PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: **TÉCNICO EN ANIMACIÓN TURÍSTICA**
- Código del Programa de Formación: **122814 V1**
- Nombre del Proyecto: Creación de una empresa didáctica prestadora de servicio en el área de Animación Turística en La Institución Educativa Sagrado Corazón de Jesús en el municipio de Trujillo Valle del Cauca.
- Fase del Proyecto: **EJECUCIÓN**
- Actividad de Proyecto: Desarrollar actividades de animación turística en los atractivos diagnosticados en los municipios Valle del Cauca de acuerdo al cronograma, aplicando técnicas de comunicación asertiva, normas de etiqueta y protocolo. Realice Actividades de animación.

- **Competencia:** Preparar los materiales y equipos para el desarrollo de actividades de animación turística.
  Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
  - Manejar los equipos según protocolos y manuales de funcionamiento.
  - Almacenar materiales, productos y/o equipos de acuerdo con las normas vigentes.

- **Competencia:** Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social.
  Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
  - Desarrollar permanentemente las habilidades psicomotrices y de pensamiento en la ejecución de los procesos de aprendizaje.
  - Aplicar técnicas de cultura física para el mejoramiento de su expresión corporal, desempeño laboral según la naturaleza y complejidad del área ocupacional.
  - Generar procesos autónomos y de trabajo colaborativo permanentes, fortaleciendo el equilibrio de los componentes racionales y emocionales orientados hacia el desarrollo humano integral.

- **Competencia:** Atender usuarios de acuerdo a políticas de servicio.
  Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
  - Documentar peticiones, quejas, reclamos o sugerencias de acuerdo utilizando los formatos establecidos por la organización

- **Competencia:** Comprender textos en inglés en forma escrita y auditiva
  Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
  - Realizar intercambios sociales y prácticos muy breves, con un vocabulario suficiente para hacer una exposición o mantener una conversación sencilla sobre temas técnicos.
  - Comprender la idea principal en avisos y mensajes breves, claros y sencillos en inglés

- **Duración de la Guía:** 215 Horas.

2. PRESENTACIÓN



Después de organizar el recurso humano, programar actividades, seleccionar materiales y equipos, ya estamos listos para enfrentarnos al reto. En esta fase del proyecto contamos con un cronograma claramente definido y disponemos de todos los recursos necesarios para desarrollar el trabajo propuesto con responsabilidad y la supervisión necesaria.

Para lograr los objetivos propuestos en esta fase del proyecto debemos reforzar la comunicación entre el equipo de trabajo para tomar decisiones acertadas en situaciones imprevistas. Además, documentar el desarrollo de las tareas asignadas con el fin de facilitar la trazabilidad de los procesos y servicio prestado.

"Si has sido capaz de llegar hasta aquí eres capaz de seguir adelante"

Anónimo.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE



3.1. actividad de Reflecion inicial.

- **<u>Hotel San Pancracio</u>**
- Ver el video sobre animación turística y recreación en el siguiente link https://www.youtube.com/watch?v=BbWrS4bZPZY.
- Confrontar las actividades vistas en el video con las actividades propuestas en la empresa didáctica (Fase de planeación) y mediante conversatorio realicen las conclusiones respectivas.

3.2. Actividad de Contextaluazación.

Contestar las siguientes preguntas a partir del video y las conclusiones realizadas:

¿Se identifican normas de seguridad en la zona húmeda? Si su respuesta es positiva susténtela y si es negativa proponga al menos 5 de ellas.

De acuerdo al video y las actividades desarrolladas en la fase de planeación identifique sus habilidades como animador turístico. Menciónelas.

3.3. Actividad de Apropiación.

3.3.1. Participar la realización del programa de animación turística en la empresa didáctica teniendo en cuenta características de los turistas nacionales y extranjeros, espacios físicos, condición física, trabajo colaborativo, documentación de las PQRS, protocolos y manuales de

funcionamiento para el manejo y almacenamiento de materiales y equipos. En equipos de trabajo presente los formatos establecidos para el diligenciamiento de las solicitudes de los clientes, ficha técnica de los equipos y solicitud de recursos financieros.



3.3.1.1. Reconocer los conceptos relacionados con preparación de materiales y equipos: Almacenamiento, técnicas de almacenamiento, equipos, materiales, ficha técnica (Hoja de vida de los equipos), clasificación de equipos, producto, riesgos en procesos de almacenamiento y medidas de seguridad industrial mediante consulta en equipos de trabajo realice exposición del tema asignado por el docente y entregue diapositivas.

3.3.1.2. Reconocer las normas de seguridad física e industrial para el manejo y almacenamiento de equipos, materiales y/o producto teniendo en cuenta la normatividad legal vigente y los manuales de funcionamiento, mediante consulta en equipos de trabajo y entregue informe escrito con las normas que aplican a su empres didáctica y socialice a través conversatorio.

3.3.1.3. Diseñar un manual de procedimiento para el manejo, cuidado y almacenamiento de los equipos seleccionados para las actividades de animación turística teniendo en cuenta normas de seguridad física e industrial, protocolos, condiciones de limpieza, funcionamiento, orden y reportando deficiencias de funcionamiento. En equipos de trabajo presente manual de procedimientos diseñado en medio digital y socialice mediante exposición.


FICHA TECNICA

ESPECTACULO "EMBRIO"

APOBO

- Funciones para público familiar: aunque solo el patio de butacas y preferente.
- Funciones escolares: 300 espectadores.

ESPACIO ESCENICO

- Tipo de espacio escénico: A la italiana.
- Dimensiones mínimas del espacio escénico: Ancho 8m. Fondo 6m. Alto 4m

ILUMINACION a/plano

- Potencia del equipo: mínimo 20 Kw.
- Tipo de conexión: 220 v. ó 380 v. + toma de tierra.

SONIDO

- Potencia del equipo: mínimo 600 w.
- P.A. + monitores.
- Mesa de sonido mínimo 6 canales
- Ajustes de reproducción: 1 Compact Disc.

NECESIDADES DEL MONTAJE

- Descarga: Tiempo: 45 minutos aprox. Necesidades: 2 personas.
- Montaje: Espacios con duración: 5/6h horas. Necesidades: 2 electricistas y 1 tramoyista.
- Duración del espectáculo: 65' minutos.
- Desmontaje: Tiempo: 1 hora. Necesidades: 1 electricista y 1 tramoyista.
- Cargo: Tiempo: 1 hora aprox. Necesidades: 2 personas.

OTRAS NECESIDADES

- Camerino limpio.
- Camerinos: 5 con ducha.
- Parking para furgoneta.

3.3.1.4. Diseñar la ficha técnica (Hoja de vida de equipos) y la planilla de control del inventario de materiales y equipos requeridos para las actividades de animación turística, teniendo en cuenta las normas de seguridad física e industrial legal vigentes, protocolos establecidos por la organización, manuales de funcionamiento y procedimiento. En equipos de trabajo entregue las fichas técnicas diseñadas y las plantillas de control de inventarios en medio digital y socialice mediante mesa redonda.

3.3.1.5. Definir los conceptos sobre: Espacios físicos, tipos, montaje, características, adecuación, manejo de escenografía necesarios para la ejecución de actividades de animación turística teniendo en cuenta las orientaciones dadas por el docente. En equipos de trabajo realice exposición de los temas asignados y entregue diapositivas.

3.3.1.6. Especificar los pasos del servicio: recepción, saludo, instrucción, orientación, atención, despedida teniendo cuenta las actividades de animación turística y de recreación a desarrollar con el fin de satisfacer al cliente y/o turista. Realice y entregue en equipos de trabajo el protocolo de servicio en medio digital.

3.3.1.7. Adecuar los espacios físicos de acuerdo al protocolo de servicio en la recepción, orientación y despedida de los clientes y/o turistas y seguridad y salud en el trabajo. En equipos de trabajo entregar plano de la finca señalando los espacios referidos en medio digital (Herramientas office – Autocad 3D).

3.3.1.8. Aplicar las técnicas de motivación, participación y comunicación (Definición, clasificación, dinámicas de grupo) teniendo en cuenta las necesidades de los clientes los pasos del servicio y los espacios físicos. En quipos de trabajo desarrolle la actividad de animación con los estudiantes de primaria de la I.E y entregue registro fotográfico o video.

3.3.1.9. Sustentar los conceptos de: Ficha antropométrica, test, actividad física, rendimiento laboral, expresión corporal, programas deportivos y recreación teniendo en cuenta su definición, clasificación, tipos, características, aplicación, métodos, ventajas y requerimientos; mediante consulta en equipos de trabajo. Socialice a través de exposición y entregue presentación en medio digital.



3.3.1.10. Ejecutar un plan de acondicionamiento que desarrolle su capacidad de reacción mental, destrezas motoras y condición física orientado a programas de animación turística, teniendo en cuenta los conceptos previos. En equipos de trabajo presente informe escrito en medio digital del plan realizado.

3.3.1.11. Apropiar los conceptos de autonomía, resiliencia, asertividad, motivación, racionalidad, inteligencia emocional, trabajo en equipo, neutralizar las reacciones hostiles. En equipos de trabajo socialice mediante exposición resaltando la manera que estos principios fortalecen el trabajo colaborativo y permanente. Entregue los conceptos consultados de manera digital.

3.3.1.12. Describir una situación de la cotidianidad escolar o familiar, explicando como asumirlas teniendo en cuenta las siguientes conductas: Resiliencia, cambios, aprender de los fracasos y superarlos, asertividad, conducta pasiva, asertiva o agresiva. Entregue en equipos de trabajo la descripción de las situaciones y socialice mediante plenaria.

3.3.1.13. Explicar la importancia del trabajo colaborativo permanente en el éxito de tus actividades laborales y el desarrollo humano integral de acuerdo a las orientaciones del docente. En equipos de trabajo socialice mediante plenaria.

3.3.1.14. Establecer la diferencia entre peticiones, quejas, reclamos y sugerencias mediante consulta teniendo en cuenta el control y mejoramiento continuo en la prestación de servicios. En equipos de trabajo entregue informe con un ejemplo contextualizado a su empresa didáctica de cada uno de los conceptos consultados y socialice mediante mesa redonda.

3.3.1.15. Definir el procedimiento para recibir peticiones, quejas, reclamos o sugerencias de los clientes para la valoración del nivel de satisfacción del cliente analizando las causas de las PQRS y realizando

trazabilidad al servicio prestado. En equipos de trabajo socialice mediante conversatorio y entregue de manera digital el procedimiento de PQRS para la empresa didáctica.

3.3.1.16. Gestionar los requerimientos del cliente con principios éticos y protocolos institucionales documentando los requerimientos en los formatos diseñados en la fase anterior, aplicando trabajo en equipo y teniendo el análisis y trazabilidad del servicio, en equipos de trabajo tramite el requerimiento de un cliente de la empresa didáctica y socialice a través de la técnica didáctica el rumor y entregue los formatos diligenciados y la trazabilidad realizada de manera digital.

3.3.1.17. Realizar un diálogo breve en inglés empleando vocabulario sencillo para la atención al cliente y ofrecer los servicios de animación turística. En equipos de trabajo realice juego de roles y entregue video del diálogo.

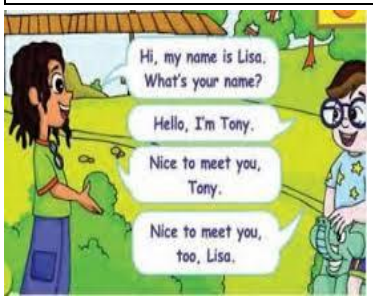
3.3.1.18. Diseñar los avisos de seguridad física e industrial en ingles teniendo en cuenta la normatividad legal vigente. En quipos trabajo entregue los avisos de manera digital y socialice en clase mediante exposición.

3.4. Actividad de Transferencia.

3.4.1. Desarrollar actividades de animación turística en los atractivos diagnosticados en el municipio de Trujillo Valle del Cauca de acuerdo al cronograma, aplicando técnicas de comunicación asertiva, normas de etiqueta y protocolo. Realice Actividades de animación.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Desempeño: Exposición realizada sobre los conceptos relacionados con preparación de materiales y equipos Conversatorio sobre las normas de seguridad física que aplican a su empres didáctica	Mantiene los equipos y elementos en condiciones de limpieza, funcionamiento y orden, Reportando deficiencias de funcionamiento de acuerdo con los procedimientos Almacena los materiales y/o equipos y reporta el inventario de productos en la planilla	



Exposición sobre manual de procedimiento de manejo, cuidado y almacenamiento de los equipos Mesa redonda sobre fichas técnicas y las plantillas de control de inventarios Exposición sobre sobre espacios físicos, tipos, montaje, características, adecuación, manejo de escenografía Actividad de animación desarrollada con los estudiantes de primaria Exposición sobre los conceptos de: Ficha antropométrica, test, actividad física, rendimiento laboral, expresión corporal, programas deportivos y recreación Ejecución del plan de acondicionamiento Exposición sobre de autonomía, resiliencia, asertividad, motivación, racionalidad, inteligencia emocional, trabajo en equipo, neutralizar las reacciones hostiles Plenaria sobre una situación de la cotidianidad escolar o familiar Plenaria sobre la importancia del trabajo colaborativo permanente en el éxito de tus actividades laborales y el desarrollo humano integral Mesa redonda sobre el ejemplo contextualizado de PQRS Conversatorio sobre el procedimiento de PQRS para la empresa didáctica definido	Establecida para su control, de acuerdo con el manual de procedimientos de la empresa. Acondiciona los espacios físicos requeridos para la actividad de acuerdo con el plan de acción. Presenta solicitud de recursos financieros para la actividad de acuerdo con el plan de Acción. Aplica protocolos de servicios de acuerdo con el programa establecido y técnicas de comunicación y expresión. Ejecuta el programa de animación turística de acuerdo con las actividades y cronograma establecido. Estimula la participación de los clientes de acuerdo con las actividades definidas. Selecciona las técnicas de cultura física para prevenir riesgos ergonómicos y psicosociales según naturaleza y complejidad del desempeño laboral. Implementa técnicas de cultura física para la prevención de riesgos ergonómicos y psicosociales teniendo en cuenta la naturaleza y complejidad del desempeño laboral. Aplica los test de condición física según técnicas de medición.	**Observación - Lista de Chequeo de Desempeño** **Observación - Lista de Chequeo de Desempeño**

Didáctica el rumor sobre la trazabilidad realizada de los requerimientos del cliente Dialogo inglés sobre la atención al cliente Exposición de los avisos diseñados sobre seguridad física e industrial en ingles **Evidencias de Producto:** Diapositivas realizadas sobre los conceptos relacionados con preparación de materiales y equipos Informe escrito con las normas de seguridad física que aplican a su empres didáctica Manual de procedimientos diseñado sobre majeo, cuidado y almacenamiento de los equipos Fichas técnicas y las plantillas de control de inventarios diseñadas Diapositivas sobre espacios físicos, tipos, montaje, características, adecuación, manejo de escenografía Protocolo de servicios digital Plano de la finca señalando los espacios referidos Registro fotográfico o video de las actividades de animación turísticas desarrolladas en primaria Presentación sobre los conceptos de: Ficha antropométrica, test, actividad física, rendimiento laboral, expresión corporal, programas deportivos y recreación	Selecciona los ejercicios para el plan de acondicionamiento físico de acuerdo con los métodos de entrenamiento físico. Elabora el plan de acondicionamiento físico, según sistemas de entrenamiento físico. Valora el impacto de la cultura física en el mejoramiento de la calidad de vida y su efecto en el entorno familiar social y productivo teniendo en cuenta su proyecto de vida. Implementa estrategias que le permitan liderar actividades físicas deportivas y culturales en contexto social y productivo teniendo en cuenta las competencias ciudadanas. Participa en actividades que requieren coordinación motriz fina y gruesa de forma individual y grupal teniendo en cuenta la naturaleza y complejidad del desempeño laboral. Aplica técnicas y procedimientos orientados al perfeccionamiento de la psicomotricidad frente a los requerimientos de su desempeño laboral. Identifica los procedimientos establecidos para el manejo de las peticiones, quejas sugerencias y reclamos de los clientes según protocolos de la organización.	**Valoración de Productos – Lista de Chequeo de Producto**

Informe escrito en medio digital del plan realizado Conceptos consultados sobre de autonomía, resiliencia, asertividad, motivación, racionalidad, inteligencia emocional, trabajo en equipo, neutralizar las reacciones hostiles Descripción sobre una situación de la cotidianidad escolar o familiar Informe con ejemplo contextualizado de PQRS Procedimiento de PQRS para la empresa didáctica definido Formatos diligenciados y la trazabilidad realizada de los requerimientos del cliente de manera digital Video del diálogo realizado en ingles Avisos diseñados sobre seguridad física e industrial en ingles	• Resuelve y documenta peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los formatos establecidos por la empresa.	**Valoración de Productos – Lista de Chequeo de Producto**

5. GLOSARIO DE TERMINOS

Etiqueta: Es el conjunto de reglas y costumbres que nos permite desenvolvernos adecuadamente en los diferentes ambientes.

Protocolo: Viene del griego protocollum y significa orden. Elemento de orden creado para evitar problemas y resolver divergencias que surgen constantemente del encuentro de las vanidades humanas.

Protocolo empresarial: Es un nuevo concepto en las organizaciones. “Es el compendio de normas escritas que regulan la actuación de una empresa, tanto interna como externamente”.
Es importante destacar que cada uno de los actos empresariales posee sus propias características y objetivos. Dependiendo de lo que estemos interesados en conseguir, elegiremos un tipo de acto u otro.
Cuando se realiza cualquier tipo de acto, hay que acudir al entorno de negociación y a las atenciones especiales; con estos detalles se pretende buscar una imagen diferenciadora de la empresa (una buena imagen, atención personalizada, soluciones individuales, valores agregados).

Diplomacia: Es el uso de la inteligencia y el tacto en las relaciones entre las personas y las naciones. Es el arte de la cortesía.

Peticiones: Son todas aquellas solicitudes que el cliente utiliza para que se le atienda acorde a sus necesidades con relación al servicio.
Quejas: Son el medio por el cual el usuario o suscriptor pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado (s) empleado (s), o su inconformidad con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio.

Reclamación: Es una actuación preliminar mediante la cual la empresa revisa la facturación de los servicios públicos a solicitud del interesado, para tomar una posterior decisión final o definitiva del asunto. El Recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación el servicio o la ejecución del contrato. Las peticiones y quejas pueden tramitarse de manera verbal o escrita, y los recursos necesariamente de forma escrita.

Manuales: Se denomina manual a toda guía de instrucciones que sirve para el uso de un dispositivo, la corrección de problemas o el establecimiento de procedimientos de trabajo.
https://definicion.mx/manual/

Inteligencia: Es la capacidad de elegir, entre varias posibilidades, aquella opción más acertada para la resolución de problemas. https://www.definicionabc.com/general/inteligencia.php

Ergonomía: Conjunto de técnicas encargadas de adaptar el trabajo a la persona, mediante el análisis de puestos, tareas, funciones y agentes de riesgo psico-socio-laboral que pueden influir en la productividad del trabajador y trabajadora, y que se pueden adecuar a las condiciones de mujeres y hombres.

Higiene Ocupacional: Conjunto de medidas técnicas y organizativas orientadas al reconocimiento, evaluación y control de los contaminantes presentes en los lugares de trabajo que puedan ocasionar enfermedades.

Plan de Evacuación: Conjunto de procedimientos que permitan la salida rápida y ordenada de las personas que se encuentren en los lugares de trabajo, hacia sitios seguros previamente determinados, en caso de emergencias.

Salud Ocupacional: Todas las acciones que tienen como objetivo promover y mantener el mayor grado posible de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las profesiones y ocupaciones; prevenir todo daño a la salud de éstos por las condiciones de su trabajo; protegerlos en su trabajo contra los riesgos resultantes de la presencia de agentes perjudiciales a su salud; así corno colocarlos y mantenerlos en un puesto de trabajo adecuado a sus aptitudes fisiológicas y psicológicas.

Seguridad Ocupacional: Conjunto de medidas o acciones para identificar los riesgos de sufrir accidentes a que se encuentran expuestos los trabajadores con el fin de prevenirlos y eliminarlos.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Ley 1072 del 2015 Gestión de seguridad y salud en el trabajo
https://g.co/kgs/Wmef47
Vivir feliz a pesar de… SYLVIE ROUSSEAU, (2012)
Karl Albrecht en su libro “La excelencia del servicio” (2001)
ISO 9000

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Zoranllely Alarcón Quintero, Libardo Aguilera Ocampo, Sor. Luz Mary Holguín, Sor. Luz Mary Holguín, Tito Usma. Lida Patrícia Muriel Rojas, Carlos Andrés Cruz Jurado, María del Pilar Franky González.	**Docentes** **Instructore**	I.E Sagrado Corazón de Jesús SENA CLEM	Julio 26 de 2017
Autor (es)	**Monica Elena Porras** **Karimie Mejia** **Gustavo Adolfo Lozano**	**Instructor**	**SENA CLEM**	**Abril 21 de 2021**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	**Monica Elena Porras** **Karimie Mejia** **Gustavo Adolfo Lozano**	**Instructor**	**SENA CLEM**	**Abril 21 de 2021**	**Actualización a formato GFPI-F-135.**