PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Operación Turística Local
- Código del Programa de Formación: 633100 Versión 1
- Nombre del Proyecto: Operación turística en el norte del valle en los municipios de Zarzal, El Cairo, Ulloa, Cartago y Obando- v2
- Fase del Proyecto: Ejecución
- Actividad de Proyecto: Organizar un portafolio de servicios turísticos
- **Competencia:**
  - ✓ Coordinar actividades de acuerdo con estrategias de gestión y proceso administrativo (coordinación de actividades turísticas).
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar**:

1. Operar la actividad turística de acuerdo con requerimientos normativos y plan de acción.
2. Asistir al turista en los requerimientos de viaje según protocolos.

- **Competencia:**
  - ✓ Vender productos y servicios de acuerdo con las necesidades del cliente y objetivos comerciales (Asesoría a turistas).
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar**:

3. Comercializar productos y servicios turísticos teniendo en cuenta las estrategias de mercadeo y políticas de la empresa.

- **Competencia:**
  - ✓ Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información (Informática).
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar**:

4. Implementar buenas prácticas de uso, de acuerdo con la tecnología empleada.

- **Competencia:**
  - ✓ Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar**:

5. Practicar los derechos fundamentales del trabajo de acuerdo con la constitución política y los convenios internacionales.

- **Competencia:**

- ✓ Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz (Ética y cultura de paz).

- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar**:

6. Promover mi dignidad y la del otro a partir de los principios y valores éticos como aporte en la instauración de una cultura de paz.

- **Competencia:**

  - ✓ Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social (Emprendimiento).

- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar**:

7. Estructurar el plan de negocio de acuerdo con las características empresariales y tendencias de mercado.

- **Competencia:**

  - ✓ Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo.

- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar**:

8. Aplicar acciones de mejoramiento en el desarrollo de procesos comunicativos según requerimientos del contexto.

- **Competencia:**

  - ✓ Aplicar prácticas de protección ambiental, seguridad y salud en el trabajo de acuerdo con las políticas organizacionales y la normatividad vigente.

- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar**:

9. Cumplir las normas ambientales y de SST, teniendo en cuenta el ámbito laboral y el entorno social en el marco de la sustentabilidad.
10. Modificar el comportamiento de acuerdo con los resultados de la reflexión permanente del cumplimiento de la normatividad y buenas prácticas ambientales y de SST.

- **Competencia:**

  - ✓ Generar hábitos saludables de vida mediante la aplicación de programas de actividad física en los contextos productivos y sociales.

- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar**:

11. Ejecutar actividades de acondicionamiento físico orientadas hacia el mejoramiento de la condición física en los contextos productivo y social.

12. Implementar un plan de ergonomía y pausas activas según las características de la función productiva.

- **Competencia:**

  - ✓ Interactuar en lengua inglesa de forma oral y escrita dentro de contextos sociales y laborales según los criterios establecidos por el marco común europeo de referencia para las lenguas (Bilingüismo).

- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar**:

13. Llevar a cabo acciones de mejora relacionadas con el intercambio de información básica en inglés, sobre sí mismo, otras personas, su contexto inmediato, así como de experiencias.
14. Comunicarse de manera sencilla en inglés en forma oral y escrita con un visitante o colega en un contexto laboral cotidiano.

- Duración de la Guía: 301 horas

2. PRESENTACIÓN



Apreciados Aprendices, nos encontramos en la fase de ejecución y es en este punto donde estaremos implementando las acciones de turismo que queremos ejecutar en nuestra localidad. En esta fase, continuaremos desarrollando habilidades sociales y técnicas que nos permitirán, vender, coordinar y realizar procesos administrativos en función de las operaciones turísticas que promoverán el desarrollo de nuestra localidad.

Esperamos de ustedes todo el compromiso para realizar un excelente proceso de aprendizaje autónomo y colaborativo, recuerden que cuentan con el apoyo de sus Docentes e Instructores que estaremos atentos para guiarlos y apoyarlos en lo que necesiten.

¡Éxitos!

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1. Actividades de reflexión

3.1.1 Reconocer la importancia de la asistencia al turista, teniendo en cuenta sus conocimientos y experiencia previa. Observe el video **https://www.youtube.com/watch?v=aOHDcilDlI4** responda en forma individual la siguiente pregunta y comente con su Docente y compañeros de grupo.

- ✓ **¿En qué aspectos considera se debe brindar información y asistencia al turista?**

3.2. Actividades de contextualización

3.2.1 Recordar los conceptos relacionados con la operación y comercialización de paquetes turísticos, teniendo en cuenta conocimientos previos. Desarrolle en forma individual la siguiente sopa de letras y con sus propias palabras redacte el significado de cada una.



O	U	A	M	P	A	G	E	N	C	I	A	S	N	C	H	I	R	W	F	B
N	F	H	G	I	S	H	L	S	R	E	S	E	R	V	A	S	K	O	Y	S
D	H	S	P	E	A	O	Y	N	N	L	D	Y	W	R	B	F	C	E	O	U
U	X	S	H	R	I	T	F	A	U	P	V	O	S	V	R	Q	X	X	J	M
R	X	H	S	E	R	E	T	Y	P	H	E	N	A	P	F	E	J	A	Q	M
E	V	P	V	Y	A	L	S	R	E	J	T	C	I	R	D	P	V	C	A	C
Y	P	J	U	K	U	E	E	O	M	S	R	X	R	O	N	Q	S	P	S	N
N	K	R	V	B	T	S	T	W	E	W	O	D	O	T	H	K	A	O	I	Y
P	Q	G	Y	J	R	J	E	K	R	V	P	I	G	O	P	M	B	V	S	M
K	W	D	D	J	O	V	U	R	G	S	A	I	E	C	T	H	U	O	T	W
I	E	O	M	Y	P	G	Q	R	E	F	S	A	T	O	V	X	F	A	E	V
V	Q	V	A	W	O	J	A	O	N	N	A	P	A	L	R	F	G	G	N	L
G	E	B	K	Y	R	E	P	S	C	F	P	F	C	O	M	O	D	D	C	S
G	D	F	C	N	E	G	O	C	I	A	C	I	O	N	X	R	I	K	I	O
C	I	M	P	L	A	N	E	S	A	U	N	O	I	M	V	T	A	F	A	R
C	E	Y	H	K	S	K	K	K	S	H	U	Q	G	N	Q	U	G	H	M	U
F	R	S	F	S	A	U	D	W	T	S	I	E	U	K	T	I	Q	U	A	G
V	Y	H	I	D	S	V	P	U	I	K	N	G	Q	P	D	T	Y	Q	N	E
N	E	J	E	R	A	V	W	I	V	L	T	X	Q	B	B	O	V	P	M	S
O	X	P	O	P	T	U	A	R	X	D	C	F	D	V	H	I	M	H	F	Q
T	E	Q	Y	W	C	C	S	P	P	R	O	M	O	T	O	R	E	S	X	C

1. TASAS AEROPORTUARIAS
2. EMERGENCIAS
3. NEGOCIACIÓN
4. CATEGORÍAS
5. ASISTENCIA
6. PROMOTORES
7. PASAPORTE
8. PROTOCOLO
9. RESERVAS
10. PAQUETES
11. FORTUITO
12. AGENCIAS
13. SEGUROS
14. HOTELES
15. PLANES

3.3. **Actividades de apropiación**

3.3.1. Diseñar el plan de mercadeo de los paquetes turísticos, teniendo en cuenta la estructura de la agencia de viajes, tipos y áreas funcionales, así como los servicios de viajes, reservas, tipos de reservas, tasas aeroportuarias, soportes documentales, condiciones migratorias y seguridad turística.

Resultado de Aprendizaje: Asistir al turista en los requerimientos de viaje según protocolos.

Resultado de Aprendizaje: Operar la actividad turística de acuerdo con requerimientos normativos y plan de acción.

Resultado de Aprendizaje: Estructurar el plan de negocio de acuerdo con las características empresariales y tendencias de mercado.

Resultado de Aprendizaje: Aplicar acciones de mejoramiento en el desarrollo de procesos comunicativos según requerimientos del contexto.

Resultado de Aprendizaje: Implementar buenas prácticas de uso, de acuerdo con la tecnología empleada.

Resultado de Aprendizaje: Cumplir las normas ambientales y de SST, teniendo en cuenta el ámbito laboral y el entorno social en el marco de la sustentabilidad.

Resultado de Aprendizaje: Modificar el comportamiento de acuerdo con los resultados de la reflexión permanente del cumplimiento de la normatividad y buenas prácticas ambientales y de SST.



3.3.1.1 Conocer procedimiento de reservas de servicios de viaje (documentos legales, condiciones migratorias, servicios de viaje: aeroportuarios y terrestres, tasas aeroportuarias, códigos de aeropuertos y ciudades, teniendo en cuenta material de apoyo entregado por el Docente así como el material que encuentran en el sistema nacional de bibliotecas SENA https://biblioteca.sena.edu.co/ , en parejas elaboren una infografía haciendo uso de herramientas TIC.

3.3.1.2 Reconocer los servicios hoteleros: planes, tipos de habitaciones, tipos y categorías de hoteles, a partir de consulta en la web y teniendo en cuenta redacción, ortografía y signos de puntuación, en parejas elaboren un comic, utilizando las herramientas digitales: pixtón, canva o la de su preferencia donde detallen la información de los servicios hoteleros identificados.

3.3.1.3 Identificar los componentes del plan de seguridad turística, concepto, alcance, ¿qué se protege? normativa según actividad turística, plan estratégico de seguridad turística, teniendo en cuenta consulta autónoma utilizando la web https://www.mincit.gov.co/ ; https://biblioteca.sena.edu.co/. En equipos de trabajo desarrollen taller indicado por el Docente, entreguen en forma física.

3.3.1.4 Conocer los aspectos relacionados con la atención de emergencias en la asistencia al turista, a partir de información entregada por el Docente y consulta realizada en la web https://www.mincit.gov.co/ ; https://biblioteca.sena.edu.co/. En equipos de trabajo elaboren presentación en power point, prezi o el programa de su preferencia y en exposición presenten los siguientes puntos:

- Clasificación de las emergencias
- Organismos de emergencia y servicios que prestan
- Ubicación de los organismos de emergencia
- Condiciones deficientes de salud de los turistas
- Casos fortuitos
- Servicios de asistencia al viajero
- Protocolos de atención de emergencias.



3.3.1.5 Reconocer la dinámica actual del turismo local, a partir de la experiencia de personas vinculadas a empresas prestadoras de servicios turísticos. En equipos de trabajo realicen un conversatorio considerando los siguientes aspectos:

1. Invitar a empresarios prestadores de servicios turísticos, tales como: restaurantes, hoteles, agencias de viajes etc.
2. Organizar comités para la planeación y ejecución del evento, tales como: comité de logística, comité de presupuesto, comité de comunicación y promoción, comité de protocolos.
3. Cada equipo debe plantear como mínimo cinco preguntas dirigidas a los invitados, las preguntas deben tener como fundamento la profundización en el conocimiento de la dinámica del sector, desde lo teórico y lo práctico. Ejemplo: ¿Cuáles son los problemas que surgen con mayor frecuencia en la prestación del servicio? ¿Cómo los soluciona?
4. En forma individual presente a su docente de lengua castellana o español, un escrito de una página donde cuente sus experiencias tanto en el desarrollo del conversatorio como en su proceso de planeación y ejecución; por ejemplo: lo que más le gustó, lo que no sabía y aprendió, lo que lo sorprendió, lo que lo motivó para seguir avanzando en el tema de turismo, la experiencia con sus compañeros en la planeación, dificultades que se presentaron y la forma como las solucionaron etc.

5. Evidenciar mediante registro fotográfico y lista de chequeo el cumplimiento de las normas ambientales, tanto en la planeación como en el desarrollo del evento (conversatorio), ejemplo: disposición de residuos, avisos que inviten a la protección del medio ambiente, no uso de plástico, aprovechamiento etc.
6. Evidenciar mediante registro fotográfico y lista de chequeo el cumplimiento de las normas de SST, tanto en la planeación como en el desarrollo del evento (conversatorio), ejemplo: señalización, demarcación de las áreas, prevención de accidentes, orden y aseo, ergonomía etc.

3.3.2 Estructurar la venta del paquete turístico elaborado, teniendo en cuenta el tipo de cliente, protocolo del servicio, buen trato y cortesía, así como la cotización, facturación con el fin de obtener fidelización de los clientes.

Resultado de Aprendizaje: Comercializar productos y servicios turísticos teniendo en cuenta las estrategias de mercadeo y políticas de la empresa.

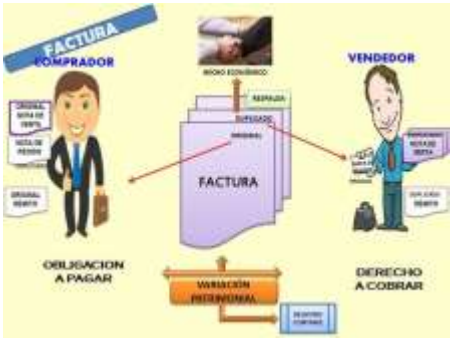


3.3.2.1 Comprender la tipología, requerimientos, motivaciones de compra y características de los clientes, de acuerdo con el comportamiento del consumidor utilizando la comunicación asertiva en el servicio. En equipos de trabajo no mayor a 4 estudiantes – aprendices socialice mediante juego de roles.

3.3.2.2 Realizar el protocolo de servicio al público mediante los diferentes tipos de atención: escrita, presencial y telefónica de acuerdo con las normas de etiqueta en la comunicación y la calidad en el servicio (triángulo del servicio, ciclo del servicio, momentos de la verdad). En equipos de trabajo no mayor a cuatro estudiantes - aprendices elaborar el triángulo y el protocolo de servicio para la comercialización de su paquete turístico en medio digital, socialice en exposición.

3.3.2.3 Conocer las técnicas de venta, conceptos relacionados con las ventas, tipos de ventas, características del vendedor, persuasión, negociación, la entrevista de ventas, actitudes en la venta, fidelización: concepto, estrategias y políticas, teniendo en cuenta información dada por el Docente, así como material bibliográfico del sistema nacional de bibliotecas SENA https://biblioteca.sena.edu.co/. En equipos de trabajo realice consulta y elabore mapa mental, haciendo uso de herramientas tecnológicas. Socialice con el grupo en exposición.

3.3.2.4 Reconocer los documentos comerciales y contables relacionados con el proceso de venta de los paquetes turísticos (cotización, factura: concepto, tipos, normativa comercial, impuesto al turismo, impuesto al valor agregado (IVA), medios de pago.), teniendo en cuenta información dada por el Docente. En equipos de trabajo desarrollen casos de estudio.



3.3.2.5 Realizar la venta del paquete turístico diseñado, utilizando los protocolos de servicio, técnicas de comunicación y técnicas de venta, así como la aplicación de los documentos comerciales y contables inherentes al proceso. En equipos de trabajo realicen al menos dos procesos de venta simulados con familiares y/o amigos, evidencien con video y entregue en físico los documentos diligenciados.

3.3.3 Practicar los derechos fundamentales del trabajo de acuerdo con la constitución política, los convenios internacionales removiendo la dignidad y la del otro a partir de los principios y valores éticos como aporte en la instauración de una cultura de paz.

Resultado de Aprendizaje: Practicar los derechos fundamentales del trabajo de acuerdo con la constitución política y los convenios internacionales.

Resultado de Aprendizaje: Promover mi dignidad y la del otro a partir de los principios y valores éticos como aporte en la instauración de una cultura de paz.

3.3.3.1 Identificar los derechos humanos en la Constitución Política de Colombia, los principios y derechos de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), concepto de trabajo digno y decente, trabajo forzoso u obligatorio y mecanismos de protección de los derechos del trabajo a través de la consulta del material de apoyo suministrado. De manera individual resuelva el cuestionario, y dé respuestas al estudio de caso 1 relacionado en el video del siguiente enlace Dignidad y Derechos humanos - YouTube. Presente en soporte físico y socialice a través de plenaria.



3.3.3.2 Ilustrar una situación donde se vea reflejada la vulneración a los derechos humanos y la dignidad de las personas, teniendo en cuenta situaciones dentro de un contexto social y laboral. De manera individual realice una historieta donde ilustre dicha problemática y genere una solución al problema; presente en soporte físico y socialice a partir de conversatorio.

3.3.3.3 Reconocer los conceptos de hombre como sujeto moral, sujeto ético y ser relacional, actos humanos, acciones humanas libertad, ley natural, ley positiva, moral, axiología: concepto, jerarquía de valores, ética, ética aplicada, relaciones sociales, reconciliación teniendo en cuenta característica clases y aplicación en el contexto empresarial, Por equipos de trabajo realice un cuadro de correlación de cada concepto, con la aplicabilidad, la importancia y características de cada uno ellos. entregue trabajo en medio digital.

3.3.3.4 Reconocer el concepto de dignidad humana desde su propio valor y del otro relacionado con la convivencia y la resolución de conflictos, a partir del análisis del siguiente Comic de Mafalda. Participe en conversatorio y argumente su respuesta marcando con una "X" la opción que considere indicada con respecto a la dignidad del ser humano. Entregue documento en soporte físico.



Al plantear la pregunta de la gráfica, Mafalda reconoce la importancia que tiene:

a. El cuidado del césped en las casas.

b. La mentalidad de la ecología humana.
c. La dignidad de las mujeres y los hombres.
d. La importancia de reconocer a dignidad de la persona.

3.3.4. Ejecutar actividades de acondicionamiento físico orientadas hacia el mejoramiento de la condición física en los contextos productivo y social, teniendo en cuenta el plan de ergonomía y las pausas activas.

Resultado de Aprendizaje: Ejex|cutar actividades de acondicionamiento físico orientadas hacia el mejoramiento de la condición física en los contextos productivo y social.

Resultado de Aprendizaje: Implementar un plan de ergonomía y pausas activas según las características de la función productiva.

3.3.4.1 Reconocer la diferencia que existe entre actividad y ejercicio físico, teniendo en cuenta definición, características, componentes, beneficios, tiempo de aplicación y ventajas en el contexto laboral, por equipos de trabajo construya un cuadro comparativo que identifique cada uno de los elementos, entregue trabajo en medio digital. Realice en campo ejercicio físico dirigido por el docente.

3.3.4.2 Identificar la utilidad de las fichas antropométricas y las distintas técnicas de valoración, teniendo en cuenta los test físicos realizados para medir la frecuencia cardiaca en actividad en reposo y en recuperación por las orientaciones del docente. En equipos de trabajo realice ficha antropométrica para cada integrante del equipo, presente y explique los resultados de la tabulación obtenida. Presente la ficha antropométrica diligenciada de manera digital.



3.3.4.3 Aplicar los conceptos de ergonomía, series, repeticiones y cargas de trabajo en el ejercicio físico, de acuerdo con su condición física. Desarrolle actividades direccionadas por el Docente y evidencia mediante registro fotográfico y/o video.

3.3.4.4 Reconocer la importancia de las pausas activas, teniendo en cuenta, las cargas, puestos de trabajo y su correcta aplicación. En equipos de trabajo ejecute y explique pausas activas, evidencie por medio de video.

3.3.5 Realizar intercambios de información básica de manera sencilla en inglés en forma oral y escrita, teniendo en cuenta los requerimientos del contexto laboral.

Resultado de Aprendizaje: Llevar a cabo acciones de mejora relacionadas con el intercambio de información básica en inglés, sobre sí mismo, otras personas, su contexto inmediato, así como de experiencias.

Resultado de Aprendizaje: Comunicarse de manera sencilla en inglés en forma oral y escrita con un visitante o colega en un contexto laboral cotidiano.

3.3.5.1 Emplear algunas estructuras gramaticales en inglés que permitan intercambiar información básica de sí mismo, de otras personas, de su contexto inmediato, así como de experiencias propias; para ello, utilizará vocabulario básico en inglés, aplicando los tiempos gramaticales presente simple y continuo. Realice un escrito en inglés de una presentación personal en la cual especifique datos básicos de su vida, hobbies, pasatiempos, hábitos de vida, y de su entorno familiar. Socializarlo con los demás compañeros de clase.



3.3.5.2 Aplicar vocabulario, términos y expresiones en inglés, teniendo en cuenta actividades de turismo. Realice en parejas una conversación ofreciendo los paquetes turísticos. Evidencie por medio de video.

- Ambiente Requerido: Sala de informática, aula académica, sala de audiovisuales y sitios turísticos del Municipio.

- Materiales: Tablero, video beam, Televisor, computadores, cartulina, papel bond, papel periódico, marcadores, lapiceros y cuadernos.

3.4. Actividad de Transferencia

3.4.1 Socializar la implementación de la oferta de paquetes turísticos en la localidad, teniendo en cuenta las actividades realizadas durante la fase, en equipos de trabajo presenten el plan de mercadeo de los paquetes turísticos.

3 ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento: Taller de componentes del plan de seguridad turística, concepto y alcance. Consulta sobre técnicas de venta y fidelización. Casos de estudio de documentos comerciales y contables. Cuestionario sobre principios y derechos de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Constitución Política de Colombia.	Reserva servicios según tipo y necesidades del turista. Describe proceso de solicitud de documentos de viaje en caso de pérdida según tipo. Orienta al turista en el territorio según requerimiento. Establece relaciones interpersonales con base en normas de cortesía, técnicas de liderazgo y motivación. Describe estrategias de seguridad según componentes plan de seguridad turística. Comprueba aspectos de seguridad en las actividades, los proveedores y los atractivos	**Técnica:** Pregunta – Respuesta Solución de casos y cuestionarios

Evidencias de Desempeño:	turísticos según técnicas de evaluación y normativa.	**Técnica:**
Exposición sobre atención de emergencias en la asistencia al turista.	Controla el desarrollo de la actividad turística de acuerdo con el plan y técnicas de supervisión.	Exposición
Conversatorio sobre dinámica actual del turismo local.	Evalúa el desarrollo de la actividad turística aplicando herramienta técnica y modelo.	Conversatorio
Juego de roles sobre tipología, requerimientos, motivaciones de compra y características de los clientes.	Mide el cumplimiento del programa empleando indicadores de medición establecidos.	Mesa redonda
Exposición sobre protocolo de servicio al público, normas de etiqueta en la comunicación y la calidad en el servicio.	Propone plan de mejora a partir del análisis de la información obtenida en el proceso de evaluación.	Simulación
Exposición sobre técnicas de venta y fidelización.	Elabora informe de la actividad turística ejecutada de acuerdo con estructura, resultados de la evaluación y procedimiento.	Plenaria
Simulación de venta del paquete turístico diseñado.	Mantiene archivo de los servicios prestados según procedimiento y técnica.	Sustentación
Plenaria sobre principios y derechos de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Constitución Política de Colombia.	Integra elementos básicos de investigación de acuerdo con las necesidades descriptivas del plan de negocio.	Observación
Conversatorio sobre problemática y solución al problema derechos humanos y la dignidad de las personas.	Construye propuestas empresariales y de negocio teniendo en cuenta las necesidades y segmentación del mercado.	Conversación
Conversatorio sobre concepto de dignidad humana desde su propio valor y del otro relacionado con la convivencia y la resolución de conflictos.	Clasifica clientes según tipología, estrategias de manejo y características.	
Realización de ejercicios físicos en campo.	Selecciona técnica de venta de acuerdo con tipo y estrategia de manejo de clientes.	
Sustentación de Ficha antropométrica diligenciada.	Ofrece las actividades turísticas de acuerdo a las necesidades del cliente y el portafolio de servicios.	
Ejecución de actividades de pausas activas.		
Socialización de presentación personal en inglés.		

Conversación de oferta de paquetes turísticos. **Evidencias de Producto:** Infografía con procedimiento de reservas de servicios de viaje. Comic de servicios hoteleros: planes, tipos de habitaciones, tipos y categorías de hoteles. Presentación digital sobre atención de emergencias en la asistencia al turista. Diapositivas sobre protocolo de servicio al público, normas de etiqueta en la comunicación y la calidad en el servicio. Mapa mental sobre técnicas de venta y fidelización. Documento diligenciado de la venta del paquete turístico diseñado. Historieta sobre problemática y solución al problema derechos humanos y la dignidad de las personas. Cuadro de correlación de conceptos de hombre como sujeto moral, sujeto ético y ser relacional, actos humanos, acciones humanas libertad, ley natural, ley positiva, moral. Cuadro comparativo diferenciando la actividad y ejercicio físico. Ficha antropométrica diligenciada. Video sobre ejecución de actividades de pausas activas. Escrito con presentación personal en inglés. Video de conversación de oferta de paquetes turísticos.	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. Utiliza el lenguaje según el destinatario, el propósito, el contexto y el contenido. Utiliza íconos, símbolos, señales, planos, esquemas y flujogramas según requerimiento. Gráfica la información con contenidos semánticos. Utiliza la información según el propósito establecido. Aplica buenas prácticas de uso de la tecnología tic, de acuerdo con los estándares y recomendaciones. Selecciona los mecanismos de protección para el ejercicio de la ciudadanía laboral aplicando la normativa. Elabora documentos relacionados con las obligaciones económicas, sociales, bienestar derivadas de las acciones laborales de acuerdo con la normativa. Evalúa los resultados de la aplicación de los mecanismos de	**Técnica:** Infografía Comic Presentación Mapa mental Documento Historieta Cuadro de correlación Cuadro comparativo Ficha antropométrica Video Escrito Plan de mercadeo

Plan de mercadeo de los paquetes turísticos.	protección para el ejercicio de la ciudadanía laboral acorde con la normativa. Define su proyecto de vida de acuerdo con los criterios de dignidad, de respeto, creencias, ecología y cultura. Reconoce su valor y el valor del otro de acuerdo con los principios de dignidad y construcción cultural y autonomía. Define su proyecto de vida con base en criterios axiológicos y culturales y hábitos de convivencia Utiliza herramientas que permiten la comunicación asertiva en diferentes entornos teniendo en cuenta la pedagogía para la paz. Ejecuta rutinas de ejercicio físico según las necesidades de los contextos laboral y social recuperación adecuada. Aplica conceptos básicos de ergonomía y pausas activas de acuerdo con la naturaleza de la función productiva. Discrimina ejercicios específicos para la prevención de riesgos ergonómicos según su actividad laboral. Estructura un plan de ergonomía y pausas activas según contexto laboral. Emplea la estructura básica del inglés (sujeto+verbo+complemento) en la elaboración de textos cortos orales y escritos que contienen descripción u opinión acerca de un sitio turístico de interés de su región utilizando vocabulario y	

	gramática básica acorde con nivel principiante. Comprende conversaciones cortas acerca de experiencias pasadas utilizando vocabulario y gramática básica acorde con nivel principiante. Comprende recomendaciones sobre conductas seguras en el lugar de trabajo, utilizando vocabulario y gramática básica acorde con nivel principiante. Da consejos simples de salud y seguridad Expresa gustos, preferencias y actividades en el tiempo libre utilizando vocabulario y gramática básica acorde con nivel principiante. Comprende textos cortos orales y escritos en pasado simple que contienen información personal de su historia de vida y de otros. Establece acciones de mejora continua para el alcance progresivo de logros comunicativos en inglés acorde con nivel principiante. Contesta una llamada o e-mail usando fórmulas de cortesía en el contexto laboral.	

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Actividades: Son las tareas que deben ser realizadas para lograr los productos intermedios de un proyecto. (Manual de Presentación de Proyectos – Fontur)

Agencias de Viajes: En turismo, empresa que presta servicios de organización, planificación, desarrollo y venta de productos o servicios de naturaleza y fines turísticos entre proveedores y clientes finales.

Alojamiento: Lugar donde una persona o un grupo de personas se hospeda, se aposenta o acampa.

Alojamiento Rural: Tipo de alojamiento no convencional, por lo general denominado casa u hotel rural, precisamente por estar situado en un entorno rústico.

Atractivo Turístico: Es todo lugar, objeto o acontecimiento capaz de generar un desplazamiento turístico. Es el componente fundamental del producto turístico.

Cadena Hotelera: Conjunto de establecimientos hoteleros y extra-hoteleros de una organización, que pueden ser propios o de terceros, que se gestionan y comercializan con el objeto de optimizar los recursos y generar rentabilidad.

Check-in En hotelería: expresión inglesa para registro de entrada. Ver Registro de entrada.

Check-out En hotelería: expresión inglesa para registro de salida. Ver Registro de salida.

Destino Turístico: Espacio físico en el que una visitante pernocta por lo menos una noche. Incluye productos turísticos tales como servicios de apoyo, atracciones y recursos turísticos.

Foro: Reunión de personas competentes en determinada materia, que debaten ciertos asuntos ante un auditorio que a su vez puede participar o intervenir en la discusión.

Guía Turística En Turismo: publicación física o digital sobre viajes que tiene como fin proporcionar al turista la información general básica y aquella de interés turística relacionada con un destino.

Organización Mundial del Turismo (OMT) es el organismo de las Naciones Unidas encargado de la promoción de un turismo responsable, sostenible y accesible para todos.

Prestador de Servicios Turístico: Toda persona natural o jurídica que habitualmente proporcione, intermedie o contrate directa o indirectamente con el turista, la prestación de los servicios a que se refiere esta ley y que se encuentre inscrito en el registro nacional de turismo. (Ley 300 de 1996)

Seguridad Turística: La seguridad turística comprende la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras, aspectos que pueden englobarse en: seguridad pública; seguridad social; seguridad médica; seguridad informativa; seguridad económica; seguridad de los servicios turísticos; seguridad en eventos; seguridad vial y del transporte.

Servicio de Atención al Cliente: Es la asistencia que proporciona una empresa para satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes.

Turismo: Conjunto de actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocios y otros motivos.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Acciones de vida / Bogotá: Alcaldía Mayor de Santa fé de Bogotá.

Boullón, Roberto C.., Las actividades turísticas y recreacionales: el hombre como protagonista / Roberto C. Boullón., México, D.F.., Editorial Trillas, c2009...

Camargo Suescun, N. I.., Acevedo, Álvaro F.., Castro Jiménez, A. L.., & Cely Parra, A. M. (2022). Desarrollo de herramientas tecnológicas para el turismo responsable en el páramo de Siscunsí Oceta. *Vía Innova*, *6*(2), 5–11.

Ética y buen vivir: reflexiones actuales para la planificación y gestión del turismo / Bogotá: Universidad Externado de Colombia, 2018.

Mora, N.., Vargas, M.., & Trujillo, L. (2022). Desarrollo del turismo en el Huila: Situación actual 2021 y desafíos futuros. *Revista De Investigaciones Agroempresariales*, *8*.

Pérez García, T. (2018). Desarrollo de una aplicación turística, basado en app, como soporte a la formación en los programas de la regional San Andrés. *Revista Loginn: Investigación Científica Y Tecnológica*, *2*(1).

Reto, R. (2019). Número Completo. *Reto*, *7*(1), 1–121. Recuperado a partir de https://revistas.sena.edu.co/index.php/RETO/article/view/2524.

Yepes Conde, R. A. (2017). Marketing de ciudad como estrategia revitalizadora para la gestión de atributos en el Sector Turístico del Distrito de Santa Marta. *Revista Loginn: Investigación Científica Y Tecnológica*, *1*(1).

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	**Cargo**	**Dependencia**	**Fecha**
Autor (es)	Cindy Lorena Espejo	Instructora	Articulación con la educación media.	22/02/2023
	Jorge Iván Delgado P	Instructor	Articulación con la educación media	22/02/2023

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

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