

TECNÓLOGO EN GUIANZA TURÍSTICA

GUÍA DIDÁCTICA PARA LA GESTIÓN DE PROYECTOS Código: TGT-P01-GD08

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 8	Realizar recorridos en contextos naturales y culturales, ejecutando el plan de acción de acuerdo a las rutas establecidas.	Código de guía	GT-P01-GD08

Nombre de la Actividad de Proyecto:	Realizar recorridos en contextos naturales y culturales, ejecutando el plan de acción de acuerdo a las rutas establecidas.
Duración:	240 horas
Competencia Asociada:	<ul style="list-style-type: none"> • Prestar el servicio de guianza de acuerdo con lo requerido por el usuario. • Conducir grupos en recorridos de caminatas cumpliendo el programa establecido. • 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:

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.
26020102005	Acompañar a los usuarios en las diferentes actividades programadas de acuerdo con el protocolo de servicio.
26020102007	Despedir a los participantes de la actividad de acuerdo con los protocolos y las políticas de la organización.
26020102008	Evaluar el servicio con los usuarios atendidos según políticas y protocolos institucionales.
26020102009	Realizar la evaluación de la actividad de acuerdo con la política de la organización.



26020102807	Controlar el cumplimiento de las actividades según el programa establecido
26020102803	Dirigir al grupo de usuarios según programa establecido.
24020150005	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.
24020150012	Gestionar la información de acuerdo con los procedimientos establecidos y con las tecnologías de la información y la comunicación disponibles.
24020152008	Relacionarse con hablantes nativos en un grado suficiente de fluidez y naturalidad, de modo que la comunicación se realice sin esfuerzo por parte de los interlocutores.
24020150206	Buscar de manera sistemática información específica y detallada en escritos en inglés, mas estructurados y con mayor contenido técnico.
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 8: **"Realizar recorridos en contextos naturales y culturales, ejecutando el plan de acción de acuerdo a las rutas establecidas."**

Esta actividad de proyecto tiene una duración de 240 horas; su estructuración comprende la realización de tres actividades de aprendizaje. En la primera actividad: **"Diseñar y comunicar procedimientos a seguir en actividades propias de la guianza"**, el aprendiz desarrollará competencias que le permitan delinear y proyectar servicios de calidad, como respuesta a los requerimientos y aspiraciones del turista, perfilando un buen prospecto que le facilite ofertar de manera clara la

propuesta de rutas, itinerarios y lugares a visitar.

Una buena prestación de servicio de guianza turística, requiere que el guía de turismo sea capaz de diseñar **actividades previas**, en consonancia con el plan de acción previsto para una determinada ruta; considerando para ello, el diseño y seguimiento de un **manual de recomendaciones para viajes**, que le asegure el fiel cumplimiento del propósito establecido. Es necesario resaltar la importancia de mantener el orden y el buen estado de los espacios patrimoniales visitados, sobre todo si se **interactúa en museos y áreas culturales**; a este respecto, el guía debe ejercer un buen **manejo del público**, informando con claridad las condiciones de comportamiento exigidas para estos lugares.

En la segunda actividad de aprendizaje: **“Aplicar técnicas de comunicación y dinámicas de grupo en actividades previamente programadas”**, se examina la importancia de la información y de la comunicación en el quehacer del guía, y la preparación que éste debe realizar para cada disertación, ajustándola a la particularidad del bien patrimonial a visitar.

El aprendiz guía de turismo, debe orientar su esfuerzo formativo hacia el dominio de **técnicas de comunicación**, que le faciliten el camino tanto en la orientación como en la interacción con el turista, de manera que su exposición sea muy clara y consecuente con las aspiraciones de vivencia y aprendizaje que espera encontrar el viajero; en este sentido la **comunicación asertiva con el turista**, brinda la posibilidad de acción recíproca basada en una expresión congruente, directa y equilibrada, estableciendo un camino de ecuanimidad que genera confianza con el visitante.

Otro aspecto de vital importancia en la atención a turistas, corresponde a las acciones o tareas de integralidad e interacción que permite el manejo de grupos que pueden resultar muy heterogéneos, llevándolos a vivencias muy agradables de aprendizaje y colaboración, mediante el conocimiento e implementación de **dinámicas de grupo** por parte del aprendiz en formación. La aplicación de buenas estrategias comunicacionales adquieren una valoración mayor, cuando se le agrega el conocimiento del idioma inglés **a la comunicación en un tour guiado**, requerimiento formativo que está plenamente establecido en el desarrollo de cada actividad de proyecto, y se constituye en un elemento fundamental para el guía de turismo.

En la tercera actividad de aprendizaje: **“Cerrar y evaluar servicios de acuerdo a protocolos de la empresa”**, se resalta la importancia del aseguramiento de

la calidad en los servicios de guianza prestados, y el mejoramiento continuo con enfoque de competitividad e integralidad.

El **control de actividades para guianza turística**, permite la valoración de servicios mediante el estudio y análisis de instrumentos y herramientas de verificación, los cuales son puestos a disposición del guía de turismo para su aplicación. **La evaluación de servicios por los usuarios** y la medición de resultados tiene dos referentes: el usuario, como validador o no del proceso y la contrastación de esos resultados con los protocolos y el plan de acción a seguir, estableciendo y direccionando pautas de mejoramiento.

Se invita al aprendiz de guianza turística, como garante en la prestación de un servicio de guianza con calidad, a estudiar, reflexionar y aplicar con pleno convencimiento, las competencias presentadas en esta actividad de proyecto, ellas harán de su labor y desempeño, un elemento de apoyo hacia el mejoramiento del entorno que involucra la prestación de servicios relacionados con el sector turístico en Colombia.

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 **OAAP8 “Realizar recorridos en contextos naturales y culturales, ejecutando el plan de acción de acuerdo a las rutas establecidas”**, 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*
 - o *Subcarpeta de la Actividad de Proyecto 8.*

En el Objeto de Aprendizaje para la Actividad de Proyecto OAAP8, 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 8.

● **Opción Actividades de Aprendizaje:**

- * **Objeto que describe la Actividad de Aprendizaje 1:** Diseñar y comunicar procedimientos a seguir en actividades propias de la guianza.
- * **Objeto que describe la Actividad de Aprendizaje 2:** Aplicar técnicas de comunicación y dinámicas de grupo en actividades previamente programadas.
- * **Objeto que describe la Actividad de Aprendizaje 3:** Cerrar y evaluar servicios de acuerdo a protocolos de la empresa.

● **Opción Materiales de Estudio:**

Actividad de Aprendizaje 1

- * Objeto de Aprendizaje 1: Actividades Previas en el Servicio de Guianza Turística

- * Objeto de Aprendizaje 2: Manual de Recomendaciones para Viajes

- * Objeto de Aprendizaje 3: Manejo de Público en Museos y Áreas Culturales

* **Actividad de Aprendizaje 2**

- * Objeto de Aprendizaje 4: Técnicas de Comunicación en la Guianza Turística

- * Objeto de Aprendizaje 5: Comunicación Asertiva con Turistas

- * Objeto de Aprendizaje 6: Dinámicas de Grupo Objeto de Aprendizaje 7: Stages Of The Tour Organization - Parte 2

- * Objeto de Aprendizaje 7: Communication In Tour Guiding.

* **Actividad de Aprendizaje 3**

- * Objeto de Aprendizaje 8: Control de Actividades para la Guianza Turística

- * Objeto de Aprendizaje 9: Evaluación de Servicios por los Usuarios

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.*
 - o *Subcarpeta Fase III del proyecto: Ejecución*
 - o *Subcarpeta de la Actividad de Proyecto 8*

4. ACTIVIDADES Y ESTRATEGIAS DE APRENDIZAJE

4.1 ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE 1 (AA1):

4.1.1 Descripción de la AA1:

Actividad de Aprendizaje 1:	Diseñar y comunicar procedimientos a seguir en actividades propias de la Guianza.
Resultados de aprendizaje relacionado al desarrollo de la actividad:	<p>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.</p> <p>26020102005. Acompañar a los usuarios en las diferentes actividades programadas de acuerdo con el protocolo de servicio.</p> <p>26020102803. Dirigir al grupo de usuarios según programa establecido.</p> <p>24020150012. Gestionar la información de acuerdo con los procedimientos establecidos y con las tecnologías de la información y la comunicación disponibles.</p>
<p>Estrategia de Aprendizaje:</p> <p>Esta primer actividad de aprendizaje, tiene una duración de 60 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.</p>	



Tiempo desarrollo de actividad de Aprendizaje:	60 Horas		
Trabajo Independiente del Aprendiz: 60%	Trabajo con acompañamiento directo del tutor: 40%		
36 Horas	24 Horas	7,5 Horas	Orientación directa del instructor.
		16,5 Horas	Acompañamiento presencial del instructor

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.

Revisar la documentación e investigar acerca de las actividades previas que el guía de turismo ha de desarrollar y tener en cuenta en la prestación de servicios de Guianza, relacionadas con identificación de equipamiento, instalaciones y servicios turísticos; adicional a ello debe investigar acerca de las acciones a planificar con antelación para establecer visitas guiadas y seleccionar información de interés para desarrollar recorridos generales en cumplimiento de tiempos de acuerdo con lo contratado por el usuario. De igual forma, ha de indagar sobre la calidad turística y todas las acciones que permitan asegurar la misma. Las actividades previas se relacionan especialmente con procesos de planeación y alistamiento, buscando siempre la oportunidad de prestar un servicio conforme a las expectativas del turista o visitante.

En este sentido, el aprendiz de Guianza turística deberá indagar sobre qué actividades debe realizar antes de iniciar la prestación del servicio, documentarse muy bien sobre las actividades a realizar y el alistamiento de las mismas, al igual que, identificar qué actitudes, cualidades y aspectos tanto positivos como negativos son los que caracterizan a un guía de turismo integral y competente, para esto se pide al aprendiz, investigar sobre sus deberes, derechos y obligaciones que un guía de turismo tiene.

Para profundizar, en este aspecto el aprendiz deberá ubicar al menos dos códigos de ética en actividades de Guianza turística, leer detenidamente cada aspecto de estos códigos, reflexionar sobre su labor y frente a las situaciones que se puedan presentar durante el desempeño de su profesión y vayan en contravía de lo estipulado en el código de ética consultado.

De otra parte, el aprendiz requiere de conocer los aspectos relacionados con los manuales de recomendaciones para viajes, sobre códigos de conducta no solo del guía sino de los usuarios, habrá de documentarse acerca de la importancia y necesidad de conocer sobre todos aquellos aspectos que durante un viaje se presentan, especialmente, porque su labor como guía es orientar a los turistas a cargo.

Como ejercicio práctico y de investigación, el aprendiz investigará sobre la misión y propósito que tiene la Organización Mundial de Turismo, códigos de conducta para turistas y para guías de turismo, acerca de estándares nacionales e internacionales para la realización de viajes.

También es importante que el aprendiz reconozca y diferencie las recomendaciones para viajes a entornos naturales como culturales, para ello y como parte de la profundización de su formación, el aprendiz deberá investigar e indagar con diversas fuentes de consulta acerca de las recomendaciones generales a tener en cuenta, teniendo en cuenta posibles imprevistos, conservación del medio ambiente y la seguridad del grupo.

Una actividad propia de la Guianza es comunicar a los usuarios el desarrollo de las actividades de acuerdo con lo contratado y conforme a las expectativas del turista, no obstante y ante las visitas a sitios de interés cultural como los museos o áreas culturales, el guía de turismo habrá de documentarse adecuadamente sobre las normas, reglas, recomendaciones y políticas para este tipo de visitas, ya que normalmente el comportamiento del grupo y del guía al interior de un recinto de cuidado y de conservación es diferente y contempla ciertas limitaciones.

Para el manejo de público en museos y áreas culturales, el aprendiz tiene la posibilidad de investigar en diversos museos alrededor del mundo y del país, documentarse de cómo estos lugares manejan el ingreso y recorrido y salida del público, también tiene la posibilidad de indagar sobre aspectos de seguridad, consumo de alimentos, políticas de cuidado y conservación de obras y en general de los servicios que el lugar brinda a sus visitantes.

Se recomienda para la comprensión y asimilación de las normas para manejo de público en museos que el aprendiz investigue en la web qué tipo de organización u organizaciones existen a nivel mundial para la regulación de los museos y las normas de acceso, seguridad y conservación de estos lugares, destacando en esta investigación las normas que considere más innovadoras para la prestación de un servicio de Guianza al interior de estos sitios con calidad.

Practicar el idioma inglés a través de consulta de documentos relacionados con los temas a revisar en esta actividad de aprendizaje, especialmente sobre actividades previas al servicio de Guianza, manuales de recomendaciones para viajes y manejo de público en museos y áreas culturales.

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 diseñar y comunicar procedimientos a seguir en actividades propias de la Guianza.

Una vez realice las recomendaciones de investigación, indagación para la asimilación de saberes, 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: Actividades Previas en el Servicio de Guianza Turística
- Objeto de Aprendizaje 2: Manual de Recomendaciones para Viajes
- Objeto de Aprendizaje 3: Manejo de Público en Museos y Áreas Culturales

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:

Gutierrez Ccoscco, L. L., & De Olave, A. (5 de 07 de 2009). Manual de Calidad para Guías de Turistas. Recuperado el 1 de 04 de 2013, de biblioteca.uglobalcusco.edu.pe:
<http://biblioteca.uglobalcusco.edu.pe/material-digital/tur-044.pdf>

DIRECCIÓN REGIONAL DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO- CUSCO. (23 de Abril de 2010). MANUAL DE CALIDAD PARA GUIAS DE TURISTAS. Recuperado el 23 de Abril de 2013, de Scribed.com: <http://es.scribd.com/doc/30409379/MANUAL-DE-CALIDAD-PARA-GUIAS-DE-TURISTAS>

Mmincet.gov.pe. (5 de 06 de 2007). Manual de buenas practicas guias de turismo y operación turística. Recuperado el 19 de 04 de 2013, de www.mincetur.gov.pe:
http://www.mincetur.gov.pe/Turismo/Otros/cultur/pdfs_documentos_Cultur/MBP_GT_VERSION_FINAL_190707/MBP_Guías_de_Turismo_y_Operacion_Turística.pdf

O Briain, M., Grillo, M., & Barbosa, H. (25-28 de Noviembre de 2008). LA EXPLOTACIÓN SEXUAL DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES EN EL TURISMO. Recuperado el 22 de Abril de 2013, de ECPAT International: http://www.ecpat.net/worldcongressIII/PDF/Publications/CST/Thematic_Paper_CST_SPA.pdf

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO. (21 de Diciembre de 2001). Código Ético OMT. Recuperado el 19 de Abril de 2013, de Yumpu:

- Patrimonio, p. (4 de 05 de 2008). Guía metodológica para proyectos y productos de turismo cultural sustentable. Recuperado el 19 de 04 de 2013, de www.portalpatrimonio.cl: http://www.portalpatrimonio.cl/media/docs/guia-metodologica-turismo-cultural.pdf
- Banco de la Republica. (s.f.). Areas Culturales. Recuperado el 24 de Junio de 2013, de Banco de la <http://www.yumpu.com/es/document/view/10091847/codigo-etico-omt/8Republica: http://www.banrepcultural.org/areas-culturales>
- Definicion.de. (2013). definicion.de. Recuperado el 20 de Julio de 2013, de Definición de Museo: <http://definicion.de/museo/#ixzz2UjsbW5H1>
- HELPGUIDE.org. (s.f.). Effective Communication. Recuperado el 25 de Junio de 2013, de HELPGUIDE.org: http://www.helpguide.org/mental/effective_communication_skills.htm
- ICOM La Comunidad de los Museos del Mundo. (2012). <http://icom.museum/>. Recuperado el 19 de Julio de 2013, de Definición del Museo: <http://icom.museum/la-vision/definicion-del-museo/L/1/>
- Museu de Prehistoria de Valencia. (s.f.). Museo y SIP. Recuperado el 23 de Junio de 2013, de Museu de Prehistoria de Valencia: http://www.museuprehistoriavalencia.es/recomendaciones_visitantes.html
- Museo Nacional del Prado. (2013). Visita el Museo. Recuperado el 24 de Junio de 2013, de Museo Nacional del Prado: <http://www.museodelprado.es/visita-el-museo/servicios-y-recomendaciones/>
- Por Descubrir. (2011). Consejos Para Visitar Un Museo. Recuperado el 24 de Junio de 2013, de Por Descubrir: <http://www.pordescubrir.com/consejos-visitar-museo.html>
- Sayago, E. (27 de Enero de 2007). Escapate a las ciudades españolas con los museos mas visitados en 2011. Recuperado el 24 de Junio de 2013, de MSN Viajes: <http://viajes.es.msn.com/recomendaciones/photoviewer.aspx?cp-documentid=160411321#image=4>
- Wikipedia. (1 de Junio de 2013). Area Cultural. Areas Culturales en Sudamerica. Recuperado el 26 de Junio de 2013, de Wikipedia: http://es.wikipedia.org/wiki/%C3%81rea_cultural



Histounahblog's Blog. (s.f.). 5.1.1.Unidad I. Elementos para analizar Áreas Culturales y nucleares. Mesoamérica. Recuperado el 24 de Junio de 2013, de Histounahblog's Blog: <http://histounahblog.wordpress.com/5-1-1-unidad-i-mesoamerica-gr-1-sec-15-03/>

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:		Situaciones de Análisis Cualidades del Guía de Turismo				
Tipo de Evidencia	Desempeño		Conocimiento		Producto	X
Descripción de la Evidencia:	<p>Las actividades previas en el servicio de guianza turística, así como la calidad turística, los deberes del guía y sus cualidades y la ética profesional en su profesión, son primordiales en los momentos de verdad al brindar el servicio de guianza, por tal razón, es importante que el aprendiz visualice aquellos momentos en los cuales sus cualidades, aptitudes, actitudes y deberes puedan verse sometidos y realizar actividades que vaya en contra de la ética profesional como guía de turismo.</p> <p>La evidencia a desarrollar consiste en que el aprendiz realizará una investigación donde identifique por lo menos una situación en la que cada deber, cualidad, actitud y aptitud puedan afectarse, de acuerdo con cada situación el aprendiz deberá argumentar qué solución, ya sea correctiva o preventiva aplicará para subsanar o evitar el imprevisto.</p> <p>Para desarrollar la evidencia debe guiarse por el siguiente cuadro y tenga en cuenta el contenido plasmado en el objeto de aprendizaje "Actividades Previas en el Servicio de Guianza Turística":</p>					

	Cualidad, deber, actitud, aptitud, otro	Plantee una situación que ponga en riesgo cada acción.	Formule una solución a cada situación planteada
	Autoridad		
	Capacidad de Decisión		
	Tacto		
	Salud		
	Alimentación		
	Imagen		
	Puntualidad		
	Vocabulario Adecuado		
	Responsabilidad		
	Paciencia		
	Sencillez		
	Honestidad		
	La actividad será sustentada en sesión presencial		
Orientación a instructor:	<ul style="list-style-type: none"> • El instructor deberá orientar sobre las actividades previas que un guía de turismo debe realizar antes de prestar el servicio de guianza • Orientar sobre aspectos de calidad turística y modelo SERVQUAL • Ampliar información acerca de los deberes y las cualidades de un guía de turismo. • Profundizar en lo relacionado con la ética profesional del guía de turismo mediante casos o situaciones de estudio. • Realizar ejercicios prácticos para abordar las actitudes inadecuadas que un guía de turismo no debe reflejar en su actuar. • Deberá brindar fuentes de consultas acerca de los temas relacionados con actividades previas, deberes, aptitudes, actitudes y ética profesional. 		

	<ul style="list-style-type: none">• 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. Documento escrito con el comparativo de tipos de turistas de su localidad o región. <p>Los tiempos de dedicación del aprendiz y del instructor se estiman de la siguiente forma:</p> <table><tr><td>Tiempo desarrollo de actividad de Aprendizaje:</td><td colspan="3">20 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">12 Horas</td><td rowspan="2">8 Horas</td><td>2,5 Horas</td><td>Orientación directa del instructor.</td></tr><tr><td>5,5 Horas</td><td>Acompañamiento presencial del instructor</td></tr></table>	Tiempo desarrollo de actividad de Aprendizaje:	20 Horas			Trabajo Independiente del Aprendiz: 60%	Trabajo con acompañamiento directo del tutor: 40%			12 Horas	8 Horas	2,5 Horas	Orientación directa del instructor.	5,5 Horas	Acompañamiento presencial del instructor
Tiempo desarrollo de actividad de Aprendizaje:	20 Horas														
Trabajo Independiente del Aprendiz: 60%	Trabajo con acompañamiento directo del tutor: 40%														
12 Horas	8 Horas	2,5 Horas	Orientación directa del instructor.												
		5,5 Horas	Acompañamiento presencial del instructor												
Producto entregable:	Documento escrito con las situaciones de análisis y propuestas de solución.														
Forma de entrega:	<p>La evidencia deberá enviarse a través de la plataforma tecnológica del ambiente virtual de aprendizaje, a través del vínculo correspondiente a la "Evidencia 1: Situaciones de Análisis Cualidades del Guía de Turismo" Este vínculo está disponible en la opción "Actividades" del menú del curso, en la ruta:</p> <div> Carpeta del Proyecto: "Diseño y operación integral de actividades guiadas en escenarios de patrimonio cultural y natural."</div> <ul style="list-style-type: none">• Subcarpeta Fase del proyecto: Ejecución<ul style="list-style-type: none">* Subcarpeta de la Actividad de Proyecto 8<ul style="list-style-type: none">• Evidencias de la Actividad de Aprendizaje 1<ul style="list-style-type: none">• Evidencia de Aprendizaje 1: Situaciones de Análisis Cualidades del Guía de Turismo.														

Criterios de Evaluación:	<ul style="list-style-type: none"> • Orienta a los turistas acerca de los principales componentes y recomendaciones del recorrido aplicando el protocolo de servicios de la organización. • Asiste al turista en las eventualidades que se presentan en el recorrido aplicando las técnicas y los protocolos establecidos. • Identifica los componentes para gestionar información de acuerdo a la actividad objeto de la guianza. • Presenta estrategias relacionadas con el mejoramiento de las eventualidades en las diferentes actividades presentadas según protocolos de la organización. • Realiza las actividades de aprendizaje, utilizando eficientemente la metodología, los recursos y ambientes de aprendizaje. • 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, presentada en el instrumento de evaluación TGT-AP08-AA01-IE01.

EVIDENCIA 2: Manual del Guía de Turismo					
Tipo de Evidencia	Desempeño		Conocimiento		Producto
Descripción de la Evidencia:	<p>Teniendo en cuenta los factores y características del entorno y ambientes de su localidad o región y de acuerdo con el contenido contemplado en el objeto de aprendizaje “Manual de Recomendaciones para Viajes”, elabore un manual que pueda ofrecer a visitantes de grupos heterogéneos, donde se contemplen aspectos relacionados con la planificación, ejecución y evaluación del servicio.</p> <p>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.</p>				
Orientación a instructor:	<ul style="list-style-type: none"> • El instructor deberá orientar la comprensión y aplicación de recomendaciones para viajes. • Explicar los códigos de conducta para guías de turismo • Exponer y ejemplificar las fases de planeación, ejecución y evaluación del servicio de guianza. • Orientar acerca de técnicas para la redacción de manuales para guías de turismo. • Deberá suministrar fuentes de consulta adicionales preferiblemente en idioma inglés a las proporcionadas en el objeto de aprendizaje para la profundización sobre manuales de recomendaciones para viajes. • 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 respecto de análisis de manuales y aplicación de los mismos en el servicio de guianza. <p>Los tiempos de dedicación del aprendiz y del instructor se estiman de la siguiente forma:</p>				

	<table><tr><td>Tiempo desarrollo de actividad de Aprendizaje:</td><td colspan="3">20 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">12 Horas</td><td rowspan="2">8 Horas</td><td>2,5 Horas</td><td>Orientación directa del instructor.</td></tr><tr><td>5,5 Horas</td><td>Acompañamiento presencial del instructor</td></tr></table>	Tiempo desarrollo de actividad de Aprendizaje:	20 Horas			Trabajo Independiente del Aprendiz: 60%	Trabajo con acompañamiento directo del tutor: 40%			12 Horas	8 Horas	2,5 Horas	Orientación directa del instructor.	5,5 Horas	Acompañamiento presencial del instructor
Tiempo desarrollo de actividad de Aprendizaje:	20 Horas														
Trabajo Independiente del Aprendiz: 60%	Trabajo con acompañamiento directo del tutor: 40%														
12 Horas	8 Horas	2,5 Horas	Orientación directa del instructor.												
		5,5 Horas	Acompañamiento presencial del instructor												
Producto entregable:	Documento escrito con manual del guía de turismo.														
Forma de entrega:	<p>La evidencia deberá enviarse a través de la plataforma tecnológica del ambiente virtual de aprendizaje, a través del vínculo correspondiente a la "Evidencia 2: Manual del Guía de Turismo" Este vínculo está disponible en la opción "Actividades" del menú del curso, en la ruta:</p> <div> Carpeta del Proyecto: "Diseño y operación integral de actividades guiadas en escenarios de patrimonio cultural y natural."</div> <ul style="list-style-type: none">• Subcarpeta Fase del proyecto: Ejecución• Subcarpeta de la Actividad de Proyecto 8<ul style="list-style-type: none">• Evidencias de la Actividad de Aprendizaje 1• Evidencia de Aprendizaje 2:Manual del Guía de Turismo														
Criterios de Evaluación:	<ul style="list-style-type: none">• Brinda la información al grupo de usuarios enfatizando en la importancia de contribuir a la conservación, según itinerario y programa establecido.• 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.														

	<ul style="list-style-type: none"> • 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 la elaboración del manual del guía de turismo.
Instrumento de Evaluación:	Lista de chequeo para evaluar producto, presentada en el instrumento de evaluación TGT-AP08-AA01-IE02.

EVIDENCIA 3: Itinerario Visita a Museo Local o Regional						
Tipo de Evidencia	Desempeño		Conocimiento		Producto	X
Descripción de la Evidencia:	<p>El manejo de público en museos o áreas culturales requiere de la aplicación medidas de seguridad no solo del grupo a cargo, sino de los bienes que en el sitio reposan, razón por la cual, el guía de turismo al dirigir y responsabilizarse de grupos al interior de este tipo de recintos, habrá de disponer de todos los recursos para que los visitantes procuren aplicar las normas, recomendaciones y reglas establecidas por el museo o área cultural.</p> <p>La evidencia a realizar, consiste en seleccionar un museo o área cultural de su localidad o región y elaborar un itinerario de visita con las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Grupo de 80 estudiantes de quinto de primaria (niños y niñas) 					

	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de visita: 3 horas • Condición especial: 2 niños discapacitados (silla de ruedas) <p>El itinerario deberá contener las recomendaciones y normas para la visita al museo, las cuales deben comunicarse a los estudiantes antes de dirigirse al museo.</p> <p>Para la elaboración de la evidencia, se recomienda revisar el objeto de aprendizaje "Manejo de Público en Museos y Áreas Culturales".</p>
Orientación a instructor:	<ul style="list-style-type: none"> • El instructor deberá explicar qué es, cómo se aplica y cómo se elabora un itinerario de visita a museos • De igual, forma explicará las recomendaciones y normas aplicables por visitantes en visitas a sitios como museos y áreas culturales. • Explicará en qué consiste una visita guiada, visita especializada, señalización utilizada en este tipo de recintos • Orientará al aprendiz en el proceso de investigación sobre las técnicas, metodologías y aspectos a tener en cuenta para el manejo de público en museos y áreas culturales. • 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 manejo de público en museos y áreas culturales. • 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 visita de museos y áreas culturales. <p>Los tiempos de dedicación del aprendiz y del instructor se estiman de la siguiente forma:</p>

	<table><tr><td>Tiempo desarrollo de actividad de Aprendizaje:</td><td colspan="3">20 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">12 Horas</td><td rowspan="2">8 Horas</td><td>2,5 Horas</td><td>Orientación directa del instructor.</td></tr><tr><td>5,5 Horas</td><td>Acompañamiento presencial del instructor</td></tr></table>	Tiempo desarrollo de actividad de Aprendizaje:	20 Horas			Trabajo Independiente del Aprendiz: 60%	Trabajo con acompañamiento directo del tutor: 40%			12 Horas	8 Horas	2,5 Horas	Orientación directa del instructor.	5,5 Horas	Acompañamiento presencial del instructor
Tiempo desarrollo de actividad de Aprendizaje:	20 Horas														
Trabajo Independiente del Aprendiz: 60%	Trabajo con acompañamiento directo del tutor: 40%														
12 Horas	8 Horas	2,5 Horas	Orientación directa del instructor.												
		5,5 Horas	Acompañamiento presencial del instructor												
Producto entregable:	Documento que contenga el Itinerario Visita a Museo Local o Regional.														
Forma de entrega:	<p>La evidencia deberá enviarse a través de la plataforma tecnológica del ambiente virtual de aprendizaje, a través del vínculo correspondiente a la "Evidencia 3: Itinerario Visita a Museo Local o Regional " Este vínculo está disponible en la opción "Actividades" del menú del curso, en la ruta:</p> <div> Carpeta del Proyecto: "Diseño y operación integral de actividades guiadas en escenarios de patrimonio cultural y natural."</div> <ul style="list-style-type: none">• Subcarpeta Fase del proyecto: Ejecución<ul style="list-style-type: none">* Subcarpeta de la Actividad de Proyecto 8<ul style="list-style-type: none">• Evidencias de la Actividad de Aprendizaje 1<ul style="list-style-type: none">• Evidencia de Aprendizaje 3 : Itinerario Visita a Museo Local o Regional.														
Criterios de Evaluación:	<ul style="list-style-type: none">• Presenta programa a desarrollar que contenga la información ambiental y cultural utilizando técnicas de comunicación y modelos de interpretación ambiental de acuerdo con el grupo de usuarios y el sitio a visitar.• Brinda la información al grupo de usuarios enfatizando en la importancia de contribuir a la conservación, según itinerario y programa establecido.• Conduce al grupo de turistas durante el recorrido aplicando técnicas de Guianza, liderazgo y garantizando la seguridad en el recorrido.														

	<ul style="list-style-type: none"> • Informa sobre las condiciones de comportamiento exigidas por museos y/o área cultural. • Da instrucciones sobre actividades según programación determinada. • Explica situaciones de riesgo de acuerdo al sitio a visitar • Identifica los componentes para gestionar información de acuerdo a la actividad objeto de la guía. • 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 itinerario de visita a museo.
Instrumento de Evaluación:	Lista de chequeo para evaluar producto, presentada en el instrumento e evaluación TGT-AP08-AA01-IE03.

4.2 ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE 2 (AA2):

4.2.1 Descripción de la AA2

Nombre de la Actividad de Aprendizaje 2:	Aplicar técnicas de comunicación y dinámicas de grupo en actividades previamente programadas.
Resultados de aprendizaje relacionado al desarrollo de la actividad:	<p>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.</p> <p>26020102005. Acompañar a los usuarios en las diferentes actividades programadas de acuerdo con el protocolo de servicio.</p> <p>26020102803. Dirigir al grupo de usuarios según programa establecido.</p> <p>24020150005. 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.</p> <p>26020102807. Controlar el cumplimiento de las actividades según el programa establecido.</p> <p>24020152008. Relacionarse con hablantes nativos en un grado suficiente de fluidez y naturalidad, de modo que la comunicación se realice sin esfuerzo por parte de los interlocutores.</p> <p>24020150206. Buscar de manera sistemática información específica y detallada en escritos en inglés, mas estructurados y con mayor contenido técnico.</p> <p>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.</p>

Estrategia de Aprendizaje:

Esta primer actividad de aprendizaje, tiene una duración de **120 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.

Tiempo desarrollo de actividad de Aprendizaje:	120 Horas		
Trabajo Independiente del Aprendiz: 60%	Trabajo con acompañamiento directo del tutor: 40%		
72 Horas	48 Horas	16 Horas	Orientación directa del instructor.
		32 Horas	Acompañamiento presencial del instructor

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 las diversas técnicas de comunicación aplicadas a la actividad de la guianza turística, relacionadas especialmente con expresión oral, uso de herramientas comunicativas como el adecuado uso del micrófono, el manejo y reflejo del lenguaje corporal y contacto visual.

Igualmente, debe desarrollar ejercicios prácticos de comunicación e interacción con turistas o visitantes en su localidad o región, fomentando de esta manera habilidades de comunicación, expresión, claridad en el lenguaje. Las relaciones interpersonales afianzan la prestación de un servicio de calidad y calidez, así como la acreditación del servicio prestado, en este aspecto se requiere que el aprendiz aplique y comunique de la mejor forma todas las instrucciones sea en desarrollo de caminatas, grupos específicos o especializados, en los medios de transporte terrestre o marítimo.

El aprendiz, habrá de identificar y aplicar todos los aspectos que favorezcan la comunicación asertiva con turistas, en este sentido, habrá de fortalecer competencias conceptuales y actitudinales referidas a los elementos de la comunicación, herramientas para la comunicación y las dificultades en la comunicación.

En su proceso formativo, el aprendiz podrá aplicar las técnicas de la comunicación asertiva, tales como acuerdo parcial, banco de niebla, disco rayado, mensaje yo, aplazamiento asertivo, ignorar, técnica para procesar el cambio y pregunta asertiva.

Investigar lo referente a la PNL Programación Neurolingüística aplicadas a las actividades de guianza turística, identificado de esta técnica las ventajas de aplicarla al campo de la guianza para mejorar procesos de comunicación entre guías y turistas.

Las dinámicas de grupos necesarias para la recreación de visitantes y turistas, ha de ser una de las fortalezas comunicativas que el aprendiz debe desarrollar para aplicar en determinados momentos a sus guiados, para ello, es necesario investigar y seleccionar las dinámicas de grupos mas favorables para cada recorrido a realizar, teniendo en cuenta el escenario y las características de edad, personalidad y ocupación del grupo a cargo.

Practicar el idioma inglés a través de los procesos de comunicación, especialmente con turistas de habla en este idioma, profundizando en la utilización de expresiones propias de la guianza turística y brindando al turista calidad en su comunicación bajo el dominio de una segunda lengua.

Practicar el idioma inglés a través de consulta de documentos relacionados con los temas a revisar en esta actividad de aprendizaje, especialmente sobre actividades previas al servicio de Guianza, técnicas de comunicación, comunicación asertiva y dinámica de grupos de turismo.

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.

Una vez realice las recomendaciones de investigación, indagación para la asimilación de saberes, 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.

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 siguientes 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 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: Técnicas de Comunicación en la Guianza Turística
- Objeto de Aprendizaje 5: Comunicación Asertiva con Turistas
- Objeto de Aprendizaje 6: Dinámicas de Grupo
- Objeto de Aprendizaje 7: Communication in Tour Guiding

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:

Virgilio, E. r. (2 de mayo de 2002). instituto nacional de aprendizaje, nucleo del turismo. Recuperado el 22 de abril de 2013, de [www.oitcinterfor.org: http://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/guia_turistas.pdf](http://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/guia_turistas.pdf)

Wikipedia.org. (5 de 03 de 2013). equipaje. Recuperado el 20 de 04 de 2013, de [es.wikipedia.org: http://es.wikipedia.org/wiki/Equipaje](http://es.wikipedia.org/wiki/Equipaje)

.Bavister, A., & Vickers, S. (2001). Programación Neurolingüística (PNL) Las claves para una comunicación más efectiva. Barcelona: Editorial Amat.

Blanco Amaya, J. A. (Abril de 2011). LA COMUNICACIÓN: UN REQUISITO PARA EL GUIA DE TURISMO. Recuperado el 15 de Marzo de 2013, de [ximejhon-guianza.blogia.com: http://ximejhon-guianza.blogia.com/2011/040101-la-comunicacion-un-requisito-para-el-guia-de-turismo.php](http://ximejhon-guianza.blogia.com/2011/040101-la-comunicacion-un-requisito-para-el-guia-de-turismo.php)

Bone, D., & Griggs, R. (1992). La Calidad en el Trabajo. Editorial Iberoamérica: Editorial Iberoamérica.

Camargo Corredor, F. (Marzo de 2011). Importancia de la comunicacion en la guianza turistica. Recuperado el Marzo de 2013, de [mayerly-fernando-guia.blogia.com: http://mayerly-fernando-guia.blogia.com/2011/033102-importancia-de-la-comunicacion-en-la-guianza-turistica.php](http://mayerly-fernando-guia.blogia.com/2011/033102-importancia-de-la-comunicacion-en-la-guianza-turistica.php)

- Capital Emocional. (26 de Enero de 2012). capitalemocional.com. Recuperado el Marzo de 2013, de Programación Neurolingüística aplicada: Un complemento a desarrollar junto al capital emocional: <http://www.capitalemocional.com/Pnl/pnl.htm>
- García, L. (1996). La Comunicación. Una Experiencia de la Vida: Manual del trabajo en grupo. México: Plaza y Valdés Editores.
- Knight, S. (1999). La programación neurolingüística en el trabajo . Málaga: Editorial Sirio, S.A.
- Ongallo, C. (2007). Manual de comunicación: Guía para gestionar el conocimiento, la información. España: Editorial Dykinson.
- Thompson, I. (2012). ¿ Qué es Comunicación ? Recuperado el 15 de Marzo de 2013, de promonegocios.net: <http://www.promonegocios.net/comunicacion/que-es-comunicacion.html>
- Valdés, A., & Ruiz, L. (1996). Turismo y Promoción de Destinos Turísticos: Implicaciones Empresariales. España: Mercantil de Asturias S.A.
- Vieira, H. (2007). La comunicación en el aula. España: Narcea, S.A. de Ediciones.
- Wikipedia. (Marzo de 2013). Wikipedia.org. Recuperado el Marzo de 2013, de Asertividad: <http://es.wikipedia.org/wiki/Asertividad>
- Badesa, S. d. (1995). Perfil del Animador Sociocultural. Madrid: Narcea.S.A.
- Cutera, J. C. (1985). Tecnicas de Recreacion. Buenos Aires: ESTADIUM.
- Egg, E. A. (2002). La practica de la Animacion Sociocultural y el Léxico. Lima - Perú: Fondo Editorial: Pontificia Universidad Catolica del Perú.
- Nitsch, J. R., Neumaier, A., De Mareés, H., & Mester, H. (2002). Entrenamiento de la Técnica. Contribucion para un Enfoque Interdisciplinario. Barcelona: Paidotribo.
- Picazo, C. (1996). Asistencia y Guía a Grupos Turísticos. España: SINTESIS.
- Rodríguez, M. B. (2008). Juegos y Técnicas de Recreacion . Buenos Aires: Bonum.

Serrano, G. p., & Puya, M. V. (2006). Qué es la Animacion Sociocultural. Madrid España: Narcea, S.A.

Al·lès, G. (2006). Juegos para la educación intercultural. Recuperado el Mayo de 2013, de recursosdidactics.files.wordpress.com: <http://recursosdidactics.files.wordpress.com/2007/10/integracion-exclusion-rechazo-prejuicios.pdf>

García, Y. M. (Julio de 2011). Portal Cultural Príncipe. Recuperado el Mayo de 2013, de LA ANIMACIÓN SOCIOCULTURAL COMO MODELO DE INTERVENCIÓN SOCIAL: <http://www.pprincipe.cult.cu/articulos/la-animacion-sociocultural-como-modelo-intervencion-social.htm>

Nodo Ría Colombia. (2013). Nodo Ría Colombia. Recuperado el 24 de Septiembre de 2012, de BALANCE SEMINARIO INTERNACIONAL LA ANIMACION SOCIOCULTURAL: DISCURSOS Y PRÁCTICAS: <http://nodoriacolombia.blogspot.com/2009/11/balance-seminario-internacional-la.html>

Sahin, Y. G. (2007). Distance Education Techniques to assist skills of Tourist Guides. Recuperado el 25 de Junio de 2013, de ifets.info/journals: http://www.ifets.info/journals/10_2/18.pdf

EuroCafeAuLait. (2013). Tips on how to be an effective tour guide. Recuperado el 25 de Junio de 2013, de Hubpages: <http://eurocafeaulait.hubpages.com/hub/Tips-on-How-to-Be-An-Effective-Tour-Guide>

Reasons for communicating. (24 de August de 2006). Recuperado el 26 de Junio de 2013, de WikiEducator: http://wikieducator.org/VUSSC/Content/Tourism/Applying_Effective_Communication_Skills/Reasons_for_communicating

HELPGUIDE.org. (s.f.). Effective Communication. Recuperado el 25 de Junio de 2013, de HELPGUIDE.org:

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: Técnicas de Comunicación Adultos Mayores						
Tipo de Evidencia	Desempeño		Conocimiento		Producto	X
Descripción de la Evidencia:	<p>Los procesos de comunicación en la guianza turística requieren que sean efectivos y que las técnicas y metodologías sean acorde con el lugar a visitar y con la población de turistas a cargo.</p> <p>De acuerdo al estudio del objeto de aprendizaje “Técnicas de Comunicación en la Guianza Turística”, el aprendiz elaborará un escrito donde describa las técnicas de comunicación y cómo las empleará en la atención de un grupo de 20 adultos mayores para la realización de un City Tour en su localidad o región.</p> <p>Para un mejor desarrollo de esta actividad se recomienda al aprendiz la revisión del objeto de aprendizaje y revisar con detenimiento la bibliografía proporcionada.</p>					
Orientación a instructor:	<ul style="list-style-type: none"> • El instructor deberá explicar la importancia de la comunicación en los procesos de guianza turística. • Explicar en qué consiste una técnica de comunicación • Generar espacios para desarrollo de ejercicios prácticos para la aplicación de técnicas de comunicación con turistas. • Diferenciar las técnicas de atención a turistas y guianza de grupos. • Orientará al aprendiz en el proceso de investigación sobre aspectos relacionados con las técnicas de comunicación. • Deberá suministrar fuentes de consulta adicionales preferiblemente en idioma inglés a las proporcionadas en el objeto de aprendizaje para la profundización sobre técnicas de comunicación, guianza de grupos, interacción con el turista, relaciones interpersonales y atención a la audiencia. • 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:			
	Tiempo desarrollo de actividad de Aprendizaje:		20Horas	
	Trabajo Independiente del Aprendiz: 60%		Trabajo con acompañamiento directo del tutor: 40%	
	12 Horas	8 Horas	2,5 Horas	Orientación directa del instructor.
			5,5 Horas	Acompañamiento presencial del instructor
Producto entregable:	Documento escrito que contenga las Técnicas de Comunicación Adultos Mayores.			
Forma de entrega:	<p>La evidencia deberá enviarse a través de la plataforma tecnológica del ambiente virtual de aprendizaje, a través del vínculo correspondiente a la “Evidencia 1: Técnicas de Comunicación Adultos Mayores”. Este vínculo está disponible en la opción “Actividades” del menú del curso, en la ruta</p> <div> Carpeta del Proyecto: “Diseño y operación integral de actividades guiadas en escenarios de patrimonio cultural y natural.”<ul style="list-style-type: none">Subcarpeta Fase del proyecto: EjecuciónSubcarpeta de la Actividad de Proyecto 8<ul style="list-style-type: none">Evidencias de la Actividad de Aprendizaje 2Evidencia de Aprendizaje 1: Técnicas de Comunicación Adultos Mayores.</div>			
Criterios de Evaluación:	<ul style="list-style-type: none">Establece relaciones interpersonales dentro de criterios de libertad, justicia, respeto, responsabilidad, tolerancia y solidaridad, de acuerdo con las normas de convivencia y el rol de cada uno de los participantes en el proceso formativo.Establece relaciones interpersonales de acuerdo con los criterios del trabajo en equipo.			

	<ul style="list-style-type: none"> • Orienta a los turistas acerca de los principales componentes y recomendaciones del recorrido aplicando el protocolo de servicios de la organización. • Brinda información a los turistas sobre los principales atractivos del recorrido y la importancia del patrimonio aplicando técnicas de comunicación. • Conduce al grupo de turistas durante el recorrido aplicando técnicas de Guianza, liderazgo y garantizando la seguridad en el recorrido. • 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 las técnicas de comunicación.
Instrumento de Evaluación:	Lista de chequeo para evaluar producto, presentada en el instrumento e evaluación TGT-AP08-AA02-IE01.

EVIDENCIA 2: Estudio de Caso- Comunicación Asertiva						
Tipo de Evidencia	Desempeño		Conocimiento		Producto	X
Descripción de la Evidencia:	<p>Estudio de caso.</p> <p>Usted guía de turismo tiene a cargo el recorrido de 20 personas en City Tour por la ciudad de Cartagena, los turistas provienen del interior del país, especialmente de la zona Andina.</p> <p>Durante el recorrido usted percibe en el ambiente malhumor por parte de tres turistas, quienes finalmente deciden comentarle que no continuarán con el viaje debido a la discriminación que otro de los turistas ha generado sobre ellos, al manifestar indirectamente comentarios sobre su condición racial.</p> <p>Al recibir la información usted hace un llamado al turistas y a sus acompañantes sobre la situación, y en ese momento otros turistas generan una confrontación por comentarios no solo raciales, sino religiosos, políticos y sociales.</p> <p>Como gua de turismo, usted debe analizar el caso de la situación planteada y formular la o las soluciones correspondientes, indicado qué elementos de la comunicación asertiva se podrían aplicar en este caso.</p> <p>Para un mejor desarrollo de la evidencias, es conveniente revisar el objeto de aprendizaje “Comunicación Asertiva con Turistas” y la bibliografía proporcionada.</p>					
Orientación a instructor:	<ul style="list-style-type: none"> • El instructor deberá explicar qué es la comunicación asertiva, componentes, ventajas y aplicaciones. • Explicará el proceso de comunicación y su elementos • Expondrá en qué consiste la programación neurolingüística, su origen, ámbitos de aplicación y canales de comunicación. • Expondrá aspectos relacionados con el lenguaje corporal aplicado a la guianza turística y el derecho asertivo. • Orientará al aprendiz en el proceso de investigación sobre aspectos relacionados con metodologías y técnicas de comunicación asertiva de programación neurolingüística. 					

	<ul style="list-style-type: none">• Deberá suministrar fuentes de consulta adicionales preferiblemente en idioma inglés a las proporcionadas en el objeto de aprendizaje para la profundización sobre comunicación asertiva y programación neurolingüística.• 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. <p>Los tiempos de dedicación del aprendiz y del instructor se estiman de la siguiente forma:</p> <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>4 Horas</td><td>Orientación directa del instructor.</td></tr><tr><td>8 Horas</td><td>Acompañamiento presencial del instructor</td></tr></table>	Tiempo desarrollo de actividad de Aprendizaje:	30Horas			Trabajo Independiente del Aprendiz: 60%	Trabajo con acompañamiento directo del tutor: 40%			18 Horas	12 Horas	4 Horas	Orientación directa del instructor.	8 Horas	Acompañamiento presencial del instructor
Tiempo desarrollo de actividad de Aprendizaje:	30Horas														
Trabajo Independiente del Aprendiz: 60%	Trabajo con acompañamiento directo del tutor: 40%														
18 Horas	12 Horas	4 Horas	Orientación directa del instructor.												
		8 Horas	Acompañamiento presencial del instructor												
Producto entregable:	Documento escrito que contenga la solución al estudio de caso- Comunicación Asertiva.														
Forma de entrega:	<p>La evidencia deberá enviarse a través de la plataforma tecnológica del ambiente virtual de aprendizaje, a través del vínculo correspondiente a la "Evidencia 2: Estudio de Caso- Comunicación Asertiva". Este vínculo está disponible en la opción "Actividades" del menú del curso, en la ruta</p> <div> Carpeta del Proyecto: "Diseño y operación integral de actividades guiadas en escenarios de patrimonio cultural y natural."</div> <ul style="list-style-type: none">• Subcarpeta Fase del proyecto: Ejecución• Subcarpeta de la Actividad de Proyecto 8<ul style="list-style-type: none">• Evidencias de la Actividad de Aprendizaje 2• Evidencia de Aprendizaje 2 : Estudio de Caso- Comunicación Asertiva.														

Criterios de Evaluación:	<ul style="list-style-type: none"> • Establece relaciones interpersonales dentro de criterios de libertad, justicia, respeto, responsabilidad, tolerancia y solidaridad, de acuerdo con las normas de convivencia y el rol de cada uno de los participantes en el proceso formativo. • Establece relaciones interpersonales de acuerdo con los criterios del trabajo en equipo. • Orienta a los turistas acerca de los principales componentes y recomendaciones del recorrido aplicando el protocolo de servicios de la organización. • Conduce al grupo de turistas durante el recorrido aplicando técnicas de Guianza, liderazgo y garantizando la seguridad en el recorrido. • 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 las técnicas de comunicación.
Instrumento de Evaluación:	Lista de chequeo para evaluar producto, presentada en el instrumento e evaluación TGT-AP08-AA02-IE02.

EVIDENCIA 3: Propuesta Dinámicas de Grupo					
Tipo de Evidencia	Desempeño		Conocimiento		Producto X
Descripción de la Evidencia:	<p>Las dinámicas y actividades de recreación son esenciales en las actividades de guianza turística, en este sentido, el aprendiz debe investigar sobre las diversas dinámicas existentes y seleccionar las más adecuadas acordes con el grupo que dirige.</p> <p>Con base en el análisis de los contenidos del objeto de aprendizaje “Dinámicas de Grupo”, elabore un documento donde proponga tres dinámicas para tres tipo de públicos diferentes:</p> <p>Grupo 1. Adultos Mayores</p> <p>Grupo 2. Niños de Primaria</p> <p>Grupo 3. Varias familias</p> <p>Las dinámicas seleccionadas para cada grupo las socializará en una de las sesiones presenciales con el resto de compañeros.</p> <p>Tenga en cuenta los elementos mostrados en el objeto de aprendizaje “Dinámicas de Grupo” y la bibliografía proporcionada en el mismo.</p>				
Orientación a instructor:	<ul style="list-style-type: none"> • Explica el concepto de dinámicas de grupo y animación sociocultural • Expone sobre las técnicas básicas de recreación y las características de la recreación y tipos de recreación de grupos. • Expone los principios de la animación sociocultural, objetivos y definición. • Deberá suministrar fuentes de consulta adicionales preferiblemente en idioma inglés a las proporcionadas en el objeto de aprendizaje para la profundización sobre dinámicas de grupo y animación sociocultural. • 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. <p>Los tiempos de dedicación del aprendiz y del instructor se estiman de la siguiente forma:</p>				

	<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">24 Horas</td><td rowspan="2">16 Horas</td><td>5,5 Horas</td><td>Orientación directa del instructor.</td></tr><tr><td>10,5 Horas</td><td>Acompañamiento presencial del instructor</td></tr></table>	Tiempo desarrollo de actividad de Aprendizaje:	30Horas			Trabajo Independiente del Aprendiz: 60%	Trabajo con acompañamiento directo del tutor: 40%			24 Horas	16 Horas	5,5 Horas	Orientación directa del instructor.	10,5 Horas	Acompañamiento presencial del instructor
Tiempo desarrollo de actividad de Aprendizaje:	30Horas														
Trabajo Independiente del Aprendiz: 60%	Trabajo con acompañamiento directo del tutor: 40%														
24 Horas	16 Horas	5,5 Horas	Orientación directa del instructor.												
		10,5 Horas	Acompañamiento presencial del instructor												
Producto entregable:	Documento escrito que contenga propuesta Dinámicas de Grupo.														
Forma de entrega:	<p>La evidencia deberá enviarse a través de la plataforma tecnológica del ambiente virtual de aprendizaje, a través del vínculo correspondiente a la “Evidencia 3: Propuesta Dinámicas de Grupo”. Este vínculo está disponible en la opción “Actividades” del menú del curso, en la ruta</p> <div> Carpeta del Proyecto: “Diseño y operación integral de actividades guiadas en escenarios de patrimonio cultural y natural.”</div> <ul style="list-style-type: none">• Subcarpeta Fase del proyecto: Ejecución• Subcarpeta de la Actividad de Proyecto 8<ul style="list-style-type: none">• Evidencias de la Actividad de Aprendizaje 2<ul style="list-style-type: none">• Evidencia de Aprendizaje 3 : Propuesta Dinámicas de Grupo														
Criterios de Evaluación:	<ul style="list-style-type: none">• Utilizar dinámicas de grupos de acuerdo a la tipología de usuario.• Establece relaciones interpersonales dentro de criterios de libertad, justicia, respeto, responsabilidad, tolerancia y solidaridad, de acuerdo con las normas de convivencia y el rol de cada uno de los participantes en el proceso formativo.• Establece relaciones interpersonales de acuerdo con los criterios del trabajo en equipo.• Orienta a los turistas acerca de los principales componentes y recomendaciones del recorrido aplicando el protocolo de servicios de la organización.														

	<ul style="list-style-type: none"> • Conduce al grupo de turistas durante el recorrido aplicando técnicas de Guianza, liderazgo y garantizando la seguridad en el recorrido. • 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 para la propuesta de dinámicas de grupo
Instrumento de Evaluación:	Lista de chequeo para evaluar producto, presentada en el instrumento e evaluación TGT-AP08-AA02-IE03.

EVIDENCIA 4		Comunicación en Tour Guiado			
Tipo de Evidencia	Desempeño		Conocimiento		Producto
Descripción de la Evidencia:	<p>Considerando que todo recorrido turístico requiere de un proceso efectivo de comunicación, especialmente con aquellos turistas que hablan en idioma inglés, se requiere que el aprendiz guía de turismo elabore un documento en este idioma, donde proponga una estrategia efectiva de comunicación a desarrollar con turistas y viajeros atendidos en su localidad o región para un tour guiado por usted; esta propuesta deberá socializarla en sesión presencial ante el instructor y compañeros.</p>				

	Para la ejecución de esta actividad, el aprendiz se apoyará en el objeto de aprendizaje “Communication in Tour Guiding”.														
Orientación a instructor:	<ul style="list-style-type: none">• Explicará formas gramaticales aplicables a textos y documentos escritos en inglés.• Explicará la elaboración de ideas complejas de textos en inglés, de acuerdo con características 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 para el desarrollo de un toru guiado.• 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. <p>Los tiempos de dedicación del aprendiz y del instructor se estiman de la siguiente forma:</p> <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>4 Horas</td><td>Orientación directa del instructor.</td></tr><tr><td>8 Horas</td><td>Acompañamiento presencial del instructor</td></tr></table>	Tiempo desarrollo de actividad de Aprendizaje:	30Horas			Trabajo Independiente del Aprendiz: 60%	Trabajo con acompañamiento directo del tutor: 40%			18 Horas	12 Horas	4 Horas	Orientación directa del instructor.	8 Horas	Acompañamiento presencial del instructor
Tiempo desarrollo de actividad de Aprendizaje:	30Horas														
Trabajo Independiente del Aprendiz: 60%	Trabajo con acompañamiento directo del tutor: 40%														
18 Horas	12 Horas	4 Horas	Orientación directa del instructor.												
		8 Horas	Acompañamiento presencial del instructor												
Producto entregable:	Documento escrito en idioma inglés con la propuesta de comunicación para un tour guiado por el aprendiz.														

<p>Forma de entrega:</p>	<p>La evidencia deberá enviarse a través de la plataforma tecnológica del ambiente virtual de aprendizaje, a través del vínculo correspondiente a la “Evidencia 4: Comunicación en Tour Guiado”. Este vínculo está disponible en la opción “Actividades” del menú del curso, en la ruta</p> <p> Carpeta del Proyecto: “Diseño y operación integral de actividades guiadas en escenarios de patrimonio cultural y natural.”</p> <ul style="list-style-type: none"> • Subcarpeta Fase del proyecto: Ejecución • Subcarpeta de la Actividad de Proyecto 8 <ul style="list-style-type: none"> • Evidencias de la Actividad de Aprendizaje 2 <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia de Aprendizaje 4: Comunicación en Tour Guiado
<p>Criterios de Evaluación:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Explica y defiende sus opiniones técnicas en un debate, utilizando expresiones en inglés. • Proporciona explicaciones, argumentos y explicaciones lógicas sobre aspectos técnicos de su profesión en un debate. • Explica claramente su punto de vista sobre un tema técnico de actualidad en su profesión. • Explica claramente las ventajas y desventajas de una posible decisión en lo técnico. • Realiza resúmenes de la información relevante y detallada de un texto técnico en inglés. • 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.

	<ul style="list-style-type: none"> • 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 evaluar producto, presentada en el instrumento e evaluación TGT-AP08-AA02-IE04.

4.3 ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE 3 (AA3):

4.3.1 Descripción de la AA3

Nombre de la Actividad de Aprendizaje 3:	Cerrar y evaluar servicios de acuerdo a protocolos de la empresa.
Resultados de aprendizaje relacionado al desarrollo de la actividad:	<p>26020102007. Despedir a los participantes de la actividad de acuerdo con los protocolos y las políticas de la organización.</p> <p>26020102008. Evaluar el servicio con los usuarios atendidos según políticas y protocolos institucionales.</p> <p>26020102009. Realizar la evaluación de la actividad de acuerdo con la política de la organización.</p>

Estrategia de Aprendizaje:

Esta primer actividad de aprendizaje, tiene una duración de **60 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.

Tiempo desarrollo de actividad de Aprendizaje:	60Horas		
Trabajo Independiente del Aprendiz: 60%	Trabajo con acompañamiento directo del tutor: 40%		
36 Horas	24 Horas	8 Horas	Orientación directa del instructor.
		16 Horas	Acompañamiento presencial del instructor

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.

Investigue acerca del control de actividades para la guianza turística, la importancia del control, igualmente, indague sobre el control de preparación de actividades en la guianza turística, control en la ejecución y control del desarrollo de los programas según los objetivos propuestos.

Profundice sobre los aspectos necesarios para la verificación de normas, evaluación del programa y asistencia a turistas durante los procesos de control de actividades.

De igual manera, el aprendiz debe indagar, investigar y aplicar sobre las técnicas y metodologías de evaluación de servicios por los usuarios del turismo, profundizando en aspectos tales como: importancia de la evaluación de los servicios, mecanismos de evaluación de servicios, técnicas para la evaluación de servicios y retroalimentación de servicios prestados.

Practicar el idioma inglés a través de consulta de documentos relacionados con los temas a revisar en esta actividad de aprendizaje, especialmente sobre control de actividades para la guianza y evaluación de servicios por los usuarios.

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 siguientes 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 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 8: Control de Actividades para la Guianza Turística
- Objeto de Aprendizaje 9: Evaluación de Servicios por los Usuarios

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:

SENA. Guía para la elaboración de unidades de competencias laborales, Bogotá, 1997.

NTSGT001: Prestación del servicio de guianza de acuerdo con lo requerido por el usuario. 2002 - 03 - 22.

NTSGT002: Control del desarrollo de los programas según objetivos propuestos. 2002 - 03 - 22

NTSGT003: Preparación de las actividades a desarrollar de acuerdo con lo contratado con el usuario. 2002 - 03- 22

NTSGT004: Realización de procesos básicos para la prestación del servicio. 2002 -03 - 22

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

Betancourt Agüero, Y., & Mayo Alegre, J. C. (s.f.). eumed.net. Recuperado el 24 de 06 de 2013, de LA EVALUACION DE LA CALIDAD DE SERVICIO: <http://www.eumed.net/ce/2010a/bama.htm>

Loyola, U. S. (2010). MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ATENCIÓN DE CLIENTES. Lima, Perú: GMC Digital.

MEJIA, M. C. (s.f.). ¿Cómo puedo mejorar el Servicio al Cliente? Recuperado el 22 de junio de 2012, de ¿Cómo puedo mejor el Servicio al Cliente?: <http://www.hacienda.go.cr/centro/datos/Libro/C%C3%B3mo%20mejorar%20el%20servicio%20al%20cliente.pdf>

Torrejón, R., & Chahud, R. (2007). 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. (s.f.). Recuperado el 23 de junio de 2012, de <http://www.monografias.com/trabajos82/excelencia-calidad-servicio/excelencia-calidad-servicio2.shtml>

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.

4.3.2. EVIDENCIAS asociadas a la AA3

EVIDENCIA 1: Formato Control y Evaluación Atención al Cliente						
Tipo de Evidencia	Desempeño		Conocimiento		Producto	X
Descripción de la Evidencia:	<p>Con base en el análisis de los contenidos del objeto de aprendizaje "Control de Actividades para la Guianza Turística", teniendo en cuenta el tema "Control en la ejecución de actividades para la guianza turística", seleccione el formato de "Control en requisitos para brindar información acerca de los atractivos y facilidades con las características de atención al cliente establecidas en el protocolo de servicio". Imprima dicho formato, seleccione y acuerde con un compañero de clase, una visita guiada en su localidad o región, evalúelo y envíe el formato evaluado como evidencia.</p>					
Orientación a instructor:	<ul style="list-style-type: none"> • El instructor deberá explicar la importancia de realizar actividades de control en la guianza turística. • Explicará las clases de control a aplicar al momento de desarrollar actividades y en el cierre. • Orientará en cómo y qué instrumentos aplicar para realizar actividades de control • Orientará al aprendiz en el proceso de investigación sobre aspectos relacionados con las control en actividades para la guianza • Deberá suministrar fuentes de consulta adicionales preferiblemente en idioma inglés a las proporcionadas en el objeto de aprendizaje para la profundización sobre el tema revisado en el objeto de aprendizaje. • 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. <p>Los tiempos de dedicación del aprendiz y del instructor se estiman de la siguiente forma:</p>					

	<table><tr><td>Tiempo desarrollo de actividad de Aprendizaje:</td><td colspan="3">40Horas</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">24 Horas</td><td rowspan="2">16 Horas</td><td>5 Horas</td><td>Orientación directa del instructor.</td></tr><tr><td>11 Horas</td><td>Acompañamiento presencial del instructor</td></tr></table>	Tiempo desarrollo de actividad de Aprendizaje:	40Horas			Trabajo Independiente del Aprendiz: 60%	Trabajo con acompañamiento directo del tutor: 40%			24 Horas	16 Horas	5 Horas	Orientación directa del instructor.	11 Horas	Acompañamiento presencial del instructor
Tiempo desarrollo de actividad de Aprendizaje:	40Horas														
Trabajo Independiente del Aprendiz: 60%	Trabajo con acompañamiento directo del tutor: 40%														
24 Horas	16 Horas	5 Horas	Orientación directa del instructor.												
		11 Horas	Acompañamiento presencial del instructor												
Producto entregable:	Documento escrito que contenga el Formato Control y Evaluación Atención al Cliente aplicado a un recorrido en su localidad o región.														
Forma de entrega:	<p>La evidencia deberá enviarse a través de la plataforma tecnológica del ambiente virtual de aprendizaje, a través del vínculo correspondiente a la "Evidencia 1: Formato Control y Evaluación Atención al Cliente". Este vínculo está disponible en la opción "Actividades" del menú del curso, en la ruta</p> <div> Carpeta del Proyecto: "Diseño y operación integral de actividades guiadas en escenarios de patrimonio cultural y natural."<ul style="list-style-type: none">Subcarpeta Fase del proyecto: EjecuciónSubcarpeta de la Actividad de Proyecto 8<ul style="list-style-type: none">Evidencias de la Actividad de Aprendizaje 3Evidencia de Aprendizaje 1: Formato Control y Evaluación Atención al Cliente.</div>														
Criterios de Evaluación:	<ul style="list-style-type: none">Diligenciar evaluación del servicio con los usuarios según protocolo institucionalRealiza evaluación al final del recorrido aplicando los instrumentos diseñados por la organización según políticas y normatividad vigente.														

	<ul style="list-style-type: none"> • 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 las técnicas de comunicación.
Instrumento de Evaluación:	Lista de chequeo para evaluar producto, presentada en el instrumento e evaluación TGT-AP08-AA03-IE01.

EVIDENCIA 2: Ensayo Evaluación de Servicios en Guianza Turística						
Tipo de Evidencia	Desempeño		Conocimiento		Producto	X
Descripción de la Evidencia:	<p>Siendo la evaluación de los servicios, una de las actividades a tener en cuenta la momento de finalizar un servicio, especialmente porque de ella se obtiene información que permitirá identificar falencias o fallas y generar estrategias que permitan la mejora del servicio.</p> <p>Con base en el análisis de los contenidos del objeto de aprendizaje “Evaluación de Servicios por los Usuarios”, elabore un ensayo con introducción, contenido y conclusiones, sobre la importancia de aplicar la evaluación de servicios por los usuarios de servicios en guianza turística en los recorridos que usted realizaría en su localidad o región.</p>					

Orientación a instructor:	<ul style="list-style-type: none">• El instructor deberá explicar la importancia de realizar la evaluación de servicios por los usuarios• Profundizará sobre las técnicas de evaluación adecuadas de aplicar en servicios de turismo.• Explicará los diversos mecanismos para la evaluación de servicios, como auditorias, nivel de satisfacción y buzón de sugerencias.• Orientará al aprendiz en el proceso de investigación sobre aspectos relacionados con la evaluación de servicios.• Deberá suministrar fuentes de consulta adicionales preferiblemente en idioma inglés a las proporcionadas en el objeto de aprendizaje para la profundización sobre el tema revisado en el objeto de aprendizaje.• 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">20 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">12 Horas</td><td rowspan="2">8 Horas</td><td>3 Horas</td><td>Orientación directa del instructor.</td></tr><tr><td>5 Horas</td><td>Acompañamiento presencial del instructor</td></tr></table>			Tiempo desarrollo de actividad de Aprendizaje:	20 Horas			Trabajo Independiente del Aprendiz: 60%	Trabajo con acompañamiento directo del tutor: 40%			12 Horas	8 Horas	3 Horas	Orientación directa del instructor.	5 Horas	Acompañamiento presencial del instructor
	Tiempo desarrollo de actividad de Aprendizaje:	20 Horas															
	Trabajo Independiente del Aprendiz: 60%	Trabajo con acompañamiento directo del tutor: 40%															
12 Horas	8 Horas	3 Horas	Orientación directa del instructor.														
		5 Horas	Acompañamiento presencial del instructor														
Producto entregable:	Documento escrito que contenga el Ensayo Evaluación de Servicios en Guianza Turística.																

<p>Forma de entrega:</p>	<p>La evidencia deberá enviarse a través de la plataforma tecnológica del ambiente virtual de aprendizaje, a través del vínculo correspondiente a la "Evidencia 1: Ensayo Evaluación de Servicios en Guianza Turística". Este vínculo está disponible en la opción "Actividades" del menú del curso, en la ruta</p> <div>  Carpeta del Proyecto: "Diseño y operación integral de actividades guiadas en escenarios de patrimonio cultural y natural." <ul style="list-style-type: none"> • Subcarpeta Fase del proyecto: Ejecución • Subcarpeta de la Actividad de Proyecto 8 <ul style="list-style-type: none"> • Evidencias de la Actividad de Aprendizaje 3 <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia de Aprendizaje 2: Ensayo Evaluación de Servicios en Guianza Turística. </div>
<p>Criterios de Evaluación:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Diligenciar evaluación del servicio con los usuarios según protocolo institucional • Realiza evaluación al final del recorrido aplicando los instrumentos diseñados por la organización según políticas y normatividad vigente. • 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.

	<ul style="list-style-type: none">• Sustenta presencialmente los resultados encontrados en el análisis de situaciones relacionadas con las técnicas de comunicación.
Instrumento de Evaluación:	Lista de chequeo para evaluar producto, presentada en el instrumento e evaluación TGT-AP08-AA03-IE02.