PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Pitalito, octubre de 2025

Señor (a)
JENNIFER TATIANA RUIZ MARTÍNEZ
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. 7460601
Coordinadora Académica Jornada Nocturna y Atención a los Servicios de Formación Complementaria
Formación Profesional Integral
Pitalito-Huila

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual Mes Octubre del año 2025

Referencia: CO1.PCCNTR.7460601 del año 2025

Angela Patricia Restrepo Valencia, identificado con la cédula de ciudadanía No. 1.094.890.533 de Armenia (Q), en mi calidad de Contratista del SENA, en Formación Profesional Integral, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación, presento el Informe de actividades realizadas en el mes objeto de cobro.

Valor y forma de Pago: Se fija como valor total para el contrato la suma de CUARENTA Y SIETE MILLONES, NOVECIENTOS OCHENTA Y OCHO MIL, DOSCIENTOS TREINTA Y DOS PESOS MCTE ($47.988.232). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) Un primer pago por los días de febrero, por valor de $ 2.606.390, b) Nueve (9) pagos mensuales de marzo a noviembre por valor de $ 4.599.511 cada uno, y c) un último pago por los días del mes de diciembre por $ 3.986.243.

Plazo: Será hasta el 26 de diciembre de 2025.

OBJETO:
Prestar servicios profesionales y/o de apoyo a la gestión, de carácter temporal, para impartir formación profesional integral en los programas de formación laboral, formación tecnológica y formación complementaria, en las modalidades presencial o virtual, en la especialidad de TURISMO en el Centro de Gestión y Desarrollo Sostenible Surcolombiano SENA Regional Huila y en los municipios de su cobertura.

Obligaciones Especificas:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Orientar la formación y acompañar de forma permanente a los aprendices en el desarrollo de las actividades establecidas en la guía de aprendizaje, de acuerdo con lo establecido en las guías, los procedimientos y el Sistema Integrado de Gestión y Autoevaluación "SIGA" del SENA el cual se encuentra documentado en la plataforma Compromiso, en los programas del área temática objeto del contrato según programación en SOFIA PLUS.	Orienté formación profesional integral, aplicando los lineamientos pedagógicos y metodológicos de la entidad, en las fichas tituladas No 2886444 y 3087731 "Tecnología Guianza Turística"	**Evidencia 1.1** Reporte Horas Sofia Plus Mes Septiembre **Evidencia 1.2** Guías de Aprendizaje **Evidencia 1.3** Programador de horas drive coordinación mes Octubre **Evidencia 1.4** Portafolio Drive Coordinación Académica Capturas de pantalla
2	Participar y apoyar los procesos de inducción a aprendices, programados por la coordinación de formación y la coordinación académica, aplicando y entregando los soportes para reconocimiento de aprendizajes previos y estilos de aprendizaje cuando sea requerido, acorde a los estipulado en las guías y procedimientos de la entidad.	Durante este mes no fui requerido para desarrollar esta actividad.	No aplica

3	Aplicar y hacer cumplir el reglamento del aprendiz (acuerdo 007 de 2012 y/o acuerdo 009 de 2024), así como implementar cuando se requiera las estrategias establecidas en el Protocolo Ruta atención prevención deserción aprendices GFPI-PR-001.	Socialización y sensibilización de la Resolución No 41-00030 de 2021 por la cual se adopta el Manual de Convivencia del CGDSS.	**Evidencia 3** Captura de pantalla publicación reglamento del aprendiz en el LMS.
4	Participar de las reuniones de equipo ejecutor programadas por la Coordinación Académica, y entregar los soportes derivados de las mismas: actas de inducción, control de entrega de materiales de formación, actas de seguimiento a la ejecución de la formación de las fichas asignadas, garantizando la emisión de todos los juicios evaluativos, trámite de novedades y actas de cierre de etapa lectiva.	Durante el mes no se participó en reuniones de equipo ejecutor.	No aplica
5	Usar siempre los elementos de protección personal, higiene y seguridad en el trabajo, y la indumentaria adecuada para el normal ejercicio de las actividades de formación.	Durante este mes no se desarrollaron actividades de formación presencial, en la que se emplearon los elementos y la indumentaria adecuada para la actividad de formación.	No aplica
6	Informar, novedades académicas y/o disciplinarias de los aprendices conforme al reglamento del aprendiz (acuerdo 007 de 2012 y/o acuerdo 009 de 2024), reportando al Coordinador	Durante este mes no se presentaron novedades en las fichas asignadas.	No aplica

	Académico de manera oportuna.		
7	Acompañar a los grupos de aprendices asignados en su programación, en actividades que se encuentren enmarcados en jornadas del equipo Bienestar al aprendiz.	Durante este mes no se programaron actividades de bienestar al aprendiz	No Aplica
8	Hacer uso del correo institucional como canal oficial para toda comunicación con personal interno y externo de la entidad, usando siempre un lenguaje cordial y claro.	Durante este mes se hace uso del correo institucional como medio de comunicación oficial, para enviar comunicaciones o atender la recibidas de parte de la entidad.	**Evidencia 8.** Captura de pantalla correo institucional.
9	Emitir juicio valorativo sobre el nivel de cumplimiento de los resultados de aprendizaje de las competencias de los programas asignados, aplicando los procedimientos y herramientas tecnológicas, en los tiempos definidos por la entidad, una vez ejecutado el resultado de aprendizaje correspondiente.	Durante este mes no se emitieron juicios evaluativos de las fichas asignadas. Durante este mes se dio cumplimiento a la planeación pedagógica según el cronograma de actividades estipulado.	**Evidencia 9.1** Planeación Pedagógica Ficha 3087731 **Evidencia 9.2** Planeación Pedagógica Ficha 2886444
10	Dar cumplimiento a la normativa, cuando sea asignada formación complementaria o formación virtual, con lo establecido en la Guía Orientación para Ambientes virtuales de aprendizaje GFPI-G -014 y la Guía para la Ejecución de la formación complementaria presencial GFPI-G-043, vigentes en plataforma COMPROMISO.	Durante este mes impartí formación virtual, dando cumplimiento a los lineamientos institucionales según la guía orientación GFPI-G-014-V5	**Evidencia 10** Capturas de pantalla L.M.S plataforma Zajuna.

11	Realizar cuando sea asignados seguimiento a etapa productiva, de acuerdo con lo establecido en la Guía Etapa Productiva Proceso Formativo GFPI-G-040 e implementar en el proceso el Formato Planeación, seguimiento y evaluación etapa productiva GFPI-F-023 vigentes en plataforma COMPROMISO.	Durante este mes no realicé seguimientos a etapa productiva.	No aplica.
12	Cuidar y salvaguardar los bienes que hagan parte del patrimonio del SENA o de otras entidades puestos al servicio del centro de formación, de acuerdo con las guías y/o procedimientos institucionales, además estar atento frente a la necesidad de mantenimientos predictivos, preventivos y correctivos e informar oportunamente daños o eventualidades de los mismos.	Durante este mes no se hizo uso de bienes que hagan parte del patrimonio del SENA o de otras entidades, puestos al servicio del centro de formación.	No aplica.
13	Mantener actualizado el Portafolio del Instructor en plataformas institucionales, haciendo uso de los formatos actualizados del sistema Integrado de gestión dispuestos en la plataforma COMPROMISO, pertenecientes a la guía de procesos formativos, presentado mínimo los siguientes soportes: a. Plan de trabajo concertado con el aprendiz para el desarrollo de la ruta de aprendizaje, según guía para desarrollar los procesos formativos. b. Guía de aprendizaje. c. Actas con los planes de mejoramiento académicos para aprendices que lo requieran (cuando	En el ambiente virtual de aprendizaje “Zajuna”, Tecnologías Guianza Turística fichas No 2711663, 2886444 y 3087731, reposa el portafolio de evidencias del instructor y material de apoyo, así como en el ordenador personal y drive de coordinación académica	**Evidencia 13.1** Plan de trabajo concertado ficha 3087731 **Evidencia 13.2** Plan de trabajo concertado ficha 2886444

	aplique). d. Seguimiento y evaluación de etapa productiva (si aplica). e. Bitácora del Aprendiz en etapa productiva (si aplica) f. Registro de inasistencias en aplicativo SOFIA PLUS. Y formatos no controlados avalados por el equipo pedagógico.		
14	Apoyar cuando se requiera por parte de la coordinación académica, la documentación de Registro calificado y/o autoevaluación de los programas del Centro de Formación.	Durante este mes no fui requerido para desarrollar esta actividad.	No aplica.
15	Presentar mensualmente a la supervisión los reportes de ejecución de actividades conforme a las obligaciones descritas en el presente acápite.	Se diligencio el formato de presentación de informe a la supervisión, usando la última versión disponible en plataforma COMPROMISO.	**Evidencia 15** Informes GC_1094890533_16825_OCT_2025 GF_1094890533_16825_OCT_2025
16	En el marco de las actividades del objeto contractual, apoyar con la estructuración y definición de especificaciones técnicas de las diferentes necesidades de la Entidad; con la evaluación de propuestas en los procesos de contratación de bienes, servicios u obras, y realizar cuando le sea requerido por razones de idoneidad, el apoyo a la supervisión de los contratos, de conformidad con la Ley 1474 de 2011.	Durante este mes no fui requerido para desarrollar esta actividad.	No aplica.

17	Las demás que sean asignadas por el supervisor de contrato según aplique de acuerdo con los lineamientos emitidos por la Dirección del Sistema Nacional de Formación para el Trabajo.	Este mes no fueron asignadas otras actividades por el supervisor.	No aplica

A continuación, relaciono los desplazamientos que realicé previo a la presentación de este informe. Una vez finalizado cada desplazamiento presenté al ordenador del gasto el informe en el Formato Informe Legalización Desplazamiento Contratista GTH-F-087, en el que se describieron las actividades desarrolladas y los resultados de cada desplazamiento. Cada informe cuenta con el visto bueno del Supervisor.

Se lista a continuación el soporte de la legalización de los desplazamientos realizados, los cuales forman parte integral del presente informe de ejecución contractual.

ITEM	No DE LA ORDEN DE VIAJE	LUGAR DE DESPLAZAMIENTO	FECHA DE DESPLAZAMIENTO INICIAL	FECHA DE DESPLAZAMIENTO FINAL
1.	XX	XX	XX	XX
2.	XX	XX	XX	XX

Nota 1: Por cada desplazamiento que haya realizado el contratista, adjuntará el respectivo informe que la soporte. En caso de haber realizado el desplazamiento en fecha posterior a la presentación del informe de ejecución contractual, deberá reportarlo en el siguiente informe de ejecución contractual.

Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar: Documentos electrónicos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales, los desplazamientos realizados, y los No. 34679445 de la planilla, operador ASOPAGOS periodo septiembre de 2025. (Decreto Ley 2106 de 2019 – “Decreto Ley Antitrámites”)

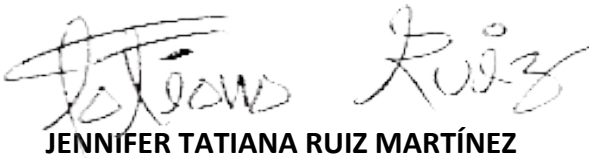
Evidencias en 11 archivos (anexos) en PDF, remitidos a coordinación para revisión y aprobación.

Cordialmente,



ÁNGELA PATRICIA RESTREPO VALENCIA
Contratista
C.C. No. 1.094.890.533

Recibí a satisfacción:



JENNIFER TATIANA RUIZ MARTÍNEZ
Supervisor Contrato CO1.PCCNTR.7460601 de 2025
Coordinadora Académica Jornada Nocturna y Atención a los Servicios de Formación Complementaria

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: ANGELA PATRICIA RESTREPO VALENCIA

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE GESTION Y DESARROLLO SOSTENIBLE SURCOLOMBIANO

FECHA INICIAL: 01/09/2025 00:00:00

FECHA FINAL: 30/09/2025 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 3087731 - GUIANZA TURISTICA.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS DE LAS CIENCIAS NATURALES DE ACUERDO CON SITUACIONES DEL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ATENDER INCIDENTES SEGÚN PROTOCOLOS Y NORMATIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Conducir usuarios de acuerdo con tipo de recorrido turístico y normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

4. CONTROLAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACUERDO CON INSTRUMENTOS DE VERIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN, MANUALES DE PROCEDIMIENTO, PROTOCOLOS Y ESTÁNDARES DE SERVICIO.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COORDINAR ACTIVIDADES DE ACUERDO CON ESTRATEGIAS DE GESTIÓN Y PROCESO ADMINISTRATIVO

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Escribir textos de acuerdo con géneros y lenguaje literario
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Orientar investigación formativa según referentes técnicos
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Transmitir información cultural de acuerdo con técnicas narrativas y de interpretación patrimonial

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

4. DISEÑAR LA EXPERIENCIA TURÍSTICA CON BASE EN EL MARCO DEL PLAN INTERPRETATIVO, LOS SIGNIFICADOS PATRIMONIALES DEL TERRITORIO, LA AUDIENCIA Y LAS TÉCNICAS DE INTERPRETACIÓN.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 88,00

FICHA DE APRENDIZAJE: 2886444 - GUIANZA TURISTICA.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS DE LAS CIENCIAS NATURALES DE ACUERDO CON SITUACIONES DEL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ATENDER INCIDENTES SEGÚN PROTOCOLOS Y NORMATIVA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Conducir usuarios de acuerdo con tipo de recorrido turístico y normativa

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

4. CONTROLAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACUERDO CON INSTRUMENTOS DE VERIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN, MANUALES DE PROCEDIMIENTO, PROTOCOLOS Y ESTÁNDARES DE SERVICIO.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COORDINAR ACTIVIDADES DE ACUERDO CON ESTRATEGIAS DE GESTIÓN Y PROCESO ADMINISTRATIVO
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Escribir textos de acuerdo con géneros y lenguaje literario
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Orientar investigación formativa según referentes técnicos
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Transmitir información cultural de acuerdo con técnicas narrativas y de interpretación patrimonial

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

4. DISEÑAR LA EXPERIENCIA TURÍSTICA CON BASE EN EL MARCO DEL PLAN INTERPRETATIVO, LOS SIGNIFICADOS PATRIMONIALES DEL TERRITORIO, LA AUDIENCIA Y LAS TÉCNICAS DE INTERPRETACIÓN.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	88,00

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:	176,00

EVENTOS DE DIVULGACIÓN TECNOLÓGICA - EDT´s

FICHA	FECHA INICIO	FECHA FINAL	EVENTO	HORAS

TOTAL TIEMPO EDT´s: 0,00

ACTIVIDADES ADICIONALES

FECHA INICIAL	FECHA FINAL	ACTIVIDAD	HORAS

TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES: 0,00

INSTRUCTOR: ANGELA PATRICIA RESTREPO VALENCIA

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE GESTION Y DESARROLLO SOSTENIBLE SURCOLOMBIANO

PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA 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: o **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. o **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-AA1EV01.**

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 por 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. GA5-260201080AA1-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 por 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. GA5260201080-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 rio 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 rio Magdalena y las cabalgata.	Oficina de cultura, deporte y turismo. (Alcaldía)
	Rebose del alcantarillado en el área urbana.	Sistema de alcantarillado deficiente y falto 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=7e631b5fd82c-4c49-89e9-27a8248d7a49

g) Recursos necesarios para cubrir las emergencias: materiales técnicos o tecnológicos, humanos.

h) Protocolo que 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 por 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. GA5210601023-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:

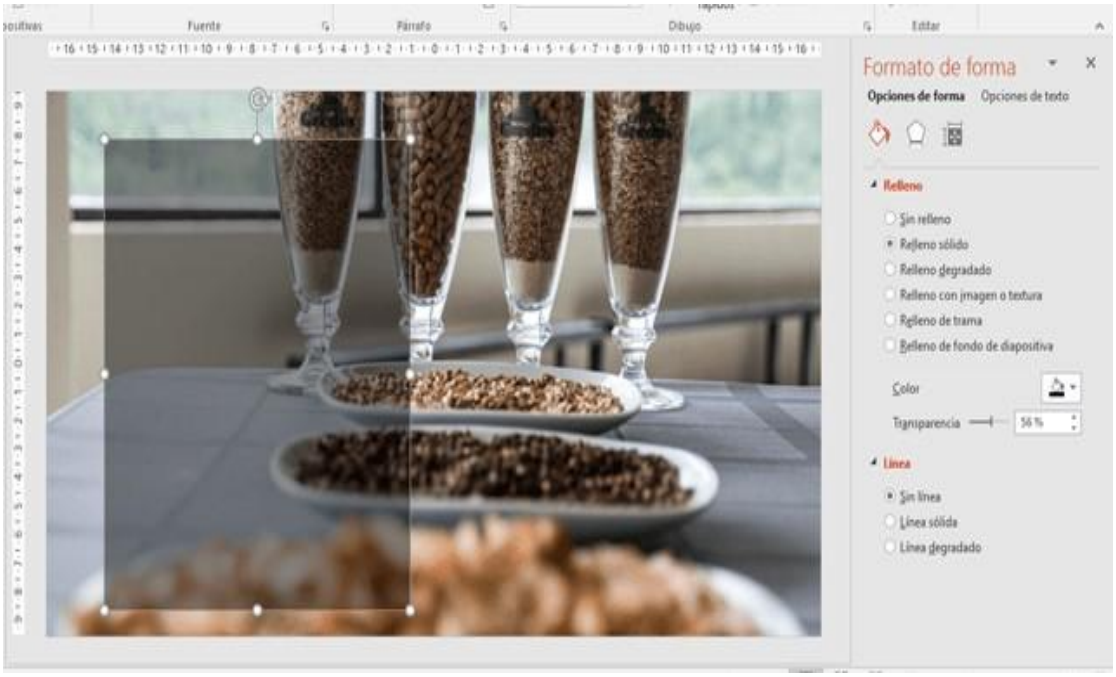
- PowerPoint
- Google Slides
- Canva
- Prezi
- Genially

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 por 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: *Ayoa, 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 por 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-AA1EV01.**

3.4.2. Actividad de aprendizaje GA5-240201524-AA2 - Aplicar los componentes de la comunicación y argumentar sus procesos, de acuerdo con 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 problémica, a partir de los conocimientos adquiridos en el material formativo.
- Piense en cómo esa situación problémica 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 problémica 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 por entregar:** escrito tipo síntesis y video argumentativo sobre la situación problémica.
- **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:

Identifique el tema noticioso a seleccionar.

1. 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.
2. 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.
3. 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 por 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-AA3EV01.**

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 problémica 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 problémica. 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 problémica 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 por entregar:** Informe. La escritura como forma de comunicación asertiva, con la siguiente estructura: encabezado, palabras claves, introducción, desarrollo, conclusiones y bibliografía.
- **Formato:** PDF. o **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 duda, 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 por 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_Guia_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 por 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 por 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.**

1. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de aprendizaje	Criterios de evaluación	Técnicas e instrumentos de evaluación
Evidencia de producto: Video explicativo con la propuesta de una experiencia turística. **GA5-260201080-AA1-EV01.**	• 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.	**Lista de chequeo:** IE-GA5-260201080-AA1-EV01

Evidencia de desempeño: Presentar el video de manera grupal en el ambiente de aprendizaje. **GA5-260201080-AA1-EV02.**	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.	**Lista de chequeo:** IE-GA5-260201080-AA1-EV02
Evidencia de producto: Documento con el plan de acción y de contingencia del recorrido turístico. **GA5-210601023-AA1-EV01.**	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.	**Lista de chequeo:** IE-GA5-210601023-AA1-EV01
Evidencia de conocimiento: Presentación digital con la información del plan de acción y de contingencia del recorrido turístico. **GA5-210601023-AA1-EV02.**	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.	**Lista de chequeo:** IE-GA5-210601023-AA1-EV02
Evidencia de producto: Mapa mental. **GA5-240201064-AA1-EV01.**	Reconoce las necesidades del contexto, según las problemáticas identificadas.	**Rúbrica:** IE-GA5-240201064-AA1-EV01

Evidencia de desempeño, conocimiento y producto: Propuesta de investigación. **GA5-240201064-AA2-EV01.**	Describe el problema de investigación de acuerdo con los elementos observados. Plantea los objetivos de la investigación según la pregunta de investigación. Elabora el marco teórico de la investigación de acuerdo con los contextos nacional e internacional. Aplica técnicas de recolección de información de acuerdo con 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.	**Lista de verificación:** IE-GA5-240201064-AA2-EV01
Evidencia de conocimiento: Video. ¿Cómo nos comunicamos a través del discurso? **GA5-240201524-AA1-EV01**.	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.	**Lista de chequeo:** IE-GA5-240201524-AA1-EV01

Evidencia de desempeño: Video. La comunicación como expresión humana. **GA5-240201524-AA2-EV01.**	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.	**Lista de chequeo:** IE-GA5-240201524-AA2-EV01
Evidencia de desempeño: Infografía. Comunicación de la interpretación del entorno. **GA5-240201524-AA3-EV01.**	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.	**Lista de chequeo:** IE-GA5-240201524–AA3-EV01

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

4. 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-4c49-89e927a8248d7a49

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://elibronet.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

CONTROL DE CAMBIOS

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	Leonardo Moreno Cadena	Instructor	Centro de Comercio y Turismo	18/07/2023	Actualización formato Guía de aprendizaje GFPI-F-135

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?

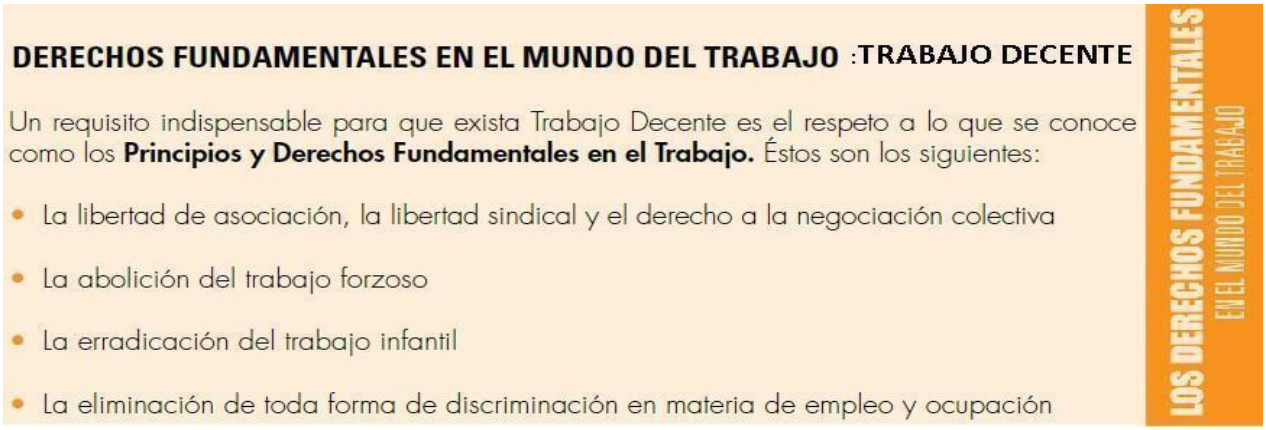
5.2. Para que sean reconocidos los derechos laborales ¿se debe tener siempre un contrato de trabajo por escrito? Explique su respuesta.

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)					

CENTRO DE GESTION Y DESARROLLO SOSTENIBLE SURCOLOMBIANO SEDE COMERCIO Y SERVICIO

INSTRUCTOR	TITULADA VIRTUAL TURISMO	CORREO ELECTRONICO	arestrepov@sena.edu.co
DOCUMENTO	1094890533	CELULAR	3173800341

Domingo	6:00 a 7:00		Corpus Christi									
domingo, 28 de septiembre de 2025	HORARIO	horas	lunes, 29 de septiembre de 2025	Horas	martes, 30 de septiembre de 2025	Horas	miércoles, 1 de octubre de 2025	Horas	jueves, 2 de octubre de 2025	Horas	viernes, 3 de octubre de 2025	Horas
Domingo	6:00 a 7:00											
	7:00 A 8:00											
	8:00 A 9:00	1	ID FICHA 3087731 TITULADO: Guianza Turística INSTRUCTOR: Angela Restrepo COMPETENCIA:Transmitir información cultural de acuerdo	1	ID FICHA 3087731 TITULADO: Guianza Turística INSTRUCTOR: Angela Restrepo COMPETENCIA:Transmitir información cultural de acuerdo con	1	ID FICHA 3087731 TITULADO: Guianza Turística INSTRUCTOR: Angela Restrepo COMPETENCIA:Transmitir información cultural de acuerdo con	1	ID FICHA 3087731 TITULADO: Guianza Turística INSTRUCTOR: Angela Restrepo COMPETENCIA:Transmitir información cultural de acuerdo	1	ID FICHA 3087731 TITULADO: Guianza Turística INSTRUCTOR: Angela Restrepo COMPETENCIA:Transmitir información cultural de acuerdo	
	9:00 A 10:00	1		1		1		1		1		
	10:00 A 11:00	1		1		1		1		1		
	11:00 A 12:00	1		1		1		1		1		
	12:00 A 13:00											
	13:00 A 14:00											
	14:00 A 15:00	1	ID FICHA: 2886444 TITULADO: Guianza Turística INSTRUCTOR: Angela Restrepo COMPETENCIA: Conducir usuarios de acuerdo con tipo de recorrido	1	ID FICHA: 2886444 TITULADO: Guianza Turística INSTRUCTOR: Angela Restrepo COMPETENCIA: Conducir usuarios de acuerdo con tipo de recorrido	1	ID FICHA: 2886444 TITULADO: Guianza Turística INSTRUCTOR: Angela Restrepo COMPETENCIA: Conducir usuarios de acuerdo con tipo de recorrido	1	ID FICHA: 2886444 TITULADO: Guianza Turística INSTRUCTOR: Angela Restrepo COMPETENCIA: Conducir usuarios de acuerdo con tipo de recorrido	1	ID FICHA: 2886444 TITULADO: Guianza Turística INSTRUCTOR: Angela Restrepo COMPETENCIA: Conducir usuarios de acuerdo con tipo de recorrido	
	15:00 A 16:00	1		1		1		1		1		
	16:00 A 17:00	1		1		1		1		1		
	17:00 A 18:00	1		1		1		1		1		
	18:00 A 19:00											
	19:00 A 20:00											
	20:00 A 21:00											
	21:00 A 22:00											
Cuarto trimestre	Total Dìa	8	Cuarto trimestre	8	Cuarto trimestre	8	Cuarto trimestre	8	Cuarto trimestre	8	Cuarto trimestre	0

SEPTIEMBRE DIAS HABILES 22 = 176 horas	HORAS DE SEPTIEMBRE	

domingo, 5 de octubre de 2025	HORARIO	horas	lunes, 6 de octubre de 2025	Horas	martes, 7 de octubre de 2025	Horas	miércoles, 8 de octubre de 2025	Horas	jueves, 9 de octubre de 2025	Horas	viernes, 10 de octubre de 2025	Horas
Domingo	6:00 a 7:00											
	7:00 A 8:00											
	8:00 A 9:00	1	ID FICHA 3087731 TITULADO: Guianza Turística INSTRUCTOR: Angela Restrepo COMPETENCIA:Transmitir información cultural de acuerdo	1	ID FICHA 3087731 TITULADO: Guianza Turística INSTRUCTOR: Angela Restrepo COMPETENCIA:Transmitir información cultural de acuerdo con	1	ID FICHA 3087731 TITULADO: Guianza Turística INSTRUCTOR: Angela Restrepo COMPETENCIA:Transmitir información cultural de acuerdo con	1	ID FICHA 3087731 TITULADO: Guianza Turística INSTRUCTOR: Angela Restrepo COMPETENCIA:Transmitir información cultural de acuerdo	1	ID FICHA 3087731 TITULADO: Guianza Turística INSTRUCTOR: Angela Restrepo COMPETENCIA:Transmitir información cultural de acuerdo	
	9:00 A 10:00	1		1		1		1		1		
	10:00 A 11:00	1		1		1		1		1		
	11:00 A 12:00	1		1		1		1		1		
	12:00 A 13:00											
	13:00 A 14:00											
	14:00 A 15:00	1	ID FICHA: 2886444 TITULADO: Guianza Turística INSTRUCTOR: Angela Restrepo COMPETENCIA: Conducir usuarios de acuerdo con tipo de recorrido	1	ID FICHA: 2886444 TITULADO: Guianza Turística INSTRUCTOR: Angela Restrepo COMPETENCIA: Conducir usuarios de acuerdo con tipo de recorrido	1	ID FICHA: 2886444 TITULADO: Guianza Turística INSTRUCTOR: Angela Restrepo COMPETENCIA: Conducir usuarios de acuerdo con tipo de recorrido	1	ID FICHA: 2886444 TITULADO: Guianza Turística INSTRUCTOR: Angela Restrepo COMPETENCIA: Conducir usuarios de acuerdo con tipo de recorrido	1	ID FICHA: 2886444 TITULADO: Guianza Turística INSTRUCTOR: Angela Restrepo COMPETENCIA: Conducir usuarios de acuerdo con tipo de recorrido	
	15:00 A 16:00	1		1		1		1		1		
	16:00 A 17:00	1		1		1		1		1		
	17:00 A 18:00	1		1		1		1		1		
	18:00 A 19:00											
	19:00 A 20:00											
	20:00 A 21:00											
	21:00 A 22:00											
Cuarto trimestre	Total Dìa	8	Cuarto trimestre	8	Cuarto trimestre	8	Cuarto trimestre	8	Cuarto trimestre	8	Cuarto trimestre	0

domingo, 12 de octubre de 2025	HORARIO	horas	lunes, 13 de octubre de 2025	Horas	martes, 14 de octubre de 2025	Horas	miércoles, 15 de octubre de 2025	Horas	jueves, 16 de octubre de 2025	Horas	viernes, 17 de octubre de 2025	Horas
	6:00 a 7:00											
	7:00 A 8:00											
	8:00 A 9:00			1	ID FICHA 3087731 TITULADO: Guianza Turística	1	ID FICHA 3087731 TITULADO: Guianza Turística	1	ID FICHA 3087731 TITULADO: Guianza Turística	1	ID FICHA 3087731 TITULADO: Guianza Turística	

Domingo	9:00 A 10:00		Dia de la Raza	1	TITULADO: Guianza Turística	1	TITULADO: Guianza Turística	1	TITULADO: Guianza Turística	1	TITULADO: Guianza Turística	
	10:00 A 11:00			1	INSTRUCTOR: Angela Restrepo	1	INSTRUCTOR: Angela Restrepo	1	INSTRUCTOR: Angela Restrepo	1	INSTRUCTOR: Angela Restrepo	
	11:00 A 12:00			1	COMPETENCIA:Transmitir	1	COMPETENCIA:Transmitir	1	COMPETENCIA:Transmitir	1	COMPETENCIA:Transmitir	
	12:00 A 13:00				información cultural de acuerdo con		información cultural de acuerdo con		información cultural de acuerdo		información cultural de acuerdo	
	13:00 A 14:00											
	14:00 A 15:00			1	ID FICHA: 2886444	1	ID FICHA: 2886444	1	ID FICHA: 2886444	1	ID FICHA: 2886444	
	15:00 A 16:00			1	TITULADO: Guianza Turística	1	TITULADO: Guianza Turística	1	TITULADO: Guianza Turística	1	TITULADO: Guianza Turística	
	16:00 A 17:00			1	INSTRUCTOR: Angela Restrepo	1	INSTRUCTOR: Angela Restrepo	1	INSTRUCTOR: Angela Restrepo	1	INSTRUCTOR: Angela Restrepo	
	17:00 A 18:00			1	COMPETENCIA: Conducir usuarios de	1	COMPETENCIA: Conducir usuarios de	1	COMPETENCIA: Conducir usuarios	1	COMPETENCIA: Conducir usuarios	
	20:00 A 21:00				acuerdo con tipo de recorrido		acuerdo con tipo de recorrido		de acuerdo con tipo de recorrido		de acuerdo con tipo de recorrido	
	21:00 A 22:00											
Cuarto trimestre	Total Dìa	0	Cuarto trimestre	8	Cuarto trimestre	8	Cuarto trimestre	8	Cuarto trimestre	8	Cuarto trimestre	0

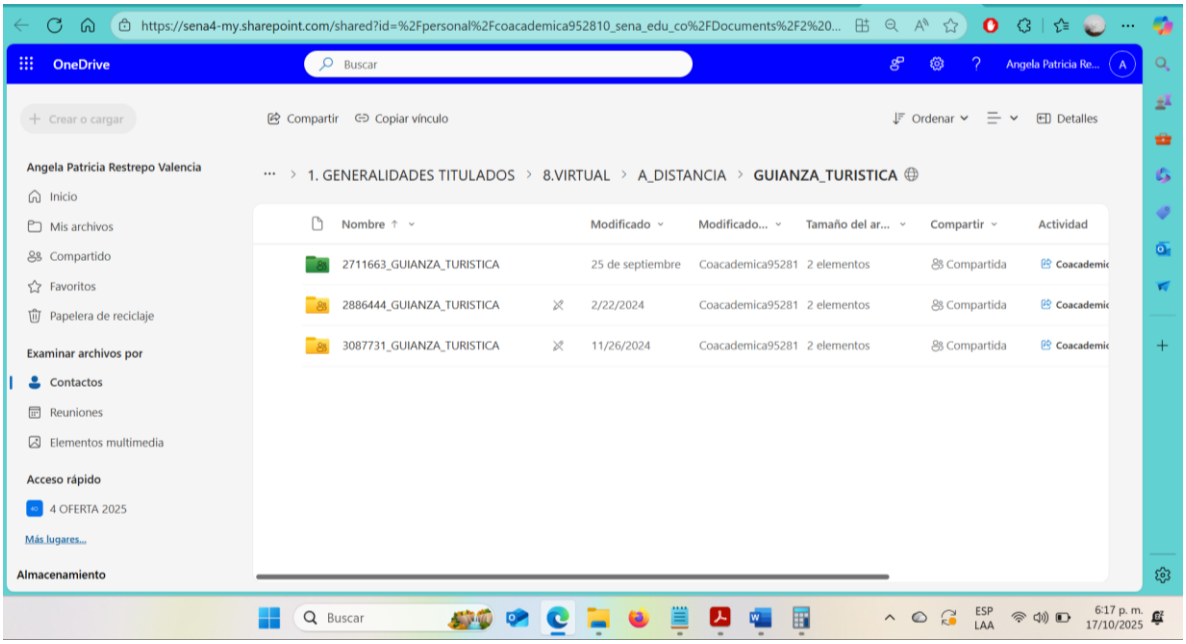
domingo, 19 de octubre de 2025	HORARIO	horas	lunes, 20 de octubre de 2025	Horas	martes, 21 de octubre de 2025	Horas	miércoles, 22 de octubre de 2025	Horas	jueves, 23 de octubre de 2025	Horas	viernes, 24 de octubre de 2025	Horas
Domingo	6:00 a 7:00											
	7:00 A 8:00											
	8:00 A 9:00	1	ID FICHA 3087731	1	ID FICHA 3087731	1	ID FICHA 3087731	1	ID FICHA 3087731	1	ID FICHA 3087731	
	9:00 A 10:00	1	TITULADO: Guianza Turística	1	TITULADO: Guianza Turística	1	TITULADO: Guianza Turística	1	TITULADO: Guianza Turística	1	TITULADO: Guianza Turística	
	10:00 A 11:00	1	INSTRUCTOR: Angela Restrepo	1	INSTRUCTOR: Angela Restrepo	1	INSTRUCTOR: Angela Restrepo	1	INSTRUCTOR: Angela Restrepo	1	INSTRUCTOR: Angela Restrepo	
	11:00 A 12:00	1	COMPETENCIA:Transmitir	1	COMPETENCIA:Transmitir	1	COMPETENCIA:Transmitir	1	COMPETENCIA:Transmitir	1	COMPETENCIA:Transmitir	
	12:00 A 13:00		información cultural de acuerdo		información cultural de acuerdo con		información cultural de acuerdo con		información cultural de acuerdo		información cultural de acuerdo	
	13:00 A 14:00											
	14:00 A 15:00	1	ID FICHA: 2886444	1	ID FICHA: 2886444	1	ID FICHA: 2886444	1	ID FICHA: 2886444	1	ID FICHA: 2886444	
	15:00 A 16:00	1	TITULADO: Guianza Turística	1	TITULADO: Guianza Turística	1	TITULADO: Guianza Turística	1	TITULADO: Guianza Turística	1	TITULADO: Guianza Turística	
	16:00 A 17:00	1	INSTRUCTOR: Angela Restrepo	1	INSTRUCTOR: Angela Restrepo	1	INSTRUCTOR: Angela Restrepo	1	INSTRUCTOR: Angela Restrepo	1	INSTRUCTOR: Angela Restrepo	
	17:00 A 18:00	1	COMPETENCIA: Conducir usuarios	1	COMPETENCIA: Conducir usuarios de	1	COMPETENCIA: Conducir usuarios de	1	COMPETENCIA: Conducir usuarios	1	COMPETENCIA: Conducir usuarios	
	20:00 A 21:00		de acuerdo con tipo de recorrido		acuerdo con tipo de recorrido		acuerdo con tipo de recorrido		de acuerdo con tipo de recorrido		de acuerdo con tipo de recorrido	
	21:00 A 22:00											
Cuarto trimestre	Total Dìa	8	Cuarto trimestre	8	Cuarto trimestre	8	Cuarto trimestre	8	Cuarto trimestre	8	Cuarto trimestre	0

domingo, 26 de octubre de 2025	HORARIO	horas	lunes, 27 de octubre de 2025	Horas	martes, 28 de octubre de 2025	Horas	miércoles, 29 de octubre de 2025	Horas	jueves, 30 de octubre de 2025	Horas	viernes, 31 de octubre de 2025	Horas
Domingo	6:00 a 7:00											
	7:00 A 8:00											
	8:00 A 9:00	1	ID FICHA 3087731	1	ID FICHA 3087731	1	ID FICHA 3087731	1	ID FICHA 3087731	1	ID FICHA 3087731	
	9:00 A 10:00	1	TITULADO: Guianza Turística	1	TITULADO: Guianza Turística	1	TITULADO: Guianza Turística	1	TITULADO: Guianza Turística	1	TITULADO: Guianza Turística	
	10:00 A 11:00	1	INSTRUCTOR: Angela Restrepo	1	INSTRUCTOR: Angela Restrepo	1	INSTRUCTOR: Angela Restrepo	1	INSTRUCTOR: Angela Restrepo	1	INSTRUCTOR: Angela Restrepo	
	11:00 A 12:00	1	COMPETENCIA:Transmitir	1	COMPETENCIA:Transmitir	1	COMPETENCIA:Transmitir	1	COMPETENCIA:Transmitir	1	COMPETENCIA:Transmitir	
	12:00 A 13:00		información cultural de acuerdo		información cultural de acuerdo con		información cultural de acuerdo con		información cultural de acuerdo		información cultural de acuerdo	
	13:00 A 14:00											
	14:00 A 15:00	1	ID FICHA: 2886444	1	ID FICHA: 2886444	1	ID FICHA: 2886444	1	ID FICHA: 2886444	1	ID FICHA: 2886444	
	15:00 A 16:00	1	TITULADO: Guianza Turística	1	TITULADO: Guianza Turística	1	TITULADO: Guianza Turística	1	TITULADO: Guianza Turística	1	TITULADO: Guianza Turística	
	16:00 A 17:00	1	INSTRUCTOR: Angela Restrepo	1	INSTRUCTOR: Angela Restrepo	1	INSTRUCTOR: Angela Restrepo	1	INSTRUCTOR: Angela Restrepo	1	INSTRUCTOR: Angela Restrepo	
	17:00 A 18:00	1	COMPETENCIA: Conducir usuarios	1	COMPETENCIA: Conducir usuarios de	1	COMPETENCIA: Conducir usuarios de	1	COMPETENCIA: Conducir usuarios	1	COMPETENCIA: Conducir usuarios	
	18:00 A 19:00		de acuerdo con tipo de recorrido		acuerdo con tipo de recorrido		acuerdo con tipo de recorrido		de acuerdo con tipo de recorrido		de acuerdo con tipo de recorrido	
	19:00 A 20:00											
	20:00 A 21:00											
	21:00 A 22:00											
Cuarto trimestre	Total Dìa	8	Cuarto trimestre	8	Cuarto trimestre	8	Cuarto trimestre	8	Cuarto trimestre	8	Cuarto trimestre	0

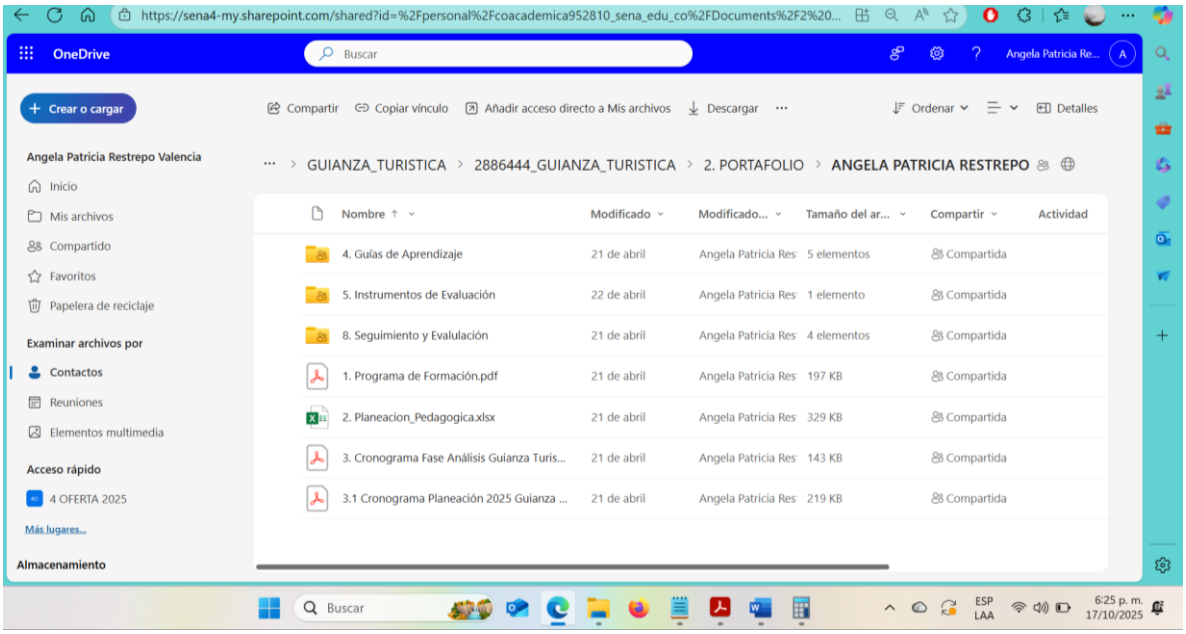
OCTUBRE DIAS HABILES 22 = 176 horas	HORAS DE OCTUBRE	176

Evidencia 1.4 Portafolio del Instructor Drive Coordinación Académica

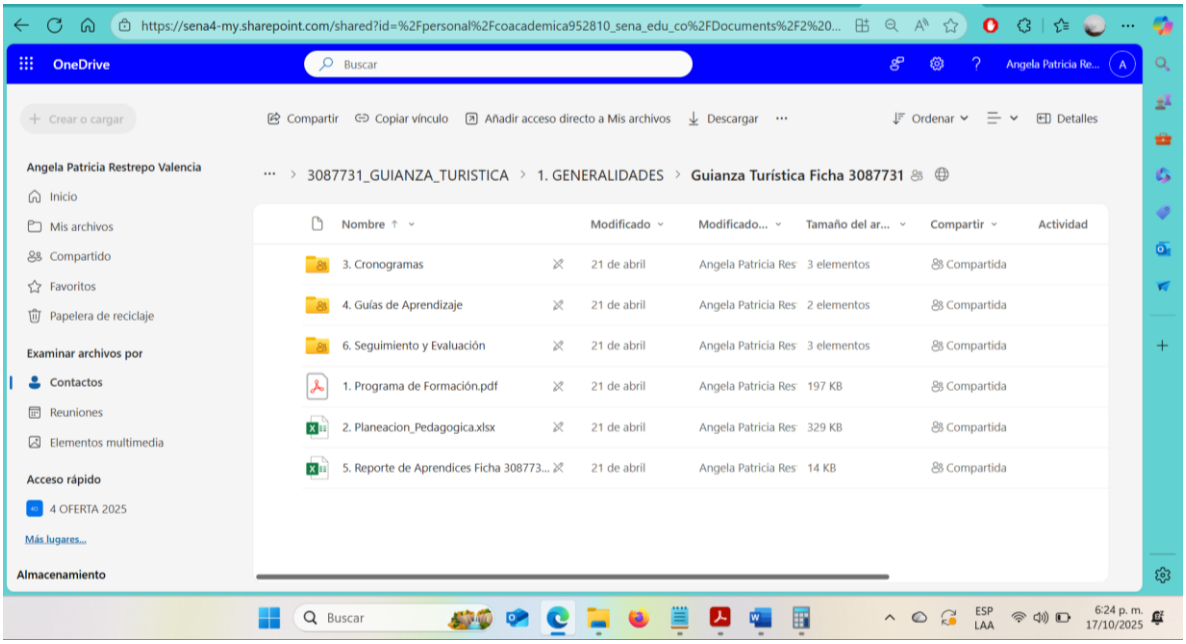
[Portafolio del Instructor OnDrive Coordinación Académcia]



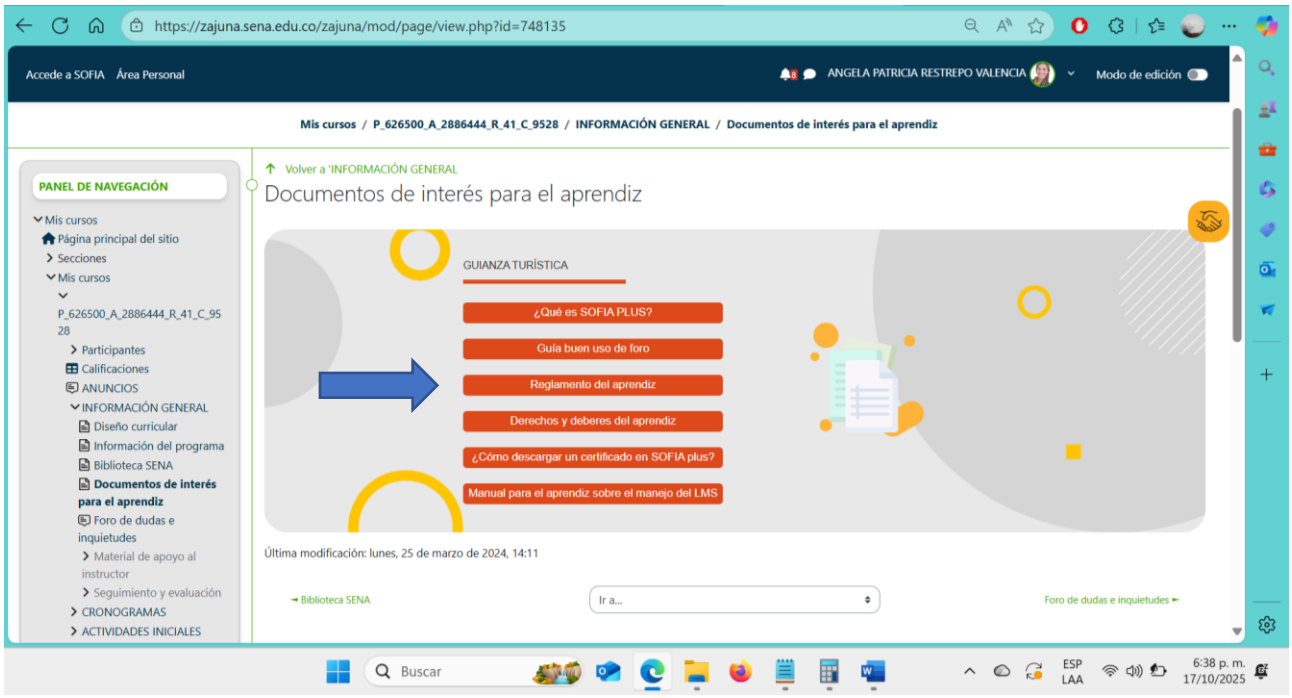
Ficha 2886444



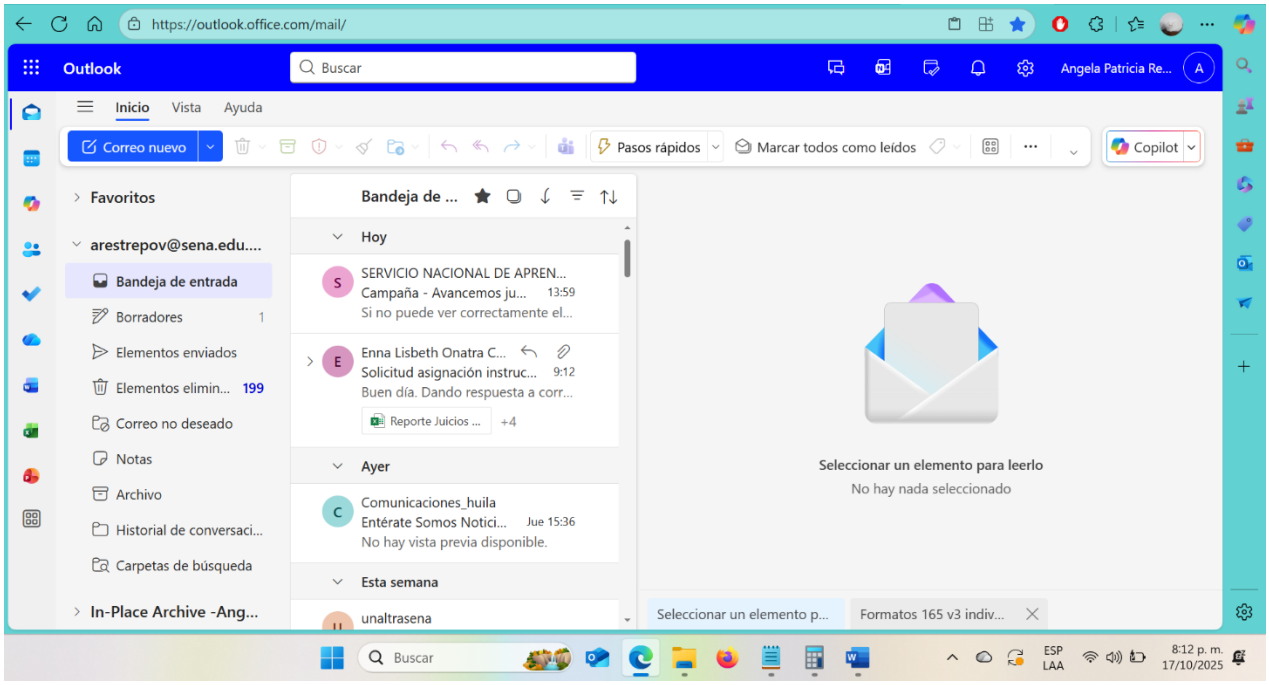
Ficha 30887731



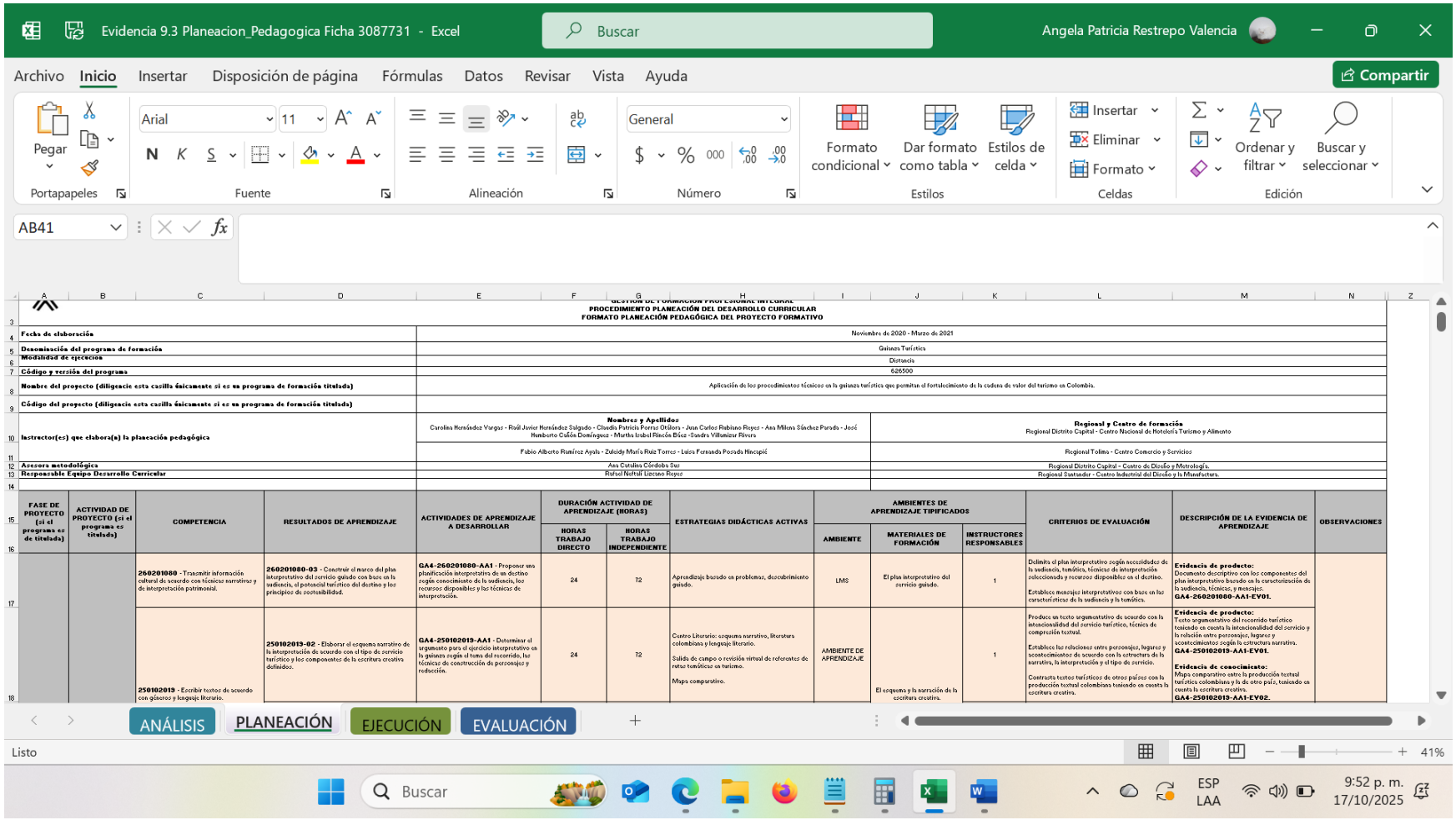
Evidencia 3: Captura de pantalla publicación reglamento del aprendiz en el LMS Zajuna. Fecha 17 de octubre 2025



Evidencia 8
Captura de Pantalla Correo Institucional
17 de Octubre de 2025



Evidencia 9.1 Planeación Pedagógica Ficha 3087731 – Fase Planeación



Evidencia 9.3 Planeacion_Pedagogica Ficha 3087731 - Excel

Buscar

Angela Patricia Restrepo Valencia

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda

Compartir

Pegar Portapapeles Arial 11 Fuente Alineación General Número Formato condicional Dar formato como tabla Estilos de celda Estilos Insertar Eliminar Formato Celdas Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar Edición

AB41

GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
PROCEDIMIENTO PLANEACIÓN DEL DESARROLLO CURRICULAR
FORMATO PLANEACIÓN PEDAGÓGICA DEL PROYECTO FORMATIVO

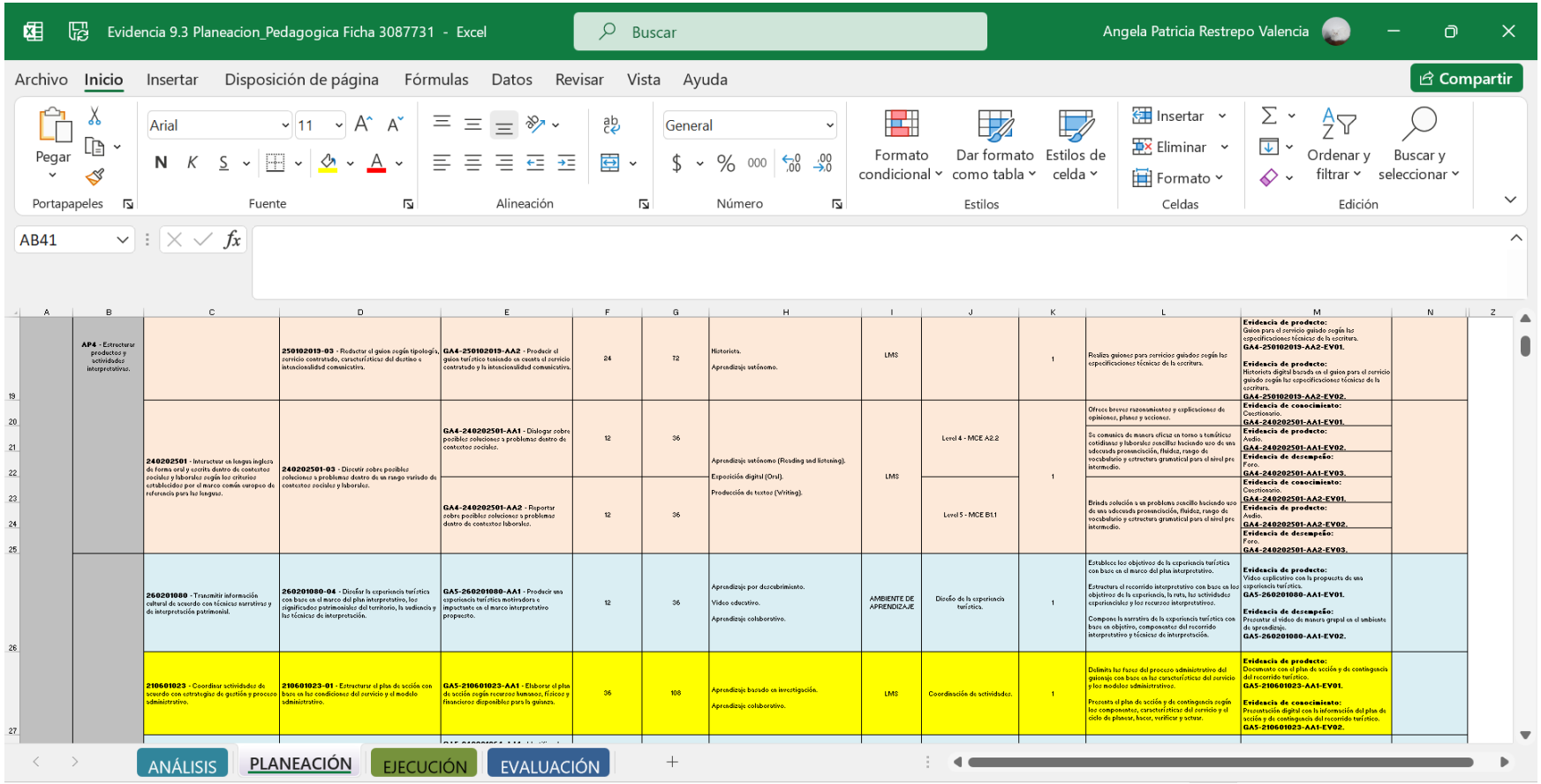
Fecha de elaboración	Noviembre de 2020 - Marzo de 2021
Denominación del programa de formación	Guianza Turística
Modalidad de ejecución	Distancia
Código y versión del programa	626500
Nombre del proyecto (diligencie esta casilla únicamente si es un programa de formación titulada)	Aplicación de los procedimientos técnicos en la guianza turística que permitan el fortalecimiento de la cadena de valor del turismo en Colombia.
Código del proyecto (diligencie esta casilla únicamente si es un programa de formación titulada)	
Instructor(es) que elabora(n) la planeación pedagógica	**Nombres y Apellidos** Carolina Hernández Vargas - Raúl Javier Hernández Salgado - Claudia Patricia Porras Ordóñez - Juan Carlos Rebiano Reyes - Ana Milena Sánchez Parada - José Humberto Cuéllos Domínguez - Martha Isabel Rincón Báez -Sandra Villamizar Rivera Fabio Alberto Ramírez Ayala - Zuleidy María Ruiz Torres - Luisa Fernanda Posada Hincapié
	Regional y Centro de formación Regional Distrito Capital - Centro Nacional de Hotelería Turismo y Alimento Regional Tolima - Centro Comercio y Servicios
Asesora metodológica	Ana Catalina Córdoba Saa — Regional Distrito Capital - Centro de Diseño y Metrología.
Responsable Equipo Desarrollo Curricular	Rafael Naffah Lizcano Reyes — Regional Santander - Centro Industrial del Diseño y la Manufactura.

FASE DE PROYECTO (si el programa es de titulada)	ACTIVIDAD DE PROYECTO (si el programa es titulada)	COMPETENCIA	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE A DESARROLLAR	DURACIÓN ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE (HORAS)		ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS ACTIVAS	AMBIENTES DE APRENDIZAJE TIPIFICADOS			CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA EVIDENCIA DE APRENDIZAJE	OBSERVACIONES
					HORAS TRABAJO DIRECTO	HORAS TRABAJO INDEPENDIENTE		AMBIENTE	MATERIALES DE FORMACIÓN	INSTRUCTORES RESPONSABLES			
		260201080 - Transmitir información cultural de acuerdo con técnicas narrativas y de interpretación patrimonial.	**260201080-03** - Construir el marco del plan interpretativo del servicio guiado con base en la audiencia, el potencial turístico del destino y los principios de sostenibilidad.	**GA4-260201080-AA1** - Proponer una planificación interpretativa de un destino según conocimiento de la audiencia, los recursos disponibles y las técnicas de interpretación.	24	72	Aprendizaje basado en problemas, descubrimiento guiado.	LMS	El plan interpretativo del servicio guiado.	1	Delimita el plan interpretativo según necesidades de la audiencia, temática, técnicas de interpretación seleccionado y recursos disponibles en el destino. Establece mensajes interpretativos con base en las características de la audiencia y la temática.	**Evidencia de producto:** Documento descriptivo con los componentes del plan interpretativo basado en la caracterización de la audiencia, técnicas, y mensajes. **GA4-260201080-AA1-EV01.**	
		250102013 - Escribir textos de acuerdo con géneros y lenguaje literario.	**250102013-02** - Elaborar el esquema narrativo de la interpretación de acuerdo con el tipo de servicio turístico y los componentes de la escritura creativa definidos.	**GA4-250102013-AA1** - Determinar el argumento para el ejercicio interpretativo en la guianza según el tema del recorrido, las técnicas de construcción de personajes y redacción.	24	72	Centro Literario: esquema narrativo, literatura colombiana y lenguaje literario. Salida de campo o revisión virtual de referentes de rutas temáticas en turismo. Mapa comparativo.	AMBIENTE DE APRENDIZAJE	El esquema y la narración de la escritura creativa.	1	Produce un texto argumentativo de acuerdo con la intencionalidad del servicio turístico, técnicas de comprensión textual. Establece las relaciones entre personajes, lugares y acontecimientos de acuerdo con la estructura de la narrativa, la interpretación y el tipo de servicio. Contrasta textos turísticos de otros países con la producción textual colombiana teniendo en cuenta la escritura creativa.	**Evidencia de producto:** Texto argumentativo del recorrido turístico teniendo en cuenta la intencionalidad del servicio y la relación entre personajes, lugares y acontecimientos según la estructura narrativa. **GA4-250102013-AA1-EV01.** **Evidencia de conocimiento:** Mapa comparativo entre la producción textual turística colombiana y la de otro país, teniendo en cuenta la escritura creativa. **GA4-250102013-AA1-EV02.**	

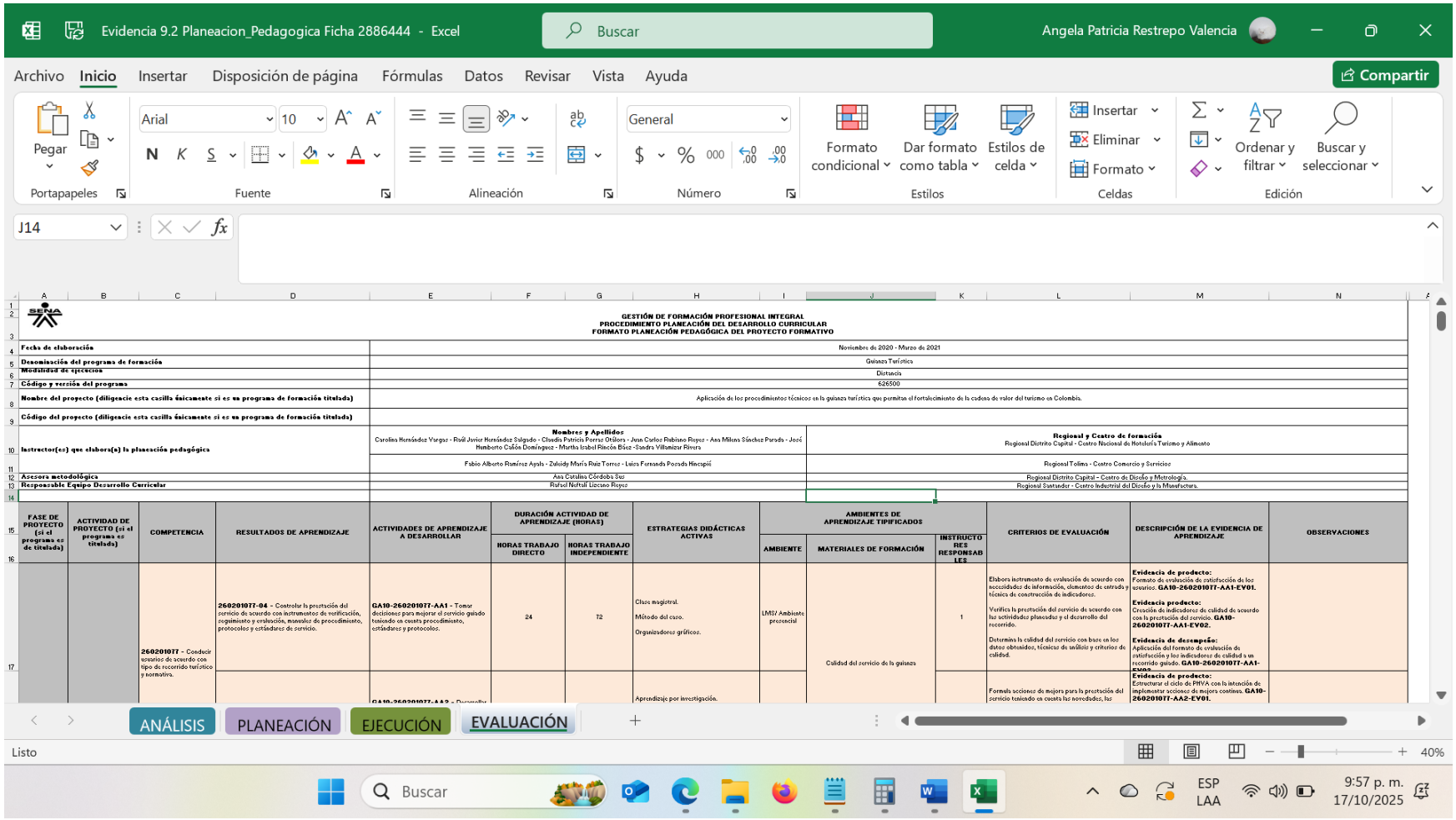
ANÁLISIS PLANEACIÓN EJECUCIÓN EVALUACIÓN

Listo 41%

Buscar ESP LAA 9:52 p. m. 17/10/2025


Evidencia 9.3 Planeacion_Pedagogica Ficha 3087731 - Excel
Buscar
Angela Patricia Restrepo Valencia
Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda
Compartir
Pegar
Arial
11
General
Formato condicional
Dar formato como tabla
Estilos de celda
Insertar
Eliminar
Formato
Ordenar y filtrar
Buscar y seleccionar
Portapapeles
Fuente
Alineación
Número
Estilos
Celdas
Edición
AB41
ANÁLISIS
PLANEACIÓN
EJECUCIÓN
EVALUACIÓN

Evidencia 9.2. Planeación Pedagógica Ficha 2886444 – Fase Ejecución



Evidencia 9.2 Planeacion_Pedagogica Ficha 2886444 - Excel

Buscar

Angela Patricia Restrepo Valencia

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda

Compartir

Pegar Portapapeles Arial 10 Fuente Alineación General Número Formato condicional Dar formato como tabla Estilos de celda Estilos Insertar Eliminar Formato Celdas Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar Edición

J14

GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
PROCEDIMIENTO PLANEACIÓN DEL DESARROLLO CURRICULAR
FORMATO PLANEACIÓN PEDAGÓGICA DEL PROYECTO FORMATIVO

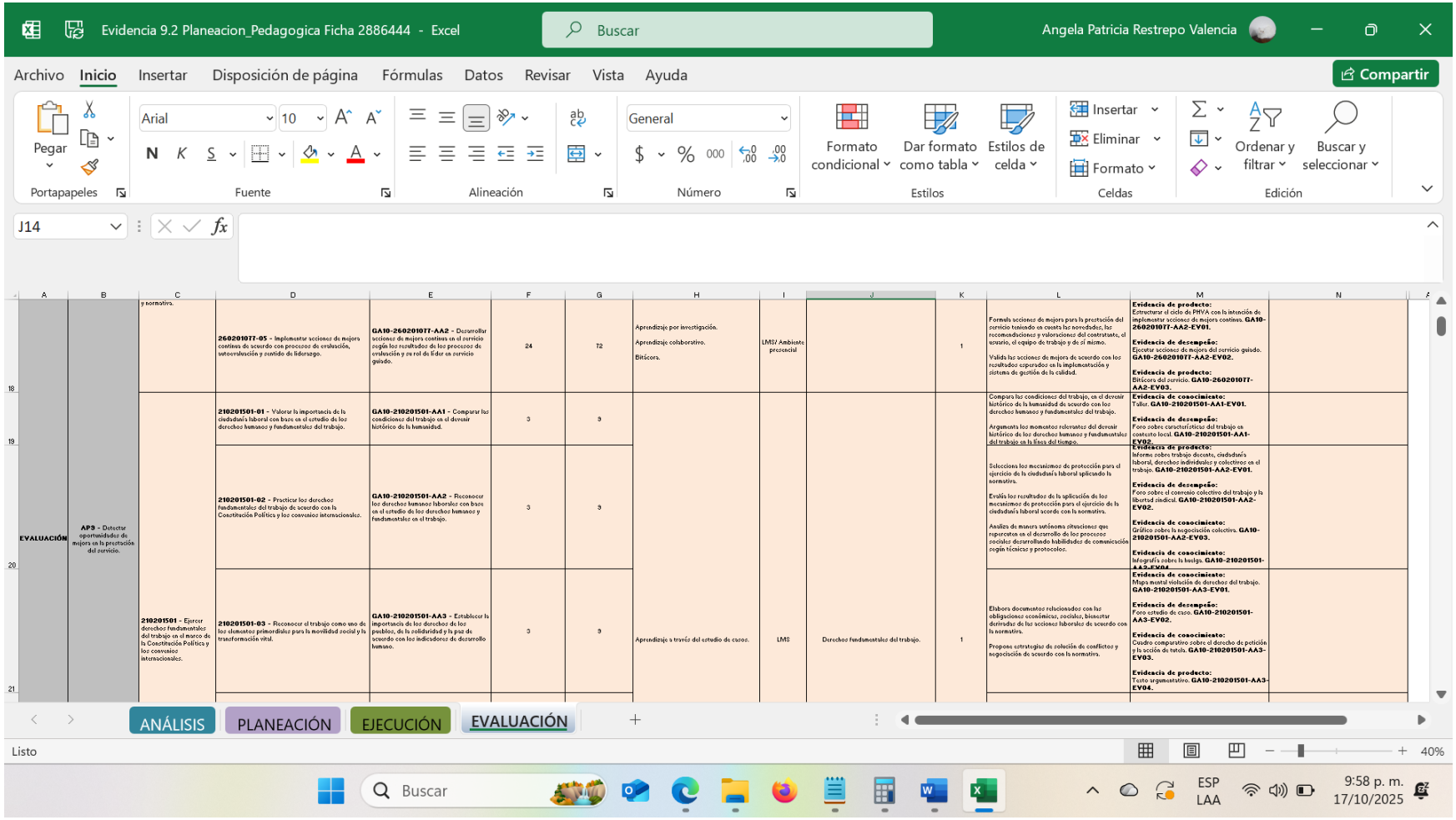
Fecha de elaboración	Noviembre de 2020 - Marzo de 2021
Denominación del programa de formación	Guianza Turística
Modalidad de ejecución	Distancia
Código y versión del programa	626500
Nombre del proyecto (diligencie esta casilla únicamente si es un programa de formación titulada)	Aplicación de los procedimientos técnicos en la guianza turística que permitan el fortalecimiento de la cadena de valor del turismo en Colombia.
Código del proyecto (diligencie esta casilla únicamente si es un programa de formación titulada)	
Instructor(es) que elabora(n) la planeación pedagógica	**Nombres y Apellidos**: Carolina Hernández Vargas - Raúl Junior Hernández Salgado - Claudia Patricia Porras Ortáiara - Juan Carlos Rebiano Reyes - Ana Milena Sánchez Posada - José Humberto Cañón Domínguez - Martha Isabel Rincón Báez -Sandra Villamizar Rivera **Regional y Centro de formación**: Regional Distrito Capital - Centro Nacional de Hotelería Turismo y Alimento
	Fabio Alberto Ramírez Ayala - Zuleidy María Ruiz Torres - Luiss Fernando Posada Hincapié Regional Tolima - Centro Comercio y Servicios
Asesora metodológica	Ana Catalina Córdoba Sus Regional Distrito Capital - Centro de Diseño y Metrología.
Responsable Equipo Desarrollo Curricular	Rafael Naftalí Lizcano Reyes Regional Santander - Centro Industrial del Diseño y la Manufactura.

FASE DE PROYECTO (si el programa es de titulada)	ACTIVIDAD DE PROYECTO (si el programa es titulada)	COMPETENCIA	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE A DESARROLLAR	DURACIÓN ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE (HORAS)		ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS ACTIVAS	AMBIENTES DE APRENDIZAJE TIPIFICADOS			CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA EVIDENCIA DE APRENDIZAJE	OBSERVACIONES
					HORAS TRABAJO DIRECTO	HORAS TRABAJO INDEPENDIENTE		AMBIENTE	MATERIALES DE FORMACIÓN	INSTRUCTORES RESPONSABLES			
		260201077 - Conducir usuarios de acuerdo con tipo de recorrido turístico y normativa.	**260201077-04** - Controlar la prestación del servicio de acuerdo con instrumentos de verificación, seguimiento y evaluación, manuales de procedimiento, protocolos y estándares de servicio.	**GA10-260201077-AA1** - Tomar decisiones para mejorar el servicio guiado teniendo en cuenta procedimiento, estándares y protocolos.	24	72	Clase magistral. Método del caso. Organizadores gráficos.	LMS/ Ambiente presencial	Calidad del servicio de la guianza	1	Elabora instrumento de evaluación de acuerdo con necesidades de información, elementos de entrada y técnicas 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.	**Evidencia de producto:** Formato de evaluación de satisfacción de los usuarios. **GA10-260201077-AA1-EV01.** **Evidencia producto:** Creación de indicadores de calidad de acuerdo con la prestación del servicio. **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.**	
				GA10-260201077-AA2 - Desarrollar			Aprendizaje por investigación.				Formula acciones de mejora para la prestación del servicio teniendo en cuenta las novedades, las	**Evidencia de producto:** Estructurar el ciclo de PHVA con la intención de implementar acciones de mejora continua. **GA10-260201077-AA2-EV01.**	

ANÁLISIS PLANEACIÓN EJECUCIÓN EVALUACIÓN

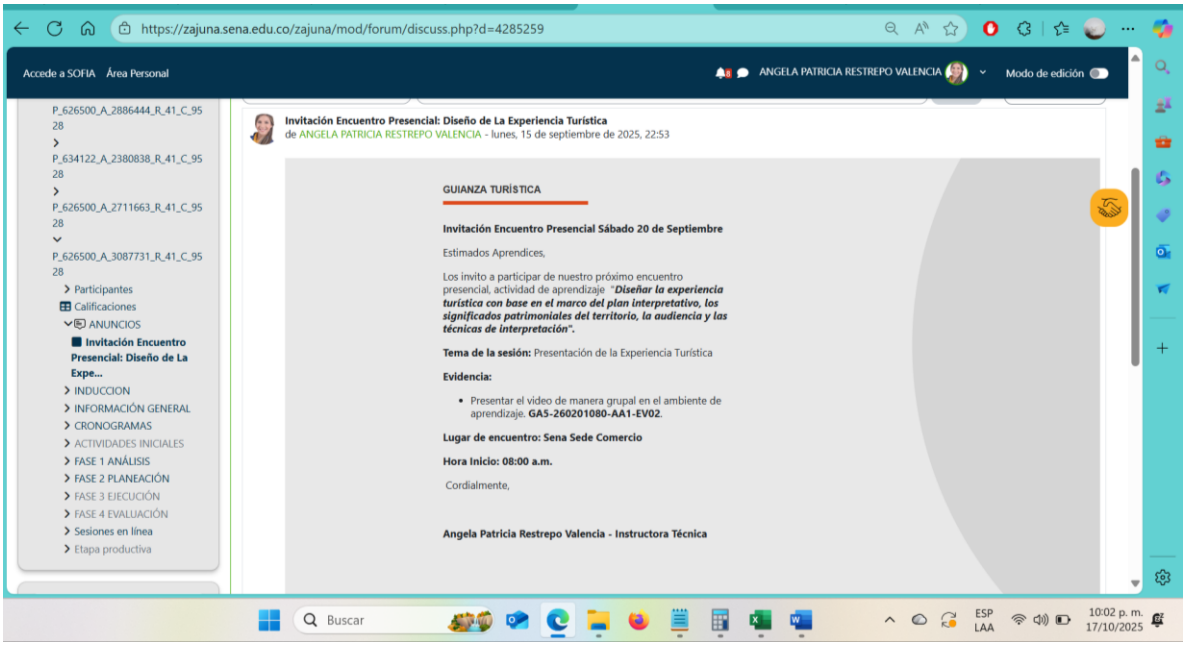
Listo 40%

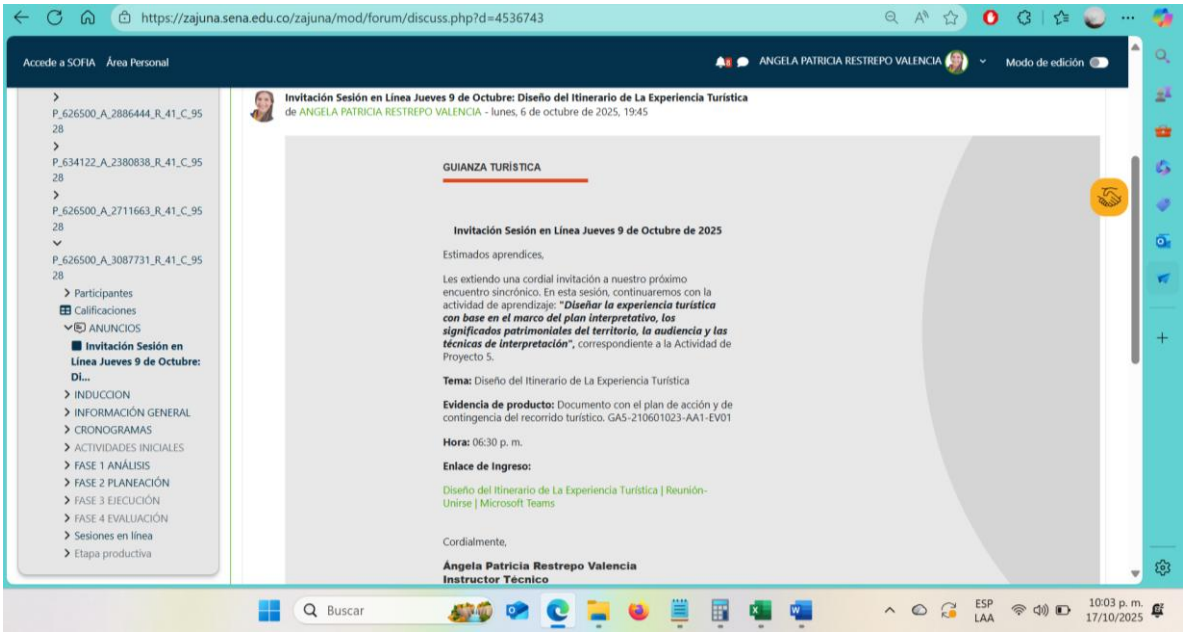
Buscar ESP LAA 9:57 p. m. 17/10/2025

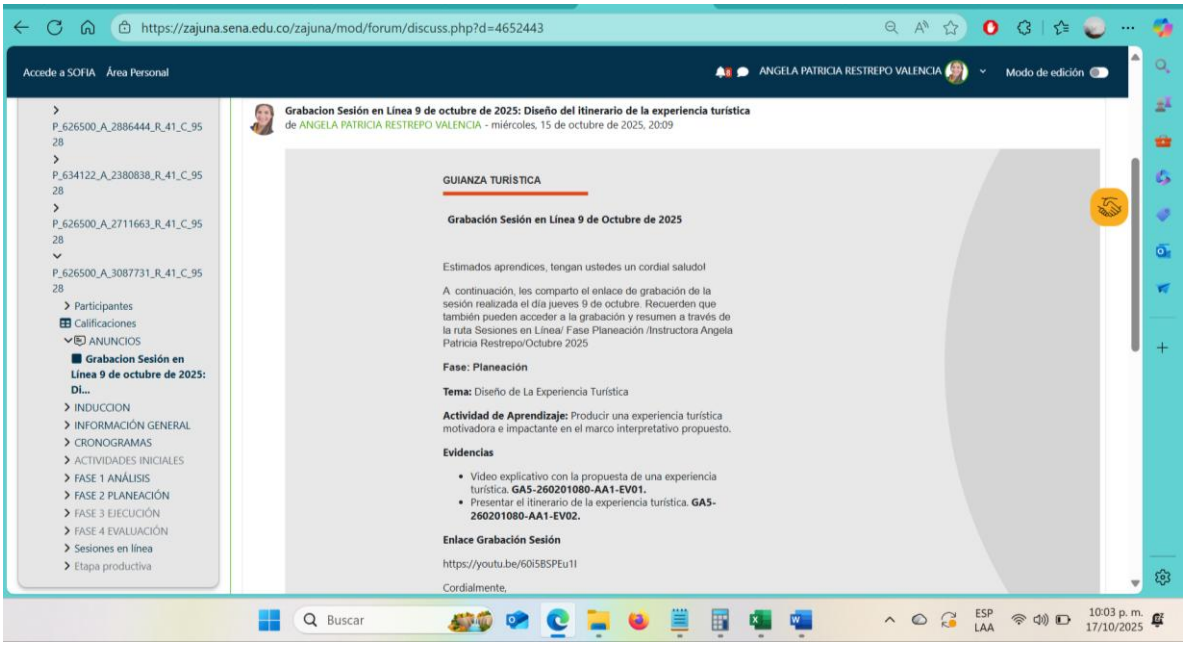

Evidencia 9.2 Planeacion_Pedagogica Ficha 2886444 - Excel
Buscar
Angela Patricia Restrepo Valencia
Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda
Compartir
Pegar
Arial
10
General
Formato condicional
Dar formato como tabla
Estilos de celda
Insertar
Eliminar
Formato
Ordenar y filtrar
Buscar y seleccionar
Portapapeles
Fuente
Alineación
Número
Estilos
Celdas
Edición
J14
EVALUACIÓN
AP9 - Detectar oportunidades de mejora en la prestación del servicio.
y normativa.
260201077-05 - Implementar acciones de mejora continua de acuerdo con procesos de evaluación, autoevaluación y sentido de liderazgo.
GA10-260201077-AA2 - Desarrollar acciones de mejora continua en el servicio según los resultados de los procesos de evaluación y en rol de líder en servicio guiado.
24
72
Aprendizaje por investigación.
Aprendizaje colaborativo.
Bitácora.
LMS/ Ambiente presencial
1
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.
Evidencia de producto: Estructurar el ciclo de PHVA con la intención de implementar acciones de mejora continua. GA10-260201077-AA2-EV01.
Evidencia de desempeño: Ejecutar acciones de mejora del servicio guiado. GA10-260201077-AA2-EV02.
Evidencia de producto: Bitácora del servicio. GA10-260201077-AA2-EV03.
210201501 - Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la Constitución Política y los convenios internacionales.
210201501-01 - Valorar la importancia de la ciudadanía laboral con base en el estudio de los derechos humanos y fundamentales del trabajo.
GA10-210201501-AA1 - Comparar las condiciones del trabajo en el devenir histórico de la humanidad.
3
3
Aprendizaje a través del estudio de casos.
LMS
Derechos fundamentales del trabajo.
1
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.
Evidencia de conocimiento: Taller. GA10-210201501-AA1-EV01.
Evidencia de desempeño: Foro sobre características del trabajo en contexto local. GA10-210201501-AA1-EV02.
210201501-02 - Practicar los derechos fundamentales del trabajo de acuerdo con la Constitución Política y los convenios internacionales.
GA10-210201501-AA2 - Reconocer los derechos humanos laborales con base en el estudio de los derechos humanos y fundamentales en el trabajo.
3
3
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 repercutan en el desarrollo de los procesos sociales desarrollando habilidades de comunicación según técnicas y protocolos.
Evidencia de producto: Informe sobre trabajo decente, ciudadanía laboral, derechos individuales y colectivos en el trabajo. GA10-210201501-AA2-EV01.
Evidencia de desempeño: Foro sobre el convenio colectivo del trabajo y la libertad sindical. GA10-210201501-AA2-EV02.
Evidencia de conocimiento: Gráfico sobre la negociación colectiva. GA10-210201501-AA2-EV03.
Evidencia de conocimiento: Infografía sobre la huelga. GA10-210201501-AA2-EV04.
210201501-03 - Reconocer el trabajo como uno de los elementos primordiales para la movilidad social y la transformación vital.
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.
3
3
Elabora documentos relacionados con las obligaciones económicas, sociales, bioseguridad derivadas de las acciones laborales de acuerdo con la normativa.
Propone estrategias de solución de conflictos y negociación de acuerdo con la normativa.
Evidencia de conocimiento: Mapa mental evolución de derechos del trabajo. GA10-210201501-AA3-EV01.
Evidencia de desempeño: Foro estudio de caso. GA10-210201501-AA3-EV02.
Evidencia de conocimiento: Cuadro comparativo sobre el derecho de petición y la acción de tutela. GA10-210201501-AA3-EV03.
Evidencia de producto: Texto argumentativo. GA10-210201501-AA3-EV04.
ANÁLISIS
PLANEACIÓN
EJECUCIÓN
EVALUACIÓN
Listo
40%
Buscar
ESP LAA
9:58 p. m. 17/10/2025

Evidencia 10
Capturas de Pantalla Formación Virtual LMS Zajuna
Tecnologías Guianza Turística – Mes Octubre Año 2025

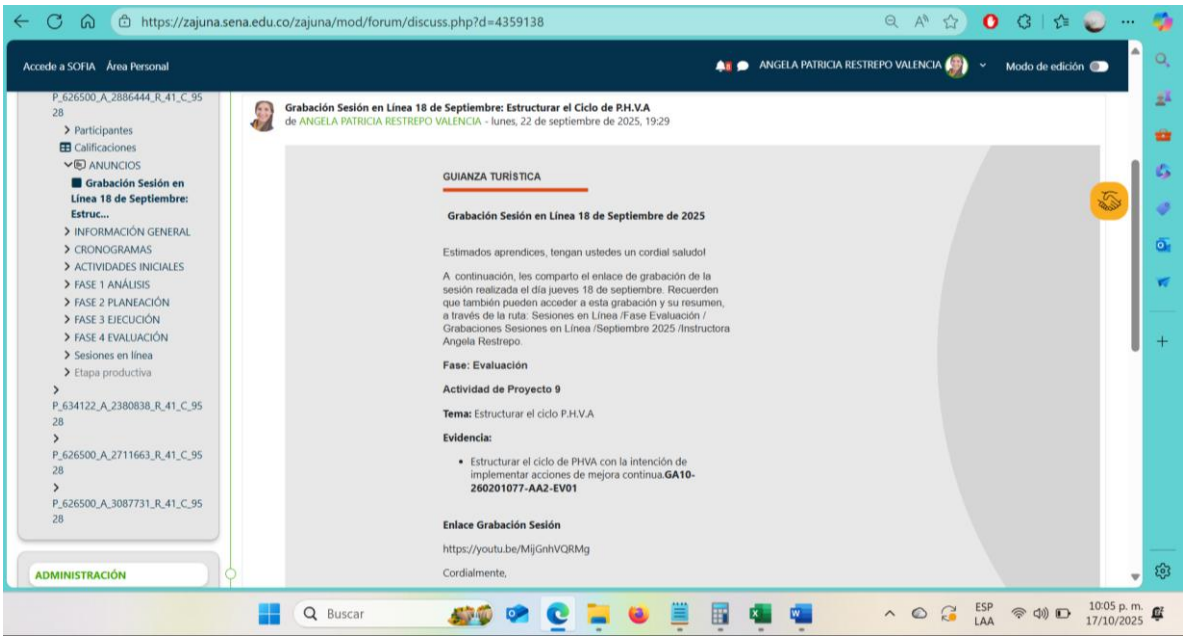
Ficha 3087731

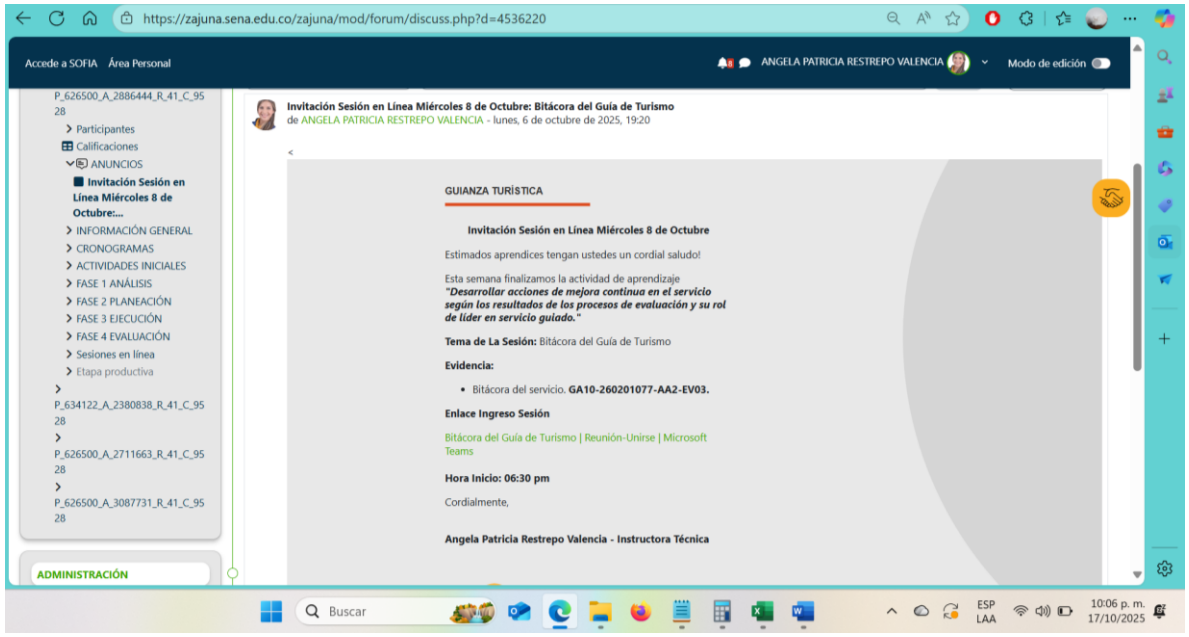


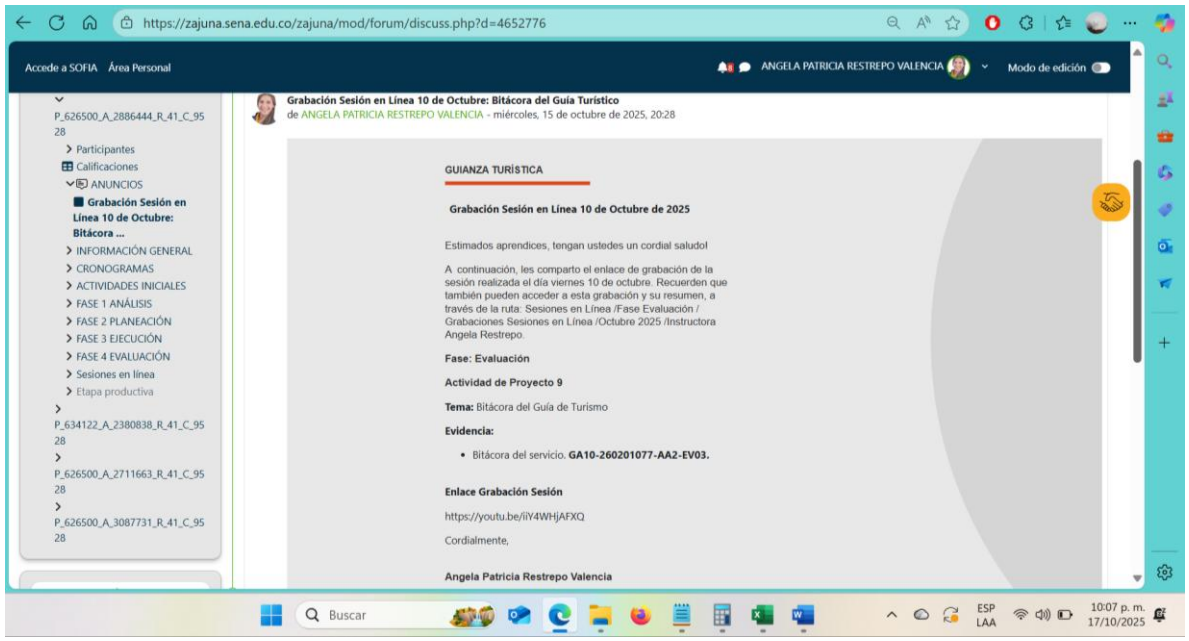




Ficha 2886444




https://zajuna.sena.edu.co/zajuna/mod/forum/discuss.php?d=4536220
Accede a SOFIA
Área Personal
ANGELA PATRICIA RESTREPO VALENCIA
Modo de edición
P_626500_A_2886444_R_41_C_9528
Participantes
Calificaciones
ANUNCIOS
Invitación Sesión en Línea Miércoles 8 de Octubre:...
INFORMACIÓN GENERAL
CRONOGRAMAS
ACTIVIDADES INICIALES
FASE 1 ANÁLISIS
FASE 2 PLANEACIÓN
FASE 3 EJECUCIÓN
FASE 4 EVALUACIÓN
Sesiones en línea
Etapa productiva
P_634122_A_2380838_R_41_C_9528
P_626500_A_2711663_R_41_C_9528
P_626500_A_3087731_R_41_C_9528
ADMINISTRACIÓN
Invitación Sesión en Línea Miércoles 8 de Octubre: Bitácora del Guía de Turismo
de ANGELA PATRICIA RESTREPO VALENCIA - lunes, 6 de octubre de 2025, 19:20
GUIANZA TURÍSTICA
Invitación Sesión en Línea Miércoles 8 de Octubre
Estimados aprendices tengan ustedes un cordial saludo!
Esta semana finalizamos la actividad de aprendizaje
"Desarrollar acciones de mejora continua en el servicio según los resultados de los procesos de evaluación y su rol de líder en servicio guiado."
Tema de La Sesión: Bitácora del Guía de Turismo
Evidencia:
Bitácora del servicio. GA10-260201077-AA2-EV03.
Enlace Ingreso Sesión
Bitácora del Guía de Turismo | Reunión-Unirse | Microsoft Teams
Hora Inicio: 06:30 pm
Cordialmente,
Angela Patricia Restrepo Valencia - Instructora Técnica
Buscar
ESP
LAA
10:06 p. m.
17/10/2025


https://zajuna.sena.edu.co/zajuna/mod/forum/discuss.php?d=4652776
Accede a SOFIA
Área Personal
ANGELA PATRICIA RESTREPO VALENCIA
Modo de edición
P_626500_A_2886444_R_41_C_9528
Participantes
Calificaciones
ANUNCIOS
Grabación Sesión en Línea 10 de Octubre: Bitácora ...
INFORMACIÓN GENERAL
CRONOGRAMAS
ACTIVIDADES INICIALES
FASE 1 ANÁLISIS
FASE 2 PLANEACIÓN
FASE 3 EJECUCIÓN
FASE 4 EVALUACIÓN
Sesiones en línea
Etapa productiva
P_634122_A_2380838_R_41_C_9528
P_626500_A_2711663_R_41_C_9528
P_626500_A_3087731_R_41_C_9528
Grabación Sesión en Línea 10 de Octubre: Bitácora del Guía Turístico
de ANGELA PATRICIA RESTREPO VALENCIA - miércoles, 15 de octubre de 2025, 20:28
GUIANZA TURÍSTICA
Grabación Sesión en Línea 10 de Octubre de 2025
Estimados aprendices, tengan ustedes un cordial saludo!
A continuación, les comparto el enlace de grabación de la sesión realizada el día viernes 10 de octubre. Recuerden que también pueden acceder a esta grabación y su resumen, a través de la ruta: Sesiones en Línea /Fase Evaluación / Grabaciones Sesiones en Línea /Octubre 2025 /Instructora Angela Restrepo.
Fase: Evaluación
Actividad de Proyecto 9
Tema: Bitácora del Guía de Turismo
Evidencia:
Bitácora del servicio. GA10-260201077-AA2-EV03.
Enlace Grabación Sesión
https://youtu.be/iiY4WHjAFXQ
Cordialmente,
Angela Patricia Restrepo Valencia
Buscar
ESP
LAA
10:07 p. m.
17/10/2025

CRONOGRAMA GENERAL DE ACTIVIDADES

PROGRAMA TECNOLOGÍA GUIANZA TURÍSTICA - FICHA 3087731

CENTRO DE GESTIÓN Y DESARROLLO SOSTENIBLE SURCOLOMBIANO - REGIONAL HUILA

FASE DEL PROYECTO	**PLANEACIÓN**
FECHA INICIO	**28 DE JULIO DE 2025**
FECHA FIN:	**26 DE DICIEMBRE DE 2025**

NOMBRE DE LA FASE	ACTIVIDAD DEL PROYECTO	ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	RESULTADO DE APRENDIZAJE	EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE	INSTRUCTOR	FECHAS DE ENTREGA		PERFIL INSTRUCTOR
						INICIA	FINALIZA	
	AP4 - Estructurar productos y actividades interpretativas.	**GA4-260201080-AA1** - Proponer una planificación interpretativa de un destino según conocimiento de la audiencia, los recursos disponibles y las técnicas de interpretación.	**260201080-03** - Construir el marco del plan interpretativo del servicio guiado con base en la audiencia, el potencial turístico del destino y los principios de sostenibilidad.	**Evidencia de producto:** Documento descriptivo con los componentes del plan interpretativo basado en la caracterización de la audiencia, técnicas, y mensajes. **GA4-260201080-AA1-EV01.** ***Calificable***	**Ángela Patricia Rstrepo Valencia**	**28/07/2025**	**3/08/2025**	**Técnico**
						Salida Pedagógica La Laguna y Salto de Bordones 2 de Agosto de 2025		
		GA4-250102019-AA1 - Determinar el argumento para el ejercicio interpretativo en la guianza según el tema del recorrido, las técnicas de construcción de personajes y redacción.	**250102019-02** - Elaborar el esquema narrativo de la interpretación de acuerdo con el tipo de servicio turístico y los componentes de la escritura creativa definidos.	**Evidencia de producto:** Texto argumentativo del recorrido turístico teniendo en cuenta la intencionalidad del servicio y la relación entre personajes, lugares y acontecimientos según la estructura narrativa. **GA4-250102019-AA1-EV01.** ***Calificable***		**4/08/2025**	**17/08/2025**	
		GA4-250102019-AA2 - Producir el guion turístico teniendo en cuenta el servicio contratado y la intencionalidad comunicativa.	**250102019-03** - Redactar el guion según tipología, servicio contratado, características del destino e intencionalidad comunicativa.	**Evidencia de producto:** Guion para el servicio guiado según las especificaciones técnicas de la escritura. **GA4-250102019-AA2-EV01.** ***Calificable***		**18/08/2025**	**31/08/2025**	
		GA4-240202501-		**Evidencia de conocimiento:** Cuestionario. **GA4-240202501-AA1-EV01.** ***Calificable*** **Evidencia de producto:**		**4/08/2025**	**10/08/2025**	

Fase 2. Planeación.	**AP4 -** Estructurar productos y actividades interpretativas.	**AA1** - Dialogar sobre posibles soluciones a problemas dentro de contextos sociales.	**240202501-03** - Discutir sobre posibles soluciones a problemas dentro de un rango variado de contextos sociales y laborales.	Audio. **GA4-240202501-AA1-EV02.** ***Calificable***	**CLARA PIÑEROS**	11/08/2025	17/08/2025	**Bilinguismo / Inglés**
				Evidencia de desempeño: Foro. **GA4-240202501-AA1-EV03.** ***Calificable***		19/08/2025	31/08/2025	
		GA4-240202501-AA2 - Reportar sobre posibles soluciones a problemas dentro de contextos laborales.		**Evidencia de conocimiento:** Cuestionario. **GA4-240202501-AA2-EV01.** ***Calificable***		1/09/2025	7/09/2025	
				Evidencia de producto: Audio. **GA4-240202501-AA2-EV02.** ***Calificable***		8/09/2025	14/09/2025	
				Evidencia de desempeño: Foro. **GA4-240202501-AA2-EV03.** ***Calificable***		15/09/2025	30/09/2025	
	AP5 - Diseñar la experiencia y el plan de acción.	**GA5-260201080-AA1** - Producir una experiencia turística motivadora e impactante en el marco interpretativo propuesto.	**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.	**Evidencia de producto:** Video explicativo con la propuesta de una experiencia turística. **GA5-260201080-AA1-EV01.** ***Calificable***	**Ángela Patricia Rstrepo Valencia**	1/09/2025	14/09/2025	**Técnico**
				Evidencia de desempeño: Presentar el video de manera grupal en el ambiente de aprendizaje. **GA5-260201080-AA1-EV02.** ***Calificable***		15/09/2025	2109/2025	
						Encuentro presencial Sena Sede Comercio Sábado 20 de Septiembre		
		GA5-210601023-AA1 - Elaborar el plan de acción según recursos humanos, físicos y financieros disponibles para la guianza.	**210601023-01** - Estructurar el plan de acción con base en las condiciones del servicio y el modelo administrativo.	**Evidencia de producto:** Documento con el plan de acción y de contingencia del recorrido turístico. **GA5-210601023-AA1-EV01.** ***Calificable***	**Richard Mauricio Rodriguez Torres**	8/09/2025	14/09/2025	
				Evidencia de conocimiento: Presentación digital con la información del plan de acción y de contingencia del recorrido turístico. **GA5-210601023-AA1-EV02.** ***Calificable***		15/09/2025	30/09/2025	
						Salida Pedagógica Casa Pensamiento San Agustín Huila / Actividad Avistamiento de Aves 27 de Septiembre		

	AP5 - Diseñar la experiencia y el plan de acción.	**GA5-240201064-AA1** - Identificar las características socioeconómicas, tecnológicas, políticas y culturales del contexto productivo reconociendo las necesidades y problemáticas que lo afectan.	**240201064-01** - Analizar el contexto productivo según sus características y necesidades.	**Evidencia de producto:** Mapa mental. **GA5-240201064-AA1-EV01.** ***Calificable***	**RUBEN DARIO HERRERA BELTRAN**	**1/10/2025**	**12/10/2025**	**Profesional en Matemáticas con énfasis en estadística**
		GA5-240201064-AA2 - Elaborar la propuesta de investigación formativa.	**240201064-02** - Estructurar el proyecto de acuerdo con criterios de la investigación.	**Evidencia de desempeño, conocimiento y producto:** Propuesta de investigación. **GA5-240201064-AA2-EV01. Calificable**		**14/10/2025**	**31/10/2025**	
			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.					
		GA5-240201524-AA1 - Identificar la importancia de los componentes de la comunicación para transmitir un mensaje.	**240201524-01** - Analizar los componentes de la comunicación según sus características, intencionalidad y contexto.	**Evidencia de conocimiento:** Video. ¿Cómo nos comunicamos a través del discurso? **GA5-240201524-AA1-EV01.** ***Calificable***	**Edna Onatra**	**1/10/2025**	**12/10/2025**	**Comunicador Social /Marketing Digital**
		GA5-240201524-AA2 - Aplicar los componentes de la comunicación y argumentar sus procesos, de acuerdo a las diferentes situaciones comunicativas.	**240201524-02** - Argumentar en forma oral y escrita atendiendo las exigencias y particularidades de las diversas situaciones comunicativas mediante los distintos sistemas de representación.	**Evidencia de desempeño:** Video. La comunicación como expresión humana. **GA5-240201524-AA2-EV01.** ***Calificable***		**14/10/2025**	**19/10/2025**	
		GA5-240201524–AA3 - Interpretar asertivamente situaciones del contexto, de forma lógica y	**240201524-03** - Relacionar los procesos comunicativos	**Evidencia de desempeño:** Infografía. Comunicación de la interpretación del entorno.		**20/10/2025**	**26/10/2025**	

		estructurada, graficando la información a transmitir a través de elementos e instrumentos gráficos.	comunicativos teniendo en cuenta criterios de lógica y racionalidad.	**GA5-240201524–AA3-EV01.** ***Calificable***		20/10/2025	20/10/2025	
		GA5-240201524-AA4 - Comunicar asertivamente, con cohesión y coherencia lexical, basado en los procesos comunicativos que se dan en el contexto del desempeño laboral.	**240201524-04 -** Establecer procesos de enriquecimiento lexical y acciones de mejoramiento en el desarrollo de procesos comunicativos según requerimientos del contexto.	**Evidencia de producto:** Informe. Creación de contenidos comunicativos. **GA5-240201524–AA4-EV01.** ***Calificable***		**27/10/2025**	**31/10/2025**	
		GA5-240202501-AA1 - Establecer acciones de mejora relacionadas con expresiones, estructuras y desempeño de acuerdo al programa de formación.	**240202501-04 - Implementar acc**iones de mejora relacionadas con el uso de expresiones, estructuras y desempeño según los resultados de aprendizaje formulados para el programa.	**Evidencia de conocimiento:** Cuestionario. **GA5-240202501-AA1-EV01.** ***Calificable***		**4/11/2025**	**9/11/2025**	
				Evidencia de producto: Mapa mental. **GA5-240202501-AA1-EV02.** ***Calificable***		**11/11//2025**	**16/11/2025**	
				Evidencia de desempeño: Blog. **GA5-240202501-AA1-EV03.** ***Calificable***		**17/11/2025**	**30/11/2025**	
Fase 2. Planeación.		**GA6-260402004-AA1** - Formular acciones frente a contingencias en el servicio guiado de acuerdo con la metodología de identificación y valoración del riesgo.	**260402004-02** - Definir acciones preventivas, reactivas y correctivas con base en la identificación y valoración del riesgo en el contexto del servicio guiado.	**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.** ***Calificable***	**Jasmin Aldana**	**4/11/2025**	**9/11/2025**	**Seguridad y Salujd en el Trabajo**
				Evidencia de conocimiento: Documento con el plan de contingencia teniendo en cuenta la matriz de riesgos. **GA6-260402004-AA1-EV02.** ***Calificable***		**11/11//2025**	**16/11/2025**	
				Evidencia de desempeño:				

				Representación grupal sobre un riesgo y su posible solución. **GA6-260402004-AA1-EV03.** ***Calificable***		17/11/2025	30/11/2025	
		GA6-210601023-AA1 - Establecer la tarifa de la guianza y el presupuesto de acuerdo con las características del servicio contratado.	**210601023-03** - Presupuestar el servicio guiado teniendo en cuenta punto de equilibrio y lineamientos organizacionales.	**Evidencia de producto:** Presupuesto de la actividad guiada. **GA6-210601023-AA1-EV01.** ***Calificable***	**ANGELA PATRICIA RESTREPO VALENCIA**	1/12/2025	9/12/2025	**Técnico**
				Evidencia de producto: Cotización del precio de venta del servicio guiado. **GA6-210601023-AA1-EV02.** ***Calificable***		10/12/2025	23/12/2025	
	AP6 - Programar acciones preventivas y recursos financieros del servicio.	**GA6-230101507-AA1** - Valorar el estado general de las condiciones psicomotrices individuales para aplicar los correctivos necesarios que permitan mejorar las capacidades.	**230101507-01** - Desarrollar habilidades psicomotrices en el contexto productivo y social.	**Evidencia de desempeño:** Foro temático - Identificar y establecer las técnicas de coordinación motriz. **GA6-230101507-AA1-EV01.** ***Calificable***	**CARLOS TAMAYO**	1/12/2025	7/12/2025	**Educación Física**
		GA6-230101507-AA2 - Establecer hábitos para lograr un estilo de vida saludable, mediante la aplicación de fundamentos de nutrición e higiene.	**230101507-02** - Practicar hábitos saludables mediante la aplicación de fundamentos de nutrición e higiene.	**Evidencia de producto:** Infografía – Estilos de vida saludable. **GA6-230101507-AA2-EV01.** ***Calificable***		1/12/2025	7/12/2025	
		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.	**230101507-03** - Ejecutar actividades de acondicionamiento físico orientadas hacia el mejoramiento de la condición física en los contextos productivo y social.	**Evidencia de producto:** Ficha antropométrica de valoración de la condición física. **GA6-230101507-AA3-EV01.** ***Calificable***		9/12/2025	14/12/2025	
		GA6-230101507-AA4 - Identificar la higiene postural y pausas activas correctas para el desempeño del área ocupacional	**230101507-04** - Implementar un plan de ergonomía y pausas activas según las características de la función productiva	**Evidencia de producto:** Folleto de lesiones más comunes en el trabajo o vida cotidiana, y la importancia de las pausas activas.		15/14/2025	23/12/2025	

		ocupacional.	función productiva.	**GA6-230101507-AA4-EV01.** ***Calificable***				
		GA6-240202501-AA1 - Simular un proceso para la realización de una actividad en su quehacer laboral.	**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.	**Evidencia de conocimiento:** Diagrama de flujo. **GA6-240202501-AA1-EV01.** ***Calificable***	**CLARA PIÑEROS**	**1/12/2025**	**7/12/2025**	**Bilinguismo / Inglés**
				Evidencia de producto: Ensayo. **GA6-240202501-AA1-EV02.** ***Calificable***		**9/12/2025**	**14/12/2025**	
				Evidencia de producto: Vídeo. **GA6-240202501-AA1-EV03.** ***Calificable***		**15/14/2025**	**23/12/2025**	

CRONOGRAMA GENERAL DE ACTIVIDADES

PROGRAMA TECNOLOGÍA GUIANZA TURÍSTICA - FICHA 2886444

CENTRO DE GESTIÓN Y DESARROLLO SOSTENIBLE SURCOLOMBIANO - REGIONAL HUILA

FASE DEL PROYECTO	**CONTROL Y EVALUACIÓN**
FECHA INICIO	**19 DE AGOSTO DE 2025**
FECHA FIN:	**9 DE NOVIEMBRE DE 2025**

NOMBRE DE LA FASE	ACTIVIDAD DEL PROYECTO	ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	RESULTADO DE APRENDIZAJE	EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE	INSTRUCTOR	FECHAS DE ENTREGA		PERFIL INSTRUCTOR
						INICIA	FINALIZA	
		GA10-260201077-AA1 - Tomar decisiones para mejorar el servicio guiado teniendo en cuenta procedimiento, estándares y protocolos.	**260201077-04 -** Controlar la prestación del servicio de acuerdo con instrumentos de verificación, seguimiento y evaluación, manuales de procedimiento, protocolos y estándares de servicio.	**Evidencia de producto:** Formato de evaluación de satisfacción de los usuarios. **GA10-260201077-AA1-EV01.** ***Calificable***	**Angela Patricia Restrepo Valencia**	19/08/2025	31/08/2025	**Técnico**
				Evidencia producto: Creación de indicadores de calidad de acuerdo con la prestación del servicio. **GA10-260201077-AA1-EV02.** ***Calificable***		25/08/2025	31/10/2025	
				Evidencia de desempeño: Aplicación del formato de evaluación de satisfacción y los indicadores de calidad a un recorrido guiado. **GA10-260201077-AA1-EV03.** ***Calificable***		19/08/2025	31/10/2025	

Fase 4. Evaluación.	**AP9 -** Detectar oportunidades de mejora en la prestación del servicio.	**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.	**260201077-05 -** Implementar acciones de mejora continua de acuerdo con procesos de evaluación, autoevaluación y sentido de liderazgo.	**Evidencia de producto:** Estructurar el ciclo de PHVA con la intención de implementar acciones de mejora continua. **GA10-260201077-AA2-EV01.** ***Calificable***	**Angela Patricia Restrepo Valencia**	8/09/2025	31/10/2025	**Técnico**
				Evidencia de desempeño: Ejecutar acciones de mejora del servicio guiado. **GA10-260201077-AA2-EV02.** ***Calificable***		8/09/2025	31/10/2025	
				Evidencia de producto: Bitácora del servicio. **GA10-260201077-AA2-EV03.** ***Calificable***		15/09/2025	31/10/2025	
		GA10-210201501-AA1 - Comparar las condiciones del trabajo en el devenir histórico de la humanidad.	**210201501-01 -** Valorar la importancia de la ciudadanía laboral con base en el estudio de los derechos humanos y fundamentales del trabajo.	**Evidencia de conocimiento:** Taller. **GA10-210201501-AA1-EV01.** ***Calificable***	**Jaime Medina**	29/09/2025	5/10/2025	**Transversal**
				Evidencia de desempeño: Foro sobre características del trabajo en contexto local. **GA10-210201501-AA1-EV02.** ***Calificable***		29/09/2025	5/10/2025	
		GA10-210201501-AA2 - Reconocer los derechos humanos laborales con base en el estudio de los derechos humanos y fundamentales en el trabajo.	**210201501-02 -** Practicar los derechos fundamentales del trabajo de acuerdo con la Constitución Política y los Convenios Internacionales.	**Evidencia de producto:** Informe sobre trabajo decente, ciudadanía laboral, derechos individuales y colectivos en el trabajo. **GA10-210201501-AA2-EV01.** ***Calificable***	**Jaime Medina**	6/10/2025	13/10/2025	**Transversal**
				Evidencia de desempeño: Foro sobre el convenio colectivo del trabajo y la libertad sindical. **GA10-210201501-AA2-EV02.** ***Calificable***		6/10/2025	13/10/2025	
				Evidencia de conocimiento: Gráfico sobre la negociación colectiva. **GA10-210201501-AA2-EV03.**		14/10/2025	19/10/2025	

				Calificable				
				Evidencia de conocimiento: Infografía sobre la huelga. **GA10-210201501-AA2-EV04.** ***Calificable***		14/10/2025	19/10/2025	
		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.	**210201501-03 -** Reconocer el trabajo como uno de los elementos primordiales para la movilidad social y la transformación vital.	**Evidencia de conocimiento:** Mapa mental violación de derechos del trabajo. **GA10-210201501-AA3-EV01.** ***Calificable***	**Jaime Medina**	20/10/2025	26/10/2025	**Transversal**
				Evidencia de desempeño: Foro estudio de caso. **GA10-210201501-AA3-EV02.** ***Calificable***		20/10/2025	26/10/2025	
				Evidencia de conocimiento: Cuadro comparativo sobre el derecho de petición y la acción de tutela. **GA10-210201501-AA3-EV03.** ***Calificable***		27/10/2025	3/11/2025	
				Evidencia de producto: Texto argumentativo. **GA10-210201501-AA3-EV04.** ***Calificable***		27/10/2025	3/11/2025	
		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.	**210201501-04 -** Participar en acciones solidarias orientadas al ejercicio de los derechos humanos, de los pueblos y de la naturaleza.	**Evidencia de desempeño:** Foro Estado social de derecho. **GA10-210201501-AA4-EV01.** ***Calificable***	**Jaime Medina**	4/11/2025	9/11/2025	**Transversal**
				Evidencia de producto: Presentación. **GA10-210201501-AA4-EV02.** ***Calificable***		3/11/2025	9/11/2025	