



PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del programa de formación:** Guianza turística.
- **Código del programa de formación:** 626500.
- **Nombre del proyecto:** Aplicación de los procedimientos técnicos en la guianza turística que permitan el fortalecimiento de la cadena de valor del turismo en Colombia.
- **Fase del proyecto:** Planeación.
- **Actividad de proyecto:** AP5 - Diseñar la experiencia y el plan de acción.
- **Competencias:**

Técnicas:

- **260201080** - Transmitir información cultural de acuerdo con técnicas narrativas y de interpretación patrimonial.
- **210601023** - Coordinar actividades de acuerdo con estrategias de gestión y proceso administrativo.

Transversal:

- **240201064** - Orientar investigación formativa según referentes técnicos.

Claves:

- **240201524** - Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo.
- **240202501** - 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.

- **Resultados de aprendizaje:**

Técnicas:

- **260201080-04** - Diseñar la experiencia turística con base en el marco del plan interpretativo, los significados patrimoniales del territorio, la audiencia y las técnicas de interpretación.
- **210601023-01** - Estructurar el plan de acción con base en las condiciones del servicio y el modelo administrativo.

Transversal:

- **240201064-01** - Analizar el contexto productivo según sus características y necesidades.
- **240201064-02** - Estructurar el proyecto de acuerdo con criterios de la investigación.
- **240201064-03** - Argumentar aspectos teóricos del proyecto según referentes nacionales e internacionales.



- **240201064-04** - Proponer soluciones a las necesidades del contexto según resultados de la investigación.

Claves:

- **240201524-01** - Analizar los componentes de la comunicación según sus características, intencionalidad y contexto.
- **240201524-02** - Argumentar en forma oral y escrita atendiendo las exigencias y particularidades de las diversas situaciones comunicativas mediante los distintos sistemas de representación.
- **240201524-03** - Relacionar los procesos comunicativos teniendo en cuenta criterios de lógica y racionalidad.
- **240201524-04** - Establecer procesos de enriquecimiento lexical y acciones de mejoramiento en el desarrollo de procesos comunicativos según requerimientos del contexto.
- **240202501-04** - Implementar acciones de mejora relacionadas con el uso de expresiones, estructuras y desempeño según los resultados de aprendizaje formulados para el programa.

- **Duración de la guía:**

Técnicas 192 horas + Transversal 48 horas + Claves 96 horas = 336 horas

2. PRESENTACIÓN

Trabajar en el sector turismo no es vender un lugar o un atractivo turístico, es provocar en el viajero el deseo de vivir una emoción y una experiencia diferente a las que ya está acostumbrado. Se debe tener presente que un mismo lugar, sea un camino ancestral, un restaurante, un viñedo, un museo, etc., puede vivirse de muchas maneras y, por ello, es necesario saber el tipo de cliente al que se le va a ofrecer la experiencia, la manera en la que se hará y el relato que se brindará.

Todo guía turístico debe recordar que la creación de una buena experiencia es primordial para que el comprador decida emprender su viaje. En este sentido, no solo cobra importancia el conocimiento del guía, sino también la manera en que organiza y estructura su discurso, para generar niveles superiores de calidad, estandarización y personalización de los servicios.

Adicionalmente a la experiencia, también es muy importante considerar previamente los factores externos que la pueden entorpecer. Desde el rol del guía, es necesario prever cualquier hecho que pueda poner en riesgo la vida del grupo; por ello, en esta guía no solo se estructurará una experiencia turística que incluya un correcto plan narrativo y donde se apropien las habilidades para la interpretación del patrimonio para una mejor comunicación con el público, sino que también se creará un plan de acción y de emergencia con la intención de salvaguardar el correcto funcionamiento del recorrido guiado.

La Investigación, el Desarrollo Tecnológico y la Innovación (I+D+i) son la base del crecimiento económico y social en las empresas y organizaciones a nivel mundial. El gran avance técnico y tecnológico que se tiene a nivel global requiere de personas curiosas, visionarias, motivadas a descubrir, experimentar y vivir experiencias que mejoren la calidad de vida a nivel familiar, personal y profesional, desde su entorno y contexto.



Desde la anterior premisa, esta guía le brindará la posibilidad de aprender los fundamentos básicos de la investigación, a través de la comprensión de las herramientas básicas para identificar un problema, formular objetivos, entender los tipos de investigación, enfoques y desarrollos metodológicos básicos para desarrollar un proyecto de investigación, como parte de su proceso formativo.

Para el desarrollo de esta guía, es muy importante que elija, para el ejercicio de investigación, un tema relacionado con su proceso de formación o un área de interés donde desee ampliar sus conocimientos; esta decisión le permitirá afianzar los conocimientos del programa, descubrir otras formas de aprender, profundizar y apropiarse de nuevos saberes, de forma individual y colectiva.

Para el ser humano comunicarse, es una experiencia inherente a sí mismo, pues se presenta de diversas formas e incluye la transmisión y recepción de estímulos, ideas, pensamientos, emociones que, a su vez se condicionan desde la cultura, el contexto social, la forma de sentir el mundo y los procesos de formación adelantados, entre otros condicionantes de la experiencia humana. Las habilidades comunicativas se establecen desde lo verbal o digital y, además, de lo no verbal o analógico. Y por ello, el llamado es a repensar la escritura y la oratoria como procesos de crecimiento personal y profesional, con miras a desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo, invitando a ver la naturaleza de la comunicación en diversos contextos y procesos dialógicos, en la que se asumen diferentes actitudes en relación con el otro y que condicionan la construcción de relaciones personales y profesionales.

En cuanto al inglés, como una de las habilidades contemporáneas más importantes y de mayor impacto en el mundo laboral y social, se plantean actividades generales y específicas para el desarrollo de la competencia, teniendo en cuenta el aprendizaje articulado de las 4 habilidades de la lengua (leer, escribir, hablar y escuchar), alineado al MCERL (Marco Común Europeo de Referencia para Lenguas) como estándar del nivel de conocimiento de lengua y categorización de los conocimientos en niveles de competencia en un idioma.

Para el desarrollo de las actividades planteadas, se contará con el acompañamiento del instructor calificado asignado al programa, quien, de forma continua y permanente, lo orientará con las pautas necesarias para el logro de las actividades de aprendizaje, brindando herramientas básicas de tipo conceptual y metodológico.

De igual manera, el instructor programará encuentros sincrónicos para brindar orientaciones específicas relacionadas con las temáticas a desarrollar en las actividades y ofrecer apoyo en caso de dudas o inconvenientes. La fecha y el horario para esto serán indicados oportunamente.

¡Bienvenido!

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

En este apartado, se describirán las actividades de aprendizaje para cada una de las competencias que plantea la fase de planeación, actividad del proyecto (AP) 5 - Diseñar la experiencia y el plan de acción.

- **Actividad de reflexión inicial**

Revise el siguiente video para conocer cómo se vive una correcta experiencia turística.

https://www.youtube.com/watch?v=Tk_76rn_kiM

Al finalizar, responda las siguientes preguntas:



- ¿Considera que en Colombia existen experiencias turísticas?
- ¿Qué es lo más importante cuando se crea una experiencia turística?
- ¿Comprende que una experiencia turística es mucho más que un recorrido guiado por un atractivo turístico? ¿Por qué?

3.1. Actividades de la competencia: Transmitir información cultural de acuerdo con técnicas narrativas y de interpretación patrimonial (260201080)

Esta actividad busca generar habilidades en el guía turístico para que convierta un recorrido en una vivencia inolvidable y contribuya al encuentro entre el patrimonio y la sociedad.

3.1.1. Actividad de aprendizaje GA5-260201080-AA1 - Producir una experiencia turística motivadora e impactante en el marco interpretativo propuesto.

Esta actividad se realiza con la intención de proponer una experiencia turística, teniendo en cuenta el plan narrativo, los componentes del recorrido interpretativo y las técnicas de interpretación.

Duración: 48 horas.

Materiales de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo: **Diseño de la experiencia turística.**

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia: GA5-260201080-AA1-EV01. Video explicativo con la propuesta de una experiencia turística.**

Para realizar el video, debe crear, inicialmente, una experiencia turística en su destino; la idea es que sea original, llamativa y que siga el orden de los pasos que se encuentran en el **Anexo_260201080-AA1-EV01.**

Realice el plan narrativo con la estructura de la información que brindaría en la experiencia turística.

Proceda con la creación del video, teniendo en cuenta:

- Debe brindar información general sobre el destino donde se llevará a cabo (historia, ubicación, clima, atractivo turístico del lugar/festividad, importancia para la comunidad, patrimonios, etc.); se debe explicar en qué consiste la experiencia, los lugares que se visitarían, las actividades que se realizarían, el tipo de público hacia el cual iría dirigida, y otros asuntos que considere pertinentes.
- Utilice técnicas narrativas e interpretativas del patrimonio para su discurso dentro del video. Asegúrese de transmitir un mensaje claro, y así asegurar su correcta recepción. En tal sentido, los mensajes emitidos deben ser de fácil comprensión, amenos, entretenidos y organizados.
- Utilice técnicas de expresión oral y corporal.
- Incluya fotografías, gráficos y demás elementos visuales del patrimonio.



- El aprendiz debe aparecer en el video.
- Si tiene la facilidad, realice el video como si en verdad se estuvieran viviendo cada uno de los pasos de la experiencia; de lo contrario, simplemente puede aparecer explicando en qué consistiría la misma.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** video.
- **Formato:** MP4 o AVI.
- **Extensión:** entre 10 y 15 min.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Video explicativo con la propuesta de una experiencia turística. GA5-260201080-AA1-EV01.**
- **Evidencia: GA5-260201080-AA1-EV02. Presentar el video de manera grupal en el ambiente de aprendizaje.**

Una vez culminado el video, deberá presentarlo a sus compañeros en el ambiente de aprendizaje, siguiendo estas pautas:

- a) Recree una parte de la experiencia en vivo: utilice la creatividad, lleve objetos alusivos a la experiencia, cree una decoración pertinente, entregue una bebida alusiva, un detalle, etc.
- b) Explique el porqué de la experiencia turística, de dónde nace y su objetivo.
- c) Presente su video.
- d) Indique temas adicionales alusivos a la experiencia que considere pertinentes.
- e) Culmine su exposición explicando los detalles decorativos; puede interactuar con el público.
- f) Cree una actividad sencilla, donde sus compañeros le brinden la retroalimentación a su experiencia.

Grabe su exposición y luego suba el video de acuerdo con las indicaciones que se dan a continuación.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** video exposición.
- **Formato:** MP4 o AVI.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Presentar el video de manera grupal en el ambiente de aprendizaje. GA5-260201080-AA1-EV02.**



3.2. Actividades de la competencia: Coordinar actividades de acuerdo con estrategias de gestión y proceso administrativo (210601023)

Esta actividad busca apropiarse de conceptos del proceso administrativo para diseñar un plan de acción y de contingencia tendiente a resolver problemáticas presentes a la hora de desarrollar un recorrido guiado.

3.2.1. Actividad de aprendizaje GA5-210601023-AA1 - Elaborar el plan de acción según recursos humanos, físicos y financieros disponibles para la guianza.

En esta actividad, se pretende delimitar las fases del proceso administrativo para presentar el plan de acción y de contingencia, según los componentes, características del servicio y el ciclo de planear, hacer, verificar y actuar.

Duración: 144 horas.

Materiales de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo: **Coordinación de actividades.**

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia: GA5-210601023-AA1-EV01. Documento con el plan de acción y de contingencia del recorrido turístico.**

Tome como base la experiencia turística diseñada anteriormente. A dicha experiencia, le creará un plan de acción y contingencia con los siguientes ítems:

- a) Presentación del plan: cree una introducción, indique el para qué se diseña el plan, lo que busca, a quién le podrá servir, y culmine con un párrafo de cierre.
- b) Objetivos del plan: indique 3 objetivos que considera pertinentes para el plan.
- c) Precauciones que los turistas deben tomar para vivir la experiencia turística a satisfacción.
- d) Tipos de riesgos y emergencias que pueden ocurrir en un recorrido guiado / en el destino.
- e) Tipos de riesgos y emergencias que se podrían presentar en la experiencia turística diseñada.
- f) Matriz de emergencia: clasifique las emergencias según corresponda a su entorno; intente pensar en todas: emergencias con respecto al transporte, al entorno, a la infraestructura, emergencias climáticas, etc. Puede tomar como base la siguiente imagen:



Figura 1

Emergencias, desastres y accidentes

EMERGENCIAS, DESASTRES Y ACCIDENTES									
ASPECTO	MANIFESTACIÓN	CAUSA	EVIDENCIAS	DESTINO/ PRODUCTO ATRACTIVO	PUNTOS CALIENTES/ ACTIVIDAD	QUE SE HA HECHO AL RESPECTO	PRIORIDAD	RECOMENDACIÓN	RESPONSABLES
Inundación rural y urbana.	Desbordamientos del cauce del río Magdalena y quebradas aledañas a San Agustín.	Lluvias intensas	Registros consejo municipal de gestión del riesgo.	Recorrido Anillo turístico. Recorrido de las cabalgatas. Avistamiento de fauna. Visita a cultivos tradicionales	Cabalgata. Recorrido en áreas rurales. Senderos Terrestres	Dentro del plan de ordenamiento territorial se contemplan las medidas de prevención y mitigación en caso de inundación y/o deslizamientos	ALTA 	Diseño de un folleto específico para turistas con recomendaciones para la visita al estrecho del río Magdalena y las cabalgatas.	Oficina de cultura, deporte y turismo. (Alcaldía)
	Rebose del alcantarillado en el área urbana.	Sistema de alcantarillado deficiente y falta de mantenimiento.	Bitácora de Bomberos	Municipio de San Agustín	Parque central. Iglesias		BAJA 	Advertir a la comunidad con señalización de advertencia y prevención los sitios más susceptibles a ser afectados.	Encargado del espacio público y empresa pública de servicios del municipio
Sismo.	Movimiento de fallas geológicas.	San Agustín y los alrededores están ubicados en la zona de amenaza sísmica alta.	Plan de ordenamiento territorial. Hace referencia a estudios específicos realizados.	Destino turístico San Agustín.	Municipio de San Agustín. Obando: Parque y Museo	Dar cumplimiento al código de construcciones sismo resistente. (parcialmente)	ALTA 	Reforzar la infraestructura administrativa del municipio. Lo prestadores de servicios turísticos deben realizar estudios de vulnerabilidad estructural a las edificaciones.	Alcaldía. (Planeación). Empresarios turísticos.

Nota. Tomado de Fontur (2013). <https://www.mincit.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=7e631b5f-d82c-4c49-89e9-27a8248d7a49>

- g) Recursos necesarios para cubrir las emergencias: materiales técnicos o tecnológicos, humanos.
- h) Protocolo a seguir en caso de emergencia para su experiencia turística: indique el paso a paso de dicho protocolo. Este punto lo debe realizar para cada una de las emergencias listadas en la matriz anterior y que impactan directamente a su experiencia turística.
- i) Cadena de llamados: indique las personas que pueden estar involucradas para atender la emergencia.
- j) Comités de apoyo: explique cuáles serían los comités de apoyo que debe tener el guía en caso de emergencia.
- k) Recomendaciones generales en caso de emergencia para turistas.
- l) Recomendaciones generales en caso de emergencia para guías.
- m) Análisis y evaluación final de la emergencia: indique el protocolo o los pasos que se deben realizar para determinar que la situación de emergencia ya ha culminado y que el turista está a salvo.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** plan de acción y contingencia del recorrido turístico.
- **Formato:** Word o PDF.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Documento con el plan de acción y de contingencia del recorrido turístico. GA5-210601023-AA1-EV01.**



- **Evidencia: GA5-210601023-AA1-EV02. Presentación digital con la información del plan de acción y de contingencia del recorrido turístico.**

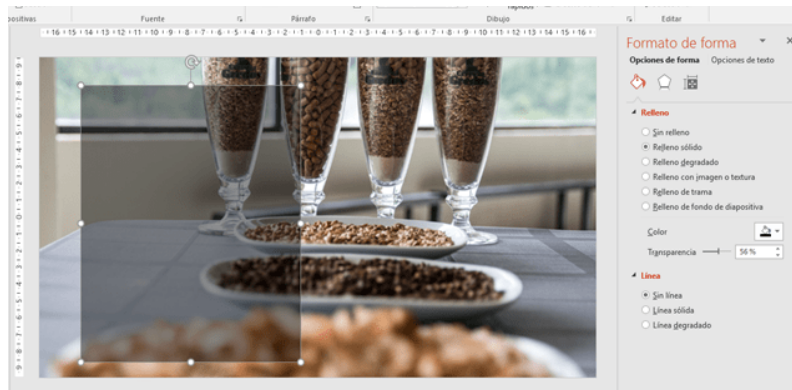
Realice una presentación digital con la información que se encuentra en el plan de acción y de contingencia del recorrido turístico elaborado en la evidencia anterior.

Defina el programa en el cual desea hacer la presentación:

- PowerPoint
- Google Slides
- Canva
- Prezi
- Genially

Consejos:

- Portada impactante: esto será lo primero que se verá de la presentación y de ello dependerá que el público se interese o no en verla.
- Colores atractivos: se pueden elegir por sí mismo, según el gusto, o tomar de referencia combinaciones ya hechas. Hay páginas específicas que ya muestran paletas de colores combinadas (por ejemplo, en COLOURlovers o en COLOROTATE).
- Utilice imágenes para que sea visual, y el texto en su justa medida y tamaño: una presentación tiene que transmitir la esencia del mensaje, la idea principal; no se puede colocar todo el texto, puesto que para ello se usa la explicación en una exposición.
- Cree movimiento con las animaciones: las presentaciones estáticas, en ocasiones, generan aburrimiento. El ojo está acostumbrado al movimiento. A las formas se les puede dar movimiento duplicando varias diapositivas y colocando la forma en diferentes puntos para que parezca que se desplaza, o bien, utilizar el apartado «animaciones» que comúnmente se encuentra en PowerPoint.
- Utilice las transparencias: para resaltar las letras sobre el fondo de imagen. Puede utilizar la opción de formas (cuadradas, redondas, rectangulares, con líneas, curvas, flechas, etc.), darles un relleno y, en «Formato de Forma», darles transparencia en el porcentaje suficiente para que se vean las letras sin perder la imagen de fondo, como se muestra a continuación.





Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** presentación digital.
- **Formato:** enlace de la presentación, PDF o PowerPoint.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Presentación digital con la información del plan de acción y de contingencia del recorrido turístico. GA5-210601023-AA1-EV02.**

3.3. Actividades de la competencia: Orientar investigación formativa según referentes técnicos (240201064)

La competencia se centra en estrategias didácticas activas, enfocadas en el estudio de caso y el Aprendizaje Basado en Proyectos – ABP, las cuales permiten identificar las necesidades de un ejercicio de investigación a partir de las soluciones a las necesidades del contexto, según los resultados obtenidos.

Permite que se pueda proponer soluciones a las necesidades del contexto según resultados de la investigación, partiendo desde el análisis de un contexto productivo que permita estructurar y argumentar aspectos teóricos de un proyecto.

3.3.1. Actividad de aprendizaje GA5-240201064-AA1 - Identificar las características socioeconómicas, tecnológicas, políticas y culturales del contexto productivo reconociendo las necesidades y problemáticas que lo afectan.

La actividad se centra en la identificación de diferentes características, ya sean socioeconómicas, tecnológicas, políticas o culturales, dentro de un entorno y contexto empresarial y organizacional, para la definición de la propuesta de investigación.

Duración: 8 horas.

Materiales de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo: **Fundamentos de investigación.**

Evidencias: a continuación, se describen la secuencia de acciones y la correspondiente evidencia que conforman la actividad de aprendizaje.

- **Evidencia: GA5-240201064-AA1-EV01. Mapa mental.**

En esta evidencia de aprendizaje, se deberán representar, en un mapa mental, las características socioeconómicas, tecnológicas, políticas y culturales del contexto productivo en el cual el aprendiz se encuentra, identificando sus necesidades y problemáticas. De acuerdo con lo anterior, para la elaboración del mapa mental, se sugiere tener en cuenta las siguientes recomendaciones metodológicas:

1. **Formato.** Puede elaborarse a través de herramientas digitales o tomando una fotografía de un mapa mental dibujado a mano y luego convirtiéndola a PDF. Si se realiza en formato digital, se



pueden utilizar programas como: *Ayoo, Goconqr, Imindmap, Litpen, MindNode, Mindmeister, Mind42*.

2. **Definir el contenido central:** ubicar el nombre del contexto en el centro de la pantalla o papel y distinguir con una imagen o ícono que lo represente. El contenido central es un tema, idea o concepto para desarrollar.
3. **Identificar un número limitado de características del contenido central:** hacer las conexiones a través de ideas principales; posteriormente, en agrupaciones y asociaciones. Previamente, se sugiere tener una lluvia de ideas. Es importante el uso de colores, uno solo por conexión, teniendo especial cuidado en su grosor.
4. **Jerarquizar ideas:** establecer el tamaño de las ramificaciones, letras, colores, categorías y subcategorías, estableciendo un tamaño determinado para las ramas y las imágenes, para que en la lectura se entienda que el tamaño de las ramas e imágenes principales es mayor que el de las ramas secundarias, y de estas últimas, mayor que el de las terciarias, y así sucesivamente.
5. **Unir asociaciones:** mediante ramificaciones y líneas, se irradian las ideas secundarias y las asociaciones entre ideas.
6. **Ampliar hacia afuera:** priorizar las ideas según las manecillas del reloj. En cada conexión, incluir una imagen digital o elaborada a mano.
7. **Ubicar imágenes:** apoyos visuales y colores determinarán la calidad de la presentación, por esta razón, se recomienda tener especial cuidado en la calidad y el tamaño de la imagen para acentuar las ideas a recordar.
8. **Diseñar nodos:** para asegurar las conexiones entre las conexiones.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto para entregar:** mapa mental.
- **Formato:** documento en PDF.
- **Extensión:** 1 página.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Mapa mental. GA5-240201064-AA1-EV01.**

3.3.2. Actividad de aprendizaje GA5-240201064-AA2 - Elaborar la propuesta de investigación formativa.

El objetivo de esta actividad es comprender y dar respuesta a las necesidades del contexto, por medio del desarrollo de procesos de investigación efectivos, teniendo en cuenta situaciones de orden social y productivo.

Duración: 40 horas.

Materiales de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo: **Fundamentos de investigación.**



Evidencias: a continuación, se describen la secuencia de acciones y la correspondiente evidencia que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia: GA5-240201064-AA2-EV01. Propuesta de investigación.**

Para la presente evidencia de aprendizaje, se pretende realizar una propuesta de investigación, la cual se realizará a partir del diligenciamiento de cada una de las pestañas del formato Propuesta de investigación formativa. Para lo anterior, se sugiere consultar el anexo “**Formato_Propuesta-240201064-AA2-EV01**” y, de manera específica, revisar las siguientes recomendaciones:

1. En cuanto a aspectos generales, el documento debe ser presentado en fuente Arial 10, interlineado 1.5.
2. Para la **Etapa 1. Preparación:** antes de iniciar la escritura del documento, es necesario tener en cuenta las recomendaciones hechas por el tutor para el mapa mental de la actividad 1.
3. Para la escritura del **título**, es necesario que este sea concreto con relación al problema que se busca resolver, no debe contener palabras innecesarias, no debe utilizar abreviaturas ni fórmulas. Debe tener una extensión máxima de 15 palabras o 70 caracteres, y debe reflejar de manera apropiada de qué se trata el estudio.
4. Para el **resumen**, tener en cuenta que este se realiza cuando ya está elaborado todo el ejercicio de investigación formativo. El resumen es una descripción sintética de los aspectos más relevantes del proceso investigativo, que da cuenta del problema, cómo se realizó el estudio, cuáles fueron los principales hallazgos y cuál es la relevancia del estudio para su programa de formación. Se elabora en dos párrafos, que deben contener máximo 120 palabras o 960 caracteres, incluyendo la puntuación y los espacios sin sangría (10 a 15 renglones). Se recomienda que este párrafo se realice con oraciones cortas y simples, separadas de punto y seguido. (Debe estar en idioma español/inglés).
5. Las **palabras claves** se incluyen una vez está elaborado todo el ejercicio de investigación formativo. Tras el resumen, se deben escribir las palabras claves, las cuales se utilizan con fines de clasificación, para que los documentos se puedan incorporar en bases de datos y, de esta forma, agilizar su búsqueda. (español/inglés).
6. La **justificación** expone las razones que justifican la realización del proyecto de investigación formativa en torno al contexto productivo, aspectos sociales, aspectos institucionales, aspectos pedagógicos, aspectos tecnológicos, entre otros. Demuestra la importancia de resolver el problema de investigación. Destaca su impacto y aclara quiénes serán los beneficiarios directos y el alcance social que tendrá.
7. Para los **antecedentes**, la revisión de la literatura es una síntesis original de teorías y trabajos de investigación fáctica (de campo o empírica) sobre el tema al que se refiere el estudio por realizar. El aprendiz deberá consultar las bases de datos del SENA y hacer una recopilación actualizada (3 últimos años) de lo escrito sobre el tema. La revisión de la literatura debe ser un apartado donde el lector descubre cuál es el problema no resuelto por la comunidad científica y que se quiere abordar mediante el estudio propuesto.
8. Para la **identificación del problema**, es necesario contemplar las necesidades expuestas en el mapa mental y realizar una delimitación de estas. En un primer momento, se hace una descripción de la situación actual del problema, se define el ámbito espacial donde se realizará la propuesta



(sin ampliarlo), se indica en forma clara cuál es el problema y quiénes lo tienen, se escriben las causas que lo generan. En un segundo momento, se describen las consecuencias que acarrea la problemática detectada y se pronostica qué sucedería si no se resuelve el problema.

9. Para la **pregunta de investigación**, es necesario tener en cuenta que guarda estrecha relación con los objetivos de la propuesta y la revisión de la literatura hecha. Para ello, escriba una pregunta cuya respuesta es la solución del problema planteado.
10. El **objetivo general** tiene las siguientes características: se relaciona con el problema y la pregunta de investigación; es concreto, se redacta con lenguaje claro y sencillo; inicia su redacción con un verbo en infinitivo; incluye el qué se quiere hacer mediante la investigación, a dónde quiero llegar y mediante qué. La respuesta a estos interrogantes conlleva la respuesta de la pregunta problema ya formulada.
11. Los **objetivos específicos** indican el orden sistemático en que se resolverá la investigación; se desprenden directamente del objetivo general.
12. El **marco teórico** debe ser organizado en temas y subtemas, de lo general a lo particular. El marco teórico hace referencia a aquellas teorías, normas y conceptualizaciones que pueden contribuir a dar solución al problema enunciado, y permite la confrontación, el análisis y la evaluación del proyecto. Implica que el aprendiz identifique una postura teórica, que aporte elementos y categorías de análisis para abordar el campo temático motivo del estudio, haciendo una redacción propia que se sustenta en autores, estableciendo un diálogo sistemático con los autores, teorías y realidad del contexto en el que trabaja la propuesta. Es importante hacer las respectivas citas bibliográficas, según normas APA, e incluirlas en las referencias bibliográficas al final del documento.
13. Para el **tipo de investigación**, el aprendiz deberá indicar si es exploratorio (si se familiariza con el fenómeno que se investiga), descriptivo (identifica características del universo de investigación, señala formas de conductas, establece comportamientos concretos y comprueba variables), explicativo (es comprobar que la propuesta soluciona el problema o no).
14. La **población** se define como el conjunto de personas a las que va dirigida la propuesta de investigación formativa y guarda relación con sus fases. En este campo, el aprendiz debe describir de manera amplia el contexto donde convive la población, su universo (total de actores) y se menciona la muestra (si aplica).
15. En el campo de técnicas e instrumentos de recolección de información, debe describir las técnicas, tales como la observación, la encuesta, la entrevista, entre otras.
16. Para la **etapa 2. Ejecución**: diligencie cada uno de los campos propuestos, teniendo en cuenta el punto 15 de estas instrucciones.
17. En la **etapa 2.1 Ejecución**, es necesario que diligencie los campos teniendo en cuenta el punto No. 7 de estas instrucciones.
18. En la **etapa 3. Procesamiento**, se deben analizar e interpretar los datos recogidos en la fase 2.1 de ejecución.
19. En la **etapa 4. La interpretación de resultados** consigne la interpretación de los resultados del ejercicio de investigación formativa.
20. Para la **interpretación de los resultados**, es importante tener en cuenta que se presentan los resultados sustentados con datos, gráficas, etc. Su análisis confirma la existencia del problema, sus causas, su incidencia. Puede presentarse en dos apartados en esa misma pestaña: resultados



y análisis, o realizarlo integralmente; en todo caso, debe tenerse en cuenta que los resultados sintetizan los datos recolectados, así como su tratamiento estadístico; los resultados se exponen de manera breve, destacando los hallazgos más relevantes. Al presentar los datos, se sugiere el uso de tablas o figuras, además del texto, que, en lo posible, no deberá repetir lo que dicen estas tablas o figuras. En el análisis, se evalúan e interpretan las implicaciones de los resultados, se presentan con suficiente detalle los datos para justificar las conclusiones; particularmente, en relación con los supuestos teóricos, se debe exponer de manera clara la sustentación o carencia de sustento en relación con los datos.

21. Para la **etapa 5: conclusiones**, se redactan en términos de respuesta a los objetivos planteados para el proyecto.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto para entregar:** propuesta de investigación formativa.
- **Formato:** documento en Excel con las 5 etapas diligenciadas.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Propuesta de investigación. GA5-240201064-AA2-EV01.**

3.4. Actividades de la competencia: Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo (240201524)

Para el ser humano, comunicarse es una experiencia inherente a sí mismo, pues se presenta de diversas formas e incluye la transmisión y recepción de estímulos, ideas, pensamientos y emociones que, a su vez, se condicionan desde la cultura, el contexto social, la forma de sentir el mundo y los procesos de formación adelantados, entre otros condicionantes de la experiencia humana. La comunicación oral y escrita es fundamental, por lo cual se hace tan necesario el conocimiento de los procesos de comunicación en todos los ámbitos de la vida (social, personal y productivo) y su buena aplicación.

3.4.1. Actividad de aprendizaje GA5-240201524-AA1 - Identificar la importancia de los componentes de la comunicación para transmitir un mensaje.

Todos han estudiado, en algún momento de sus vidas, cuáles son los componentes de la comunicación, pero la pregunta sería: ¿los conoce realmente y los usa de forma consciente? Al transmitir todo mensaje, muchas veces se suele hacer hasta de una forma inconsciente y automatizada. Con esta actividad, se busca lograr identificar los mismos, para poder usarlos en la cotidianidad a la hora de comunicarse.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo: **Comunicándonos.**

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y la correspondiente evidencia que conforma la actividad de aprendizaje:



- **Evidencia: GA5-240201524-AA1-EV01. Video. ¿Cómo nos comunicamos a través del discurso?**



Al comunicarse, se realiza un proceso integral, donde se utilizan diferentes elementos comunicativos para transmitir ideas o conceptos en contexto y persiguiendo un fin en su intencionalidad. Un ejemplo claro es un discurso (emotivo, familiar, social, político, etc.). Por esta razón, esta actividad persigue que, a través de un discurso, pueda identificar cómo se enriquece un discurso aplicando técnicas de comunicación verbal y no verbal, y cómo, a su vez, se

puede transmitir emotividad al mensaje, dando un discurso eficaz.

Estructura de la participación:

- Redacte un breve discurso, de no más de 1 minuto (entre 200 y 300 palabras).
- A partir de los conocimientos adquiridos en el componente formativo “Comunicándonos”, realice la exposición de dicho discurso a través de un video.
- Investigue otras fuentes de información para ampliar la conceptualización del componente formativo.
- Para la realización del video, puede utilizar la cámara del computador o celular, incluso, herramientas en línea que le permitan animar, editar, musicalizar y demás, como: Powtoon, Loom, Canva, entre otros.
- Dicho video tendrá dos partes, en la primera, dirá su discurso, sin usar ningún elemento comunicativo (inexpresivo, sin gestos, sin emoción, sin contacto visual, etc.); en la segunda, aplica las técnicas de comunicación verbal y no verbal.
- Redacte sus conclusiones, en una página (la cual entregará en PDF), de las diferencias encontradas entre las dos formas y cómo comunicarnos correctamente genera valor a nuestras palabras, basado en la experiencia del ejercicio a desarrollar.
- Se sugiere subir el video a YouTube.
- Finalmente, en un documento, entregue sus datos, la URL del video en YouTube y sus conclusiones.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Productos a entregar:** video y conclusiones: narrando un discurso construido (en dos partes) sin utilizar y utilizando las técnicas de comunicación verbal y no verbal y las conclusiones (PDF) del ejercicio realizado en el video.
- **Extensión:** escrito de conclusiones, máximo 3 páginas (de desarrollo y portada) y video de máximo 3 minutos.
- **Formato:** documento Word o PDF.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Video. ¿Cómo nos comunicamos a través del discurso? GA5-240201524-AA1-EV01.**



3.4.2. Actividad de aprendizaje GA5-240201524-AA2 - Aplicar los componentes de la comunicación y argumentar sus procesos, de acuerdo a las diferentes situaciones comunicativas.

Hay una estrecha relación entre pensamiento y lenguaje, teniendo en cuenta que todo comunica, desde lo que hacemos de forma consciente hasta lo que hacemos de forma inconsciente, todo aporta al lenguaje del ser humano según el contexto en que se desarrolle. El primer paso para llegar a una correcta argumentación es la lectura comprensiva e interpretativa, que posteriormente llevará a una correcta argumentación de las ideas y ayudará a mejorar el lenguaje verbal y la retórica. Pero también el pensamiento es fundamental, que se desarrolla desde la atención y la observación hasta traducirse en un lenguaje, por lo cual es necesario tener presentes las características de un pensador y, haciendo una unión de este elemento, se podrá construir un argumento sólido y entendible para cualquier público.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo: **Argumentación.**

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y la correspondiente evidencia que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia: GA5-240201524-AA2-EV01. Video. La comunicación como expresión humana.**

El proceso de comunicación se centra en generar una articulación entre cómo y para qué nos comunicamos. Por ello, esta actividad de aprendizaje busca que, a través de la realización de un escrito y la posterior grabación de un video, se exponga un tema que aqueja a la sociedad actual y, con ello, construir un argumento que conlleve a la resolución de este.

Con dicha problemática, crear un escrito donde plasme su proposición, premisas y conclusiones ante este tema, construyendo un argumento lógico. Finalmente, a través del video, exponga el argumento, teniendo en cuenta las características de un pensador.

Estructura de la participación:

- Investigue y elabore un escrito donde se plasmen todas las ideas frente a la situación problemática, a partir de los conocimientos adquiridos en el material formativo.
- Piense en cómo esa situación problemática puede ser tratada en el video argumentativo y busque la forma correcta de darlo a conocer de forma que impacte al receptor, desde el componente comunicacional.
- En dicho video, exponga el tema desarrollado de forma escrita y, al finalizar, justifique sus ideas. Para la realización del video, puede utilizar la cámara del computador o celular, incluso, herramientas en línea que le permitan animar, editar, musicalizar y demás como: Powtoon, Loom, Canva, entre otros.
- Para finalizar, junto al video, entregue la síntesis escrita, en la cual relacione los aspectos más importantes de la situación problemática seleccionada.



- Entregar:
 1. Documento en PDF con toda su información (nombre y apellidos completos, nombre del programa, fecha de realización y su síntesis)
 2. Video. Subir el mismo previamente a YouTube o Vimeo, y adjuntar la URL, con permisos de visualización para cualquiera que tenga el enlace.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Productos a entregar:** escrito tipo síntesis y video argumentativo sobre la situación problemática.
- **Extensión:** escrito tipo síntesis de máximo 2 páginas (de desarrollo) y video de máximo 3 minutos.
- **Formato:** documento PDF.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Video. La comunicación como expresión humana. GA5-240201524-AA2-EV01.**

3.4.3. Actividad de aprendizaje GA5-240201524-AA3 - Interpretar asertivamente situaciones del contexto, de forma lógica y estructurada, graficando la información a transmitir a través de elementos e instrumentos gráficos.

En la comunicación, es importante conocer sobre los sistemas de signos propios de todo sistema comunicativo, estos dan sentido a nuestro mensaje, para que pueda ser interpretado de la forma como se espera, por lo cual, se hace necesario saber interpretar.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo: **Relacionando.**

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y la correspondiente evidencia que conforma la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia: GA5-240201524-AA3-EV01. Infografía. Comunicación de la interpretación del entorno.**

Para el desarrollo de esta actividad, seleccionará un tema noticioso global que sea relevante al momento de la realización de la evidencia. Del mismo, tenga en cuenta una premisa de Foucault: "Lo propio de saber no es ni ver, ni demostrar, sino interpretar".

De diferentes fuentes noticiosas confiables (medios de comunicación consolidados), a través del registro de información indirecta visto, haga una organización gráfica del tema o problemática global elegida y represente su interpretación de esta a través de una infografía, haciendo uso de todos los elementos vistos en el material de formación, mostrando gráficamente la interpretación del contexto elegido.

A continuación, se describe la secuencia de acciones que debe tener presentes para realizar esta actividad:



1. Identifique el tema noticioso a seleccionar.
2. Realice un ejercicio investigativo que le permita profundizar en el estudio de la situación problémica. Para ello, haga uso de un registro de información indirecta, a través de portales noticiosos confiables.
3. Estructure un discurso con ayudas visuales, a través de una infografía que muestre su interpretación del contexto elegido, de una forma agradable, novedosa y entretenida.
4. Recuerde hacer un buen uso de los signos de puntuación, signos auxiliares, conectores lógicos, diagramas, mapas, gráficos, esquemas y flujogramas que utilice.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** infografía.
- **Formato:** PDF.
- **Extensión:** máximo 1 página, Arial 11, espacio sencillo.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Infografía. Comunicación de la interpretación del entorno. GA5-240201524-AA3-EV01.**

3.4.4. Actividad de aprendizaje GA5-240201524-AA4 - Comunicar asertivamente, con cohesión y coherencia lexical, basado en los procesos comunicativos que se dan en el contexto del desempeño laboral.

La comunicación asertiva se constituye en la habilidad que tienen los seres humanos para comunicar, transmitir y recibir mensajes, ideas, sentimientos, creencias, posturas u opiniones propios o ajenos de manera honesta, clara, oportuna y respetuosa, de un tema o situación en particular que se inscribe en los diferentes contextos a lo largo de la vida.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo “**Escribiendo**”.

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y la correspondiente evidencia que conforma la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia: GA5-240201524-AA4-EV01. Informe. Creación de contenidos comunicativos.**

El desarrollo de esta evidencia de aprendizaje implica un proceso escritural que dará cuenta de su capacidad para comunicarse atendiendo a la estructura gramatical, la semiótica, cohesión y coherencia lexical en la producción de texto, teniendo en cuenta todos los elementos del material de formación. A continuación, se describe la secuencia de acciones que debe tener presentes para realizar esta actividad:



1. Retome la situación problemática que eligió para el desarrollo de la actividad 2 “La comunicación como expresión humana”.
2. Realice un ejercicio investigativo que le permita profundizar en el estudio de la situación problemática. Para ello, haga uso de algunas de las técnicas de registro de información, de esta manera, podrá organizar la información y tener un panorama más amplio y claro de la situación que deberá desarrollar en la siguiente orientación.
3. Elabore un informe donde dé cuenta de los elementos y procesos propios de la situación problemática y que deberá estar en estrecha relación con la profesión que usted espera desempeñar al finalizar este proceso formativo, adaptando la información a un contexto laboral.
4. El informe deberá contener lo siguiente:
 - a) Encabezado: título del informe, autor (nombre y apellidos completos), nombre del programa y fecha de realización.
 - b) Palabras claves: señale por lo menos 5 palabras claves que utilizará en el contexto del informe.
 - c) Introducción: describa el tipo de texto, el tema abordado y su importancia.
 - d) Desarrollo: corresponde al cuerpo del trabajo, donde explica detalladamente el desarrollo de los aspectos que enunció en la introducción. En él deberá:
 - Exponer la problemática haciendo referencia a los aspectos más relevantes.
 - Presentar argumentos que complementen los aspectos relevantes que señale; para ello, puede hacer uso de la información que recolectó en el proceso investigativo previo a la escritura del informe, haciendo uso de las referencias bibliográficas en normas APA, gráficos y demás elementos que considere necesarios.
 - Presentar su postura frente a la problemática.
 - Explicar cómo se puede dar solución o abordar la situación desde su desempeño laboral.
 - Existir cohesión y coherencia lexical; para ello, haga uso de los conectores.
 - Utilizar adecuadamente los signos de puntuación, interrogación y admiración, y la acentuación.
 - Tener en cuenta todo lo visto en el material de formación desde el inicio.
 - e) Conclusiones: presente las conclusiones a las que llegó luego de haber realizado la investigación y escrito el informe.
 - f) Bibliografía: presente las referencias bibliográficas utilizadas para la elaboración del informe. Recuerde que lo debe hacer siguiendo la normativa APA 7ª edición.



Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** Informe. La escritura como forma de comunicación asertiva, con la siguiente estructura: encabezado, palabras claves, introducción, desarrollo, conclusiones y bibliografía.
- **Formato:** PDF.
- **Extensión:** máximo 5 páginas, Arial 11, espacio sencillo.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Informe. Creación de contenidos comunicativos. GA5-240201524-AA4-EV01.**

3.5. Actividades de la 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 (240202501)

Desenvolverse como hablante de una segunda lengua vincula, sin lugar a dudas, la necesidad de comprender cada contexto en que el individuo tenga alguna experiencia bien sea personal, laboral, profesional, social o técnica. Apropiarse del lenguaje justo, para cada contexto y situación cotidiana o extraordinaria, aporta al hablante herramientas no solo de comprensión, también de seguridad y confianza para el desarrollo de sus habilidades lingüísticas, sociales, actitudinales y de desempeño suficiente como sujeto aportante.

3.5.1. Actividad de aprendizaje GA5-240202501-AA1 - Establecer acciones de mejora relacionadas con expresiones, estructuras y desempeño de acuerdo al programa de formación.

Dentro de los contextos personales y laborales, es necesario tener en cuenta las diferentes situaciones en las que se pueden poner en práctica los conocimientos adquiridos; dentro de estos, destaca el uso de recomendaciones, sugerencias e indicaciones, así como la capacidad de reportar instrucciones y comentarios a subordinados y colegas, siendo estos enlazados con vocabulario de interés general, de actualidad y de trabajo, ya que es importante comprenderlos y ponerlos en práctica, así como poder emitirlos, dando soluciones a diferentes situaciones problemáticas que puedan darse. En idiomas, es bastante útil este conocimiento, ya que permite ese intercambio conversacional por medio del reportaje con otros hablantes, estableciendo actos comunicativos eficientes y provechosos.

Es importante seguir las indicaciones del instructor en cuanto a la mejor manera de apropiar el material del curso y la correlación que tiene este con el programa de formación.

Duración: 48 horas.

Material de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo: **Level 6 - MCE B1,1+.**

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforman la actividad de aprendizaje:



- **Evidencia: GA5-240202501-AA1-EV01. Cuestionario.**

Presenta un cuestionario de acuerdo con el contenido formativo del sexto nivel “Level 6 - MCE B1,1+”. El cuestionario consta de quince (15) preguntas y un tiempo aproximado de 30 minutos.

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** cuestionario con preguntas de acuerdo con la información brindada en el sexto nivel.
- Para el desarrollo de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Cuestionario. GA5-240202501-AA1-EV01.**

- **Evidencia: GA5-240202501-AA1-EV02. Mapa mental.**

Elaborar un mapa mental que relacione su *Personal Learning Environment* (PLE) a partir de sus estrategias de aprendizaje de una lengua extranjera y su aplicación a su entorno laboral inmediato. Para el desarrollo de esta evidencia, siga los pasos que se describen a continuación:

1. Ingrese al componente formativo, denominado “Level 6 - MCE B1,1+”; allí encontrará los elementos gramaticales de importancia para el desarrollo de la evidencia.
2. Realice una revisión del artículo realizado por Kupchyk y Litvinchuk (2020) y elabore un mapa mental en el que represente ideas, conceptos e información que permitan reconocer los elementos que utiliza o ha utilizado para gestionar su aprendizaje y su aplicación en el entorno laboral.
3. Para la realización del mapa mental, se recomienda consultar las orientaciones presentadas en el documento: **“anexo_Guía_para_hacer_mapa_mental”**.
4. Para la elaboración del mapa mental, descargue o acceda a alguna de las siguientes herramientas digitales que facilitan la construcción y presentación del mismo: Goconqr, Mindmeister, Draw.io, Coggle o Mindomo. Una vez elegida la herramienta, elabore el mapa mental.
5. Cuando tenga el producto final, deberá descargarlo en un formato de imagen JPG o archivo PDF para, enseguida, adjuntarlo en la plataforma virtual en el espacio designado para dicha evidencia, en las fechas establecidas por el instructor.

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** mapa mental que representa las ideas, conceptos e información que permitan reconocer los elementos que utiliza o ha utilizado para gestionar su aprendizaje y su aplicación en el entorno laboral, sin olvidar elaborar un esquema de su propio PLE.
- **Formato:** exportar a PDF el mapa mental desde la herramienta digital utilizada.
- **Extensión:** el mapa mental debe contener al menos 5 niveles de bifurcación.



- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Mapa mental. GA5-240202501-AA1-EV02.**

- **Evidencia GA5-240202501-AA1-EV03. Blog.**

En su proceso de formación, se han generado videos, audios, textos orales y escritos, entre otros elementos relacionados con temas de familia, aficiones, intereses, trabajo, viajes y hechos de actualidad, que le han permitido mejorar el dominio de una segunda lengua y, en su caso, el inglés.

De acuerdo con lo anterior, elabore un blog de forma creativa, en el que consolide y muestre diferentes entradas o posts. Adicionalmente, organice dos entradas relacionadas con el pensamiento crítico y la alfabetización mediática (*Critical thinking and media literacy*), y crimen y castigo (*Crime and punishment*) propuestos en el componente formativo.

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** archivo de texto o documento con la URL de acceso al blog donde se mostrarán los diferentes posts o entradas.
- **Formato:** Web.
- **Extensión:** 5 a 7 entradas.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Blog. GA5-240202501-AA1-EV03.**

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
<p>Evidencia de producto:</p> <p>Video explicativo con la propuesta de una experiencia turística.</p> <p>GA5-260201080-AA1-EV01.</p>	<ul style="list-style-type: none">● Establece los objetivos de la experiencia turística con base en el marco del plan interpretativo.● Estructura el recorrido interpretativo con base en los objetivos de la experiencia, la ruta, las actividades experienciales y los recursos interpretativos.● Compone la narrativa de la experiencia turística con base en objetivo, componentes del recorrido interpretativo y técnicas de interpretación.	<p>Lista de chequeo:</p> <p>IE-GA5-260201080-AA1-EV01</p>



<p>Evidencia de desempeño: Presentar el video de manera grupal en el ambiente de aprendizaje. GA5-260201080-AA1-EV02.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Establece los objetivos de la experiencia turística con base en el marco del plan interpretativo. • Estructura el recorrido interpretativo con base en los objetivos de la experiencia, la ruta, las actividades experienciales y los recursos interpretativos. • Compone la narrativa de la experiencia turística con base en objetivo, componentes del recorrido interpretativo y técnicas de interpretación. 	<p>Lista de chequeo: IE-GA5-260201080-AA1-EV02</p>
<p>Evidencia de producto: Documento con el plan de acción y de contingencia del recorrido turístico. GA5-210601023-AA1-EV01.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Delimita las fases del proceso administrativo del guionaje con base en las características del servicio y los modelos administrativos. • Presenta el plan de acción y de contingencia según los componentes, características del servicio y el ciclo de planear, hacer, verificar y actuar. 	<p>Lista de chequeo: IE-GA5-210601023-AA1-EV01</p>
<p>Evidencia de conocimiento: Presentación digital con la información del plan de acción y de contingencia del recorrido turístico. GA5-210601023-AA1-EV02.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Delimita las fases del proceso administrativo del guionaje con base en las características del servicio y los modelos administrativos. • Presenta el plan de acción y de contingencia según los componentes, características del servicio y el ciclo de planear, hacer, verificar y actuar. 	<p>Lista de chequeo: IE-GA5-210601023-AA1-EV02</p>
<p>Evidencia de producto: Mapa mental. GA5-240201064-AA1-EV01.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reconoce las necesidades del contexto, según las problemáticas identificadas. 	<p>Rúbrica: IE-GA5-240201064-AA1-EV01</p>



<p>Evidencia de desempeño, conocimiento y producto: Propuesta de investigación. GA5-240201064-AA2-EV01.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Describe el problema de investigación de acuerdo a los elementos observados.• Plantea los objetivos de la investigación según la pregunta de investigación.• Elabora el marco teórico de la investigación de acuerdo a los contextos nacional e internacional.• Aplica técnicas de recolección de información de acuerdo a criterios establecidos por la metodología.• Comunica los resultados de la investigación según criterios de presentación de informes.• Consolida el proyecto de investigación teniendo en cuenta la pertinencia y los alcances.	<p>Lista de verificación: IE-GA5-240201064-AA2-EV01</p>
<p>Evidencia de conocimiento: Video. ¿Cómo nos comunicamos a través del discurso? GA5-240201524-AA1-EV01.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Reconoce la importancia, naturaleza y características de la comunicación humana, según el contexto en el que se desarrolla.• Escucha con atención y concentración, asiente y pregunta al hablante oyente para retroalimentar el proceso.• Aplica técnicas para la comunicación verbal y no verbal teniendo en cuenta características comunicativas.• Aplica técnicas para la comunicación verbal y no verbal según requerimientos establecidos.• Utiliza el lenguaje según el destinatario, el propósito, el contexto y el contenido.	<p>Lista de chequeo: IE-GA5-240201524-AA1-EV01</p>



<p>Evidencia de desempeño:</p> <p>Video. La comunicación como expresión humana.</p> <p>GA5-240201524-AA2-EV01.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Identifica los diferentes tipos de textos teniendo en cuenta su intencionalidad.• Selecciona el tipo de texto de acuerdo con sus intereses y necesidades de conocimiento.• Apropia un método para leer comprensiva e interpretativamente.• Interpreta mensajes y reconstruye el discurso con sus propias palabras manteniendo el sentido.• Produce textos explicativos, instructivos, descriptivos o argumentativos según especificaciones.• Argumenta tesis y elabora proposición para el planteamiento de tesis.	<p>Lista de chequeo:</p> <p>IE-GA5-240201524-AA2-EV01</p>
<p>Evidencia de desempeño:</p> <p>Infografía. Comunicación de la interpretación del entorno.</p> <p>GA5-240201524-AA3-EV01.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Interpreta señales, signos, símbolos e íconos propios de su actividad laboral.• Gráfica la información utilizando instrumentos gráficos semánticos.• Utiliza la información según el propósito establecido.• Redacta textos con cohesión y coherencia siguiendo pautas de progresión temática.• Codifica y decodifica mensajes utilizando los íconos, símbolos, señales en el contexto de su actividad laboral y social.• Codifica y decodifica mensajes utilizando los íconos, los símbolos, las señales, planos, esquemas y flujogramas según requerimiento.• Establece acuerdos a partir de la diversidad de conceptos y opiniones.	<p>Lista de chequeo:</p> <p>IE-GA5-240201524-AA3-EV01</p>



Evidencia de producto: Informe. Creación de contenidos comunicativos. GA5-240201524-AA4-EV01.	<ul style="list-style-type: none"> • Establece acuerdos a partir de la diversidad de conceptos y opiniones. • Usa el léxico con precisión y propiedad en los procesos de comunicación relacionados con el área de desempeño laboral. • Utiliza las reglas gramaticales y los signos de puntuación según el texto comunicativo. • Emplea en la elaboración de textos las estructuras textuales básicas. • Emplea para la producción de textos normativa vigente. 	Lista de chequeo: IE-GA5-240201524-AA4-EV01
Evidencia de conocimiento: Cuestionario. GA5-240202501-AA1-EV01.	<ul style="list-style-type: none"> • Enlaza una serie de elementos breves, concretos y sencillos para crear una secuencia cohesionada y lineal. 	Cuestionario: IE-GA5-240202501-AA1-EV01
Evidencia de producto: Mapa mental. GA5-240202501-AA1-EV02.	<ul style="list-style-type: none"> • Hace uso de vocabulario relacionado con familia, aficiones e intereses, trabajo, viajes y hechos de actualidad, en textos orales y escritos. 	Lista de chequeo: IE-GA5-240202501-AA1-EV02
Evidencia de desempeño: Blog. GA5-240202501-AA1-EV03.	<ul style="list-style-type: none"> • Hace uso de vocabulario relacionado con familia, aficiones e intereses, trabajo, viajes y hechos de actualidad, en textos orales y escritos. 	Lista de chequeo: IE-GA5-240202501-AA1-EV03

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Acentuación: se refiere a la distribución de los acentos ortográficos.

Alerta: estado que se declara con anterioridad a la manifestación de un evento peligroso, con el fin de que las entidades y la población involucrada activen procedimientos de acción previamente establecidos.

Amenaza: peligro latente de que un evento físico de origen natural, o causado, o inducido por la acción humana de manera accidental, se presente, con una severidad suficiente para causar pérdida de vidas, lesiones u otros impactos en la salud, así como también daños y pérdidas en los bienes, la infraestructura, los medios de sustento, la prestación de servicios y los recursos ambientales.



Argumento: razonamiento para probar o demostrar una proposición, o para convencer de lo que se afirma o se niega (RAE, s. f.).

Comunicación: La palabra deriva del latín *comunicare*, que significa “compartir algo, poner en común”. Por lo tanto, la comunicación es un fenómeno inherente a la relación que los seres vivos mantienen cuando se encuentran en grupo (Pérez y Gardey, 2020).

Desastre: es el resultado que se desencadena de la manifestación de uno o varios eventos naturales o antropogénicos no intencionales que, al encontrar condiciones propicias de vulnerabilidad en las personas, los bienes, la infraestructura, los medios de subsistencia, la prestación de servicios o los recursos ambientales, causa daños o pérdidas humanas, materiales, económicas o ambientales, generando una alteración intensa, grave y extendida en las condiciones normales de funcionamiento de la sociedad, que exige del Estado y del sistema nacional ejecutar acciones de respuesta a la emergencia, rehabilitación y reconstrucción.

Digital: Dicho de un dispositivo o sistema: que crea, presenta, transporta o almacena información mediante la combinación de bits. Que se realiza o trasmite por medios digitales (RAE, s. f.).

Emergencia: situación caracterizada por la alteración o interrupción intensa y grave de las condiciones normales de funcionamiento u operación de una comunidad, causada por un evento adverso o por la inminencia del mismo, que obliga a una reacción inmediata y que requiere la respuesta de las instituciones del Estado, los medios de comunicación y de la comunidad en general.

Entonación: rasgo lingüístico suprasegmental constituido por la secuencia sonora de los tonos con que se emite el discurso oral; constituye una línea melódica y contribuye al significado del discurso.

Estilo indirecto: se emplea para expresar lo expresado por otro hablante a otro hablante, el cual no estuvo presente en el momento de la alocución inicial, esto puede ser en forma afirmativa, negativa o interrogativa.

Fonética: parte de la lingüística que estudia los sonidos de las lenguas.

Frases adverbiales: son situaciones en las cuales un adverbio puede modificar al verbo y que de esta relación se pueda cambiar el verbo o adjetivo.

Incidente: todo tipo de evento tal como emergencia, desastre, operativo y otros que pueden involucrar personal que actúe para prevenir o mitigar las pérdidas de vidas o daños a los bienes y al ambiente.

Interpretar: explicar o declarar el sentido de algo, y principalmente el de un texto (RAE, s. f.).

Lenguaje: facultad del ser humano de expresarse y comunicarse con los demás a través del sonido articulado o de otros signos. Conjunto de señales que dan a entender algo (RAE, s. f.).

Léxico: Vocabulario, conjunto de palabras de un idioma, o de las que pertenecen al uso de una región, a una actividad determinada, a un campo semántico dado, etc. (RAE, s. f.).

MCERL: es una relación estándar a nivel internacional de los niveles de competencia en un lenguaje.

Método: modo de decir o hacer con orden; modo de obrar o proceder; hábito o costumbre que cada uno tiene y observa.

Mitigación del riesgo: medidas de intervención prescriptiva o correctiva dirigidas a reducir o disminuir los daños y pérdidas que se puedan presentar, a través de reglamentos de seguridad y proyectos de inversión pública o privada cuyo objetivo es reducir las condiciones de amenaza, cuando sea posible, y la vulnerabilidad existente.

Netiqueta: reglas básicas de comunicación que se deben poner en práctica al usar Internet.



Oratoria: oratoria es una palabra que proviene del vocablo latino *oratoria* y que está vinculada al arte de hablar con elocuencia. El objetivo de la oratoria suele ser persuadir; por eso, se diferencia de la didáctica (que busca enseñar y transmitir conocimientos) y de la poética (intenta deleitar a través de la estética). La oratoria, por lo tanto, pretende convencer a las personas para que actúen de una cierta manera o tomen decisiones (Pérez y Merino, 2013).

Palabras compuestas: son palabras que se componen de varias partículas, en las cuales, al adicionar alguna, puede intensificar su significado, direccionarlo o cambiarlo.

Segundo condicional: se emplea para hablar de situaciones irreales que tienen consecuencias irreales dentro de esa condicionalidad y puede ser empleado tanto en presente como en pasado.

Técnica: habilidad para ejecutar cualquier cosa, o para conseguir algo (RAE, s. f.).

Tercer condicional: se emplea para hablar acerca de un hecho no sucedido en el pasado con una consecuencia directa en ese pasado.

Texto: enunciado o conjunto coherente de enunciados orales o escritos. Todo lo que se dice en el cuerpo de una obra manuscrita o impresa, a diferencia de lo que en ella va por separado, como las portadas, las notas, los índices, etc. (RAE, s. f.).

Verbos modales: los verbos modales son auxiliares que se combinan con otros verbos para expresar el "modo" del verbo, principalmente su posibilidad o necesidad. Son: *can, could, may, might, shall, should, will, would, must* y *ought to*.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

ABA English. *Cómo se pronuncia TH en inglés*. <https://www.abaenglish.com/es/fonetica-inglesa/th/>

Fontur. (2013). *Elaboración e implementación de Protocolos de Seguridad turística en los destinos de San Agustín (Huila), Paisaje Cultural Cafetero (Caldas, Quindío, Risaralda y Norte del Valle), Nuquí (Chocó) y Caño Cristales (Meta), mejorando su competitividad y las condiciones de seguridad de los turistas durante su permanencia o desplazamiento*. MinCIT. <https://www.mincit.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=7e631b5f-d82c-4c49-89e9-27a8248d7a49>

Juárez, F. (2019). Implicaciones para la gestión de emergencias basadas en la ocurrencia de desastres en centros turísticos de México entre el 2000 y 2018. *Revista de Estudios Latinoamericanos sobre Reducción del Riesgo de Desastres*, 3(1). <https://doi.org/10.55467/reder.v3i1.25>

Kupchyk, L. y Litvinchuk, A. (2020). *Constructing Personal Learning Environments through ICT-Mediated Foreign Language Instruction*. EasyChair Preprint 4251. https://easychair.org/publications/preprint_download/kxvw

Martínez, M. (2003). *Metodología de la investigación educacional: desafíos y polémicas actuales*. Editorial Félix Valera.

Morey, M. (2014). *Plan de gestión de riesgos en Turismo*. Universitat de les Illes Balears. https://dspace.uib.es/xmlui/bitstream/handle/11201/3085/Morey_Garcia_Marta.pdf?sequence=1



Moure, O. (s. f.). *El acento en las palabras de dos sílabas*. OM Pronounce. <http://www.ompersonal.com.ar/ompronounce/unit11/page1.htm>

Pérez, J y Gardey, A. (2021). *Definición de comunicación*. Definicion.de. <https://definicion.de/comunicacion/>

Pérez, J. y Merino, M. (2021). *Definición de oratoria*. Definicion.de. <https://definicion.de/oratoria/>

Pimienta, J. (2019). *Sistema de geolocalización para la atención de alertas y emergencias médicas en turistas en la ciudad de Cartagena*. Universidad de Cartagena. <https://repositorio.unicartagena.edu.co/handle/11227/13584>

Real Academia Española [RAE]. (s. f.). *Diccionario de la lengua española*. <https://dle.rae.es/>

Sampieri, R. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill.

Vaughan Systems. (2013). *Inglés: grado superior*. McGraw-Hill España. <https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/50221?page=1>

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autores	Luisa Fernanda Posada Hincapié	Experta Temática	Regional Tolima - Centro de Comercio y Servicios.	Marzo de 2022
Autores	Ana Catalina Córdoba Sus	Asesora Metodológica	Regional Distrito Capital – Centro de Diseño y Metrología.	Marzo de 2022
Autores	Rafael Neftalí Lizcano Reyes	Responsable Equipo Desarrollo Curricular	Regional Santander - Centro Industrial del Diseño y la Manufactura.	Marzo de 2022
Autores	Darío González	Corrector de Estilo	Regional Distrito Capital – Centro de Diseño y Metrología.	Julio de 2022

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del cambio
Autor(es)					



PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del programa de formación:** Guianza turística.
- **Código del programa de formación:** 626500.
- **Nombre del proyecto:** Aplicación de los procedimientos técnicos en la guianza turística que permitan el fortalecimiento de la cadena de valor del turismo en Colombia.
- **Fase del proyecto:** Planeación.
- **Actividad de proyecto:** AP6 - Programar acciones preventivas y recursos financieros del servicio.
- **Competencias:**

Técnicas:

- **260402004** - Atender incidentes según protocolos y normativa.
- **210601023** - Coordinar actividades de acuerdo con estrategias de gestión y proceso administrativo.

Transversal:

- **230101507** - Generar hábitos saludables de vida mediante la aplicación de programas de actividad física en los contextos productivos y sociales.

Clave:

- **240202501** - 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.

- **Resultados de aprendizaje:**

Técnicas:

- **260402004-02** - Definir acciones preventivas, reactivas y correctivas con base en la identificación y valoración del riesgo en el contexto del servicio guiado.
- **210601023-03** - Presupuestar el servicio guiado teniendo en cuenta punto de equilibrio y lineamientos organizacionales.

Transversal:

- **230101507-01** - Desarrollar habilidades psicomotrices en el contexto productivo y social.
- **230101507-02** - Practicar hábitos saludables mediante la aplicación de fundamentos de nutrición e higiene.
- **230101507-03** - Ejecutar actividades de acondicionamiento físico orientadas hacia el mejoramiento de la condición física en los contextos productivo y social.
- **230101507-04** - Implementar un plan de ergonomía y pausas activas según las características de la función productiva.



Clave:

- **240202501-05** – Presentar un proceso para la realización de una actividad en su quehacer laboral de acuerdo con los procedimientos establecidos desde su programa de formación.

- **Duración de la guía:**

Técnicas 192 horas + Transversal 48 horas + Clave 48 horas = 288 horas

2. PRESENTACIÓN

La presente guía de aprendizaje tiene como finalidad apropiar conceptos y generar acciones a través del desarrollo de actividades por parte del aprendiz, en torno a la gestión y administración del riesgo en el servicio de guianza turística. Por medio del desarrollo de la guía aprenderá a manejar adecuadamente las situaciones, identificando, valorando los riesgos y tomando acciones de manera preventiva, reactiva y/o correctiva.

Esta guía de aprendizaje también entrega al aprendiz conceptos y actividades que le permitirán definir el presupuesto, estructurar los costos y gastos de un servicio de guianza turística, determinación de sus tarifas, proyección de ventas y el cálculo del punto de equilibrio.

Para realizar las actividades correspondientes a esta guía de aprendizaje es necesario revisar los materiales del programa, explorar los documentos de apoyo y realizar consultas investigativas en Internet.

Para alcanzar la apropiación de competencias básicas en el proceso de formación profesional integral es necesario dotar a los aprendices de herramientas que propicien su cualificación para un desempeño idóneo en el mundo del trabajo y en el mundo de la vida. En este contexto, fortalecer las competencias biofísicas tiene como finalidad el mejoramiento de la calidad de vida, mediante la adopción de un estilo de vida saludable y el logro de las condiciones físicas requeridas en el desempeño laboral. Este logro supone el desarrollo de la psicomotricidad propia del área de trabajo, el manejo adecuado de la postura corporal en los ámbitos de espacio-tiempo, la prevención de enfermedades profesionales y accidentes de trabajo.

Las competencias biofísicas, por una parte, incrementan la productividad, la calidad de vida y la seguridad en el trabajo; por otra, inciden en la disminución de los costos por el ausentismo y las lesiones de los trabajadores, derivadas de enfermedades y accidentes laborales. Desde esta perspectiva, el deporte debe utilizarse como medio para mejorar las condiciones físicas necesarias para un desempeño idóneo en los contextos social y productivo. Para el desarrollo del módulo de cultura física es imperativo el trabajo interdisciplinario, por cuanto su especificidad depende de la naturaleza y de las particularidades de cada desempeño laboral.

En conclusión, se puede afirmar que los principales objetivos del acondicionamiento físico para el trabajo son:

- Prevenir accidentes de trabajo o enfermedades profesionales.
- Reducir los factores de riesgo endógenos.
- Incrementar el rendimiento y productividad laboral.

La guía finaliza con la competencia de inglés, que es una de las habilidades contemporáneas más importantes y de mayor impacto en el mundo laboral y social, plantea actividades generales y específicas para el desarrollo de la competencia, teniendo en cuenta el aprendizaje articulado de las 4 habilidades de



la lengua (leer, escribir, hablar y escuchar) alineado al MCERL (Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas) como estándar del nivel de conocimiento de la lengua y la categorización de los conocimientos en los niveles de competencia de un idioma.

¡Bienvenido a un nuevo aprendizaje!

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

En este apartado se describirán las actividades de aprendizaje para cada una de las competencias que plantea la fase de planeación, **actividad del proyecto (AP) 6** - Programar acciones preventivas y recursos financieros del servicio.

3.1. Actividades de la competencia: Atender incidentes según protocolos y normativa (260402004)

El aprendiz establece el panorama de riesgos de un servicio guiado, protocolos de seguridad y el plan de contingencia. El éxito de un evento en gran medida depende de la administración del riesgo en la operación turística por parte del guía turístico.

3.1.1. Actividad de aprendizaje GA6-260402004-AA1 - Formular acciones frente a contingencias en el servicio guiado de acuerdo con la metodología de identificación y valoración del riesgo.

El aprendiz establece el plan de respuesta que contiene los procedimientos y acciones particulares para atender cada uno de los riesgos en el momento del servicio turístico.

Duración: 96 horas.

Materiales de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo: **El plan de contingencia en el servicio guiado.**

Evidencias: a continuación se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia: GA6-260402004-AA1-EV01. Matriz de riesgos y Plan de Contingencias del servicio guiado teniendo en cuenta la clasificación de peligros, el análisis y valoración de los riesgos.**

Elabore una matriz de riesgos con sus componentes: clasificación del peligro dentro de los factores de riesgo e Identificación del peligro y medida de control e intervención.

Recuerde que para garantizar el éxito de su actividad como guía turístico en un servicio de guianza contratado y la satisfacción de los clientes debe poder anticipar las condiciones del terreno, la ropa y el equipo adecuado, la temporada climática y otras variables externas.

Para construir la evidencia consulte en la Web:

- 1- Gestión y administración del riesgo en Colombia: conceptualización, entidades responsables, caracterización de fenómenos naturales.



2- Guía Técnica Colombiana GTC 45 Identificación de riesgos.

Observe los siguientes videos que le ayudarán en la elaboración de la matriz.

- Tipos de riesgos: revelará los diferentes riesgos que debe tener en cuenta para la construcción de la matriz de riesgos de un recorrido previamente establecido, su análisis y valoración.
<https://youtu.be/WpgLtO2BhPw>
- Instructivo para la elaboración de una matriz de riesgos y plantilla en Excel:
<https://youtu.be/j7y6GyQOeho>

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** matriz de riesgos de un servicio guiado.
- **Formato:** Excel.
- **Extensión:** libre.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Matriz de riesgos del servicio guiado teniendo en cuenta la clasificación de peligros, el análisis y valoración de los riesgos. GA6-260402004-AA1-EV01.**

3.2. Actividades de la competencia: Coordinar actividades de acuerdo con estrategias de gestión y proceso administrativo (210601023)

La gestión de destinos turísticos abarca dirigir, coordinar y apoyar la integración de diferentes recursos, actividades y agentes involucrados a través de políticas y medidas adecuadas. Su objetivo es gestionar los diversos componentes del sistema, de modo tal que asegure el cumplimiento de las metas de la actividad turística y una satisfacción total de los viajeros.

3.2.1. Actividad de aprendizaje GA6-210601023-AA1 - Establecer la tarifa de la guianza y el presupuesto de acuerdo con las características del servicio contratado.

El aprendiz a través del desarrollo de estas unidades apropiará conceptos, teorías y modelos de procesos administrativos; obtendrá herramientas que le permitirán definir las actividades del alistamiento del servicio turístico, así como la organización y control del mismo.

Duración: 96 horas.

Materiales de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo: **Presupuesto del servicio guiado.**

Evidencias: a continuación se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforman la actividad de aprendizaje:



- **Evidencia: GA6-210601023-AA1-EV01. Presupuesto y cotización de venta del servicio guiado.**

Realice sobre una actividad de guianza turística predeterminada el presupuesto de la misma, es decir, el cálculo anticipado del costo del servicio. Evidencie la importancia que tienen los conceptos investigados en la gestión empresarial, la toma de decisiones y la sostenibilidad de las organizaciones.

Para lograr el cumplimiento de la actividad deberá identificar las variables que componen el servicio predeterminado, verificar los recursos disponibles incluidos, cantidades y condiciones de estos recursos y comprobación de la logística para el desarrollo de la guianza. Elabore un diagrama de flujo de la actividad, de tal manera que le permita tener control y la descripción clara de los procesos en el orden en que fluyen las actividades a realizar.

Antes de realizar el presupuesto:

1. Consulte en la Web:

- Herramientas administrativas organizacionales.
- Herramientas ofimáticas organizacionales.
- App Toodledo aplicación para priorizar tareas.

2. Luego observe los siguientes videos, que le ayudarán en la elaboración del presupuesto:

- Conceptos, elementos y tipos de organización: la información contenida en el video le servirá de insumo para la determinación del presupuesto. https://youtu.be/6MdyL_0qK0Y
- Presupuesto para un servicio: <https://youtu.be/-5PsbqRPQac>
- Cómo hacer diagramas de flujo: <https://youtu.be/Kucgc6NpGwc>

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** documento con el presupuesto para un servicio de guianza turística predeterminado.
- **Formato:** libre.
- **Extensión:** máximo 5 hojas tamaño carta.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Presupuesto de la actividad guiada. GA6-210601023-AA1-EV01.**

3.3. Actividades de la competencia: Generar hábitos saludables de vida mediante la aplicación de programas de actividad física en los contextos productivos y sociales (230101507)

Mediante la estrategia didáctica activa del aprendizaje individual podrá conocer sus actuales condiciones físicas y antropométricas para el desarrollo de un plan de trabajo físico, que permita mejorar su salud y por ende, su calidad de vida.

3.3.1. Actividad de aprendizaje GA6-230101507-AA3 - Construir conocimientos y prácticas básicas de nutrición en los aprendices para implementar acciones de la cultura física en el mejoramiento de la calidad de vida en el contexto individual, laboral y social.



Con esta actividad se pretende la construcción de prácticas básicas de nutrición para implementar acciones de la cultura física en el mejoramiento de la calidad de vida de los aprendices en el contexto individual, laboral y social.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo: **Actividad física y hábitos de vida saludable.**

Evidencias: a continuación se describen las acciones y la correspondiente evidencia que conforman la actividad de aprendizaje:



Evidencia: GA6-230101507-AA3-EV01. Ficha antropométrica de valoración de la condición física, y respuesta a preguntas acerca de estilos de vida saludable.

Teniendo en cuenta los datos obtenidos tras realizar las pruebas físicas y antropométricas, elabore un plan de acción a seguir de acuerdo con las recomendaciones dadas por el instructor, con el fin de mejorar la calidad de vida.

Diligencie la ficha antropométrica que contenga la información correspondiente a datos personales, peso, edad, género, talla, IMC, resultados de los diferentes *test* de resistencia (*burpee*), *test* de fuerza abdominal, piernas y brazos por un minuto y, frecuencia cardiaca antes y después de los *test*.

	FICHA ANTROPOMÉTRICA		
Nombre			
Documento identidad			
Peso			
Altura			
Envergadura			
Peso ideal			
FCM			
% de grasa			
IMC			
	RESULTADO 1	RESULTADO 2	BAREMOS
Fuerza en piernas 1'			
Fuerza de brazos 1'			
Fuerza abdominal 1'			
Fuerza lumbar 1'			
<i>Burpee test</i> 1'			
<i>Test de cooper</i> 12'			
ANÁLISIS PERSONAL			
1. ¿De acuerdo con estos datos, cómo considera el estado actual de sus capacidades físicas?			
2. ¿Qué acciones considera pertinentes para mejorar su condición?			
3. De acuerdo con la actividad física realizada a diario, ¿cuál es el tiempo que requiere para una recuperación adecuada?			

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** ficha antropométrica de valoración de la condición física.



- **Formato:** PDF.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Ficha antropométrica de valoración de la condición física, y respuesta a preguntas acerca de estilos de vida saludable. GA6-230101507-AA3- EV01.**

3.4. Actividades de la 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 (240202501)

Desenvolverse como hablante de una segunda lengua vincula, sin lugar a dudas, la necesidad de comprender cada contexto en que el individuo tenga alguna experiencia bien sea personal, laboral o profesional, social y técnica. Apropiarse del lenguaje justo, para cada contexto y situación cotidiana o extraordinaria, aporta al hablante herramientas no solo de comprensión, también de seguridad y confianza para el desarrollo de sus habilidades lingüísticas, sociales, actitudinales y de desempeño suficiente como sujeto aportante.

3.4.1. Actividad de aprendizaje GA6-240202501-AA1 - Simular un proceso para la realización de una actividad en su quehacer laboral.

Dentro de los contextos laborales es necesario tener en cuenta las diferentes situaciones en la que se pueden poner en práctica los conocimientos adquiridos, dentro de estos se destaca indicar los procedimientos a seguir, dar recomendaciones, sugerencias e indicaciones en caso de emergencia. Ya que es importante comprenderlas y ponerlas en práctica, así como poder emitirlas dando soluciones a diferentes situaciones problemáticas que puedan darse empleando la descripción del contexto inmediato en el que se encuentra el usuario del idioma. En idiomas es bastante útil este conocimiento, ya que permite ese intercambio conversacional con otros hablantes, estableciendo actos comunicativos eficientes y provechosos dentro de contextos laborales y personales.

Es importante seguir las indicaciones del instructor en cuanto a la mejor manera de apropiar el material del curso y la correlación que tiene este con el programa de formación.

Duración: 48 horas.

Material de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo: **Level 7 - MCER B1.2.**

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforman la actividad de aprendizaje.

- **Evidencia: GA6-240202501-AA1-EV01. Diagrama de flujo.**

Es importante tener en cuenta que un diagrama de flujo de procesos es una de las herramientas gráficas tradicionales utilizadas y se desarrolla con el debido cuidado, por lo que se deberá crear un diagrama que trace un proceso del quehacer laboral del aprendiz o a fin al programa de formación en el que se pueda identificar y analizar un proceso administrativo, de producto o académico.

Para dibujar el diagrama de flujo identifique las tareas y decisiones durante el proceso y escríbalas en orden, luego, organice estos pasos a través de un diagrama de flujo, usando los símbolos apropiados de



acuerdo con el documento anexo **guía para elaborar diagramas de flujo**.

Finalmente, verifique su diagrama de flujo para asegurarse que representa con precisión el proceso y que muestra la forma más eficiente de hacer el trabajo.

A continuación puede ver algunos ejemplos de algunos diagramas de flujo que pueden guiar la construcción propia:

Descripción	Fuente
Diagrama de flujo que describe las formas de identificar los diferentes componentes de una muestra de	Wikimedia Commons. (2021). <i>ISA-TAB-Nano flowchart.jpg</i> . Wikimedia Commons.



material para guiar la creación de componentes moleculares (inglés).	https://commons.wikimedia.org/wiki/File:ISA-TAB-Nano_flowchart.jpg
Diagrama de flujo que muestra el proceso de nombramiento de los Magistrados de la Corte Suprema de los Estados Unidos (inglés).	Wikimedia Commons. (2021). SCOTUS appointment flowchart.svg. https://commons.wikimedia.org/wiki/File:SCOTUS_appointment_flowchart.svg
Este diagrama de flujo representa el proceso de desarrollo e implementación en uso por Wikimedia (inglés).	Wikimedia Commons. (2014). Wikimedia development and deployment flowchart.png. https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Wikimedia_development_and_deployment_flowchart.png

Recuerde que puede utilizar algunas herramientas digitales como Canva, Draw.io, LucidChart e incluso Word y Excel permiten crear el esquema y organizarlo de acuerdo con cada necesidad.

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** diagrama de flujo que representa las instrucciones de un proceso relacionado con su quehacer laboral o programa de formación.
 - **Formato:** exportar a PDF el diagrama de flujo desde la herramienta digital utilizada.
 - **Extensión:** se deben definir todas las entradas y salidas del proceso, así como las actividades que se desarrollan en el mismo.
 - Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Diagrama de flujo. GA6-240202501-AA1-EV01.**
-
- **Evidencia: GA6-240202501-AA1-EV03. Vídeo de una experiencia turística (considerar el realizado en la AP No. 5).**

El bienestar en el ámbito laboral y académico se relaciona con todos los procesos de la vida, desde la calidad y seguridad del entorno físico, hasta cómo se siente una persona respecto a las actividades que realiza como su entorno, clima, estrés y salud.

De acuerdo con lo anterior, con lo propuesto en el material formativo y por medio de un corto video activando su cámara web, de forma oral realice una presentación desde su experiencia laboral o académica sobre la gestión que se realiza en los procesos organizacionales y de bienestar relacionados con nutrición (*vocabulary about food and cooking*), actividad física y ejercicio (*sports vocabulary*) para mostrar un vínculo directo entre los niveles de productividad, la salud en general y el bienestar.



Para la elaboración del video con la cámara web tenga en cuenta el desarrollo de un guion o estructura a través de una herramienta como Power Point, Emaze, Prezi en la que se dispongan algunas diapositivas con imágenes y textos para dar cuenta de la presentación de la importancia del ejercicio, nutrición y bienestar mental.

Diapositivas: durante el desarrollo de la presentación oral es ideal que muestre entre 3 y 5 diapositivas, donde se incluyan los siguientes elementos:

- Diapositiva de portada (datos básicos del aprendiz, nombre del curso, instructor y nombre de la actividad).
- Diapositivas relacionadas con los procesos organizacionales en bienestar y calidad de vida, haciendo énfasis en nutrición, actividad física y ejercicio.
- Diapositiva relacionada con los referentes bibliográficos.

Estructura del video con cámara web: cuando grabe el video tenga en cuenta que las fotos, imágenes y textos que use en las diapositivas deben ser un apoyo visual para que de forma oral denote buena pronunciación y su aprendizaje sobre las temáticas abordadas.

Para la realización de la emisión del video deberá encender su cámara web y mostrar la pantalla con las diapositivas creadas. La recomendación es utilizar alguna herramienta digital que permite grabar video y pantalla como Screencast-o-Matic, Loom, Camtasia, recordscreen.io, scrnrcrd.com e incluso existen aplicaciones como X Recorder para que pueda realizarlo desde su teléfono móvil. Lo importante es mostrar las diapositivas, su cámara web e ir realizando su presentación de forma oral.

Una vez finalizado el video debe cargarlo a YouTube o Vimeo, con su cuenta de correo personal o institucional; compruebe que no tenga restricciones para que pueda compartir el enlace.

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** documento con los datos del aprendiz y enlace del video.
- **Formato:** Word o PDF con la URL del video.
- **Extensión:** 2 a 5 minutos.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Vídeo. GA6-240202501-AA1-EV03.**



4. PLANTEAMIENTO DE EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE PARA LA EVALUACIÓN EN EL PROCESO FORMATIVO.

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Planeación	AP6 - Programar acciones preventivas y recursos financieros del servicio.	GA6-260402004-AA1 - Formular acciones frente a contingencias en el servicio guiado de acuerdo con la metodología de identificación y valoración del riesgo.	Evidencia de producto: Matriz de riesgos del servicio guiado teniendo en cuenta la clasificación de peligros, el análisis y valoración de los riesgos. GA6-260402004-AA1-EV01.	Elabora la matriz de riesgos del servicio guiado teniendo en cuenta la clasificación de peligros, el análisis y valoración de los riesgos. Establece el plan de contingencia del servicio guiado con base en la matriz de riesgos y la normativa.	Lista de Chequeo
		GA6-210601023-AA1 – Establecer la tarifa de la guianza y el presupuesto de acuerdo con las características del servicio contratado.	Evidencia de producto: Presupuesto de la actividad guiada. GA6-210601023-AA1-EV01.	Define el presupuesto de las actividades guiadas con base en los lineamientos organizacionales y los métodos de cálculo. Establece el precio de venta del servicio guiado con base en costos y gastos, proyección de ventas, punto de equilibrio y condiciones contractuales.	Lista de Chequeo
		GA6-230101507-AA1 - Valorar el estado general de las condiciones psicomotrices individuales para aplicar los correctivos necesarios que permitan mejorar las capacidades.		Identifica las técnicas de coordinación motriz relacionadas con su perfil ocupacional. Selecciona técnicas que le permiten potenciar su capacidad de reacción mental y mejorar sus destrezas motoras según la naturaleza de su entorno laboral. Identifica los conceptos básicos de anatomía y fisiología. Aplica los conceptos básicos de la miología humana con base en el análisis del movimiento.	Lista de Chequeo
		GA6-230101507-AA2 - Establecer hábitos para lograr un estilo de vida saludable, mediante la aplicación de fundamentos de nutrición e higiene.		Interpreta los fundamentos de estilo de vida saludable, higiene y nutrición en los contextos productivo y social. Administra un plan de higiene corporal dentro del contexto productivo.	Lista de Chequeo
		GA6-230101507-AA3 - Construir conocimientos y prácticas básicas de nutrición en los aprendices para implementar acciones de la cultura física en el	Evidencia de producto: Ficha antropométrica de valoración de la condición física. GA6-230101507-AA3-EV01.	Ejecuta rutinas de ejercicio físico según las necesidades de los contextos laboral y social. Establece pausas de acuerdo con cargas de	Lista de Chequeo



		mejoramiento de la calidad de vida en el contexto individual, laboral y social.		trabajo y tiempos de actividad física para una recuperación adecuada.	
		GA6-230101507-AA4 - Identificar la higiene postural y pausas activas correctas para el desempeño del área ocupacional.		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.	Lista de Chequeo
		GA6-240202501-AA1 - Simular un proceso para la realización de una actividad en su quehacer laboral.	Evidencia de conocimiento: Diagrama de flujo. GA6-240202501-AA1-EV01. Evidencia de producto: Video. GA6-240202501-AA1-EV03.	Hace uso de términos y expresiones relacionadas con su ámbito laboral específico. Sigue instrucciones de un proceso relacionado con su quehacer laboral. Es capaz de hacer una presentación breve y preparada sobre un tema dentro de su especialidad con la suficiente claridad como para que se pueda seguir sin dificultad la mayor parte del tiempo y cuyas ideas principales están explicadas con una razonable precisión.	Lista de Chequeo

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Actividad física: se considera cualquier movimiento corporal producido por los músculos esqueléticos que exija gasto de energía.

Antropometría: estudio de las proporciones y las medidas del cuerpo humano.

Bienestar: el estado de sentirse cómodo, saludable o feliz. Con el tiempo es concebible que esta definición se perfeccione para reflejar el contexto de vida.

Cláusulas adverbiales: son un grupo de palabras que desempeña el papel de un adverbio. (Como todas las cláusulas, contiene un sujeto y un verbo).

Conflicto de intereses: ocurre cuando una parte tiene intereses o lealtades en competencia, debido a sus deberes para con más de una persona u organización. Una persona con un conflicto de intereses no puede hacer justicia a los intereses reales o potencialmente conflictivos de ambas partes.

Contingencia: suceso que puede suceder o no, especialmente un problema que se plantea de forma imprevista.

Cotizar: poner precio, valorar, estimar.

Deporte: es un juego o actividad reglamentada, normalmente de carácter competitivo, que mejora la condición física y psíquica de quien lo practica y, tiene propiedades recreativas que lo diferencian del simple entretenimiento.



Diagrama de flujo: es un esquema de los pasos separados de un proceso en orden secuencial, que se puede adaptar para una amplia variedad de propósitos y se puede utilizar para describir varios procesos, como un proceso de fabricación, administrativo, de servicio o un plan de proyecto. Es una herramienta común para el análisis de procesos.

Diagrama de Gantt: herramienta gráfica cuyo objetivo es exponer el tiempo de dedicación previsto para las diferentes tareas o actividades a lo largo de un tiempo determinado.

Ejercicio: es el conjunto de acciones motoras musculares y esqueléticas. Comúnmente se refiere a cualquier actividad física que mejora y mantiene la aptitud física, la salud y el bienestar de la persona. Se lleva a cabo por diferentes razones como el fortalecimiento muscular, mejora del sistema cardiovascular, desarrollar habilidades atléticas, deporte, pérdida de grasa o mantenimiento, así como actividad recreativa.

Emergencia: asunto o situación imprevista que requiere una especial atención y debe solucionarse lo antes posible.

Gerundio: es una forma del verbo finalizada en “ing”, que funciona como un sustantivo y tiene relación con actividades finalizadas o concretas.

Iconografía: conjunto de imágenes relacionadas con un personaje o un tema y que responden a una concepción o a una tradición.

Infinitivo: es una forma del verbo antecedida por “to” que funciona como un sustantivo y tiene relación acciones futuras o abstractas.

Motricidad fina: se refiere a las acciones que implican pequeños grupos musculares de la cara, las manos y los pies, concretamente, las palmas de las manos, los ojos, los dedos y los músculos que rodean la boca. Es la coordinación entre lo que el ojo ve y las manos tocan.

Motricidad gruesa: es aquella relativa a todas las acciones que implican grandes grupos musculares, en general, se refiere a movimientos de partes grandes del cuerpo del niño o de todo el cuerpo.

Pausa activa: es una actividad física realizada en un breve espacio de tiempo en la jornada laboral, orientada a que las personas recuperen energías para un desempeño eficiente en el trabajo, a través de ejercicios que compensen las tareas desempeñadas, revirtiendo de esta manera la fatiga muscular y el cansancio generados por el trabajo.

Peligro: situación en la que existe la posibilidad, amenaza u ocasión de que ocurra una desgracia o un contratiempo.

Póliza: documento con que se formalizan ciertos contratos de seguros, mercantiles o de operaciones comerciales.

Psicomotricidad: disciplina que basándose en una concepción integral del sujeto se ocupa de la interacción que se establece entre el conocimiento, la emoción, el movimiento y de su mayor validez para el desarrollo de la persona, de su corporeidad, así como de su capacidad para expresarse y relacionarse en el mundo que lo envuelve.

Reacción mental: es un concepto que se utiliza para referirse al conjunto de tensiones inducidas en una persona por las exigencias del trabajo mental que realiza (procesamiento de información del entorno a partir de los conocimientos previos, actividad de memorización, de razonamiento y búsqueda de soluciones, etc.). Para una persona dada, la relación entre las exigencias de su trabajo y los recursos mentales de que dispone para hacer frente a tales exigencias expresa la carga de trabajo mental.

Recreación: se entiende aquellas actividades y situaciones en las cuales está puesta en marcha la diversión, como también la relajación y el entretenimiento. Son casi infinitas las posibilidades de



recreación que existen hoy en día, especialmente porque cada persona puede descubrir y desarrollar intereses por distintas formas de recreación y divertimento.

Riesgo: posibilidad de que se produzca un contratiempo o una desgracia, de que alguien o algo sufra un perjuicio o daño.

Verbo intransitivo: es el que no requiere del uso de un objeto directo.

Verbo transitivo: es un verbo que requiere del uso de un objeto directo sobre el que recae la acción.

Verbos compuestos: que contienen una o más partículas que hacen que el significado del verbo cambie ligera o totalmente.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Ainslie, G. (1986). Beyond microeconomics. Conflict among interests in a multiple self as a determinant of value. *The multiple self*, p. 133-175. https://www.suz.uzh.ch/dam/jcr:fffff-f952-f950-ffff-fff869f7f5a/05.13_ainslie_86.pdf

Brenson, G. (s.f.). *Los sobrecomprometidos: el estrés y la gerencia de sí mismo*. Fundación Neo-humanista.

Coelho, J. y Lourenço, P. (2015). A identificação da fase do ciclo de vida de um destino turístico para as escolhas estratégicas: uma proposta de uma ferramenta expedita. *Revista de Estudos Económicos y Empresariales*, (27), p. 15-41.

Defontaine, J. (1981). *Manual de reeducación psicomotriz*. (Tercer año). Editorial Médica y Técnica.

Figarola, I. (s.f.). *Cómo se pronuncia TH en inglés*. ABA English. <https://www.abaenglish.com/es/fonetica-inglesa/th/>

Guilman, E. (1981). *Evolución psicomotriz desde el nacimiento hasta los 12 años*. Editorial Médica y Técnica.

Hohnke, O. y Ramme –Wichmann, A. (1991). *Salud en la oficina*. Integral Barcelona España.

Ley 1523 de 2012. [Congreso de Colombia]. Por la cual se adopta la política nacional de gestión del riesgo de desastres y se establece el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres y se dictan otras disposiciones. Abril 24 de 2012.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=47141>

López, J. y López, L. (2007). Diferencias territoriales en la planificación y la gestión del destino turístico. *Cuadernos de Turismo*, (19), p. 71-90.

Mancera, M. (2016). *Seguridad y salud en el trabajo*. Gestión de Riesgos, 2da Edición. Editorial Alfaomega- Bogotá.

Ministerio de Salud y de Protección Social. (2021). *Guía para la identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles*. Ministerio de Salud y de Protección Social.

<https://www.minsalud.gov.co/Ministerio/Institucional/Procesos%20y%20procedimientos/GTHG01.pdf>

Ojeda, Y. y García, E. (2008). *Guía para la identificación y análisis de los procesos de la Universidad de Málaga*. Universidad de Málaga.

https://www.uma.es/publicadores/gerencia_a/wwwuma/guiaprocesos.pdf

Organización Internacional Laboral. (2009). *Workplace well-being*. ILO.



https://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/areasofwork/workplace-health-promotion-and-well-being/WCMS_118396/lang--en/index.htm

Ortega, E. y Blázquez, D. (1984). *La actividad motriz en el niño de 3 a 6 años*. Editorial Cincel.

Rigal, R. (1987). *Motricidad humana. Fundamentos y aplicaciones pedagógicas*. Editorial Pila Teleña.

Systems, V. (2013). *Inglés: grado superior*. McGraw-Hill España. <https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/50221?page=1>

Wickstrom, R. (1990). *Patrones motores básicos*. Alianza Deporte.

Zarco, J. (s.f.). *Desarrollo infantil y Educación Física*. Ediciones Aljibe.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Fabio Alberto Ramirez	Experto temático	Regional Tolima - Centro de Comercio y Servicios	Marzo de 2022
Autor (es)	Ana Catalina Córdoba Sus	Asesora metodológica	Regional Distrito Capital – Centro de Diseño y Metrología	Marzo de 2022
Autor (es)	Rafael Neftalí Lizcano Reyes	Responsable Equipo desarrollo curricular	Regional Santander - Centro Industrial del Diseño y la Manufactura	Marzo de 2022
Autor (es)	Julia Isabel Roberto	Correctora de estilo	Regional Distrito Capital – Centro de Diseño y Metrología	Julio de 2022

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	Harold Hurtado Sierra Esteban Mejía Cortés	Instructor Instructor	Centro de Comercio y Turismo	8-8-2024	Se unificaron criterios de evaluación y a su vez evidencias. Lo anterior debido a repeticiones de criterios de algunas evidencias que no facilitaban el proceso formativo y



					se volvían monótonas para los aprendices. Cabe aclarar que los cambios realizados no afectan la estructura y el desarrollo pedagógico establecido desde un inicio.
--	--	--	--	--	--



PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del programa de formación:** Guianza turística.
- **Código del programa de formación:** 626500.
- **Nombre del proyecto:** Aplicación de los procedimientos técnicos en la guianza turística que permitan el fortalecimiento de la cadena de valor del turismo en Colombia.
- **Fase del proyecto:** Ejecución.
- **Actividad de proyecto:** AP7 - Disponer los recursos para el servicio.
- **Competencias:**

Técnicas:

- **210601023** - Coordinar actividades de acuerdo con estrategias de gestión y proceso administrativo.
- **260201077** - Conducir usuarios de acuerdo con tipo de recorrido turístico y normativa.

Transversal:

- **240201529** - Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.

Resultados de aprendizaje:

Técnicas:

- **210601023-02** - Organizar el servicio de guionaje con base en los requerimientos del contratante, los procesos de administración de recursos físicos y de alistamiento administrativo.
- **260201077-03** - Manejar grupos de usuarios y turistas en escenarios culturales y naturales de acuerdo con protocolos de servicio, tipo de actividad turística e itinerario.

Transversal:

- **240201529-01** - Integrar elementos de la cultura emprendedora teniendo en cuenta el perfil personal y el contexto de desarrollo social.
- **240201529-02** - Caracterizar la idea de negocio teniendo en cuenta las oportunidades y necesidades del sector productivo y social.
- **240201529-03** - Estructurar el plan de negocio de acuerdo con las características empresariales y tendencias de mercado.
- **240201529-04** - Valorar la propuesta de negocio conforme con su estructura y necesidades del sector productivo y social.
- **Duración de la guía:**
Técnicas 240 horas + Transversal 48 horas = 288 horas.

2. PRESENTACIÓN

Estimado aprendiz, la presente guía contiene las bases y herramientas administrativas que permiten la identificación de las variables y la organización del servicio a partir de la coordinación de los recursos disponibles para la actividad de guianza turística. También le presenta las técnicas y protocolos de manejo y atención para grupos de turistas guiados de acuerdo con el contexto natural o cultural en que se desarrolle el servicio. Lo anterior posibilita diagnosticar la unidad administrativa que oferta, estructurar el plan de acción y el control de las actividades.



El SENA en su necesidad de fortalecer en los aprendices el emprendimiento como oportunidad, afianza en los aprendices la cultura del emprendimiento mediante el desarrollo del pensamiento empresarial, de forma que el aprendiz esté en la capacidad de generar sus propias ideas para emprender y convertirse en empresario como parte de su proyecto de vida.

El emprendimiento está relacionado con el desarrollo humano y económico, con el mejoramiento de las condiciones de vida en los contextos en los que tiene impacto la idea y la concreción de las aspiraciones personales que motivan al emprendedor, por lo que su papel en la sociedad actual es fundamental para el desarrollo socioeconómico y cultural del país.

Para realizar las actividades correspondientes a esta guía de aprendizaje, es necesario revisar los materiales del programa, explorar los documentos de apoyo y realizar consultas investigativas en internet.

¡Bienvenido!

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

En este apartado se describirán las actividades de aprendizaje para cada una de las competencias que plantea la fase de ejecución, **actividad del proyecto (AP) 7** - Disponer los recursos para el servicio.

3.1. Actividades de la competencia: Coordinar actividades de acuerdo con estrategias de gestión y proceso administrativo (210601023)

Estimado aprendiz, en esta competencia adquiere habilidades que le permiten el uso de herramientas administrativas para coordinar las actividades, recursos y su aplicación en el servicio de guionaje de acuerdo con los requerimientos del contratante.

3.1.1. Actividad de aprendizaje GA7-210601023-AA1 - Realizar el alistamiento administrativo de los recursos humanos, físicos y financieros según las características del servicio.

Para lograr el éxito en la actividad turística a desarrollar, el alistamiento de los recursos disponibles se debe lograr de una manera eficaz y eficiente de acuerdo con los manuales de procesos y procedimientos de la organización

Duración: 48 horas.

Materiales de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo: **Organización del servicio de guionaje.**

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y la correspondiente evidencia que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia: GA7-210601023-AA1-EV01. Organización de servicio guiado considerando los recursos necesarios para el desarrollo del recorrido.**

Estimado aprendiz, una vez conoce el tipo de servicio de guianza contratado y sus requerimientos, procede haciendo uso de herramientas de planeación, cronogramas, y otras, a listar en



formatos establecidos todos los recursos que van a ser usados en la actividad de guianza, verificando su estado y disponibilidad, organizándose para su funcionamiento en la fecha prevista.

Verifique previamente la ruta, establezca itinerario con los sitios de interés y el número de paradas y actividades a realizar en cada una de ellas, determine las distancias a recorrer y su duración, servicios a prestar durante el recorrido y demás variables. Este ejercicio le dará claridad sobre los recursos a utilizar, garantizando el correcto desarrollo de la actividad turística.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** formatos diligenciados con los recursos físicos, humanos y financieros necesarios para desarrollar el recorrido (durante la sesión se contextualizarán los formatos requeridos)
- **Formato:** Libre.
- Extensión: libre
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Análisis de casos en la organización de servicio guiado (Envío de formatos diligenciados). GA7-210601023-AA1- EV01.**

3.2. Actividades de la competencia: Conducir usuarios de acuerdo con tipo de recorrido turístico y normativa (260201077)

En pleno siglo XXI, el guía turístico tiene que aportar algo más que conocimiento de la actividad turística, del recorrido o de las normas; debe demostrar capacidad de organización, buen sentido del humor, empatía, dotes de improvisación, buena educación y capacidad de resolución en la conducción de los turistas. Estimado aprendiz, en el desarrollo de la competencia se adquiere las técnicas de manejo que le permitirán la correcta orientación de grupos de turistas en escenarios naturales y/o culturales, así como el establecimiento de protocolos que le permitan tomar decisiones en caso de presentar situaciones imprevistas en el desarrollo de la actividad.

3.2.1. Actividad de aprendizaje GA7-260201077-AA1 - Apropiar técnicas de manejo de grupos de acuerdo con los protocolos definidos y el contexto natural y cultural del servicio guiado.

Estimado aprendiz, para orientar adecuadamente a los turistas en grupo, los cuales desarrollarán actividades en contextos naturales y/o culturales, es necesario que identifique las características individuales de los visitantes, personalizando el servicio; conozca y aplique las técnicas de manejo grupales que le proporciona la presente guía.

Duración: 192 horas.

Materiales de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo: **Guionaje de grupos.**

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia: GA7-260201077-AA1-EV01. Diseño del recorrido guiado y sus protocolos en ambiente de naturaleza, de acuerdo con las técnicas de manejo, características de usuario y**



del servicio.

Diseñar una ruta turística o recorrido en ambiente natural sobre el cual serán guiados los turistas, requiere entre otros, la organización y alistamiento de los recursos disponibles para la actividad, visita previa de los sitios que cubrirá, con el fin de verificar disposición y estado de los recursos naturales y atractivos turísticos.

Realice una visita previa y reúna toda la información pertinente al recorrido y sus sitios (historia, leyendas, estilos de vida, valores patrimoniales, etc.). Tenga en cuenta todos los aspectos relevantes del servicio como el tiempo estimado para el recorrido, condiciones del terreno a recorrer, la distancia, número de paradas o estaciones, actividades a desarrollar en cada una de ellas y destaque la importancia de la conservación, cuidado y respeto de los recursos naturales.

Para construir la evidencia es necesario que considere los anteriores elementos y los que se desprenden del tipo de servicio contratado, valore los recursos naturales, tome en cuenta el nivel de dificultad del camino, hora de inicio y finalización del recorrido turístico.

Una a través de un concepto aglutinador o temática coherente y de manera ordenada, los recursos naturales seleccionados a visitar, describa cada uno de los atractivos, establezca los protocolos de servicio y defina itinerario. Apoye el diseño de la ruta turística con imágenes de los atractivos y recursos naturales, así como de mapas que permitan al turista identificar con precisión el entorno por el cual se desplazará.

En la prestación del servicio en recorridos guiados, el guía turístico se convierte en la pieza clave, debido a que recae sobre él la responsabilidad de la ejecución del guionaje. De él depende el éxito o fracaso de la actividad para el servicio de rutas guiadas.

Para obtener mayor información en la construcción de la evidencia, se sugiere consultar en la Web:

1. Normas técnicas para guías de turismo.
2. Prácticas de sostenibilidad en turismo.
3. Técnicas de manejo de grupos.
4. Turismo accesible-normativas.
5. Liderazgo.



Igualmente lo invitamos a ver el video Diseño de rutas turísticas: <https://youtu.be/N3hXC-qN0iQ>

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** documento diseñando un recorrido guiado con sus protocolos en un ambiente de naturaleza.
- **Formato:** Word o PDF.
- **Extensión:** máximo 10 páginas tamaño carta.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Diseño del recorrido guiado y sus protocolos en ambiente de naturaleza, de acuerdo con las técnicas de manejo, características de usuario y del servicio. GA7-260201077-AA1-EV01.**
- **Evidencia: GA7-260201077-AA1-EV02. Diseño del recorrido guiado y sus protocolos en ambiente cultural, de acuerdo con las técnicas de manejo, características de usuario y del servicio.**

El guía turístico es el protagonista de la interpretación del patrimonio cultural de un destino y uno de los principales agentes de información para el turista. Para diseñar el recorrido guiado en ambiente cultural debe valorar entre otros los recursos culturales como sitios históricos, construcciones con valor arquitectónico, museos, manifestaciones culturales, etc., que satisfagan los intereses culturales de los turistas, permitiendo el disfrute y conocimiento de los valores culturales, históricos y patrimoniales que se encuentran en el recorrido diseñado.

La evidencia consiste en diseñar un recorrido en ambiente cultural y sus protocolos de servicio. Para esto se requiere la organización y alistamiento de los recursos disponibles para la actividad, visita previa de los sitios históricos, edificaciones, museos, monumentos y demás con valor cultural con el fin de verificar disposición y estado de los recursos culturales y atractivos turísticos; en esta visita reúna toda la información pertinente al recorrido y sus sitios (historia, leyendas, estilos de vida, valores patrimoniales, anécdotas, comunidades y demás formas de manifestación cultural). Tenga en cuenta todos los aspectos relevantes del servicio como el tiempo estimado para el recorrido, condiciones del terreno a recorrer, la distancia a recorrer, número de paradas o estaciones, actividades a desarrollar en cada una de ellas y destaque la importancia de la conservación, cuidado y respeto por el patrimonio cultural.

Considere los anteriores elementos y los que se desprenden del tipo de servicio contratado, valore los recursos culturales, tome en cuenta el nivel de dificultad del camino, hora de inicio y finalización del recorrido turístico, una a través de un concepto aglutinador o temática coherente y de manera ordenada los recursos culturales seleccionados a visitar, describa cada uno de los atractivos, establezca los protocolos de servicio y defina itinerario. Apoye el diseño de la ruta turística con imágenes de los atractivos y recursos culturales, así como de mapas que permitan al turista identificar con precisión el entorno por el cual se desplazará.

Se sugiere que consulte en la web:

1. Patrimonio cultural.
2. Comunicación asertiva.
3. Protocolos en la atención de usuarios de servicios turísticos.
4. Normas regulatorias de la actividad turística en escenarios culturales.
5. Turismo cultural.



Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** documento diseñando un recorrido guiado con sus protocolos en un ambiente cultural.
- **Formato:** Word o PDF.
- **Extensión:** máximo 10 páginas tamaño carta.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Diseño del recorrido guiado y sus protocolos en ambiente cultural, de acuerdo con las técnicas de manejo, características de usuario y del servicio. GA7-260201077-AA1-EV02.**

3.3. Actividades de la 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 (240201529)

El emprendimiento es la piedra angular de la economía actual por su poder de unión, trabajo colaborativo y trabajo cooperativo; en el Sena es una realidad el desarrollo de proyectos de emprendimiento que a través de diferentes medios han logrado posicionarse en el sector económico elegido, el ser emprendedor no es solo un ser de gestión económica y comercial, el ser emprendedor Sena es una realidad de calidad de vida óptima que logra ser transversal a un problema y entiende con claridad el impacto social permitiéndose, inclusive, ser generador de empleo y condiciones de mejora para su familia y a las familias cercanas. La importancia de esta competencia es tal que muchas de las personas que tienen una idea de negocio en mente pueden integrar con una metodología bien definida una empresa real.

3.3.1. Actividad de aprendizaje GA7-240201529-AA1 - Reconocer capacidades personales para convertirse en emprendedor, como parte de su proyecto de vida en términos de desarrollo humano y económico.

El inicio de la vida emprendedora se da por medio del autoconocimiento, por muchos años el emprendimiento se ha preguntado si el emprendedor nace o se hace y según Aulet (2017) los emprendedores se pueden formar así que **no es obligatorio que todos los emprendedores sean hijos de otros emprendedores o empresarios** y esa buena noticia inicia con las actividades de conocimiento inicial, bienvenidos.

Duración: 48 horas.

Materiales de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo: **Ser emprendedor.**

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y la correspondiente evidencia que conforma la actividad de aprendizaje.

3.3.2. Actividad de aprendizaje GA7-240201529-AA3 - Establecer el modelo de negocio del emprendimiento.

La viabilidad de un emprendimiento depende de varios factores y entre ellos el factor económico es una



métrica clave, es por eso que se requiere una planeación especial con relación al recurso económico y en esta actividad de aprendizaje. Una empresa es mucho más que un músculo económico, sin embargo, se requiere un recurso económico para estabilizar la subsistencia.

Duración: 48 horas.

Materiales de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo: **Fundamentos financieros para emprender.**

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y la correspondiente evidencia que conforman la actividad de aprendizaje.

- **Evidencia: GA7-240201529-AA3-EV01. Plan de negocio.**

Como parte final y decisiva para el análisis del emprendimiento, el emprendedor o el equipo emprendedor desarrollará la evidencia mediante los siguientes pasos:

1. Elaborar el plan de negocios que incluya: el análisis de su DOFA personal, la idea de negocio e identifique de manera clara las características del emprendimiento.
2. Construya el presupuesto de ventas, en el cual identifique precios de venta unitarios, la cantidad de unidades vendidas, los costos fijos y variables, para servicios se requiere lo mismo, ¿cuál sería el valor de un servicio prestado? y ¿qué pasa si se vende al por mayor? Así mismo, defina el margen de contribución por producto y la venta total, esa sería la utilidad.
3. Elabore el presupuesto de personal, plantee la cantidad de personal que lo apoyará en el emprendimiento, los salarios devengados de forma individual, el cálculo de las prestaciones sociales por cada colaborador, y una consolidación general.
4. Estime los activos fijos necesarios para la puesta en marcha del emprendimiento.
5. Defina el capital inicial que usted como emprendedor requiere para el inicio de actividades, si este capital se obtiene por capital propio o de inversionistas externos, fuentes de financiamiento, subsidios, entre otros.
6. Con la información recolectada en los puntos anteriores proceda a elaborar los diferentes estados financieros como lo son: el flujo de caja y el balance inicial del emprendimiento.

En caso de querer avanzar su proyecto como modelo de vida o como labor diaria se recomienda hacer uso del “Modelo de emprendimiento del fondo Emprender del Sena” que puede ubicar en:

<https://www.fondoemprender.com/Lists/HerramientasEmprendedores/DispForm.aspx?id=14> y de esa forma integrar el grupo de emprendedores que pueden aplicar a capital semilla por parte de la entidad más querida por los colombianos.

Lineamientos para la entrega del producto:

- **Producto a entregar:** documentos con los criterios establecidos y estados financieros.
- **Formato:** archivos en Word y Excel.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Plan de negocio. GA7-240201529-AA3-EV01.**

4. PLANTEAMIENTO DE EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE PARA LA EVALUACIÓN EN EL PROCESO FORMATIVO.



Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Ejecución			Evidencia de producto: Organización de servicio guiado considerando los recursos necesarios para el desarrollo del recorrido GA7-210601023-AA1-EV01.	<ul style="list-style-type: none"> • Dispone recursos físicos de servicio de acuerdo con plan de acción y procedimientos. • Emplea las herramientas de organización según procedimiento de alistamiento administrativo del servicio y las características de la contratación. 	Lista de verificación: IE-GA7-210601023-AA1-EV01
				<ul style="list-style-type: none"> • Dispone recursos físicos de servicio de acuerdo con plan de acción y procedimientos. • Emplea las herramientas de organización según procedimiento de alistamiento administrativo del servicio y las características de la contratación. 	
			Evidencia de conocimiento: Diseño del recorrido guiado y sus protocolos en ambiente de naturaleza, de acuerdo con las técnicas de manejo, características	<ul style="list-style-type: none"> • Orienta grupos en escenarios naturales de acuerdo con las técnicas de manejo, características del usuario, protocolos y características del servicio. • Soluciona situaciones presentadas 	Lista de verificación: IE-GA7-260201077-AA1-EV01



			de usuario y del servicio. GA7-260201077-AA1-EV01	durante la conducción del grupo según técnicas de comunicación asertiva, manejo de conflictos y servicio al cliente.	
			Evidencia de conocimiento: Diseño del recorrido guiado y sus protocolos en ambiente cultural, de acuerdo con las técnicas de manejo, características de usuario y del servicio. GA7-260201077-AA1-EV02.	<ul style="list-style-type: none"> • Orienta grupos en escenarios naturales de acuerdo con las técnicas de manejo, características del usuario, protocolos y características del servicio. • Soluciona situaciones presentadas durante la conducción del grupo según técnicas de comunicación asertiva, manejo de conflictos y servicio al cliente. 	Lista de verificación: IE-GA7-260201077-AA1-EV02
				<ul style="list-style-type: none"> • Orienta grupos en escenarios naturales de acuerdo con las técnicas de manejo, características del usuario, protocolos y características del servicio. • Soluciona situaciones presentadas durante la conducción del grupo según técnicas de comunicación asertiva, manejo de 	



				conflictos y servicio al cliente.	
			Evidencia de producto: Plan de negocio. GA7-240201529-AA3-EV01.	Aplica acciones de emprendimiento de acuerdo con los elementos de desarrollo social y personal	
				Plantea ideas de negocio a partir de oportunidades y necesidades del mercado conforme con el análisis sectorial.	
				<ul style="list-style-type: none"> • Estructura un perfil de emprendedor teniendo en cuenta las habilidades y principios de la gestión empresarial. • Integra elementos básicos de investigación de acuerdo con las necesidades descriptivas del plan de negocio. • Determina grupos focales de mercado de acuerdo con la idea de negocio. • Construye propuestas empresariales y de negocio teniendo en cuenta las necesidades y segmentación del mercado. • Determina el impacto del 	Lista de chequeo: IE-GA7-240201529-AA3-EV01



				plan de negocio conforme con las atribuciones y dinámicas del sector productivo.	
				Argumenta la idea de negocio conforme con la propuesta y necesidades del sector productivo.	

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Administración: proceso de diseñar y mantener un ambiente en el cual las personas, trabajando en grupo, alcanzan con eficiencia las metas establecidas.

Análisis financiero: es el conjunto de principios, técnicas y procedimientos que utiliza para transformar la información reflejada en los estados financieros e información procesada, utilizable para la toma de decisiones económicas, tales como nuevas inversiones y fusiones de empresas.

Capital: es la suma de todos los recursos aportados por los propietarios, socios o accionistas (bienes y valores), para la constitución y puesta en marcha de una empresa.

Cartografía: ciencia que estudia los mapas y cartas geográficas y cómo realizarlos.

Competitividad: capacidad de la sociedad para hacerle frente al desafío de la economía global y al proceso de internacionalización, creando ventajas competitivas sostenibles y al mismo tiempo incrementar sus niveles de bienestar. Capacidad de competir eficientemente en los mercados incrementando a la vez los ingresos reales.

Comunicación asertiva: actitud personal positiva a la hora de relacionarse con los demás y consiste en expresar las opiniones y las valoraciones, evitando descalificaciones, reproches y enfrentamientos.

Cultural: de la cultura o relacionado con ella.

Demanda: cantidad máxima de un bien o servicio que un individuo o grupo de ellos está dispuesto a adquirir a un determinado precio, por unidad de tiempo.

Emprendimiento: la palabra viene del francés *entrepreneur* (pionero), se refiere a la capacidad de hacer un esfuerzo adicional para alcanzar una meta siendo utilizada para identificar a quien comienza una empresa, término que fue ligado a empresarios innovadores o aquellos individuos que con su actividad generan inestabilidad en los mercados; actitud orientada a identificar y tomar oportunidades, siendo un instrumento de cambio cultural para crear y agregar valor.

Encuesta: aplicación de un cuestionario en una investigación de mercados, con el fin de obtener



diferentes tipos de información.

Estado de situación financiera: se trata de un documento que muestra el valor y la naturaleza de los recursos económicos de una empresa, así como los intereses de los acreedores y la participación de los dueños en una fecha determinada.

Estrategia: programas generales de acción y despliegue de recursos para alcanzar los objetivos establecidos de tal forma que definan lo que es o debe ser el negocio de la compañía; forma concreta y específica de solucionar la situación, problema o necesidad del grupo con el cual está trabajándose.

Impuestos: pagos obligatorios de dinero que exige el estado a los individuos y empresas que no están sujetos a una contraprestación directa, con el fin de financiar los pagos propios de la administración del estado y la provisión de bienes y servicios de carácter público, tales como la administración de la justicia, gastos de defensa, subsidios, entre otros.

Itinerario: ruta en la que se describen los lugares por los que se pasa.

Marca: identificación de un producto o servicio, mediante la forma del nombre. Símbolo, diseño o combinación de estos para diferenciarlo de la competencia.

Meteorología: parte de la física que estudia los fenómenos de la atmósfera, la climatología, el viento, la lluvia, los rayos, etc.

Modelo económico: construcción teórica que empleando las matemáticas intenta representar lo esencial de las relaciones económicas del mundo real, constituyendo una abstracción simplificada de la realidad.

Natural: de la naturaleza, relacionado con ella o producido por ella sin la intervención del hombre.

Necesidad en marketing: manifestación del comprador real o potencial que da a entender o expresa un deseo o preocupación que el vendedor puede satisfacer, sensación de falta de algo y que se desea llevar.

Patrimonio cultural: el patrimonio cultural tangible o material se compone de los bienes muebles e inmuebles hechos por las sociedades de nuestro pasado.

Patrimonio arquitectónico: monumentos, edificios y construcciones que representan nuestra memoria física y nuestra evolución o involución social.

Patrimonio natural: es el conjunto de bienes riquezas naturales, o ambientales, que la sociedad ha heredado de sus antecesores, y a los que se les concede un valor excepcional.

Patrimonio: conjunto de bienes propios de una persona o de una institución, susceptibles de estimación económica.

Producción: toda actividad del hombre que, a través de un proceso de transformación de insumos, materias primas y recursos naturales, obtiene bienes y servicios que sirven para satisfacer las necesidades humanas.



Protocolos: conjunto de reglas de formalidad que rigen los actos.

Segmentación de mercado: separación del mercado de un artículo en las categorías de localización, personalidad u otras características para cada división.

Tabulación: expresión de valores, magnitudes, conceptos, etc., por medio de tablas o cuadros.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Alonso González, C. M.^a (2008). El atractivo turístico del Camino del Cid en la comunicación publicitaria. *El Poema de Mío Cid. La comunicación de un mito*. Universidad Pontificia de Salamanca, 59-102.

Aulet, B. (2017). *La disciplina de emprender*. Editorial LID.

Calvi, M. V. (2006). *Lengua y comunicación en el español del turismo*. Arco Libros.

Cravens D., Piercy, N. (2007). *Marketing Estratégico*, Octava Edición Mc Graw Hill Interamericana.

El Informador. (2016). Plan Maestro de Ruta Macondo para el Magdalena. *El Informador*.

<http://www.elinformador.com.co/index.php/el-magdalena/83-departamento/118389-plan-maestro-de-ruta-macondo-para-el-magdalena>

Escamilla, E. y De Gortari, Y. (2014). La gastronomía como destino turístico. *Cuadernos de Patrimonio Cultural y Turismo*, 14, 138-142.

<https://www.cultura.gob.mx/turismocultural/cuadernos/pdf14/articulo10.pdf>

Escobar, H., & Cuartas, V. (s.f.). *Diccionario económico financiero*. Puntos suspensivos.

Kotler P., Keller K., (2012) *Dirección de Marketing*. Pearson Prentice Hall.

Lambin, J. Galluci, C. y Hammond, G. (2008). *Dirección de Marketing, Gestión Estratégica y Operativa de Mercado*. Mc Graw Hill.

Morére, N. y Perelló, S. (2013). *Turismo cultural: patrimonio, museos y empleabilidad*. Fundación Escuela de Organización Industrial (eoi).

Niubó, T. (30 de junio de 2017). *Design Thinking nos ayuda a crear Candidate Personas*.

<https://teresaniubo.com/design-thinking-nos-ayuda-a-crear-candidate-personas/>

Parmerlee, D. (2002). *Cómo preparar un Plan de Marketing*. Ediciones Gestión 2000 S.A.

Pillet, F. (2014). El paisaje literario y su relación con el turismo cultural. *Cuadernos de Turismo*, 33, 297-309. <https://revistas.um.es/turismo/article/view/195751/160451>

Valencia, H. (2007) *Diccionario de marketing*. 3R editores.

Villarreal Larrinaga, O., y Landeta Rodríguez, J. (2010). El estudio de casos como metodología de



investigación científica en dirección y economía de la empresa. Una aplicación a la internacionalización. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 16(3), 31-52.



7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Fabio Alberto Ramírez	Experto Temático	Regional Tolima - Centro de Comercio y Servicios.	Marzo de 2022
Autor (es)	Ana Catalina Córdoba Sus	Asesora Metodológica	Regional Distrito Capital – Centro de Diseño y Metrología.	Marzo de 2022
Autor (es)	Rafael Neftalí Lizcano Reyes	Responsable Equipo Desarrollo Curricular	Regional Santander - Centro Industrial del Diseño y la Manufactura.	Marzo de 2022
Autor (es)	Jhon Jairo Rodríguez Pérez	Corrector de estilo	Regional Distrito Capital - Centro de Diseño y Metrología.	Julio de 2022

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	Harold Hurtado Sierra Esteban Mejía Cortés	Instructor Instructor	Centro de Comercio y Turismo	23-9-2024	Se unificaron criterios de evaluación y a su vez evidencias. Lo anterior debido a repeticiones de criterios de algunas evidencias que no facilitaban el proceso formativo y se volvían monótonas para los aprendices. Cabe aclarar que los cambios realizados no afectan la estructura y el desarrollo pedagógico establecido desde un inicio.



PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del programa de formación:** Guianza turística.
- **Código del programa de formación:** 626500.
- **Nombre del proyecto:** Aplicación de los procedimientos técnicos en la guianza turística que permitan el fortalecimiento de la cadena de valor del turismo en Colombia.
- **Fase del proyecto:** Ejecución.
- **Actividad de proyecto:** AP7 - Disponer los recursos para el servicio.
- **Competencias:**

Técnicas:

- **210601023** - Coordinar actividades de acuerdo con estrategias de gestión y proceso administrativo.
- **260201077** - Conducir usuarios de acuerdo con tipo de recorrido turístico y normativa.

Transversal:

- **240201529** - Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.

Resultados de aprendizaje:

Técnicas:

- **210601023-02** - Organizar el servicio de guionaje con base en los requerimientos del contratante, los procesos de administración de recursos físicos y de alistamiento administrativo.
- **260201077-03** - Manejar grupos de usuarios y turistas en escenarios culturales y naturales de acuerdo con protocolos de servicio, tipo de actividad turística e itinerario.

Transversal:

- **240201529-01** - Integrar elementos de la cultura emprendedora teniendo en cuenta el perfil personal y el contexto de desarrollo social.
- **240201529-02** - Caracterizar la idea de negocio teniendo en cuenta las oportunidades y necesidades del sector productivo y social.
- **240201529-03** - Estructurar el plan de negocio de acuerdo con las características empresariales y tendencias de mercado.
- **240201529-04** - Valorar la propuesta de negocio conforme con su estructura y necesidades del sector productivo y social.
- **Duración de la guía:**
Técnicas 240 horas + Transversal 48 horas = 288 horas.

2. PRESENTACIÓN

Estimado aprendiz, la presente guía contiene las bases y herramientas administrativas que permiten la identificación de las variables y la organización del servicio a partir de la coordinación de los recursos disponibles para la actividad de guianza turística. También le presenta las técnicas y protocolos de manejo y atención para grupos de turistas guiados de acuerdo con el contexto natural o cultural en que se desarrolle el servicio. Lo anterior posibilita diagnosticar la unidad administrativa que oferta, estructurar el plan de acción y el control de las actividades.



El SENA en su necesidad de fortalecer en los aprendices el emprendimiento como oportunidad, afianza en los aprendices la cultura del emprendimiento mediante el desarrollo del pensamiento empresarial, de forma que el aprendiz esté en la capacidad de generar sus propias ideas para emprender y convertirse en empresario como parte de su proyecto de vida.

El emprendimiento está relacionado con el desarrollo humano y económico, con el mejoramiento de las condiciones de vida en los contextos en los que tiene impacto la idea y la concreción de las aspiraciones personales que motivan al emprendedor, por lo que su papel en la sociedad actual es fundamental para el desarrollo socioeconómico y cultural del país.

Para realizar las actividades correspondientes a esta guía de aprendizaje, es necesario revisar los materiales del programa, explorar los documentos de apoyo y realizar consultas investigativas en internet.

¡Bienvenido!

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

En este apartado se describirán las actividades de aprendizaje para cada una de las competencias que plantea la fase de ejecución, **actividad del proyecto (AP) 7 - Disponer los recursos para el servicio.**

3.1. Actividades de la competencia: Coordinar actividades de acuerdo con estrategias de gestión y proceso administrativo (210601023)

Estimado aprendiz, en esta competencia adquiere habilidades que le permiten el uso de herramientas administrativas para coordinar las actividades, recursos y su aplicación en el servicio de guionaje de acuerdo con los requerimientos del contratante.

3.1.1. Actividad de aprendizaje GA7-210601023-AA1 - Realizar el alistamiento administrativo de los recursos humanos, físicos y financieros según las características del servicio.

Para lograr el éxito en la actividad turística a desarrollar, el alistamiento de los recursos disponibles se debe lograr de una manera eficaz y eficiente de acuerdo con los manuales de procesos y procedimientos de la organización

Duración: 48 horas.

Materiales de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo: **Organización del servicio de guionaje.**

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y la correspondiente evidencia que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia: GA7-210601023-AA1-EV01. Organización de servicio guiado considerando los recursos necesarios para el desarrollo del recorrido.**

Estimado aprendiz, una vez conoce el tipo de servicio de guianza contratado y sus requerimientos, procede haciendo uso de herramientas de planeación, cronogramas, y otras, a listar en



formatos establecidos todos los recursos que van a ser usados en la actividad de guianza, verificando su estado y disponibilidad, organizándose para su funcionamiento en la fecha prevista.

Verifique previamente la ruta, establezca itinerario con los sitios de interés y el número de paradas y actividades a realizar en cada una de ellas, determine las distancias a recorrer y su duración, servicios a prestar durante el recorrido y demás variables. Este ejercicio le dará claridad sobre los recursos a utilizar, garantizando el correcto desarrollo de la actividad turística.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** formatos diligenciados con los recursos físicos, humanos y financieros necesarios para desarrollar el recorrido (durante la sesión se contextualizarán los formatos requeridos)
- **Formato:** Libre.
- Extensión: libre
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Análisis de casos en la organización de servicio guiado (Envío de formatos diligenciados). GA7-210601023-AA1- EV01.**

3.2. Actividades de la competencia: Conducir usuarios de acuerdo con tipo de recorrido turístico y normativa (260201077)

En pleno siglo XXI, el guía turístico tiene que aportar algo más que conocimiento de la actividad turística, del recorrido o de las normas; debe demostrar capacidad de organización, buen sentido del humor, empatía, dotes de improvisación, buena educación y capacidad de resolución en la conducción de los turistas. Estimado aprendiz, en el desarrollo de la competencia se adquiere las técnicas de manejo que le permitirán la correcta orientación de grupos de turistas en escenarios naturales y/o culturales, así como el establecimiento de protocolos que le permitan tomar decisiones en caso de presentar situaciones imprevistas en el desarrollo de la actividad.

3.2.1. Actividad de aprendizaje GA7-260201077-AA1 - Apropiar técnicas de manejo de grupos de acuerdo con los protocolos definidos y el contexto natural y cultural del servicio guiado.

Estimado aprendiz, para orientar adecuadamente a los turistas en grupo, los cuales desarrollarán actividades en contextos naturales y/o culturales, es necesario que identifique las características individuales de los visitantes, personalizando el servicio; conozca y aplique las técnicas de manejo grupales que le proporciona la presente guía.

Duración: 192 horas.

Materiales de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo: **Guionaje de grupos.**

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia: GA7-260201077-AA1-EV01. Diseño del recorrido guiado y sus protocolos en ambiente de naturaleza, de acuerdo con las técnicas de manejo, características de usuario y**



del servicio.

Diseñar una ruta turística o recorrido en ambiente natural sobre el cual serán guiados los turistas, requiere entre otros, la organización y alistamiento de los recursos disponibles para la actividad, visita previa de los sitios que cubrirá, con el fin de verificar disposición y estado de los recursos naturales y atractivos turísticos.

Realice una visita previa y reúna toda la información pertinente al recorrido y sus sitios (historia, leyendas, estilos de vida, valores patrimoniales, etc.). Tenga en cuenta todos los aspectos relevantes del servicio como el tiempo estimado para el recorrido, condiciones del terreno a recorrer, la distancia, número de paradas o estaciones, actividades a desarrollar en cada una de ellas y destaque la importancia de la conservación, cuidado y respeto de los recursos naturales.

Para construir la evidencia es necesario que considere los anteriores elementos y los que se desprenden del tipo de servicio contratado, valore los recursos naturales, tome en cuenta el nivel de dificultad del camino, hora de inicio y finalización del recorrido turístico.

Una a través de un concepto aglutinador o temática coherente y de manera ordenada, los recursos naturales seleccionados a visitar, describa cada uno de los atractivos, establezca los protocolos de servicio y defina itinerario. Apoye el diseño de la ruta turística con imágenes de los atractivos y recursos naturales, así como de mapas que permitan al turista identificar con precisión el entorno por el cual se desplazará.

En la prestación del servicio en recorridos guiados, el guía turístico se convierte en la pieza clave, debido a que recae sobre él la responsabilidad de la ejecución del guionaje. De él depende el éxito o fracaso de la actividad para el servicio de rutas guiadas.

Para obtener mayor información en la construcción de la evidencia, se sugiere consultar en la Web:

1. Normas técnicas para guías de turismo.
2. Prácticas de sostenibilidad en turismo.
3. Técnicas de manejo de grupos.
4. Turismo accesible-normativas.
5. Liderazgo.



Igualmente lo invitamos a ver el video Diseño de rutas turísticas: <https://youtu.be/N3hXC-qN0iQ>

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** documento diseñando un recorrido guiado con sus protocolos en un ambiente de naturaleza.
- **Formato:** Word o PDF.
- **Extensión:** máximo 10 páginas tamaño carta.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Diseño del recorrido guiado y sus protocolos en ambiente de naturaleza, de acuerdo con las técnicas de manejo, características de usuario y del servicio. GA7-260201077-AA1-EV01.**
- **Evidencia: GA7-260201077-AA1-EV02. Diseño del recorrido guiado y sus protocolos en ambiente cultural, de acuerdo con las técnicas de manejo, características de usuario y del servicio.**

El guía turístico es el protagonista de la interpretación del patrimonio cultural de un destino y uno de los principales agentes de información para el turista. Para diseñar el recorrido guiado en ambiente cultural debe valorar entre otros los recursos culturales como sitios históricos, construcciones con valor arquitectónico, museos, manifestaciones culturales, etc., que satisfagan los intereses culturales de los turistas, permitiendo el disfrute y conocimiento de los valores culturales, históricos y patrimoniales que se encuentran en el recorrido diseñado.

La evidencia consiste en diseñar un recorrido en ambiente cultural y sus protocolos de servicio. Para esto se requiere la organización y alistamiento de los recursos disponibles para la actividad, visita previa de los sitios históricos, edificaciones, museos, monumentos y demás con valor cultural con el fin de verificar disposición y estado de los recursos culturales y atractivos turísticos; en esta visita reúna toda la información pertinente al recorrido y sus sitios (historia, leyendas, estilos de vida, valores patrimoniales, anécdotas, comunidades y demás formas de manifestación cultural). Tenga en cuenta todos los aspectos relevantes del servicio como el tiempo estimado para el recorrido, condiciones del terreno a recorrer, la distancia a recorrer, número de paradas o estaciones, actividades a desarrollar en cada una de ellas y destaque la importancia de la conservación, cuidado y respeto por el patrimonio cultural.

Considere los anteriores elementos y los que se desprenden del tipo de servicio contratado, valore los recursos culturales, tome en cuenta el nivel de dificultad del camino, hora de inicio y finalización del recorrido turístico, una a través de un concepto aglutinador o temática coherente y de manera ordenada los recursos culturales seleccionados a visitar, describa cada uno de los atractivos, establezca los protocolos de servicio y defina itinerario. Apoye el diseño de la ruta turística con imágenes de los atractivos y recursos culturales, así como de mapas que permitan al turista identificar con precisión el entorno por el cual se desplazará.

Se sugiere que consulte en la web:

1. Patrimonio cultural.
2. Comunicación asertiva.
3. Protocolos en la atención de usuarios de servicios turísticos.
4. Normas regulatorias de la actividad turística en escenarios culturales.
5. Turismo cultural.



Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** documento diseñando un recorrido guiado con sus protocolos en un ambiente cultural.
- **Formato:** Word o PDF.
- **Extensión:** máximo 10 páginas tamaño carta.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Diseño del recorrido guiado y sus protocolos en ambiente cultural, de acuerdo con las técnicas de manejo, características de usuario y del servicio. GA7-260201077-AA1-EV02.**

3.3. Actividades de la 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 (240201529)

El emprendimiento es la piedra angular de la economía actual por su poder de unión, trabajo colaborativo y trabajo cooperativo; en el Sena es una realidad el desarrollo de proyectos de emprendimiento que a través de diferentes medios han logrado posicionarse en el sector económico elegido, el ser emprendedor no es solo un ser de gestión económica y comercial, el ser emprendedor Sena es una realidad de calidad de vida óptima que logra ser transversal a un problema y entiende con claridad el impacto social permitiéndose, inclusive, ser generador de empleo y condiciones de mejora para su familia y a las familias cercanas. La importancia de esta competencia es tal que muchas de las personas que tienen una idea de negocio en mente pueden integrar con una metodología bien definida una empresa real.

3.3.1. Actividad de aprendizaje GA7-240201529-AA1 - Reconocer capacidades personales para convertirse en emprendedor, como parte de su proyecto de vida en términos de desarrollo humano y económico.

El inicio de la vida emprendedora se da por medio del autoconocimiento, por muchos años el emprendimiento se ha preguntado si el emprendedor nace o se hace y según Aulet (2017) los emprendedores se pueden formar así que **no es obligatorio que todos los emprendedores sean hijos de otros emprendedores o empresarios** y esa buena noticia inicia con las actividades de conocimiento inicial, bienvenidos.

Duración: 48 horas.

Materiales de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo: **Ser emprendedor.**

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y la correspondiente evidencia que conforma la actividad de aprendizaje.

3.3.2. Actividad de aprendizaje GA7-240201529-AA3 - Establecer el modelo de negocio del emprendimiento.

La viabilidad de un emprendimiento depende de varios factores y entre ellos el factor económico es una



métrica clave, es por eso que se requiere una planeación especial con relación al recurso económico y en esta actividad de aprendizaje. Una empresa es mucho más que un músculo económico, sin embargo, se requiere un recurso económico para estabilizar la subsistencia.

Duración: 48 horas.

Materiales de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo: **Fundamentos financieros para emprender.**

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y la correspondiente evidencia que conforman la actividad de aprendizaje.

- **Evidencia: GA7-240201529-AA3-EV01. Plan de negocio.**

Como parte final y decisiva para el análisis del emprendimiento, el emprendedor o el equipo emprendedor desarrollará la evidencia mediante los siguientes pasos:

1. Elaborar el plan de negocios que incluya: el análisis de su DOFA personal, la idea de negocio e identifique de manera clara las características del emprendimiento.
2. Construya el presupuesto de ventas, en el cual identifique precios de venta unitarios, la cantidad de unidades vendidas, los costos fijos y variables, para servicios se requiere lo mismo, ¿cuál sería el valor de un servicio prestado? y ¿qué pasa si se vende al por mayor? Así mismo, defina el margen de contribución por producto y la venta total, esa sería la utilidad.
3. Elabore el presupuesto de personal, plantee la cantidad de personal que lo apoyará en el emprendimiento, los salarios devengados de forma individual, el cálculo de las prestaciones sociales por cada colaborador, y una consolidación general.
4. Estime los activos fijos necesarios para la puesta en marcha del emprendimiento.
5. Defina el capital inicial que usted como emprendedor requiere para el inicio de actividades, si este capital se obtiene por capital propio o de inversionistas externos, fuentes de financiamiento, subsidios, entre otros.
6. Con la información recolectada en los puntos anteriores proceda a elaborar los diferentes estados financieros como lo son: el flujo de caja y el balance inicial del emprendimiento.

En caso de querer avanzar su proyecto como modelo de vida o como labor diaria se recomienda hacer uso del “Modelo de emprendimiento del fondo Emprender del Sena” que puede ubicar en:

<https://www.fondoemprender.com/Lists/HerramientasEmprendedores/DispForm.aspx?id=14> y de esa forma integrar el grupo de emprendedores que pueden aplicar a capital semilla por parte de la entidad más querida por los colombianos.

Lineamientos para la entrega del producto:

- **Producto a entregar:** documentos con los criterios establecidos y estados financieros.
- **Formato:** archivos en Word y Excel.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Plan de negocio. GA7-240201529-AA3-EV01.**

4. PLANTEAMIENTO DE EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE PARA LA EVALUACIÓN EN EL PROCESO FORMATIVO.



Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Ejecución			Evidencia de producto: Organización de servicio guiado considerando los recursos necesarios para el desarrollo del recorrido GA7-210601023-AA1-EV01.	<ul style="list-style-type: none"> • Dispone recursos físicos de servicio de acuerdo con plan de acción y procedimientos. • Emplea las herramientas de organización según procedimiento de alistamiento administrativo del servicio y las características de la contratación. 	Lista de verificación: IE-GA7-210601023-AA1-EV01
				<ul style="list-style-type: none"> • Dispone recursos físicos de servicio de acuerdo con plan de acción y procedimientos. • Emplea las herramientas de organización según procedimiento de alistamiento administrativo del servicio y las características de la contratación. 	
			Evidencia de conocimiento: Diseño del recorrido guiado y sus protocolos en ambiente de naturaleza, de acuerdo con las técnicas de manejo, características	<ul style="list-style-type: none"> • Orienta grupos en escenarios naturales de acuerdo con las técnicas de manejo, características del usuario, protocolos y características del servicio. • Soluciona situaciones presentadas 	Lista de verificación: IE-GA7-260201077-AA1-EV01



			de usuario y del servicio. GA7-260201077-AA1-EV01	durante la conducción del grupo según técnicas de comunicación asertiva, manejo de conflictos y servicio al cliente.	
			Evidencia de conocimiento: Diseño del recorrido guiado y sus protocolos en ambiente cultural, de acuerdo con las técnicas de manejo, características de usuario y del servicio. GA7-260201077-AA1-EV02.	<ul style="list-style-type: none"> • Orienta grupos en escenarios naturales de acuerdo con las técnicas de manejo, características del usuario, protocolos y características del servicio. • Soluciona situaciones presentadas durante la conducción del grupo según técnicas de comunicación asertiva, manejo de conflictos y servicio al cliente. 	Lista de verificación: IE-GA7-260201077-AA1-EV02
				<ul style="list-style-type: none"> • Orienta grupos en escenarios naturales de acuerdo con las técnicas de manejo, características del usuario, protocolos y características del servicio. • Soluciona situaciones presentadas durante la conducción del grupo según técnicas de comunicación asertiva, manejo de 	



				conflictos y servicio al cliente.	
			Evidencia de producto: Plan de negocio. GA7-240201529-AA3-EV01.	Aplica acciones de emprendimiento de acuerdo con los elementos de desarrollo social y personal	
				Plantea ideas de negocio a partir de oportunidades y necesidades del mercado conforme con el análisis sectorial.	
				<ul style="list-style-type: none"> • Estructura un perfil de emprendedor teniendo en cuenta las habilidades y principios de la gestión empresarial. • Integra elementos básicos de investigación de acuerdo con las necesidades descriptivas del plan de negocio. • Determina grupos focales de mercado de acuerdo con la idea de negocio. • Construye propuestas empresariales y de negocio teniendo en cuenta las necesidades y segmentación del mercado. • Determina el impacto del 	Lista de chequeo: IE-GA7-240201529-AA3-EV01



				plan de negocio conforme con las atribuciones y dinámicas del sector productivo.	
				Argumenta la idea de negocio conforme con la propuesta y necesidades del sector productivo.	

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Administración: proceso de diseñar y mantener un ambiente en el cual las personas, trabajando en grupo, alcanzan con eficiencia las metas establecidas.

Análisis financiero: es el conjunto de principios, técnicas y procedimientos que utiliza para transformar la información reflejada en los estados financieros e información procesada, utilizable para la toma de decisiones económicas, tales como nuevas inversiones y fusiones de empresas.

Capital: es la suma de todos los recursos aportados por los propietarios, socios o accionistas (bienes y valores), para la constitución y puesta en marcha de una empresa.

Cartografía: ciencia que estudia los mapas y cartas geográficas y cómo realizarlos.

Competitividad: capacidad de la sociedad para hacerle frente al desafío de la economía global y al proceso de internacionalización, creando ventajas competitivas sostenibles y al mismo tiempo incrementar sus niveles de bienestar. Capacidad de competir eficientemente en los mercados incrementando a la vez los ingresos reales.

Comunicación asertiva: actitud personal positiva a la hora de relacionarse con los demás y consiste en expresar las opiniones y las valoraciones, evitando descalificaciones, reproches y enfrentamientos.

Cultural: de la cultura o relacionado con ella.

Demanda: cantidad máxima de un bien o servicio que un individuo o grupo de ellos está dispuesto a adquirir a un determinado precio, por unidad de tiempo.

Emprendimiento: la palabra viene del francés *entrepreneur* (pionero), se refiere a la capacidad de hacer un esfuerzo adicional para alcanzar una meta siendo utilizada para identificar a quien comienza una empresa, término que fue ligado a empresarios innovadores o aquellos individuos que con su actividad generan inestabilidad en los mercados; actitud orientada a identificar y tomar oportunidades, siendo un instrumento de cambio cultural para crear y agregar valor.

Encuesta: aplicación de un cuestionario en una investigación de mercados, con el fin de obtener



diferentes tipos de información.

Estado de situación financiera: se trata de un documento que muestra el valor y la naturaleza de los recursos económicos de una empresa, así como los intereses de los acreedores y la participación de los dueños en una fecha determinada.

Estrategia: programas generales de acción y despliegue de recursos para alcanzar los objetivos establecidos de tal forma que definan lo que es o debe ser el negocio de la compañía; forma concreta y específica de solucionar la situación, problema o necesidad del grupo con el cual está trabajándose.

Impuestos: pagos obligatorios de dinero que exige el estado a los individuos y empresas que no están sujetos a una contraprestación directa, con el fin de financiar los pagos propios de la administración del estado y la provisión de bienes y servicios de carácter público, tales como la administración de la justicia, gastos de defensa, subsidios, entre otros.

Itinerario: ruta en la que se describen los lugares por los que se pasa.

Marca: identificación de un producto o servicio, mediante la forma del nombre. Símbolo, diseño o combinación de estos para diferenciarlo de la competencia.

Meteorología: parte de la física que estudia los fenómenos de la atmósfera, la climatología, el viento, la lluvia, los rayos, etc.

Modelo económico: construcción teórica que empleando las matemáticas intenta representar lo esencial de las relaciones económicas del mundo real, constituyendo una abstracción simplificada de la realidad.

Natural: de la naturaleza, relacionado con ella o producido por ella sin la intervención del hombre.

Necesidad en marketing: manifestación del comprador real o potencial que da a entender o expresa un deseo o preocupación que el vendedor puede satisfacer, sensación de falta de algo y que se desea llevar.

Patrimonio cultural: el patrimonio cultural tangible o material se compone de los bienes muebles e inmuebles hechos por las sociedades de nuestro pasado.

Patrimonio arquitectónico: monumentos, edificios y construcciones que representan nuestra memoria física y nuestra evolución o involución social.

Patrimonio natural: es el conjunto de bienes riquezas naturales, o ambientales, que la sociedad ha heredado de sus antecesores, y a los que se les concede un valor excepcional.

Patrimonio: conjunto de bienes propios de una persona o de una institución, susceptibles de estimación económica.

Producción: toda actividad del hombre que, a través de un proceso de transformación de insumos, materias primas y recursos naturales, obtiene bienes y servicios que sirven para satisfacer las necesidades humanas.



Protocolos: conjunto de reglas de formalidad que rigen los actos.

Segmentación de mercado: separación del mercado de un artículo en las categorías de localización, personalidad u otras características para cada división.

Tabulación: expresión de valores, magnitudes, conceptos, etc., por medio de tablas o cuadros.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Alonso González, C. M.^a (2008). El atractivo turístico del Camino del Cid en la comunicación publicitaria. *El Poema de Mío Cid. La comunicación de un mito*. Universidad Pontificia de Salamanca, 59-102.

Aulet, B. (2017). *La disciplina de emprender*. Editorial LID.

Calvi, M. V. (2006). *Lengua y comunicación en el español del turismo*. Arco Libros.

Cravens D., Piercy, N. (2007). *Marketing Estratégico*, Octava Edición Mc Graw Hill Interamericana.

El Informador. (2016). Plan Maestro de Ruta Macondo para el Magdalena. *El Informador*.

<http://www.elinformador.com.co/index.php/el-magdalena/83-departamento/118389-plan-maestro-de-ruta-macondo-para-el-magdalena>

Escamilla, E. y De Gortari, Y. (2014). La gastronomía como destino turístico. *Cuadernos de Patrimonio Cultural y Turismo*, 14, 138-142.

<https://www.cultura.gob.mx/turismocultural/cuadernos/pdf14/articulo10.pdf>

Escobar, H., & Cuartas, V. (s.f.). *Diccionario económico financiero*. Puntos suspensivos.

Kotler P., Keller K., (2012) *Dirección de Marketing*. Pearson Prentice Hall.

Lambin, J. Galluci, C. y Hammond, G. (2008). *Dirección de Marketing, Gestión Estratégica y Operativa de Mercado*. Mc Graw Hill.

Morére, N. y Perelló, S. (2013). *Turismo cultural: patrimonio, museos y empleabilidad*. Fundación Escuela de Organización Industrial (eoi).

Niubó, T. (30 de junio de 2017). *Design Thinking nos ayuda a crear Candidate Personas*.

<https://teresaniubo.com/design-thinking-nos-ayuda-a-crear-candidate-personas/>

Parmerlee, D. (2002). *Cómo preparar un Plan de Marketing*. Ediciones Gestión 2000 S.A.

Pillet, F. (2014). El paisaje literario y su relación con el turismo cultural. *Cuadernos de Turismo*, 33, 297-309. <https://revistas.um.es/turismo/article/view/195751/160451>

Valencia, H. (2007) *Diccionario de marketing*. 3R editores.

Villarreal Larrinaga, O., y Landeta Rodríguez, J. (2010). El estudio de casos como metodología de



investigación científica en dirección y economía de la empresa. Una aplicación a la internacionalización. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 16(3), 31-52.



7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Fabio Alberto Ramírez	Experto Temático	Regional Tolima - Centro de Comercio y Servicios.	Marzo de 2022
Autor (es)	Ana Catalina Córdoba Sus	Asesora Metodológica	Regional Distrito Capital – Centro de Diseño y Metrología.	Marzo de 2022
Autor (es)	Rafael Neftalí Lizcano Reyes	Responsable Equipo Desarrollo Curricular	Regional Santander - Centro Industrial del Diseño y la Manufactura.	Marzo de 2022
Autor (es)	Jhon Jairo Rodríguez Pérez	Corrector de estilo	Regional Distrito Capital - Centro de Diseño y Metrología.	Julio de 2022

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	Harold Hurtado Sierra Esteban Mejía Cortés	Instructor Instructor	Centro de Comercio y Turismo	23-9-2024	Se unificaron criterios de evaluación y a su vez evidencias. Lo anterior debido a repeticiones de criterios de algunas evidencias que no facilitaban el proceso formativo y se volvían monótonas para los aprendices. Cabe aclarar que los cambios realizados no afectan la estructura y el desarrollo pedagógico establecido desde un inicio.



PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del programa de formación:** Guianza turística.
- **Código del programa de formación:** 626500.
- **Nombre del proyecto:** Aplicación de los procedimientos técnicos en la guianza turística que permitan el fortalecimiento de la cadena de valor del turismo en Colombia.
- **Fase del proyecto:** Ejecución.
- **Actividad de proyecto:** AP 8 - Orientar las actividades turísticas.

- **Competen**

cias:

Técnica:

- **210601023** - Coordinar actividades de acuerdo con estrategias de gestión y proceso administrativo.

Transversal:

- **220601501** - Aplicar prácticas de protección ambiental, seguridad y salud en el trabajo de acuerdo con las políticas organizacionales y la normativa vigente.

Clave:

- **240202501** - 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.

- **Resultados de**

aprendizaje: Técnica:

- **210601023-04** - Dirigir salidas de campo de acuerdo con requerimientos técnicos, recursos disponibles y estrategias de gestión.
- **210601023-05** - Verificar la ejecución de los planes de acción y contingencia de acuerdo con los indicadores y protocolos de cierre del servicio.

Transversal:

- **220601501-01** - Analizar las estrategias para la prevención y control de los impactos ambientales y de los accidentes y enfermedades laborales (ATEL) de acuerdo con las políticas organizacionales y el entorno social.
- **220601501-02** - Implementar estrategias para el control de los impactos ambientales y de los accidentes y enfermedades de acuerdo con los planes y programas establecidos por la organización.
- **220601501-03** - Realizar seguimiento y acompañamiento al desarrollo de los planes y programas ambientales y SST, según el área de desempeño.



- **220601501-04** - Proponer acciones de mejora para el manejo ambiental y el control de la SST, de acuerdo con estrategias de trabajo colaborativo, cooperativo y coordinado en el contexto productivo y social.

Clave:

- **240202501-06** - Explicar las funciones de su ocupación laboral usando expresiones de acuerdo al nivel requerido por el programa de formación.
- **Duración de la guía:**

Técnica 240 horas + Transversal 48 horas + Clave 48 horas = 336 horas

2. PRESENTACIÓN

Estimado aprendiz, la presente guía le permite identificar las estrategias de gestión para su implementación mediante el plan de acción, en la realización de actividades de guianza turística al aire libre en ambiente natural. Coordinar los recursos para actividades de campismo requiere, entre otros, el manejo de las técnicas de montaje y desmontaje de campamentos, conocimiento de la infraestructura del lugar a visitar, equipos, utensilios y en general, toda la logística necesaria para este tipo de actividades.

Las actividades turísticas requieren de una evaluación permanente en su ejecución con el fin de establecer acciones de mejora. Mediante informe económico, operativo y logístico, el aprendiz presenta resultados de ejecución y analiza la efectividad de los planes de acción y contingencia implementados.

Esta guía, posibilita aplicar prácticas de protección ambiental, seguridad y salud en el trabajo (SST) con las políticas organizacionales y la normatividad vigente. Se encuentra relacionada con los componentes formativos:

- Fundamentos de medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo.
- Legislación en medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo.

Las actividades de aprendizaje están basadas en la estrategia didáctica de aprendizaje a través de estudio de casos, la cual permite representar circunstancias de la vida real para hallar posibles soluciones que se puedan presentar en el contexto laboral o personal. Esta se desarrolla a través de las siguientes fases:

1. Analizar un problema.
2. Determinar un método de análisis.
3. Adquirir agilidad en determinar alternativas de acción.
4. Tomar decisiones.

Por consiguiente, se presentan cada una de las actividades de aprendizaje que le permitirán desarrollar lo anteriormente mencionado.

El inglés como una de las habilidades contemporáneas más importantes y de mayor impacto en el mundo laboral y social se plantean actividades generales y específicas para el desarrollo de la competencia, teniendo en cuenta el aprendizaje articulado de las 4 habilidades de la lengua (leer, escribir, hablar y escuchar) alineado al MCERL (Marco Común Europeo de Referencia para Lenguas) como estándar del nivel de conocimiento de lengua y categorización de los conocimientos en niveles



de competencia en un idioma.

Para realizar las actividades correspondientes a esta guía de aprendizaje, es necesario revisar los materiales del programa, explorar los documentos de apoyo y realizar consultas investigativas en internet

¡Bienvenido!

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

En este apartado se describirán las actividades de aprendizaje para cada una de las competencias que plantea la fase de ejecución, **actividad del proyecto (AP) 8** - Orientar las actividades turísticas.

3.1. Actividades de la competencia: **Coordinar actividades de acuerdo con estrategias de gestión y proceso administrativo (210601023)**

Estimado aprendiz, en esta competencia adquiere habilidades que le permiten el uso de herramientas administrativas para coordinar las actividades, recursos y su aplicación en el servicio de guionaje en actividades de campamento en ambiente natural.

3.1.1 **Actividad de aprendizaje GA8-210601023-AA1 - Direccionar los recursos para desarrollar actividades de campamento de acuerdo con la planeación del servicio guiado y estrategias de gestión**

Para lograr el éxito en la actividad de campamento turístico, el direccionamiento de los recursos disponibles se debe lograr de una manera eficaz y eficiente, observando detalladamente que estén relacionados con el objetivo del servicio y de acuerdo con los manuales de procesos y procedimientos de la organización.

Duración: 192 horas.

Materiales de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo: **Dirección de salidas de campo y técnicas de campismo.**

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforma la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia: GA8-210601023-AA1-EV02. Montaje del campamento**

Estimado aprendiz, realizar actividades al aire libre y que además conlleve el pernoctar en este ambiente a un grupo de turistas, requiere de la apropiación y desarrollo de las habilidades y técnicas en montaje de campamentos. Considere las necesidades del turista y la forma de satisfacerlas en temas como alimentación, servicios sanitarios, primeros auxilios y otros relevantes; para ello debe conocer previamente la infraestructura disponible en el lugar a acampar.

Evidencie sus conocimientos realizando salida a campo coordinada por su Instructor y el acompañamiento del grupo de formación; en ella demuestre sus habilidades según técnicas de campismo, desarrolle actividades grupales aplicando técnicas de manejo de grupo y evidencie la forma o manera de satisfacer las necesidades de los campistas.



Realice un informe con fotografías o video donde se evidencie el paso a paso de cada una de las actividades desarrolladas.

Se requiere del compromiso por parte del aprendiz con el trabajo en equipo, y compromiso aún mayor con el desarrollo de la autogestión, ya que es necesario que tenga conocimientos previos sobre el tema.

Se sugiere consultar en la Web:

- 1- Técnicas de montaje de campamentos.
- 2- Conservación y manipulación de alimentos.
- 3- Primeros auxilios.

Como sugerencia adicional, lo invitamos a ver el video Turismo de aventura – Montaje de campamentos en el siguiente enlace: <https://youtu.be/wYZW3ghoB4A>

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** informe paso a paso de actividades desarrolladas.
- **Formato:** libre.
- **Extensión:** libre.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Montaje del campamento. GA8-210601023-AA1-EV02.**

3.1.1 Actividad de aprendizaje GA8-210601023-AA2 - Elaborar informe del cierre del servicio de acuerdo a los indicadores de gestión y norma técnica

Estimado aprendiz, toda actividad turística desarrollada produce un informe de resultados o informe de cierre, el cual debe incluir una evaluación global del desarrollo del servicio a partir de la estructuración de indicadores que reflejen la calidad y grado de satisfacción en la actividad turística de campismo. Para el diseño del informe tenga en cuenta los objetivos iniciales en que se fundamenta la actividad, considere los factores económicos, operativos y logísticos que integran la actividad, informe los resultados de la ejecución de la actividad y los análisis de efectividad de los planes de acción y contingencia.

Duración: 48 horas.

Materiales de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo: **Dirección de salidas de campo y técnicas de campismo.**

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforma la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia: GA8-210601023-AA2-EV01. Diseñar informe económico, operativo y logístico del**



servicio guiado en un recorrido cultural.

Medir si una actividad turística desarrollada logra sus metas y objetivos es posible a través del uso de indicadores de gestión. Esta herramienta administrativa se usa en los informes de cierre del servicio permitiendo analizar e interpretar si lo planeado resultó igual a lo ejecutado o por el contrario establecer la desviación y sus implicaciones.

Estimado aprendiz, al finalizar la actividad turística desarrollada al aire libre, debe realizar un balance de la misma, este ejercicio nos indica si lo realizado estuvo bien o mal ejecutado y especialmente permite determinar si se alcanzaron los objetivos establecidos. Tenga en cuenta que un servicio se cierra una vez que todas las actividades programadas hayan finalizado por completo, o en el peor caso, que se haya agotado el tiempo para llevarlas a cabo, asegurando que no van a presentarse costos adicionales y de que se han facturado todas las cantidades al turista.

Tomando en cuenta lo anterior, por favor diseñe para la actividad realizada, el informe de cierre conteniendo el análisis de los recursos económicos invertidos y los beneficios obtenidos, diagnóstico del funcionamiento de la operación analizando si existió o no desviación entre lo planeado y el resultado a través de indicadores, sirviendo estos datos como base para corregir en actividades futuras. Recuerde que lo que no se mide no se puede mejorar y todo es susceptible de medición. Incluya en el desarrollo del informe el análisis e interpretación en la ejecución del plan de acción y plan de contingencia estructurado para la actividad turística campamento.

Se requiere del compromiso por parte del aprendiz con el trabajo en equipo, y compromiso aun mayor con el desarrollo de la autogestión, ya que es necesario que tenga conocimientos previos sobre el tema.

Se sugiere consultar en la Web:

1. Indicadores de gestión.
2. Presupuestos.
3. Logística.

Como sugerencia adicional, lo invitamos a ver los siguientes videos:

- Informe de gestión: <https://youtu.be/-3fWhB6MPU8>
- Indicadores de gestión: https://youtu.be/ON2_v7GrDE0

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- o **Producto a entregar:** documento que contiene informe económico, operativo y logístico del servicio guiado en un recorrido cultural
- o **Formato:** Word o PDF.
- o **Extensión:** máximo 30 hojas tamaño carta.
- o Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Diseñar informe económico, operativo y logístico del servicio según recorrido guiado en un recorrido cultural. GA8-210601023-AA2-EV01.**



- **Evidencia: GA8-210601023-AA2-EV01. Diseñar informe económico, operativo y logístico del servicio guiado en un recorrido natural.**

Medir si una actividad turística desarrollada logra sus metas y objetivos es posible a través del uso de indicadores de gestión. Esta herramienta administrativa se usa en los informes de cierre del servicio permitiendo analizar e interpretar si lo planeado resultó igual a lo ejecutado o por el contrario establecer la desviación y sus implicaciones.

Estimado aprendiz, al finalizar la actividad turística desarrollada al aire libre, debe realizar un balance de la misma, este ejercicio nos indica si lo realizado estuvo bien o mal ejecutado y especialmente permite determinar si se alcanzaron los objetivos establecidos. Tenga en cuenta que un servicio se cierra una vez que todas las actividades programadas hayan finalizado por completo, o en el peor caso, que se haya agotado el tiempo para llevarlas a cabo, asegurando que no van a presentarse costos adicionales y de que se han facturado todas las cantidades al turista.

Tomando en cuenta lo anterior, por favor diseñe para la actividad realizada, el informe de cierre conteniendo el análisis de los recursos económicos invertidos y los beneficios obtenidos, diagnóstico del funcionamiento de la operación analizando si existió o no desviación entre lo planeado y el resultado a través de indicadores, sirviendo estos datos como base para corregir en actividades futuras. Recuerde que lo que no se mide no se puede mejorar y todo es susceptible de medición. Incluya en el desarrollo del informe el análisis e interpretación en la ejecución del plan de acción y plan de contingencia estructurado para la actividad turística campamento.

Se requiere del compromiso por parte del aprendiz con el trabajo en equipo, y compromiso aun mayor con el desarrollo de la autogestión, ya que es necesario que tenga conocimientos previos sobre el tema.

Se sugiere consultar en la Web:

4. Indicadores de gestión.

5. Presupuestos.

6. Logística.

Como sugerencia adicional, lo invitamos a ver los siguientes videos:

- Informe de gestión: <https://youtu.be/-3fWhB6MPU8>
- Indicadores de gestión: https://youtu.be/ON2_v7GrDE0

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** documento que contiene informe económico, operativo y logístico del servicio guiado en un recorrido natural
- **Formato:** Word o PDF.
- **Extensión:** máximo 30 hojas tamaño carta.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Diseñar informe económico, operativo y logístico del servicio según recorrido guiado en un recorrido natural. GA8-210601023-AA2-EV01.**



3.1.2 Actividad de aprendizaje GA8-220601501-AA1 - Identifica estrategias para la prevención y control del impacto ambiental de los accidentes y enfermedades, laborales en situaciones del escenario laboral

Esta actividad se centra en identificar las estrategias para la reducción de la accidentalidad laboral y las enfermedades de origen profesional en las empresas a través de los pilares jurídicos fundamentales que establecen la obligación de prevención. Con ello se espera analizar las estrategias para el control de los impactos ambientales, accidentes y enfermedades de acuerdo con los planes y programas establecidos por las organizaciones.

Por consiguiente, se interpreta el contexto ambiental y se asocia a su entorno laboral acorde con la legislación y normatividad vigente, además de los riesgos que se presentan en su ambiente de trabajo según las políticas de la organización y el entorno laboral. Finalmente, analizar los planes y programas de Gestión Ambiental y de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Duración: 48 horas.

Materiales de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo “**Fundamentos de medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo**”.

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y la correspondiente evidencia que conforman la actividad de aprendizaje.

- **Evidencia: GA8-220601501-AA1-EV01. Análisis de caso de situaciones que se presentan en el contexto ambiental y del SST**

Como se mencionó anteriormente, de acuerdo con la estrategia didáctica de aprendizaje a través de estudio de casos, el aprendiz realizará un análisis de problemas o de situaciones cotidianas. Dicho ejercicio es de:

- Carácter formativo, el cual permite determinar el nivel alcanzado de desarrollo de la competencia durante la formación.
- Carácter evaluativo, que determina el dominio y el nivel máximo alcanzado en la competencia.

Recuerde previamente haber realizado la lectura del componente formativo antes de dar inicio al desarrollo de la tarea.

Orientaciones para el desarrollo de la actividad:

Esta actividad de aprendizaje consta de dos partes:

- a. Identificación de Condiciones de Seguridad y Peligros.
- b. Elaboración de Matriz de identificación de los peligros y la valoración de los riesgos en seguridad y salud en el trabajo.

a. Caso



En la empresa “Vestidos y costuras S.A.S.”, los operarios que trabajan en las máquinas bordadoras, deben descender al sótano, donde se encuentran las máquinas que les permite realizar su labor. Algunos de ellos han tenido caídas y tropiezos en las escaleras que los conducen hacia el sótano, debido a que en este lugar se cuenta con poca luz lo que dificulta caminar de manera segura por las escaleras; esta situación fue expuesta al encargado del Sistema de Gestión de seguridad y salud en el trabajo de la empresa hace días atrás, aunque a la fecha no se ha atendido la situación.

Análisis e Interpretación:

Identifique en el caso anterior y justifique cada respuesta:

- Las condiciones de seguridad.
- Factores de riesgo.
- Tipos de peligro.
- Condiciones de seguridad por actividad económica.

b. Matriz de identificación de riesgos y peligros

Con la información presentada en el caso, diligencie la siguiente matriz, teniendo en cuenta la GTC45 (guía para la identificación de los peligros y la valoración de los riesgos en seguridad y salud en el trabajo).

Proceso	Zona/lugar	Actividades	Tareas	Rutinario		Peligro		Efectos Posibles	Control Existente		
				Sí	No	Descripción	Clasificación		Fuente	Medio	Persona

• Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

Considerando el estudio de caso desarrollar los siguientes puntos:

- **Producto específico a entregar:** documento en Word, el cual debe contener la siguiente estructura:
 - Título.
 - Describir las situaciones que se presentan en el contexto ambiental y de SST
 - Describir las estrategias para la prevención y control de los impactos ambientales, accidentes y enfermedades laborales
 - Establecer acciones en medio ambiente y SST
 - Determinar las oportunidades de mejora en medio ambiente y SST
- **Formato:** Word.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Análisis de caso de situaciones que se presentan en el contexto ambiental y del SST. GA8-220601501-AA1-EV01.**



3.2 Actividades de la 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 (240202501)

Desenvolverse como hablante de una segunda lengua vincula, sin lugar a dudas, la necesidad de comprender cada contexto en que el individuo tenga alguna experiencia, bien sea personal, laboral o profesional, social, técnica. Apropiarse del lenguaje justo, para cada contexto y situación cotidiana o extraordinaria, aporta al hablante herramientas no solo de comprensión, también de seguridad y confianza para el desarrollo de sus habilidades lingüísticas, sociales, actitudinales y de desempeño suficiente como sujeto aportante.

3.1.3 Actividad de aprendizaje GA8-240202501-AA1 - Presentar funciones de su ocupación laboral

El aprendizaje de una segunda lengua se facilita cuando se comienza a estudiar desde temas conocidos como son las situaciones de la cotidianidad ya sea abordándolas desde el momento actual. Para comenzar a interactuar tanto de forma oral como escrita acerca de las actividades de la vida diaria, se requiere comprender información personal y familiar haciendo uso de la estructura, el vocabulario y contextos requeridos. En ese proceso se debe evidenciar la habilidad para emplear los conceptos adquiridos y emplearlos adecuadamente, dentro de esta actividad se requiere que se emplee de manera extensiva el vocabulario relativo a las actividades desarrolladas dentro de un ambiente laboral con el uso de opiniones y anécdotas.

Es importante seguir las indicaciones del instructor en cuanto a la mejor manera de apropiar el material del curso y la correlación que tiene este con el programa de formación.

Duración: 48 horas.

Material de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo: **LEVEL 8 - MCERL B1.2+.**

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforma la actividad de aprendizaje:

3.1.3.1 Evidencia: GA8-240202501-AA1-EV02. Video

El cambio constante es una realidad, tanto para los organismos como para las empresas y así en su entorno se altera la forma de evolucionar con condiciones cambiantes del mercado que pueden hacer que las ofertas de productos y servicios mejoren. Una de las tecnologías de cambio más rápido es por ejemplo la móvil, que afecta directamente la forma en que las empresas llevan a cabo sus operaciones y los productos y servicios que ofrecen en el ecosistema empresarial actual. Por lo tanto, es útil que las empresas comprendan las fuerzas generales detrás de este cambio tecnológico.

De acuerdo a lo anterior y el material de estudio realice una presentación oral en formato vídeo sobre aspectos que desde su actividad laboral o programa de formación pueden evolucionar de acuerdo al uso de la tecnología o aparición de nuevas herramientas innovadoras en la guianza turística.

Para la elaboración del vídeo con la cámara web, tenga en cuenta el desarrollo de un guion o estructura a través de una herramienta como PowerPoint, Emaze, Prezi en la que se dispongan



algunas diapositivas con imágenes para dar cuenta de la presentación de cómo es posible ver la tecnología como un proceso evolutivo en su actividad laboral o programa de formación.

Diapositivas: durante el desarrollo de la presentación oral es ideal que presente entre 5 y 9 diapositivas, donde se incluyan los siguientes elementos:

- Diapositiva de portada (datos básicos del aprendiz, nombre del curso, instructor y nombre de la actividad).
- Diapositivas en donde se muestren algunos productos evolutivos frente a revolucionarios de acuerdo a su contexto laboral o programa de formación.
- Diapositivas en donde se muestren algunas variaciones culturales frente a las funciones de su trabajo o de su programa de formación.
- Diapositiva en la que mencione al menos una conclusión los aspectos que pueden evolucionar de acuerdo al uso de la tecnología o aparición de nuevas herramientas innovadoras.

Estructura del vídeo con cámara web: cuando grabe el video, tenga en cuenta que las fotos, imágenes y textos que use en las diapositivas deben ser un apoyo visual para denotar buena pronunciación y su aprendizaje (*future perfect and future perfect progressive*).

Para la realización de la emisión del vídeo deberá encender su cámara web, mostrar la pantalla con las diapositivas creadas. La recomendación es utilizar alguna herramienta digital que permite grabar el vídeo y pantalla como; Screencast-o-Matic, Loom, Camtasia, recordscreen.io, scnrncrd.com e incluso existen aplicaciones como X Recorder para que pueda realizarlo desde su teléfono móvil. Lo importante es mostrar las diapositivas, su cámara web e ir realizando su presentación de forma oral.

Una vez finalizado el vídeo debe cargarlo a YouTube o Vimeo, con su cuenta de correo personal o institucional; compruebe que no tenga restricciones de visualización para que pueda compartir el enlace de visualización.

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- 3.1.3.1.1 **Producto a entregar:** documento con los datos del aprendiz y enlace del video.
- 3.1.3.1.2 **Formato:** Word o PDF con la URL del vídeo.
- 3.1.3.1.3 **Extensión:** de 3 a 7 minutos.
- 3.1.3.1.4 Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Video. GA8-240202501-AA1-EV02.**

4 PLANTEAMIENTO DE EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE PARA LA EVALUACIÓN EN EL PROCESO FORMATIVO.

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
-----------------------------	----------------------------------	--------------------------	---------------------------	-------------------------	---------------------------------------



EJECUCIÓN				-Supervisa la logística de la salida de campo de acuerdo con plan de acción, condiciones de infraestructura del destino y estrategias de gestión. -Monta campamento según técnicas de campismo, requerimientos técnicos y condiciones de manipulación de alimentos.	Lista de verificación: IE-GA8-210601023-AA1-EV01
			Evidencia de producto: Montaje del campamento. GA8-210601023-AA1-EV02.	-Supervisa la logística de la salida de campo de acuerdo con plan de acción, condiciones de infraestructura del destino y estrategias de gestión. - Monta campamento según técnicas de campismo, requerimientos técnicos y condiciones de manipulación de alimentos	Lista de verificación: IE-GA8-210601023-AA1-EV02
			Evidencia producto:	-Presenta informes económico,	



			<p>Diseñar informe económico, operativo y logístico del servicio guiado en un recorrido cultural.</p> <p>GA8-210601023-AA2-EV01.</p>	<p>operativo y logístico del servicio según estructura, los resultados de la ejecución y el análisis de la efectividad de los planes de acción y de contingencia.</p> <p>-Propone el ajuste de los planes de acción y de contingencia con base en los indicadores de gestión.</p>	<p>Lista de verificación: IE-GA8-210601023-AA2-EV01</p>
			<p>Evidencia de producto:</p> <p>Diseñar informe económico, operativo y logístico del servicio guiado en un recorrido natural. GA8-210601023-AA2-EV02.</p>	<p>-Presenta informes económico, operativo y logístico del servicio según estructura, los resultados de la ejecución y el análisis de la efectividad de los planes de acción y de contingencia.</p> <p>- Propone el ajuste de los planes de acción y de contingencia con base en los indicadores de gestión.</p>	<p>Lista de verificación: IE-GA8-210601023-AA2-EV02</p>



			<p>Evidencia de conocimiento:</p> <p>Análisis de caso de situaciones que se presentan en el contexto ambiental y del SST.</p> <p>GA8-220601501-AA1-EV01.</p>	<p>-Interpreta el contexto ambiental y de SST, asociado a su entorno laboral y social acorde con la legislación y normativa vigente.</p> <p>-Relaciona la legislación y normatividad vigente sobre medio ambiente y SST con los aspectos e impactos ambientales, y riesgos que se presentan en su ambiente de trabajo según políticas de la organización y el entorno laboral.</p>	<p>Lista de verificación:</p> <p>IE-GA8-220601501-AA1-EV01</p>
				<p>Analiza los planes y programas de gestión ambiental y de SST para la aplicación de los controles de impacto ambiental establecidos por la organización.</p>	



				<p>-Participa en el desarrollo de acciones orientadas al control de los impactos ambientales y la disminución de accidentes y enfermedades laborales de acuerdo con los planes y programas establecidos por la organización.</p> <p>-Determina acciones para orientar a su equipo de trabajo en los planes y programas ambientales y de SST según políticas de la organización.</p>	
				<p>Implementa acciones coordinadas para el monitoreo de los planes y programas ambientales y de SST según su área de desempeño.</p> <p>-Fomenta la cultura ambiental responsable, el desarrollo sustentable y el autocuidado</p>	



				en su contexto social y productivo de acuerdo con la integración de los diferentes actores relacionados.	
				-Participa en juegos de rol guiados o situaciones simuladas sobre situaciones cotidianas y laborales actuales, pasadas y futuras en contextos sociales orales y escritos.	
			Evidencia de producto: Video. GA8-240202501-AA1-EV02.	-Establece acciones de mejora continua para el alcance.	Lista de chequeo: IE-GA8-240202501-AA1-EV02
				Establece acciones de mejora continua para el alcance.	

5 GLOSARIO DE TÉRMINOS

Acción de mejora: actuación de optimización al Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo para lograr mejoras, tanto en el desempeño de la organización sobre aspectos de seguridad y salud como en el trabajo, de forma coherente con su política.

Alta dirección: persona o grupo de personas que dirigen y controlan una empresa.

Amenaza: peligro latente de que un evento físico de origen natural, o causado, o inducido por la acción



humana de manera accidental, se presente con una severidad suficiente para causar pérdida de vidas, lesiones u otros impactos en la salud, así como daños y pérdidas en los bienes, la infraestructura, los medios de sustento, la prestación de servicios y los recursos ambientales.

Biomas: es área biótica o paisaje bioclimático. Se denomina a una región de la superficie de la Tierra que presenta uniformidades en cuanto al clima, la flora y la fauna, constituyendo así una zona identificable a partir del tipo y la variedad de ecosistemas que es posible hallar en ella.

Campamento: conjunto de tiendas de campaña donde se instala un conjunto de personas que van de camino a un lugar o se reúnen con algún fin

Camping: lugar al aire libre acondicionado para que acampen en él, a cambio de una cantidad de dinero establecida, turistas y personas en vacaciones; generalmente dispone de instalaciones como lavabos, lavandería, bar, restaurante, etc.

Diagnóstico de condiciones de salud: resultado del procedimiento sistemático para determinar “el conjunto de variables objetivas de orden fisiológico, psicológico y sociocultural que determina el perfil sociodemográfico y de morbilidad de la población trabajadora” (adaptada de la Decisión 584 de la comunidad Andina de Naciones).

Elemento de protección personal: dispositivo que sirve como barrera entre un peligro y alguna parte del cuerpo.

Emergencia: situación de peligro o su inminencia, que afecta el funcionamiento normal de la empresa. Requiere de una reacción inmediata y coordinada de los trabajadores, brigadas de emergencias y primeros auxilios; en algunos casos, de otros grupos de apoyo dependiendo de su magnitud.

Enfermedad: Condición física o mental adversa identificable, que surge, empeora o ambas, a causa de la actividad laboral, una situación relacionada con el trabajo o ambas (NTC3701).

Evaluación higiénica: medición de los peligros ambientales presentes en el lugar de trabajo para determinar la exposición ocupacional y riesgo para la salud, en comparación con los valores fijados por la autoridad competente.

Future perfect progressive: también llamado a veces el futuro perfecto progresivo, es un tiempo verbal que describe acciones que continuarán hasta un punto en el futuro.

Future perfect: es para hablar de una acción que se completará entre ahora y algún momento en el futuro.

Indicadores de gestión: expresión cuantitativa del comportamiento y desempeño de un proceso, cuya magnitud, al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se toman acciones correctivas o preventivas según el caso.

Innovación tecnológica: es un producto o proceso nuevo o mejorado cuyas características tecnológicas son significativamente diferentes a las anteriores. Las innovaciones tecnológicas de productos implementadas son productos nuevos (innovaciones de productos) o procesos en aplicación (innovaciones de procesos) que se han introducido en el mercado.

Lugar de trabajo: espacio físico en el que se realizan actividades relacionadas con el trabajo, bajo el control de la organización.

Matriz legal: compilación de requisitos normativos exigibles a la empresa, acorde con las actividades propias e inherentes de su actividad productiva, los cuales dan los lineamientos normativos y técnicos para desarrollar el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el



Trabajo (SG-SST) el cual deberá actualizarse en la medida que sean emitidas nuevas disposiciones aplicables.

Mejora continua: proceso recurrente de optimización al Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, para lograr mejoras en el desempeño dentro de este campo, de forma coherente con la política de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) de la organización.

Morbilidad: cantidad de personas que enferman en un lugar y un período de tiempo determinados en relación con el total de la población.

Personal statement: es una declaración personal a través de un documento que a menudo se solicitan en organizaciones o entidades académicas en la que se expresan habilidades y aptitudes que demuestran los diferentes conocimientos y experiencia que ha adquirido a lo largo de la experiencia.

Plan de acción: hoja de ruta que puede ayudarlo a lograr sus metas y objetivos.

Plan de contingencia: es un conjunto de procedimientos alternativos a la operatividad normal de cada institución.

Plan de mejora: conjunto de medidas de cambio que se toman en una organización para mejorar su rendimiento.

Política de seguridad y salud en el trabajo: compromiso de la alta dirección de una organización con la seguridad y la salud en el trabajo, expresadas formalmente mediante la definición de su alcance y que responsabiliza a toda la organización.

Preguntas directas: preguntas en las cuales se emplea auxiliar.

Preguntas indirectas: preguntas en las cuales no se emplea auxiliar.

Question tags: son preguntas cortas empleadas para confirmar o descartar información.

Rubrica TIGRE: son los criterios que evalúan las contribuciones y participaciones en un foro de debate con el fin de profundizar en el aprendizaje significativo a través de la comunicación

Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo: consiste en el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua; incluye la política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoría y las acciones de mejora, con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud en el trabajo.

6 REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

ABA English. *Cómo se pronuncia TH en inglés*. <https://www.abenglish.com/es/fonetica-inglesa/th/>

Bardeen, Matthew & Cerpa, Narciso. (2015). Editorial: Technological Evolution in Society - The Evolution of Mobile Devices. Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research. 10. 10.4067/S0718-18762015000100001.

https://www.researchgate.net/publication/267391509_Editorial_Technological_Evolution_in_Society_-_The_Evolution_of_Mobile_Devices

Clemente, J. S., Roig, B., Valencia, S., Rabadán, M. T. y Martínez, C. (2008). Actitud hacia la



gastronomía local de los turistas: dimensiones y segmentación de mercado. Pasos: Revista de Turismo y Patrimonio Cultural.

Gaitán, J. y Cano, J. J. (2012). El geoturismo: una modalidad de turismo alternativo sustentable y factor de desarrollo territorial

Instituto de Estadística de Cataluña (idescat). (2016). Indicadores anuales: turismo.

Moure, O. (1999). El acento en las palabras de dos sílabas.

<http://www.ompersonal.com.ar/ompronounce/unit11/page1.htm>

Norma Técnica Colombiana NTC 3701 (2015). *Higiene y seguridad. Guía para la clasificación, registro y estadística de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales*. ICONTEC.

Parques Nacionales Naturales de Colombia (pnnc). (2016b)

Pulido-Fernández, M., García-Marín, R. y Lagar Timón, D. (2011). El geoturismo como estrategia de desarrollo en áreas rurales deprimidas: propuesta de geoparque Villuercas, Ibores, Jara.

Systems, V. (2013). Inglés: grado superior. McGraw-Hill España. <https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/50221?page=1>

UCAS. (2021, Jan. 29). HOW TO WRITE A UCAS UNDERGRADUATE PERSONAL STATEMENT <https://www.ucas.com/undergraduate/applying-university/how-write-ucas-undergraduate-personal-statement#how-to-write-it>

7 CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Fabio Alberto Ramírez	Experto Temático	Regional Tolima - Centro de Comercio y Servicios.	Marzo de 2022
Autor (es)	Ana Catalina Córdoba Sus	Asesora Metodológica	Regional Distrito Capital – Centro de Diseño y Metrología.	Marzo de 2022
Autor (es)	Rafael Neftalí Lizcano Reyes	Responsable Equipo Desarrollo Curricular	Regional Santander - Centro Industrial del Diseño y la Manufactura.	Marzo de 2022
Autor (es)	Sandra Patricia Hoyos Sepúlveda	Corrección de estilo	Regional Distrito Capital - Centro de Diseño y Metrología	Julio de 2022

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del cambio
--	--------	-------	-------------	-------	------------------



Autor (es)	Harold	Hurtado	Instructor	Centro de	23-9-	Se unificaron criterios de evaluación y a su vez evidencias. Lo anterior debido a repeticiones de criterios de algunas evidencias que no facilitaban el proceso formativo y se volvían monótonas para los aprendices. Cabe aclarar que los cambios realizados no afectan la estructura y el desarrollo pedagógico establecido desde un inicio.
	Sierra		Instructor	Comercio y Turismo	2024	
	Esteban Mejía					
	Cortés					



PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del programa de formación:** Guianza turística.
- **Código del programa de formación:** 626500.
- **Nombre del proyecto:** Aplicación de los procedimientos técnicos en la guianza turística que permitan el fortalecimiento de la cadena de valor del turismo en Colombia.
- **Fase del proyecto:** Ejecución.
- **Actividad de proyecto:** AP 9 - Orientar las actividades turísticas.
- **Competencias:**

Técnicas:

- **260201080** - Transmitir información cultural de acuerdo con técnicas narrativas y de interpretación patrimonial.
- **260402004** - Atender incidentes según protocolos y normativa.

Transversal:

- **240201526** - Enrique Low Murtra Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.

- **Resultados de aprendizaje:**

Técnicas:

- **260201080-05** - Implementar la experiencia turística con base en el diseño y las técnicas de comunicación interpretativa.
- **260402004-03** - Resolver situaciones imprevistas, de emergencia o de peligro del servicio guiado con base en el plan de contingencias, el procedimiento, la responsabilidad civil del guía y la normativa.

Transversal:

- **240201526-01** - 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.
- **240201526-02** - Establecer relaciones de crecimiento personal y comunitario a partir del bien común como aporte para el desarrollo social.
- **240201526-03** - Promover el uso racional de los recursos naturales a partir de criterios de sostenibilidad y sustentabilidad ética y normativa vigente.
- **240201526-04** - Contribuir con el fortalecimiento de la cultura de paz a partir de la dignidad humana y las estrategias para la transformación de conflictos.

- **Duración de la guía:**

Técnicas 240 horas + Transversal 48 horas = 288 horas



2. PRESENTACIÓN

Estimado aprendiz, bienvenido a esta fase del proceso formativo, donde podrá poner en práctica todos los conceptos aprendidos en el componente de formación, a través de esta guía de aprendizaje, la cual integra un conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que son aplicados al desempeño de la función productiva del guía turístico. Es importante transmitir información cultural de acuerdo con técnicas narrativas y de interpretación patrimonial, por lo que es necesario implementar la experiencia turística con base en el diseño y las técnicas de comunicación interpretativa.

Las narrativas sociales tienen su propia estructura, expresando las intenciones e interacciones humanas. Cada ser humano tiene una historia que contar, la cadena de todas las historias humanas proporciona la base para la creación de la realidad; las acciones, palabras y pensamientos de la historia resuenan con el futuro de los demás y, en última instancia, de uno mismo. La memoria colectiva como un patrimonio cultural en movimiento que es reinventado.

En el marco del proceso de la formación profesional integral propuesta por el SENA, se concibe el abordaje de la dimensión ética como eje transversal. A través de ella, podemos desarrollar habilidades para relacionarnos “con el otro” desde una visión más holística y más humana, con un enfoque diferencial, en el cual “ese otro” sea reconocido y visibilizado en su diferencia y unicidad. Esta construcción de nuevas relaciones implica una modificación de actitudes para la resolución de conflictos, lo cual nos lleva a establecer vínculos personales a partir de una comunicación asertiva, relaciones de solidaridad, de tolerancia, enmarcadas en el respeto por el otro.

¡Bienvenido!

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

En este apartado, se describirán las actividades de aprendizaje para cada una de las competencias que plantea la fase de ejecución, **actividad del proyecto (AP) 9** - Orientar las actividades turísticas.

3.1. Actividades de la competencia: Transmitir información cultural de acuerdo con técnicas narrativas y de interpretación patrimonial (260201080)

Tan importante como definir un concepto y diseñar una experiencia, es ejecutar la experiencia. Esto le permite materializar la iniciativa, incorporando el contenido planificado y realizando las acciones planificadas asociadas con los componentes de la infraestructura. Entonces, para lograr la implementación, es necesario responder algunas preguntas sobre: ¿cómo debería ambientar mi experiencia? ¿Qué elementos requiero para implementar el escenario? ¿Qué equipamiento y herramientas debo tener para generar emotividad y afianzar mi vivencia? ¿Cómo lograr armonía en el entorno generando identidad?

3.1.1. Actividad de aprendizaje GA9-260201080-AA1 - Poner en marcha el diseño de la experiencia turística aplicando técnicas y herramientas para la comunicación oral y corporal.

En el mundo del turismo, es importante que la gente recuerde bien el lugar y lo fomente el boca a boca. Por esta razón, necesita planificar las sensaciones y emociones que quiere que las personas recuerden.



Una experiencia turística es un conjunto de sensaciones y emociones que el turista interpreta a partir de un conjunto de estímulos en cada etapa del contacto con un producto turístico. Este conjunto de estímulos se articula utilizando como pilar el concepto de marca o historia.

Duración: 144 horas.

Materiales de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo: **Conectando al turista con la experiencia.**

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia: GA9-260201080-AA1-EV02. Desarrollo de una experiencia turística en el marco de un plan interpretativo.**

Una experiencia turística es un conjunto de sensaciones y emociones que el turista interpreta a partir de un conjunto de estímulos en cada etapa del contacto con un producto turístico. Este conjunto de estímulos se articula utilizando como pilar el concepto de marca o historia, por tanto, una vez completado el diseño, es hora de hacerlo realidad, así que comparará lo planteado en el atractivo turístico y le implementará el diseño que ha propuesto, por lo que presentará un documento desarrollando ese plan interpretativo.

Siga los siguientes consejos:

- Grafique el escenario o mapa de referencia del territorio o destino donde se realizará su experiencia.
- Actividades que forman parte de la experiencia turística.
- Mapee las vías de acceso y conexión, de este modo, garantiza el acceso y la seguridad del visitante.
- Guion de la experiencia turística guiada.
- Herramientas implementadas para apoyar la experiencia.
- Señalización informativa del territorio a interpretar.
- Tome el atractivo turístico que escogió, compárelo, y a partir del diseño de un plan interpretativo, demuestre qué mejoras se evidencian en la experiencia turística del atractivo turístico.
- Considere otros aspectos que le parezcan importantes o necesarios.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** video con el desarrollo de una experiencia turística.
- **Formato:** video con buen audio y resolución
- **Extensión:** libre.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Desarrollo de una experiencia turística en el marco de un plan interpretativo. GA9-260201080-AA1-EV02.**



3.2. Actividades de la competencia: Atender incidentes según protocolos y normativa (260402004)

En esta actividad, se busca aprender a gestionar el riesgo de desastres, manejar emergencias y atender incidentes, según marco normativo, parámetros legales y protocolos internacionales.

3.2.1. Actividad de aprendizaje GA9-260402004-AA1 - Manejar situaciones imprevistas, emergencias, peligros de acuerdo con las normas de seguridad y salud en el trabajo y la normativa del sector.

En esta actividad, se pretende cumplir la normativa de seguridad y salud en el trabajo para gestionar las contingencias presentadas durante la prestación del servicio, con base en el procedimiento, los grupos de apoyo disponibles y las condiciones de salud del usuario.

Duración: 96 horas.

Materiales de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo: **Control de imprevistos en el servicio guiado.**

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia: GA9-260402004-AA1-EV02. Taller: manejo de pánico, asistencia y protección personal, control de imprevistos, y acciones de respuesta en primeros auxilios.**

En un documento, responda las siguientes preguntas:

1. ¿Qué elementos debe contener un botiquín de viaje?
2. ¿De qué manera el conocimiento de la aplicación de las técnicas de primeros auxilios, durante la guía por parte de los guías, incide en la calidad del turismo?
3. ¿Cuál es la clasificación de los riesgos para los viajes turísticos?
4. ¿Cuáles son las principales causas por las cuales se puede presentar una crisis durante un recorrido?
5. ¿Cuáles son los principales factores que pueden aumentar la vulnerabilidad del turismo?
6. ¿Qué se puede hacer para prevenir y/o mitigar los desastres en turismo?
7. ¿Cuáles son las fases de gestión anticrisis?
8. En caso de tener una dama con ataques de pánico dentro del recorrido guiado, ¿cuáles serían los protocolos para atenderla?
9. En caso de intoxicación de más de 3 personas en el grupo de turistas, ¿cuáles serían los protocolos para atenderla?
10. En caso de presentarse una avalancha moderada cerca al lugar del recorrido turístico, ¿cuáles serían los protocolos para atenderla?

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** taller.
- **Formato:** Word o PDF.



- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda a espacio: Taller: manejo de pánico, asistencia y protección personal, control de imprevistos, y acciones de respuesta en primeros auxilios. GA9-260402004-AA1-EV02.

3.3. Actividades de la competencia: Enrique Low Murta Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz (240201526)

Las actividades de aprendizaje para esta competencia permiten establecer relaciones de crecimiento personal y comunitario a partir del bien común y como aporte para el desarrollo social y, sobre todo, para la construcción de una cultura de paz; es un reto necesario y muy importante para Colombia en el momento actual. Las relaciones interpersonales constituyen en el mundo de hoy una habilidad necesaria para el desempeño profesional de los aprendices y un aporte a la construcción de una sociedad más pacífica y solidaria.

3.3.1. Actividad de aprendizaje GA9-240201526-AA1 - Diseñar y definir su proyecto de vida, de acuerdo con el reconocimiento de principios y valores éticos.

La siguiente actividad le permitirá reconocer la importancia que tienen las acciones humanas en la construcción de una cultura de paz, a través del diseño de su propio proyecto de vida.

Duración: 24 horas.

Materiales de formación a consultar: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo: **Ser individuo.**

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y la correspondiente evidencia que conforma la actividad de aprendizaje.

- **Evidencia: GA9-240201526-AA1-EV01. Presentación del proyecto de vida.**

Esta evidencia consiste en realizar una reflexión personal sobre la lectura de un texto que describe extractos de la historia de una joven que lucha por los derechos de la educación en el país de ella y cómo, a partir de lo anterior, ha construido su proyecto de vida:

La historia de Malala, en su libro “Yo soy Malala” (Yousafzai y Lamb, 2013), nos permite hacer una reflexión sobre el tema que nos atañe: “ética y cultura de paz”, desde las acciones que ha logrado esta joven para cambiar e identificar una problemática que afecta a las mujeres en toda la región, para lograr reflexionar desde nuestro entorno, desde los actos que cada uno pueda hacer para el reconocimiento del valor del otro y de uno mismo.

“Apoyemos a Malala – la educación de las niñas es un derecho” es el lema de un acto que tuvo lugar el 10 de diciembre de 2012 en la Sede de la UNESCO, coincidiendo con el Día de los Derechos Humanos, organizado por la UNESCO y el gobierno de Pakistán. Su objetivo era impulsar políticas para garantizar el derecho de todas las niñas a acudir a la escuela. El acto rendía homenaje a Malala Yousafzai, la adolescente de 15 años que sobrevivió a un intento de asesinato por haber defendido el derecho a la educación de las niñas pakistaníes, a quienes el régimen talibán prohíbe ir a clase en el Valle del Swat. Esa prohibición viola el derecho humano a la educación y a la igualdad entre los sexos.

La historia de Malala muestra valentía, perseverancia y resiliencia. No solo refleja cómo se intenta despojar a las niñas del derecho a la educación, sino cómo se vulneran muchos otros derechos humanos



de las mujeres y también de los hombres (aunque en menor medida) en su país.

Antes de que aprendiera a hablar, Malala iba a gatas a las aulas vacías y hacía como si enseñara. Cuando se enteró de que los talibanes iban a cerrar los colegios, comenzó a dar discursos en canales de televisión, emisoras locales y nacionales, y adquirió la costumbre de practicar frente al espejo. El día que cumplió 16 años, recibió el regalo más extraordinario que podía imaginar: fue invitada a hablar en las Naciones Unidas y pronunció un discurso que llegó a todo el mundo. Malala, en una de las páginas de su libro, dice: “Los micrófonos me hacían sentir como si llegara a todo el mundo”.

Si a usted le dieran la palabra, ¿qué le diría al mundo? ¿Qué haría para hacer del mundo un lugar mejor?

Luego, identifique y reflexione sobre su entorno familiar y realidad social. Reconozca sus necesidades en relación con las acciones que debe realizar en su futuro, en lo que tiene que ver con sus estudios profesionales y laborales; reconocer cuáles son sus valores y cuáles sus sentimientos, en comparación con esos valores que orientarán sus acciones con un proyecto a nivel individual, familiar, comunitario y ambiental.

A partir de allí, realice un documento de presentación en el que expone su proyecto de vida y desarrolle un análisis del individuo con el entorno. A la par, refiera brevemente acciones personales acerca del uso racional de los recursos naturales. Tome como lineamientos de orientación el anexo: “**Proyecto_de_vida**”.

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Productos para entregar:** documento escrito.
- **Extensión:** 4 páginas.
- **Formato:** Word o PDF.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Presentación del proyecto de vida. GA9-240201526-AA1-EV01.**

3.3.2. Actividad de aprendizaje GA9-240201526-AA4 - Analizar y reflexionar alrededor de acuerdos de paz, teniendo en cuenta el contexto social y la dignidad humana.

La siguiente actividad le permitirá fortalecer el pensamiento y la promoción de una cultura de paz, a través del reconocimiento de los hitos históricos de su contexto social.

Duración: 24 horas.

Materiales de formación a consultar: para desarrollar esta actividad adecuadamente, se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo: Ser agente de cambio.

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y la correspondiente evidencia que conforma la actividad de aprendizaje.

• Evidencia: GA9-240201526-AA4-EV01. Solución del caso.

Para el desarrollo de esta actividad, es necesario iniciar reconociendo los principales hitos del conflicto armado en Colombia, pues esta reconstrucción del pasado es considerada como la base para la construcción de la memoria colectiva de un país, una sociedad, o un grupo social. Se sugiere indagar en estos hechos, para así poder introducirse en el tema de cultura y acuerdos de paz.

Esta actividad, entonces, consiste en una reflexión y elaboración de un documento colaborativo, el cual surge de la solución del siguiente caso:

Colombia no es el único país que ha vivido y vive en conflicto armado interno. Existen sociedades que



han logrado superar sus conflictos y han llevado a cabo procesos de transición exitosos, como la mayoría de las dictaduras de América Latina, especialmente, Argentina y Chile, o países con conflictos internos muy fuertes, como Sudáfrica o Alemania, de quienes se pueden adquirir las buenas experiencias de los procesos transicionales y evitar al máximo los errores cometidos en ellas.

Para esto, es de gran utilidad la experiencia vivida en otros países, como Sudáfrica, con un proceso de construcción de memoria, no perfecto ni completo, pero sí mucho más avanzado y consciente de la importancia y necesidad de hacer y preservar la memoria. Países que pueden aportar ideas, experiencias y errores, pero, sobre todo, para promover el hecho de manifestar aquellas historias que se están dejando en el olvido. Para desarrollar esta evidencia, debe leer con detenimiento el caso sobre las “lecciones del proceso de paz sudafricano”, dispuesto como material complementario en el componente formativo 4: ser agente de cambio; luego, responda las preguntas de reflexión en relación con los acuerdos de paz que se están presentando en Colombia y entregue un documento con las instrucciones.

Preguntas de reflexión:

Para hacer un análisis del caso propuesto, realice una comparación entre los acuerdos de paz en Sudáfrica y los acuerdos de paz en Colombia, teniendo en cuenta varios criterios:

- ★ ¿Quiénes intervinieron?
- ★ ¿Cuál fue su manera de actuar y de gestionar el conflicto?
- ★ ¿Cuáles eran sus intenciones e intereses?
- ★ ¿Cuáles eran los condicionantes o circunstancias políticas, económicas, sociales y culturales de la situación?
- ★ ¿Cómo se resolvió el conflicto?
- ★ ¿De qué manera se fortalece la paz al ser reconocida como un derecho humano?
- ★ ¿Cómo cree que esto puede influir en su vida cotidiana?
- ★ ¿Cómo construimos paz, desde dónde, qué valores implica?
- ★ ¿Cuál es nuestra responsabilidad frente a esto?
- ★ ¿Nos corresponde a nosotros hacerlo?
- ★ ¿Quiénes son los agentes involucrados para hacerlo? Explique su respuesta.
- ★ ¿Cuál es su compromiso frente a la realidad de Colombia?

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- Productos para entregar: documento con la solución del caso.
- Extensión: 4 páginas máximo.
- Formato: PDF.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: Solución del caso. GA9-240201526-AA4-EV01.



4. PLANTEAMIENTO DE EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE PARA LA EVALUACIÓN EN EL PROCESO FORMATIVO

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
				-Desarrolla la experiencia turística con base en el diseño, las herramientas interpretativas y las técnicas de comunicación oral y corporal. -Produce la conexión del turista con la experiencia a partir de estímulos, técnicas de comunicación interpretativa y animación	
			Evidencia de desempeño: Desarrollo de una experiencia turística en el marco de un plan interpretativo. GA9-260201080-AA1-EV02.	-Desarrolla la experiencia turística con base en el diseño, las herramientas interpretativas y las técnicas de comunicación oral y corporal. -Produce la conexión del turista con la experiencia a partir de estímulos, técnicas de comunicación interpretativa y animación.	Lista de verificación: IE-GA9-260201080-AA1-EV02
			Evidencia de conocimiento: Análisis de caso: acciones en imprevistos, manejo de pánico, asistencia y protección personal. GA9-260402004-AA1-EV01.	-Cumple la normativa de seguridad y salud en el trabajo de acuerdo con las características y riesgos del servicio guiado. -Gestiona las contingencias	Lista de chequeo: : IE-GA9-260402004-AA1-EV01



				presentadas durante la prestación del servicio conbase en el procedimiento, los grupos de apoyo disponibles y las condiciones de salud del usuario. -Controla la situación de imprevistos en el servicio guiado con base en procedimientos, los planesde contingencias y emergencias de los sitios visitados y las acciones de respuesta de los primeros auxilios.	
			Evidencia de producto: Presentación del proyecto de vida. GA9-240201526-AA1-EV01.	-Reconoce su valor y el valor del otro de acuerdo a los principios de dignidad y construcción cultural y autonomía. -Define su proyecto de vidacon base en criterios axiológicos y culturales y hábitos de convivencia. -Define su proyecto de vida de acuerdo a los criterios de dignidad, de respeto, creencias, ecología y cultura.	Rúbrica: IE-GA9-240201526-AA1-EV01
				-Aplica acciones de prevención de acciones violentas con base en estrategias de	



				<p>comunicación asertiva.</p> <p>-Evidencia respeto por el bien común, la alteridad y el diálogo con el otro con base en principios axiológicos.</p>	
				<p>-Cambia actitudes frente a su comportamiento con base en la dignidad, aportando a la cultura de paz.</p> <p>-Utiliza herramientas que permiten la comunicación asertiva en diferentes entornos teniendo en cuenta la pedagogía para lapaz.</p>	
			<p>Evidencia de producto:</p> <p>Solución del caso. GA9-240201526-AA4-EV01.</p>	<p>-Reconoce hitos históricos de violencia y paz como aporte a la construcción de una cultura de paz.</p> <p>-Modifica actitudes comportamentales a partir de la resolución pacífica de conflictos. Construye relaciones interpersonales a partir del enfoque diferencial y la promoción de una cultura de paz.</p>	<p>Rúbrica: IE-GA9-240201526-AA4-EV01</p>



5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Conflicto armado: el concepto de conflicto armado es muy complejo, ya que hace referencia a todos aquellos enfrentamientos en los que están involucradas las armas y su uso. Los conflictos armados son un fenómeno histórico, que existe desde el comienzo de la historia y puede darse entre distintos pueblos, así como también entre el mismo pueblo, es decir, a nivel interno. De cualquier manera, el conflicto armado es muy doloroso, ya que produce muertes y mutilaciones de todo tipo, abusos, asesinatos y violencia sin fin, que muchas veces es difícil de controlar, revertir o superar. (Bembibre, 2013)

Cultura de paz: según la definición de las Naciones Unidas (Resolución A/52/13, 1998), la cultura de paz consiste en una serie de valores, actitudes y comportamientos que rechazan la violencia y previenen los conflictos, tratando de atacar sus causas, para solucionar los problemas mediante el diálogo y la negociación entre las personas, los grupos y las naciones. (Unesco, s. f.)

Derechos humanos: son derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua, o cualquier otra condición. Todos tenemos los mismos derechos humanos, sin discriminación alguna. Estos derechos son interrelacionados, interdependientes e indivisibles. (CNDH, s. f.)

Dignidad humana: la dignidad, o «cualidad de digno» (del latín, «grandeza»), hace referencia al valor inherente del ser humano por el simple hecho de serlo, en cuanto ser racional, dotado de libertad. No se trata de una cualidad otorgada por nadie, sino consustancial al ser humano. No depende de ningún tipo de condicionamiento ni de diferencias étnicas, de sexo, de condición social o cualquier otro tipo. (Nina.az, s. f.)

Entorno social: el entorno social, también denominado contexto social o ambiente social, es el lugar donde los individuos se desarrollan en determinadas condiciones de vida, trabajo, economía, nivel de ingresos, nivel educativo, y está relacionado con los grupos a los que pertenece. El entorno social de un individuo es la cultura en la que el individuo fue educado y cómo vive, y abarca a las personas e instituciones con las que el individuo interactúa en forma regular. (Wikipedia, s. f.)

Marca ética: una marca que representa una empresa, organización o persona, cuyos productos, servicios y actividades son: 1) moralmente correctos, 2) no dañan a las personas, los animales o el medio ambiente, 3) contribuyen a la sociedad y al bien público de manera responsable y positiva y de manera sostenible.

Medios interpretativos: son el medio por el cual el mensaje del intérprete se comunica al visitante y puede ser "atendido", es decir, la interacción entre el visitante y el guía o intérprete.

Plan de contingencia: es un tipo de plan preventivo, predictivo y reactivo. Presenta una estructura estratégica y operativa que ayudará a controlar una situación de emergencia y a minimizar sus consecuencias negativas. El plan de contingencia propone una serie de procedimientos alternativos al funcionamiento normal de una organización, cuando alguna de sus funciones usuales se ve perjudicada por una contingencia interna o externa.

Plan de interpretación: es el diseño y desarrollo de mensajes que permitan a los visitantes comprender y evaluar el espacio visitado. Su finalidad es explicar cómo se lleva a cabo la interpretación y analizar los aspectos claves, tales como: recursos a interpretar, características o perfiles de los visitantes y medios o instalaciones protegidas.

Prevención: conjunto de medidas adoptadas en las actividades que se llevan a cabo en la empresa, con



el fin de evitar o reducir los riesgos derivados del trabajo.

Primeros auxilios: es la atención inmediata que se otorga a una persona enferma o lesionada en el lugar de los acontecimientos, antes de que llegue el personal entrenado y se haga cargo de la situación, o bien antes de ser trasladado a un centro asistencial u hospitalario.

Proyecto de vida: el 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. (Nicuesa, 2014).

Resolución de conflictos: es el conjunto de conocimientos y habilidades puestos en práctica para comprender e intervenir en la resolución pacífica y no violenta de los enfrentamientos entre dos o más personas. Asimismo, es el proceso por el cual un conflicto de carácter interpersonal, intergrupar, interorganizacional o internacional, de raíces profundas, es resuelto por medios no violentos y de forma relativamente estable, a través, primero, del análisis e identificación de las causas subyacentes al conflicto, y, consiguientemente, del establecimiento de las condiciones estructurales en las que las necesidades e intereses de todas las partes enfrentadas puedan ser satisfechas simultáneamente. (Universidad del País Vasco, 2015)

Riesgo físico: una persona está en riesgo cuando se enfrenta a la proximidad, la inminencia o la cercanía de un daño eventual. La noción, por lo tanto, se vincula a la posibilidad de que un daño se materialice. Lo físico, por su parte, hace referencia al cuerpo.

Situación inicial: es el reconocimiento del lugar que es propuesto para interpretación.

Supervivencia: capacidad de sobrevivir que puede poseer cualquier tipo de ser vivo. Normalmente, se aplica cuando la vida está en peligro.

Técnicas de primeros auxilios: son la ayuda básica y necesaria que se le otorga a una persona que ha sufrido algún tipo de accidente o enfermedad, hasta la llegada de un médico o profesional paramédico que se encargue de la situación, esto con el fin de preservar la vida del paciente.

Triple Bottom Line: busca definir la sostenibilidad de una empresa basándose en tres elementos principales: económico, ambiental y social.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Aledo, A. y Sulaiman, S. (2015). La incuestionabilidad del riesgo: vulnerabilidad social y riesgo sísmico en municipios turísticos. *Cuadernos de Turismo*, (36), 17–37.

<https://doi.org/10.6018/turismo.36.230861>

Bembibre, C. (2013). *Definición de conflicto armado*. Definición ABC.

<https://www.definicionabc.com/politica/conflicto-armado.php>

CNDH (s. f.). ¿Qué son los derechos humanos? <https://www.cndh.org.mx/derechos-humanos/que-son-los-derechos-humanos>

Grupo de Comunicación y Educación Ambiental (2017). *Lineamientos para la planeación, implementación y seguimiento de la Interpretación del Patrimonio en Parques Nacionales Naturales de Colombia*.

Parques Nacionales Naturales de Colombia. https://www.parquesnacionales.gov.co/portal/wp-content/uploads/2022/04/gc_in_03-lineamientos-para-la-planeacion-implementacion-y-seguimiento-interp-patrimonio_v1.pdf



- Mendia, I. y Areizaga, M. (2015). *Resolución de Conflictos*. Diccionario de Acción Humanitaria y Cooperación al Desarrollo.
- Morey, M. (2014). *Plan de gestión de riesgos en Turismo*. Universitat de les Illes Balears.
https://dspace.uib.es/xmlui/bitstream/handle/11201/3085/Morey_Garcia_Marta.pdf?sequence=1
- Nicuesa, M. (2014). *Definición de proyecto de vida*. Definición ABC.
<https://www.definicionabc.com/social/proyecto-de-vida.php>
- Nina.Az. (s. f.). *Dignidad*. Wikipedia. <https://www.wiki.es-es.nina.az/Dignidad.html>
- Quintero, M., Sánchez, K., Valencia, L. y Zárate, E. (2007). *Diseño de un sendero interpretativo en los pozos del municipio de Curití como alternativa de desarrollo turístico*. Universidad Autónoma de Bucaramanga.
https://repository.unab.edu.co/bitstream/handle/20.500.12749/418/2007_Tesis_Marcela_Quintero_Palomino.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Subsecretaría de Turismo. (2017). *Guía para la interpretación en áreas protegidas*. Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. http://www.subturismo.gob.cl/wp-content/uploads/2017/05/GUIA_INTERPRETACION_WEB.pdf
- Unesco. (s. f.). *¿Qué es la cultura de paz?* Unescopaz.
<http://unescopaz.uprrp.edu/documentos/culturapaz.pdf>
- Wikipedia. (s. f.). *Entorno social*. https://es.wikipedia.org/wiki/Entorno_social
- Zambrano, C. y Ruiz, R. (2017). *Análisis del conocimiento del manejo de las técnicas de primeros auxilios por parte de los guías especializados de Galápagos y su impacto en la satisfacción de los turistas*. UCE. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/10490>

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor(es)	Zuleidy María Ruiz Torres	Experta Temática	Regional Tolima - Centro de Comercio y Servicios.	Marzo de 2022
Autor(es)	Luisa Fernanda Posada Hincapié	Experta Temática	Regional Tolima - Centro de Comercio y Servicios.	Marzo de 2022
Autor(es)	Ana Catalina Córdoba Sus	Asesora Metodológica	Regional Distrito Capital – Centro de Diseño y Metrología.	Marzo de 2022
Autor(es)	Rafael Neftalí Lizcano Reyes	Responsable Equipo	Regional Santander - Centro Industrial del	Marzo de 2022



Autor(es)		Desarrollo Curricular	Diseño y la Manufactura.	
	Darío González	Corrector de Estilo	Regional Distrito Capital – Centro de Diseño y Metrología.	Julio de 2022

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del cambio
Autor(es)	Harold Hurtado Sierra Esteban Mejía Cortés	Instructor Instructor	Centro de Comercio y Turismo	23-9-2024	Se unificaron criterios de evaluación y a su vez evidencias. Lo anterior debido a repeticiones de criterios de algunas evidencias que no facilitaban el proceso formativo y se volvían monótonas para los aprendices. Cabe aclarar que los cambios realizados no afectan la estructura y el desarrollo pedagógico establecido desde un inicio.