada para la resolución de problemas.

Ergonomía: Conjunto de técnicas encargadas de adaptar el trabajo a la persona, mediante el análisis de puestos, tareas, funciones y agentes de riesgo psico-socio-laboral que pueden influir en la productividad del trabajador y trabajadora, y que se pueden adecuar a las condiciones de mujeres y hombres.

Higiene Ocupacional: Conjunto de medidas técnicas y organizativas orientadas al reconocimiento, evaluación y control de los contaminantes presentes en los lugares de trabajo que puedan ocasionar enfermedades.
Plan de Evacuación: Conjunto de procedimientos que permitan la salida rápida y ordenada de las personas que se encuentren en los lugares de trabajo, hacia sitios seguros previamente determinados, en caso de emergencias.

Salud Ocupacional: Todas las acciones que tienen como objetivo promover y mantener el mayor grado posible de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las profesiones y ocupaciones; prevenir todo daño a la salud de éstos por las condiciones de su trabajo; protegerlos en su trabajo contra los riesgos resultantes de la presencia de agentes perjudiciales a su salud; así corno colocarlos y mantenerlos en un puesto de trabajo adecuado a sus aptitudes fisiológicas y psicológicas.

Seguridad Ocupacional: Conjunto de medidas o acciones para identificar los riesgos de sufrir accidentes a que se encuentran expuestos los trabajadores con el fin de prevenirlos y eliminarlos.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

- ✓ Karl Albrecht en su libro “La excelencia del servicio” (2001)
- ✓ ISO 9000
- ✓ Manual de convivencia de la institución educativa
- ✓ Ley 1072 del 2015 Gestión de seguridad y salud en el trabajo

- ✓ Ley 181 de 1995 (artículos 1, 2 y 3) del deporte y la recreación
- ✓ www.pjc.turincon.com
- ✓ www.oaralidere.org

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Zoranllely Alarcón Quintero, Libardo Aguilera Ocampo, Sor. Luz Mary Holguín, Sor. Luz Mary Holguín. Lida Patrícia Muriel Rojas, Carlos Andrés Cruz Jurado, Maria del Pilar Franky Gonzalez	Docente Instructor	I.E Sagrado Corazón de Jesús SENA CLEM	Julio 26 de 2017
Autor (es)	Monica Porras Gustavo Adolfo Lozano	Instructor	SENA CLEM	Abril 23 de 2020

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	**Monica Elena Porras** **Karimie Mejia** **Gustavo Adolfo Lozano**	**Instructor**		**Abril 20 de 2021**	**Actualización a formato GFPI-F-135.**