PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

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:** Evaluación.
- **Actividad de proyecto:** AP9 - Detectar oportunidades de mejora en la prestación del servicio.
- **Competencias**:

  Técnica: ○ **260201077.** Conducir usuarios de acuerdo con tipo de recorrido turístico y normativa.

  Transversal:

  - **210201501.** Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la Constitución Política y los Convenios Internacionales.

- **Resultados de aprendizaje**:

  Técnica:

  - **260201077-04.** Controlar la prestación del servicio de acuerdo con instrumentos de verificación, seguimiento y evaluación, manuales de procedimiento, protocolos y estándares de servicio.
  - **260201077-05.** Implementar acciones de mejora continua de acuerdo con procesos de evaluación, autoevaluación y sentido de liderazgo.

  Transversal:

  - **210201501-01.** Valorar la importancia de la ciudadanía laboral con base en el estudio de los derechos humanos y fundamentales del trabajo.
  - **210201501-02.** Practicar los derechos fundamentales del trabajo de acuerdo con la Constitución Política y los Convenios Internacionales.

- **210201501-03.** Reconocer el trabajo como uno de los elementos primordiales para la movilidad social y la transformación vital. ○ **210201501-04.** Participar en acciones solidarias orientadas al ejercicio de los derechos humanos, de los pueblos y de la naturaleza.

- **Duración de la guía**:

  Técnica 192 horas + Transversal 48 horas = 240 horas

2. PRESENTACIÓN

La actividad turística es un sector estratégico que representa una de las fuentes de ingreso más prometedoras para un destino; en esta industria cada eslabón es importante: los establecimientos de alojamiento, de transporte, de guianza, entre otros. El guía de turismo por su parte se convierte en el rostro visible del destino, es quien permanecerá en contacto directo con el turista más tiempo que otros actores y quien le ofrecerá una visión tanto informativa como interpretativa del destino, y será también un enlace con otros servicios que le permitan fluidez al turista y así generarle una experiencia completa y memorable.

De su rol depende en buena parte la satisfacción del visitante, la cual es de gran importancia para el destino, dado que influencia la decisión de repetición de visita por parte del cliente y la comunicación positiva a otros visitantes. Conocer, entonces, su opinión y su valoración acerca de la labor que desempeñan los guías locales permite tomar decisiones con respecto al desarrollo del servicio, a las competencias que deben tener los guías y las mejoras que se deben implementar en los recorridos como tal, en sus planes de acción y contingencia.

En esta guía se pretende desarrollar habilidades para la creación de formatos e indicadores que puedan evaluar el nivel de satisfacción de los turistas con respecto a los servicios de guianza. También se busca apropiarse de los aprendizajes para crear planes de mejora y ejecutar acciones tendientes al cambio.

Igualmente, se estudiará que en los distintos estados de desarrollo de la humanidad el trabajo ha ejercido un papel determinante como factor clave en la construcción de las relaciones sociales, de habilidades individuales y colectivas, y de la promoción de la dignidad humana. Pero ¿qué tanto se reconocen los derechos del trabajo en la actualidad?, ¿se respetan y reconocen los derechos del trabajo en los modelos productivos que se desarrollan en la región y el país?

Esta guía busca ofrecer elementos de análisis para que como aprendices construyan su propia lectura sobre el papel del trabajo en su vida diaria y la forma cómo se reconocen o no los derechos que emergen de las relaciones de trabajo. A partir de la construcción colaborativa realizarán indagaciones y análisis sobre las relaciones del trabajo en el plano global, nacional y local. Podrá comprender las diversas dinámicas y formas en que hoy se organizan las relaciones del trabajo y la manera cómo estas relaciones afectan la materialización de la dignidad humana.

¡Bienvenidos!

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 evaluación de la actividad de proyecto AP9 - Detectar oportunidades de mejora en la prestación del servicio.

- **Actividad de reflexión inicial**

Revise el enlace de TripAdvisor, escoja cualquier ciudad de Colombia y lea los comentarios que los turistas tienen al respecto de su visita.

https://www.tripadvisor.co/Tourism-g294073-Colombia-Vacations.html

Luego, reflexione sobre las siguientes preguntas:

- ¿Considera que los comentarios brindados en este portal web influencian la decisión de viaje de nuevos turistas al lugar? ○ ¿Por qué considera importante solicitar la opinión de un turista después de haber estado en un recorrido guiado?
- ¿Cómo puede contribuir el guía turístico a que la experiencia sea memorable para el visitante?

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

Esta actividad pretende desarrollar habilidades para brindar el servicio de guianza turística bajo una experiencia de calidad, teniendo en cuenta los parámetros y la normatividad para hacerlo.

3.1.1. Actividad de aprendizaje GA10-260201077-AA1. Tomar decisiones para mejorar el servicio guiado teniendo en cuenta procedimiento, estándares y protocolos.

En esta actividad se busca elaborar instrumentos de evaluación e indicadores que permitan verificar la calidad en la prestación del servicio, de acuerdo con las actividades planeadas y el desarrollo del recorrido.

Duración: 96 horas.

Materiales de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo **"Calidad del servicio de la guianza".**

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

- **Evidencia GA10-260201077-AA1-EV01. Formato de evaluación de satisfacción de los usuarios.**

Cumplir en todos los aspectos con las expectativas de los clientes de acuerdo con lo contratado, lo cual es sinónimo de calidad en el servicio. Una vez se ha realizado el cierre del servicio es primordial aplicar encuestas como medio para conocer el nivel de satisfacción alcanzada y las oportunidades de mejora que surjan de las mismas.
Una encuesta permite medir el grado de satisfacción de los turistas quienes hacen uso del servicio recorrido guiado y en esta se deben determinar los factores a medir que involucren necesariamente las dimensiones del destino, del servicio en sí mismo y de la infraestructura, consultando en cada una de ellas la atención y el trato recibido, la percepción de seguridad, la información recibida y la calidad de los servicios recibidos, etc.

Las preguntas a plantear en la encuesta de satisfacción deben abordar todos los *ítem* contratados y su manera de ser suministrados en cuanto a cumplimiento, calidad y oportunidad, determinando indicadores que midan la eficiencia, eficacia y efectividad, cuidando que sean aplicadas a una muestra representativa de quienes usaron los servicios.

Diseñar el cuestionario con preguntas abiertas o cerradas o una combinación de ambas es la manera de estructurar la encuesta. A continuación un ejemplo de una pregunta abierta y de una cerrada.

Pregunta abierta:

Señor turista ¿diría que el servicio recibido en el recorrido guiado fue peor, igual o mejor de lo esperado?, ¿por qué?

Pregunta cerrada:

Señor turista ¿se cumplió con el itinerario para el desarrollo del recorrido guiado? Sí - No.

En el **Anexo-260201077-AA1-EV01** encontrará los tipos de preguntas que se pueden hacer para evaluar la satisfacción del usuario y también algunos ejemplos.

Tome como referencia una experiencia de guianza y elabore un formato de evaluación sobre la satisfacción de los usuarios en esa experiencia.

Adicionalmente, se sugiere ver el video **Cómo usar Google Forms [formularios paso a paso]** para creación de encuestas en el siguiente enlace: https://youtu.be/PrnH8qLuf1Yç

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** formato de cuestionario
- **Formato:** Word o PDF.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Formato de evaluación de satisfacción de los usuarios. GA10-260201077-AA1-EV01.**

- **Evidencia GA10-260201077-AA1-EV02. Creación de indicadores de calidad de acuerdo con la prestación del servicio.**

Una vez finalizada la encuesta debe recopilar los resultados, desagregando cada una de las variables o atributos que definen la satisfacción de los turistas; con el resultante y a través de los indicadores de calidad establecerá el grado de desviación con respecto a los estándares frente al cumplimiento de los objetivos del servicio turístico guiado. El ejercicio de medir la satisfacción de los turistas orienta la toma de decisiones del guía turístico en acciones futuras; si no puede determinar cómo resultó la implementación de las estrategias diseñadas para la actividad turística, tampoco puede entender qué cambiar para mejorar y en cuáles detalles profundizar en el mismo sentido.

Los buenos indicadores de calidad (también llamados métricas) tienen las siguientes características:

- Medibles: permiten cuantificar ya sea en términos de grado o de frecuencia.
- Interpretables: son entendidos e interpretados fácilmente por todos los que los usan.
- Actuales: permiten tomar decisiones de mejora.
- Completos: examinan el trabajo de todo el personal sin limitarse solo a un grupo.
- Temporales: con implicaciones tanto a corto como a largo plazo.
- Realistas: están relacionados con las dimensiones significativas de la calidad del proceso, producto o servicio. ○ Suficientes: ser un número representativo de las áreas prioritarias o que requieran supervisión constante.

- Objetivos: están centrados en el verdadero impacto de la calidad.

Teniendo claro que el objetivo de la medición de los indicadores será la calidad percibida en la prestación del servicio, defina:

Paso 1. Formule el nombre, el cálculo y la unidad de medida.

Nombre: procure un nombre claro y que se relacione con el objetivo de medición.

Por ejemplo, porcentaje de percepción excelente en los recorridos ofrecidos.

Método de cálculo: es una expresión matemática de fácil comprensión y cuyas variables son claras.

Por ejemplo:

$$\frac{\%\ \text{de turistas que califican excelente el recorrido}}{\%\ \text{total de turistas que asistieron al recorrido}}\ X\ 100$$

Unidad de medida: puede ser en porcentaje, razón, número, índice, tasa de variación, entre otras.

Paso 2. Defina la línea base y las metas.

La línea base será el punto de partida para el seguimiento y la meta de aquello que se espera lograr en términos reales y medibles.

También debe definir el rango de interpretación, que puede ser: bueno, regular, malo y el porcentaje para cada criterio.

Por ejemplo:

Rango de interpretación:

- Bueno >86 % ○

  Regular 61-85 % ○

  Malo <60 %

Línea base: 85 % ○

  Meta 1: 87 % ○

  Meta 2: 89 % ○

  Meta 3: 91 % ○

Meta 4: 93 % ○

Meta final: 93 %

Es aconsejable tener líneas de base razonables, que no sean muy altas. Un rango aceptable es, por ejemplo, el 75 %.

En la meta final también hay que tener cuidado, se debe recordar que la perfección no existe o es muy difícil y costoso mantener metas por encima del 90 %, así que no se debe obsesionar con metas del 100 %.

Paso 3. Defina el periodo de seguimiento y análisis de la información.
Se debe definir cada cuánto tiempo realizar el seguimiento y el análisis.

Por ejemplo:

- Periodo de seguimiento: cada 2 meses.
- Periodo de análisis de la información: cada 4 meses.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** indicadores de calidad.
- **Formato:** Word o PDF. ○ **Extensión:** mínimo 3 indicadores - máximo 5 indicadores.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Creación de indicadores de calidad de acuerdo con la prestación del servicio. GA10260201077-AA1-EV02.**

- **Evidencia GA10-260201077-AA1-EV03. Aplicación del formato de evaluación de satisfacción y los indicadores de calidad a un recorrido guiado.**

Para evidenciar su desempeño diseñe un recorrido guiado simulado con sus compañeros de formación, quienes asumirán el rol de turistas, aplique las técnicas adquiridas en el proceso formativo inherentes al servicio de guianza, incluya actividades a realizar en el recorrido, establezca itinerario, protocolos de seguridad y todos los parámetros de la actividad turística a ejecutar y que se han previamente concertado. Ejecute el recorrido de acuerdo con lo planeado, cierre la actividad, aplique el instrumento de evaluación diseñado anteriormente para medir la satisfacción del turista, tabule e interprete los resultados haciendo uso de los indicadores establecidos y presente el informe.
Recomendaciones generales en la aplicación del formato de evaluación de satisfacción y los indicadores de calidad al recorrido guiado:

- Establezca el objetivo y la meta de la encuesta: conocer en qué grado los servicios prestados han cumplido las expectativas del turista**.** Los resultados le permitirán diseñar estrategias más eficaces que las aplicadas, con el fin de ser más competitivos.
- Recuerde que se va a evaluar la satisfacción del turista en torno al servicio recorrido guiado, por lo tanto, las preguntas diseñadas en la encuesta deben cubrir todos los componentes de la actividad desarrollada midiendo la oportunidad, la calidad y el cumplimiento; elija preguntas que más información aporten. Un buen instrumento de evaluación mezcla preguntas cerradas con preguntas abiertas y, algunas que incluyen sistemas de puntuación.
- Seleccione el canal de comunicación por el cual aplicará la encuesta: presencial o físico, correo electrónico, llamada telefónica, plataforma de encuestas, etc.
- Finalmente, y para aprovechar los beneficios de una encuesta de satisfacción del turista, aplique los resultados al servicio desarrollado y evalúe su impacto; determine los indicadores de satisfacción que a su vez permitan evaluar a través del tiempo si las acciones que se están llevando a cabo en el servicio guiado otorgan los resultados previstos. Presente el informe a su instructor.

Se sugiere consultar en la web:

1- Normas técnicas para guías de turismo.
2- Atención y servicio al cliente.
3- Plataformas para diseñar encuestas: formularios de Google. 4- Indicadores de calidad en el servicio.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** documento con encuestas de satisfacción aplicadas a un servicio de recorrido guiado y sus indicadores.
- **Formato:** libre. ○ **Extensión:** libre.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Aplicación del formato de evaluación de satisfacción y los indicadores de calidad a un recorrido guiado. GA10-260201077-AA1-EV03.**

3.1.2. Actividad de aprendizaje GA10-260201077-AA2. Desarrollar acciones de mejora continua en el servicio según los resultados de los procesos de evaluación y su rol de líder en servicio guiado.

La mejora continua es un tema importante en la industria del turismo por razones más que actualmente conocidas y probadas, como ahorro económico, clientes sensibilizados sobre el tema, estrategias de *marketing*, entre otras, esta filosofía permite gestionar de la mejor forma posible todos estos recursos de una organización, consiguiendo así ganancias de productividad en el sector turístico. En este contexto, la

mejora continua se vislumbra como un elemento importante de la estrategia de adaptación del sector turístico a la nueva realidad.

Duración: 96 horas.

Materiales de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo **"Calidad del servicio de la guianza".**

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

- **Evidencia GA10-260201077-AA2-EV01. Estructurar el ciclo de PHVA con la intención de implementar acciones de mejora continua.**

En el marco del desarrollo de las actividades turísticas el factor más importante para que el turista decida volver es que hable bien de sus experiencias y de la calidad del servicio. Asegurar la calidad del servicio prestado en un recorrido guiado implica identificar deficiencias, causas que las generan, evitar los errores más recurrentes y crear propuestas de mejora continua. La metodología a usar para este fin se basa en el ciclo PHVA de Deming.
Los resultados de las encuestas, si sus preguntas han sido bien formuladas, reflejan ciertas fallas que afectan a los turistas en su nivel de satisfacción y el nivel de calidad en los servicios, también ayudan a identificar las áreas y procesos donde no se ha cumplido el objetivo. Las fallas en el servicio serán problemas a resolver dentro del ciclo PHVA.

Para estructurar el ciclo PHVA tomando como referencia la actividad turística del recorrido guiado inicie en la fase planear donde detalla de manera minuciosa cómo este servicio debe ser ejecutado, incluyendo procesos, protocolos, secuencias cronológicas y demás factores de ejecución de acuerdo con los estándares del servicio y las técnicas apropiadas en el componente formativo. Una vez documentada la fase planear se aborda la fase hacer, en esta se determina y asigna responsabilidades para la ejecución de lo planeado, por ello, defina, asigne y suministre los recursos necesarios para el cumplimiento del plan, desarrolle las acciones definidas para el recorrido guiado planeado implementando los procesos estructurados para la actividad.

Finalizada la ejecución del servicio realice el cierre del mismo de acuerdo con las técnicas apropiadas en la formación y aborde la fase verificar del ciclo PHVA, en la cual lleva a cabo el seguimiento y medición de los procesos ejecutados y los servicios y actividades desarrolladas con respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos del recorrido guiado realizado. Los resultados arrojados por el instrumento de evaluación de la calidad del servicio aplicado a los turistas e interpretados a través de los indicadores diseñados son plasmados en esta fase.

La cuarta fase del ciclo de mejoramiento continuo se denomina actuar; en esta y de acuerdo con los resultados de la fase verificar se implementan acciones de mejora al desempeño en el desarrollo de un recorrido turístico guiado. Tenga en cuenta que estas acciones de mejora una vez incorporadas al servicio de recorrido guiado son el punto de partida del ciclo; es un nuevo plan con sus mejoras para el servicio, se ejecuta, verifica y se vuelve a actuar y así sucesivamente hasta lograr la excelencia en el servicio.

Elabore un documento en el cual redacte la estructuración de cada una de las fases del ciclo PHVA para el servicio de recorrido turístico guiado y establezca el plan de mejora y su seguimiento.

Se sugiere consultar en la web:

1. Ciclo PHVA.
2. Normas aplicables a la calidad turística.
3. Estándares del servicio turístico.
4. Técnica de redacción de indicadores.

Adicionalmente, se invita a observar el video **Indicadores para medir el servicio de calidad** en el siguiente enlace: https://youtu.be/6o0F9SPA678

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** documento con la estructuración del ciclo PHVA para el servicio de un recorrido guiado, acciones a implementar y su seguimiento.
- **Formato:** libre.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Estructurar el ciclo de PHVA con la intención de implementar acciones de mejora continua. GA10-260201077-AA2-EV01.**

- **Evidencia GA10-260201077-AA2-EV02. Ejecutar acciones de mejora del servicio guiado.**

El servicio de guiado, que es uno de los más importantes dentro del sector turístico, se debe gestionar bajo parámetros de mejora continua para brindar una excelente calidad de los servicios prestados, la cual debe estar acorde con la calidad de los atractivos turísticos, ya que determinará la satisfacción del cliente y la calidad de la experiencia turística.
En ese sentido, con base en la evidencia anteriormente descrita y una vez obtenidos los resultados de la aplicación del formato de evaluación de satisfacción, los indicadores de calidad del recorrido guiado

seleccionado y la elaboración del ciclo PHVA es necesario proponer estrategias de mejora para el servicio. Dichas propuestas deben construirse en una línea base del plan de mejoras que apunte a establecer:

- Identificar puntos críticos en el servicio de guiado y generar acciones preventivas y correctivas. ○ Recomendaciones en técnicas de guiado, dirección de grupos y servicio en general.
- Establecer la estrategia de mejora del servicio, teniendo en cuenta factores extrínsecos y factores intrínsecos.
- Proponer actividades, responsables, participantes, plazo, recursos y resultados esperados.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** documento con las acciones de mejora del servicio guiado.
- **Formato:** PDF.
- **Extensión:** mínimo 10 páginas.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Ejecutar acciones de mejora del servicio guiado. GA10-260201077-AA2-EV02.**

- **Evidencia GA10-260201077-AA2-EV03. Bitácora del servicio.**

El guía turístico debe llevar un registro de cada una de las fallas, cambios, costos y eventos, etc., acontecidos durante el recorrido a realizar en una bitácora de servicio, debido a que este documento permite comunicar a otros los detalles, permitiendo evaluar si las cosas salieron según lo planeado, qué criterios se usaron y de ser así, qué causó que las metas fallaran o se cumplieran.
Para resolver esta evidencia, la bitácora de servicio se realizará de acuerdo con el recorrido turístico que se llevó a cabo previamente en anteriores evidencias, estará escrita y estructurada de la siguiente manera:

- Fecha de realización del *tour* o recorrido.
- Hora de salida y regreso.
- Sitio de origen y sitio dónde finaliza el *tour* o recorrido.
- Nombre de la persona responsable del manejo y conducción del *tour*.
- Nombre de la persona jurídica o natural que opera el *tour*.

- Número de turistas por nacionalidad.
- Una breve descripción de los sitios más importantes visitados.
- Nombre de los servicios y facilidades turísticas utilizadas durante el recorrido, anotando número de teléfono, dirección y propietario del establecimiento.
- Condiciones de la infraestructura turística: vías de acceso, telecomunicaciones, señalización, entre otros aspectos.
- Comentarios y recomendaciones de turistas respecto a la calidad de los atractivos, planta turística y demás servicios utilizados durante el recorrido.
- Observaciones particulares del guía turístico.
- Situaciones presentadas y sus recomendaciones o acciones preventivas.
- Recuerde apoyar su bitácora con fotografías del momento.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** bitácora del servicio.
- **Formato:** PDF.
- **Extensión:** libre.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Bitácora del servicio. GA10-260201077-AA2-EV03.**

3.2. Actividades de la competencia Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la Constitución Política y los Convenios Internacionales (210201501)

Para esta competencia es importante conocer que entre las centrales de trabajadores y el Gobierno Nacional se llegó al acuerdo de incorporar en los programas de formación que imparte el SENA el desarrollo de capacidades en torno al ejercicio de los derechos fundamentales en el trabajo, la política pública del trabajo decente y la construcción de una ciudadanía activa, consciente, participativa e incidente como expresión tangible de las aspiraciones humanísticas que trascienda la mera información hacia niveles de pensamiento y acciones complejas, autónomas y propositivas, como parte constitutiva del desarrollo integral del trabajador.

3.2.1. Actividad de aprendizaje GA10-210201501-AA1. Comparar las condiciones del trabajo en el devenir histórico de la humanidad.

La intencionalidad específica está basada en el marco de los derechos fundamentales en el trabajo para que la persona ejerza la ciudadanía laboral, valorando sus principios fundamentales y apropiando las herramientas que le permitan protegerla y defenderla.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo **"Derechos fundamentales del trabajo**".

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

- **Evidencia GA10-210201501-AA1-EV01. Taller.**

Se desarrollará por parte del aprendiz un taller a partir de las experiencias propias, familiares y de la comunidad. Responda las siguientes preguntas:

- ¿Cuáles son las actividades económicas más importantes de su municipio o región? ○ Describa ¿cómo es el trabajo en su región o municipio?
- Consulte información sobre los fundamentos de economía y elabore una línea de tiempo, en la cual ubique los periodos históricos de la producción y las principales características del trabajo para cada periodo. Se sugiere consultar el documento Fundamentos de Economía, 3a. Edición. en https://sena-primo.hosted.exlibrisgroup.com/permalink/f/q6j6k0/sena_aleph000003545
- En el encuentro online con su instructor escuche atentamente la presentación sobre las dimensiones del trabajo: antropológica, sociológica, económica y jurídica.
- Realice la lectura del documento "**Cambios en el mundo del trabajo**" que se encuentra anexo en el componente formativo**.**
- Construya un mapa conceptual con los siguientes conceptos: trabajo, precarización, tercerización, deslaboralización y su relación con la dignidad humana.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** informe con el desarrollo del taller que tenga la siguiente estructura:
  - ✓ Título.
  - ✓ Introducción.
  - ✓ Solución de las preguntas.
  - ✓ Mapa conceptual.
  - ✓ Línea del tiempo.
  - ✓ Conclusiones.
  - ✓ Bibliografía.
- **Formato:** Word o PDF.
- **Extensión:** mínimo tres páginas.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad orrespondiente y acceda al espacio: **Taller. GA10-210201501-AA1-EV01.**

- **Evidencia GA10-210201501-AA1-EV02. Foro sobre características del trabajo en contexto local.**

Para el desarrollo del foro siga las siguientes indicaciones:

- Conformarán grupos de trabajo organizados bajo orientaciones del instructor.
- De acuerdo con las respuestas dadas en la pregunta de la actividad anterior ¿cuáles son las actividades económicas más importantes de su municipio o región? Seleccionen un tipo de trabajo en el cual puedan evidenciar condiciones de precarización, tercerización y deslaboralización.
- Luego, en el grupo a través de un video representen mediante un sociodrama el caso, cerrando la presentación con una reflexión y posibles alternativas de solución.
- Carguen este video en el canal de YouTube (u otro herramienta de *streaming*) y compartan a sus compañeros en el foro.
- Analicen los videos "Los derechos fundamentales en el trabajo" que se encuentra en el componente formativo y "Derecho al trabajo digno" en la URL: https://www.youtube.com/watch?v=D1t3TLWLBMY; responda las siguientes preguntas individualmente y socialícelas con el grupo:

- ✓ ¿Por qué el trabajo es un derecho humano fundamental?
- ✓ ¿Cómo es posible un mundo laboral mejor?
- ✓ ¿Qué principios promueve la OIT en el mundo del trabajo?
- ✓ ¿Qué relación tiene el trabajo con la satisfacción de las necesidades básicas de las personas?
- ✓ ¿Cuáles son los derechos laborales más importantes?
- ✓ ¿Cuáles son los derechos laborales más vulnerados?
- ✓ ¿Qué implicaciones sociales, económicas, culturales y políticas se presentan cuando las personas tienen o no derechos laborales?
- ✓ ¿Qué relación tienen los derechos laborales con el trabajo decente y el ideal del trabajo para las personas?
- ✓ ¿Por qué es importante una protección especial en el mundo del trabajo para las mujeres y para los jóvenes?
- ✓ ¿Es importante la organización sindical para la democracia? Sustente su respuesta.

- Basado en los videos compartidos por sus compañeros y en las preguntas anteriores, elaboren un texto argumentativo en el grupo, el cual debe dar respuesta a la pregunta ¿cómo el trabajo que se desarrolla en su región o municipio contribuye o no a la dignidad humana? A su vez, en los documentos del programa se encuentra el anexo "**Construccion_Texto_argumentativo**" donde se describe cada uno de los pasos y aspectos fundamentales para su construcción.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Evidencia:** participación en el foro (video del sociodrama, solución de las preguntas y el texto argumentativo).
- Para el desarrollo de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Foro sobre características del trabajo en contexto local. GA10-210201501-AA1EV02.**

3.2.2. Actividad de aprendizaje GA10-210201501-AA2. Reconocer los derechos humanos laborales con base en el estudio de los derechos humanos y fundamentales en el trabajo.

La actividad está fundamentada en los derechos humanos laborales, concretamente en que toda persona tiene derecho al trabajo en condiciones laborales justas; sin embargo, estos derechos no siempre se garantizan. Los derechos humanos vinculados al trabajo y a los trabajadores son denominados "Derechos

humanos laborales", y entre ellos se encuentran comprendidos los "Derechos fundamentales en el trabajo" consagrados por la Organización Internacional del Trabajo.
Con el presente proceso de aprendizaje se espera desarrollar una actitud de defensa y de hacer respetar los derechos de los trabajadores, como expresión de una conciencia colectiva que conlleve al ejercicio pleno de la ciudadanía laboral. En el proceso referido al mundo laboral es importante la apropiación y el ejercicio de los derechos y deberes que se tienen como ciudadanos, por tal razón serán orientados por sus instructores mediante el desarrollo de diferentes actividades pedagógicas.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo **"Derechos fundamentales del trabajo"**.

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

- **Evidencia GA10-210201501-AA2-EV01. Informe sobre trabajo decente, ciudadanía laboral, derechos individuales y colectivos en el trabajo.**

1. Consulte información sobre el trabajo decente y el trabajo digno. Observe la presentación del video "Trabajo decente" que se encuentra en el componente formativo para contestar las siguientes preguntas:

1.1. ¿Qué es el trabajo decente?

1.2. ¿Cuáles son los principios del trabajo decente?

1.3. ¿Cómo definiría trabajo digno?

1.4. ¿Por qué hablar de trabajo digno más allá de la noción de trabajo decente?

1.5. ¿Cómo influye la falta de trabajo con la pobreza, la violencia y la falta de desarrollo? Explique su respuesta.

1.6. Con la información de amigos, familiares y otros, describa en un texto algunos casos de personas que "trabajan" en condiciones inadecuadas y por qué no corresponden a un trabajo decente.

2. Realice la lectura del siguiente párrafo y conteste las preguntas que están a continuación:

"El ciudadano es un ser político con una dimensión social y moral; lo cual indica que la construcción de la ciudadanía no es el aprendizaje mecánico de unas normas (jurídicas, legales y políticas) sino la realización efectiva de una forma de vida y de convivencia entre los seres humanos en sociedad" (Giraldo-Zuluaga, 2015).

2.1. ¿Cuál es el significado de este párrafo?

2.2. ¿Cómo se relaciona la ciudadanía con las habilidades para la vida?

2.3. ¿Cómo se puede vincular el concepto de ciudadanía con el proceso de paz en Colombia?

3. Realice la lectura del componente formativo sobre “Derechos fundamentales del trabajo” para resolver las siguientes preguntas:

3.1. ¿Qué se entiende por ciudadanía laboral?

3.2. ¿Cuál es el rol de las organizaciones de trabajadores en el ejercicio de la ciudadanía laboral?

3.3. ¿Se puede definir la ciudadanía laboral como posesión de derechos? ¿Por qué?

4. Realice la lectura del componente formativo sobre “Derechos fundamentales del trabajo” para responder las siguientes preguntas:

4.1. ¿Por qué el trabajo es un derecho humano fundamental?

4.2. ¿Cómo se lograría un mundo laboral con trabajo decente?

4.3. ¿Qué principios promueve la OIT en el mundo del trabajo?

4.4. ¿Qué relación tiene el trabajo con la satisfacción de las necesidades básicas de las personas?

4.5. ¿Cuáles son los derechos laborales más vulnerados?

4.6. ¿Qué consecuencias sociales, económicas, culturales y políticas resultan cuando a las personas no se les reconoce sus derechos laborales?

4.7. ¿Qué relación tienen los derechos laborales con el trabajo decente?

5. Realice la lectura de la “Cartilla de derecho laboral individual” en la URL: https://aplicaciones.ceipa.edu.co/biblioteca/biblio_digital/virtualteca/cartillas/Cartilla_Derecho_laboral_individual_RG_ene_11_-46p.pdf para resolver las siguientes preguntas:

5.1. ¿Cuáles son los elementos que dan origen a un contrato de trabajo?

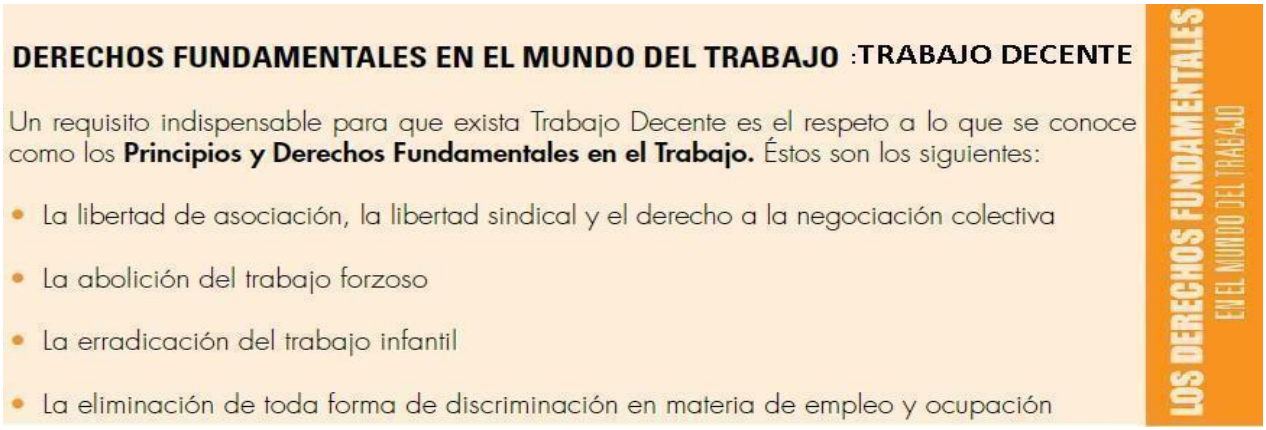
5.2. Para que sean reconocidos los derechos laborales ¿se debe tener siempre un contrato de trabajo por escrito? Explique su respuesta.

5.3. ¿Cree que es posible pactar con su jefe el pago total de su salario en especie (con mercancías) y no en dinero? Explique su respuesta.

5.4. ¿Su jefe le puede cambiar las condiciones de su contrato de trabajo después de firmado? Explique su respuesta.

5.5. ¿Cuáles son las prestaciones económicas y sociales a que tiene derecho con un contrato de trabajo?

5.6. Seleccione con el grupo de trabajo dos casos que conozcan o hayan escuchado en los cuales se evidencie la violación de los derechos laborales y explique en detalle ¿qué derechos se están violando y por qué?



Nota. Tomado de Principios relativos a los derechos fundamentales OIT (2010).

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar**: informe con el desarrollo del taller que tenga las respuestas a las preguntas.
- **Formato**: Word o PDF. ○ **Extensión:** mínimo 3 páginas.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Informe sobre trabajo decente, ciudadanía laboral, derechos individuales y colectivos en el trabajo. GA10-210201501-AA2-EV01.**

- **Evidencia GA10-210201501-AA2-EV02. Foro sobre el convenio colectivo del trabajo y la libertad sindical.**

Al lado de los derechos laborales individuales existe otra categoría de derechos que ya no tocan solo con la persona que presta sus servicios personales de manera subordinada, sino también con las garantías y derechos tendientes a mejorar las condiciones de los trabajadores como agrupación. En general, el derecho de asociación es la prerrogativa de la que gozan todos los individuos de unirse y organizarse para defender o alcanzar intereses comunes, por tanto, hay diversas formas de asociaciones, tales como las cooperativas, las sociedades mercantiles, las ONG, etc.
El derecho colectivo del trabajo, que garantiza el derecho de asociación sindical, es quizás una de las expresiones más importantes del derecho de asociación, pues regula las relaciones entre los trabajadores o empleadores organizados con los demás sujetos del mundo del trabajo y la sociedad, en procura de lograr relaciones de trabajo justas que reivindiquen la dignidad humana y el progreso social.

1. Analice la información sobre el convenio colectivo del trabajo y la libertad sindical que se encuentra dentro del componente formativo y explique con sus palabras las siguientes preguntas:

   - ✓ ¿Qué opina de la organización de los trabajadores en sindicatos?
   - ✓ ¿Es posible que personas con diversos oficios y vinculados a empresas diferentes formen parte de una sola organización sindical? Explique su respuesta.
   - ✓ ¿Qué es un convenio colectivo de trabajo?
   - ✓ ¿Cuáles son los elementos fundamentales de un convenio colectivo de trabajo?
   - ✓ ¿Qué es un conflicto de trabajo? Explique su respuesta.
   - ✓ Hay quienes afirman que la huelga es una estrategia utilizada por los trabajadores para apoderarse de las empresas y no trabajar. ¿Qué opina al respecto?
   - ✓ ¿Cuál es la definición de libertad sindical?
   - ✓ ¿Cómo construir conciencia para una mejor comprensión de la libertad sindical?
   - ✓ ¿Qué normas nacionales e internacionales amparan la libertad sindical?
   - ✓ ¿Qué acciones propondría para promover el derecho de asociación sindical y la libertad sindical?
   - ✓ ¿Cuál es el panorama de Colombia en cuanto a los derechos sindicales?
   - ✓ ¿Cuál es la importancia de la OIT en la aplicación del derecho laboral?
   - ✓ ¿Cuáles son los fines de un sindicato?
   - ✓ ¿Cómo se clasifican los sindicatos?
   - ✓ ¿Cuál es la importancia de la organización sindical para la democracia?
   - ✓ ¿Cómo afecta a la sindicalización, la tercerización del empleo, el trabajo a destajo, las modalidades de prestación del servicio, el desempleo y el contrato a término fijo?

2. Comparta las respuestas obtenidas del punto anterior en el foro correspondiente.
3. Realice una realimentación de las respuestas dadas por dos de sus compañeros.

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar**: participación en el foro (respuesta a las preguntas y realimentación de las respuestas de los compañeros).

- Para el desarrollo de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Foro sobre el convenio colectivo del trabajo y la libertad sindical. GA10-210201501AA2-EV02.**

- **Evidencia GA10-210201501-AA2-EV03. Gráfico sobre la negociación colectiva.**

Realice la lectura del componente formativo respecto a la negociación colectiva, incluyendo los videos y documentos anexos. Con esta información elabore un gráfico que represente la información anteriormente consultada y las preguntas que se presentan a continuación:

- ¿Qué tipos de negociación existen? ○ ¿Cuáles son las características de la negociación colectiva?
- ¿Cuál es la finalidad de la negociación colectiva?
- ¿Qué promueve la OIT respecto a la negociación colectiva?

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar**: gráfico.
- **Formato**: si el gráfico se gestiona manualmente, digitalizar con extensión .JPG, si se usa herramienta digital, exportar a .JPG.
- **Extensión:** mínimo una hoja o máximo 2.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Gráfico sobre la negociación colectiva. GA10-210201501-AA2-EV03.**

- **Evidencia GA10-210201501-AA2-EV04. Infografía sobre la huelga.**

Realice la lectura del componente formativo respecto a las organizaciones sindicales, incluyendo los videos y documentos anexos. A su vez, en los documentos del programa se encuentra el archivo "**Construccion_infografia**", donde se describe cada uno de los pasos y aspectos fundamentales para su construcción. Esta debe dar respuesta a las siguientes preguntas:

- ¿Qué es el derecho a la huelga? ○ ¿Cuáles son las condiciones para el ejercicio del derecho a la huelga?
- ¿Cuáles son las normas nacionales e internacionales que amparan el derecho a la huelga?

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar**: infografía.
- **Formato**: si la infografía se gestiona manualmente, digitalizar con extensión .JPG, si se usa herramienta digital, exportar a .JPG.
- **Extensión:** mínimo una hoja o máximo 2.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Infografía sobre la huelga. GA10-210201501-AA2-EV04.**

3.2.3. Actividad de aprendizaje GA10-210201501-AA3. Establecer la importancia de los derechos de los pueblos, de la solidaridad y la paz de acuerdo con los indicadores de desarrollo humano.

El derecho del trabajo surge como conquista de la humanidad, producto de jornadas de organización y movilización social en distintos periodos históricos y como respuesta a la necesidad de garantizar la dignidad humana en las relaciones de trabajo. En tal sentido, se ha consolidado un sistema universal y otro regional de protección de los derechos humanos, incluyendo el derecho del trabajo, así como unas Normas Internacionales del Trabajo (NIT) que irrigan la Constitución Política de Colombia y el ordenamiento jurídico colombiano en diversos niveles; sin embargo, paralelo a tal marco normativo persisten las violaciones a los derechos humanos del trabajo y altos niveles de desprotección social de amplios sectores de la población, la cual muchas veces ni siquiera conoce sus derechos y la forma de ejercerlos.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo **"Derechos fundamentales del trabajo"**.

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

- **Evidencia GA10-210201501-AA3-EV01. Mapa mental violación de derechos del trabajo.**

1. Realice una lluvia de ideas sobre los derechos humanos del trabajo, indicando en qué consiste el derecho, cómo surgió y ante quién se puede exigir su cumplimiento.
2. Atienda el encuentro *online* con el instructor sobre los sistemas de protección de derechos humanos del trabajo (OIT – CIDH - CP), así como de sus principales normas, instrumentos y formas de poner en

acción dichos sistemas, incluyendo el derecho de petición y la acción de tutela, tanto como los pasos de creación de una organización sindical y el inicio de un conflicto colectivo (pliego de peticiones).

3. Basado en el componente formativo y en la información proporcionada por el instructor, elabore un mapa mental en el que presente cuáles pueden ser las acciones de la OIT – CIDH – CP frente a una violación de derechos del trabajo. A su vez, en los documentos del programa se encuentra el anexo "**Construccion_Mapa_mental**" donde se describe cada uno de los pasos y aspectos fundamentales para su desarrollo.

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar**: mapa mental.
- **Formato**: documento en Word o PDF.
- **Extensión:** mínimo una hoja o máximo 2.

Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Mapa mental violación de derechos del trabajo. GA10-210201501-AA3-EV01.**

- **Evidencia GA10-210201501-AA3-EV02. Foro estudio de caso.**

Con la información suministrada en el componente formativo y los respectivos videos que allí se encuentran desarrolle:

1. Sobre el caso asignado por el instructor trabaje en grupo y determinen ¿cuáles son los derechos de los trabajadores que no se cumplen? y ¿cuáles son sus respectivas cuantías?
2. Preparen una cartelera digital en la que presenten el incumplimiento de derechos en el caso dado y sus conclusiones.
3. Esta información será socializada en el foro y debatida por el grupo.

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar**: participación en el foro (respuesta a las preguntas, cartelera digital y realimentación de las respuestas de los compañeros).
- Para el desarrollo de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Foro estudio de caso. GA10-210201501-AA3-EV02.**

- **Evidencia GA10-210201501-AA3-EV03. Cuadro comparativo sobre el derecho de petición y la acción de tutela.**

Con la información suministrada en el componente formativo, los respectivos videos que allí se encuentran e información consultada elabore un cuadro comparativo, en el cual enuncie las características del derecho de petición, la acción de tutela y queja, su aplicación y presentación. En los documentos del programa se encuentra el anexo **"Construccion_Cuadro_comparativo"** donde se describe cada uno de los pasos y aspectos fundamentales para su construcción.

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar**: un cuadro comparativo.
- **Formato**: si el cuadro comparativo se gestiona manualmente, digitalizar con extensión .JPG, si se usa herramienta digital, exportar a .JPG. ○ **Extensión:** mínimo una hoja o máximo 2.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Cuadro comparativo sobre el derecho de petición y la acción de tutela. GA10210201501-AA3-EV03.**

- **Evidencia GA10-210201501-AA3-EV04. Texto argumentativo.**

Con la información suministrada en el componente formativo y los respectivos videos que allí se encuentran elabore un texto de no más de una hoja, en el cual presente los argumentos personales frente a uno de los siguientes tres temas:

a) Importancia del derecho de asociación.
b) Derecho de huelga.
c) Desafíos del derecho del trabajo en el mundo moderno.

Lineamientos para la entrega de la evidencia: ○

Producto a entregar: texto argumentativo. ○

Formato: documento en Word o formato PDF.

- **Extensión:** una hoja.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Texto argumentativo. GA10-210201501-AA3-EV04.**

3.2.4. Actividad de aprendizaje GA10-210201501-AA4. Comprender la importancia de las acciones e instituciones encargadas de la protección de los derechos del trabajo, los pueblos y la naturaleza, en el contexto territorial específico y a nivel nacional.

Esta actividad pretende ofrecer herramientas para la práctica solidaria de los mecanismos para hacer exigibles los derechos fundamentales. Su énfasis se centrará en la formación para el acceso a la justicia y el activismo judicial territorial, como herramientas óptimas para alcanzar la materialización de las promesas del Estado Social de Derecho y la Constitución Política de Colombia de 1991, promoviendo el acceso a instituciones locales y el uso de las facilidades tecnológicas.

Duración: 12 horas.

Materiales de formación: para desarrollar esta actividad adecuadamente se recomienda revisar los contenidos presentados en el componente formativo **"Derechos fundamentales del trabajo"**.

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

- **Evidencia GA10-210201501-AA4-EV01. Foro Estado social de derecho.**

1. Serán divididos en grupos de trabajo de acuerdo con las recomendaciones o asignaciones del instructor.
2. De forma individual revise el componente formativo, específicamente con referencia al desarrollo para una vida digna y resuelva las siguientes preguntas, de las cuales socializarán las respuestas con sus compañeros en el foro:

   - ✓ ¿Cuál es el concepto de Estado?
   - ✓ ¿Qué significa Estado social?
   - ✓ ¿Cuáles son las características de un Estado Social de Derecho?
   - ✓ ¿Considera que en Colombia se cumplen las condiciones para ser un Estado Social de Derecho? Explique su respuesta.

3. De forma grupal propongan un caso hipotético o real de vulneración de los derechos del trabajo, de los pueblos o de la naturaleza. A partir de este, establezcan las instituciones que estarían encargadas

de velar por la protección de estos derechos. Propongan y elaboren una acción pública orientada a la superación de la situación de vulnerabilidad y al restablecimiento del derecho.

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar**: participación en el foro (respuesta a las preguntas de manera individual y la acción pública realizada de manera grupal). ○ **Formato**: las preguntas individuales deben ser resueltas directamente en el foro y las acción pública debe ser adjuntada en un PDF.
- **Extensión:** máximo 10 hojas.
- Para el desarrollo de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Foro Estado social de derecho. GA10-210201501-AA4-EV01.**

- **Evidencia GA10-210201501-AA4-EV02. Presentación.**

El derecho de los pueblos y la solidaridad, promovido a partir de los ochenta para incentivar el progreso social y elevar el nivel de vida de todos los pueblos se relaciona con:

- Derecho a la autodeterminación.
- Derecho a la independencia económica y política.
- Derecho a la identidad nacional y cultural.
- Derecho a la paz.
- Derecho a la coexistencia pacífica.
- Derecho al entendimiento y confianza.

- La cooperación internacional y regional.
- La justicia internacional.
- El uso de los avances de las ciencias y la tecnología.
- La solución de los problemas alimenticios, demográficos, educativos y ecológicos.
- El medio ambiente.
- El desarrollo que permita una vida digna.
- Los derechos del consumidor.
- El libre desarrollo de la personalidad.

1. Participe del encuentro *online* con el instructor en relación con las entidades territoriales responsables de la protección de los derechos de los pueblos, del trabajo y la naturaleza.
2. Consulte el documento sobre activismo judicial territorial y vea los videos sobre los derechos de tercera generación, derecho a la solidaridad y cambio de mentalidad, que se encuentran en el componente formativo.
3. Realice la visualización de la carta de un jefe piel roja al presidente de los Estados Unidos que se encuentra en https://www.youtube.com/watch?v=VJz4B14iasc
4. Basado en lo anteriormente descrito resuelva las siguientes preguntas:
    - ✓ ¿Cómo interactúa el derecho a un medio ambiente sano con los derechos individuales y sociales?
    - ✓ ¿Por qué considera importante desarrollar una visión integral y global de los derechos humanos para evitar su distorsión?
    - ✓ ¿Cuál es la incidencia del desarrollo sostenible en la conservación del medio ambiente y el planeta?
    - ✓ ¿La naturaleza tiene derechos?, ¿cuáles y por qué?
    - ✓ ¿Por qué y para qué la sociedad debe educarse en lo ambiental?
    - ✓ ¿Por qué ser solidario facilita la construcción de la paz en un país?
    - ✓ ¿Cuáles son las cualidades observables de la persona que contribuyen a la cultura de la paz?
5. Identifique los problemas que se viven en su entorno social o familiar, teniendo en cuenta los derechos relacionados en el recuadro inicial y las alternativas respectivas. Identifique las acciones que permitan de manera efectiva contribuir a la solución de las situaciones de vulnerabilidad de los derechos del trabajo, los pueblos y la naturaleza en su territorio.
6. Presente en diapositivas la solución a las preguntas y las soluciones propuestas en el punto anterior. En los documentos del programa se encuentra el anexo "**Construccion_Presentacion**", donde se describe cada uno de los pasos y aspectos fundamentales para su construcción.

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar**: presentación en Power Point o cualquier *software* para este mismo fin, debe contener la siguiente estructura:
    - ✓ Título.
    - ✓ Introducción.

- ✓ Cuerpo (preguntas y soluciones propuestas).
- ✓ Conclusión.
- ✓ Referentes bibliográficos.

- **Formato**: Power Point u otros formatos. **Extensión:** no hay límite.
- Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Presentación. GA10-210201501-AA4-EV02.**

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencia de producto: Formato de evaluación de satisfacción de los usuarios. **GA10-260201077-AA1-EV01.**	• Elabora instrumento de evaluación de acuerdo con necesidades de información, elementos de entrada y técnica de construcción de indicadores. • Verifica la prestación del servicio de acuerdo con las actividades planeadas y el desarrollo del recorrido. • Determina la calidad del servicio con base en los datos obtenidos, técnicas de análisis y criterios de calidad.	**Lista de chequeo:** IE-GA10-260201077-AA1-EV01
Evidencia producto: Creación de indicadores de calidad de acuerdo con la prestación del servicio. **GA10-260201077-AA1-EV02.**		**Lista de chequeo:** IE-GA10-260201077-AA1-EV02
Evidencia de desempeño: Aplicación del formato de evaluación de satisfacción y los indicadores de calidad a un recorrido guiado. **GA10-260201077-AA1-EV03.**		**Lista de chequeo:** IE-GA10-260201077-AA1-EV03

Evidencia de producto: Estructurar el ciclo de PHVA con la intención de implementar acciones de mejora continua. **GA10-260201077-AA2-EV01.**	• Formula acciones de mejora para la prestación del servicio teniendo en cuenta las novedades, las recomendaciones y valoraciones del contratante, el usuario, el equipo de trabajo y de sí mismo. • Valida las acciones de mejora de acuerdo con los resultados esperados en la implementación y sistema de gestión de la calidad.	**Lista de chequeo:** IE-GA10-260201077-AA2-EV01
Evidencia de desempeño: Ejecutar acciones de mejora del servicio guiado. **GA10-260201077-AA2-EV02.**		**Lista de verificación:** IE-GA10-260201077-AA2-EV02
Evidencia de producto: Bitácora del servicio. **GA10-260201077-AA2-EV03.**		**Lista de chequeo:** IE-GA10-260201077-AA2-EV03
Evidencia de conocimiento: Taller. **GA10-210201501-AA1-EV01.**	• Compara las condiciones del trabajo, en el devenir histórico de la humanidad de • acuerdo con los derechos humanos y fundamentales del trabajo. Argumenta los momentos relevantes del devenir histórico de los derechos humanos y fundamentales del trabajo en la línea del tiempo.	**Rúbrica:** IE-GA10-210201501-AA1-EV01
Evidencia de desempeño: Foro sobre características del trabajo en contexto local. **GA10-210201501-AA1-EV02.**		**Lista de chequeo:** IE-GA10-210201501-AA1-EV02

Evidencia de producto: Informe sobre trabajo decente, ciudadanía laboral, derechos individuales y colectivos en el trabajo. **GA10-210201501-AA2-EV01.**	• Selecciona los mecanismos de protección para el ejercicio de la ciudadanía laboral • aplicando la normativa. Evalúa los resultados de la aplicación de los mecanismos de • protección para el ejercicio de la ciudadanía laboral acorde con la normativa. Analiza de manera autónoma situaciones que	**Lista de chequeo:** IE-GA10-210201501-AA2-EV01
Evidencia de desempeño: Foro sobre el convenio colectivo del trabajo y la libertad sindical. **GA10-210201501-AA2-EV02.**		**Lista de chequeo:** IE-GA10-210201501-AA2-EV02
Evidencia de conocimiento: Gráfico sobre la negociación colectiva. **GA10-210201501-AA2-EV03.**	repercuten en el desarrollo de los procesos sociales desarrollando habilidades de comunicación según técnicas y protocolos.	**Lista de chequeo:** IE-GA10-210201501-AA2-EV03
Evidencia de conocimiento: Infografía sobre la huelga. **GA10-210201501-AA2-EV04.**		**Rúbrica:** IE-GA10-210201501-AA2-EV04
Evidencia de conocimiento: Mapa mental violación de derechos del trabajo. **GA10-210201501-AA3-EV01.**	• Elabora documentos relacionados con las obligaciones económicas, sociales, bienestar derivadas de las acciones laborales	**Rúbrica:** IE-GA10-210201501-AA3-EV01

Evidencia de desempeño: Foro estudio de caso. **GA10-210201501-AA3-EV02.**	• de acuerdo con la normativa. Propone estrategias de solución de conflictos y negociación de acuerdo con la normativa.	**Lista de chequeo:** IE-GA10-210201501-AA3-EV02
Evidencia de conocimiento: Cuadro comparativo sobre el derecho de petición y la acción de tutela. **GA10-210201501-AA3-EV03.**		**Lista de chequeo:** IE-GA10-210201501-AA3-EV03
Evidencia de producto: Texto argumentativo. **GA10-210201501-AA3-EV04.**		**Lista de chequeo:** IE-GA10-210201501-AA3-EV04
Evidencia de desempeño: Foro Estado social de derecho. **GA10-210201501-AA4-EV01.**	• Justifica la importancia de los derechos de los pueblos y de la solidaridad en el ejercicio de la ciudadanía laboral de acuerdo con la normativa. Relaciona, de los derechos de los	**Lista de chequeo:** IE-GA10-210201501-AA4-EV01

Evidencia de producto: Presentación. **GA10-210201501-AA4-EV02.**	• pueblos y de la solidaridad; la autodeterminación de los pueblos, el desarrollo sostenible, la seguridad alimentaria, el derecho al uso de la ciencia y la tecnología y la paz, en función de los indicadores de • desarrollo humano. Propone acciones de defensa relacionadas con la autodeterminación de los pueblos, el desarrollo sostenible, la seguridad alimentaria, el derecho al uso de la ciencia y la tecnología y la paz en función de los indicadores del desarrollo humano.	**Lista de chequeo:** IE-GA10-210201501-AA4-EV02

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Bitácora: es un registro escrito de las acciones que se llevaron a cabo en cierto trabajo o tarea.

Calidad en el servicio: es un conjunto de estrategias y acciones que buscan mejorar el **servicio** al cliente, así como la relación entre el consumidor y la marca.

Capitalismo: consiste en un modo de producción basado en la apropiación privada de la producción colectiva y de los medios de producción. Estos medios operan con base al beneficio, mientras que las decisiones financieras se toman en función de la inversión de capital y con miras a la competencia por los mercados de consumo y el trabajo asalariado. El capitalismo tiene diferentes formas de desarrollo, dadas las diferencias entre países y regiones, por eso se habla de capitalismo industrial, agrícola, financiero, tecnológico, entre otras categorías, que definen el poder de producción dominante en determinadas sociedades, países o grupos de países.

Contrato de trabajo: de acuerdo con el Código Sustantivo del Trabajo, en su Artículo 22, el contrato de trabajo es aquel por el cual una persona natural se obliga a prestar un servicio personal a otra persona natural o jurídica, bajo la continua dependencia o subordinación de la segunda y mediante remuneración.

Cuestionario: es aquel que plantea una serie de preguntas para extraer determinada información de un grupo de personas.

Cultura: es el conjunto de formas y expresiones que caracterizan en el tiempo a una sociedad determinada. Por el conjunto de formas y expresiones se entiende e incluye las costumbres, creencias, prácticas comunes, reglas, normas, códigos, vestimenta, religión, rituales y maneras de ser que predominan en el común de la gente que la integra. El término cultura tiene un significado muy amplio y con múltiples acepciones.

Democracia: etimológicamente, la palabra democracia significa literalmente el poder del pueblo. Proviene de los términos griegos "*demos*", que significa gente, y "*Kratos"*, que significa autoridad o poder. Desde un punto de vista político y filosófico se define como un sistema de organización social. En él, el poder recae en manos de los ciudadanos, ya sea de una forma directa o representativa. En un sistema democrático todos los ciudadanos son considerados libres e iguales.

Devenir histórico: el término devenir apunta al *proceso* de ser, o también si se quiere, al hecho de ser como un proceso. De este modo es frecuente o habitual ubicar como contrarios devenir y ser. Con este vocablo se apunta a todas las formas de llegar a ser, por lo cual al aplicarlo a la historia se refiere a los procesos acontecidos a través del tiempo.

Diálogo social: en sentido amplio el término se utiliza para referirse a un tipo de relaciones horizontales entre el Estado y las organizaciones de la sociedad civil (empresas, sindicatos, asociaciones, grupos, comunidades, etc.), con el fin de abordar conjuntamente los problemas sociales y contribuir a elaborar soluciones fundadas en el consenso.

Dignidad humana: es el derecho que tiene cada ser humano de ser respetado y valorado como ser individual y social, con sus características y condiciones particulares, por el solo hecho de ser persona.

Encuesta de satisfacción: se utilizan para determinar la satisfacción de los clientes con respecto a los productos, servicios o la impresión general de una empresa. Esto permite identificar las necesidades del cliente y cualquier problema con el producto o servicio.

Esclavismo: o esclavitud es un modo de producción sustentado en la mano de obra forzada, sometida, que no recibe ninguna ganancia, ni remuneración a cambio de sus esfuerzos y que no goza además de ningún tipo de derechos laborales, sociales, ni políticos, siendo reducida a la propiedad del amo o patrono, como si de un objeto se tratara.

Estrategia de servicio: es el conjunto de lineamientos que definen cómo una empresa realiza el servicio al cliente, es decir, determina cómo se lleva a cabo el proceso de relación entre la empresa y el cliente, por lo que tiene un impacto muy importante en la forma en que el cliente percibe a la empresa en cuestión.

Experiencia turística: es toda la sensación y percepción que reciben los viajeros en el proceso de viajar.

Explotación laboral: se define, en pocas palabras, como recibir un pago inferior al trabajo que se realiza.

Factores extrínsecos: son aquellos obstáculos ajenos a la persona.

Factores intrínsecos: son acciones o motivaciones que son propias de la persona.

Feudalismo: proviene de la organización de la producción basada en la apropiación sobre la tierra. Las relaciones de producción se basan en el poder sobre la tierra, y la manera cómo el propietario de esta establece relaciones de subordinación y control sobre quienes trabajan la tierra, a quienes se les ha permitido que vivan en ella, además de garantizar la producción. El feudalismo se basa en un sistema de relaciones de poder basadas en la adhesión al Señor feudal, a cambio de esto, el vasallo entra en una relación de dependencia con el Señor feudal, debiendo trabajar la tierra y tomar las armas en defensa de su señor en caso de ser necesario. Además, debe pagar tributo por su cosecha o producción.

Formato de evaluación: es una plantilla de evaluación o cuestionario de evaluación en la que se registran distintos aspectos vinculados con el objeto estudiado, bien sea rendimiento profesional de un empleado, desempeño de un departamento, satisfacción de un usuario, etc.

Globalización: es un concepto que pretende definir la realidad de nuestro planeta como un todo conectado, que se va pareciendo más a una sola sociedad, más allá de fronteras nacionales, diferencias étnicas y religiosas, ideologías políticas y condiciones socioeconómicas o culturales. Esta consiste en la ampliación de la dependencia económica, cultural y política de los países del mundo, la cual es originada por el aumento insólito de la actividad internacional, el comercio mundial de bienes y servicios, el flujo de capitales, así como el avance de los medios de transporte, y el uso de las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (tecnologías satelitales y especialmente, de la Internet).

Guía de turismo: profesional cuya función es informar, ayudar y asistir a los turistas durante sus visitas u otros servicios técnicos de información turística.

Huelga: o paro, es la suspensión colectiva de la actividad laboral por parte de los trabajadores, con el fin de reivindicar mejoras en las condiciones de trabajo o manifestarse contra recortes en los derechos sociales. Según la Organización Internacional del Trabajo es uno de los medios legítimos fundamentales de que disponen los ciudadanos y específicamente los trabajadores (a través del movimiento y las organizaciones sindicales) para la promoción y defensa de sus intereses económicos y sociales.

Indicadores de calidad: son instrumentos de medición, de carácter tangible y cuantificable, que permiten evaluar la calidad de los procesos, productos y servicios para asegurar la satisfacción de los clientes.

Instrumento de evaluación: medio por el cual se recopila la información.

Interpretación: se refiere a cualquier actividad destinada a explicar a las personas el significado de un objeto, cultura o lugar, no se trata solo de brindar información sino contar los hechos.

Línea base del plan de mejoras: es un instrumento de planificación, que permite establecer un "camino" a seguir para alcanzar los objetivos propuestos, además que ayuda a identificar si se está actuando con base al plan o se está desviando.

Mejora continua: es la ejecución continua de acciones que mejora los procesos en su organización y minimiza al máximo las tasas de error y pérdidas.

Modos de producción: la forma en que se organiza la actividad económica, política y cultural en una sociedad, es decir, la producción de bienes, servicios, su distribución, la representación simbólica de la producción y las relaciones de poder que emergen de la forma en que se promueve la división social del trabajo.

Negociación colectiva: es aquella que se realiza entre los trabajadores de una empresa o sector, normalmente (aunque no siempre) reunidos a través de un sindicato o grupo de sindicatos y la empresa o representantes de las empresas del sector. La finalidad de la negociación es llegar a un acuerdo en cuanto a las condiciones laborales aplicables a la generalidad de los trabajadores del ámbito en el que se circunscribe la negociación (contrato o convenio colectivo de trabajo). La negociación colectiva es una manifestación particular del diálogo social y está considerada como un derecho fundamental básico integrante de la libertad sindical.

Satisfacción: es un estado de bienestar producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en donde las diferentes regiones compensan su potencial energético, dando la sensación de plenitud e inapetencia extrema.

Sindicato: es una organización integrada por trabajadores en defensa y promoción de sus intereses sociales, económicos y profesionales relacionados con su actividad laboral, respecto al centro de producción (fábrica, taller, empresa) o al empleador con el que están relacionados contractualmente.
Sociedad: proveniente del latín '*societas*', se refiere a toda agrupación o conjunto de seres vivos que viven en comunidad, tanto entre los humanos como entre algunos animales. En el caso de estos últimos, suele darse el fenómeno común de agruparse según la especie a la que pertenecen. Por otra parte, puede identificarse un factor común a ambas sociedades, dado por la relación de comunicación, colaboración e interacción entre sus miembros. En el caso particular de las sociedades conformadas por seres humanos se caracterizan por poseer una mayor complejidad en su estructura, además de un elemento fundamental llamado cultura.

Territorio: es el espacio delimitado por los grupos humanos en términos políticos, administrativos y culturales; se refiere a las formas de organización de los pueblos y sus gobiernos e incluye el suelo, el subsuelo, el espacio aéreo, el mar territorial y el mar patrimonial. Se reconoce por sus límites políticos y

puede ser el barrio, el municipio, la provincia, la región o el país, entre otros. Lleva implícito las nociones de lugar, espacio, cultura, capital, redes y acciones (Escobar, 2012).

Trabajador: es una persona que con la edad legal suficiente presta sus servicios retribuidos. Cuando no tiene la edad suficiente se considera trabajo infantil. Si no presta los servicios de forma voluntaria se considera esclavitud o servidumbre.

Trabajo: es todo tipo de acción realizada por los seres humanos, que requiere el desgaste de energía, es la fuente primaria de la producción, la riqueza social e individual, la generación de conocimiento y la cultura. Las sociedades son de acuerdo con lo que producen (Marx, 1976) independientemente de sus características o circunstancias; el trabajo moderno tiene como condición la remuneración por ese desgaste de energía, por esa razón otras actividades no remuneradas no son consideradas como trabajo aunque sean actividades productivas. En ese sentido el trabajo moderno se comprende como aquella actividad productiva que se transforma en salario o pago por el esfuerzo realizado, desconociendo como trabajo aquellas actividades productivas de la sociedad en donde no hay un pago directamente relacionado con el esfuerzo, y que sin embargo, son trabajo en el sentido clásico. Por eso en el contexto moderno se habla de trabajo creativo y subordinado, libre y asalariado. Se habla, incluso, del mundo del trabajo, como aquel en que se realizan actividades productivas basadas en una relación de subordinación, remuneración y prestación personal del servicio, cualquiera que sea la modalidad contractual que se utilice.

Trabajo decente: es un concepto propuesto por la Organización Internacional del Trabajo para establecer las características que debe reunir una relación laboral para considerar que cumple los estándares laborales internacionales, de manera que el trabajo se realice en condiciones de libertad, igualdad, seguridad y dignidad humana.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Antunes, R. (2005). *¿Adiós al trabajo?* Ediciones Pensamiento Crítico.

Ávila, H. y Criado, L. (2011). *Teoría de los principios*. Marcial Pons.

Barona, R. (2015). *Principales violaciones al derecho de asociación sindical*. Universidad Externado de Colombia.

Barrutia, N. (2017). *Análisis de la satisfacción del turista y de los operadores locales de turismo de la provincia de ICA respecto al servicio ofrecido por los guías de turismo*. Tesis para optar al grado académico de Maestro en *Marketing* Turístico y Hotelero. Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Psicología. Postgrado de Turismo y Hotelería. Repositorio académico USMP.

https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3459/barrutia_mnr.pdf?sequence= 3&isAllowed=y

Bernal, C. (2014). *El principio de proporcionalidad y los derechos fundamentales* (4ta ed.). Universidad Externado de Colombia.

Blanco, G. (2010). *De la interpretación legal a la interpretación constitucional*. Grupo Editorial Ibáñez.

Bronstein, A. (2014). *Derecho internacional del trabajo*. Astrea.

Canessa, M. (2014). *Los derechos humanos laborales en el seno de la Organización Internacional del Trabajo OIT* (2da ed.). Ediciones PLADES.

Celis, J. (2012*). La subcontratación laboral en América Latina: miradas multidimensionales*. CLACSO.

Conti, A. (1981). *El fuero sindical.* Temis.

De la Garza, E. y Neffa, J. (2010). *Trabajo, identidad y acción colectiva*. Universidad Nacional de Colombia.

De Sousa Santos, B. y Meneses, M. (2014). *Epistemologías del Sur*. Ediciones AKAL.

De Sousa Santos, B. (2009). *Sociología jurídica crítica*. ILSA.

Durand, J. (2014). *La cadena invisible, flujo tenso y servidumbre voluntaria*. Fondo de Cultura Económica.

Escuela Nacional Sindical. (2015). *Manual de derechos laborales*. La Patria.

ISOTools. (s.f.). *Software gestión procesos*. ISOTools. https://www.isotools.org/soluciones/procesos/mejora-continua/

Marx, K. (1976). *Crítica a la economía política*. En Obras selectas, Tomo II. Editorial Progreso.

Marx, K. (1976). *La ideología alemana.* En Obras selectas, Tomo II. Editorial Progreso.

Méndez, J. (1993). *Fundamentos de economía*. McGraw-Hill.

OIT. (2000). *La negociación colectiva. Normas de la OIT y principios de los órganos de control*. OIT.

Organización Internacional del Trabajo. (2009). *Conocer los derechos fundamentales del trabajo*. OIT

Organización Internacional del Trabajo. (2000). *La negociación colectiva*. OIT

Osorio, C. (2017). *Valoración de la satisfacción, el desempeño y la imagen del destino por los guías de turismo.* Universidad de las Palmas de Gran Canaria. https://accedacris.ulpgc.es/bitstream/10553/54053/2/0751134_00000_0000.pdf

Ostau De Lafont De León, F. (2015). *El derecho internacional laboral*. Universidad Católica de Colombia.

Peña, E. (2020). *Análisis de la calidad del servicio de guianza en el parque histórico de Guayaquil*. Universidad de Guayaquil.

Quinche, M. (2014). *El control de convencionalidad*. Editorial Temis.

Ramírez, J. (2015). *Curso de derecho del trabajo.* Tirant lo Blanch.

Rodríguez, C. (2010). *El derecho en América Latina*. Siglo XXI Editores.

Sarmiento, L. (2003). *Capitalismo y cambios estructurales en la economía colombiana*. En Marx vive. Universidad Nacional de Colombia.

Serna, F. y Arenas, E. (s.f.). *Fundamentación y defensa de los derechos laborales*. Escuela de Liderazgo Sindical Democrática. Escuela Nacional Sindical.

Sotelo, A. (2012). *Los rumbos del trabajo, superexplotación y precariedad social en el Siglo XXI.* Porrua.

SotoV, T. (s.f.). *La revolución de los pingüinos Jaime Díaz Lavanchy* [video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=BRRMrZyQYxU

Touraine, A. (2011). *¿Podremos vivir juntos?* Fondo de Cultura Económica.

UMB (s.f.). *Servicio al cliente*. UMB. http://virtualnet2.umb.edu.co/virtualnet/archivos/open.php/1037/Contenido_Modulo_II_Servicio_al_cliente.pdf

Universidad de Los Llanos. (s.f.). *Mejora continua.* Universidad de Los Llanos. https://sig.unillanos.edu.co/index.php/mejora-continua

Universidad del Zulia. (2010). *Estrategias de servicio: elementos para el éxito empresarial*. Universidad del Zulia. http://www.redalyc.org/pdf/904/90415607005.pdf

Universidad Militar Nueva Granada. (2016). *Servicio al cliente, estrategias para ser competitivos en los mercados.* Unimilitar. https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/14556/Jim%C3%A9nezVillalobosCarlo sAndr%C3%A9s2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Villegas, J. (2014). *Negociación colectiva y sindicatos de empleados públicos* (6ta ed.). Universidad Externado de Colombia.

Weiss, A. (1997). *Modernización industrial: empresas y trabajadores*. Universidad Nacional de Colombia.

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)	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)	Julia Isabel Roberto	Correctora de estilo	Regional Distrito Capital – Centro de Diseño y Metrología	Julio de 2022

8. CONTROL DE CAMBIOS

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					