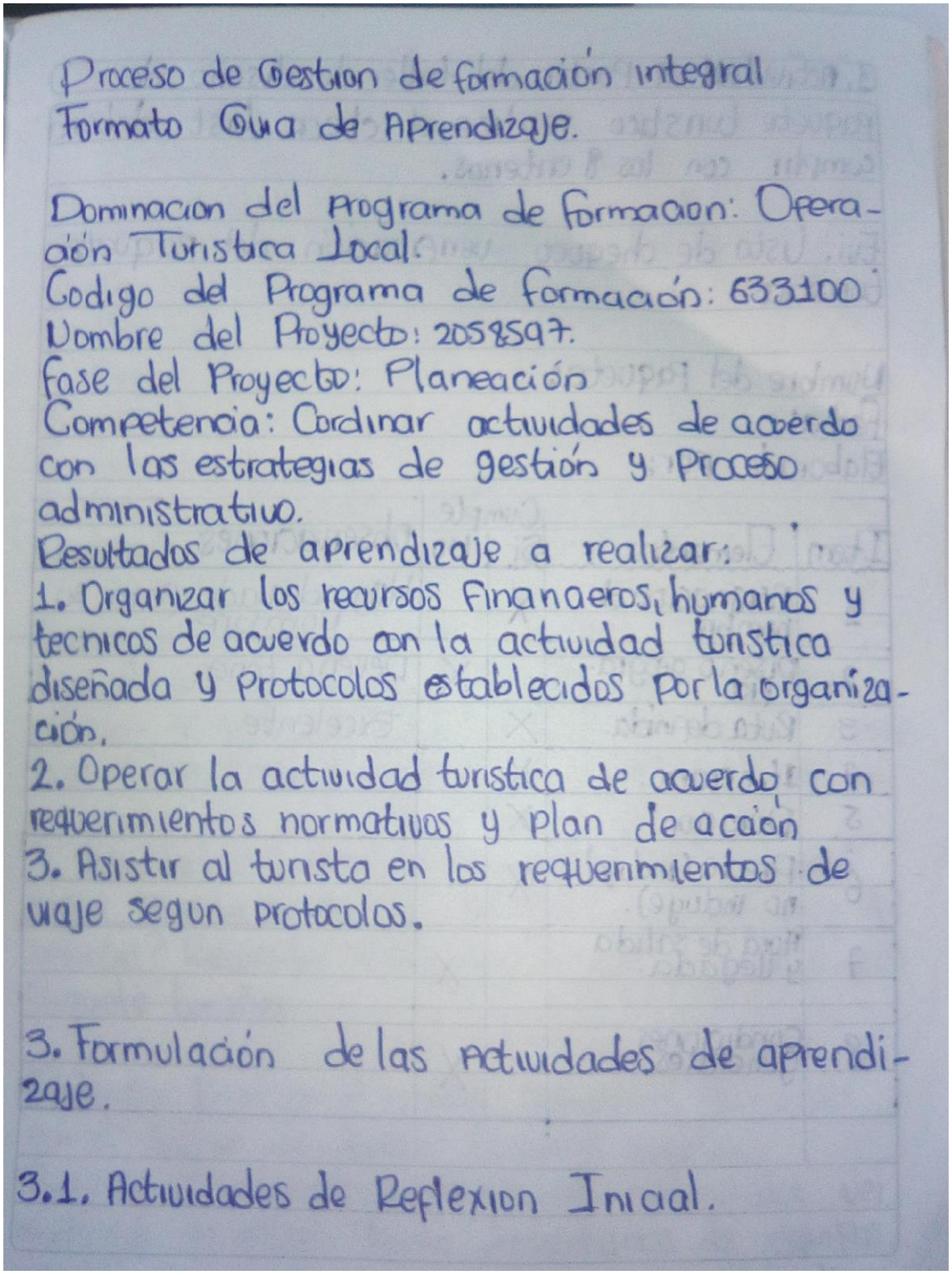
Guía N° 1 Resuelta



Proceso de Gestion de formación integral
Formato Guia de Aprendizaje.

Dominacion del Programa de formacion: Operación Turistica Local.
Codigo del Programa de formación: 633100
Nombre del Proyecto: 2058597.
Fase del Proyecto: Planeación
Competencia: Cordinar actividades de acuerdo con las estrategias de gestión y Proceso administrativo.
Resultados de aprendizaje a realizar:
1. Organizar los recursos Financieros, humanos y tecnicos de acuerdo con la actividad turistica diseñada y Protocolos establecidos por la organización.
2. Operar la actividad turistica de acuerdo con requerimientos normativos y plan de acción
3. Asistir al turista en los requerimientos de viaje segun protocolos.

3. Formulación de las Actividades de aprendizaje.

3.1. Actividades de Reflexion Inicial.

1. Actividad: A Partir del taller de diseño de Paquete turistico realize el check list debera cumplir con los 8 criterios.

Evi. Lista de chequeo verificación del paquete turistico.

Nombre del Paquete:
Fecha:
Elaborado por:

Item	Elemento	Cumple Si	Cumple No.	Observaciones.
1	Asignacion de nombre.	X		Muy adecuado para su nombre.
2	Diseño geografico.		X	Deveria tener.
3	Ruta definida.	X		Excelente.
4	Itinerario.	X		
5	Duracion.	X		
6	Precio. (Incluye/ no Incluye).	X		
7	Hora de salida y llegada.		X	
8	Condiciones generales.		X	

Recomendaaones.
① Deveria ser mas original.
② Diseñar.
③ Propiado para el tipo de turista.
④ Se adapte a tu Publico.
⑤ Senallo y adecuado.
⑥ Se adapten.
⑦ No me Parece incluirlo – Turistas que no saldrian
⑧ Cero Problema.

2. Actividad. Realiza la lectura del documento Material de Apoyo manejo de grupos

Evidencia: Realiza un audio resumiendo la tematica de manejo de grupo evialo con una foto alusiva al tema, el audio y la foto subirla a este link https://padlet.com/pclaush1983v227vl0am1mk5

3. Actividad. ¿Cuales es el proceso que se debe seguir Para la Producción del bien o Prestación del servicio? Recuerda realizarlo con taller del diseño Paquete turistico.

Evidencia: Realizar el cuadro siguiente, recuerda con el taller de diseño Paquete turistico.
Realizar el inventario de equipos requeridos ver material de apoyo Tema: Inventarios de equipos.

Bien/ Servicio: Paquete Turistico.
Unidades a Producir: 5.

Actividad del Proceso Cargo.	Tiempo estimado de realizacion (min. hora).	Cargos que partiapan en la actividad.	Numero de personas que intervienen por Cargo.	Equipos y maquinas q"se utilizan. Capacidad de Produccion por maquina. Cantidad de producto Unidad de tiempo.
Auxiliar de Coana.	8 horas	1	1	2
Operador	10 horas	2	1	3
Secretaria	10 horas.	3	2	4
Prestador de Servicios	12 horas.	4	4	4.
Total	40 horas	10	8	15

3.2.3 Taller teorica Consulta autoregulada.

4. Actividad. Consulta y responde las siguientes preguntas (Material de apoyo - plan de accion).

1. ¿Que es un plan de acción?
Un plan de accion es el momento clave donde se elabora la estrategia de tu negocio, es decir, se definen las metas que se quieren conseguir, se fijan los plazos y se calculan los recursos. que se tienen. Por lo tanto estos son los tres conceptos que tienes que tener en cuenta a partir de ahora.

2. En que consiste un plan de accion en la actividad de la operación turistica?
Producto que se comercializa de forma unica y que contiene dos o mas servicios de caracter turistico. (alojamiento, manutención y transporte), por el que se abona un precio, dentro del cual el consumidor no es capaz de establecer un precio individual para cada servicio que se presta.

3. Cuales son los componentes del plan de accion?
Los componentes del plan de accion necesitan enumerarse. para ejecutar, ordenar, definir metas. establecer operaciones y enfocarse en

la accion que definimos, de modo que esto nos lleva de un punto a otro; en el desarrollo emprendedor.

4. ¿Cual es la estructura del plan de acaon?
Un plan de accion incluye: Quien va hacer que- asignando las responsabilidades y fijando las metas; Cuando- estimado el conograma y la duracion de actividades;... Para que'- identi- ficando y seleccionando los indicadores que puedan ser utilizados Para seguir el progreso y monitorear el desempeño de la acción

5. ¿Cual es el procedimiento de elaboración de plan de acción?

9 Pasos para seguir para hacer un Plan de acaon.
1. Lluvia de ideas.
2. Define tu meta a conseguir
3. Define tu cliente y elabora un producto con un metodo unico y diferenciable.
4. Reursos con los que cuenta.
5. Objetivos mediables SMART.
6. Dividir objetivos segun la preferencia.

7. Elabora un cronograma de Plan de accion.
8. Ejecuta el Plan.
9. Evaluacion de resultados periodicamente.

6. Segun la normatividad la ley 46 y decreto legislativo 919 a. que hace referencia?

Sistema nacional Para la prevencion y atencion de desastres. El Sistema Nacional Para la Prevencion y atencion de Desastres esta constituido por el conjunto de entidades publicas y privadas que realizan planes, Programas, Proyectos y acciones.

a) Definir la responsabilidad y funciones de todos los organismos y entidades publicas, privadas y comunitarias, en las fases de prevencion, manejo, rehabilitacion, reconstruccion y desarrollo a que dan lugares las situaciones de desastres o de calamidad.

Evidencia: Realice Plan de acción del diseño Paquete turístico.

Formato de Plan de Acción		
Nombre de Guia Turismo:	Juan Carlos Diaz Diaz	
Telefono:	3133121849.	
Lugar/escenario:	Casa de Playa Ranchero Shangay	
Procedimiento.	Acción	Recursos o servicios.
Empesar con Personal Pequeño y Lleno de ganas de aprender. Gestionar todo Para traerlos. Definir nuestros objetivos. Cronograma.	Paquete para Personas discapacitadas ofreciendole optimas condiciones. Innovar, cosas culturales. Danzas.	Paquete Turistico. Alojamientos. Transportes. Gastronomia. Entre otros.

Elaborado por: Luisa Fernanda Diaz Solera.

3.2.5. Consulta autoregulada: Responde los siguientes conceptos.
(Material de apoyo-Plan contingencia).

1. ¿Que es un plan de Contingencia?
Un plan de contingencia, es un conjunto de procedimientos alternativos a la operación normal de cada institución. Es un instrumento de gestion para el manejo de las Tecnologias de la información y las comunicaciones en el dominio del soporte y el desempeño.

2. ¿ Cual es la importancia de un plan de contingencia?
Un plan de contingencia permite una respuesta rapida en caso de accidentes, incidentes o estados de emergencia.
Su finalidad es la de permitir el financiamiento de esta, aun cuando alguna de sus funciones deje de hacerlo por culpa de algun incidente tanto interno como ajeno a la organización.

3. ¿Etapas de un plan de contingéia?
Haciendo una sistesis para su elaboración la podriamos dividir en cinco etapas

Nombre del Evento	Fecha de realización	Guia coordinador
Grupos de Danzas.	Viernes/04/03/2022.	Rolando Encalada
Objetivos del Evento.		
Mostrarles a los visitantes Danzas tipicas que los entretengan y acompañen con diversion.		
Contingencia-Eventualidad	Acción a desarrollar.	
Contingencia contra incendios.	-Contrar con seguro, Ubicar extintores por sectores. hacer verificacion de las instalaciones, colocar sistemas automaticos, evitar conectar multiples dispositivos.	

3.3.1 Consulta Autoregulada.

5. Actividad. Realiza la auto consulta de las siguiente tematica y conteste.

1. ¿Cual es el recurso humano competente para ejecutar la actividad de la operacion Turistica?
La direccion de Recursos Humanos juega un papel estrategico para alcanzar los objetivos programados por las organizaciones empresariales. Es especialmente importante cuando se trata de entidades pertenecientes al sector servicios.

2. ¿Cual es el equipo de trabajo utilizado en la operacion turistica?

3. ¿Cuales son las funciones y el Perfil de los integrantes de las empresas de operacion Turistica?

Operacion Turistica.

-Perfil Profesional: El Programa de Tecnico Profesional en Operacion Turistica, tiene como Proposito fundamental la formacion de Tecnicos en capacidad para "realizar procesos basicos de operacion en el sector turistico acogiendo, atendiendo y ofreciendo servicios de calidad en areas de alojamiento, alimentos y bebidas, agencias de viajes y transporte, en areas de superar las espectativas de los visitantes, turistas y clientes de acuerdo a sus necesidades y teniendo en cuenta el contexto socioculturar y los parametros del desarrollo sostenible.

Especialidad Cocina Sostenible

-Perfil de la Especializacion: Elaborar, conservar, presentar y servir toda clase de alimentos y bebidas, aprovechando los productos locales y explotando las tecnicas tipicas del contexto social y geografico en que se localice la oferta turistica. Aplicar criterios de responsa-

bilidad. ecologica, social y economica a la hora de escoger recursos y productos todo ello cumpliendo normativas de seguridad, higiene y ~~compliendo~~ ambientales de caracter nacional e internacional.

- Perfil Ocupacional: El Tecnico Profesional en Operacion Tunstica puede desempeñarse en las siguientes ocupaciones:
  - Auxiliar de cocina.
  - Operador de mesa y bar.
  - Cordinador de meseros.
  - Auxiliar en alistamiento del servicio.

4. ¿Que ~~metodo~~ todo de contratacion son los usados por esas empresas, segun el codigo sustantivo de trabajo?

Evidencia: Realice el cuadro de acuerdo a su trayer de diseño de paquete turistico?

Nombre del Cargo.	Funciones Principales	Perfil Requerido.		
		formacion	Experiencia general. (años.)	Experiencia especifica (años)
Auxiliar de Cocina.	Coonar las Comidas a ofrecer o estar Pendiente de que sean realizadas.	Tecnico en SENA	1 año.	1 año.
Tipo de contratación (Jornal, Prestación de servicios, nomina).		Dedicacion de Tiempo (Tiempo o complemento / Tiempo parcial).		
Prestacion de servicios de Coana.		Todo el Dia. 6 am - 6 Pm.		

Unidad	Valor remuneración	mes de vinculacion
2	$ 50.000	Noviembre.

6. Actividad: (Leer material de apoyo).
Responda: ¿Que es el analisis de puestos. y como se puede usar la informacion que brindan?
El analisis de Puesto ayuda a determinar los deberes y las responsabilidades que trabaso dentro de una organizacion.
De una organizacion, identificar las tareas de cada miembro debe ejecutar es un fonaonamiento. Consiste en realizar una investigacion del Personal de la empresa y de las funciones que se desempeñan.

Evidencia: Realizar un analisis de puesto de uno de los cargos en el diseño de Paquete turistico.
formato anexo.
1) Encabezado: Nombre del Puesto:
Auxiliar de Cocina.
Nivel Jerarquico: 2° Nivel.
Jefe Inmediato: Luisa Diaz Solera.
Subordinado a su cargo: Prestador de Servicios
Clave de Puesto: 5-7.

2. Descripcion del Puesto.
Descripcion General
Se encarga de ofrecer las mejores comidas a nuestros Turistas y a satisfacer sus necesidades.

3. Descripcion Especifica:
Realizar estudios socio- gastronomicos de cada uno de nuestros platos, para que Podamos ofrecer un buen Servicio.

3.4 Actividad de apropiación del conocimiento (conceptualización y Teorización- Protocolo de servicios).

7. Actividad: Leer protocolos (material de apoyo -Protocolo).
Evidencia: con este tema - Protocolos. Procedencia. Realice un mapa conceptual?

1. Definición
- Etiqueta: Reglas de cortesía, estilos, usos y costumbres que se aplican en las casas reales y en actos públicos y solemnes.
- Protocolo: Conjunto de reglas ceremoniales, diplomáticas o palatinas establecidas por ley o costumbre.
- Ceremonial: Deriva del término ceremonia y se refiere a las acciones o pasos a seguir en el transcurso de un acto, es decir, es la acción que da el protocolo.

Diferencia: Si bien estos tres términos se utilizan en formas distintas, se puede establecer diferencias entre los mismos.
Por tanto, se visualizan diferencias de

distinta naturaleza (historica, normativa, etc).
* Etiqueta: Principios de educacion, vestimenta e indumentaria.
* Protocolo: Orden de un acto mediante la aplicacion de normas escritas. Es especifico de actos y actividades oficiales.
* Ceremonial: Desarrollo, secuencia y pasos a seguir en un acto de caracter Publico o Privado.

2. Principios del Protocolo.
Para la aplicacion de las reglas Protocolares es necesario enunciar los principios que guian su materializacion:
* Principio de Ordenacion: A los efectos de organizar, coordinar y programar un acto previamente se debe conocer la naturaleza del mismo, Puesto que no sera igual si se trata de un acto de caracter Privado, Publico, Oficial, etc.
* Principio de Jerarquizacion: Este Principio hace referencia a la adecuada ubicacion tanto de personas como de elementos.
* Principio de Armonizacion: La escencia la constituye el respeto como valor primordial en las diversas relaciones que se establecen en

actos publicos y privados o diferentes clases de acontesimientos programados.

3. Tipos de Protocolos.

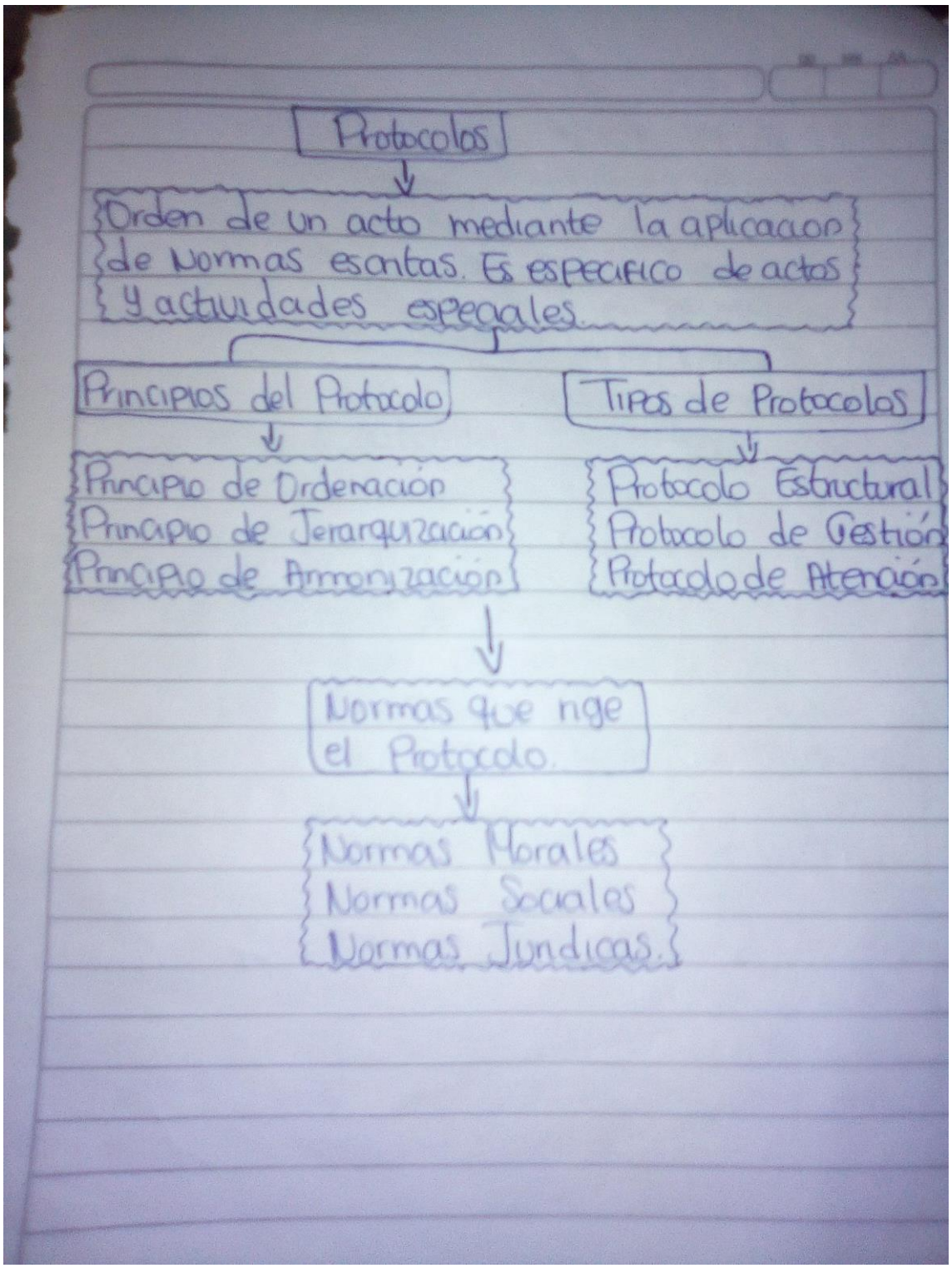
* Protocolo estructural: Se dice que es la parte material del Protocolo puesto que implica establecer los parametros basicos de organización para que el evento se materialice en tiempo y forma.
* Protocolo de Gestion: Son aquellas normas, reglas y medidas logisticos que brindan apoyo a las gestiones que se implementan.
* Protocolo de Atencion: Se refiere a la posibilidad de contar con un staff de asesoramiento destinado a los participantes del acto o evento en temas relacionados con la Programacion de actividades sociales, asignacion de personal de relaciones publicas y seguridad, entre otros. aspectos.

4. Normas que rige el Protocolo.

El Protocolo es una disciplina amplia y flexible que engloba una sene de normas de diversa indole:

* Normas Morales: Son aquellas que se aplican por un instinto de solidaridad para con el prójimo y viene determinadas por la existencia de un deber moral.
* Normas Sociales: Son reglas tradicionales que varían en el tiempo y en el espacio.
* Normas Jurídicas: Son leyes emanadas y didácticas por el Estado, Comunidad internacional o autoridad competente para hacerlo.

5. Ambitos de Aplicación
* Publico: Normas y reglas que se aplican y dirige al Estado o Persona oficial.
* De Estado: Dirigido a Jefes de estados, Presidentes, altas Personalidades extranjeras o Santo Padre.
* Privado: Para la Planificación de actos privados se aplican las normas existentes en el ambito Publico y de Estado pero con mayor flexibilidad y sin rigidez alguna. Con un amplio sentido comun. Se dirige hacia la Persona.
* De Canallería: Se establece la correspondencia con el cuerpo diplomatico.


Protocolos
Orden de un acto mediante la aplicacion de Normas esantas. Es especifico de actos y actividades especiales
Principios del Protocolo
Principio de Ordenacion
Principio de Jerarquizacion
Principio de Armonizacion
Tipos de Protocolos
Protocolo Estructural
Protocolo de Gestión
Protocolo de Atención
Normas que rige el Protocolo.
Normas Morales
Normas Sociales
Normas Juridicas.

Procedencia

1. Tipos:

* Procedencia por ley: Tambien denominada por derecho, es la procedencia que otorga la ley poseer un determinado cargo.

* Procedencia Por Cortesia: Este tipo de Procedencia se obtiene por una cuestion de cesion o cortesia, es decir el orden de Procedenaia no se encuentra estableado en forma oficial pero se ostenta por la cetion de dicho Privilegio.

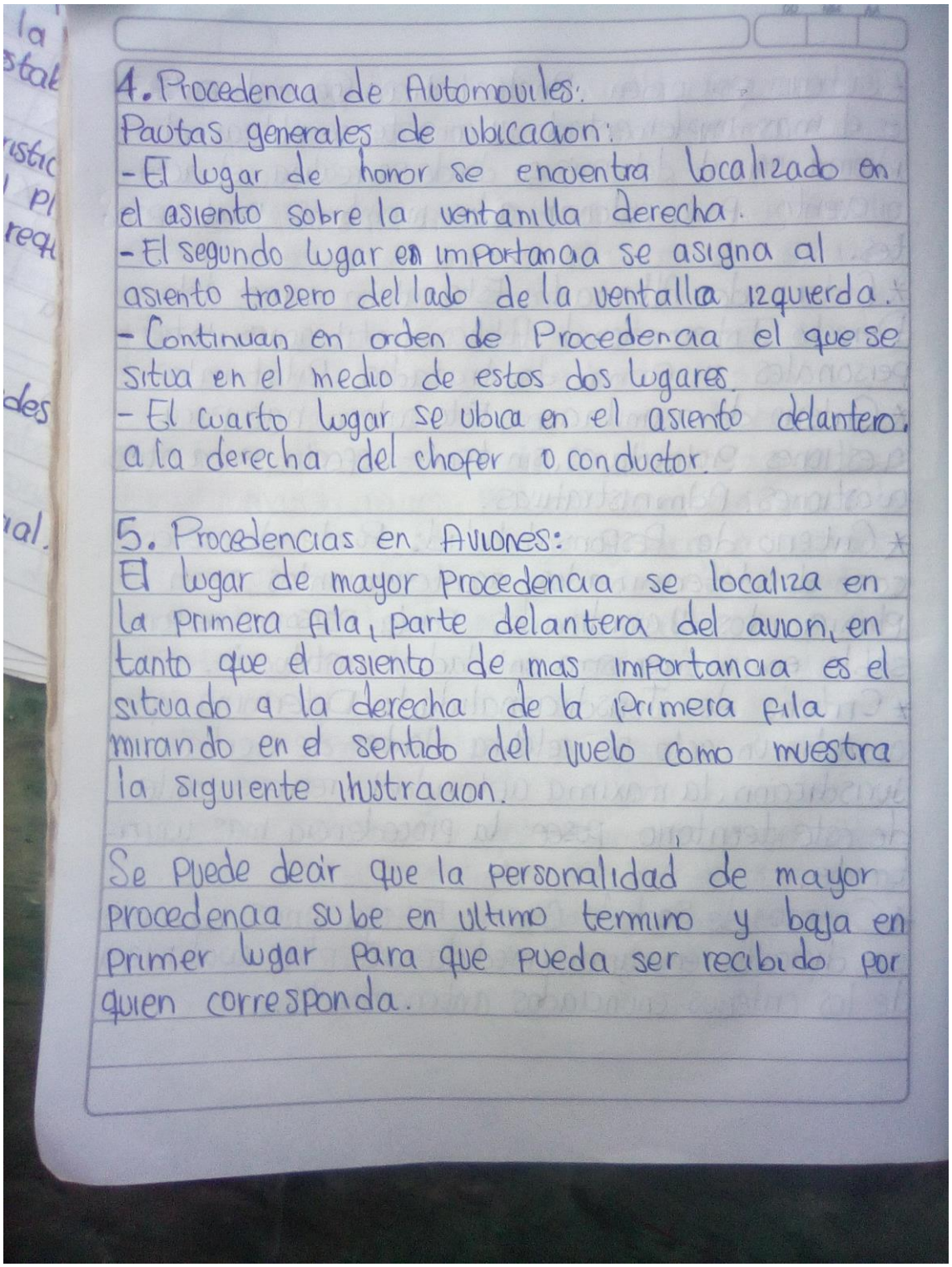
2. Principios Generales de la Procedenaa.

* Prioridad de la derecha: El lugar de Honor. El lugar de honor es aquel que se localiza a la derecha del individuo que ostenta la mas alta jerarquia o un acto o acontesimiento programado dado, llamado tambien dueño de casa. Con esta denominacion nos referimos al Presidente de un congreso, de una empresa, a un jefe de estado en su Pais, o simplemente a una dama o caballero en su hogar.

* Prioridad de izquierda: la validez de este principio consiste en aplicarlo para persona o lugares que se ubican mas proximos al punto central, de donde parte la procedencia. Es decir, el valor de izquierda se asigna por la proximidad que se posee respecto al anfitrion o un punto central.
* Principio de orden lateral: Se denomina orden Lateral cuando hay varios individuos parados, sentados o caminado en una misma linea
* Principio de orden lineal: Se denomina orden lineal cuando varias personas caminan una detras de la otra y de la mayor jerarquia o procedencia se situa delante y en orden decreciente hacia atras se localizan las restantes segun la procedencia que les corresponda

3. Criterios para determinar las Procedencias:
* Criterio de Antiguedad: En determinadas ocasiones puede ocurrir que concurran a un acto o evento dos personalidades oficiales de igual rango. En este caso una de las formas de determinar su ubicacion es aplicando dicho criterio.

* Criterio por orden Analfabetico: Generalmente es el mas implementado y consiste en utilizar el idioma oficial del pais en donde se realiza el acto o evento para ordenar a los miembros partiapantes.
* Criterio de Alternado: Este criterio surge del Derecho Internacional Publico, instituaones interpersonales y firma de tratados Bilaterales.
* Criterio de asimilaaon: Este criterio nge para cuestiones protocolares, sin tener efecto para otras cuestiones: Administrativas.
* Criterio de Responsabilidad: Puede darse en caso de determinados acontesimientos sean planificados y coordinados por la persona responsable en un organismo, entidad o institucion.
* Criterio de Jurisdiccionalidad: Determina que cuando un acto se celebra dentro de cierta jurisdiccion, la maxima autoridad representante de este territorio posee la procedencia mas importante.
* Criterio de Sentido Comun: En ocaaones, cuando se dificulta en gran medida adoptar cualquiera de los criterios enunciados anteriormente.



4. Procedencia de Automoviles:
Pautas generales de ubicacion:
- El lugar de honor se encuentra localizado en el asiento sobre la ventanilla derecha.
- El segundo lugar en importancia se asigna al asiento trasero del lado de la ventanilla izquierda.
- Continuan en orden de Procedencia el que se situa en el medio de estos dos lugares.
- El cuarto lugar se ubica en el asiento delantero, a la derecha del chofer o conductor.

5. Procedencias en Aviones:
El lugar de mayor procedencia se localiza en la primera fila, parte delantera del avion, en tanto que el asiento de mas importancia es el situado a la derecha de la primera fila mirando en el sentido del vuelo como muestra la siguiente ilustracion.

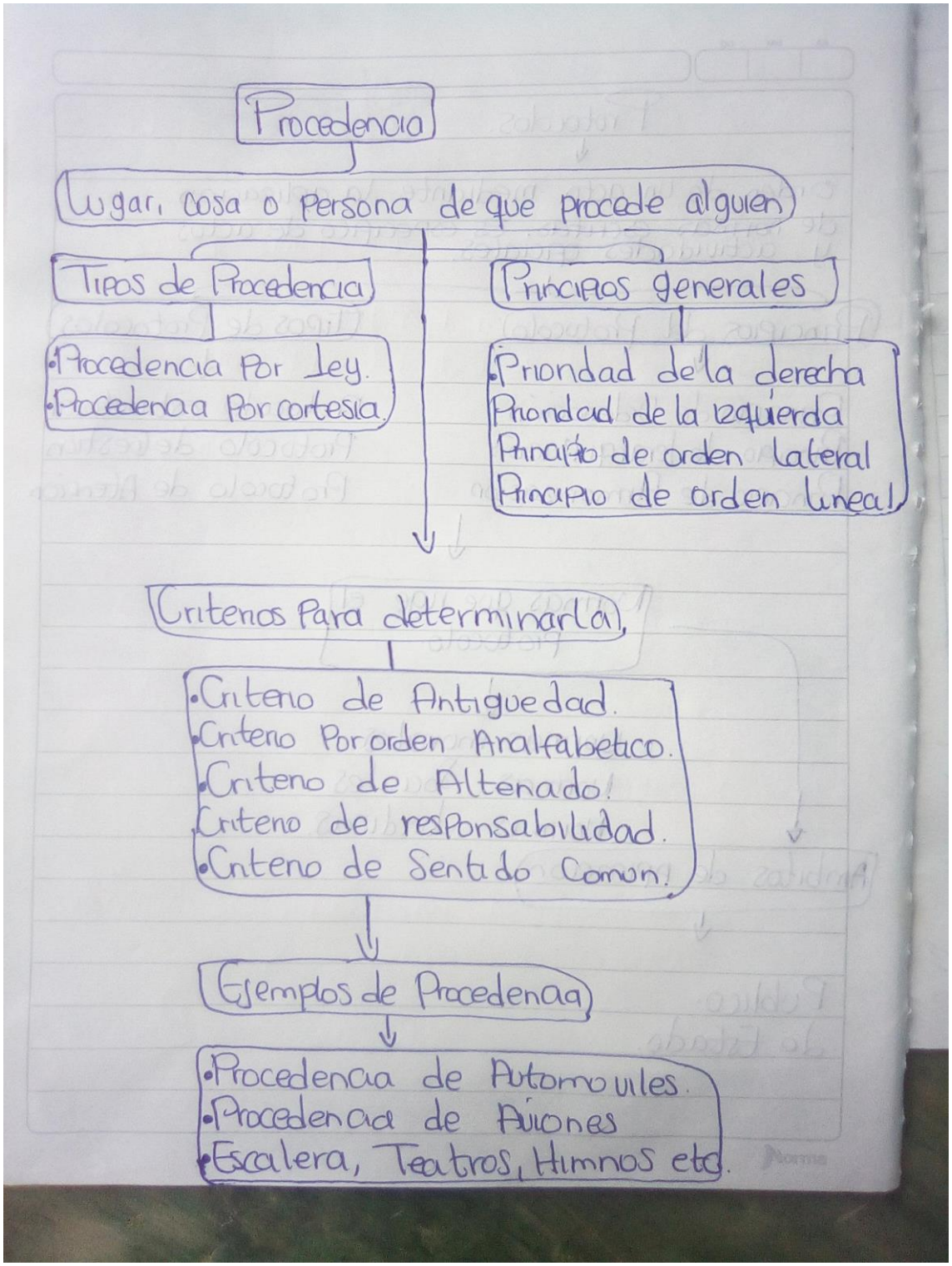
Se puede decir que la personalidad de mayor procedencia sube en ultimo termino y baja en primer lugar para que pueda ser recibido por quien corresponda.

6. Otros tipos de Procedencia:

* Escaleras: El lugar de preferencia es la derecha. Ahora bien, si la escalera posee suficiente espacio para permitir el paso de dos o tres personas, la dama se ubica a la derecha y el caballero a la izquierda, en tanto si la escalera es angosta sube primero el caballero y finalmente la dama.

Otros lugares serian: o cosas

- Ingreso a un sitio.
- Sitios Publicos.
- Teatros
- Himnos.
- En cenas formales.
- En el aeropuerto.


Procedencia
Lugar, cosa o persona de que procede alguien
Tipos de Procedencia
Procedencia Por Ley.
Procedencia Por cortesia.
Principios generales
Priondad de la derecha
Priondad de la izquierda
Principio de orden lateral
Principio de orden lineal
Criterios Para determinarla,
Criterio de Antiguedad.
Criterio Por orden Analfabetico.
Criterio de Altenado.
Criterio de responsabilidad.
Criterio de Sentido Comun.
Ejemplos de Procedencia
Procedencia de Automoviles.
Procedencia de Aviones
Escalera, Teatros, Himnos etc.

3.5 Actividad de apropiación del Conocimiento (Conceptualización y Teorización- finanzas)

8. Actividad. Desarrollar el siguiente taller y señalo que te enseña conceptos basicos de finanzas.

Evidencia: Desarrollo del taller - apoyarse de taller interactivo.

1. ¿Para que te sirven las Finanzas?
Las finanzas ayudan a controlar los ingresos y gastos, tanto al Gobierno, a las empresas, como a cada uno de nosotros. Tener un buen control de las finanzas nos permite gestionar mejor nuestros recursos, conociendo al detalle todos los ingresos y gastos, para tener un mayor control sobre ellos mismos.

2. ¿Cuanto se debe cobrar?
Es una pregunta muy frecuente de autonomos, freelance y empresas a la hora de fijar el precio de un servicio que ofrecen. Todos hemos pensado lo siguiente a la hora de elaborar un presupuesto:

- No quiero cobrar un precio muy caro para no perder el cliente.
- No quiero cobrar muy barrato y que no valga la pena trabajar por ello. (o que el precio haga que mi servicio se vea de mal calidad).

3. ¿Que es un presupuesto y para que te sirve?
Los presupuestos son partes del planteamiento de una organizacion... la elaboracion de un presupuesto les permite a las empresas administrar adecuadamente sus ingresos y egresos, de tal manera que estas cuenten con los instrumentos necesarios para alcanzar sus metas a corto, mediano y largo plazo.

4. Mencione minimo 5 tipos de presupuestos?
Los 9 TIPOS de presupuestos que existen:
- Presupuesto Maestro.
- Presupuesto de Operacion
- Presupuesto de ventas.
- Presupuesto de Produccion.
- Presupuesto de Compras.
- Presupuesto de flujo de caja.
- Presupuesto de Tesoreria.
- Presupuesto de Marketing.

5. Precio de venta?
El precio de venta es simplemente determinar el costo de tu producto o servicio tendra en el mercado para el consumidor... Una de las formulas es la suma de los costos de produccion y sus porcentajes, ademas de gastos, tanto fijos como variables, mas el porcentaje de beneficio que se espera obtener con la venta.

6. Costo unitario?
El costo unitario es el valor promedio que, a cierto volumen de producción, cuesta producir una unidad del producto... Se obtiene dividiendo el costo total de produccion (Suma de los costos fijos y variables) por la cantidad total producida. Costo de produccion.

7. Utilidad.
Capacidad que tiene una cosa de servir o de ser aprovechada por un fin determinado.
En economia, es la medida de satisfaccion del consumidor al obtener un producto.

8. Capital de Trabajo.

El capital de trabajo es la capacidad necesaria de recursos para una empresa o institucion financiera para utilizar sus operaciones con normalidad. Es decir, los atractivos para que una compañia, sea capaz de hacer sus funciones y actividades a corto plazo.

9. Inversion?

Una Inversion es una cantidad limitada de dinero que se pone a disposicion de terceros, de una empresa o de un conjunto de acciones, con la finalidad de que se incremente con las ganancias que genere ese proyecto empresarial.

1) Proyeccion de Ingresos

Ventas Mes.	6	5
Costos	444.0000	370.0000
Utilidad.	3	3

2) Proyeccion de Costos.

Tipo	Tarifa	cantidad	disponible por mes	Dispon	Costos	Costo
Alojamiento	2	2	5	Si	100.000	150.000
Transporte	1	2	5	Si	120.000	100.000
Gastronomia	3	2	5	Si	200000	220000
Guianza	2	2	5.	Si	90.000	100.000

3) Proyeccion de Gastos.

Gastos.	$ 740.000.
Otros	100.000.
Seguro	80.000.
Total	$920.000

4. Inversiones

Tipo de Activo.	Valor.
Infraestructura. Adecuaciones.	$120.000
Maquinana y Equipos.	$300.000
Equipo de comuni-cacion y computa-cion.	$100.000.
Muebles y Enseres y otros.	$300.000
Otros (incluido herra-mientas)	$250.000
Gastos pre-operativos	$100.000.
Total Inversion.	1.170.000 $

5. Capital de Trabajo.

Capital de Trabajo	Valor
Costos servicio.	$740.000.
Gastos de admins.	$680.000
Costos Mano de obra.	$300.000.
Valor.	$1.720.000.