PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del programa de formación**: Guianza turística.
- **Código del programa de formación**: 626500.
- **Nombre del proyecto:** Aplicación de los procedimientos técnicos en la guianza turística que permitan el fortalecimiento de la cadena de valor del turismo en Colombia.
- **Fase del proyecto:** Ejecución.
- **Actividad de proyecto: AP8** - Orientar las actividades turísticas.
- **Competencias**:

  Técnicas:

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

  Transversal:

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

- **Resultados de aprendizaje**:

  Técnicas:

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

  Transversal:

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

- **Duración de la guía**:

  Técnicas 240 horas + Transversal 48 horas = 288 horas

2. PRESENTACIÓN

Estimado aprendiz, bienvenido a esta fase del proceso formativo, donde podrá poner en práctica todos los conceptos aprendidos en el componente de formación, a través de esta guía de aprendizaje, la cual integra un conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que son aplicados al desempeño de la función productiva del guía turístico. Es importante transmitir información cultural de acuerdo con técnicas narrativas y de interpretación patrimonial, por lo que es necesario implementar la experiencia turística con base en el diseño y las técnicas de comunicación interpretativa.
Las narrativas sociales tienen su propia estructura, expresando las intenciones e interacciones humanas. Cada ser humano tiene una historia que contar, la cadena de todas las historias humanas proporciona la base para la creación de la realidad; las acciones, palabras y pensamientos de la historia resuenan con el futuro de los demás y, en última instancia, de uno mismo. La memoria colectiva como un patrimonio cultural en movimiento que es reinventado.

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

¡Bienvenido!

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

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

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

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

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

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

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

Duración: 144 horas.

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

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

- **Evidencia: GA9-260201080-AA1-EV01. Diseño de un plan interpretativo donde se defina la experiencia turística.**

Este es un documento que explica cómo se desarrollarán los servicios de interpretación, cómo se distribuirán en las áreas bajo consideración y cuál es el mensaje relevante para transmitir al visitante. De modo que, para la construcción de esta evidencia, escogerá un destino turístico de su región y le aplicará la siguiente estructura:

- Situación inicial.
- Formulación de objetivos de planificación.
- Recopilación de información.
- Análisis del recurso y de los destinatarios.
- Síntesis.
- Plan.
- Ejecución.
- Evaluación y seguimiento.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** diseño de un plan interpretativo.
- **Formato:** PDF.
- **Extensión**: libre.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Diseño de un plan interpretativo donde se defina la experiencia turística. GA9-260201080-AA1-EV01.**

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

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

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

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

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

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

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

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

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

Duración: 96 horas.

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

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

- **Evidencia: GA9-260402004-AA1-EV01. Análisis de caso: acciones en imprevistos, manejo de pánico, asistencia y protección personal.**

El turismo es un sector que vende sensaciones y experiencias positivas; estos aspectos son los que inciden con mayor fuerza en la percepción de riesgos del turista y hacen que se convierta en un sector más vulnerable cuando se presenta una pequeña amenaza.

Así, la seguridad se convierte en un factor condicionante del atractivo de un destino, porque, sin esta, no se puede competir con éxito. Los destinos prestan cada vez más una mayor atención a este tema; la seguridad es un asunto global y, ya que son muchos y muy diversos los riesgos a los que se enfrenta un turista, se debe revisar cualquier actividad propuesta para su esparcimiento y diversión.

La importancia de la gestión de riesgos radica en que estos no solo se presentan cuando se realizan recorridos turísticos en espacios abiertos, sino también cuando se desarrollan propuestas en establecimientos cerrados, y cuando esto ocurre, la guianza turística se puede atrofiar desde el inicio.

Es muy posible, por ejemplo, que ocurra un accidente en un museo, donde se pueden presentar diferentes tipos de crisis, tanto a nivel externo como a nivel interno; además, hay que tener en cuenta que en un museo el factor humano y la infraestructura son los protagonistas.

Los riesgos más frecuentes y preocupantes son:

- Escape/fuga de gas.
- Derrumbamiento.
- Incendio.
- Robo a mano armada.
- Secuestro.
- Muerte por asfixia.
- Intoxicación.

Caso práctico:

En un museo, justo antes de iniciar la guianza, con un grupo de 30 turistas ya adentro, un incendio obliga al desalojo de unas 200 personas, entre visitantes y trabajadores. El incendio se origina en una de las salas, donde, por error, un niño enciende una candela y la acerca demasiado a una de las pinturas del lugar. En dicho espacio, había cortinas, lienzos, madera y demás material inflamable. Al empezar a salir humo, se empieza a activar el protocolo previsto en caso de incendio por parte del museo, y se procede al desalojo de las 30 salas, que están llenas por ser temporada alta.

Las consecuencias no fueron graves, pero se presentaron diferentes casos en el grupo de turistas, que se detallan a continuación:

- Lastimosamente, una de las turistas, de 17 años, recibió quemaduras leves en su brazo derecho, debido a que, al salir del baño, tenía que pasar cerca de las llamas para poder salir.
- Un adulto mayor experimenta un cuadro de asma, para el cual no tiene inhaladores.
- Una mujer de 35 años presenta un cuadro de nerviosismo severo.

Teniendo en cuenta el anterior caso, explique:

- Si el jefe de emergencias del museo, le comunica que hay un incendio o explosión, usted como guía, ¿qué debe hacer con su grupo? Brinde todos los pasos a seguir.
- ¿Cuáles son los primeros auxilios que se le deben prestar a cada caso mencionado?
- ¿Cuáles elementos del botiquín de primeros auxilios usaría?
- ¿Usaría algún grupo de apoyo para resolver los casos?
- ¿Cuál es el protocolo a seguir con cada uno de los turistas para verificar su estado?
- ¿Considera que debe activar protocolos de llamadas a los grupos de apoyo cercanos al museo?
- ¿Sería pertinente para el guía apoyar a los brigadistas del museo en la solución de problemas con los demás afectados?
- ¿Cómo se debe comunicar lo sucedido a la empresa para la cual trabaja el guía?
- ¿Cuál es el procedimiento para retomar la guianza contratada en otro momento/día?

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** documento con el análisis del caso.
- **Formato:** Word o PDF.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Análisis de caso: acciones en imprevistos, manejo de pánico, asistencia y protección personal. GA9-260402004-AA1-EV01.**

- **Evidencia: GA9-260402004-AA1-EV02. Taller sobre control de imprevistos y acciones de respuesta en primeros auxilios.**

En un documento, responda las siguientes preguntas:

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

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** taller.
- **Formato:** Word o PDF.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Taller sobre control de imprevistos y acciones de respuesta en primeros auxilios. GA9-260402004-AA1-EV02.**

- **Evidencia: GA9-260402004-AA1-EV03. Presentación digital sobre primeros auxilios.**

Realice una presentación digital sobre primeros auxilios que contenga:

- **Portada impactante:** esto será lo primero que se verá de la presentación y de ella dependerá que el público se interese o no en verla.
- **Colores atractivos:** se pueden elegir 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).
- Utiliza 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.

- **Crea 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 desplazan, o bien utilizar el apartado «animaciones» que comúnmente se encuentra en PowerPoint.
- **Utilice las transparencias:** para resaltar las letras sobre el fondo de imagen, puedes utilizar la opción de formas (cuadradas, redondas, rectangulares, con líneas curvas, flechas, etc), darle un relleno y, en «Formato de Forma», darle transparencia en el porcentaje suficiente para que se vean las letras sin perder la imagen de fondo.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** presentación digital.
- **Formato:** PowerPoint.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Presentación digital sobre primeros auxilios. GA9-260402004-AA1-EV03.**

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

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

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

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

Duración: 12 horas.

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

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

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

Esta evidencia consiste en realizar una reflexión personal sobre la lectura de un texto que describe extractos de la historia de una joven que lucha por los derechos de la educación en el país de ella y cómo, a partir de lo anterior, ha construido su proyecto de vida:
La historia de Malala, en su libro "Yo soy Malala" (Yousafzai y Lamb, 2013), nos permite hacer una reflexión sobre el tema que nos atañe: "ética y cultura de paz", desde las acciones que ha logrado esta joven para cambiar e identificar una problemática que afecta a las mujeres en toda la región, para lograr reflexionar desde nuestro entorno, desde los actos que cada uno pueda hacer para el reconocimiento del valor del otro y de uno mismo.

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

La historia de Malala muestra valentía, perseverancia y resiliencia. No solo refleja cómo se intenta despojar a las niñas del derecho a la educación, sino cómo se vulneran muchos otros derechos humanos de las mujeres y también de los hombres (aunque en menor medida) en su país.

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

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

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

A partir de allí, realice un video de presentación en el que expone su proyecto de vida. Tome como lineamientos de orientación el anexo: "**Proyecto_de_vida**".

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Productos para entregar:** video.
- **Extensión:** 6 minutos máximo.
- **Formato:** enlace de YouTube.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Presentación del proyecto de vida. GA9-240201526-AA1-EV01.**

3.3.2. Actividad de aprendizaje GA9-240201526-AA2 - Reconocer los conceptos sobre la vida en comunidad teniendo como base las relaciones con el contexto social y el sector productivo de su programa.

La siguiente actividad le permitirá comprender la importancia de las relaciones sociales en el crecimiento personal y comunitario.

Duración: 12 horas.

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

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

- **Evidencia: GA9-240201526-AA2-EV01. Diagrama de sistemas.**

Esta actividad consiste en realizar un análisis e interpretación de la relación del individuo con el entorno. El objetivo es establecer relaciones de crecimiento personal y comunitario a partir del bien común, como aporte para el desarrollo social.
A continuación, se describen la secuencia de acciones y la correspondiente evidencia que conforman la actividad de aprendizaje a partir de la lectura del anexo "**Diagrama_de_sistemas**", que presenta una guía para la elaboración de este esquema, donde se representa la relación del individuo con el entorno.

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Productos para entregar:** documento con el diagrama y la resolución de las preguntas propuestas en el anexo.
- **Extensión:** 6 páginas máximo.
- **Formato:** PDF.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Diagrama de sistemas. GA9-240201526-AA2-EV01.**

3.3.3. Actividad de aprendizaje GA9-240201526-AA3 - Proponer estrategias para promover el uso racional de los recursos de acuerdo con criterios de sustentabilidad ética que contribuyan a una cultura de paz.

La siguiente actividad le permitirá analizar el consumo de los recursos naturales y el impacto que esto trae consigo en la sociedad, a través de un contexto empresarial.

Duración: 12 horas.

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

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

- **Evidencia: GA9-240201526-AA3-EV01. Estrategia para el uso racional de los recursos naturales.**

Esta actividad inicia reflexionando a partir de la realización de un breve ejercicio, donde usted pueda conocer su huella de carbono ingresando a través de este enlace:
http://caem.org.co/ConveniosCARCAEM/huellacarbono/
Una vez haya revisado los resultados del impacto ambiental, le invitamos a analizar de qué forma puede mejorar en el uso de los recursos naturales. Luego, traslade este escenario al sector productivo, principalmente, en la creación de empresas sostenibles, basándose en tres elementos principales: social, ambiental y económico.

A continuación, se describen la secuencia de acciones y la correspondiente evidencia que conforman la actividad de aprendizaje, a partir de indagar y exponer una marca sostenible que cumpla con TRIPLE BOTTOM LINE.

Recuerde los temas del componente formativo "**Entiendo mi mundo"**, el cual establece un marco para crear empresas sostenibles, basándose en tres elementos principales: social, ambiental y económico. Busque y elija un ejemplo de una marca sostenible que cumpla con TRIPLE BOTTOM LINE. Para escoger el ejemplo, siga las siguientes claves:

- El ejemplo debe cumplir con los tres elementos que caracterizan el triple bottom line.
- Debe ser relevante, en el sentido que deben tener en cuenta las necesidades de los grupos de interés priorizados con anterioridad. Es importante señalar que las marcas se crean para ser útiles y satisfacer necesidades o deseos.
- El ejemplo debe ser creíble, es decir, la marca escogida debe tener credibilidad funcional y emocional para los grupos interesados.
- Debe ser alcanzable, es decir, la marca debe estar segura de poder cumplir la promesa de valor.
- El ejemplo debe tener características de sostenibilidad y sustentabilidad.
- El posicionamiento debe diferenciar realmente a la marca de los competidores. Debe ser lo más único y genuino posible.
- El posicionamiento debe centrarse en una promesa clara de beneficios, valores y diferenciadores.
- Coherencia entre pensar, querer, decir, demostrar y posicionar.

Explique su ejemplo y las razones por las cuales se ajusta a TRIPLE BOTTOM LINE, de manera clara, coherente, con buena organización, ortografía, puntuación, gramática, respetando calidad de la información y resaltando los aprendizajes obtenidos.

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

- **Productos para entregar:** documento de la marca sostenible y la justificación por la que cumple con el triple bottom line.
- **Extensión:** 4 páginas máximo.
- **Formato:** PDF.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Estrategia para el uso racional de los recursos naturales. GA9-240201526-AA3-EV01.**

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

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

Duración: 12 horas.

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

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

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

Para el desarrollo de esta actividad, es necesario iniciar reconociendo los principales hitos del conflicto armado en Colombia, pues esta reconstrucción del pasado es considerada como la base para la construcción de la memoria colectiva de un país, una sociedad, o un grupo social. Se sugiere indagar en estos hechos, para así poder introducirse en el tema de cultura y acuerdos de paz.
Esta actividad, entonces, consiste en una reflexión y elaboración de un documento colaborativo, el cual surge de la solución del siguiente caso:

Colombia no es el único país que ha vivido y vive en conflicto armado interno. Existen sociedades que han logrado superar sus conflictos y han llevado a cabo procesos de transición exitosos, como la mayoría de las dictaduras de América Latina, especialmente, Argentina y Chile, o países con conflictos internos muy fuertes, como Sudáfrica o Alemania, de quienes se pueden adquirir las buenas experiencias de los procesos transicionales y evitar al máximo los errores cometidos en ellas.

Para esto, es de gran utilidad la experiencia vivida en otros países, como Sudáfrica, con un proceso de construcción de memoria, no perfecto ni completo, pero sí mucho más avanzado y consciente de la importancia y necesidad de hacer y preservar la memoria. Países que pueden aportar ideas, experiencias y errores, pero, sobre todo, para promover el hecho de manifestar aquellas historias que se están dejando en el olvido. Para desarrollar esta evidencia, debe leer con detenimiento el caso sobre las “lecciones del proceso de paz sudafricano”, dispuesto como material complementario en el componente

formativo 4: ser agente de cambio; luego, responda las preguntas de reflexión en relación con los acuerdos de paz que se están presentando en Colombia y entregue un documento con las instrucciones.

Preguntas de reflexión:

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

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

Lineamientos para la entrega de la evidencia:

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

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencia de conocimiento: Diseño de un plan interpretativo donde se defina la experiencia turística. **GA9-260201080-AA1-EV01.**	• Desarrolla la experiencia turística con base en el diseño, las herramientas interpretativas y las técnicas de comunicación oral y corporal.	**Lista de chequeo:** IE-GA9-260201080-AA1-EV01

	• Produce la conexión del turista con la experiencia a partir de estímulos, técnicas de comunicación interpretativa y animación.	
Evidencia de desempeño: Desarrollo de una experiencia turística en el marco de un plan interpretativo. **GA9-260201080-AA1-EV02.**	• Desarrolla la experiencia turística con base en el diseño, las herramientas interpretativas y las técnicas de comunicación oral y corporal. • Produce la conexión del turista con la experiencia a partir de estímulos, técnicas de comunicación interpretativa y animación.	**Lista de verificación:** IE-GA9-260201080-AA1-EV02
Evidencia de conocimiento: Análisis de caso: acciones en imprevistos, manejo de pánico, asistencia y protección personal. **GA9-260402004-AA1-EV01.**	• Cumple la normativa de seguridad y salud en el trabajo de acuerdo con las características y riesgos del servicio guiado. • Gestiona las contingencias presentadas durante la prestación del servicio con base en el procedimiento, los grupos de apoyo disponibles y las condiciones de salud del usuario. • Controla la situación de imprevistos en el servicio guiado con base en procedimientos, los planes de contingencias y emergencias de los sitios visitados y las acciones de respuesta de los primeros auxilios.	**Lista de chequeo:** IE-GA9-260402004-AA1-EV01
Evidencia de desempeño: Taller sobre control de imprevistos y acciones de respuesta en primeros auxilios. **GA9-260402004-AA1-EV02.**		**Lista de chequeo:** IE-GA9-260402004-AA1-EV02
Evidencia de conocimiento: Presentación digital sobre primeros auxilios. **GA9-260402004-AA1-EV03.**		**Lista de chequeo:** IE-GA9-260402004-AA1-EV03
Evidencia de producto: Presentación del proyecto de vida. **GA9-240201526-AA1-EV01.**	• Reconoce su valor y el valor del otro de acuerdo a los principios de dignidad y construcción cultural y autonomía.	**Rúbrica:** IE-GA9-240201526-AA1-EV01

	• Define su proyecto de vida con base en criterios axiológicos y culturales y hábitos de convivencia. • Define su proyecto de vida de acuerdo a los criterios de dignidad, de respeto, creencias, ecología y cultura.	
Evidencia de desempeño: Diagrama de sistemas. **GA9-240201526-AA2-EV01.**	• Aplica acciones de prevención de acciones violentas con base en estrategias de comunicación asertiva. • Evidencia respeto por el bien común, la alteridad y el diálogo con el otro con base en principios axiológicos.	**Rúbrica:** IE-GA9-240201526-AA2-EV01
Evidencia de producto: Estrategia para el uso racional de los recursos naturales. **GA9-240201526-AA3-EV01.**	• Cambia actitudes frente a su comportamiento con base en la dignidad, aportando a la cultura de paz. • Utiliza herramientas que permiten la comunicación asertiva en diferentes entornos teniendo en cuenta la pedagogía para la paz.	**Rúbrica:** IE-GA9-240201526-AA3-EV01
Evidencia de producto: Solución del caso. **GA9-240201526-AA4-EV01.**	• Reconoce hitos históricos de violencia y paz como aporte a la construcción de una cultura de paz. • Modifica actitudes comportamentales a partir de la resolución pacífica de conflictos. • Construye relaciones interpersonales a partir del enfoque diferencial y la promoción de una cultura de paz.	**Rúbrica:** IE-GA9-240201526-AA4-EV01

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Prevención: conjunto de medidas adoptadas en las actividades que se llevan a cabo en la empresa, con el fin de evitar o reducir los riesgos derivados del trabajo.

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

Proyecto de vida: el proyecto de vida es un plan trazado, un esquema vital que encaja en el orden de prioridades, valores y expectativas de una persona, que, como dueña de su destino, decide cómo quiere vivir. (Nicuesa, 2014).

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

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

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

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

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

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

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Aledo, A. y Sulaiman, S. (2015). La incuestionabilidad del riesgo: vulnerabilidad social y riesgo sísmico en municipios turísticos. *Cuadernos de Turismo*, (36), 17–37. https://doi.org/10.6018/turismo.36.230861

Bembibre, C. (2013). *Definición de conflicto armado*. Definición ABC. https://www.definicionabc.com/politica/conflicto-armado.php

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

Grupo de Comunicación y Educación Ambiental (2017). *Lineamientos para la planeación, implementación y seguimiento de la Interpretación del Patrimonio en Parques Nacionales Naturales de Colombia*. Parques Nacionales Naturales de Colombia. https://www.parquesnacionales.gov.co/portal/wp-content/uploads/2022/04/gc_in_03-lineamientos-para-la-planeacion-implementacion-y-seguimiento-interp-patrimonio_v1.pdf

Mendia, I. y Areizaga, M. (2015). *Resolución de Conflictos*. Diccionario de Acción Humanitaria y Cooperación al Desarrollo.

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

Nicuesa, M. (2014). *Definición de proyecto de vida*. Definición ABC. https://www.definicionabc.com/social/proyecto-de-vida.php

Nina.Az. (s. f.). *Dignidad*. Wikipedia. https://www.wiki.es-es.nina.az/Dignidad.html

Quintero, M., Sánchez, K., Valencia, L. y Zárate, E. (2007). *Diseño de un sendero interpretativo en los pozos del municipio de Curití como alternativa de desarrollo turístico*. Universidad Autónoma de Bucaramanga. https://repository.unab.edu.co/bitstream/handle/20.500.12749/418/2007_Tesis_Marcela_Quintero_Palomino.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Subsecretaría de Turismo. (2017). *Guía para la interpretación en áreas protegidas*. Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. http://www.subturismo.gob.cl/wp-content/uploads/2017/05/GUIA_INTERPRETACION_WEB.pdf

Unesco. (s. f.). *¿Qué es la cultura de paz?* Unescopaz. http://unescopaz.uprrp.edu/documentos/culturapaz.pdf

Wikipedia. (s. f.). *Entorno social*. https://es.wikipedia.org/wiki/Entorno_social

Zambrano, C. y Ruiz, R. (2017). *Análisis del conocimiento del manejo de las técnicas de primeros auxilios por parte de los guías especializados de Galápagos y su impacto en la satisfacción de los turistas*. UCE. http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/10490

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

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

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

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

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