TECNÓLOGO EN GUIANZA TURÍSTICA
GUÍA DIDÁCTICA PARA LA GESTIÓN DE PROYECTOS Código: TGT-P01-GD07

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DIDÁCTICA PARA LA GESTIÓN DE PROYECTOS

Nombre del Proyecto	Diseño y operación integral de actividades guiadas en escenarios de patrimonio cultural y natural.	Fase del Proyecto	Ejecución
Actividad de Proyecto 7	Diseñar herramientas interpretativas para aplicar en contextos naturales y culturales.	Código de guía	GT-P01-GD07

Nombre de la Actividad de Proyecto:	Diseñar herramientas interpretativas para aplicar en contextos naturales y culturales.
Duración:	240 horas
Competencia Asociada:	• Prestar el servicio de guianza de acuerdo con lo requerido por el usuario. • Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social. • Producir textos en inglés en forma escrita y oral.

Resultados de Aprendizaje relacionados con la Actividad del Proyecto:

26020102003	Brindar información al usuario, sobre accesibilidad, condiciones meteorológicas y de riesgo, características físicas de la localidad o sitio a visitar según protocolo de servicios.
26020102002	Interpretar la historia del arte en el contexto local, nacional e internacional.
26020102004	Comunicar a los usuarios las actividades a desarrollar, los atractivos y facilidades turísticas del recorrido, instrucciones y recomendaciones de acuerdo con el programa acordado.
24020150001	Interactuar en los contextos Productivos y Sociales en función de los Principios y Valores Universales.
24020150003	Generar procesos autónomos y de trabajo colaborativo permanentes, fortaleciendo el equilibrio de los componentes racionales y emocionales orientados hacia el Desarrollo Humano Integral.

24020150004	Redimensionar permanentemente su Proyecto de Vida de acuerdo con las circunstancias del contexto y con visión prospectiva.
24020150010	Reconocer el rol de los participantes en el proceso formativo, el papel de los ambientes de aprendizaje y la metodología de formación, de acuerdo con la dinámica organizacional del SENA
24020150011	Asumir los deberes y derechos con base en las leyes y la normativa institucional en el marco de su proyecto de vida.
24020150012	Gestionar la información de acuerdo con los procedimientos establecidos y con las tecnologías de la información y la comunicación disponibles.
24020150013	Identificar las oportunidades que el Sena ofrece en el marco de la formación profesional de acuerdo con el contexto nacional e internacional.
24020150014	Concertar alternativas y acciones de formación para el desarrollo de las competencias del programa formación, con base en la política institucional.
24020150206	Buscar de manera sistemática información específica y detallada en escritos en inglés, mas estructurados y con mayor contenido técnico.
24020150203	Comprender una amplia variedad de frases y vocabulario en inglés sobre temas de interés personal y temas técnicos.
24020150204	Comprender las ideas principales de textos complejos en inglés que tratan de temas tanto concretos como abstractos, incluso si son de carácter técnico, siempre que estén dentro de su campo de especialización.

Equipo Ejecutor:	Para revisar el equipo ejecutor de este programa de formación debe consultar el documento denominado **"Equipo ejecutor de la Ficha.pdf"** ubicado en vinculo de Información del curso.

2. INTRODUCCIÓN

Bienvenido a la actividad de proyecto 7: "**Diseñar herramientas interpretativas para aplicar en contextos naturales y culturale".**

El tiempo requerido para desarrollar esta actividad de proyecto será de 240 horas, y su propuesta temática comprende la ejecución por parte del aprendiz de dos

actividades de aprendizaje. En la primera actividad: **caracterizar usuarios y aplicar técnicas en la prestación del servicio**, se busca la identificación de los diversos tipos de usuarios, con el fin de brindar una atención personalizada a sus particulares gustos y expectativas El guía de turismo como gestor y diseñador de procesos, debe considerar siempre los requerimientos y necesidades del visitante; este propósito sólo se logra con una buena **caracterización del usuario**, facilitando con ello, la orientación de un servicio pertinente a las exigencias que él espera.

Lo propuesto anteriormente, cuenta con el respaldo de una atención diligente, centrada en el **servicio al cliente**; aspecto en el cual, el aprendiz debe fortalecer e interiorizar competencias relacionadas con la calidad y el buen servicio, de acuerdo con estándares internacionales para la prestación de servicios turísticos. La consideración de un servicio de calidad se apoya en los **manual de funciones,** ya que en él se deslinda con claridad la acción orientadora y asesora del guía; no dejando al azar la ejecución de su trabajo al definir el grado de responsabilidad que le compete.

La segunda actividad de aprendizaje: **elaborar documentos y medios técnicos para facilitar la interpretación de contextos naturales y culturales**, busca asegurar las condiciones de estabilidad del turista, desde la preparación del viaje y sus requisitos, hasta la planificación de una buena oferta de servicios por parte del agente de turismo. Naturalmente, el guía de turismo debe estar preparado para atender cualquier tipo de contingencia en cuanto a la **documentación turística**, conociendo tanto la requerida para la prestación del servicio de guianza, como también los documentos propios exigidos al usuario según formalidades del destino elegido.

El recorrido guiado debe cubrir las expectativas del visitante tanto de aprendizaje como de disfrute, de ahí que la **planificación y apropiación interpretativa del patrimonio**, necesite de la presentación de un desarrollo metodológico bien planeado, que facilite el análisis y comprensión del bien patrimonial visitado, sea este, natural o cultural. El guía de turismo, requiere de habilidades que le permitan ser un auténtico mediador de esa acción interpretativa; para que él logre este objetivo, es importante contar con competencias en la aplicación y expresión de **medios didácticos y mensajes significativos**, que le permitan una correcta comprensión por parte del visitante.

Para comunicarse efectivamente con el visitante que se expresa en inglés, un reto importante para el aprendiz es el manejo de este idioma, facilitando la armonía y las vivencias de las **etapas para la organización de un tour** con explicaciones

entendibles por parte del guía.

Para el guía de turismo es de vital importancia estar en un continuo proceso de mejoramiento de su formación y desempeño; ésta es una excelente oportunidad para enfocar su **proyecto de vida con principios y valores**, que le permitan brindar sus servicios de Guianza al sector, mediante su propia empresa de servicios turísticos.

Es muy interesante ver como cada aprendiz lidera su proceso formativo, en busca de la realización de sus ideales y sueños como guía de turismo.

3. MATERIAL DE CONSULTA

Para la realización de esta actividad de proyecto podrá consultar el material disponible a través del Objeto de Aprendizaje para la Actividad de Proyecto **OAAP7 "Diseñar herramientas interpretativas para aplicar en contextos naturales y culturales"**, el cual está disponible en la opción **"Actividades"**, de menú del curso, en la siguiente ruta:

Carpeta del Proyecto: "Diseño y operación integral de actividades guiadas en escenarios de patrimonio cultural y natural."

- *Subcarpeta Fase III del proyecto: Ejecución*
  - *Subcarpeta de la Actividad de Proyecto 7.*

En el Objeto de Aprendizaje para la Actividad de Proyecto OAAP7, encontrará los materiales de consulta organizados de acuerdo a la siguiente estructura:

- **Opción Contextualización:**

  * Esquema de Contenidos que describe los principales componentes de la Guía de Aprendizaje.

  * Video de Introducción a la Guía Didáctica para la actividad de proyecto 7.

- **Opción Actividades de Aprendizaje:**

  * **Objeto que describe la Actividad de Aprendizaje 1:** Caracterizar usuarios y aplicar técnicas en la prestación del servicio.

* **Objeto que describe la Actividad de Aprendizaje 2:** Elaborar documentos y medios técnicos para facilitar la interpretación de contextos naturales y culturales.

- **Opción Materiales de Estudio:**

Actividad de Aprendizaje 1

* Objeto de Aprendizaje 1: Caracterización de Usuarios
* Objeto de Aprendizaje 2: Servicio al Cliente
* Objeto de Aprendizaje 3: Manuales de Funciones

*** Actividad de Aprendizaje 2**

* Objeto de Aprendizaje 4: Documentación Turística
* Objeto de Aprendizaje 5: Planificación y Apropiación Interpretativa del Patrimonio
* Objeto de Aprendizaje 6: Medios Didácticos y Mensajes Significativos
* Objeto de Aprendizaje 7: Stages Of The Tour Organization - Parte 2
* Objeto de Aprendizaje 8: Proyecto de Vida, Principios y Valores

Adicionalmente, los Objetos de Aprendizaje también pueden ser consultados a través de la opción del Menú del curso **"Materiales del Programa"**, en la siguiente ruta:

Carpeta de Materiales de Formación

- *Carpeta del Proyecto: Diseño y operación integral de actividades guiadas en escenarios de patrimonio cultural y natural.*
  - *Subcarpeta Fase III del proyecto: Ejecución*
  - *Subcarpeta de la Actividad de Proyecto 7*

4. ACTIVIDADES Y ESTRATEGIAS DE APRENDIZAJE

4.1 ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE 1 (AA1):

4.1.1 Descripción de la AA1:

Actividad de Aprendizaje 1:	Caracterizar usuarios y aplicar técnicas en la prestación del servicio.
Resultados de aprendizaje relacionado al desarrollo de la actividad:	**26020102003.** Brindar información al usuario, **sobre** accesibilidad, condiciones meteorológicas y de riesgo, características físicas de la localidad o sitio a visitar según protocolo de servicios. **26020102002.** Interpretar la historia del arte en el contexto local, nacional e internacional. **26020102004.** Comunicar a los usuarios las actividades a desarrollar, los atractivos y facilidades turísticas del recorrido, instrucciones y recomendaciones de acuerdo con el programa acordado. **24020150012.** Gestionar la información de acuerdo con los procedimientos establecidos y con las tecnologías de la información y la comunicación disponibles. **24020150206.** Buscar de manera sistemática información específica y detallada en escritos en inglés, mas estructurados y con mayor contenido técnico.

Estrategia de Aprendizaje:

Esta primer actividad de aprendizaje, tiene una duración de **90 horas**, las cuales incluyen tiempo de **trabajo independiente** que debe dedicar el aprendiz para su desarrollo, representado en un 60%; y el tiempo de **acompañamiento directo del instructor** equivalente al 40%, este último porcentaje involucra actividades de orientación directa del instructor y de acompañamiento presencial.

<table>
<tr><td>Tiempo desarrollo de actividad de Aprendizaje:</td><td colspan="3">90 Horas</td></tr>
<tr><td>Trabajo Independiente del Aprendiz: 60%</td><td colspan="3">Trabajo con acompañamiento directo del tutor: 40%</td></tr>
<tr><td rowspan="2">54 Horas</td><td rowspan="2">36 Horas</td><td>12 Horas</td><td>Orientación directa del instructor.</td></tr>
<tr><td>24 Horas</td><td>Acompañamiento presencial del instructor</td></tr>
</table>

Conceptos:

Trabajo Independiente: Corresponde al tiempo que el aprendiz debe dedicar en su proceso de formación de manera independiente al tiempo que normalmente recibe con acompañamiento directo del instructor.

Acompañamiento presencial: Es el tiempo estimado que un docente debe dedicar al aprendiz en su proceso de formación, este acompañamiento se enfoca en el seguimiento, la retroalimentación y orientación.

Trabajo de acompañamiento directo del instructor: Corresponde al tiempo directo que el instructor debe dedicar al aprendiz en el proceso formativo.

Por parte del instructor:

Para el desarrollo de esta actividad y sus correspondientes evidencias, el instructor como parte del acompañamiento al aprendiz, orientará la revisión y posterior profundización en los contenidos y recursos didácticos (objetos de aprendizaje, videos, enlaces externos, bibliografía, otros) dispuestos en el ambiente virtual de aprendizaje, y los que se suministren físicamente en los encuentros presenciales. Igualmente, brindará retroalimentación oportuna sea de forma virtual o presencial sobre el logro de los resultados de aprendizaje y competencias en desarrollo.

Así mismo, el instructor, es el encargado de orientar el desarrollo de la actividad de aprendizaje, mediante explicaciones específicas, aclaración de inquietudes, direccionamiento de actividades, recomendaciones para el aprendizaje, desarrollo de ejercicios prácticos, fomentando en el aprendiz una cultura de investigación, el respeto a los derechos de autor, la calidad como un valor agregado en la prestación de servicios de Guianza Turística y los principios y valores como ejes de su formación.

Para el desarrollo de esta actividad es importante que el aprendiz:

Fortalezca sus conocimientos a través de la consulta de los diferentes objetos de aprendizaje y recursos que se le proporcionan en el ambiente virtual, así como los enlaces obtenidos a partir de búsquedas, consultas propias y los proporcionados en la sección de bibliografía de cada recurso didáctico.

Investigar, indagar y consultar sobre los diversos tipos de usuarios en el ámbito turístico, ya sea por su país de procedencia o tipo de grupos, es importante que determine las características, gustos, hobbies y preferencias en cuanto a recreación, diversión, descanso y propósitos turísticos; indispensable es que el aprendiz, se documente acerca del perfil del turista o visitante en todas sus dimensiones y aspectos con el ánimo de identificar aquellos rasgos diferenciadores según la personalidad y comportamiento, los cuales aportarán información sobre sus actitudes para determinar cómo actuar frente a determinadas personas. De igual forma, deberá ahondar sobre las preferencias de turistas que el motivo de sus viajes se da según los escenarios, como son culturales, de naturaleza, lujo y confort y religioso, aunado a ello los atractivos de sol y playa que en la actualidad son los que más prevalecen, para lograr claridad sobre su comportamiento y expectativas al momento de desarrollar actividades turísticas.

En esta investigación el aprendiz deberá fortalecer su formación principalmente con base en los turistas procedentes de otros países que más visitan Colombia, determinando motivos de vista, lo que más le gusta realizar, sus intereses personales, presupuesto, en otros factores que determinan su actividad turística y que desde la guianza se puede abordar para brindar un servicio conforme a sus expectativas.

Se recomienda profundizar en este tema a través de los estudios e informes realizados por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo en su página web en la sección de informes.

Determinar las técnicas, procedimientos y mejores prácticas de servicio al cliente de turismo, de tal manera que asimile la importancia de prestar un servicio en las mejores condiciones de calidad y de excelencia, aspectos esenciales en un guía de turismo, ya que su atención eficiente y eficaz serán su mejor carta de presentación, especialmente en turistas con rasgos de impaciencia, buscadores de experiencias, informados y exigentes y aquellos que constantemente comparan servicios versus el precio.

Sobre este tema se recomienda investigar sobre los servicios complementarios y técnicas apoyadas en tecnología para la prestación de servicios de turismo, de igual manera, documentarse sobre estudios que traten sobre comportamiento

del consumidor, sus cualidades y los posibles planes de mejoramiento en cuanto a su atención.

De igual manera, deberá conocer y dominar sobre los diversos manuales de procedimientos necesarios para el desarrollo de actividades de forma adecuada, mantener claridad y fluidez en las comunicaciones y acciones a realizar durante la prestación del servicio.

Practicar el idioma inglés a través de consulta de documentos relacionados con los temas a revisar en esta actividad de aprendizaje, especialmente sobre comportamientos del turista, actitudes y cualidades de os mismos, tipos de turistas y sus perfiles.

Realizar ejercicios de comprensión de lecturas y de audio mediante prácticas individuales, al igual que encuentros virtuales o presenciales con otros aprendices para compartir y afianzar conocimientos, realizar búsquedas en biblioteca digital SENA, canales de Youtube u otras herramientas digitales, sobre información relacionada con caracterización de usuarios de turismo en ámbitos locales, regionales, naciones e internacionales.

Construya todas las evidencias requeridas en esta primera actividad de aprendizaje y aplique el proceso de autoevaluación a través de los instrumentos de evaluación proporcionados, con el fin que pueda verificar el cumplimiento de los requerimientos solicitados.

Publique las evidencias en la plataforma virtual de aprendizaje con el fin de que sean evaluadas por el instructor o equipo de instructores que apoyan la ejecución del proceso, como resultado de esta evaluación recibirá la información de retroalimentación respecto de los logros alcanzados, de tal manera que pueda reflexionar frente a su aprendizaje y avance en el proceso formativo.

Ambiente(s) requerido:

Los ambientes de aprendizaje necesarios para el desarrollo de la formación virtual titulada que brinda el SENA, se soportará en ambientes virtuales y presenciales, tales como:

• Plataforma Virtual de Aprendizaje del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, disponible en: http://www.senavirtual.edu.co

• Plataforma SOFIA PLUS, disponible en http://www.senasofiaplus.edu.co/sofia-index/

- Ambientes presenciales propios de los Centros del Formación SENA.

- Otros ambientes de aprendizaje, regionales o nacionales necesarios para desarrollar actividades de aprendizaje referentes a la actividad de proyecto en desarrollo.

Nota: *Para acceder al ambiente virtual de aprendizaje (senavirtual y SofiaPlus), se requiere que el aprendiz disponga de un equipo con acceso a internet, con capacidad de memoria básica (sugerida 1 GB de RAM en adelante), Disco duro con espacio suficiente (más de 20 GB).*

Para el desarrollo de esta actividad se sugiere el uso de las siguiente aplicaciones y herramientas:

- *Se recomienda el uso de aplicaciones informáticas como procesador de texto, hojas de cálculo, presentaciones, entre otras, para la elaboración de evidencias que requieran de este tipo de recursos para su elaboración.*

- *Cámara digital que permita la grabación de videos y sus accesorios para descarga y envío.*

- *En necesario tener acceso a conexión de Internet.*

Material y Bibliografía:

El material de consulta se presenta a través de objetos de aprendizaje, mediante los cuales se revisarán temas correspondientes a:

- Objeto de Aprendizaje 1: Caracterización de Usuarios
- Objeto de Aprendizaje 2: Servicio al Cliente
- Objeto de Aprendizaje 3: Manuales de Funciones

Nota: *Las ubicaciones de los materiales y bibliografía mencionada están descritas en el punto 3 (material de consulta) de esta guía.*

Bibliografía Complementaria:

El material complementario para el desarrollo de la actividad de aprendizaje es:

Espinoza Rodriguez Virgilio. (10 de Mayo de 2002). www.oitcinterfor.org/sites/defaul/files/guia-turistas.pdf. Recuperado el 08 de abril de 2013, de www.oitcinterfor.org/sites/defaul/files/guia-turistas.pdf.

Izquierdo Alonso Monica. (26 de enero de 1999). docencia.udea.edu.co/bibliotecologia/seminario-estudios-usuario/unidad1/categorias.html. Recuperado el 16 de Marzo de 2013, de docencia.udea.edu.co/bibliotecologia/seminario-estudios-usuario/unidad1/categorias.html.

Turistas.US. (03 de Octubre de 2008). www.turistas.us/viajes/alojamiento/aerolineas/clasificacion_del_turismo/. Recuperado el 15 de abrl de 2013, de www.turistas.us/viajes/alojamiento/aerolineas/clasificacion_del_turismo/.

Angulo, Á. A. (s.f.). Recuperado el 23 de junio de 2012 , de El cliente: http://es.scribd.com/doc/59156044/EL-CLIENTE-separata

Congreso de Colombia. (12 de julio de 2012). Ley N° 1558 del 10 de Julio de 2012. Recuperado el 14 de junio de 2013, de Wsp.presidencia.gov.co: http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/ley155810072012.pd

Horovitz, J. (2012). Diferenciación a través del Servicio al Cliente. Recuperado el Mayo de 2013, de ganaropciones.com: http://www.ganaropciones.com/horovitz.htm

Thompson, I. (julio de 2009). Recuperado el 22 de junio de 2012, de http://www.promonegocios.net/clientes/cliente-definicion.htm

Torrejón, R., & Chahud, R. (2007). MANUAL DE BUENAS PRACTICAS AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO. Recuperado el 20 de junio de 2012, de Manual de Buenas Prácticas,Agencias de Viajes y Turismo: http://www.mincetur.gob.pe/Turismo/Otros/caltur/pdfs_documentos_Caltur/MBP_AGVT_VERSION_FINAL_181207/MBP_AGVT_V7.pdf

Tovar, E. (2 de Octubre de 2010). Excelencia en la Calidad de Servicio. Recuperado el 23 de junio de 2012, de monografias.com: http://www.monografias.com/trabajos82/excelencia-calidad-servicio/excelencia-calidad-servicio2.shtml

tsu2. (3 de Junio de 2009). Calidad y Productividad. Recuperado el 20 de Junio de 2012, de monografias.com: http://www.monografias.com/trabajos81/calidad-y-productividad/calidad-y-productividad2.shtml

Alvarez Torres, M. G. (1996). Manual para Elaborar Manuales de Políticas y procedimientos. Recuperado el 19 de Noviembre de 2012, de books.google.com: http://books.google.com.co/books?id=YnhdFdUDnVIC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false

Lamprea Gaviria, O., & Lozano Ramírez, M. (16 de Mayo de 2009). MANUAL DE FUNCIONES. Recuperado el 19 de Noviembre de 2012, de scribd.: http://es.scribd.com/doc/15487807/Manual-de-Funciones

Montalván Garcés, C. (1999). Los Recursos Humanos para la Pequeña y Mediana Empresa. (U. IBEROAMERICANA, Ed.) Recuperado el 21 de noviembre de 2012, de books.google.com: http://books.google.com.co/books?id=_Li6utAkc7kC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_atb#v=onepage&q&f=false

Rodríguez Valencia, J. (2002). CÓMO ELABORAR Y USAR LOS MANUALES ADMINISTRATIVOS. (I. T. Editores, Ed.) Recuperado el Noviembre de 2012, de books.google.com: http://books.google.com.co/books?id=LE8fC8-T0PoC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false

Román del Monte, A. V. (Septiembre de 2011). Manual de Protocolo para Empresa Hotelera. (U. P. Cartagena, Ed.) Recuperado el 17 de Agosto de 2012, de Repositorio Digital: http://repositorio.bib.upct.es:8080/jspui/handle/10317/1870

Instructor(es) responsable(s) de la actividad:

Para revisar el equipo ejecutor de este programa de formación debe consultar el documento denominado **"Equipo ejecutor de la Ficha.pdf"** ubicado en vínculo de Información Instructores.

4.1.2. EVIDENCIAS asociadas a la AA1

EVIDENCIA 1:	**Esquema Comparativo de Tipos de Turistas**					
Tipo de Evidencia	Desempeño		Conocimiento		Producto	X
Descripción de la Evidencia:	Tener claro el perfil de turista o visitante aporta elementos esenciales en la prestación de un servicio de Guianza con calidad y un poco más personalizado. La elaboración de la actividad contempla la realización de un esquema comparativo que muestre los tipos de turistas que visitan su localidad o región,					

<table>
<tr><td></td><td>identificando en ellos qué los motiva, cuáles son sus preferencias, qué actitudes predominan, qué los diferencia de los demás,adicional a ello debe identificar a qué tipo de grupos ya se por procedencia o por escenarios pertenecen.

El esquema deberá contener, además de lo anterior, la nacionalidad, porcentaje de visita y aspectos a tener en cuenta para su atención.

Para el desarrollo de esta actividad se requiere de la revisión del objeto de aprendizaje denominado “Caracterización de Usuarios” y la bibliografía que lo acompaña.</td></tr>
<tr><td>Orientación a instructor:</td><td>• El instructor deberá orientar sobre los diversos tipos de turistas, su perfil, actitudes, cualidades y rasgos diferenciadores.

• Deberá brindar fuentes de consultas sobre estudios acerca del comportamiento del turista, gustos, preferencias, especialmente en Colombia.

• Explicará la importancia de conocer y apropiarse de técnicas positivas para atención de turistas de acuerdo con su perfil.

• Orientará al aprendiz en el proceso de investigación sobre las técnicas, metodologías y aspectos a tener en cuenta para la caracterización de usuarios de servicios turísticos.

• Dar respuesta a todas las inquietudes y consultas comunicadas por sus aprendices, identificando la posibilidad de ampliar y profundizar en determinado tema, ya sea de forma individual o grupal.

Los tiempos de dedicación del aprendiz y del instructor se estiman de la siguiente forma:
<table>
<tr><td>Tiempo desarrollo de actividad de Aprendizaje:</td><td colspan="3">30 Horas</td></tr>
<tr><td>Trabajo Independiente del Aprendiz: 60%</td><td colspan="3">Trabajo con acompañamiento directo del tutor: 40%</td></tr>
<tr><td rowspan="2">18 Horas</td><td rowspan="2">12 Horas</td><td>4 Horas</td><td>Orientación directa del instructor.</td></tr>
<tr><td>8 Horas</td><td>Acompañamiento presencial del instructor</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

Producto entregable:	Documento escrito con el comparativo de tipos de turistas de su localidad o región.
Forma de entrega:	La evidencia deberá enviarse a través de la plataforma tecnológica del ambiente virtual de aprendizaje, a través del vínculo correspondiente a la "Evidencia 1: **Esquema Comparativo de Tipos de Turistas**" Este vínculo está disponible en la opción "**Actividades**" del menú del curso, en la ruta: Carpeta del Proyecto: "Diseño y operación integral de actividades guiadas en escenarios de patrimonio cultural y natural." • Subcarpeta Fase del proyecto: Ejecución * Subcarpeta de la Actividad de Proyecto 7 • Evidencias de la Actividad de Aprendizaje 1 • Evidencia de Aprendizaje 1: Esquema Comparativo de Tipos de Turistas
Criterios de Evaluación:	• Identifica grupos de usuarios; audiencias cautivas y no cautivas. • Brinda información a los turistas sobre los principales atractivos del recorrido y la importancia del patrimonio aplicando técnicas de comunicación. • Presenta estrategias relacionadas con el mejoramiento de las eventualidades en las diferentes actividades presentadas según protocolos de la organización. • Identifica los componentes para gestionar información de acuerdo a la actividad objeto de la guianza. • Realiza las actividades de aprendizaje, utilizando eficientemente la metodología, los recursos y ambientes de aprendizaje. • Identifica en el entorno nacional e internacional las oportunidades que le ofrece el programa de formación. • Referencia diversas fuentes de información en la realización de los trabajos.

	• Presenta las evidencias de manera oportuna y de acuerdo con lo concertado. • Utiliza con criterio técnico las tecnologías de la información y la comunicación de acuerdo con las actividades a desarrollar. • Sustenta presencialmente los resultados encontrados en la comparación de turistas elaborado para su localidad o región.
Instrumento de Evaluación:	Lista de chequeo para evaluar producto en sustentación presencial, entregada en el instrumento de evaluación TGT-AP07-AA01-IE01.

EVIDENCIA 2:	**Protocolo de Servicio Antes, Durante y Después**					
Tipo de Evidencia	Desempeño		Conocimiento		Producto	**X**
Descripción de la Evidencia:	Con base en el estudio del objeto de aprendizaje "Servicio al Cliente", el aprendiz debe elaborar un documento el protocolo de servicio de Guianza turística, donde describa los momentos y actitudes que debe asumir un guía de turismo al recibir y atender visitantes en su localidad o región, agregando en dicho protocolo los momentos de antes, durante y después de la prestación del servicio y los aspectos claves para su prestación. Para la realización de la evidencia se recomienda la revisión de la bibliografía dispuesta en el objeto de aprendizaje y fuentes de consultas del sistema de bibliotecas del SENA.					
Orientación a instructor:	• El instructor deberá orientar la comprensión y aplicación de técnicas de servicio al cliente del sector turismo. • Orientar acerca de técnicas para la redacción de protocolos de servicios y acciones a tomar los momentos de antes, durante y después de la prestación del servicio de guianza. • Deberá suministrar fuentes de consulta adicionales preferiblemente en idioma inglés a las proporcionadas en el objeto de aprendizaje para la profundización sobre el servicio al cliente.					

<table>
<tr><td></td><td>
• Dar respuesta a todas las inquietudes y consultas comunicadas por sus aprendices, identificando la posibilidad de ampliar y profundizar en determinado tema, ya sea de forma individual o grupal.

• Generar espacios presenciales de prácticas de servicio al cliente donde se evidencien acciones antes, durante y después de un servicio.

Los tiempos de dedicación del aprendiz y del instructor se estiman de la siguiente forma:
<table>
<tr><td>Tiempo desarrollo de actividad de Aprendizaje:</td><td colspan="3">30 Horas</td></tr>
<tr><td>Trabajo Independiente del Aprendiz: 60%</td><td colspan="3">Trabajo con acompañamiento directo del tutor: 40%</td></tr>
<tr><td rowspan="2">18 Horas</td><td rowspan="2">12 Horas</td><td>4 Horas</td><td>Orientación directa del instructor.</td></tr>
<tr><td>8 Horas</td><td>Acompañamiento presencial del instructor</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>Producto entregable:</td><td>Documento escrito con protocolo de servicio antes, durante y después de brindar un servicio de Guianza turística en su localidad o región.</td></tr>
<tr><td>Forma de entrega:</td><td>La evidencia deberá enviarse a través de la plataforma tecnológica del ambiente virtual de aprendizaje, a través del vínculo correspondiente a la "Evidencia 2: Protocolo de Servicio Antes, Durante y Después" Este vínculo está disponible en la opción "Actividades" del menú del curso, en la ruta:

Carpeta del Proyecto: "Diseño y operación integral de actividades guiadas en escenarios de patrimonio cultural y natural."

• Subcarpeta Fase del proyecto: Ejecución
• Subcarpeta de la Actividad de Proyecto 7
• Evidencias de la Actividad de Aprendizaje 1
• Evidencia de Aprendizaje 2. Protocolo de Servicio Antes, Durante y Después</td></tr>
</table>

Criterios de Evaluación:	• Planifica actividades para la prestación del servicio. • Atiende requerimientos del usuario según protocolos de la empresa. • Establece medidas correctivas de acuerdo a la situación presentada. • Aplica técnicas de cierre de actividades según protocolos de la organización. • Orienta a los turistas acerca de los principales componentes y recomendaciones del recorrido aplicando el protocolo de servicios de la organización. • Presenta estrategias relacionadas con el mejoramiento de las eventualidades en las diferentes actividades presentadas según protocolos de la organización. • Identifica los componentes para gestionar información de acuerdo a la actividad objeto de la guianza. • Realiza las actividades de aprendizaje, utilizando eficientemente la metodología, los recursos y ambientes de aprendizaje. • Identifica en el entorno nacional e internacional las oportunidades que le ofrece el programa de formación. • Referencia diversas fuentes de información en la realización de los trabajos. • Presenta las evidencias de manera oportuna y de acuerdo con lo concertado. • Utiliza con criterio técnico las tecnologías de la información y la comunicación de acuerdo con las actividades a desarrollar. • Sustenta presencialmente los resultados obtenidos en el protocolo de servicios antes, durante y después.
Instrumento de Evaluación:	Lista de chequeo para evaluar producto, presentada en el instrumento de evaluación TGT-AP07-AA01-IE02.

EVIDENCIA 3:	**Manual de Procedimientos para la Atención de Visitantes**					
Tipo de Evidencia	Desempeño		Conocimiento		Producto	**X**
Descripción de la Evidencia:	El contar con procedimientos claros, definidos y adecuados para la atención de visitantes, es esencial para el normal desarrollo de las actividades de guianza que el aprendiz en su labor deberá ejecutar y aplicar de acuerdo con los protocolos establecidos por una organización. El aprendiz en esta actividad elaborará un manual donde describa los procedimientos a seguir para la atención de visitantes en su localidad o región, debe tener en cuenta cada uno de los componentes presentados en el objeto de aprendizaje denominado "Manuales de Funciones"					
Orientación a instructor:	• El instructor deberá explicar qué es, cómo se aplica y cómo se elabora un manual de funciones para la prestación de servicios turísticos. • De igual, forma explicará cómo construir procedimientos para la atención de visitantes. • Explicará la importancia de contar con procedimientos claros, organizados para la atención de turistas. • Orientará al aprendiz en el proceso de investigación sobre las técnicas, metodologías y aspectos a tener en cuenta para la elaboración y comprensión de manuales de procedimientos. • Deberá suministrar fuentes de consulta adicionales preferiblemente en idioma inglés a las proporcionadas en el objeto de aprendizaje para la profundización sobre el tema de manuales de funciones. • Dar respuesta a todas las inquietudes y consultas comunicadas por sus aprendices, identificando la posibilidad de ampliar y profundizar en determinado tema, ya sea de forma individual o grupal. • Generar espacios presenciales de prácticas de aplicación de procedimientos para la atención de visitantes.					

<table>
<tr><td></td><td>Los tiempos de dedicación del aprendiz y del instructor se estiman de la siguiente forma:
<table>
<tr><td>Tiempo desarrollo de actividad de Aprendizaje:</td><td colspan="3">30 Horas</td></tr>
<tr><td>Trabajo Independiente del Aprendiz: 60%</td><td colspan="3">Trabajo con acompañamiento directo del tutor: 40%</td></tr>
<tr><td rowspan="2">18 Horas</td><td rowspan="2">12 Horas</td><td>2 Horas</td><td>Orientación directa del instructor.</td></tr>
<tr><td>10 Horas</td><td>Acompañamiento presencial del instructor</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>Producto entregable:</td><td>Documento que contenga manual de procedimientos junto con los procedimientos para la atención de turistas en su localidad o región.</td></tr>
<tr><td>Forma de entrega:</td><td>La evidencia deberá enviarse a través de la plataforma tecnológica del ambiente virtual de aprendizaje, a través del vínculo correspondiente a la “Evidencia 3: Manuel de Procedimientos para la Atención de Visitantes” Este vínculo está disponible en la opción “Actividades” del menú del curso, en la ruta:

Carpeta del Proyecto: “Diseño y operación integral de actividades guiadas en escenarios de patrimonio cultural y natural.”

• Subcarpeta Fase del proyecto: Ejecución
* Subcarpeta de la Actividad de Proyecto 7
• Evidencias de la Actividad de Aprendizaje 1
• Evidencia de Aprendizaje 3. : Manual Procedimientos para la Atención de Visitantes</td></tr>
<tr><td>Criterios de Evaluación:</td><td>• Presenta estrategias relacionadas con el mejoramiento de las eventualidades en las diferentes actividades presentadas según protocolos de la organización.

• Orienta a los turistas acerca de los principales componentes y recomendaciones del recorrido aplicando el protocolo de servicios de la organización.</td></tr>
</table>

	• Identifica los componentes para gestionar información de acuerdo a la actividad objeto de la guianza. • Realiza las actividades de aprendizaje, utilizando eficientemente la metodología, los recursos y ambientes de aprendizaje. • Identifica en el entorno nacional e internacional las oportunidades que le ofrece el programa de formación. • Referencia diversas fuentes de información en la realización de los trabajos. • Presenta las evidencias de manera oportuna y de acuerdo con lo concertado. • Utiliza con criterio técnico las tecnologías de la información y la comunicación de acuerdo con las actividades a desarrollar. • Sustenta presencialmente los resultados encontrados en la elaboración del manual de procedimientos.
Instrumento de Evaluación:	Lista de chequeo para evaluar producto y sustentación presencial; presentada en el instrumento e evaluación TGT-AP07-AA01-IE03.

4.2 ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE 2 (AA2):

4.2.1 Descripción de la AA2

Nombre de la Actividad de Aprendizaje 2:	Elaborar documentos y medios técnicos para facilitar la interpretación de contextos naturales y culturales.
Resultados de aprendizaje relacionado al desarrollo de la actividad:	**24020150001.** Interactuar en los contextos Productivos y Sociales en función de los Principios y Valores Universales. **24020150003.** Generar procesos autónomos y de trabajo colaborativo permanentes, fortaleciendo el equilibrio de los componentes racionales y emocionales orientados hacia el Desarrollo Humano Integral.

	24020150004. Redimensionar permanentemente su Proyecto de Vida de acuerdo con las circunstancias del contexto y con visión prospectiva. **24020150011.** Asumir los deberes y derechos con base en las leyes y la normativa institucional en el marco de su proyecto de vida. **24020150012.** Gestionar la información de acuerdo con los procedimientos establecidos y con las tecnologías de la información y la comunicación disponibles. **24020150013.** Identificar las oportunidades que el Sena ofrece en el marco de la formación profesional de acuerdo con el contexto nacional e internacional. **24020150014.** Concertar alternativas y acciones de formación para el desarrollo de las competencias del programa formación, con base en la política institucional. **24020150206.** Buscar de manera sistemática información específica y detallada en escritos en inglés, mas estructurados y con mayor contenido técnico. **24020150203.** Comprender una amplia variedad de frases y vocabulario en inglés sobre temas de interés personal y temas técnicos. **24020150204.** Comprender las ideas principales de textos complejos en inglés que tratan de temas tanto concretos como abstractos, incluso si son de carácter técnico, siempre que estén dentro de su campo de especialización.

Estrategia de Aprendizaje:

Esta primer actividad de aprendizaje, tiene una duración de **150 horas**, las cuales incluyen tiempo de **trabajo independiente** que debe dedicar el aprendiz para su desarrollo, representado en un 60%; y el tiempo de **acompañamiento directo del instructor** equivalente al 40%, este último porcentaje involucra actividades de orientación directa del instructor y de acompañamiento presencial.

<table>
<tr><td>Tiempo desarrollo de actividad de Aprendizaje:</td><td colspan="3">150 Horas</td></tr>
<tr><td>Trabajo Independiente del Aprendiz: 60%</td><td colspan="3">Trabajo con acompañamiento directo del tutor: 40%</td></tr>
<tr><td rowspan="2">90 Horas</td><td rowspan="2">60 Horas</td><td>20 Horas</td><td>Orientación directa del instructor.</td></tr>
<tr><td>40 Horas</td><td>Acompañamiento presencial del instructor</td></tr>
</table>

Conceptos:

Trabajo Independiente: Corresponde al tiempo que el aprendiz debe dedicar en su proceso de formación de manera independiente al tiempo que normalmente recibe con acompañamiento directo del instructor.

Acompañamiento presencial: Es el tiempo estimado que un docente debe dedicar al aprendiz en su proceso de formación, este acompañamiento se enfoca en el seguimiento, la retroalimentación y orientación.

Trabajo de acompañamiento directo del instructor: Corresponde al tiempo directo que el instructor debe dedicar al aprendiz en el proceso formativo.

Por parte del instructor:

Para el desarrollo de esta actividad y sus correspondientes evidencias, el instructor como parte del acompañamiento al aprendiz, orientará la revisión y posterior profundización en los contenidos y recursos didácticos (objetos de aprendizaje, videos, enlaces externos, bibliografía, otros) dispuestos en el ambiente virtual de aprendizaje, y los que se suministren físicamente en los encuentros presenciales. Igualmente, brindará retroalimentación oportuna sea de forma virtual o presencial sobre el logro de los resultados de aprendizaje y competencias en desarrollo.

Así mismo, el instructor, es el encargado de orientar el desarrollo de la actividad de aprendizaje, mediante explicaciones específicas, aclaración de inquietudes, direccionamiento de actividades, recomendaciones para el aprendizaje, desarrollo de ejercicios prácticos, fomentando en el aprendiz una cultura de investigación, el respeto a los derechos de autor, la calidad como un valor agregado en la prestación de servicios de Guianza Turística y los principios y valores como ejes de su formación.

Para el desarrollo de esta actividad es importante que el aprendiz:

Fortalezca sus conocimientos a través de la consulta de los diferentes objetos de aprendizaje y recursos que se le proporcionan en el ambiente virtual, así como los enlaces obtenidos a partir de búsquedas, consultas propias y los proporcionados en la sección de bibliografía de cada recurso didáctico.

Investigar, indagar y consultar sobre los diversos tipos de documentos que influyen y son necesarios para el desarrollo de actividades turísticas dentro y fuera del país, como por ejemplo: pasaporte, visa, cédula, seguros de viaje, tarjetas de crédito, carne de vacunación, entre otros.

De igual manera, deberá investigar sobre los procesos de expedición y trámite de documentos, y acciones a seguir en caso de pérdida de los mismos.

Se recomienda profundizar a través de consultas en las entidades encargadas de expedir los documentos y los trámites, costos, tiempos de entrega, entre otros aspectos relacionados.

Establecer y tener claridad sobre actividades relacionadas con la planificación e interpretación del patrimonio, para ello se recomienda al aprendiz investigar modelos y metodologías para la realización de planes interpretativos.

Profundizar acerca de los medios didácticos utilizados en actividades turísticas a fin de establecer qué medios son los más adecuados para la transmisión de información y mensajes significativos.

Ahondar en aspectos relacionados con recomendaciones en visitas guiadas a través de tour en las diferentes etapas del mismo.

Para formular su proyecto de vida, deberá realizar ejercicios de reflexión y autoconocimiento, a fin de establecer sus debilidades y fortalezas, así mismo, deberá investigar sobre las diversas posibilidades de desarrollo que brinda el campo de la prestación de servicios de turismo, a fin de establecer acciones que le permitan lograr sus objetivos personales, tanto laborales como profesionales.

De igual manera, deberá conocer y dominar sobre los diversos manuales de procedimientos necesarios para el desarrollo de actividades de forma adecuada, mantener claridad y fluidez en las comunicaciones y acciones a realizar durante la prestación del servicio.

Practicar el idioma inglés a través de consulta de documentos relacionados con los temas a revisar en esta actividad de aprendizaje, especialmente sobre

planificación interpretativa del patrimonio, medios didácticos, documentación turística, recomendaciones en visitas guiadas y proyecto de vida.

Realizar ejercicios de comprensión de lecturas y de audio mediante prácticas individuales, al igual que encuentros virtuales o presenciales con otros aprendices para compartir y afianzar conocimientos, realizar búsquedas en biblioteca digital SENA, canales de Youtube u otras herramientas digitales, sobre información relacionada con caracterización de usuarios de turismo en ámbitos locales, regionales, naciones e internacionales.

Construya todas las evidencias requeridas en esta primera actividad de aprendizaje y aplique el proceso de autoevaluación a través de los instrumentos de evaluación proporcionados, con el fin que pueda verificar el cumplimiento de los requerimientos solicitados.

Publique las evidencias en la plataforma virtual de aprendizaje con el fin de que sean evaluadas por el instructor o equipo de instructores que apoyan la ejecución del proceso, como resultado de esta evaluación recibirá la información de retroalimentación respecto de los logros alcanzados, de tal manera que pueda reflexionar frente a su aprendizaje y avance en el proceso formativo.

Ambiente requerido:

Los ambientes de aprendizaje necesarios para el desarrollo de la formación virtual titulada que brinda el SENA, se soportará en ambientes virtuales y presenciales, tales como:

- Plataforma Virtual de Aprendizaje del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, disponible en: http://www.senavirtual.edu.co
- Plataforma SOFIA PLUS, disponible en http://www.senasofiaplus.edu.co/sofia-index/
- Ambientes presenciales propios de los Centros del Formación SENA.
- Otros ambientes de aprendizaje, regionales o nacionales necesarios para desarrollar actividades de aprendizaje referentes a la actividad de proyecto en desarrollo.

Nota: Para acceder al ambiente virtual de aprendizaje (senavirtual y SofiaPlus), se requiere que el aprendiz disponga de un equipo con acceso a internet, con capacidad de memoria básica (sugerida 1 GB de RAM en adelante), Disco duro con espacio suficiente

(más de 20 GB). Para el desarrollo de esta actividad se sugiere el uso de las siguiente aplicaciones y herramientas:

- Se recomienda el uso de aplicaciones informáticas como procesador de texto, hojas de cálculo, presentaciones, entre otras, para la elaboración de evidencias que requieran de este tipo de recursos para su elaboracións.
- Cámara digital que permita la grabación de videos y sus accesorios para descarga y envío.
- En necesario tener acceso a conexión Internet

Material y Bibliografía:

El material de consulta se presenta a través de objetos de aprendizaje, mediante los cuales se revisarán temas correspondientes a:

- Objeto de Aprendizaje 4: Documentación Turística
- Objeto de Aprendizaje 5: Planificación y Apropiación Interpretativa del Patrimonio
- Objeto de Aprendizaje 6: Medios Didácticos y Mensajes Significativos
- Objeto de Aprendizaje 7: Stages Of The Tour Organization - Parte 2
- Objeto de Aprendizaje 8: Proyecto de Vida, Principios y Valores

Nota: *Las ubicaciones de los materiales y bibliografía mencionada están descritas en el punto 3 (material de consulta) de esta guía.*

Bibliografía Complementaria:

El material complementario para el desarrollo de la actividad de aprendizaje es:

Colombia, M. (10 de julio de 2013). Cedula de extranjeria. Recuperado el 11 de julio de 2013, de www.migracioncolombia.gov.co: http://www.migracioncolombia.gov.co/index.php/tramites/expedicion-cedulas-de-extranjeria.html

es.wikipedia. (8 de marzo de 2013). Aeropuertos del mundo. Recuperado el 20 de julio de 2013, de es.wikipedia.org: http://es.wikipedia.org/wiki/Anexo:Aeropuertos_del_mundo

Exteriores, M. d. (19 de julio de 2013). Requisitos solicitud de pasaporte. Recuperado el 18 de julio de 2013, de www.cancillería.gov.co: http://www.cancilleria.gov.co/servicios/colombia/pasaportes/requisitos

Wikipedia.org. (12 de marzo de 2013). Codigos aeropuerto OACI. Recuperado el 19 de julio de 2013, de es.wikipedia.org: http://es.wikipedia.org/wiki/C%C3%B3digo_de_aeropuertos_de_OACI

Wikipedia.org. (1 de julio de 2013). Codigos de aeropuertos IATA. Recuperado el 19 de julio de 2013, de es.wikipedia.org: http://es.wikipedia.org/wiki/C%C3%B3digo_de_aeropuertos_de_IATA

Materiales Patrimonio I. (26 de Noviembre de 2012). Recuperado el 30 de Julio de 2013, de Patrimonio Florida: http://patrimonioflorida.wordpress.com/2012/11/26/materiales-patrimonio-i/

Presentacion. (s.f.). Recuperado el 30 de Julio de 2013, de Facultad de Turismo de la Universidad Nacional del Comahue: http://www.fatu-uncoma.com.ar/documentacion/

Maragliano, P. M. (s.f.). Interpretación del Patrimonio: Una experiencia de conocimiento que revela significados. Recuperado el 30 de Julio de 2013, de Interpretacion del Patrimonio. Facultad de Turismo Universidad Nacional del Comahue - Argentina: http://www.interpretaciondelpatrimonio.com/boletin/index.php/boletin/article/viewFile/243/243

SENA, Dirección de la Formación Profesional, División de Investigación y Desarrollo Técnico Pedagógico. (2002). MANUAL PARA DISEÑAR ESTRUCTURAS CURRICULARES Y MÓDULOS DE FORMACIÓN PARA EL DESARROLLO DE COMPETENCIAS EN LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL. Bogotá.

Suárez y Alonso, R. C. (13 de Agosto de 2010). Tecnologías de la Información y la Comunicación: Introducción a los sistemas de información y de telecomunicación. Recuperado el Mayo de 2013, de books.google.com.co: books.google.com.co/books?isbn=8498392632

Tellado Guerrero, J. (2011). Medios Didácticos. Recuperado el Myo de 2013, de EcuRed: http://www.ecured.cu/index.php/Medios_Did%C3%A1ctic

Salazar, N. B. (10 de Diciembre de 2004). Tourism and Glocalization. Local Tour Guiding. Recuperado el 28 de Mayo de 2013, de Annals of Tourism Research: https://lirias.kuleuven.be/bitstream/123456789/198860/1/NBS-ATR1.pdf

Job Monkey. (s.f.). Developing your Guide Skills. Recuperado el 10 de October de 2012, de Job Monkey: http://www.jobmonkey.com/landtours/html/develop_skills.html

Ehow. Discover the Expert in You. (s.f.). Improving your Tour Guide Narration Skills (video). Recuperado el 17 de October de 2012, de Ehow: Discover the Expert in You: http://www.ehow.com/video_2275934_improving-tour-guide-narration-skills.html

English Club. (2007-2013). English for Tour Guides. Recuperado el 27 de Mayo de 2013, de English Club: http://www.englishclub.com/english-for-work/tour-guide.htm

Barragán, A. J. (s.f.). Recuperado el 19 de agosto de 20|3, de Proyecto de vida: http://www.monografias.com/trabajos35/proyecto-de-vida/proyecto-de-vida.shtml

Goleman, D. (1998). www.clubdebienestaryexitos.com. Recuperado el Septiembre de 2013, de La Práctica de la Inteligencia Emocional: http://www.clubdebienestaryexitos.com/sieteareas/emocional/La_practica_inteligencia_emocional.pdf

Maschwitz, E. M. (s.f.). Inteligencias Multiples en la educacion de la persona. Bogotá D.C.- Colombia: Magisterio.

Palencia, E. P., Gutiérrez Garza, E., Infante Bonfiglio, J., & Cantú Martínez, P. C. (2011). La teoría del desarrollo humano y sustentable: hacia el reforzamiento de la salud como un derecho y libertad universal. Scielo.

Radl, A. (s.f.). Recuperado el 17 de Agosto de 2013, de La dimensión cultural, base para el dersarrollo de America Latina y el Caribe desde la solidaridad hacia la integración: http://www.iadb.org/intal/intalcdi/PE/2007/00624.pdf

Sandra, C. (Septiembre de 2018). www.amadeus.com. Recuperado el Septiembre de 2013, de La Rentabilidad de la Inteligencia Emocional Turística: http://www.amadeus.com/es/documents/aco/spain/es/revista_savia/sav_064_065.pdf

Instructor (es) responsable(s) de la actividad:

Para revisar el equipo ejecutor de este programa de formación debe consultar el documento denominado "**Equipo ejecutor de la Ficha.pdf**" ubicado en vinculo de Información Instructores.

4.2.2. EVIDENCIAS asociadas a la AA2

EVIDENCIA 1:	**Informe Documentación Turística**					
Tipo de Evidencia	Desempeño		Conocimiento		Producto	**X**
Descripción de la Evidencia:	Situaciones de Análisis: Usted ha sido designado para acompañar y brindar servicio de guianza turística a un grupo de 15 personas de su localidad o región hacia un destino extranjero con habla en idioma inglés. El recorrido tendrá una duración de seis (6) días. Para la realización de esta actividad el aprendiz deberá dar respuesta a las siguientes situaciones a través de un documento escrito. 1. Al momento de contactar al grupo ¿qué información suministrará para dar inicio al alistamiento de su viaje? 2. ¿Qué documentos deberán portar los futuros turista para llevar a feliz término su viaje al extranjero? 3. Un turista manifiesta no tener pasaporte, ¿usted como guía qué orientación le da? 4. El país destino ofrece un plan que incluye salida a área natural, para este caso usted como guía ¿qué recomienda al grupo? 5. Un turista, un día antes de salir de viaje, pierde sus documentos, ¿qué acciones se deben seguir y cuál es el procedimiento en este caso? 6. Dos días después de llegar al destino en el extranjero, un turista se enferma, ¿qué acciones realiza el guía ante esta situación?					

	7. Al llegar a uno de los aeropuertos internos en el país de visita, un turista informa que ha extraviado sus documentos, usted es el guía de turismo ¿cómo actuaría teniendo en cuenta que está fuera de su país de origen? 8. Siendo usted el guía de turismo, ¿qué documentos deberá tener listos y por qué? para poder viajar y prestar el servicio de guianza. Para un mejor desarrollo de esta actividad se recomienda al aprendiz la revisión del objeto de aprendizaje "Documentación Turística" y revisar con detenimiento la bibliografía proporcionada.
Orientación a instructor:	• El instructor deberá explicar la importancia que conlleva la planificación y alistamiento de la documentación turística necesaria para el desarrollo de actividades de turismo dentro y fuera del país. • De igual, forma explicará los diversos tipos de documentos, sus características, ventajas y desventajas. • Expondrá la clasificación de tipos de aeropuertos, su codificación nacional e internacional. • Orientará al aprendiz en el proceso de investigación sobre aspectos relacionados con la documentación turística, su uso, porte y procedimientos en caso de pérdida dentro y fuera del país. • Deberá suministrar fuentes de consulta adicionales preferiblemente en idioma inglés a las proporcionadas en el objeto de aprendizaje para la profundización sobre documentación turística. • Dar respuesta a todas las inquietudes y consultas comunicadas por sus aprendices, identificando la posibilidad de ampliar y profundizar en determinado tema, ya sea de forma individual o grupal. Los tiempos de dedicación del aprendiz y del instructor se estiman de la siguiente forma:

<table>
<tr><td></td><td>
<table>
<tr><td>Tiempo desarrollo de actividad de Aprendizaje:</td><td colspan="3">30Horas</td></tr>
<tr><td>Trabajo Independiente del Aprendiz: 60%</td><td colspan="3">Trabajo con acompañamiento directo del tutor: 40%</td></tr>
<tr><td rowspan="2">18 Horas</td><td rowspan="2">12 Horas</td><td>2 Horas</td><td>Orientación directa del instructor.</td></tr>
<tr><td>10 Horas</td><td>Acompañamiento presencial del instructor</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>Producto entregable:</td><td>Documento escrito que contenga las respuestas a las situaciones de análisis de la evidencia descrita.</td></tr>
<tr><td>Forma de entrega:</td><td>La evidencia deberá enviarse a través de la plataforma tecnológica del ambiente virtual de aprendizaje, a través del vínculo correspondiente a la “Evidencia 1: Informe Documentación Turística”. Este vínculo está disponible en la opción “Actividades” del menú del curso, en la ruta

Carpeta del Proyecto: “Diseño y operación integral de actividades guiadas en escenarios de patrimonio cultural y natural.”
• Subcarpeta Fase del proyecto: Ejecución
• Subcarpeta de la Actividad de Proyecto 7
• Evidencias de la Actividad de Aprendizaje 2
• Evidencia de Aprendizaje 1: Informe Documentación Turística</td></tr>
<tr><td>Criterios de Evaluación:</td><td>• Presenta estrategias relacionadas con el mejoramiento de las eventualidades en las diferentes actividades presentadas según protocolos de la organización.

• Orienta a los turistas acerca de los principales componentes y recomendaciones del recorrido aplicando el protocolo de servicios de la organización.</td></tr>
</table>

	• Identifica los componentes para gestionar información de acuerdo a la actividad objeto de la guianza. • Argumenta la importancia de actuar dentro del marco de las leyes y el ordenamiento ciudadano e institucional. • Propone alternativas creativas, lógicas y coherentes que posibiliten la resolución de problemas • Realiza las actividades de aprendizaje, utilizando eficientemente la metodología, los recursos y ambientes de aprendizaje. • Identifica en el entorno nacional e internacional las oportunidades que le ofrece el programa de formación. • Referencia diversas fuentes de información en la realización de los trabajos. • Presenta las evidencias de manera oportuna y de acuerdo con lo concertado. • Utiliza con criterio técnico las tecnologías de la información y la comunicación de acuerdo con las actividades a desarrollar. • Sustenta presencialmente los resultados encontrados en el análisis de situaciones relacionadas con la documentación turística.
Instrumento de Evaluación:	Lista de chequeo para evaluar desempeño mediante observación directa; entregada en el instrumento de evaluación TGT-AP07-AA02-IE01.

EVIDENCIA 2:	**Planificación Interpretativa de Atractivo Turístico**					
Tipo de Evidencia	Desempeño		Conocimiento		Producto	**X**
Descripción de la Evidencia:	Dar a conocer los atractivos turísticos de una localidad o región, requiere de la preparación de la información a comunicar, buscando a través de ella potencializar el lugar de destino, resaltando sus características, cualidades y valores patrimoniales principalmente. Conocer y fortalecer aspectos relacionados con la apropiación del patrimonio con fines turísticos, es una de las labores que el guía desarrollará en su labor dentro de las					

<table>
<tr><td></td><td>actividades de guianza. Con base en el estudio del objeto de aprendizaje “Planificación y Apropiación Interpretativa del Patrimonio”, seleccione un atractivo de su localidad o región y elabore su planificación para la apropiación interpretativa, teniendo en cuenta las diferentes etapas del proceso de aplicación dispuestas en el objeto de aprendizaje.</td></tr>
<tr><td>Orientación a instructor:</td><td>• El instructor deberá explicar qué es la planificación interpretativa, los objetivos y los requisitos para la planificación interpretativa.

• Explicar las etapas de la planificación interpretativa.

• Expondrá los aspectos relacionados con la apropiación interpretativa del patrimonio, objetivos y características

• Orientará al aprendiz en el proceso de investigación sobre aspectos relacionados con metodologías, prácticas y redacción en elaboración de una planificación interpretativa de un lugar.

• Deberá suministrar fuentes de consulta adicionales preferiblemente en idioma inglés a las proporcionadas en el objeto de aprendizaje para la profundización sobre planificación y apropiación interpretativa del patrimonio.

• Dar respuesta a todas las inquietudes y consultas comunicadas por sus aprendices, identificando la posibilidad de ampliar y profundizar en determinado tema, ya sea de forma individual o grupal.

Los tiempos de dedicación del aprendiz y del instructor se estiman de la siguiente forma:

<table>
<tr><td>Tiempo desarrollo de actividad de Aprendizaje:</td><td colspan="3">30Horas</td></tr>
<tr><td>Trabajo Independiente del Aprendiz: 60%</td><td colspan="3">Trabajo con acompañamiento directo del tutor: 40%</td></tr>
<tr><td rowspan="2">18 Horas</td><td rowspan="2">12 Horas</td><td>2 Horas</td><td>Orientación directa del instructor.</td></tr>
<tr><td>10 Horas</td><td>Acompañamiento presencial del instructor</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

Producto entregable:	Documento escrito que contenga la planificación interpretativa de un atractivo turístico de su localidad o región.
Forma de entrega:	La evidencia deberá enviarse a través de la plataforma tecnológica del ambiente virtual de aprendizaje, a través del vínculo correspondiente a la "Evidencia 2: **Planificación Interpretativa de Atractivo Turístico"**. Este vínculo está disponible en la opción "**Actividades**" del menú del curso, en la ruta Carpeta del Proyecto: "Diseño y operación integral de actividades guiadas en escenarios de patrimonio cultural y natural." • Subcarpeta Fase del proyecto: Ejecución • Subcarpeta de la Actividad de Proyecto 7 • Evidencias de la Actividad de Aprendizaje 2 • Evidencia de Aprendizaje 2 : Planificación Interpretativa de Atractivo Turístico
Criterios de Evaluación:	• Identifica atractivos y facilidades del destino seleccionado. • Planifica actividades para la prestación del servicio. • Recopila información de los lugares a visitar. • Planifica el abordaje interpretativo acorde al recurso, las actividades y el destino. • Indaga y registra tradiciones y creencias culturales. • Apropia significados del patrimonio para generar aprecio, valoración, interés. • Utiliza medios didácticos y los elementos del patrimonio, con el fin de aproximar al visitante a la temática específica y la apropiación de la misma • Orienta a los turistas acerca de los principales componentes y recomendaciones del recorrido aplicando el protocolo de servicios de la organización. • Identifica los componentes para gestionar información de acuerdo a la actividad objeto de la guianza.

	• Realiza las actividades de aprendizaje, utilizando eficientemente la metodología, los recursos y ambientes de aprendizaje. • Identifica en el entorno nacional e internacional las oportunidades que le ofrece el programa de formación. • Referencia diversas fuentes de información en la realización de los trabajos. • Presenta las evidencias de manera oportuna y de acuerdo con lo concertado. • Utiliza con criterio técnico las tecnologías de la información y la comunicación de acuerdo con las actividades a desarrollar • Sustenta presencialmente los resultados encontrados en la comparación planificación interpretativa del atractivo turístico seleccionado.
Instrumento de Evaluación:	Lista de chequeo para evaluar producto, presentada en el instrumento e evaluación TGT-AP07-AA02-IE02.

EVIDENCIA 3:	**Elaboración de Medios Didácticos Atractivo Local**					
Tipo de Evidencia	Desempeño		Conocimiento		Producto	**X**
Descripción de la Evidencia:	Los procesos de comunicación en actividades de guianza turística han de ser fluidos, veraces, claros y motivacionales, el comunicar a un grupo de visitantes aspectos y cualidades turísticas de un lugar, ya sean de tipo natural o cultural aportan un valor significativo en la experiencia que vivencia cada integrante; es por ello, que el aprendiz de guianza turística deberá utilizar diversos medios didácticos que aporten en la transmisión de la información de determinado atractivo, buscando resaltar el o los mensajes significativos en la memora de los visitantes. Teniendo en cuenta la oferta turística de su localidad o región, elabore un cuadro comparativo donde enuncie los diferentes medios didácticos que puede utilizar, a cada medio describa el mensaje significativo que pretende transmitir. De este cuadro, seleccione el atractivo turístico de su preferencia y elabore por lo menos dos medios didácticos de los enunciados para el atractivo seleccionado.					

<table>
<tr><td></td><td>Tenga en cuenta los elementos mostrados en el objeto de aprendizaje “Medios Didácticos” y la bibliografía proporcionada en el mismo.</td></tr>
<tr><td>Orientación a instructor:</td><td>
• Explica en qué consiste y qué función tienen los medios didácticos en las actividades de guianza turística.

• Orienta sobre cómo identificar, seleccionar y preparar los medios didácticos más adecuados de acuerdo con la información que se desea mostrar y el mensaje a transmitir.

• Explica cómo definir mensajes significativos en el ámbito del turismo.

• Orientará al aprendiz en el proceso de investigación sobre aspectos relacionados con metodologías, prácticas, redacción y elaboración de medios didácticos.

• Deberá suministrar fuentes de consulta adicionales preferiblemente en idioma inglés a las proporcionadas en el objeto de aprendizaje para la profundización sobre medios didácticos y mensajes significativos.

• Dar respuesta a todas las inquietudes y consultas comunicadas por sus aprendices, identificando la posibilidad de ampliar y profundizar en determinado tema, ya sea de forma individual o grupal.

Los tiempos de dedicación del aprendiz y del instructor se estiman de la siguiente forma:

<table>
<tr><td>Tiempo desarrollo de actividad de Aprendizaje:</td><td colspan="3">30Horas</td></tr>
<tr><td>Trabajo Independiente del Aprendiz: 60%</td><td colspan="3">Trabajo con acompañamiento directo del tutor: 40%</td></tr>
<tr><td rowspan="2">18 Horas</td><td rowspan="2">12 Horas</td><td>2 Horas</td><td>Orientación directa del instructor.</td></tr>
<tr><td>10 Horas</td><td>Acompañamiento presencial del instructor</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

Producto entregable:	Documento escrito que contenga cuadro comparativo de medios didácticos. Dos medios didácticos elaborados para presentar información de un atractivo turístico de su localidad o región.
Forma de entrega:	La evidencia deberá enviarse a través de la plataforma tecnológica del ambiente virtual de aprendizaje, a través del vínculo correspondiente a la "Evidencia 3: **Manual de Prevención de Riesgos en Campamento"**. Este vínculo está disponible en la opción "**Actividades**" del menú del curso, en la ruta Carpeta del Proyecto: "Diseño y operación integral de actividades guiadas en escenarios de patrimonio cultural y natural." • Subcarpeta Fase del proyecto: Ejecución • Subcarpeta de la Actividad de Proyecto 7 • Evidencias de la Actividad de Aprendizaje 2 • Evidencia de Aprendizaje 3 : Elaboración de Medios Didácticos Atractivo Local
Criterios de Evaluación:	• Identifica atractivos y facilidades del destino seleccionado. • Utiliza medios didácticos y los elementos del patrimonio, con el fin de aproximar al visitante a la temática específica y la apropiación de la misma. • Recopila información de los lugares a visitar. • Indaga y registra tradiciones y creencias culturales. • Identifica los componentes para gestionar información de acuerdo a la actividad objeto de la guianza. • Realiza las actividades de aprendizaje, utilizando eficientemente la metodología, los recursos y ambientes de aprendizaje. • Identifica en el entorno nacional e internacional las oportunidades que le ofrece el programa de formación. • Referencia diversas fuentes de información en la realización de los trabajos.

	• Presenta las evidencias de manera oportuna y de acuerdo con lo concertado. • Utiliza con criterio técnico las tecnologías de la información y la comunicación de acuerdo con las actividades a desarrollar. • Sustenta presencialmente los medios didácticos elaborados en la actividad para el atractivo turístico seleccionado.
Instrumento de Evaluación:	Lista de chequeo para valorar producto en sustentación presencial; entregada en el instrumento de evaluación TGT-AP07-AA02-IE03.

EVIDENCIA 4	**Recomendaciones Visitas Guiadas en Inglés**					
Tipo de Evidencia	Desempeño		Conocimiento		Producto	**X**
Descripción de la Evidencia:	Considerando que todo circuito turístico requiere de una planeación de las etapas a seguir, y que el diseño de esta propuesta busca atender a viajeros angloparlantes; se precisa que el aprendiz guía de turismo elabore un documento en idioma inglés con las recomendaciones a seguir en visitas guiadas dentro de su localidad o región, puedes escoger un lugar o atractivo turístico para aplicar las recomendaciones. Para la ejecución de esta actividad, el aprendiz se apoyará en el objeto de aprendizaje "Stages Of The Tour Organization. Parte 2", en donde encontrará una descripción del procedimiento a seguir.					
Orientación a instructor:	• Explicará formas gramaticales aplicables a textos y documentos escritos en inglés. • Explicará la elaboración de ideas complejas de textos en inglés, de acuerdo con característica técnicas enfocadas a la guianza turística. • Expondrá con vocabulario técnico temas indispensables como las relaciones interpersonales y comunicación de información a nivel de recomendaciones. • Expondrá con vocabulario técnico la descripción de situaciones de trabajo como guía de turismo, considerando conceptos técnicos de patrimonio natural y cultural.					

<table>
<tr><td></td><td>• Dar respuesta a todas las inquietudes y consultas comunicadas por sus aprendices, identificando la posibilidad de ampliar y profundizar en determinado tema, ya sea de forma individual o grupal.

Los tiempos de dedicación del aprendiz y del instructor se estiman de la siguiente forma:

<table>
<tr><td>Tiempo desarrollo de actividad de Aprendizaje:</td><td colspan="3">30Horas</td></tr>
<tr><td>Trabajo Independiente del Aprendiz: 60%</td><td colspan="3">Trabajo con acompañamiento directo del tutor: 40%</td></tr>
<tr><td rowspan="2">18 Horas</td><td rowspan="2">12 Horas</td><td>2 Horas</td><td>Orientación directa del instructor.</td></tr>
<tr><td>10 Horas</td><td>Acompañamiento presencial del instructor</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>Producto entregable:</td><td>Documento escrito en idioma inglés con las recomendaciones a visitas guiadas a un atractivo turístico dentro de su localidad o región.</td></tr>
<tr><td>Forma de entrega:</td><td>La evidencia deberá enviarse a través de la plataforma tecnológica del ambiente virtual de aprendizaje, a través del vínculo correspondiente a la “Evidencia 4: Recomendaciones Visitas Guiadas en Inglés”. Este vínculo está disponible en la opción “Actividades” del menú del curso, en la ruta

Carpeta del Proyecto: “Diseño y operación integral de actividades guiadas en escenarios de patrimonio cultural y natural.”
• Subcarpeta Fase del proyecto: Ejecución
• Subcarpeta de la Actividad de Proyecto 7
• Evidencias de la Actividad de Aprendizaje 2
• Evidencia de Aprendizaje 4 : Recomendaciones Visitas Guiadas en Inglés</td></tr>
<tr><td>Criterios de Evaluación:</td><td>• Realiza resúmenes de la información relevante y detallada de un texto técnico en inglés.</td></tr>
</table>

	• Puede relacionar textos en inglés con imágenes o con títulos que le sean adecuados. • Puede responder cuestionarios de selección múltiple, escritos en inglés. • Puede inferir el significado de una palabra u oración dentro de un texto en inglés, así este no esté explicito • Identifica los componentes para gestionar información de acuerdo a la actividad objeto de la guianza. • Realiza las actividades de aprendizaje, utilizando eficientemente la metodología, los recursos y ambientes de aprendizaje. • Identifica en el entorno nacional e internacional las oportunidades que le ofrece el programa de formación. • Referencia diversas fuentes de información en la realización de los trabajos. • Presenta las evidencias de manera oportuna y de acuerdo con lo concertado. • Utiliza con criterio técnico las tecnologías de la información y la comunicación de acuerdo con las actividades a desarrollar. • Sustenta presencialmente en idioma inglés la evidencia elaborada.
Instrumento de Evaluación:	Lista de chequeo para valorar producto en sustentación presencial; entregada en el instrumento de evaluación TGT-AP07-AA02-IE04.

EVIDENCIA 5	**Elaboración de Proyecto de Vida**					
Tipo de Evidencia	Desempeño		Conocimiento		Producto	**X**
Descripción de la Evidencia:	Teniendo en cuenta que el guía de turismo debe ante todo procurar por su bienestar físico y mental, se hace necesario que durante su proceso formativo establezca sus expectativas, sueños, metas y objetivos respecto de la formación que recibe y de lo que implicará a futuro su desempeño como guía de turismo egresado del SENA.					

<table>
<tr><td></td><td>Para esta actividad se abordará una temática de estilo humanística, donde el aprendiz podrá con apoyo y orientación del instructor formular y planificar su proyecto de vida teniendo en cuenta principios y valores.

Para desarrollar la actividad es importante la revisión del objeto de aprendizaje denominado “Proyecto de Vida, Principios y Valores” y la bibliografía proporcionada.</td></tr>
<tr><td>Orientación a instructor:</td><td>• Explicará qué es un proyecto de vida, cómo formularlo y qué pasos a seguir para su planificación y puesta en marcha.

• Suministrar información y orientación acerca de las oportunidades de desarrollo proporcionadas por el SENA para el desarrollo de los aprendices en ámbitos empresariales, de formación y humanos.

• Orientará al aprendiz en el proceso de investigación sobre aspectos relacionados con metodologías, prácticas, redacción y elaboración de un proyecto de vida.

• Deberá suministrar fuentes de consulta adicionales a las proporcionadas en el objeto de aprendizaje para la profundización sobre proyecto de vida, principios y valores.

• Dar respuesta a todas las inquietudes y consultas comunicadas por sus aprendices, identificando la posibilidad de ampliar y profundizar en determinado tema, ya sea de forma individual o grupal.

Los tiempos de dedicación del aprendiz y del instructor se estiman de la siguiente forma:
<table>
<tr><td>Tiempo desarrollo de actividad de Aprendizaje:</td><td colspan="3">30Horas</td></tr>
<tr><td>Trabajo Independiente del Aprendiz: 60%</td><td colspan="3">Trabajo con acompañamiento directo del tutor: 40%</td></tr>
<tr><td rowspan="2">18 Horas</td><td rowspan="2">12 Horas</td><td>2 Horas</td><td>Orientación directa del instructor.</td></tr>
<tr><td>10 Horas</td><td>Acompañamiento presencial del instructor</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

Producto entregable:	Documento escrito que contenga la formulación de su proyecto de vida.
Forma de entrega:	La evidencia deberá enviarse a través de la plataforma tecnológica del ambiente virtual de aprendizaje, a través del vínculo correspondiente a la "Evidencia 5: **Elaboración de Proyecto de Vida"**. Este vínculo está disponible en la opción "**Actividades**" del menú del curso, en la ruta Carpeta del Proyecto: "Diseño y operación integral de actividades guiadas en escenarios de patrimonio cultural y natural." • Subcarpeta Fase del proyecto: Ejecución • Subcarpeta de la Actividad de Proyecto 7 • Evidencias de la Actividad de Aprendizaje 2 • Evidencia de Aprendizaje 5 : Elaboración de Proyecto de Vida
Criterios de Evaluación:	• Emplea instrumentos y estrategias para formular propuesta de proyecto de vida teniendo en cuenta aspectos personales y laborales. • Desarrolla actividades de autogestión orientadas hacia el mejoramiento personal • Identifica e integra los elementos de su contexto que le permiten redimensionar su proyecto de vida. • Vivencia su proyecto de vida en el marco del Desarrollo Humano Integral • Identifica los componentes para gestionar información de acuerdo a la actividad objeto de la guianza. • Realiza las actividades de aprendizaje, utilizando eficientemente la metodología, los recursos y ambientes de aprendizaje. • Identifica en el entorno nacional e internacional las oportunidades que le ofrece el programa de formación. • Referencia diversas fuentes de información en la realización de los trabajos. • Presenta las evidencias de manera oportuna y de acuerdo con lo concertado.

	• Utiliza con criterio técnico las tecnologías de la información y la comunicación de acuerdo con las actividades a desarrollar.
Instrumento de Evaluación:	Lista de chequeo para valorar producto en sustentación presencial; entregada en el instrumento de evaluación TGT-AP07-AA02-IE05.