PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: **TECNICO EN OPERACIÓN DE EVENTOS**
- Código del Programa de Formación: **122814 V1**
- Nombre del Proyecto

IMPLEMENTACIÓN DE TÉCNICAS BASICAS EN MONTAJE Y OPERACIÓN DE EVENTOS SOCIALES PARA HOTELES CAMPESTRES DEL DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO VR 1

- Fase del Proyecto **EVALUACION**
- Actividad de Proyecto: Evaluar el desarrollo de los eventos organizados, verificando la prestación del servicio y de acuerdo con la normatividad legal vigente, entregue plan de mejoramiento continuo, teniendo en cuenta las novedades presentadas durante los eventos.

- Competencia: ***Atender usuarios de acuerdo a políticas de servicio. (equivale a la norma NTS 002 del Min comercio, industria y turismo)***
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
  - AlmacenaVerificar resultados de los carrectivos aplicados al servicio.

- Competencia: **Realizar procesos básicos para la prestación del servicio. (equivale a la norma NT 001 del Min comercio, industria y turismo)**

- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
  - Realizar elinventario de maeriales, productos y/o equipos en los formatos establecidos para su control.
  - Revisar el estado de los activos y reportar inconsistencias y deficiencias de funcionamiento en materiales y productos y/o equipos de acuerdo a los procedimientos establecidos.

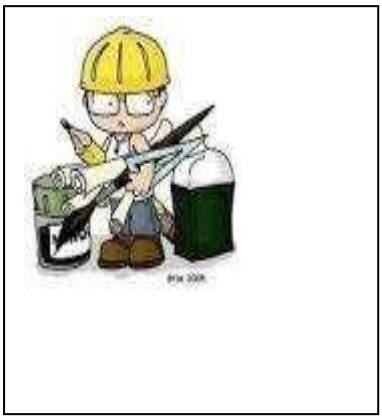
- ***Competencia:*** *comprender textos en inglés en forma escrita y auditiva*
- ***Resultados de Aprendizaje Alcanzar:***
  - Realizar intercambios sociales y practicos muy breves, con vocabulario suficiente para hacer una exposicion o mantener una conversación sencilla sobre temas tecnicos.

- ***Competencia:*** Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la Naturaleza en los contextos laboral y social
- ***Resultados de Aprendizaje Alcanzar:***
  - Redimensionar permanentemente su proyecto de vida de aucerdo con las circunstancias del contexto y con siu visiion prospectiva.

- Duración de la Guía: 105 horas

2. PRESENTACIÓN

Joven aprendiz



El éxito o fracaso de un proyecto depende, en gran medida, de su grado de evaluación, que no es otra cosa que la valoración de sus riesgos, gastos, beneficios, recursos y elementos. O, dicho de otra manera, se trata de buscar la mejor alternativa de ejecución.

Todo proceso de evaluación implica situarse en escenarios hipotéticos. El objetivo es poner el proyecto en dichos escenarios y, a la vez, tratar de plantear los retos que ello implicaría para el cumplimiento de las metas iniciales. De esto modo, los gestores del proyecto pueden introducir los cambios que mejoren la ejecución del mismo.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1. Actividades de Reflexión Inicial

Antes de dar inicio a las actividades de aprendizaje es importante identificar las problemáticas del contexto social y productivo; en el desarrollo de esta actividad en grupos de trabajo, deberán analizar el vídeo, imagen, o situación problema entregada por el instructor; cada integrante del grupo debe participar activamente para dar respuesta a los interrogantes.

¿Identifique y liste las problemáticas en la situación presentada?

¿Realice un análisis de las posibles causas por las que se presentan estos problemas?
¿Plantee cuáles serían las consecuencias si no se da solución a estos problemas?

Una vez desarrollada las preguntas, cada grupo de trabajo socializara sus respuestas.

3.2. Actividades de Contextualización

Teniendo en cuenta el problema, causas y consecuencias presentadas en la actividad anterior, cada grupo de trabajo deberá mediante una lluvia de ideas, construir una propuesta que contribuya a la solución de esta situación.

Esta propuesta se puede presentar por medio de:

1- Dibujo

2- Esquema

3- Juego de Roles

4- Documento

5- Otros

Esta actividad debe ser socializada y sustentada ante todo el grupo

3.3. Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización).

3.3.1. Valorar el desarrollo del evento teniendo en cuenta los parámetros internos establecidos en la prestación del servicio y la normatividad

vigente, fortaleciendo así su proyecto de vida. Participe activamente del evento final y socialice ante el grupo mediante mesa redonda las falencias y sus respectivas acciones correctivas en inglés y español.

Aplicar formato para encuesta de satisfacción servicio al cliente en inglés y español, con el fin de evaluar el éxito del servicio de atención al cliente durante el desarrollo del evento. Por comités y bajo la orientación del docente socialícela mediante conversatorio, entregue en medio físico.



1. Analizar la información recolectada en la encuesta de satisfacción al cliente durante el desarrollo del evento teniendo en cuenta los conocimientos adquiridos en las fases anteriores y las orientaciones dadas por el docente. Por equipos de trabajo socialice mediante exposición aplicando el procesamiento de datos, entregue en medio digital. https://www.uco.es/organizacion/calidad/encuestas/pdf/encuestaclienteusuarios.pdf, http://www.castello.es/web20/archivos/menu0/10/adjuntos/MANUAL%20DE%20EVALUACIoN%20DE%20LA%20SATISFACCIoN%20DEL%20CIUDADANO%20vs8%20CARLOS_20140429060943.pdf

2. Plantear alternativas de solución a los problemas específicos que se presentaron en el desarrollo del evento de acuerdo con el protocolo y parámetros establecidos para el servicio. Por equipos de trabajo elabore un cuadro que contenga diferentes alternativas de solución, socialice ante el grupo en mesa redonda y entregue en medio digital tanto en inglés como en español.

3. Verificar el buen funcionamiento de los equipos y herramientas empleadas para el desarrollo del evento, así como también el estado de los activos y materiales de la operadora, reportando las inconsistencias generadas de los mismos. Por equipos de trabajo y bajo la orientación del docente presente exposición y entregue en medio magnético la información obtenida tanto en inglés como en español.

4. Redimensionar su proyecto de vida y valores mediante la construcción del mapa de los sueños teniendo en cuenta su perfil ocupacional, sustente en exposición individual a través del hilo de la vida en el desarrollo de la clase.

3.3.2. Actividades de transferencia del conocimiento

Evaluar el desarrollo de los eventos organizados en la IE, durante el año, verificando la prestación del servicio, de acuerdo a la normatividad legal vigente. Entregue un informe ejecutivo final tanto en inglés como en español, así como las acciones de mejora. Socialice por equipos de trabajo en el ambiente de aprendizaje en mesa redonda, con la orientación del docente líder.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Tome como referencia la técnica e instrumentos de evaluación citados en la guía de Desarrollo Curricular

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: Desarrolla cuestionarios entregados por los docentes. **Evidencias de Desempeño:** 1. Participa en messa redonda sobre alternativas de solución a problemas sucedidos durante el desarrollo del evento. 2. Expone sobre ela encuesta realizada de satisfacción del cliente. 3. Presenta exposición sobre el correcto funcionamiento de equipo, herramientas, activos y materiales. 4. Socializa mediant el hilo de la vida su proyecto de vida. **Evidencias de Producto** 1. Entrega en medio digital	Resuelve y documenta sugerencias y reclamaciones en los formatos establecidos por la Empresa. Identifica e integra los elementos de su contexto que le permiten redimensionar su proyecto de vida. Vivencia su proyecto de vida en el marco del Desarrollo Humano Integral según competencias ciudadanas. Revisa el estado de los activos de acuerdo a la normatividad vigente reportando Inconsistencias y novedades en el libro establecido para ello. Revisa equipos antes y después del desarrollo de las actividades corroborando su Funcionamiento y limpieza, reportando	**Tecnico:** Formulacion de preguntas. **Instrumento:** Cuestionario **Técnica:** Observacion **Instrumento:** LDCH de desempeño **Técnica:** Valoración de

informe final sobre la encuesta realizada de satisfacción del cliente. 2. Entrega cuadro que contenga como minimo tres alternativas de solución a problemas sucedidos. En ingles y español en medio digital. 3. Entrega en medio magnético información obtenida sobre el correcto funcionamiento de equipos, herrmaniestas, activos y materiales. Tanto en ingles como en español. 4. Entrega informe ejecutivo sobre la evaluación del evento en medio digital.	deficiencias en el tiempo establecido y a la persona Que corresponde de acuerdo a lo establecido en los protocolos de la empresa. Resuelve y documenta sugerencias y reclamaciones en los formatos establecidos por l empresa. Estructura adecuadamente una opinión sobre un tema conocido de su especialidad. Sostiene conversaciones con vocabulario básico y técnico aprendido.	productos **Instrumentos:** LDCH de producto

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Encuesta: Como encuesta se denomina una técnica de recogida de datos para la investigación social**.** Como tal, una encuesta está constituida por una serie de preguntas que están dirigidas a una porción representativa de una población, y tiene como finalidad averiguar estados de opinión, actitudes o comportamientos de las personas ante asuntos específicos.

Satisfacción del cliente: Es un concepto inherente al ámbito del marketing y que implica como su denominación nos lo anticipa ya, a la satisfacción que experimenta un cliente en relación a un producto o servicio que ha adquirido, consumido

Evaluar: La acción de evaluar es una acción frecuente y muy apreciada a instancias de las empresas, de las instituciones y las corporaciones, dado que la misma permite conocer precisamente los puntos débiles así como también las aristas más notables de las mismas. Los profesionales capacitados especialmente para la tarea, luego de evaluar, propondrán alternativas, opciones de acción, para contrarrestar aquellas áreas sensibles y por el contrario impulsar las que se hallan con buenas perspectivas.

Alternativas de solución: Generalmente definido en el sector Informático como un método temporal o

solución alternativa, es una **solución** que se emplea cuando el camino tradicional no funciona.

Verificar: Verificación es la acción de verificar (comprobar o examinar la verdad de algo). La verificación suele ser el proceso que se realiza para revisar si una determinada cosa está cumpliendo con los requisitos y normas previstos**.**

Proyecto de vida: Es un plan trazado, un esquema vital que encaja en el orden de prioridades, valores y expectativas de una persona que como dueña de su destino decide cómo quiere vivir.

Acción de mejora: Acción implementada para incrementar los resultados del producto, proceso o el sistema en términos de economía, eficacia o eficiencia. **Acción Eficaz:** Acción correctiva, preventiva o de

mejora que con evidencia objetiva demuestra que se eliminaron las causas de las No conformidades u observaciones.

Informe ejecutivo: Es un documento que se anexa a un plan de negocios y que representa de manera resumida una o varias justificaciones o recomendaciones a seguir en una propuesta.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Ley 300 de 1996 General de Turismo.

Ley 1101 de 2006. Modifica la ley 300 de 1996 General de Turismo.

Ley 1558 de 2012.

Norma Técnica NTC-OP 001 Operación de congresos ferias y convenciones

Libro eventos corporativos y protocolo empresarial por Cristina Arroyo Gómez y Raúl Morrueco Gómez. Ediciones de la U. enero de 2013.

Ley 1562 de 2012 (Seguridad y Salud en el

Trabajo). Talleres entregados por equipo

docente

Ley 300 de 1996 General de Turismo, Ley 1101 de 2006, ley 1558 de 2012, General de

Turismo, Ley 1014 de 26 de enero del 2006, Técnico en Hotelería y turismo Editorial Cultural.

Cómo medir el éxito de tu evento profesional o networking pro.ticketea.com/blog/medir-exito-evento-profesional-networking

www.qrquestion.info/las-claves-para-evaluar-un-evento-con-encuestas-de-satisfaccion Encuestas sobre organización de eventos: plantillas y ejemplos de ... https://es.surveymonkey.com/mp/event-planning-survey-templates

Evaluacion de eventos - SlideShare es.slideshare.net/carolinacely/evaluacion-de-eventos

Construir el **Mapa** de tus **Sueños** | Hazlodiferente hazlodiferente.com/construir-el-**mapa**-de-tus-**suenos**

[DOC] Encuesta de Evaluación de Eventos administrativo.tol.itesm.mx/plantafisica/encuestaevaluacion.doc

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Rafael Augusto Fernandez Luis Angel Hernandez Jorge Ivan Delgado Luis Carlos Medina Lida Patricia Muriel Lina Marcela Trejos Viviana Maria jaramillo	**Instructor**	**Comercio y Turismo**	**Marzo de 2020**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Técnico en Operación Turística Local
- Código del Programa de Formación: 633100 V1
- Nombre del Proyecto:

IDENTIFICACIÓN DE PROTOCOLOS APLICADOS A LA OPERACIÓN TURÍSTICA LOCAL

- Fase del Proyecto: EVALUACIÓN
- Actividad de Proyecto:
  Validar los protocolos establecidos para actividades de operación turística local.

- Competencia
  ASESORÍA A TURISTAS

- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
  - Estructurar portafolio de productos y servicios de acuerdo con los paquetes turísticos y oportunidades identificadas.
  - Fijar estrategias de mercadeo para el portafolio a partir de elementos de marketing mix tradicional.
  - Comercializar productos y servicios turísticos teniendo en cuenta las estrategias de mercadeo y políticas de la empresa.

Duración de la Guía 192 horas

2. PRESENTACIÓN

El programa de formación Técnico Operación Turística Local, tiene como objetivo desarrollar conocimientos, habilidades y actitudes que le permitirán ser competitivo en el contexto social y productivo. Con la ejecución de las actividades planteadas en esta Guía, lograran alcanzar los resultados de aprendizaje; y se realiza de manera sistemática y organizada la actividad del proyecto: Validar los protocolos establecidos para actividades de operación turística local., se conseguirá el desarrollo del proyecto formativo IDENTIFICACIÓN DE PROTOCOLOS APLICADOS A LA OPERACIÓN TURÍSTICA LOCAL.

Durante la aplicación de estas actividades deben hacer uso de las TICS, el trabajo autónomo y colaborativo, el buen uso de los ambientes de aprendizaje y el acompañamiento y asesoría del instructor.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

ACTIVIDAD DE REFLEXIÓN:

Antes de iniciar las actividades de aprendizaje es importante identificar las problemáticas del contexto social y productivo; en el desarrollo de esta actividad, propia de la competencia ASESORÍA A TURISTAS en grupos de trabajo, deberán analizar el vídeo, imagen, o situación problema entregada por el instructor; cada integrante del grupo debe participar activamente para dar respuesta a los siguientes interrogantes.

<table>
<tr>
<td>
</td>
<td>
</td>
</tr>
</table>

Video Aclaratorio: https://www.youtube.com/watch?v=tV_Qqg5cEZQ

¿Qué observó en la imagen y/o video presentado por el instructor?
¿Por qué cree que se presentaron estas situaciones?

Una vez desarrollada las preguntas, cada grupo de trabajo socializará sus respuestas al instructor responsable de la formación.

ACTIVIDAD DE CONTEXTUALIZACIÓN:

Teniendo en cuenta el ejercicio realizado en la actividad anterior, cada grupo de trabajo deberá mediante una lluvia de ideas, construir una propuesta que contribuya a la solución de esta situación.
Esta propuesta se puede presentar por medio de:

1- Dibujo
2- Esquema
3- Juego de Roles
4- Documento
5- Otros

Esta actividad debe ser socializada y sustentada ante todo el grupo, de acuerdo con los parámetros establecidos por el instructor responsable.

ACTIVIDAD DE APROPIACIÓN:

Descripción de la actividad:

Acción interpretativa:

Actividad de aprendizaje **Validar propuesta de producto y o servicio por medio del portafolio de servicios**, de acuerdo con protocolos establecidos por la organización.

A lo anterior, se dará inicio con la verificación de los conceptos y procesos orientados por el instructor que se encuentran en el siguiente material de apoyo documentado en la plataforma territorium:

- **MARCA:**

Este material será socializado y explicado por el instructor responsable de la formación, con el fin que los aprendices en forma individual o en grupo, según indicaciones, aclaren sus dudas y lo interpreten a través de la evaluación de su marca (propuesta). Definición de marca Significado de los colores Identidad corporativa	 Imagen referenciada de internet

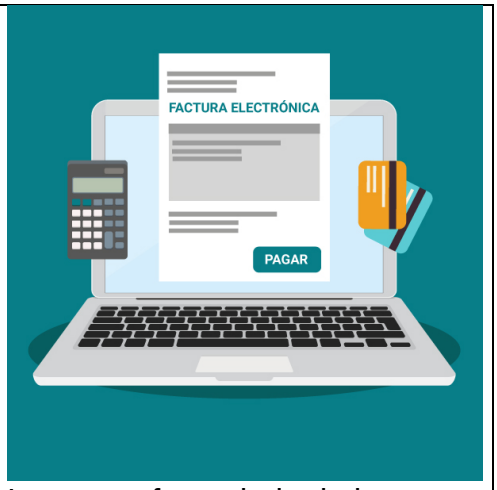
- **ESTRATEGIAS DE MERCADEO:**

Este material será socializado y explicado por el instructor responsable de la formación, con el fin que los aprendices en forma individual o en grupo, según indicaciones, aclaren sus dudas y lo interpreten a través de establecer las estrategias de mercadeo para su propuesta. Elementos del marketing mix Políticas de promoción turística en Colombia Análisis de la competencia Canales de distribución Redes sociales Políticas de fijación de precios	 Imagen referenciada de internet

- **ESTRATEGIAS DEL MANEJO DE CLIENTES:**

Este material será socializado y explicado por el instructor responsable de la formación, con el fin que los aprendices en forma individual o en grupo, según indicaciones, aclaren sus dudas y lo interpreten a través de una lluvia de ideas, los aprendices propondrán estrategia de manejo de clientes en productos y/o servicios turísticos Elementos del sistema de servucción Comunicación clientes Impacto en la calidad del servicio al cliente	  Imagen referenciada de internet

- **COTIZACIONES Y FACTURACIÓN:** (Archivo Normatividad de facturación, Exenciones pago de impuestos, Medios de pago)

Este material será socializado y explicado por el instructor responsable de la formación, con el fin que los aprendices en forma individual o en grupo, según indicaciones, aclaren sus dudas y lo interpreten a través de ejercicios donde deban realizar cotizaciones y facturas de su producto y/o servicio. Normatividad de facturación Exenciones pago de impuestos Medios de pago	 Imagen referenciada de internet

- **QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIA:** (Archivo definición queja, reclamo y sugerencia, formato, acciones de mejora)

Este material será socializado y explicado por el instructor responsable de la formación, con el fin que los aprendices en forma individual o en grupo, según indicaciones, aclaren sus dudas y lo interpreten a través de la presentación por medio de un debate de posibles quejas, reclamos o sugerencias presentadas en la operación del producto y/o servicio y las acciones de mejora.	 Imagen referenciada de internet

- **Acción Argumentativa:**

Teniendo en cuenta los talleres realizados anteriormente, los aprendices, de forma individual o en equipos de trabajo según instrucciones del instructor responsable de la formación, deberán realizar y participar de un foro que les permita socializar y comentar sobre los aspectos más importantes asimilados durante el desarrollo de la actividad de aprendizaje **Validar propuesta de producto y o servicio por medio del portafolio de servicios** ¿Considera qué estructurar una adecuada estrategia de mercadeo fortalece la actividad de la empresa turística? Argumente su respuesta.	 Imagen referenciada de internet

- **Acción propositiva de conocimiento:**

Acorde con los temas y talleres anteriormente socializados sobre planes de acción, contingencias, recursos humanos, equipos, recursos financieros, seguros para la operación turística y documentos de soporte operativo, el aprendiz de manera individual y/o en equipos de trabajo, deberá responder preguntas a través de la plataforma en línea Kahoot o el medio que disponga el instructor en la institución educativa, dirigida por el instructor responsable de la formación.	 Imagen referenciada de internet

- **Acción propositiva de Producto:**

PORTAFOLIO DE SERVICIOS:

Este material será socializado y explicado por el instructor responsable de la formación, con el fin que los aprendices en forma individual o en grupo, según indicaciones, aclaren sus dudas y lo interpreten a través de la adaptación de su portafolio de servicios.	 Imagen referenciada de internet

- **Actividad de Transferencia:**

Una vez desarrollada las actividades anteriores los aprendices deberán transferir los conocimientos y las habilidades adquiridas durante todo el proceso formativo, correspondiente a la actividad de aprendizaje **Validar propuesta de producto y o servicio por medio del portafolio de servicios,** por medio de una presentación deberá exponer ante sus compañeros la propuesta del portafolio de servicios.	 Imagen referenciada de internet

La entrega de cada evidencia se realizará de acuerdo con las orientaciones del instructor responsable de la formación.

Ambiente requerido

Ambiente de aprendizaje, Aula taller, Ambientes reales de aprendizaje

Material de formación

Resma de papel	2
Marcador recargable Rojo	2
Marcador recargable Negro	2
Tinta para marcador rojo	2
Tinta para marcador negro	2
Papel Bond (pliego)	20
Marcadores permanentes de colores	40
Cartulina (pliego)	20
Tijeras para papel	10
Cinta adhesiva para papel (rollo)	20
Estoperoles (caja)	20

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN: Tiempo establecido para el desarrollo de esta actividad 4 horas

Tome como referencia las técnicas e instrumentos de evaluación citados en la guía de Desarrollo Curricular

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: Cuestionario **Evidencias de Producto:** Portafolio de servicios **Evidencia de desempeño:** Presentación portafolio	Calcula los precios del producto a partir de los costos, análisis de oferta y demanda y márgenes de utilidad esperados conforme a criterios de mercado. Fija precios teniendo en cuenta el producto / servicio, el cliente y el mercado con base en las políticas de la empresa y del sector aplicando métodos para la fijación de precios. Define las estrategias de comercialización del producto turístico teniendo en cuenta los factores establecidos según las técnicas de mercadeo. Selecciona las redes para la promoción de sus servicios de acuerdo con el segmento del mercado. Determina las estrategias a utilizar en redes sociales de acuerdo con portafolio de servicios establecido. Desarrolla contenidos en herramientas tic de acuerdo con criterios técnicos. Establece las ventajas competitivas a partir del análisis comparativo de la competencia. define los objetivos de la estrategia de mercado a partir de elementos y tendencias. Selecciona canal de distribución con base en segmentos a atender y criterios técnicos. selecciona las redes sociales para la promoción de sus servicios de acuerdo con el segmento del mercado.	**Técnica:** Formulación de preguntas **Instrumento:** Cuestionario, foro, mesa redonda, juego interactivo, etc. **Técnica:** Observación directa **Instrumento:** Lista de chequeo

	Determina las estrategias a utilizar en redes sociales de acuerdo con portafolio de servicios. Desarrolla contenidos en herramientas tic de acuerdo con criterios técnicos. Estructura política de precios con base en análisis comparativo de la competencia. construye política de promoción con base en canales seleccionados. Estructura política de comunicación según tipo y objetivo. Establece las estrategias de comunicación y los canales según perfil de clientes. Clasifica clientes según tipología, estrategias de manejo y características. Selecciona técnica de venta de acuerdo con tipo y estrategia de manejo de clientes. Ofrece las actividades turísticas de acuerdo a las necesidades del cliente y el portafolio de servicios. Estructura política de servicio al cliente con base en los elementos de la servucción y la normativa de calidad. Establece comunicación con los clientes según canal y normas de etiqueta. Cotiza productos y servicios turísticos según portafolio de servicios. Vende productos y servicios turísticos utilizando técnicas y estrategias de fidelización.	

	Recibe peticiones según procedimiento técnico.	

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

ESTRATEGIA: En un proceso regulable, conjunto de las reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento

MARCA: Uno de los más frecuentes está vinculado al derecho exclusivo a la utilización de una palabra, frase, imagen o símbolo para identificar un producto o un servicio. La **marca**, en este caso, es aquello que identifica a lo que se ofrece en el mercado.

PORTAFOLIO DE SERVICIOS: es un documento o una presentación donde una compañía detalla las características de su oferta comercial. Este tipo de portafolio puede dirigirse a potenciales clientes, posibles socios comerciales, proveedores, etc.

SERVUCCIÓN: término que data de la década de los años 90, se basa en la **visión que tienen algunas empresas**, en la que equiparan la producción (fabricación de un producto) con la servucción (fabricación de un servicio).

SEMIÓTICA: Ciencia que estudia los diferentes sistemas de signos que permiten la comunicación entre individuos, sus modos de producción, de funcionamiento y de recepción

VALIDAR: convertir algo en válido, darle fuerza o firmeza

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICO

- Observatorio turístico del Quindío 2019, Cámara de Comercio
- L. Foster Deniss. **INTRODUCCIÓN A LOS VIAJES Y AL TURISMO,** Ed. Mc Graw Hill, Curso IATA, FUAAV.
- BOTE GOMEZ, V. (1992). **Turismo en espacio rural. Rehabilitación del patrimonio sociocultural y de la economía local.** Ed. Popular S.A. Madrid.
- LICKORISH, L Y JENKINS, C. (2000): **Una introducción al Turismo.** Editorial Síntesis. Madrid.
- **Manual de Buenas Prácticas Guías de Turismo y Operación Turística** Min cetur República del Perú Lima-Perú, 2007 Ministerio de Comercio Exterior y Turismo
- Webgrafías
- Videos

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha

Autor (es)	Luis Carlos Medina Jorge Iván Delgado Luis Ángel Hernández Lina Marcela Trejos Viviana María Jaramillo Lida Patricia Muriel Rafael Augusto Fernández	Instructor	Centro de Comercio y Turismo	13 / 04 / 2020

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

	Nombre	**Cargo**	**Dependencia**	**Fecha**	**Razón del Cambio**
Autor (es)					